

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL**

Referência: 2º quadrimestre de 2022.



**OUVIDORIA GERAL  
DO TRIBUNAL DE CONTAS**

# 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

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA-GERAL .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>9</b>
6.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações .....	14
<b>7</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....</b>	<b>20</b>
7.1	Resultado pesquisa de satisfação inicial .....	21
7.2	Resultado pesquisa de satisfação final .....	24
<b>8</b>	<b>OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>26</b>
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 .....	28
<b>9</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>29</b>

## 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 segundo quadrimestre de 2022, compreendido entre 01.05.2022 à 31.08.2022, bem como demonstrar os resultados relacionados às 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 segundo 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 de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (maio, junho, julho e agosto de 2022);
- Elaboração do relatório do 2º trimestre das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 152 (cento e cinquenta e duas) Comunicações Internas;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- 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;
- Participação na Assembleia da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral da União;
- Participação em 6 eventos do Programa Interage, com estande para informações dos produtos e serviços da Ouvidoria-geral;
- Participação em reuniões internas para tratar sobre o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC 2022);

- Planejamento das oficinas a serem realizadas no âmbito do Projeto Ouvidoria para todos;
- Realização da Oficina Ouvidoria para todos na região do Araguaia (Barra do Garças), capacitando 101 Ouvidores e servidores de Ouvidorias Municipais;
- 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;
- Realização de aula magna de lançamento do curso EAD Ouvidoria para todos;
- Reuniões com a Secretaria de Normas e Jurisprudência e Secretaria de Tecnologia da Informação para tratar sobre alterações normativas e sistêmica das manifestações de Denúncias e Comunicações de Irregularidades, em decorrência de alteração regimental.

## 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 e comunicação de irregularidade.
- **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 sobre matéria de competência do Tribunal de Contas, encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado sujeito à sua jurisdição;
- **Comunicação de irregularidade:** manifestação encaminhada de forma anônima, feitas por pessoas não identificadas, ou que não cumprirem os requisitos de recebimento de denúncia, sobre irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública.

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.

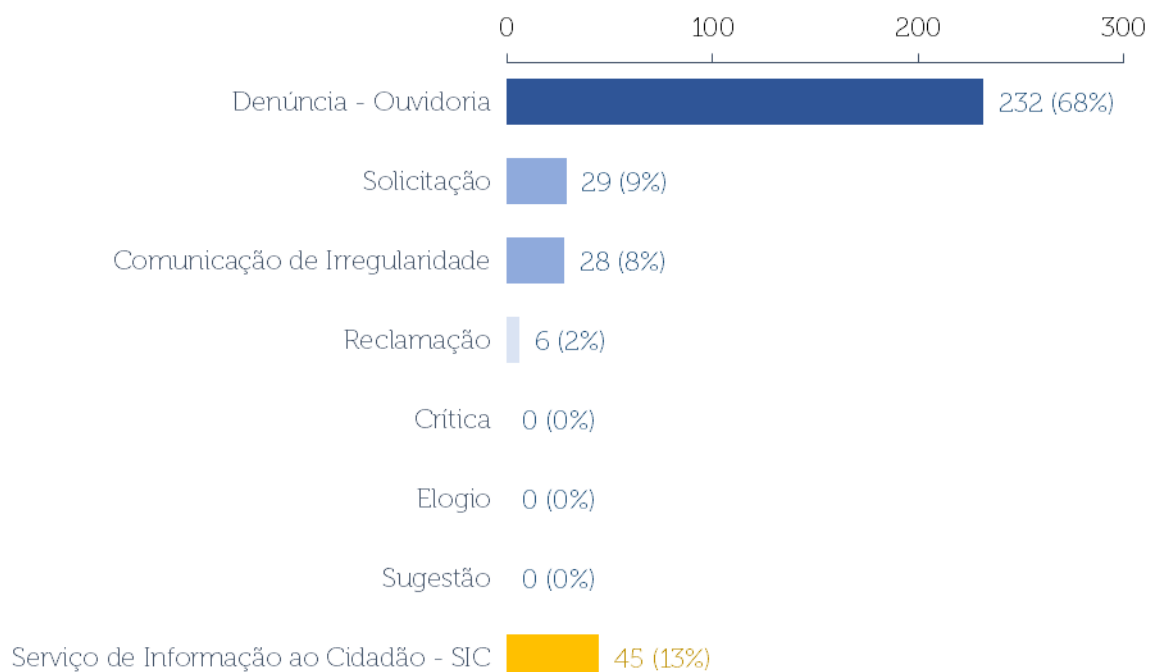
## **6 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES**

No 2º quadrimestre de 2022, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 340 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

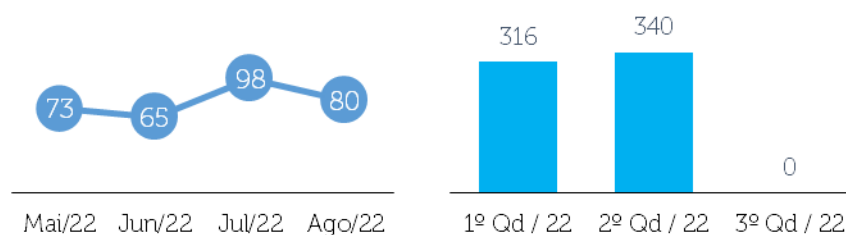
Desse total, observa-se que 295 compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, sendo 232 denúncias, 29 solicitações, 28 comunicações de irregularidade, 6 reclamações, bem como 45 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (SIC):

## MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

N.º de Manifestações de Ouvidoria por Classificação e SIC



Totais:



Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 02.09.2022.

Por oportuno, registra-se que mensalmente no 2º quadrimestre, tem-se os seguintes dados:

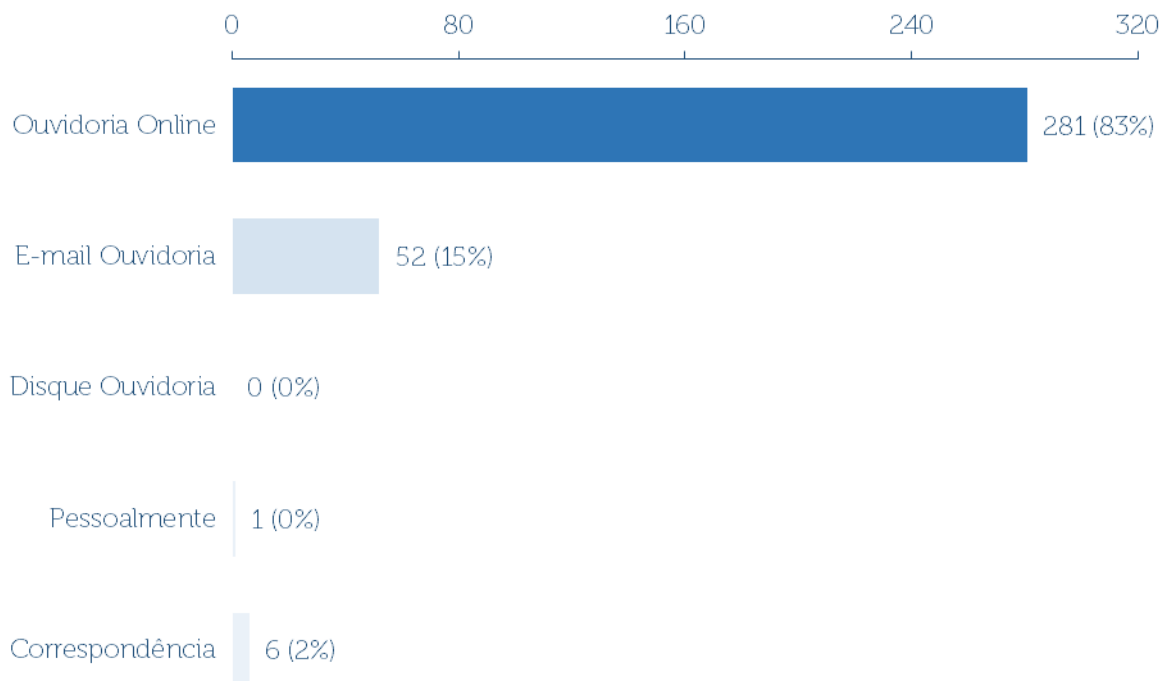
CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	1º QUADRIMESTRE - 2022				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Comunicação de Irregularidade	0	0	0	28	28
Crítica	0	0	0	0	0
Denúncia - Ouvidoria	64	84	58	25	231
Elogio	0	0	0	0	0
Reclamação	0	1	2	4	7
Solicitação	7	6	7	9	29
Sugestão	0	0	0	0	0
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	15	7	11	12	45
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>340</b>				

Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 02.09.2022.

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 281 manifestações, além de 52 recebidas por e-mail, 6 (seis) por correspondência e 1 pessoalmente.

## MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Meio de entrada das manifestações registradas na Ouvidoria

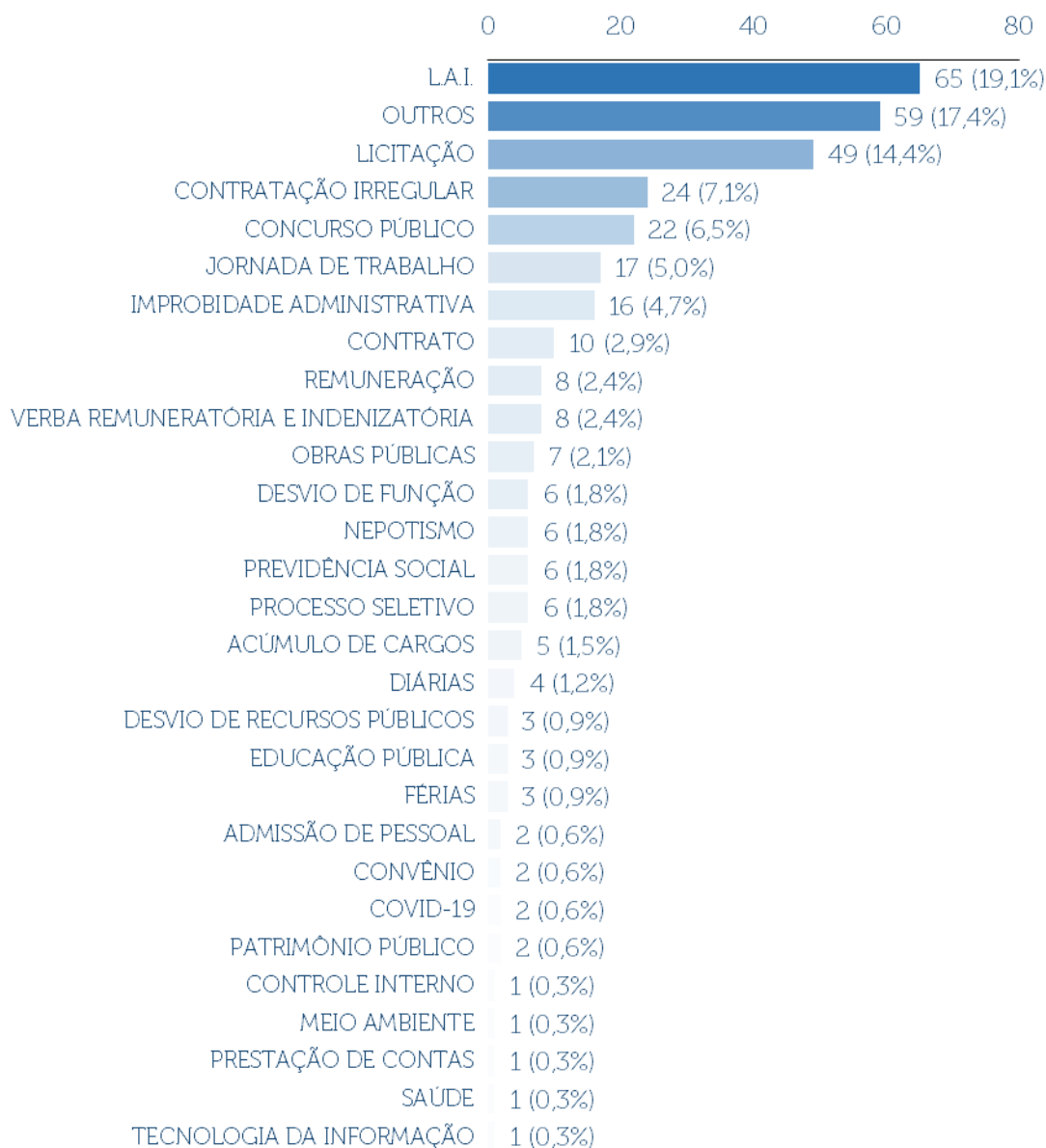


Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 02.09.2022.

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 tabela abaixo:

## ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto principal das manifestações registradas na Ouvidoria



Total de Manifestações: 340

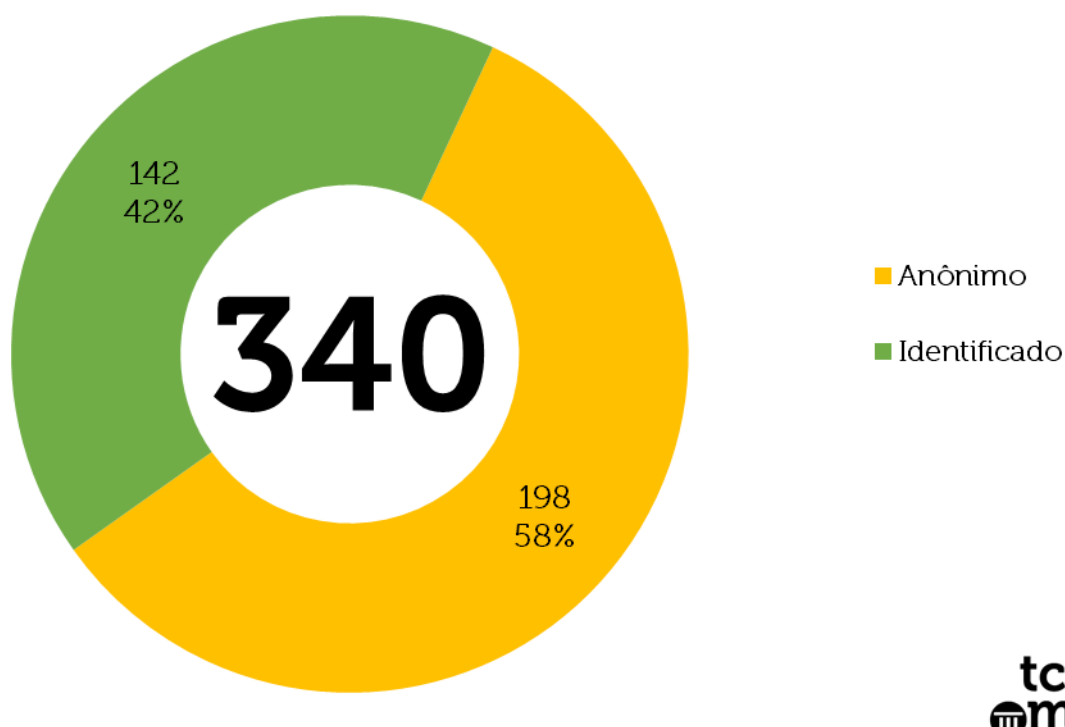


Fonte: Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 02.09.2022.

No que tange a forma de identificação dos chamados, observa-se que das 340 manifestações recebidas 198 foram realizadas de forma anônima e 142 foram realizadas de forma identificada, conforme indicado no gráfico a seguir:

## IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Comparação entre as manifestações anônimas e identificadas da Ouvidoria



Dados extraídos pela plataforma de BI *Qlik Sense* em 05.10.2022.

### 6.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão/usuário, 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, 11/2021 e 05/2022.

**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 segundo quadrimestre como mencionado, foram recebidos o total de 340 manifestações, sendo 45 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 295 oriundas de manifestações da Ouvidoria.

Em relação aos protocolos de Denúncia, observa-se que foram recebidas 232, onde após a análise dos requisitos de recebimento realizado pela Ouvidoria-geral, conforme disciplina o artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017<sup>1</sup>, 134 foram finalizadas na Ouvidoria-geral por

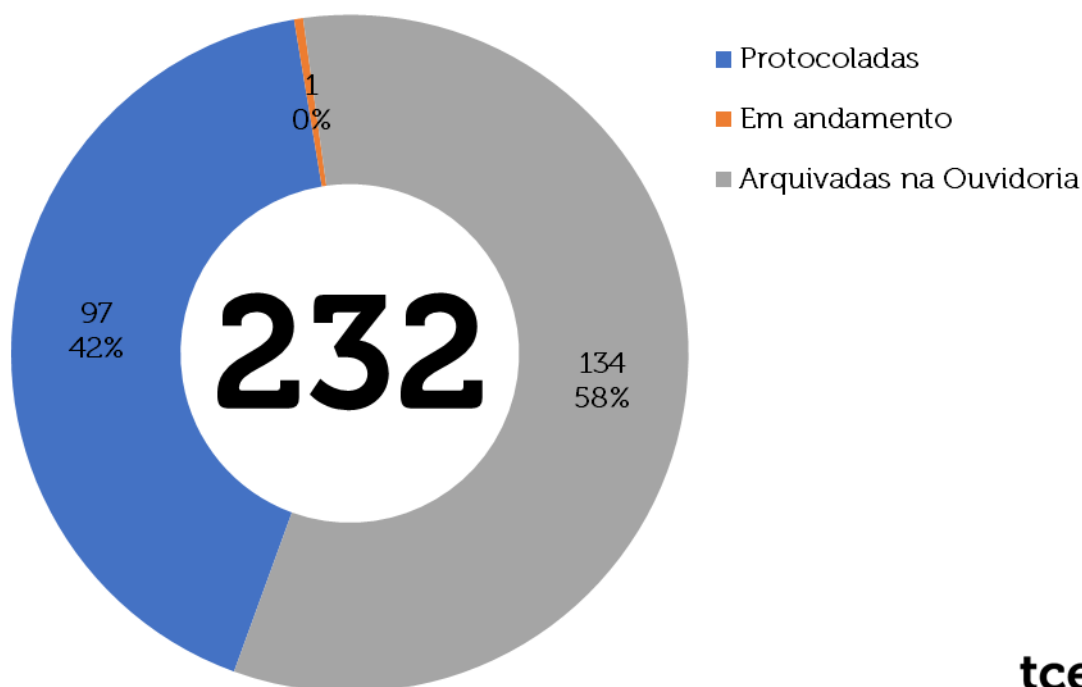
---

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

não atenderem os requisitos de recebimento, 97 foram protocoladas e impulsionadas para análise da equipe técnica e 1 encontrava-se em análise e/ou aguardando pedido de complementação até a elaboração deste relatório.

## TRIAGEM DAS DENÚNCIAS

Resultado da triagem das manifestações de Denúncias realizadas na Ouvidoria



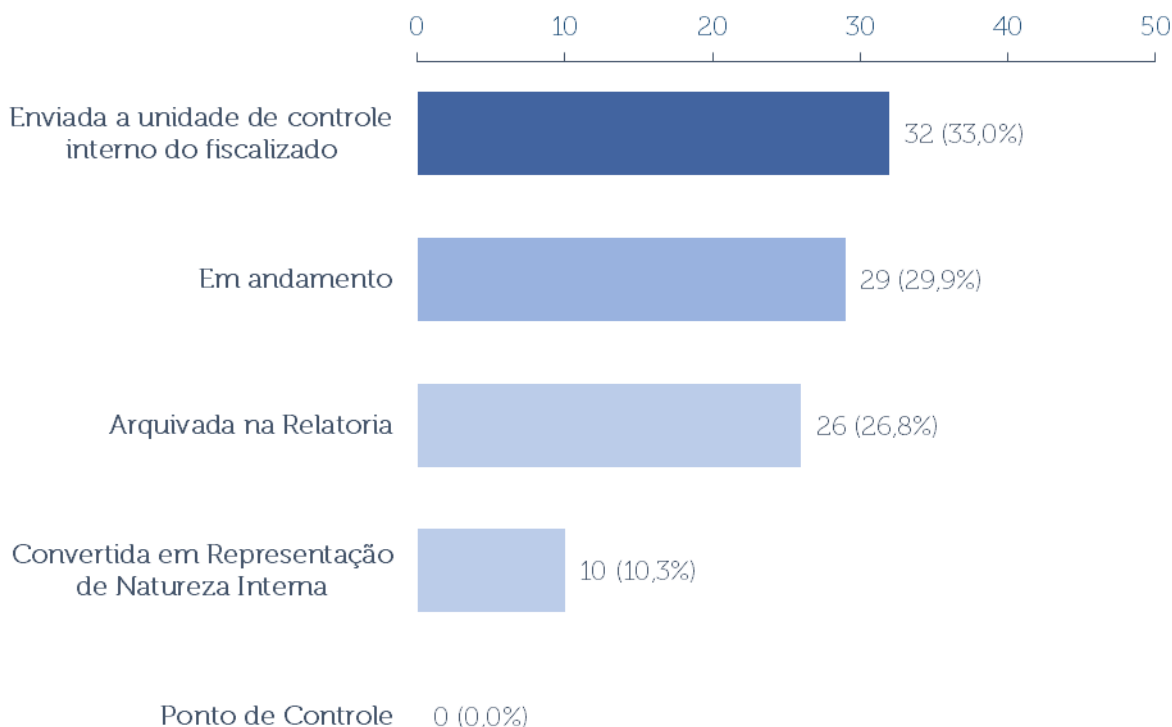
Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 02.09.2022.

- 
- 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.

Cumpra-se mencionar que, dos 97 protocolos de denúncias encaminhados para análise das Unidades competentes, 26 foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 32 foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 10 geraram processo de Representação de Natureza Interna e 29 encontravam-se em andamento na data de 11 de outubro de 2022.

## RESULTADO DAS DENÚNCIAS PROTOCOLADAS

Qual o desfecho das Denúncias que foram protocoladas pela Ouvidoria?

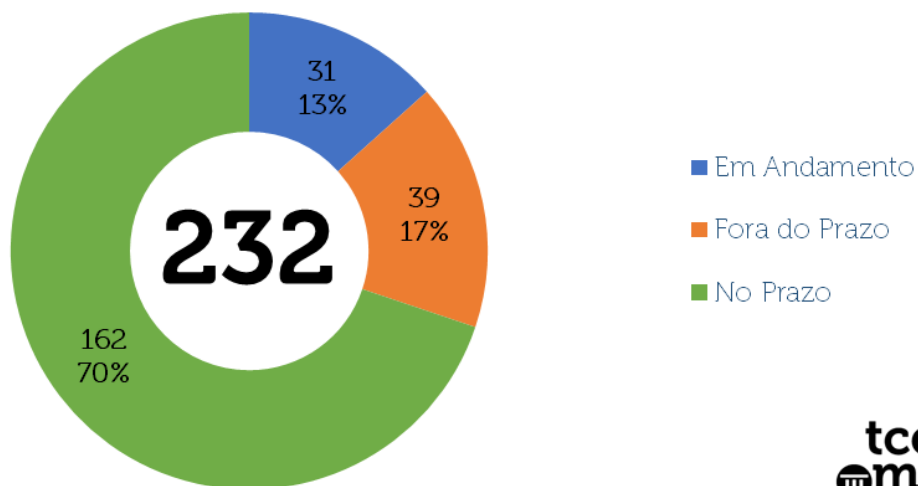


Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 11.10.2022.

Quanto ao percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamentos comunicados aos manifestantes no prazo, observa-se que das 295 manifestações típicas de Ouvidoria, 215

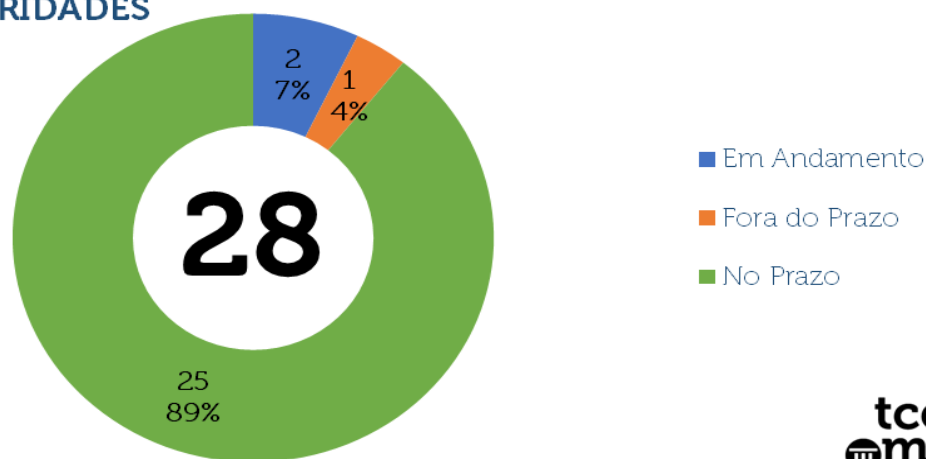
foram respondidas no prazo (72,88%) 42 foram respondidas fora do prazo (14,23%) e 39 encontravam-se em andamento até a elaboração deste relatório (13,22%). Diante disso, a Ouvidoria-geral atingiu a meta estabelecida que 60% das manifestações fossem respondidas dentro do prazo legal.

## PRAZO DE ATENDIMENTO DAS DENÚNCIAS



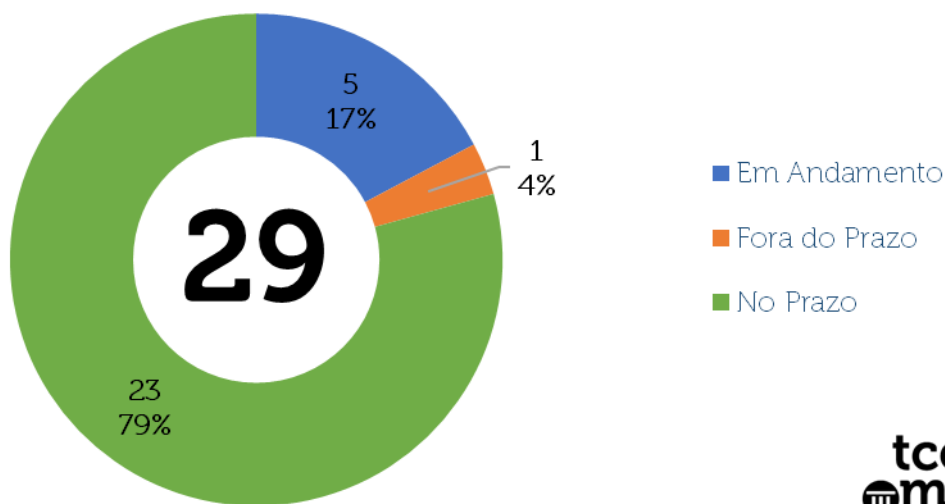
Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 11.10.2022.

## PRAZO DE ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES



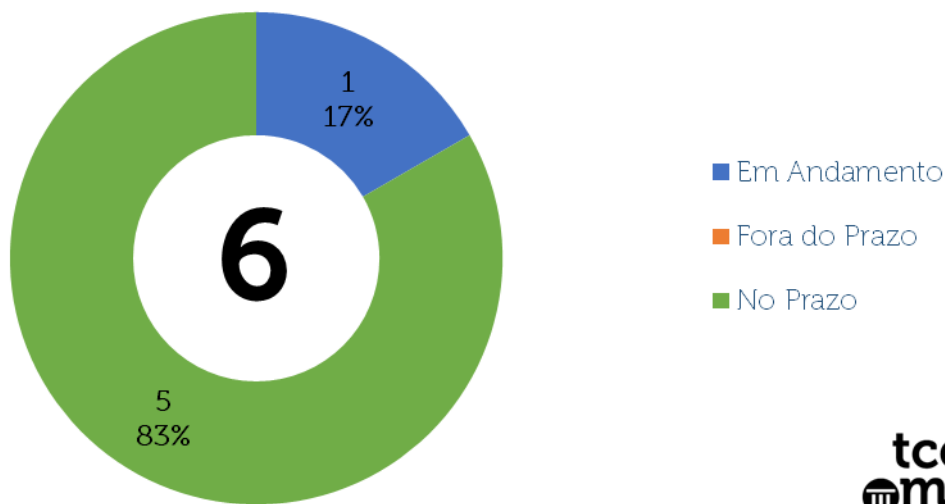
Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 11.10.2022.

## PRAZO DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES



Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 11.10.2022.

## PRAZO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES

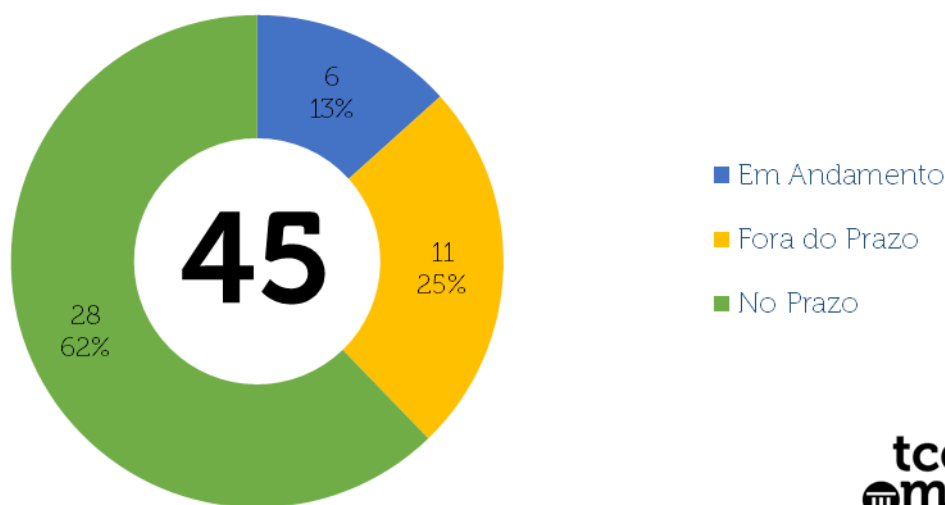


Dados extraídos pela plataforma de BI Qlik Sense em 11.10.2022.

Por fim, quanto aos pedidos de acesso à informação, neste quadrimestre foram

recebidas 45 solicitações. Destas, observa-se que 28 (62%) foram respondidas dentro do prazo previsto na Lei nº 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa nº 12/2012 e 11 (25%) 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 02.09.2022.

## 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):

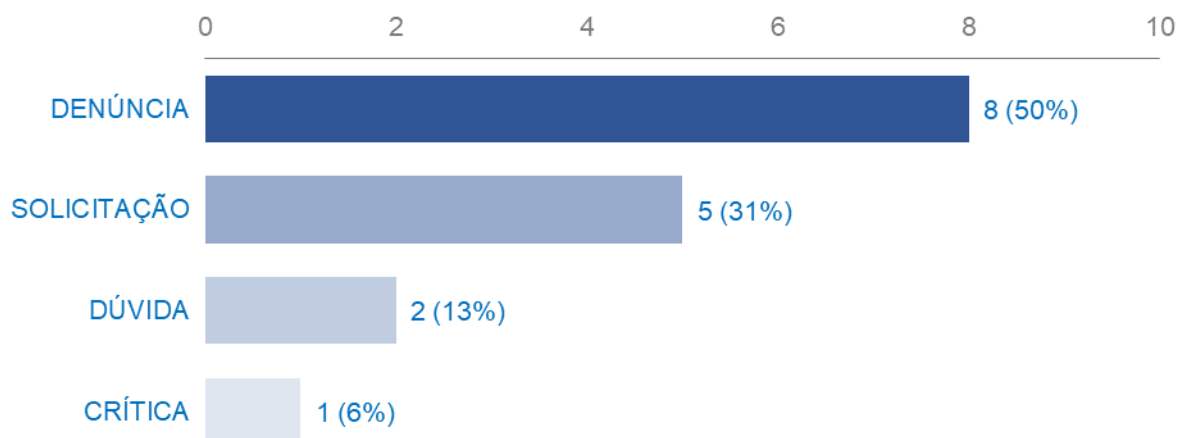
### Atividade 3: Assegurar a satisfação dos usuários da Ouvidoria

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 nota 5 (excelente)	70%

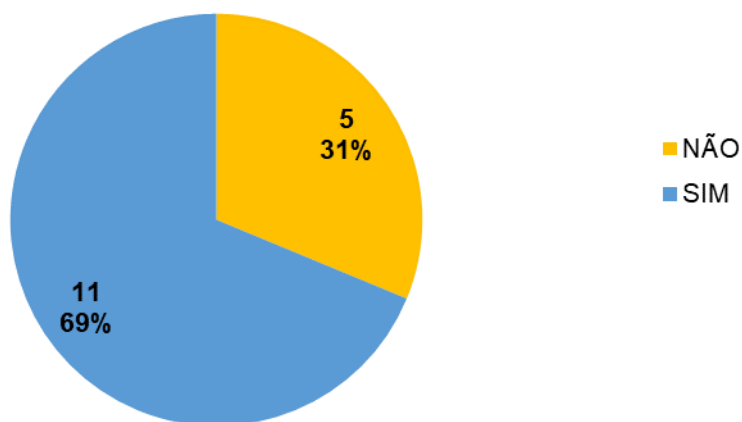
Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 6 respostas na pesquisa inicial e 2 respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

#### 7.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial

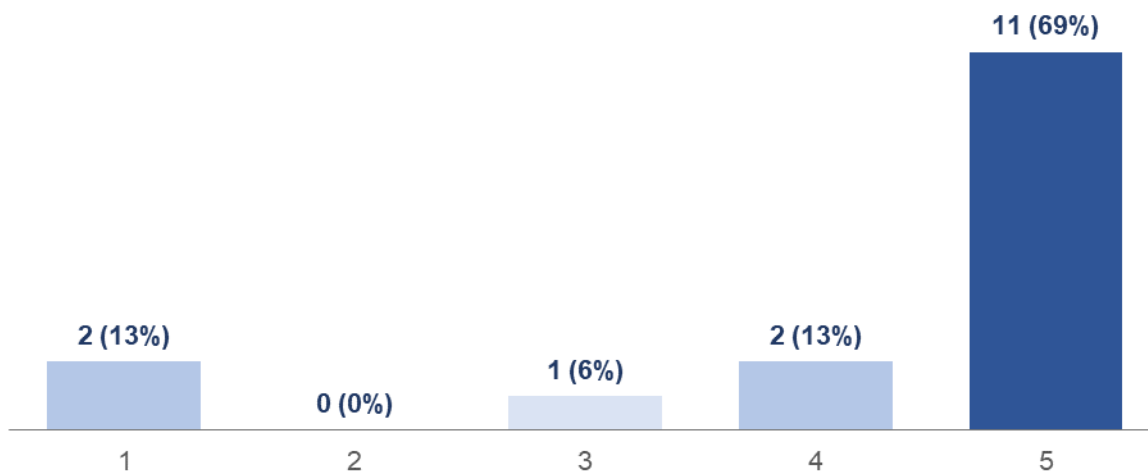
#### PROCUREI A OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT PARA FORMALIZAR:



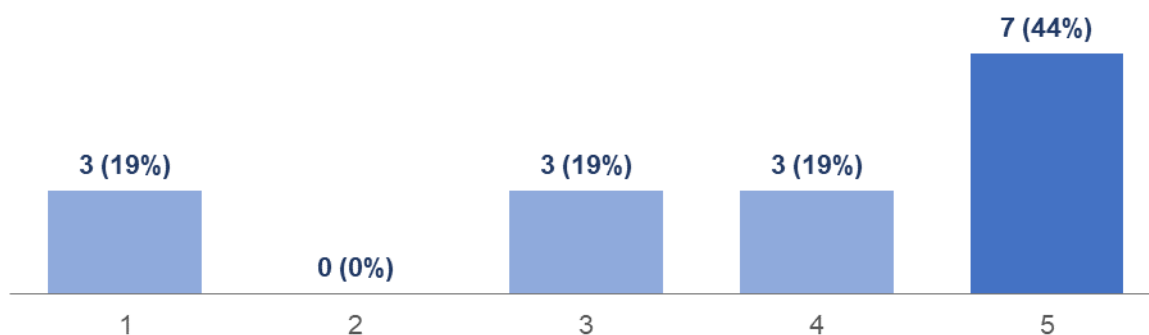
**VOCÊ PROCUROU O ÓRGÃO OU A ÁREA ENVOLVIDA NA MANIFESTAÇÃO ANTES DE RECORRER À OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?**



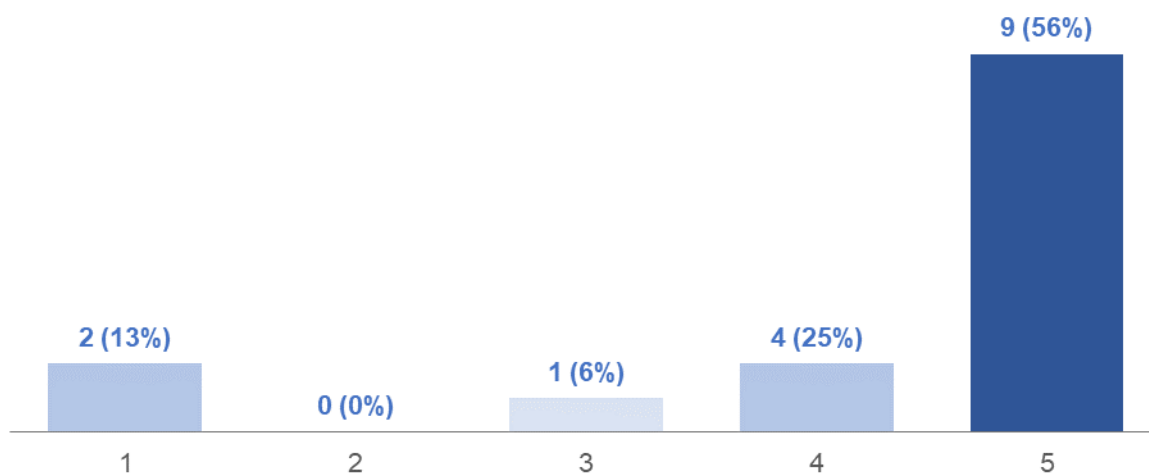
**DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO AO PORTAL DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?**



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

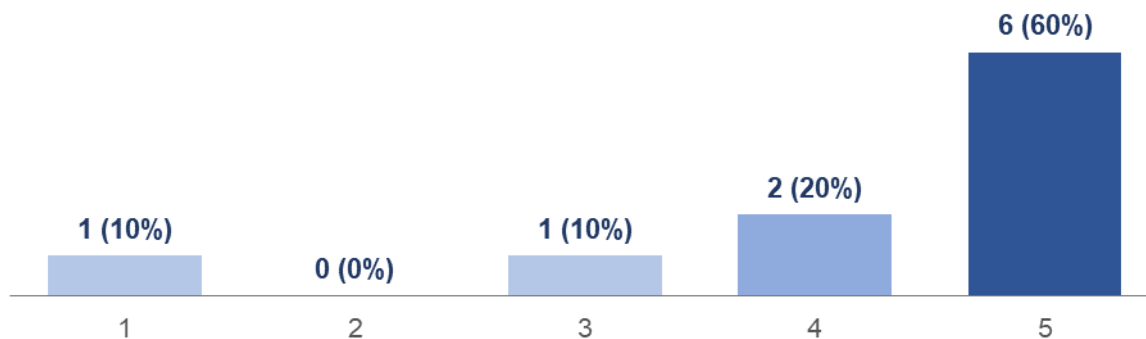


**DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE PREENCHIMENTO DOS ITENS PARA O CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO?**

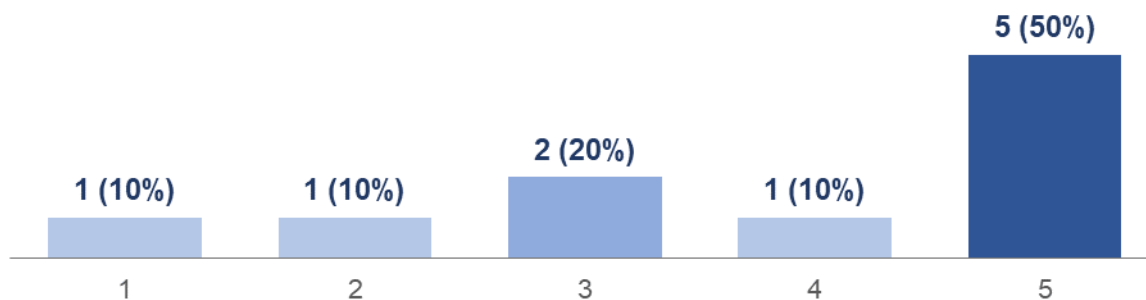


## 7.2 Resultado pesquisa de satisfação final

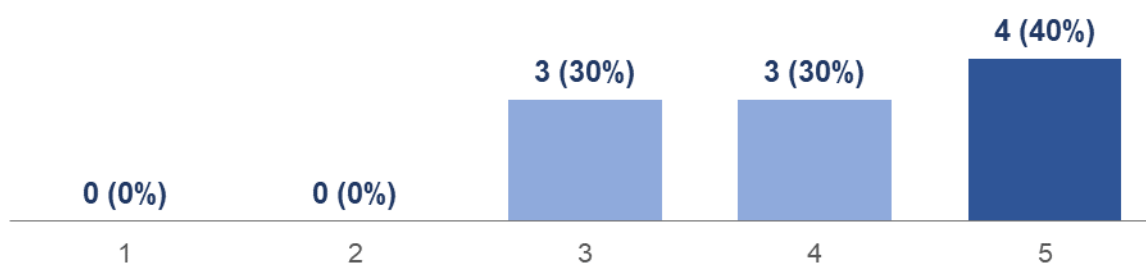
**DE 1 A 5, QUAL SEU GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO / TRATAMENTO RECEBIDO PELA EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?**



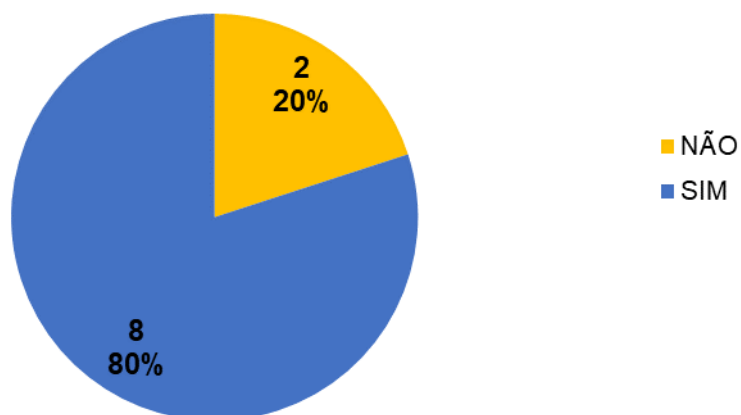
**DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TCE/MT PARA A SOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO?**



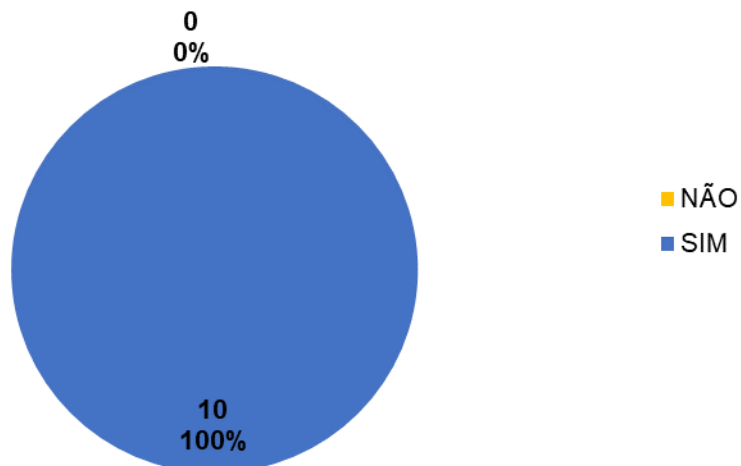
**DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA À SUA MANIFESTAÇÃO?**



**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 2º 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”.

Cumprе ressaltar, o baixo nível de aderência às 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, utilizando campo específico no Portal da Ouvidoria Online.

## 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 Secretaria de Normas e Jurisprudências e 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 2º quadrimestre de 2022:

- 1º Encontro de Ouvidorias Públicas do Ceará: Região dos Sertões do Crateús e dos Inhamuns

Realizado pelo TCE-CE, no dia 04 de maio de 2022.

- Palestra Ética na Administração Pública, com Leandro Karnal.

Realizado pelo TCE-MT, no dia 05 de maio de 2022.

- Palestra Ouvidoria e Inteligência Artificial.

Realizado pelo TCE-RN, no dia 20 de julho de 2022.

- Aula magna de Políticas Públicas e Governança

Realizado pelo TCE-MT, no dia 08 de agosto de 2022.

- Aula magna lançamento do curso EAD Ouvidoria para todos.

Realizado pelo TCE-MT, no dia 29 de agosto de 2022.

### **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 2º quadrimestre de diversas reuniões virtuais do Comitê, com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

O Conselheiro Ouvidor foi designado por meio da Portaria n.º 16/2022<sup>2</sup>, como coordenador do grupo de trabalho para proposição de modelo de regulamentação dos Conselhos de Usuários, realizando durante o segundo quadrimestre reuniões presenciais com o grupo de trabalho no TCM-SP e no TCE-ES, bem como 6 reuniões virtuais visando a elaboração do Manual de orientação para criação dos Conselhos de Usuários.

#### **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 2º quadrimestre foi realizado treinamento para as equipes dos Tribunais de Contas

---

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

adesos ao Programa, aos controladores internos do Estado de Mato Grosso, bem como realizada reuniões de alinhamento das diretrizes com o Presidente da Atricon.

## **9 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No segundo quadrimestre de 2022, a Ouvidoria-geral do TCE-MT, 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, 13 de outubro 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