



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL

Referência: 1º quadrimestre de 2022.



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

Alexandra Massoli Rey Parrado

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
2	ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	5
3	ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	5
4	ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA-GERAL.....	6
5	DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
6	ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES	9
6.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações	14
7	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	20
7.1	Resultado pesquisa de satisfação inicial	21
7.2	Resultado pesquisa de satisfação final	24
8	OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	26
8.1	Reuniões.....	27
8.2	Cursos e capacitações	27
8.3	Participação em projetos do IRB e Atricon	28
8.3.1.	Participação no Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social	28
8.3.2.	Participação em Projetos da Atricon	29
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por finalidade cumprir ao que estabelece o art. 14, inciso II e art. 15 da Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) c/c art. 47 da Resolução Normativa n.º 11/2021, demonstrando as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no primeiro quadrimestre de 2022, compreendido entre 01.01.2022 à 30.04.2022, bem como demonstrar os resultados relacionados as manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

O Relatório quadrimestral de atividades da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 47 da Resolução Normativa n.º 11/2021, o Relatório de Atividades deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas;
- II. o assunto das manifestações;
- III. as providências adotadas pelo Tribunal de Contas;
- IV. o resultado da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-geral; e,
- V. o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral durante o respectivo exercício.

Além disso, o relatório deverá, ainda nos termos do parágrafo único do artigo 47, da Resolução Normativa n.º 11/2021, ser aprovado pelo Conselheiro Ouvidor e posteriormente encaminhado para conhecimento do Conselheiro Presidente, ao final, disponibilizado no Portal da Ouvidoria-geral.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas, durante o primeiro quadrimestre, pois encontra-se focado no disposto na Lei n.º 13.460/2017, ou seja, em informações relativas às manifestações

e atendimentos realizados pela Ouvidoria-geral.

2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

A equipe 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);
- Mágida Hammoud (Assessor Técnico Jurídico I);
- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente).
- Alexandra Massoli Rey Parrado (Colaborador);
- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Colaborador);
- 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 TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA-GERAL

- Elaboração do Plano de Ação de 2022;
- Relatório de atividades do período de recesso 2021/2022;
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (janeiro, fevereiro, março e abril de 2022);
- Elaboração do relatório do 1º trimestre das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 44 (quarenta e quatro) Comunicações Internas;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Definido e implementado metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das manifestações da Ouvidoria, para o exercício de 2022 (plano de ação);
- Definido e implementado meta e indicadores de desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão, para o exercício de 2022 (plano de ação);
- Definido e implementado metas e indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Ouvidoria-geral, para o exercício de 2022 (plano de ação);
- Definido, entregue e apresentado Mapa de Responsabilidade Interna;
- Participação no Programa de Transparência Pública da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon);

- Participação no grupo de trabalho do Instituto Rui Barbosa (IRB), que visa instituir modelo de regulamentação dos Conselhos de Usuários no âmbito dos Tribunais de Contas;
- Participação no grupo de trabalho do Instituto Rui Barbosa (IRB), que organiza o Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social de 2022;
- Realizado projeto de controle de prazos e entregue a Secretaria de Tecnologia da Informação para desenvolvimento;
- Definida metodologia para monitoramento de prazo, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário;
- Desenvolvido painel de inteligência da Ouvidoria-geral, para fins de controle dos protocolos oriundos das manifestações recebidas na unidade;
- Planejamento das oficinas a serem realizadas no âmbito do Projeto Ouvidoria para todos;
- Sugeridas melhorias na minuta do novo Regimento Interno do TCE-MT;
- Atualização dos dados cadastrais das Ouvidorias Jurisdicionadas do Estado de Mato Grosso (Poder Executivo, Legislativo e Órgãos Independentes);
- Participação de seus servidores em diversos eventos internos e externos de capacitação com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações, e o aprimoramento de suas atividades;
- Reunião com os líderes das unidades técnicas do TCE-MT, visando promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação para cumprimento dos prazos das manifestações oriundas da Ouvidoria-geral.

5 DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-geral, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

- **Manifestações típicas de Ouvidoria**, que se traduzem em solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia, conforme estabelece o art. 1º, inciso VI da Resolução Normativa n.º 05/2022.
- **Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação** (Lei n.º 12.527/2011), através do **Serviço de Informações ao Cidadão**, nos termos da Resolução Normativa n.º 12/2012, do art. 15, inciso I, da Resolução Normativa n.º 11/2021 e art. 1º, inciso VII da Resolução Normativa n.º 05/2022.

No que diz respeito à tipologia, as manifestações típicas de Ouvidoria são assim classificadas:

- **Solicitação**: requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento do Tribunal de Contas;
- **Reclamação**: manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão do próprio Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Sugestão**: manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços do Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Elogio**: demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou por algum ente a ele jurisdicionado;
- **Crítica**: manifestação sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas, seus servidores e/ou gestores públicos;

- **Denúncia:** manifestação encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado no âmbito do Tribunal de Contas ou de seus jurisdicionados, conforme disposto em norma própria.

Por sua vez, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** canal virtual disponibilizado aos usuários para a solicitação de acesso a informações públicas do Tribunal de Contas, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP.

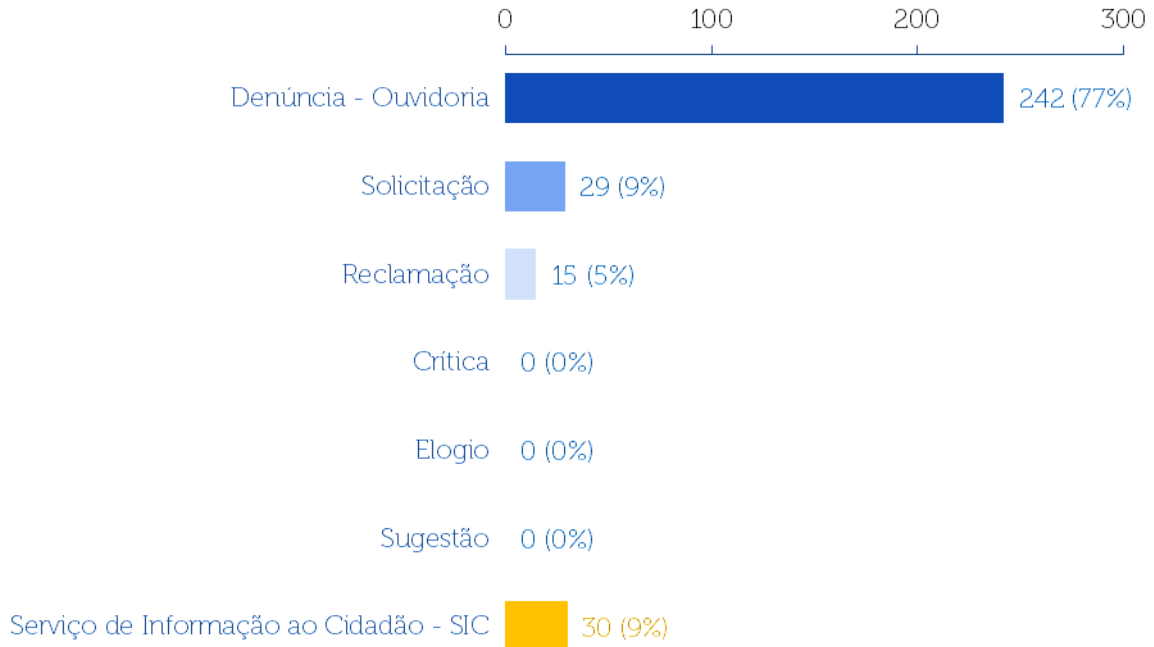
6 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

No 1º quadrimestre de 2022, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 316 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

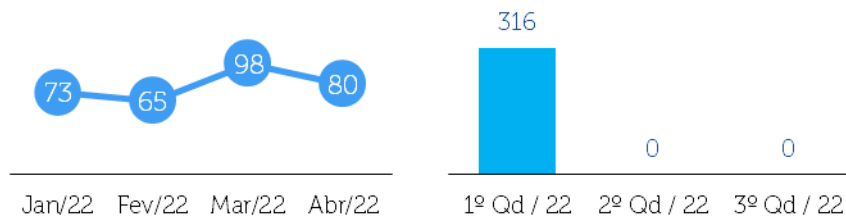
Desse total, observa-se que 286 compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, sendo 242 denúncias, 29 solicitações, 15 reclamações, bem como 30 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (SIC):

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

N.º de Manifestações de Ouvidoria por Classificação e SIC



Totais:



Por oportuno, registra-se que mensalmente no 1º quadrimestre, tem-se os seguintes dados:

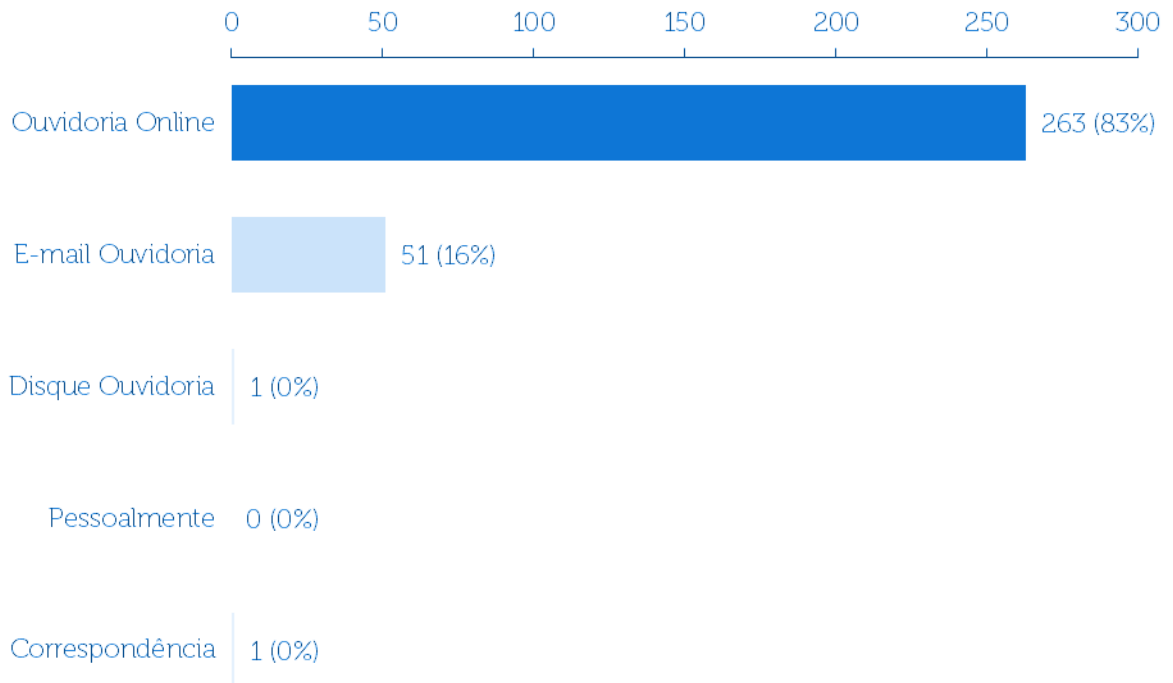
CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	1º QUADRIMESTRE - 2022				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
Crítica	0	0	0	0	0
Denúncia - Ouvidoria	52	50	84	56	242
Elogio	0	0	0	0	0
Reclamação	2	2	2	9	15
Solicitação	10	6	7	6	29
Sugestão	0	0	0	0	0
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	9	7	5	9	30
TOTAL GERAL	316				

Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

Cumprе mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*, compreendendo o total de 263 manifestações, além de 51 recebidas por e-mail, 1 pelo Disque Ouvidoria, 1 (uma) por correspondência.

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Meio de entrada das manifestações registradas na Ouvidoria

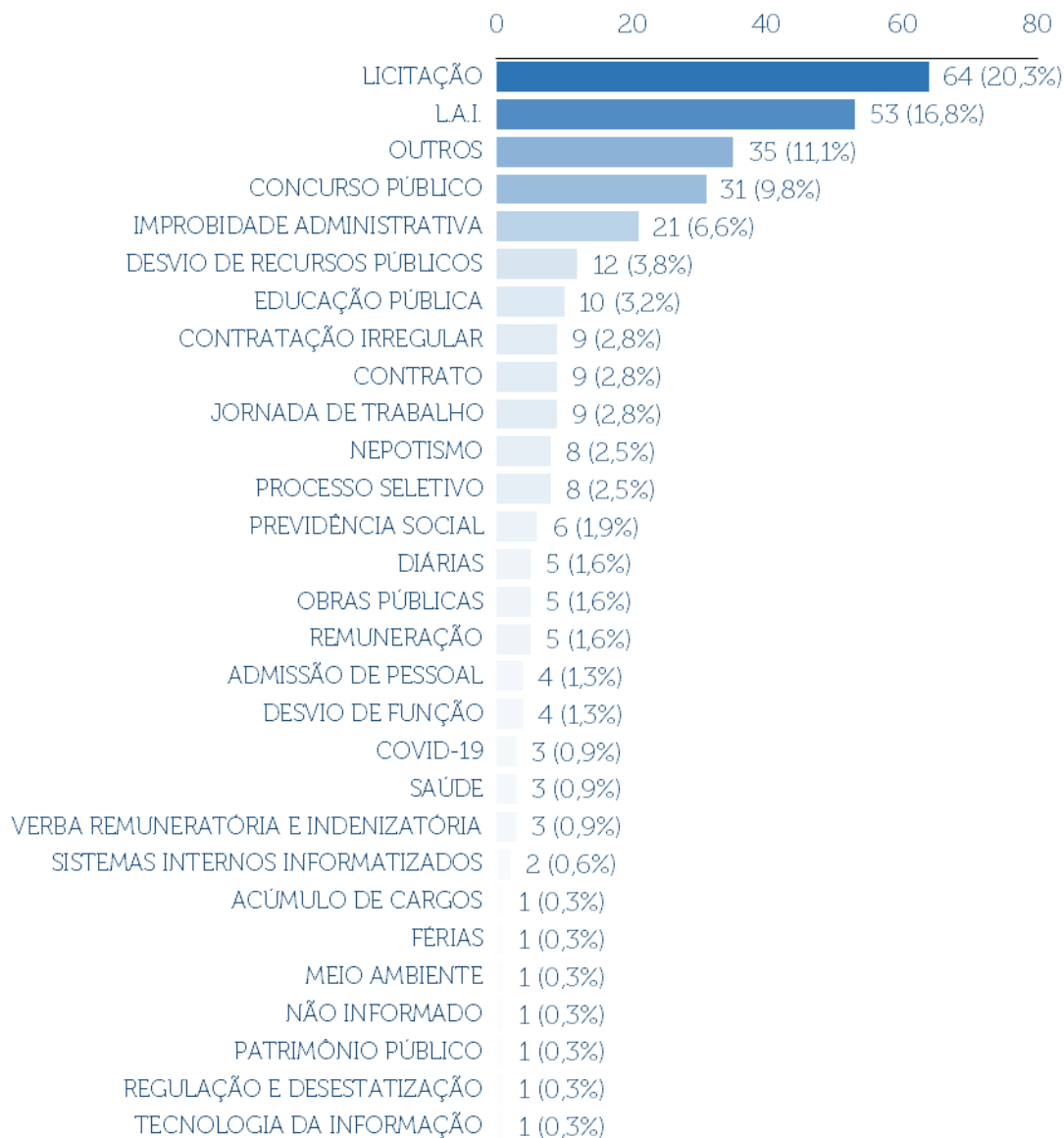


Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi sobre licitações, lei de acesso à informação e concursos públicos, conforme tabela abaixo:

ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto principal das manifestações registradas na Ouvidoria



Total de Manifestações: 316

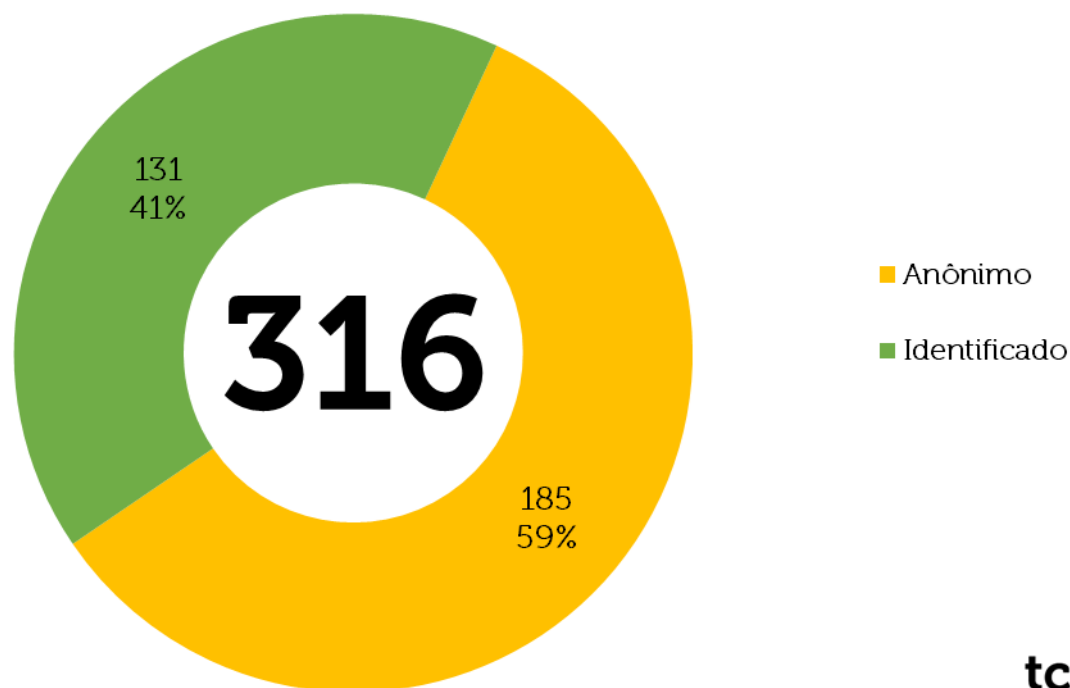


Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 04.05.2022.

No que tange a forma de identificação dos chamados, observa-se que das 316 manifestações recebidas 185 foram realizadas de forma anônima e 131 foram realizadas de forma identificada, conforme indicado no gráfico a seguir:

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Comparação entre as manifestações anônimas e identificadas da Ouvidoria



tce
amt

Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

6.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2022 que 60% das manifestações típicas de Ouvidoria e 87% dos

pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão) sejam comunicados ao manifestante/solicitante no 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) c/c Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2017 e 11/2021.

Atividade 1: Contribuir para o aperfeiçoamento e a efetividade do controle social (Objetivo 2)

INDICADOR	INICIATIVAS	META
Percentual de denúncias qualificáveis para ao controle externo	Elevar o número de denúncias qualificáveis para o controle externo	57%
Percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo	Garantir que os chamados tenham resposta final no prazo legal	60%

Atividade 2: Fortalecer a Gestão da Integridade Institucional (Objetivo 12)

INDICADOR	INICIATIVAS	META
Percentual de SIC com respostas aos interessados no prazo	Garantir que os SIC tenham resposta final no prazo legal	87%

No primeiro quadrimestre como mencionado, foram recebidos o total de 316 manifestações, sendo 30 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 286 oriundas de manifestações da Ouvidoria.

Em relação aos protocolos de Denúncia, observa-se que foram recebidas 242, onde após a análise dos requisitos de recebimento realizado pela Ouvidoria-geral, conforme disciplina o artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹, 153 foram finalizadas na Ouvidoria-geral por

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

não atenderem os requisitos de recebimento, 75 foram protocoladas e impulsionadas para análise da equipe técnica e 14 encontravam-se em análise e/ou aguardando pedido de complementação até a elaboração deste relatório.

I. redação em linguagem clara e compreensível;

II. matéria de competência do Tribunal;

III. identificação do objeto denunciado;

IV. descrição dos fatos irregulares;

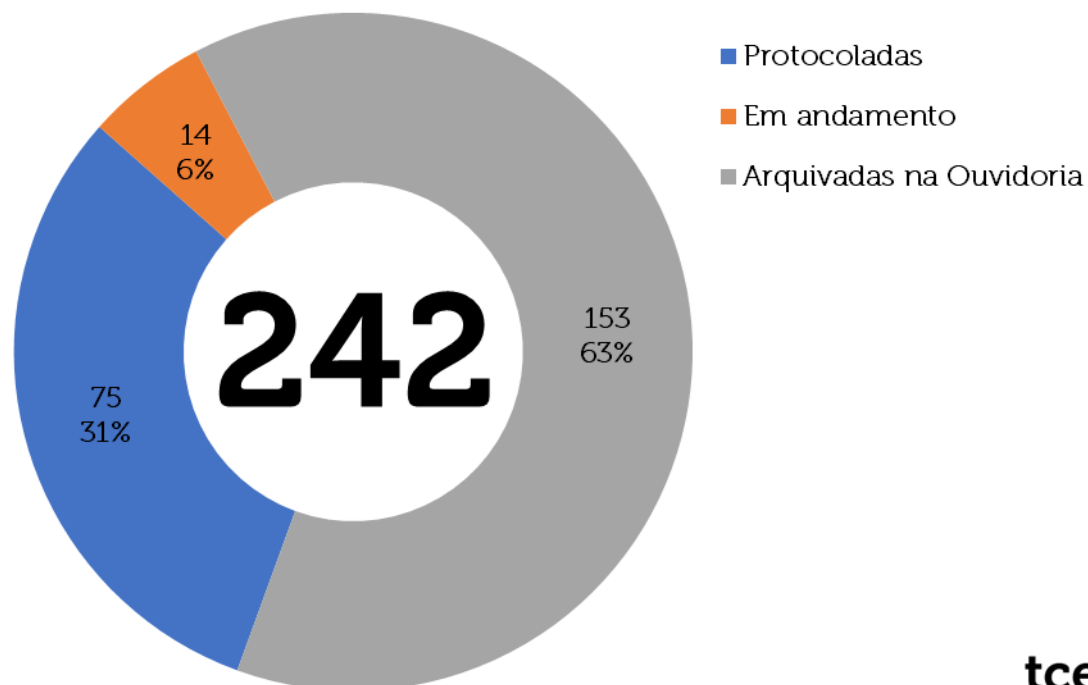
V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;

VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os fatos ocorreram;

VII. indícios de que os fatos denunciados constituam irregularidade.

TRIAGEM DAS DENÚNCIAS

Resultado da triagem das manifestações de Denúncias realizadas na Ouvidoria

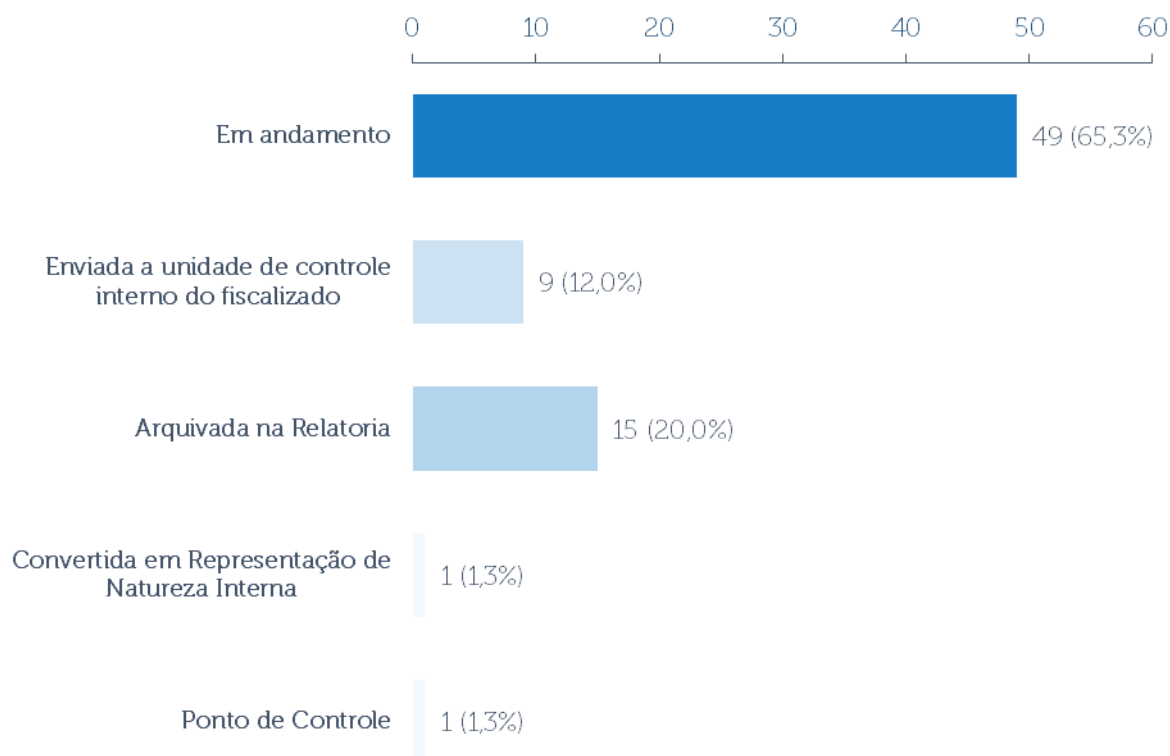


Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

Cumprе mencionar que, dos 75 protocolos de denúncias encaminhadas para análise das Unidades competentes, 15 foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 9 foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 1 gerou Representação de Natureza Interna, 1 gerou Ponto de Controle; e 49 encontravam-se em andamento na data de 04 de maio de 2022.

RESULTADO DAS DENÚNCIAS PROTOCOLADAS

Qual o desfecho das Denúncias que foram protocoladas pela Ouvidoria?

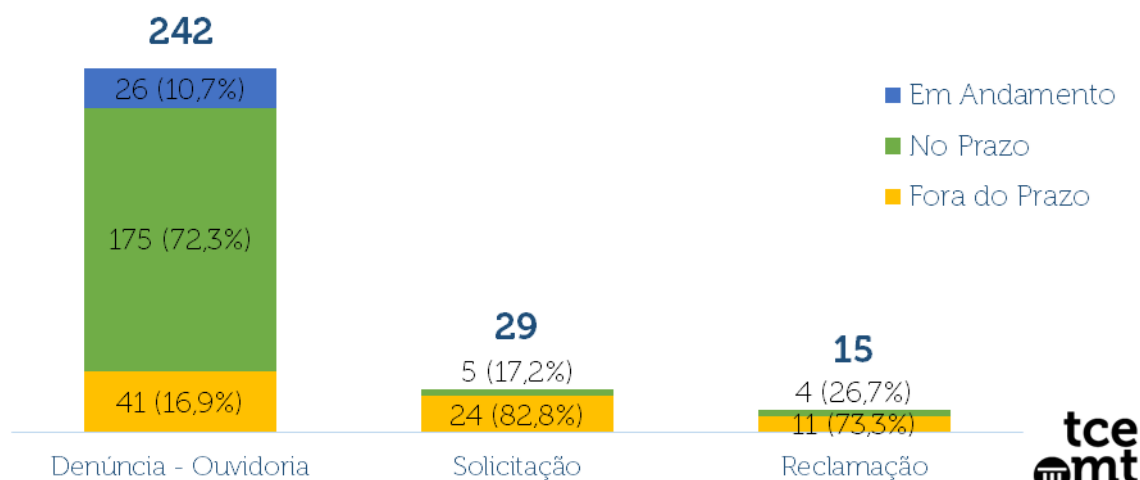


Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

Quanto ao percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamentos comunicados aos manifestantes no prazo, observa-se que das manifestações típicas de Ouvidoria, 184 foram respondidas no prazo (64,33%), 76 foram respondidas fora do prazo (26,57) e 26 encontravam-se em andamento até a elaboração deste relatório (9,09%). Diante disso, a Ouvidoria-geral atingiu a meta estabelecida que 60% das manifestações fossem respondidas dentro do prazo legal.

Importante mencionar que a Ouvidoria-geral neste exercício começou a realizar trabalho pedagógico com intuito de obter respostas que são demandadas de outras unidades dentro do prazo estabelecido na Resolução Normativa n.º 11/2021, realizando a comunicação com as unidades, alertando quanto ao vencimento do prazo e oportunizando a justificativa para prorrogação de prazo, em conformidade com os ditames estabelecidos pela Lei n.º 13.460/2017.

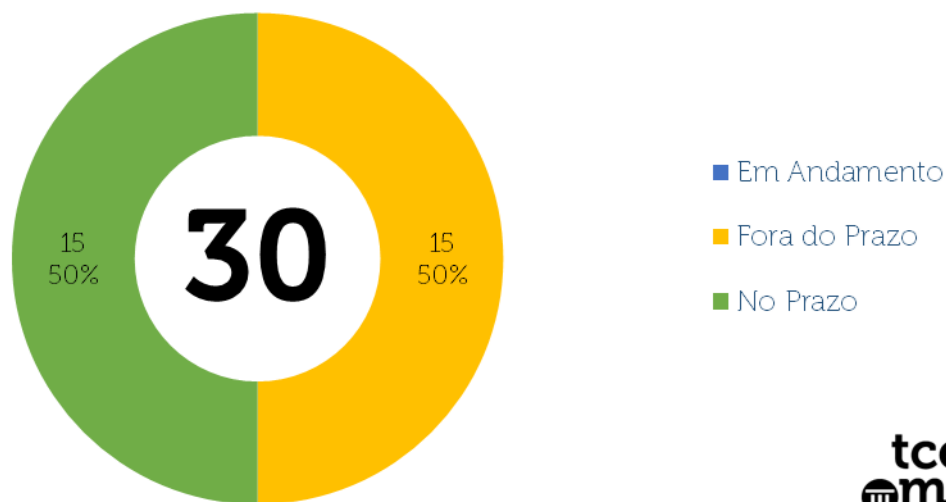
PRAZO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

Por fim, quanto aos pedidos de acesso à informação, neste quadrimestre foram recebidas 30 solicitações. Destas, observa-se que 15 (50%) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n° 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n° 12/2012 e 15 (50%) fora do prazo, não atingindo a meta estabelecida de 87% de resposta final para os pedidos oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão, conforme gráfico abaixo:

PRAZO DE ATENDIMENTO DOS SICs



Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 04.05.2022.

7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução Normativa n.º 05/2022, 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 2022 que 70% dos usuários (Ouvidoria e SIC), avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente):

Atividade 3: Assegurar a satisfação dos usuários da Ouvidoria

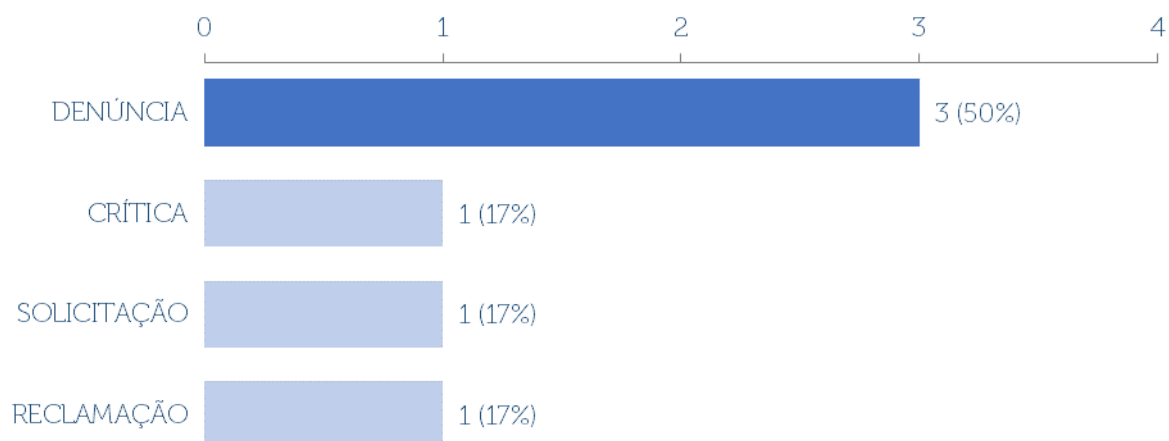
INDICADOR	INICIATIVAS	META
Percentual de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral	Garantir que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e	70%

	nota 5 (excelente)	
--	--------------------	--

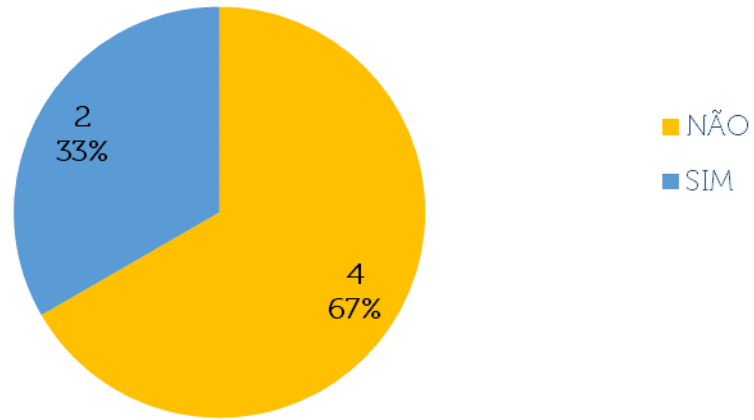
Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 6 respostas na pesquisa inicial e 2 respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

7.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial

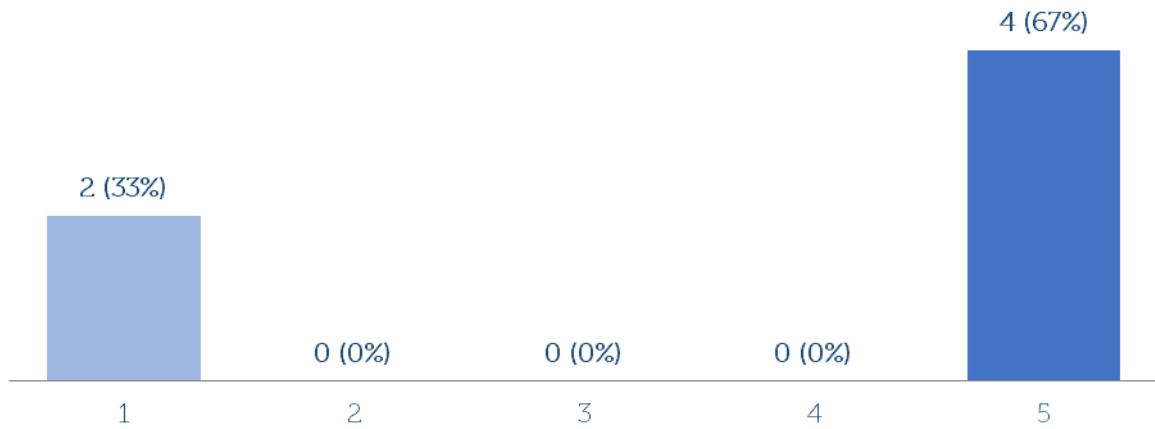
PROCUREI A OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT PARA FORMALIZAR:



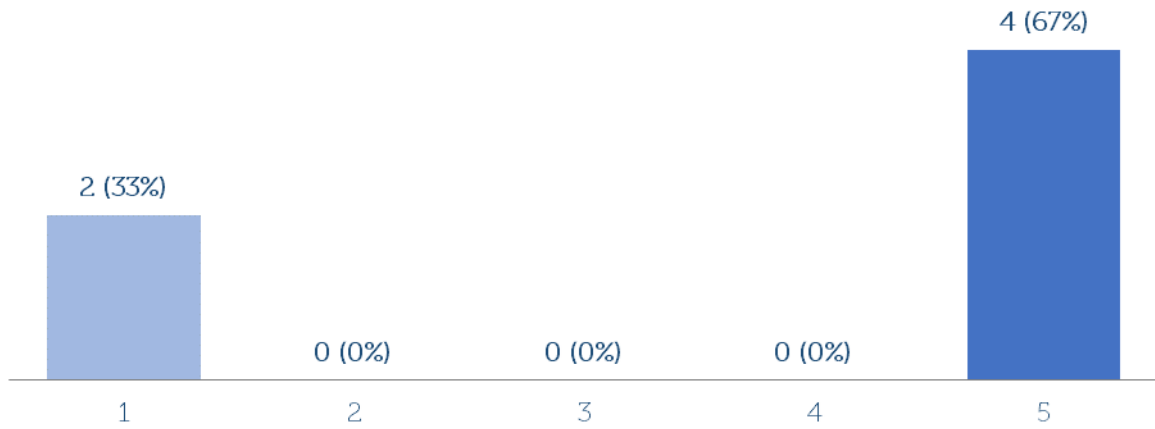
VOCÊ PROCUROU O ÓRGÃO OU A ÁREA ENVOLVIDA NA MANIFESTAÇÃO ANTES DE RECORRER À OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?



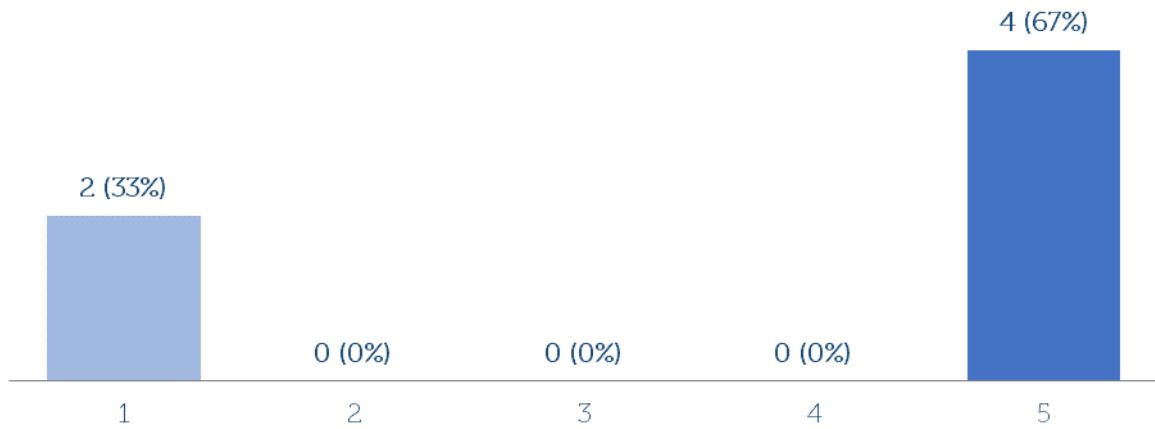
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO AO PORTAL DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?



DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA AS INFORMAÇÕES SOBRE OS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO?

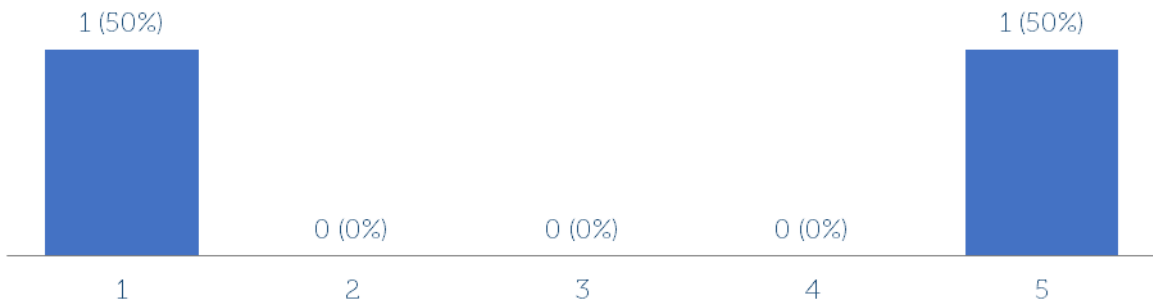


DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE PREENCHIMENTO DOS ITENS PARA O CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO?

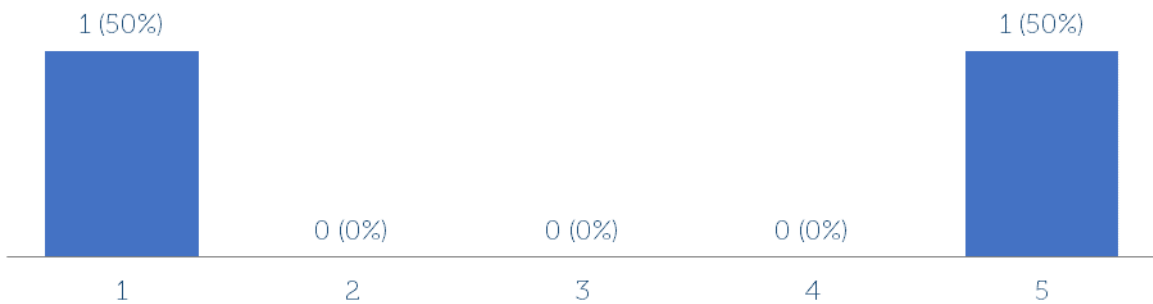


7.2 Resultado pesquisa de satisfação final

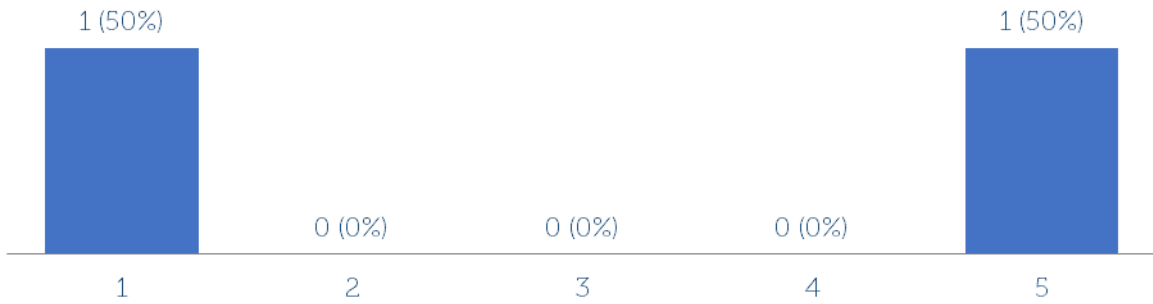
DE 1 A 5, QUAL SEU GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO / TRATAMENTO RECEBIDO PELA EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?



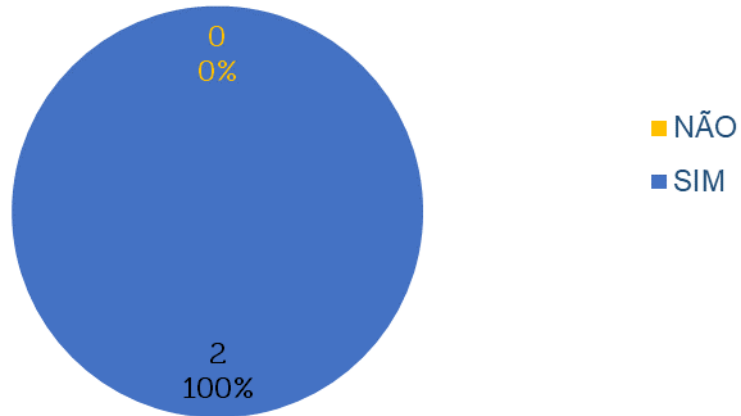
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA À SUA MANIFESTAÇÃO?



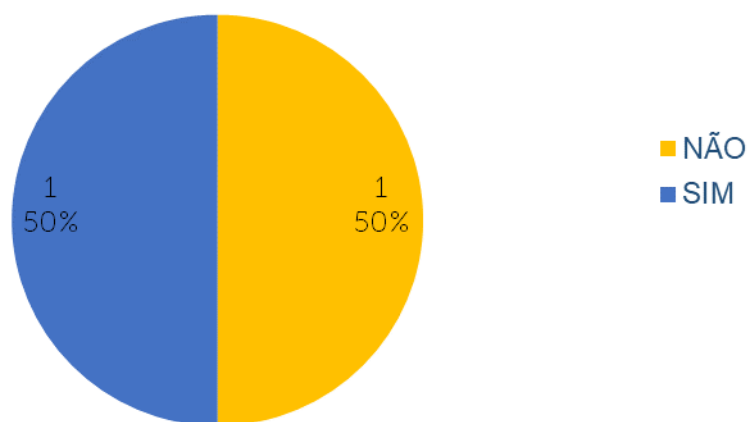
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TCE/MT PARA A SOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO?



VOCÊ ACOMPANHOU O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO NO SITE DO TCE/MT?



CASO NECESSÁRIO, VOCÊ UTILIZARIA NOVAMENTE OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?



Após avaliação dos resultados obtidos nas avaliações de pesquisa de satisfação do 1º quadrimestre, constata-se que a pesquisa obteve percentual abaixo de 70% (setenta por cento) na maioria dos pontos avaliados, quando comparado a métrica de satisfação compreendida entre “muito bom” e “excelente”.

Cumprido ressaltar, o baixo nível de aderência as respostas da pesquisa de satisfação, oportunidade que esta Ouvidoria-geral adotará providências de implementar pesquisa de forma mais dinâmica, visando obter melhor retorno dos usuários que utilizam seus canais de comunicação.

8 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento da análise, triagem e tratamento das manifestações recebidas diariamente dos cidadãos, a Ouvidoria-geral desempenhou demais atividades, conforme abaixo listadas:

8.1 Reuniões

Visando aprimorar os trabalhos da unidade, foram realizadas diversas reuniões internas com a equipe da Ouvidoria-geral e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com a Escola Superior de Contas e Assessoria Parlamentar, para traçar ações a serem desenvolvidas no corrente ano no âmbito do Projeto Ouvidoria para todos, bem como com a Secretaria de Tecnologia da Informação para aprimoramento das ferramentas tecnológicas utilizadas pela Ouvidoria-geral.

8.2 Cursos e capacitações

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, os servidores da Ouvidoria-geral participaram dos seguintes eventos, cursos e capacitações no 1º quadrimestre de 2022:

- Ouvidoria Day

Realizado pelo TCE-RN, no dia 16 de março de 2022.

- Seminário: “Município como ente federativo, os desafios da governança à luz da Constituição Federal”.

Realizado pelo TCE-MT, no dia 25 de março de 2022.

- Seminário Nacional de Ouvidorias

Realizado pelo CGU em Manaus, no dia 06 de abril de 2022.

- Palestra: CPC e o processo administrativo

Realizado pelo TCE-MT, no dia 27 de abril de 2022.

- Curso: O que é Controle Social?

Realizado pela Escola de Gestão Pública do TCE-PR.

- Curso: Acesso à Informação.

Realizado pela Escola de Gestão Pública do TCE-PR.

- Curso: Como montar uma Ouvidoria.

Realizado pela Escola de Gestão Pública do TCE-PR.

- Lei n.º 13.460/2017 descomplicada.

Realizado pela Escola de Gestão Pública do TCE-PR.

8.3 Participação em projetos do IRB e Atricon

8.3.1. Participação no Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social

A Ouvidoria-geral do TCE-MT compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa e, participou durante o 1º quadrimestre de diversas reuniões virtuais do Comitê, com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

No dia 16 de março, a Ouvidoria do TCE-MT, aderiu ao Ouvidoria Day e convocou seus jurisdicionados, por meio de suas Ouvidorias, para participarem do evento.

O Conselheiro Ouvidor foi designado por meio da Portaria n.º 16/2022², como coordenador do grupo de trabalho para proposição de modelo de regulamentação dos Conselhos de Usuários, realizando reuniões com os técnicos e definindo cronograma de entrega das atividades.

Esta Ouvidoria-geral também integra o grupo de trabalho, que visa organizar o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias de 2022, que será realizado nos dias 19, 20 e 21 de setembro de 2022, no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

8.3.2. Participação em Projetos da Atricon

A Ouvidoria do TCE-MT compõe o grupo de trabalho do Programa Nacional da Transparência Pública, cujo coordenador é o Conselheiro Ouvidor.

No 1º quadrimestre foi realizada a apresentação do referido programa que tem como objetivo ampliar a transparência da administração pública e contribuir para a prevenção da corrupção e o fortalecimento da participação democrática no país.

O referido Programa é composto de 3 projetos, sendo eles:

- I. Realização do Levantamento Nacional de Transparência Pública;
- II. Desenvolvimento do Radar da Transparência Pública Nacional;
- III. Institucionalização do Mês da Transparência Pública Nacional.

Também foram definidas as metodologias do levantamento, desenvolvida ferramenta de avaliação, elaboradas as minutas dos acordos de cooperação técnica e organizado o evento de lançamento do programa.

² <https://irbcontas.org.br/documento/portarias/#196-2302-2022-portarias>

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro quadrimestre de 2022, a Ouvidoria-geral do TCE-MT, elaborou seu plano de ação anual, como também deu início a execução de ações, implementou mapa de responsabilidade interna de todos seus servidores e colaboradores, executou ações consonantes com o Planejamento Estratégico 2020-2025 do TCE/MT e com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 14 de junho de 2022.

ANTONIO JOAQUIM

Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CORRÊA

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

ANTÔNIO MORAES NETO

Responsável Técnico pelo recebimento e finalização de manifestações

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES

Responsável Técnico pelo controle de qualidade