



**Tribunal de Contas  
Mato Grosso**

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL

**2021**



**Ouvidoria  
TCE-MT**

# COMPOSIÇÃO

## CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

## SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

Américo Santos Corrêa

## SERVIDORES

Antônio Moraes Neto

Mágida Hammoud

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Correa

## COLABORADORES

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Maria Márcia da Silva Leite

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>5</b>
4.1	Reuniões .....	5
4.2	Cursos e capacitações .....	13
4.3	Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-Geral.....	17
<b>5</b>	<b>ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA .....</b>	<b>19</b>
5.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas .....	23
<b>6</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....</b>	<b>29</b>
6.1	Resultado pesquisa de satisfação inicial:.....	29
6.2	Resultado pesquisa de satisfação final: .....	32
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>37</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no exercício de 2021, compreendido entre 01.01.2021 e 31.12.2021, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria do TCE-MT tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto, que assumiu seu exercício a partir de 01 de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.138, em 01 de março de 2021, sendo reconduzido ao cargo em 03 de janeiro de 2022, por meio do Ato n.º 001/2022, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.360.

## 2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

A equipe da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral é composta pelos seguintes servidores e colaboradores:

- Américo Santos Corrêa (Secretário Executivo da Ouvidoria-geral);
- Antônio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Colaborador);
- Mágida Hammoud (Assessor Técnico Jurídico I);

- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Assessor de Conselheiro);
- Maria Marcia da Silva Leire (Colaborador);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (Colaborador);
- Walter Aguiar Martins Junior (Colaborador).

### 3 ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-geral localiza-se nas dependências do Prédio Administrativo do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, dispondo de recepção, sala do secretário executivo da Ouvidoria-geral, sala de assessoria jurídica e sala de assessoria técnica.

### 4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

#### 4.1 Reuniões

**Semanal:** Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do TCE-MT, foi instituída reuniões ordinárias internas todas as segundas-feiras, visando alinhamento de estratégias e ações a serem desenvolvidas ao longo da semana.

Por oportuno, foram realizadas, ainda, as seguintes reuniões:

**18.03.2021:** Reunião Interna com a equipe da Ouvidoria-geral, para apresentação e aprovação do Mapa de Responsabilidade.

Participantes: Equipe da Ouvidoria-geral.

**23.03.2021:** Reunião na Secretaria Geral da Presidência para tratar sobre as normatizações da Ouvidoria-geral.

Participantes: Flavio de Souza Vieira (Segepres), Risodalva Beata de Castro (Segepres), Américo Santos Côrrea (Ouvidoria-geral), Antônio Moraes Neto (Ouvidoria-geral) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral).

**01.04.2021:** Reunião para tratar das normatizações da Ouvidoria-geral.

Participantes: Risodalva Beata de Castro (Segepres), Américo Santos Côrrea (Ouvidoria-geral) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral).

**07.04.2021:** Reunião de apresentação ao Conselheiro Ouvidor, sobre o projeto de alteração no processamento das manifestações da Ouvidoria-geral.

Participantes: Antonio Joaquim (Conselheiro Ouvidor), Américo Santos Côrrea (Ouvidoria-geral), Antônio Moraes Neto (Ouvidoria-geral), Denise Suszec da Silva (Gabinete do Conselheiro Antonio Joaquim), Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral) e Walter Aguiar Martins Junior (Ouvidoria-geral).

**12.04.2021:** Reunião para alinhamento e apresentação de projetos da Ouvidoria-geral.

Participantes: Américo Santos Côrrea (Ouvidoria-geral), Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral) e Mônica Cristina dos Anjos Ascendino (Secex Educação e Segurança).

**30.04.2021:** Reunião para alinhamento de projetos da Ouvidoria-geral.

Participantes: Lisandra I. H. Barros (Segepres), Risodalva Beata de Castro (Segepres) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral).

**10.05.2021:** Reunião no Gabinete do Conselheiro Ouvidor, para tratar sobre projeto de adequação ao tratamento das Denúncias no âmbito do TCE/MT.

Unidades participantes: Gabinete do Ouvidor-geral, Secretaria Executiva da Ouvidoria-

geral e Secretaria Geral da Presidência.

**17.05.2021:** Reunião com o Tribunal de Contas do Espírito Santo, para apresentação da matriz de seletividade aplicáveis as notícias de irregularidades.

Unidades participantes: Ouvidoria do Tribunal de Contas do Espírito Santo e Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso.

**26.05.2021:** Reunião interna para alinhamento e feedback sobre as atividades desenvolvidas.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**26.05.2021:** Reunião no Gabinete do Conselheiro Ouvidor, para entrega do Plano de ação 2021, relatório do primeiro quadrimestre da Ouvidoria-geral e alinhamento sobre matriz de seletividade a serem utilizadas em notícias de irregularidades.

Unidades participantes: Gabinete do Ouvidor, Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria Geral de Controle Externo e Secretaria de Tecnologia da Informação.

**01.06.2021:** Reunião para tratar sobre matriz de seletividade.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Secretaria Geral da Presidência.

**22.06.2021:** Reunião para tratar sobre estoque de processos em atraso, bem como ações a serem realizadas.

Unidades participantes: Gabinete do Ouvidor-geral e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**24.06.2021:** Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre ações a serem realizadas em conjunto com a Ouvidoria-geral do TCE-MT. Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral do TCE-MT e da CGU regional Mato Grosso.

**30.06.2021:** Reunião com a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, para tratar sobre metodologia de projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria-geral. Unidades participantes: Servidores da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e da Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação.

**02.07.2021:** Reunião Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Representante da Ouvidoria-geral do TCE-MT no respectivo Comitê).

**15.07.2021:** Reunião com Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando elaborar projeto em parceria com a Ouvidoria-geral.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e da Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação.

**05.08.2021:** Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre ações a serem realizadas em conjunto com a Ouvidoria-geral do TCE-MT.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral do TCE-MT e da CGU regional Mato Grosso.

**11.08.2021:** Reunião com Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, para tratar sobre Planejamento Estratégico 2020-2025.

Unidades participantes: Servidores da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e da

Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação.

**20.08.2021:** Reunião com a Escola Superior de Contas, para tratar sobre evento de sensibilização sobre o projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Escola Superior de Contas.

**24.08.2021:** Reunião para tratar sobre elaboração da Nota Técnica, constante na fase 3 do projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Secretaria Geral de Controle Externo, Secretaria de Controle Externo de Administração Municipal, Secretaria de Controle Externo de Governo e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**25.08.2021:** Reunião para tratar sobre Plano de Ação da Secretaria de Comunicação Social sobre o projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Secretaria de Comunicação Social e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**27.08.2021:** Reunião para tratar sobre implementações a serem realizadas no sistema interno da Ouvidoria-geral, em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados.

Unidades participantes: Secretaria Geral da Presidência, Secretaria de Tecnologia da Informação e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**27.08.2021:** Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre ações a serem realizadas em conjunto com a Ouvidoria-geral do TCE-MT.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral do TCE-MT e da CGU regional Mato Grosso.

**01.09.2021:** Reunião com o Conselheiro Ouvidor para tratar sobre o projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Gabinete do Conselheiro Ouvidor e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**02.09.2021:** Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria Executiva de Administração, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Comunicação Social.

**02.09.2021:** Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021, com a temática conselho de usuários.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania e Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras.

**09.09.2021:** Reunião para tratar delimitações das atividades desenvolvidas no plano da “Força Tarefa MMD-TC 2022”.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

**13.09.2021:** Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021, com a temática regulamentação no âmbito do Tribunal de Contas.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação e Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras.

**13.09.2021:** Reunião para tratar delimitações das atividades desenvolvidas no plano da “Força Tarefa MMD-TC 2022”.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

**13.09.2021:** Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021, com a temática regulamentação no âmbito do Tribunal de Contas.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Executiva de Administração, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Comunicação Social.

**16.09.2021:** Reunião de alinhamento e formatação do plano da “Força Tarefa MMD-TC 2022” entre os Coordenadores.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

**21.09.2021:** Reunião para debater sobre a Nota Técnica n.º 02/2021 – TP.

Unidades Participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, SECEX Governo e SECEX Administração Municipal.

**23.09.2021:** Reunião para finalização e aprovação do plano de trabalho a ser apresentado na reunião técnica de Ouvidorias no ENCO-2021.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

**27.09.2021:** Apresentação da proposta do grupo de trabalho “Intercâmbio de informações entre as Ouvidorias do Brasil” durante a reunião técnica de Ouvidorias, no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias 2021.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

**04.10.2021:** Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre evento de sensibilização “Ouvidoria para todos”. Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Controladoria Geral da União.

**06.10.2021:** Reunião com o Conselheiro Presidente Guilherme Antonio Maluf, para entrega dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Comunicação Social.

**07.10.2021:** Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Regulamentos de Ouvidoria – Resolução própria ou outro regramento, que trate das competências, atribuições, estrutura, pessoal, definição de metas, definições de prazos, conceitos e funcionamento.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

**09.11.2021:** Reunião Técnica de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, durante o II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em João Pessoa-PB. Unidade participante: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

**14.10.2021:** Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Resolução própria ou outro regramento, que regule a Lei n.º 13.460/2017 e Lei n.º 12.527/2011; Comentários sobre a regulamentação da LGPD.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

**21.10.2021:** Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Disponibilização e atualização da Carta de Serviço do Usuário do Serviço Público. Evolução da Carta ao Cidadão para Carta de Serviço do Órgão.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

**28.10.2021:** Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Ações de Controle Social e Transparência Pública – Boas práticas.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

**09.11.2021:** Participação de reunião técnica do IRB, com apresentação do projeto Ouvidoria para todos e entrega da atividade desenvolvida pela “Força Tarefa MMDTC-2022” aos membros do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.

Participantes: Antonio Joaquim (Conselheiro Ouvidor-geral), Américo Santos Corrêa (Ouvidoria-geral) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral).

**22.11.2021:** Reunião para tratar sobre o plantão da Ouvidoria-geral, durante o período de recesso do TCE-MT.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

**06.12.2021:** Reunião com a Escola Superior de Contas para tratar sobre o plano de capacitação constante na fase 3 do projeto Ouvidoria para todos.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Escola Superior de Contas.

## **4.2 Cursos e capacitações**

**16.03.2021:** Participação no evento Ouvidoria Day.

Organização: Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.

Realização: Tribunal de Contas do Espírito Santo.

Participantes: Servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral.

**18.03.2021:** Webinar: As expectativas das Ouvidorias no desafio de adequação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Realização: Rede Nacional de Ouvidorias da Controladoria Geral da União.

Participantes: Servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral.

**22.03.2021:** Capacitação interna dos servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral, com a temática conhecendo e aperfeiçoando as atividades da Ouvidoria do TCE/MT.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

Realização: Ouvidoria-geral do TCE-MT.

**09.04.2021:** Reunião convocada pelo IRB, por meio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social, para apresentação da “Rede + Brasil”, do Ministério da Economia.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

**26.05.2021:** Transparência e tratamento de manifestações e denúncias: O papel das Ouvidorias no contexto da integridade.

Realização: Rede GIRC – Governança, integridade, riscos e controles internos.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

**01.06, 02.06, 29.06, 30.06 e 06.07 e 07.07.2021:** Governança Pública, uma nova diretriz na Administração Pública.

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Professor: Daniel Luiz de Souza (Auditor Federal de Controle e Secretário de Planejamento, Governança e Gestão do TCU).

Participantes: Américo Santos Corrêa, Antônio Moraes Neto e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

**18.06.2021:** Ponto de Expressão: Ouvidoria e LGPD

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral do TCE-MT.

**01.07, 06.07, 08.07, 13.07 e 15.07.2021:** Curso de Excel – Intermediário e Avançado.

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Participantes: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes e Melissa Catalano Corrêa.

**29.07, 30.07, 12.08 e 13.08.2021:** Adequação a Lei Geral de Proteção de Dados.

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Participantes: Américo Santos Corrêa, Antônio Moraes Neto e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

**19.08.2021:** Concepções técnicas de argumentação jurídica na vivência de expedientes procedimentais da Ouvidoria do TCE-MT.

Realização: Fundação Uniselva – UFMT.

Participantes: Edvaldo Ferreira Maciel, Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira, Maria Marcia da Silva Leire, Marta Meire da Costa Lima, Melissa Catalano Correa, Michelle Cunha Rodrigues Rosa e Walter Aguiar Martins Junior.

**30.08.2021:** Curso de Extensão: Múltiplas temáticas interligadas em metodologias de estudo empírico colimando inovações tecnológicas na implantação da lei geral de proteção de dados na práxis institucional da Ouvidoria-geral do TCE-MT.

Realização: Fundação Uniselva – UFMT.

Participantes: Edvaldo Ferreira Maciel, Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira, Maria Marcia da Silva Leire, Marta Meire da Costa Lima, Melissa Catalano Correa, Michelle Cunha Rodrigues Rosa e Walter Aguiar Martins Junior.

**28.09.2021 e 29.09.2021:** Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social 2021.

Organização: Instituto Rui Barbosa (IRB) e seu Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.

Realização: Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA) e o Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA)

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

**04.10.2021:** Seminário sobre a aplicação da LGPD na Perspectiva dos Tribunais Superiores.

Realização: Escola Superior de Contas do TCE-MT, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado (TJMT) e a Academia Brasileira de Formação e Pesquisa (ABFP).

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

**09.11.2021 a 12.11.2021:** Participação no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em João Pessoa.

Realização: Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), Instituto Rui Barbosa (IRB) e Tribunal de Contas do Estado da Paraíba (TCE-PB).

Participantes: Conselheiro Ouvidor e servidores da Ouvidoria-geral.

**22.11.2021:** Capacitação interna sobre a Resolução Normativa n.º 11/2021, que dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.  
Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

**25.11.2021 e 26.11.2021:** 5º Simpósio Nacional de Ouvidorias.

Realização: Tribunal de Contas do Amazonas.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

### 4.3 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral

- Elaboração do Plano de Ação de 2021;
- Elaboração de relatório estatístico mensal da Ouvidoria-geral (março a dezembro);
- Elaboração de 4 (quatro) relatórios trimestrais para inserção e publicidade na página da Ouvidoria Online;
- Elaboração de relatório anual para inserção e publicidade na página da Ouvidoria Online;
- Elaboração de três relatórios trimestrais das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Elaboração de dois relatórios semestrais das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Comunicação Social;
- Elaboração de dois relatórios quadrimestrais de atividades da Ouvidoria-geral;
- Encaminhamento de 262 (duzentos e sessenta e duas) Comunicações Internas;
- Tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamento dos atendimentos);
- Definido e implementado metas e indicadores de desempenho das manifestações da Ouvidoria;
- Definido e implementado meta e indicadores de desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão;
- Definido e implementado metas e indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Ouvidoria-geral;
- Definido, entregue e apresentado Mapa de Responsabilidade da Unidade;
- Desenvolvidos modelos de resposta entre a Ouvidoria e os cidadãos;
- Adesão a Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria-geral da União (CGU), em 09.06.2021;
- Entrega ao Conselheiro Presidente contendo minuta de Resolução Normativa dispoendo sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em 09.06.2021;

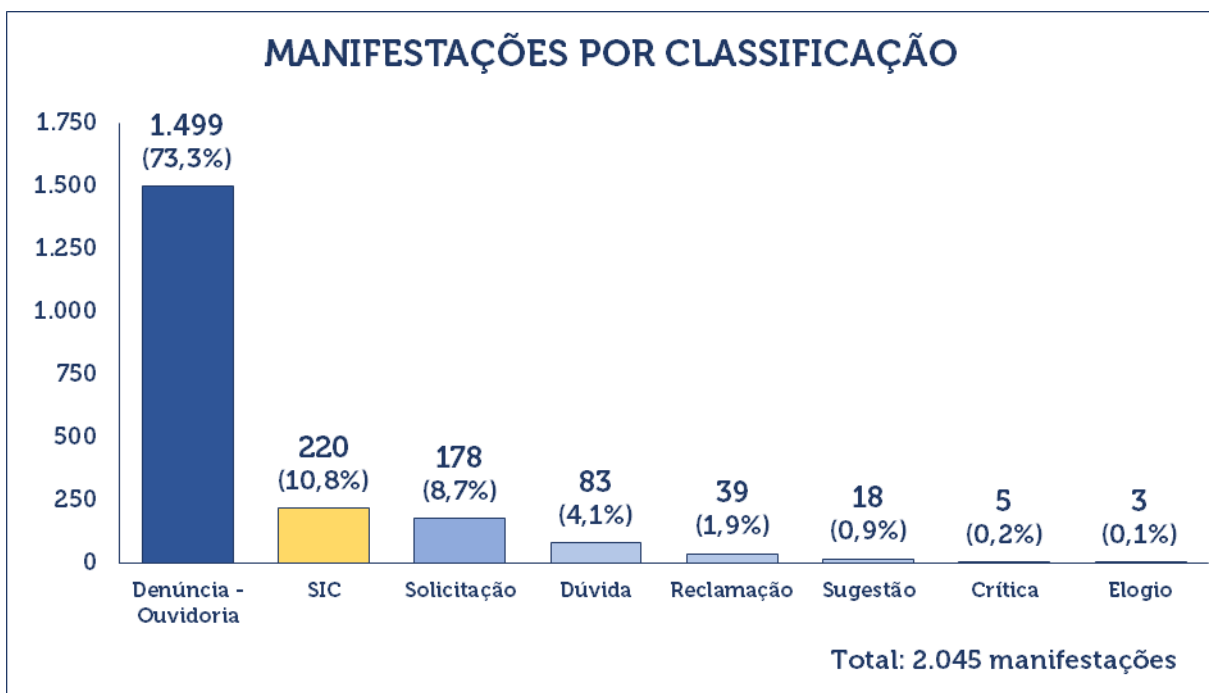
- Realizada solicitação ao Conselheiro Presidente de instituição de comissão de grupo de estudo sobre a implementação da Lei n.º 13.460/2017 no âmbito do TCE-MT, em 09.06.2021;
- Levantamento de estoque processual e adoção de providências junto as Unidades competentes, em 24.06.2021;
- Criado assuntos internos na classificação dos chamados no sistema Control-P;
- Entregue, aprovado e lançado projeto de adequação das Unidades Fiscalizadas a Lei n.º 13.460/2017 (Projeto Ouvidoria para todos);
- Constituição de comissão de estudo para tratar da Lei n.º 13.460/2017 no TCE-MT e sua difusão às entidades fiscalizadas, incluindo a atualização da carta de serviços (Portaria n.º 144/2021);
- Participação no grupo instituído pelo Comitê de Corregedorias de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa, denominado “Força Tarefa MMD-TC 2022”;
- Apresentação de proposta ao Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, sobre a elaboração de estudo sobre Conselho de Usuários, visando o tratamento do tema de maneira padronizada para os 33 Tribunais de Contas Brasileiros;
- Propositura de inclusão na Carta do II CITC de realização de ação nacional pelos Tribunais de Contas, visando à adequação dos Órgãos Públicos Estaduais e Municipais à Lei n.º 13.460/2017;
- Participação do Conselheiro Ouvidor Antonio Joaquim, durante o II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (CITC) no painel sobre “ações das entidades de Controle Externo: avanços e perspectivas”.
- Realizado evento de sensibilização Ouvidoria para todos, no auditório da Escola Superior de Contas, no formato híbrido contando com mais 1,5 mil acessos no canal da Corte de Contas no Youtube;
- Expedição de ofício circular às unidades jurisdicionadas visando alertar quanto ao cumprimento de prazo da Nota Técnica n.º 02/2021 – TP;

- Realizada pesquisa sobre a existência, informações e funcionamento dos Portais Transparência e SICs das Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado de Mato Grosso;
- Atualização de cadastro de Ouvidores dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal e Estadual e Órgãos Estaduais;
- Implementação de melhorias em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados.

## **5 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA**

No ano de 2021, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 2.045 (dois mil e quarenta e cinco) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

Desse total, 1.499 (hum mil quatrocentos e noventa e nove) compreendem denúncias, 220 (duzentos e vinte) solicitações de acesso à informação, 178 (cento e setenta e oito) solicitações, 83 (oitenta e três) dúvidas, 39 (trinta e nove) reclamações, 18 (dezoito) sugestões, 3 (três) elogios e 5 (cinco) críticas, conforme observa-se nos gráficos a seguir:



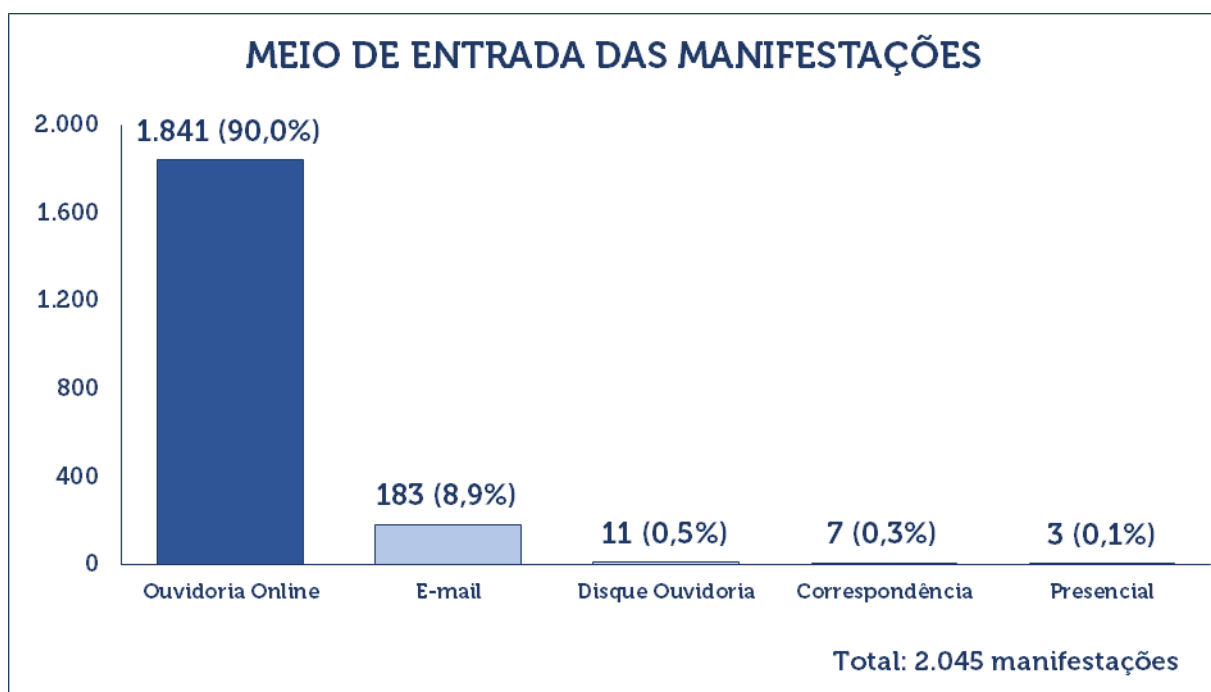
Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Por oportuno, registra-se que mensalmente tem-se os seguintes dados:

EXERCÍCIO 2021													
Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL POR ASSUNTO
Crítica	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	5
Denúncia - Ouvidoria	114	150	172	180	149	114	132	118	92	101	106	71	1.499
Dúvida	9	11	12	6	4	10	11	7	3	3	4	3	83
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Reclamação	9	7	2	5	1	2	3	2	1	3	3	1	39
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	27	20	22	15	23	26	26	22	7	17	10	5	220
Solicitação	46	17	30	17	8	8	9	13	3	7	14	6	178
Sugestão	2	2	1	1	3	3	0	2	0	0	0	4	18
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>208</b>	<b>207</b>	<b>240</b>	<b>224</b>	<b>189</b>	<b>163</b>	<b>181</b>	<b>168</b>	<b>107</b>	<b>131</b>	<b>137</b>	<b>90</b>	

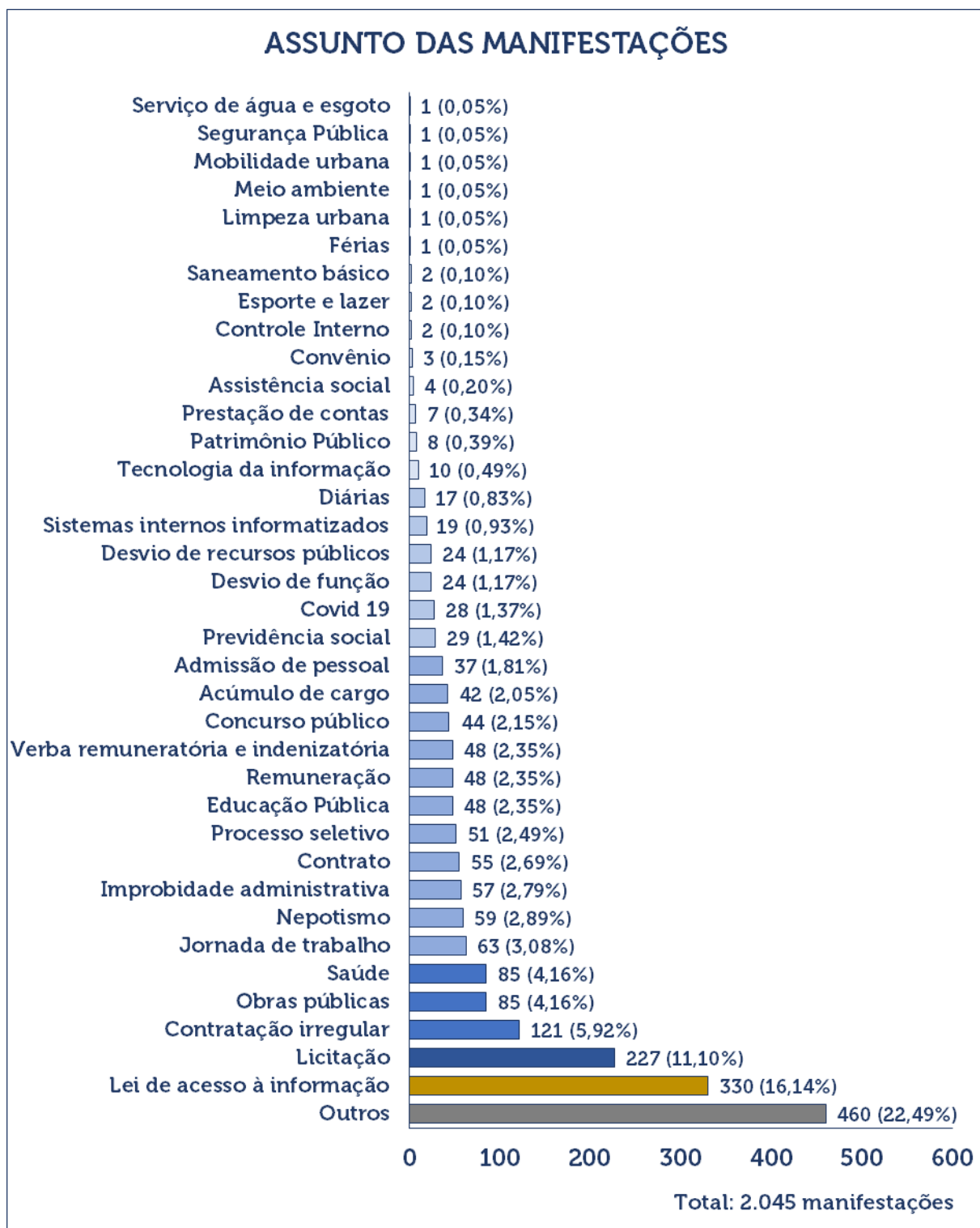
Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Cumpre mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*, compreendendo o total de 1.841 (hum mil oitocentos e quarenta e uma) manifestações, além de 183 (cento e oitenta e três) recebidas por e-mail, 11 (onze) pelo Disque Ouvidoria, 7 (sete) por correspondência e 3 (três) pessoalmente.



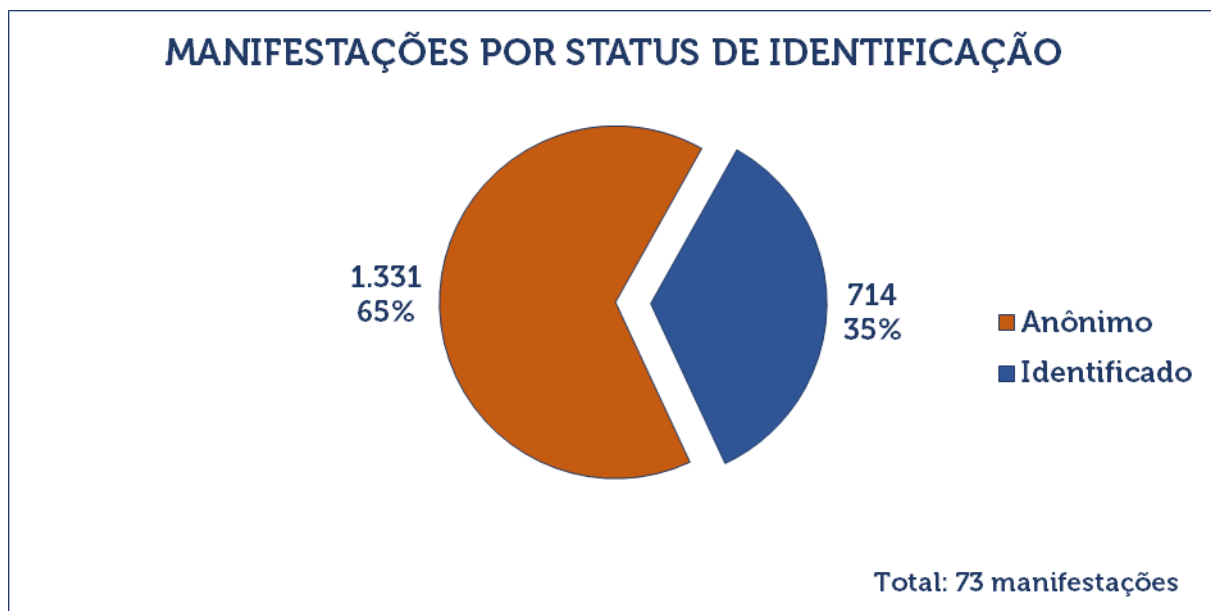
Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi sobre Lei de acesso à informação, licitações e contratações irregulares, conforme gráfico abaixo:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

No que tange a identificação dos chamados, registra-se que a Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 1.331 (hum mil trezentos e trinta e um) chamados de forma anônima e 714 (setecentos e quatorze) de forma identificada.



Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

### 5.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que **90% das manifestações** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

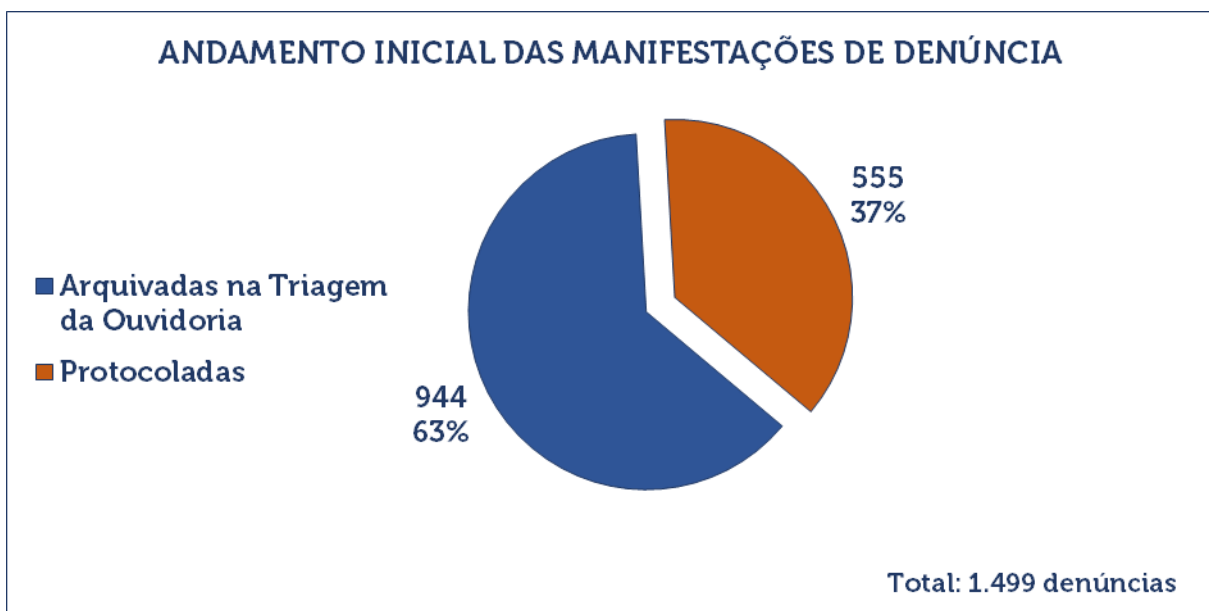
<b>OBJETIVO 2</b>	<b>INDICADOR ESTRATÉGICO 7</b>	<b>PROGRAMAS - PROJETOS</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>META 2021</b>
Contribuir para o aperfeiçoamento e a efetividade do controle social.	Percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo.	Aprimorar a regulamentação, automatizar e implementar melhorias no tratamento das comunicações de irregularidades apresentadas ao TCE-MT.	Responder as manifestações de Ouvidoria, no prazo de 30 dias, conforme disciplinado na Lei n.º 13.460/2017.	90%

<b>OBJETIVO 12</b>	<b>INDICADOR ESTRATÉGICO</b>	<b>PROGRAMAS - PROJETOS</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>META 2021</b>
Fortalecer a gestão da integridade institucional	Percentual de SIC com respostas aos interessados no prazo	Regulamentar a automatizar o processo de serviço de informação ao cidadão	Responder as manifestações oriundas de pedido de acesso à informação, no prazo disciplinado na Lei n.º 12.527/2011.	90%

No exercício de 2021 como mencionado, foram recebidos o total de 2.045 manifestações, sendo 220 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 1.825 oriundas da Ouvidoria.

Por oportuno, ressalta-se que das 1.499 denúncias recebidas, 555 foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, 944

foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP<sup>1</sup>, conforme demonstrado no gráfico:



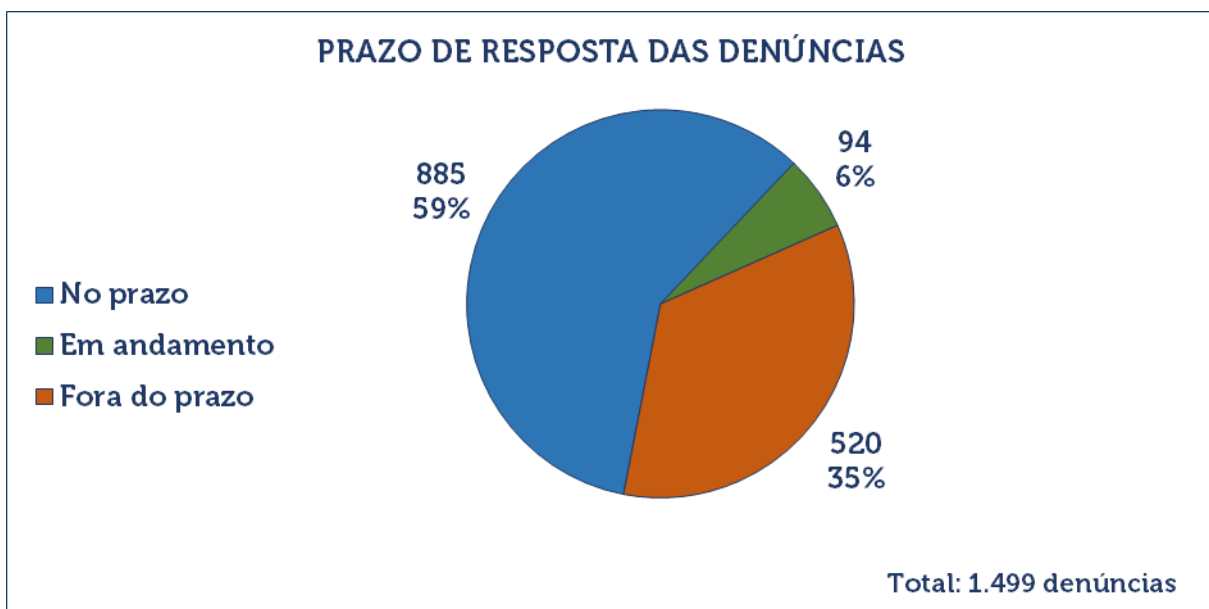
Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Das 1.499 denúncias recebidas por esta Ouvidoria-geral, 885 foram respondidas no prazo, 520 foram respondidas fora do prazo e 94 encontravam-se em andamento até dia 08 de fevereiro de 2022.

---

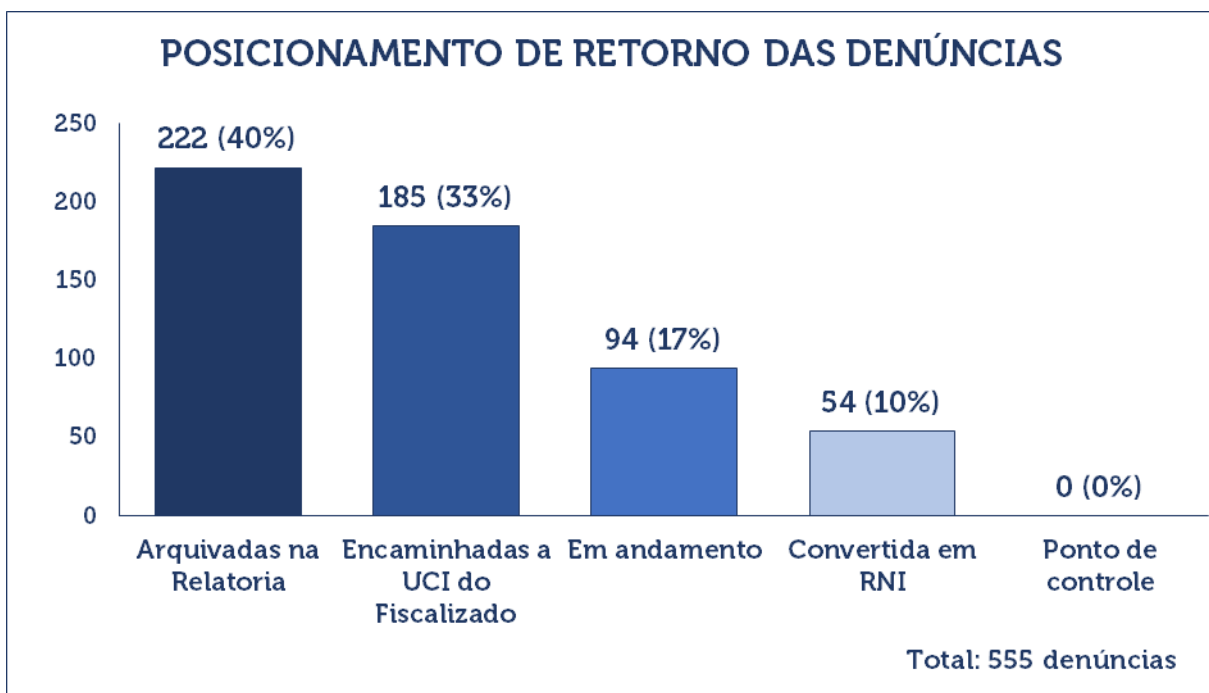
<sup>1</sup> **Art. 3º** O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- I. redação em linguagem clara e compreensível;
- II. matéria de competência do Tribunal;
- III. identificação do objeto denunciado;
- IV. descrição dos fatos irregulares;
- V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os fatos ocorreram;
- VII. indícios de que os fatos denunciados constituam irregularidade.



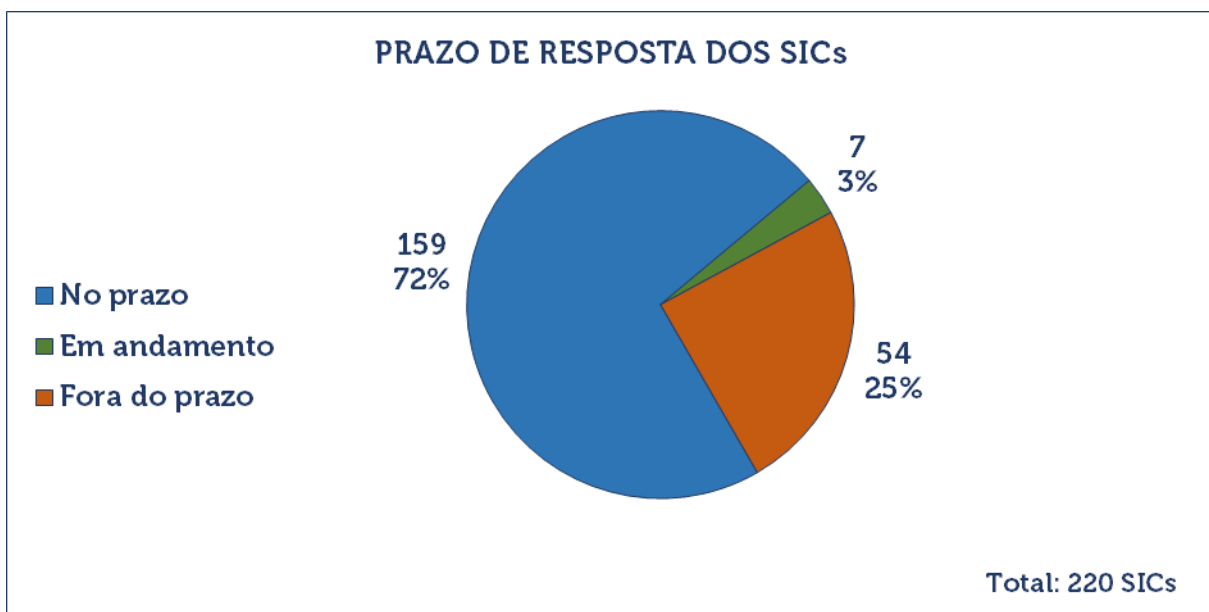
Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Cumpre mencionar que, dos 555 protocolos de denúncias remetidas para análise das unidades competentes, 94 encontravam-se em andamento até a data da extração dos dados para a elaboração deste relatório (08.02.2022), 222 foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade, 185 foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora e 54 geraram Representações de Natureza Interna.



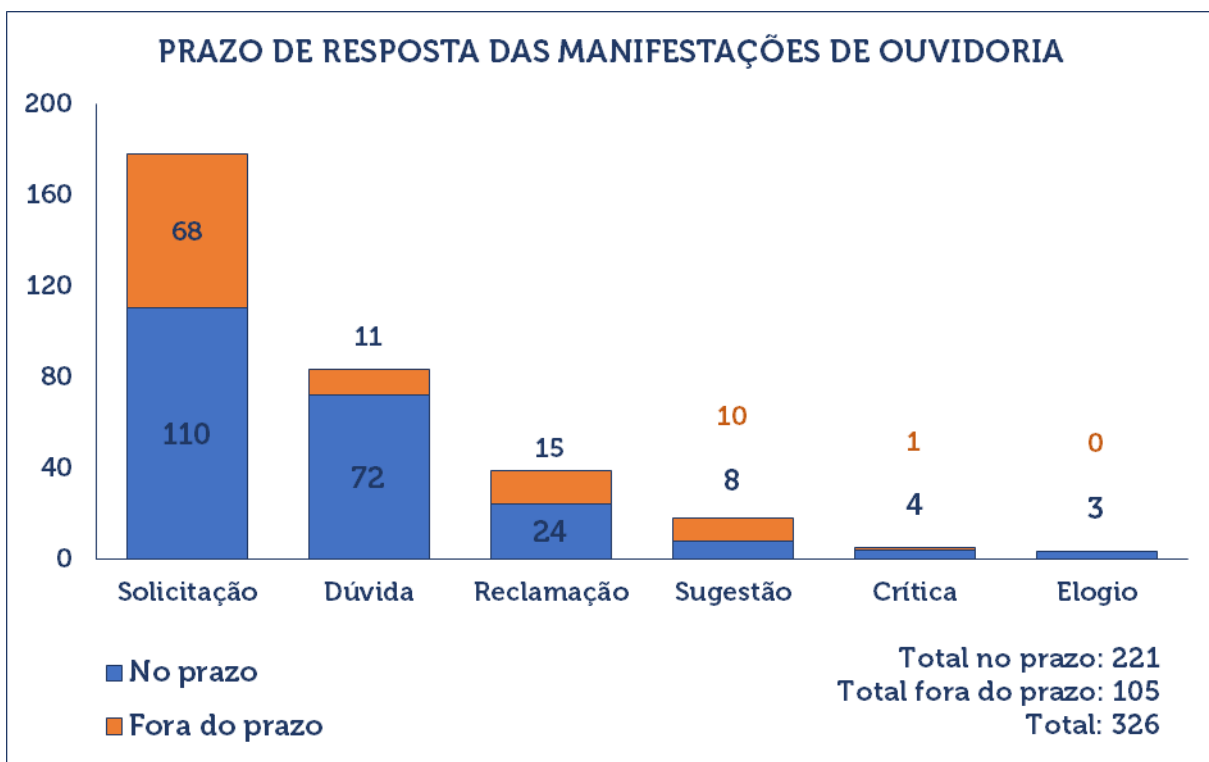
Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Quanto aos pedidos de acesso à informação (SIC), foram recebidos 220 (duzentos e vinte). Destes, observa-se que 159 (cento e cinquenta e nove) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP, 54 (cinquenta e quatro) fora do prazo e 7 (sete) encontrava-se em andamento até a data da elaboração deste relatório, conforme gráfico abaixo:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 08.02.2022.

Por fim, quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 326 (trezentos e vinte e seis) chamados, conforme gráfico identificando o quantitativo respondido no prazo e fora no prazo:

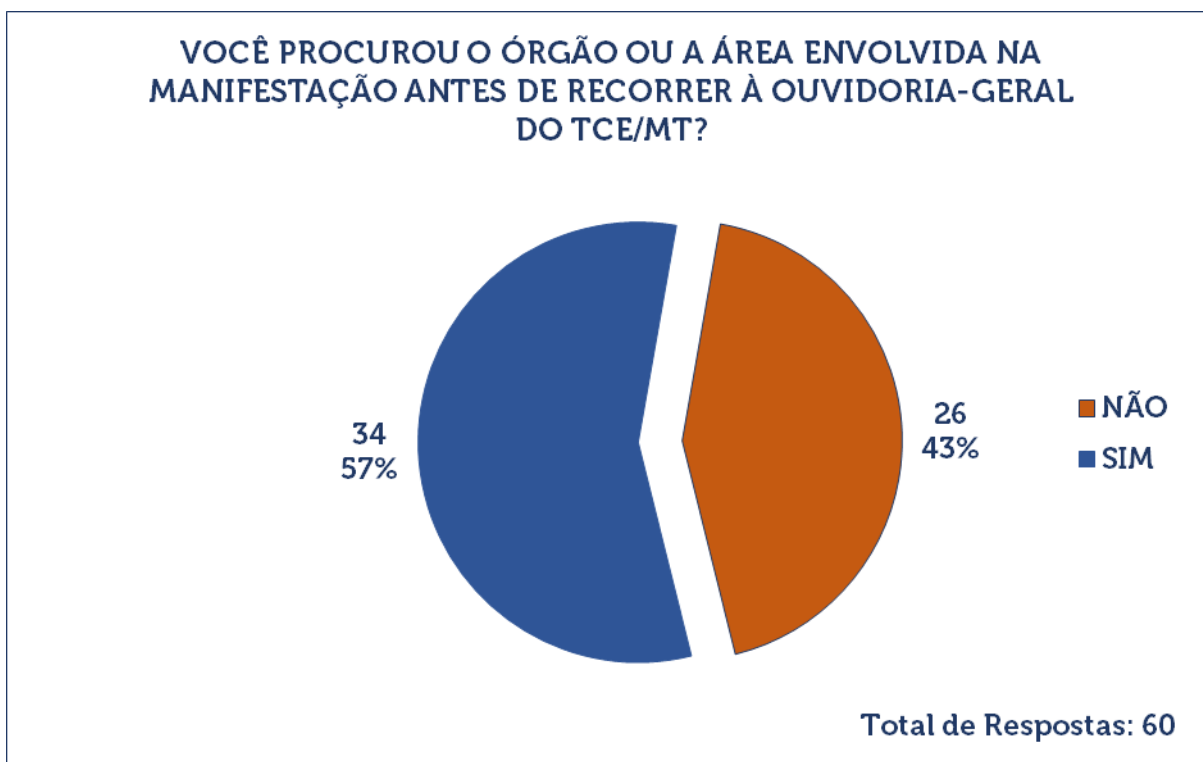
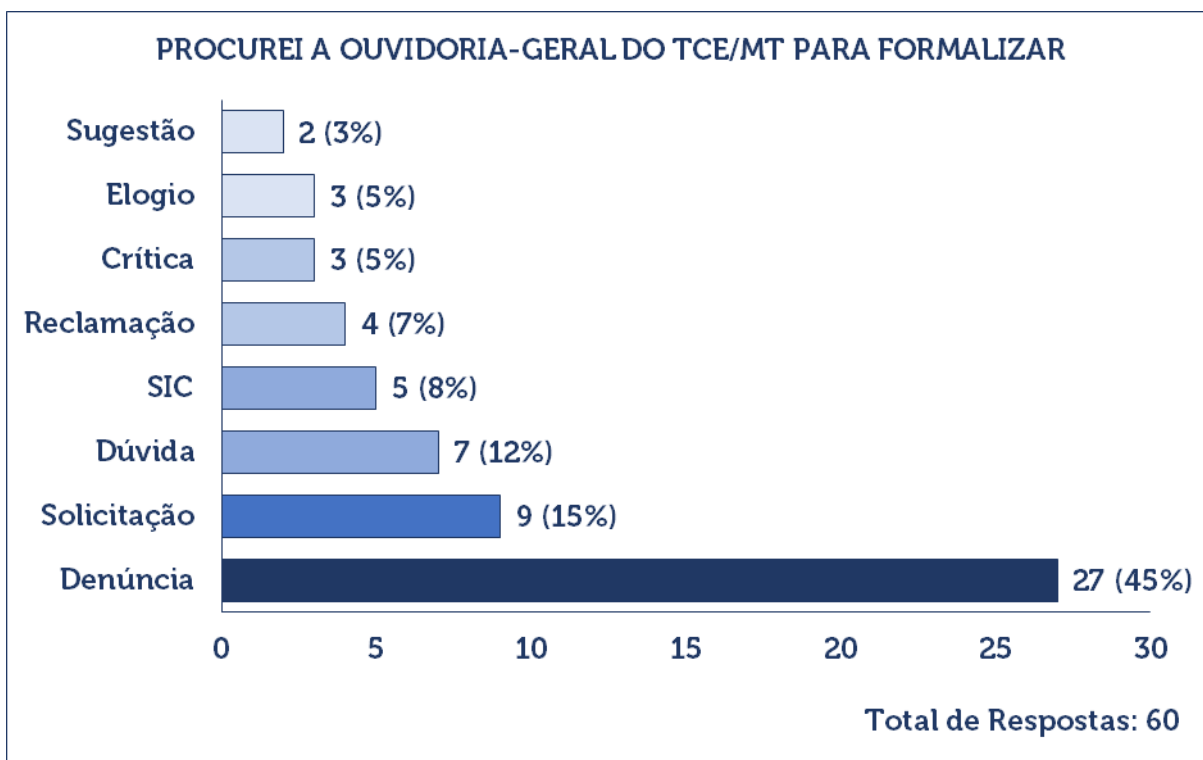


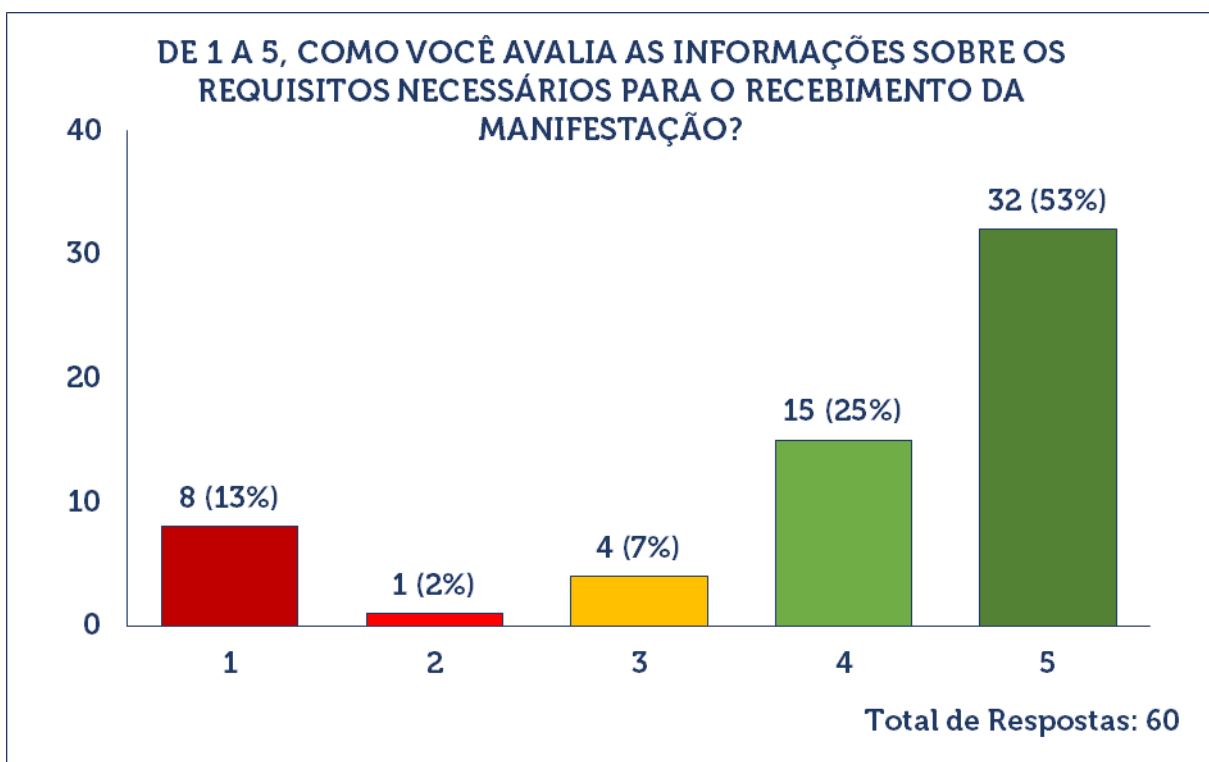
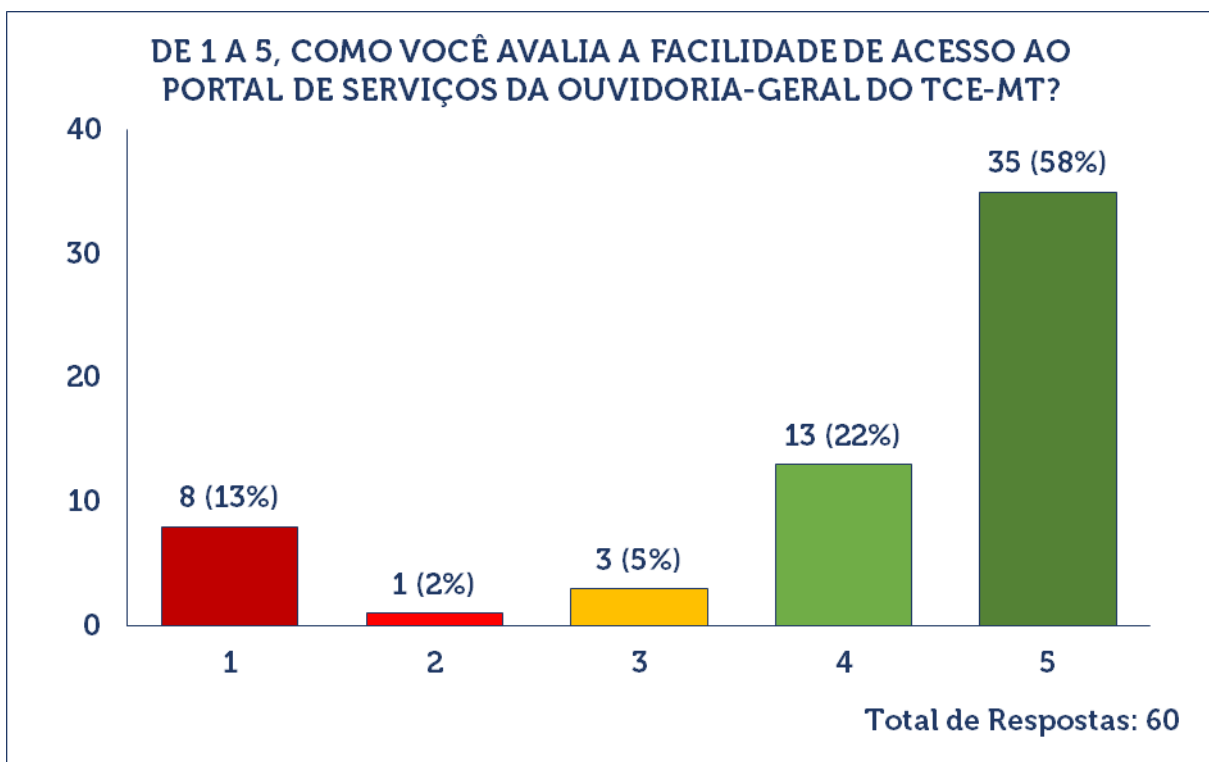
## 6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

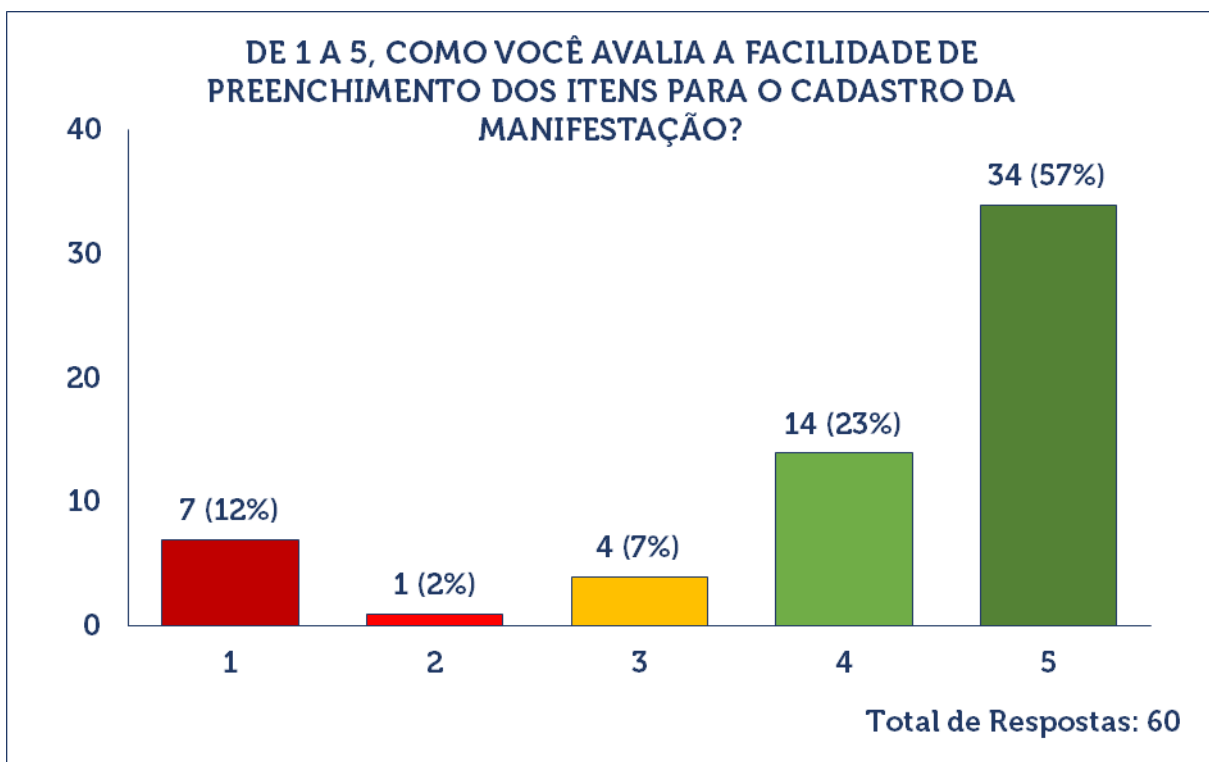
Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que 70% dos usuários (Ouvidoria e SIC), estivessem compreendidos entre as notas 4 (muito bom) e 5 (excelente).

Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 60 (sessenta) respostas na pesquisa inicial e 32 (trinta e duas) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

### 6.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial:

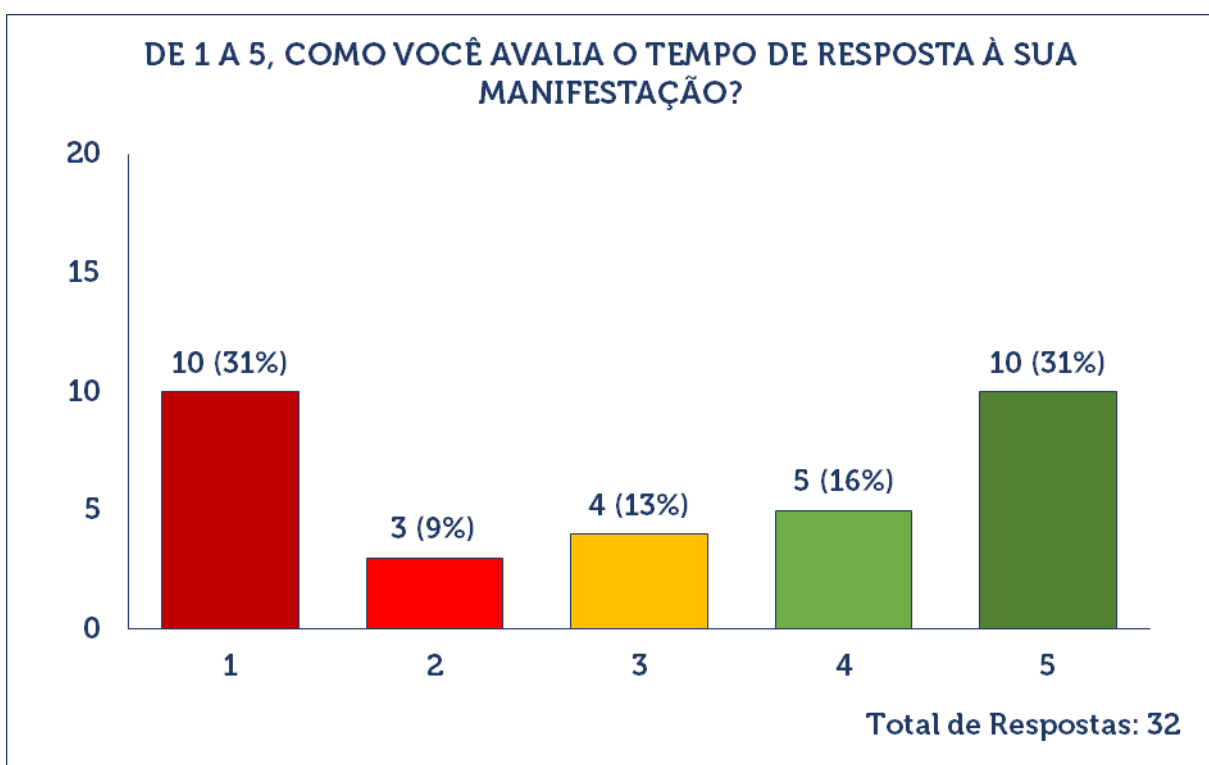
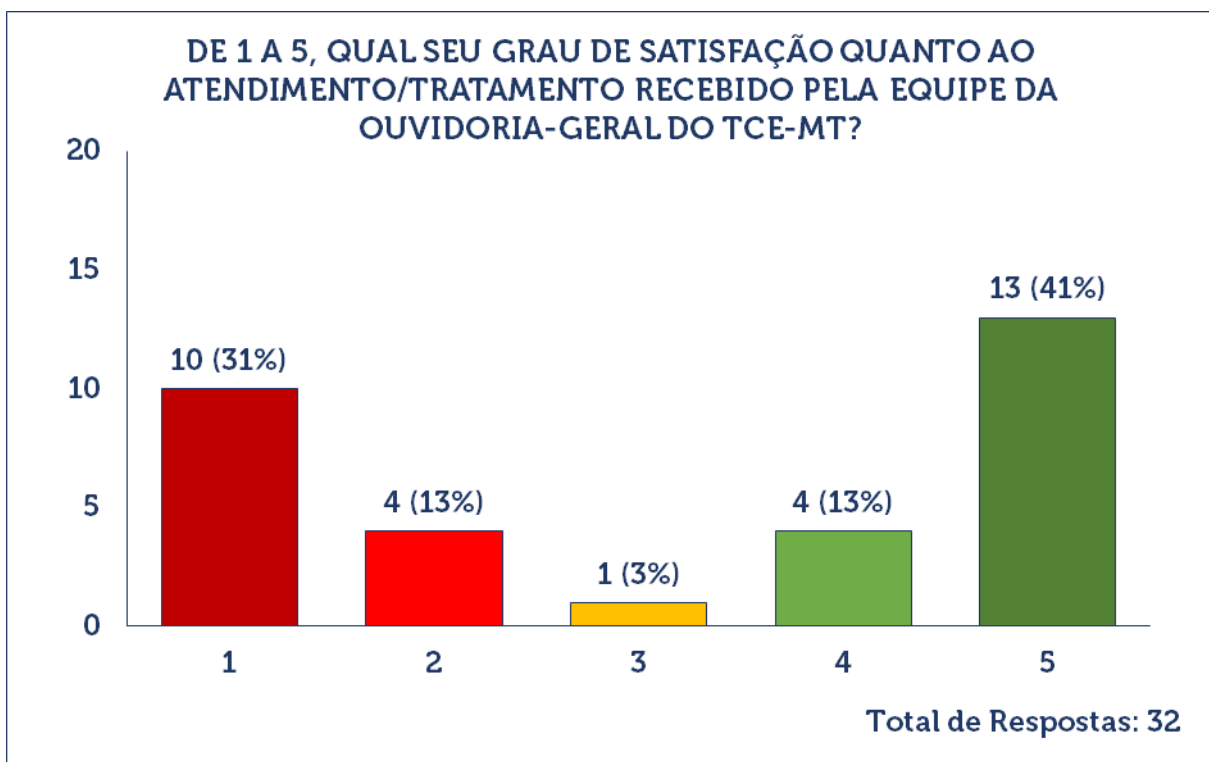


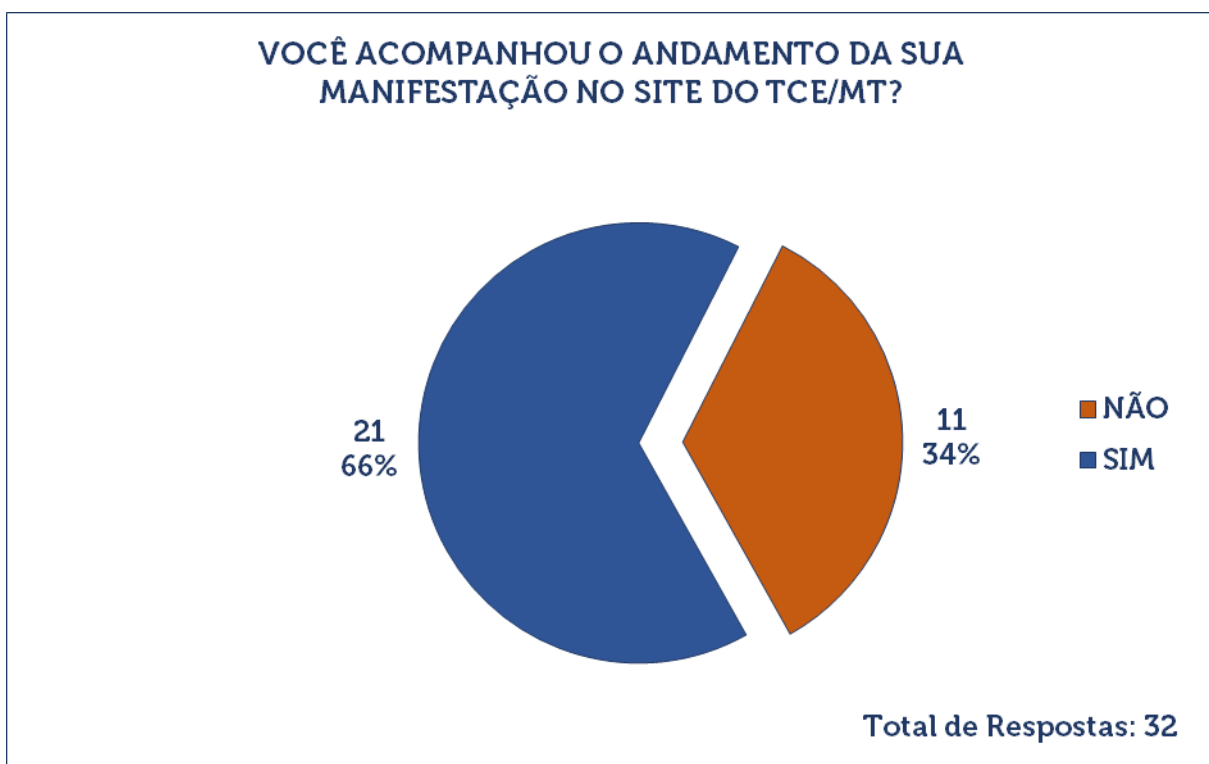
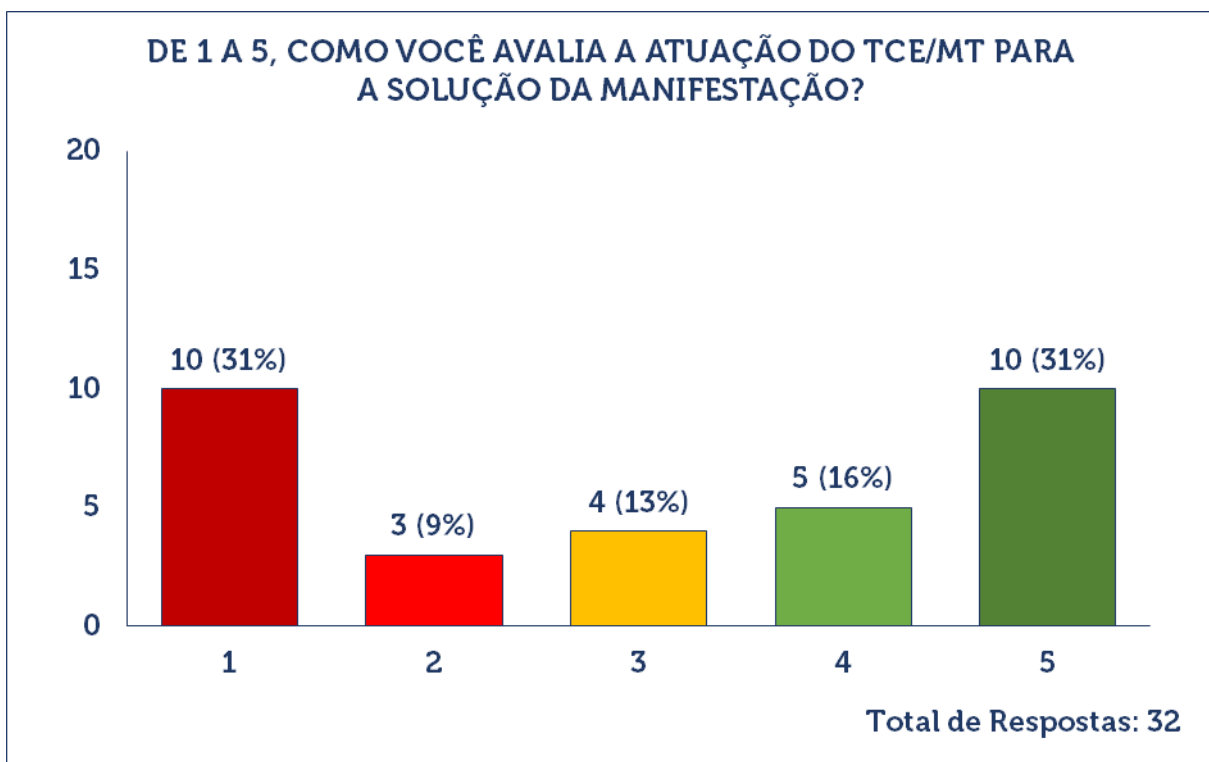


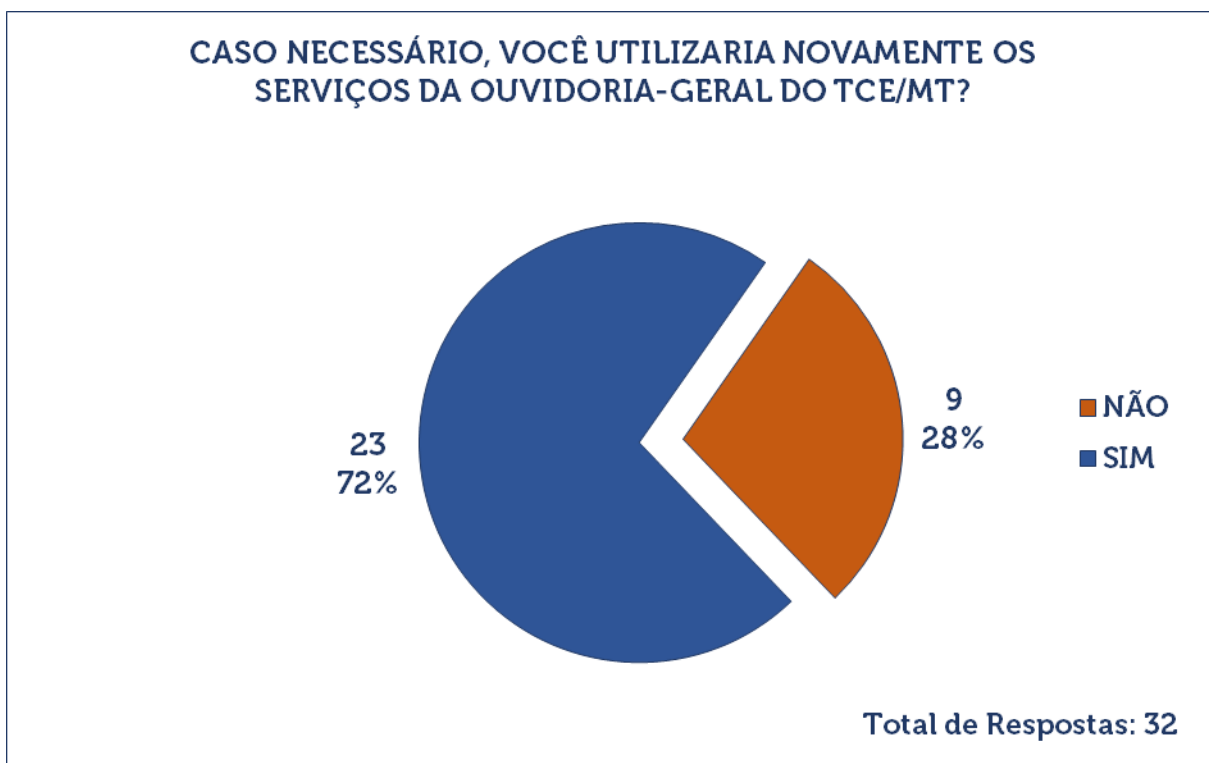


Dados extraídos do Google Forms em 15.02.2022.

## 6.2 Resultado pesquisa de satisfação final:







Dados extraídos do Google Forms em 15.02.2022.

Após avaliação dos resultados obtidos no exercício de 2021, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 70% (setenta por cento) na maioria dos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial, porém na pesquisa de satisfação final obteve o percentual de 70% (setenta por cento) somente quando questionado se necessário utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral.

Quanto a última pergunta disposta no questionário da pesquisa de satisfação final “Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria-geral? Se sim, por favor escreva-os abaixo”, obtivemos as seguintes manifestações:

Seq.	RESPOSTA DO USUÁRIO
1	Infelizmente, cada dia que passa sinto que a IMPUNIDADE, no Brasil, prevalece sempre!! É interessante como a fiscalização é FALHA!! É só falarem que regularizaram e pedirem o arquivamento e NINGUÉM REALMENTE FISCALIZA SE FOI REGULARIZADO OU NÃO!! Se mudaram a realidade ou só simularam outra situação!!?? 🙏🙏 Estão TODOS de parabéns!! É por isso e outras coisas que infelizmente, nosso Brasil não vai pra frente!! Pena... termino com sentimento que “ um passarinho só não faz verão!!”
2	Foi bom o trabalho de vocês.
3	Resposta padrão dada pelo respondente, sem a efetiva solução do problema. Protocolo na Ouvidoria não atingiu seu objetivo.
4	Obrigado pelo auxílio. Vi que, não obstante haja visão distinta da que eu pesquiso por parte desta Corte, há alguns Conselheiros que votaram em mesmo sentido de minha pesquisa, como foi o caso do Excelentíssimo Conselheiro Isaias Lopes da Cunha, no PP xx/2019-TP, no bojo do processo xxx/2018. Espero que meu TCC possa ser enriquecido por estes votos (não obstante tenha sido vencido).
5	Já são 2 manifestações que fiz e logo em seguida, magicamente, os serviços foram retomados (iluminação da avenida parque do Barbado e finalização do entorno do viaduto do Jardim Itália).
6	Não resolveram nada, o curso que fiz no TCE/MT não valeu para progressão no estado de MT, resposta evasiva e sem solução do problema.
7	Na verdade, não foi uma consulta feita por um cidadão, mas um requerimento do Secretário de Fazenda de MT por meio de um Ofício.
8	Não conseguir ter acesso aos documentos, os despachos apesar de ter iniciado a demanda. Então de certa forma não sei o aconteceu, apesar ter os números do processo para consultar.
9	Sugiro concentrar os pedidos de demanda e o respectivo acompanhamento na área do site destinado a ouvidoria, podendo neste caso verificar e acessar outros sites de tribunais de contas para fins de identificação de boas práticas, visando tornar mais interativo, célere e de fácil acesso ao cidadão.
10	Parabéns pelo retorno, toda equipe está de parabéns, são exemplos para muitos.
11	O Ministério Público de Contas soube do andamento desta denúncia, porque são servidores municipais sofrendo apropriação indébita, ou seja, crime. E também uma infração administrativa que poderia ser apurada pelo MPC-MT porém que deixou a Cargo do Controle Interno do Município de Cuiabá-MT. Controle Externo não existiu, TCE-MT por seu Conselheiro apenas mandou recado, e não fiscalizou.
12	As respostas precisam cumprir o prazo legal e serem mais objetivas.
13	PODERIA ENVIAR OS DOCUMENTOS (OFÍCIOS, RELATÓRIOS) DO PROCESSO PARA O DENUNCIANTE
14	Nada a acrescentar. O meu pedido foi atendido, por via indireta, mas foi. Obrigada
15	Ótimo, ótimo, continuarei a prestar minha postura como cidadão
16	Sem comentários...
17	Pelo que vi em umas Lives, os outros TCE dão acesso as pessoas conversar e tirar dúvidas juntos aos conselheiros, já aqui em MT não.
18	Não obtive resposta à minha solicitação, deveriam ser mais claros ao dizer como deve ser a solicitação, pois da forma como é colocado dificulta a participação do cidadão.

Diante dos apontamentos, esta Ouvidoria-geral adotará providências quanto as sugestões recebidas, avaliará as críticas e adotará providências visando a melhor prestação de serviço ao usuário, bem como comunicará à Presidência desta Corte de Contas quanto aos apontamentos.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria-geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e o Tribunal de Contas de Mato Grosso, bem como atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, mapeamento das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe e recebida de seus usuários.

Nesse exercício, a Ouvidoria-geral também deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e participando dos trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.

Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria-geral do TCE-MT continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e o Tribunal de Contas de Mato Grosso.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 16 de fevereiro de 2022.

**ANTONIO JOAQUIM**

Conselheiro Ouvidor-geral

**AMÉRICO SANTOS CORRÊA**

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

**ANTÔNIO MORAES NETO**

Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral  
Responsável Técnico pelo recebimento  
e finalização de manifestações

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES**

Assessor de Gabinete  
Responsável Técnica pelo controle de qualidade  
Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

**WALTER AGUIAR MARTINS JUNIOR**

Colaborador  
Responsável pela criação de gráficos