

# OUVIDORIA-GERAL

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

RELATÓRIO ANUAL DE 2022



ANTONIO JOAQUIM  
Conselheiro Ouvidor-Geral

## **COMPOSIÇÃO**

### **CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL**

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

### **SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL**

Américo Santos Corrêa

### **SERVIDORES**

Antônio Moraes Neto

Mágida Hammoud Monteiro Guimarães

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>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>
<b>5</b>	<b>DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
5.1	Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral.....	6
5.2	Da tipologia das manifestações .....	9
5.3	Dos canais de entrada das manifestações .....	11
5.4	Assunto das manifestações .....	12
5.5	Da identificação das manifestações .....	13
5.6	Dos Municípios .....	14
<b>6</b>	<b>DAS METAS ESTABELECIDAS .....</b>	<b>16</b>
6.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações .....	16
6.2	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral .....	21
6.3	Resultado pesquisa de satisfação inicial .....	22
6.4	Resultado pesquisa de satisfação final .....	24
<b>7</b>	<b>DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC .....</b>	<b>26</b>
7.1	Solicitações recebidas, atendidas e indeferidas .....	26
7.2	Informações classificadas e desclassificadas .....	29
<b>8</b>	<b>DAS REUNIÕES .....</b>	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES.....</b>	<b>30</b>
<b>10</b>	<b>DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA .....</b>	<b>32</b>
<b>11</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>34</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 2022, compreendido entre 01.01.2022 e 31.12.2022, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o usuário e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, por onde busca expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública do Estado e dos Municípios de Mato Grosso, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, 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:

- Alexandra Massoli Rey Parrado (Colaborador);
- 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 Monteiro Guimarães (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 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**

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do TCE-MT foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes na Lei Orgânica, Regimento Interno, Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2017, 11/2021, 05/2022 e 20/2022, bem como com o Plano Estratégico desta Corte de Contas.

Com objetivo de definir as ações da Unidade para o exercício de 2022, foi elaborado Plano de Ação, sendo devidamente aprovado pelo Conselheiro Ouvidor-geral, informado ao Conselheiro Presidente, bem como dado publicidade a



sociedade em geral por meio da página da Ouvidoria-geral<sup>1</sup>.

A Ouvidoria-geral no desempenho de suas atividades busca evidenciar internamente que todo o trabalho realizado pela unidade, possa auxiliar o Órgão a melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação forte e transparente com o cidadão, reduzindo a autuação de processos e impactando de forma positiva na redução de custos e sanções por intermédio da prevenção.

## **5 DAS MANIFESTAÇÕES**

### **5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral**

Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se as manifestações registradas pelo público interno e externo desta Corte de Contas, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

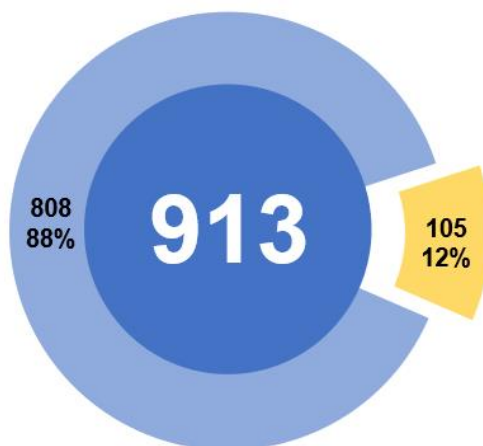
Cumprе ressaltar que a Ouvidoria-geral é o canal onde o usuário exerce sua cidadania, pois quando uma manifestação é recebida, se busca uma resposta, informações, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir atendimento de qualidade.

No ano de 2022, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 913 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadão, sendo 808 manifestações típicas de Ouvidoria e 105 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão:

---

<sup>1</sup> <https://www.tce.mt.gov.br/conteudo/download/id/107290>





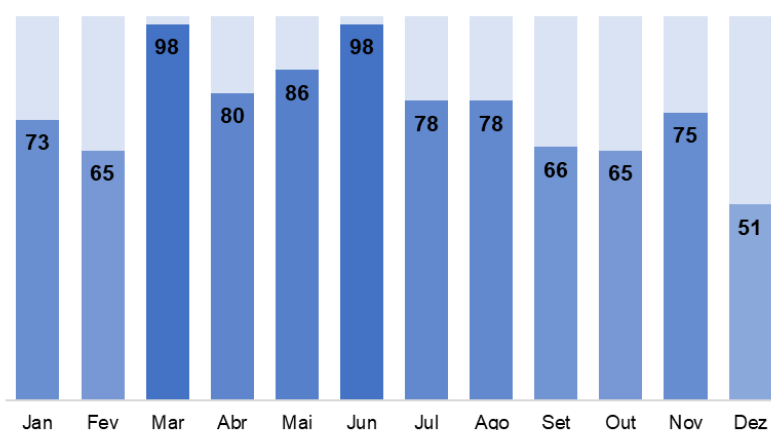
■ SIC ■ Ouvidoria

Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023.

O quantitativo de manifestações teve oscilações durante os meses de 2022, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:



## MANIFESTAÇÕES POR MÊS



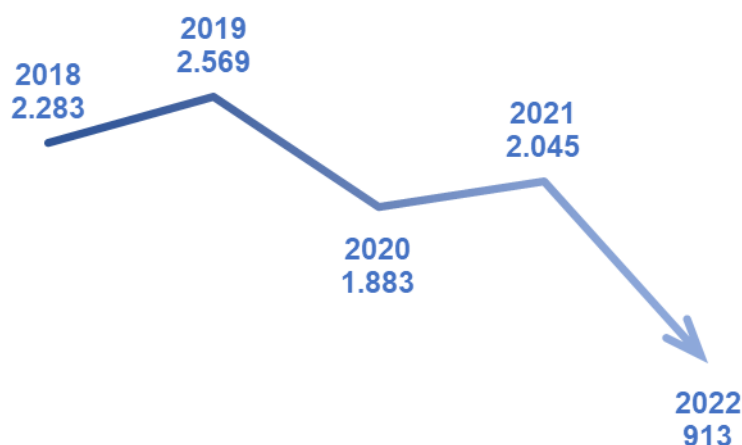
Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023



Ao analisarmos o quantitativo de manifestações recebidas no exercício de 2022 podemos constatar uma queda significativa no número de chamados, se comparado aos exercícios anteriores, conforme gráfico comparativo realizado dos últimos 5 anos:

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

(Série Histórica: 2018-2022)



Média de manifestações no período: 1.939

Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023

Cumpre esclarecer que a situação se mostra normal quando se efetua análise do cenário, seja pela situação inédita provocada pelo alastramento da COVID-19 no país desde o ano de 2020 que, inevitavelmente, criou um distanciamento social, ao lado do Projeto Ouvidoria para Todos que capacitou e fomentou à implementação e funcionamento de Ouvidorias ou canais de comunicação nas entidades jurisdicionadas estaduais e municipais de Mato Grosso.





## 5.2 Da tipologia das manifestações

A Ouvidoria-geral, no uso de suas atribuições, recebe, analisa, 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 encaminhada de forma identificada, 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.

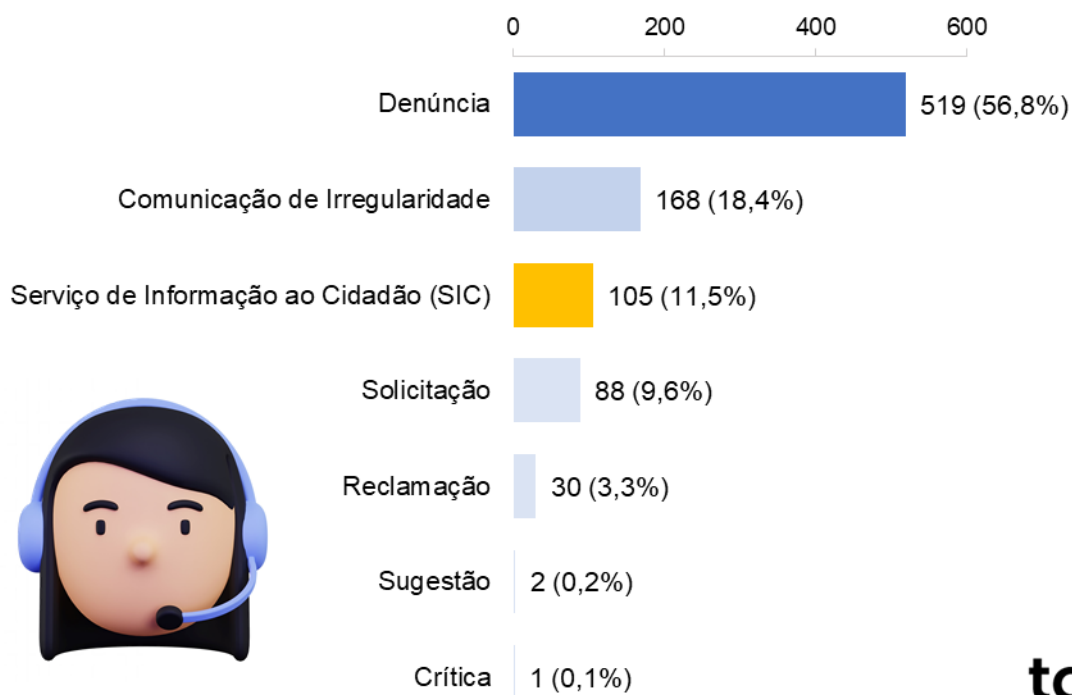
Por sua vez, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** solicitação de informação no âmbito do TCE-MT, por meio do canal virtual disponibilizado aos usuários, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa n.º 12/2012 – TP.

Cumpra esclarecer que quem classifica a manifestação é o próprio usuário, mas em alguns casos, a Ouvidoria-geral, durante sua análise de triagem, procede com a reclassificação, conforme possibilidade prevista no artigo 21, da Resolução Normativa n.º 11/2021.

Realizada esta ressalva, observa-se que no exercício de 2022, foram recebidas 519 manifestações de denúncias, 168 comunicações de irregularidades, 105 solicitações de acesso à informação, 88 solicitações, 30 reclamações, 2 sugestões e 1 crítica, conforme observa-se no gráfico a seguir:





Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023.

### 5.3 Dos canais de entrada das manifestações

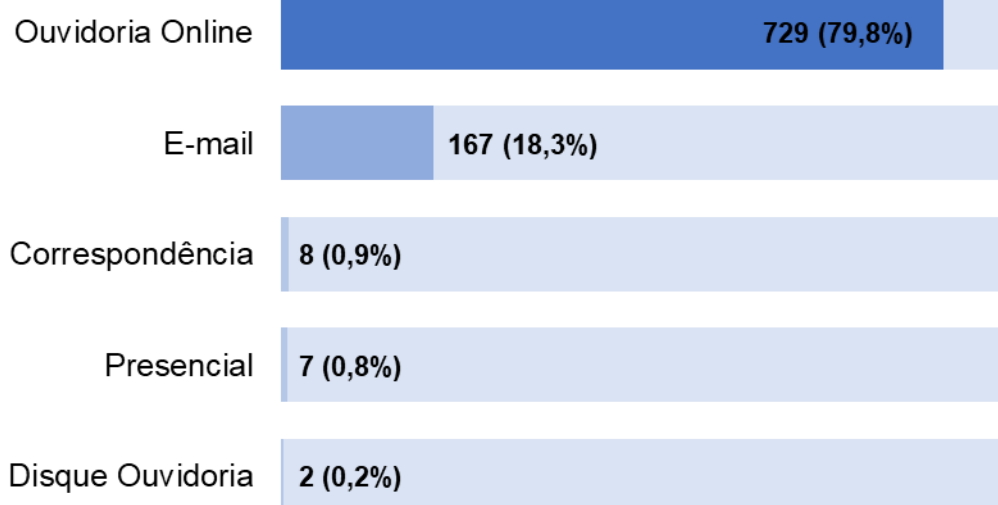
A Ouvidoria-geral do TCE-MT dispõe de 5 canais para recebimento de manifestações, sendo eles: canal de Ouvidoria Online, e-mail, correspondência, presencial e Disque Ouvidoria.

Observa-se que o canal mais utilizado foi o Ouvidoria Online, que abrangeu 79,8% do quantitativo recebido, vejamos:





## MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA



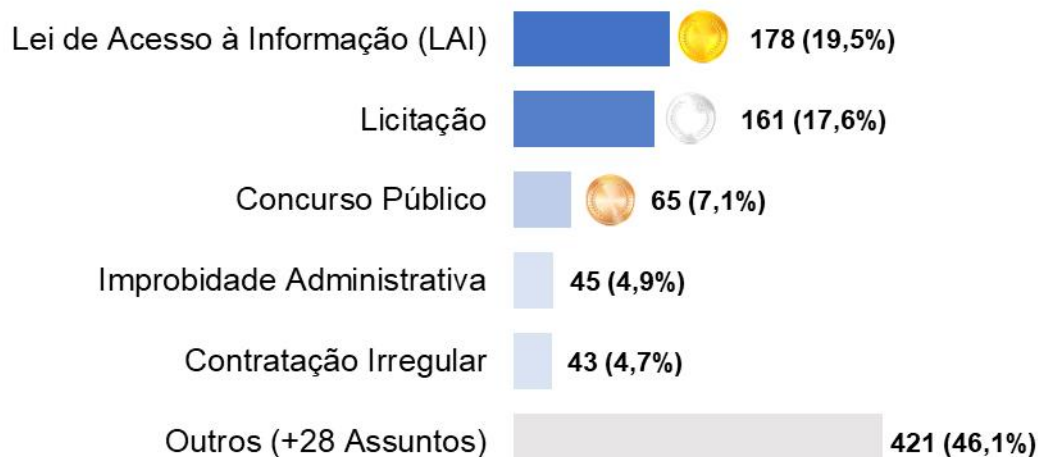
### 5.4 Assunto das manifestações

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os 5 assuntos mais recorrentes foram sobre lei de acesso à informação, licitação, concurso público, improbidade administrativa e contratação irregular, conforme gráfico abaixo:





## PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

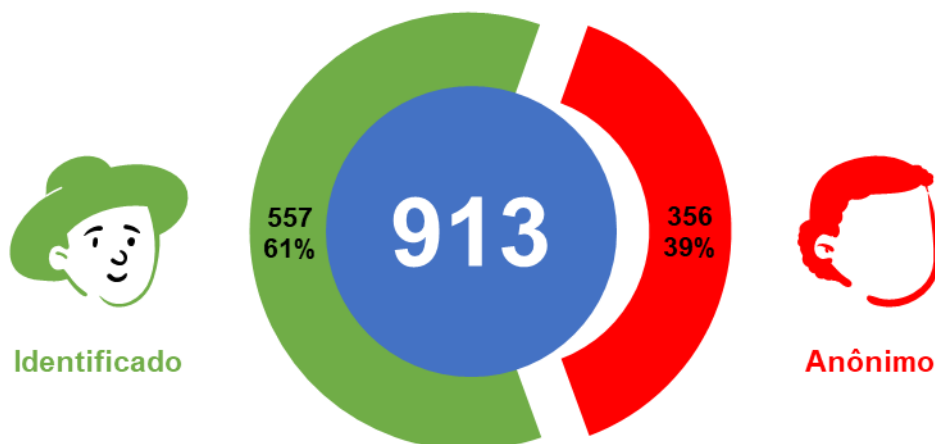


### 5.5 Da identificação das manifestações

Ao realizar manifestações junto a Ouvidoria-geral do TCE-MT o usuário pode optar por registrar as manifestações de forma anônima ou identificada, com exceção das denúncias, solicitações e serviço de informação ao cidadão que podem ser realizadas somente de forma identificada.

De acordo com os registros da Unidade, do total de 913 manifestações recebidas 557 foram realizadas de forma identificada e 356 de forma anônima, vejamos:





Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023

## 5.6 Dos Municípios

Conhecer os jurisdicionados citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem onde está a maior demanda, é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação e orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos e serviços para atender às necessidades locais, visando a boa prestação do serviço público.

Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no exercício de 2022, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria-geral recebeu mais manifestações.

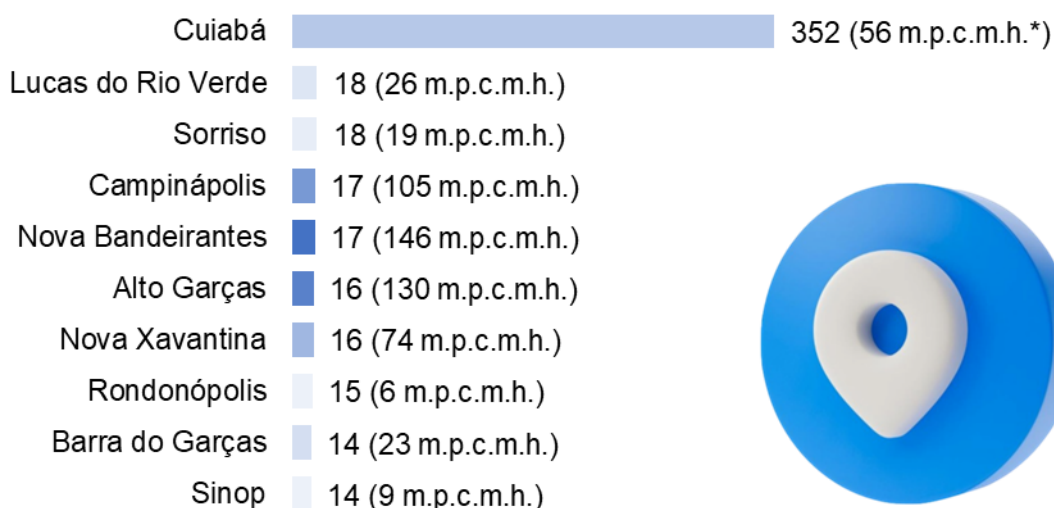
Ressalta-se que o fato do município ser citado nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria-geral, não indica necessariamente maior número de irregularidades praticadas por aquele ente Jurisdicionado, podendo o fato tão somente estar relacionado a facilidade de acesso à rede de computadores que



permite aos cidadãos maior familiaridade com procedimentos de transparência.

Ademais, na elaboração do relatório, não foi considerado apenas as denúncias e comunicações de irregularidades, e sim todas as tipologias que a Ouvidoria-geral recebe (elogios, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e pedidos de acesso à informação).

## MUNICÍPIOS MAIS CITADOS



\* m.p.c.m.h.: manifestações por cem mil habitantes  
População estimada IBGE (2022)

Observa-se que o município mais citado foi a capital mato-grossense, porém ressalta-se que os Órgãos Estaduais, em sua grande maioria, pertencem a capital, o que justifica a diferença quando comparado com o segundo município constante no gráfico (Lucas do Rio Verde).



## 6 DAS METAS ESTABELECIDAS

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao usuário, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2022 que 60% das manifestações típicas de Ouvidoria e 87% dos pedidos de acesso à informação (SIC) fossem comunicados ao manifestante/solicitante no prazo legal, em conformidade 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 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%

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

No exercício de 2022 como mencionado, foram recebidos o total de 913 manifestações, sendo 105 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 808





oriundas da Ouvidoria.

Em relação às manifestações de Denúncia, cumpre esclarecer que em 26 de outubro de 2022 entrou em vigor a Resolução Normativa n.º 20/2022, regulamentando a nova sistemática de recebimento, tramitação e apuração de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito deste Tribunal de Contas de Mato Grosso, revogando em sua integralidade a Resolução Normativa n.º 11/2017, que até então regulamentava a sistemática de recebimento e apuração das denúncias.

Sendo assim, no período de 01.01.2022 até 25.10.2022 (data de revogação da RN n.º 11/2017), foram recepcionadas 491 Denúncias. Deste quantitativo, observa-se que após a análise dos requisitos de recebimento realizado pela Ouvidoria-geral, conforme disciplinado o artigo 3º da Resolução Normativa n.º 11/2017<sup>2</sup>, 303 foram finalizadas na Ouvidoria-geral por não atenderem os requisitos de recebimento e 188 foram protocoladas e impulsionadas para análise da equipe técnica.

Pois bem, com a alteração normativa a principal mudança foi quanto a legitimidade para propositura (forma de identificação), onde as Denúncias passaram a ser recebidas somente de forma identificada e proposta por cidadão,

---

<sup>2</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.

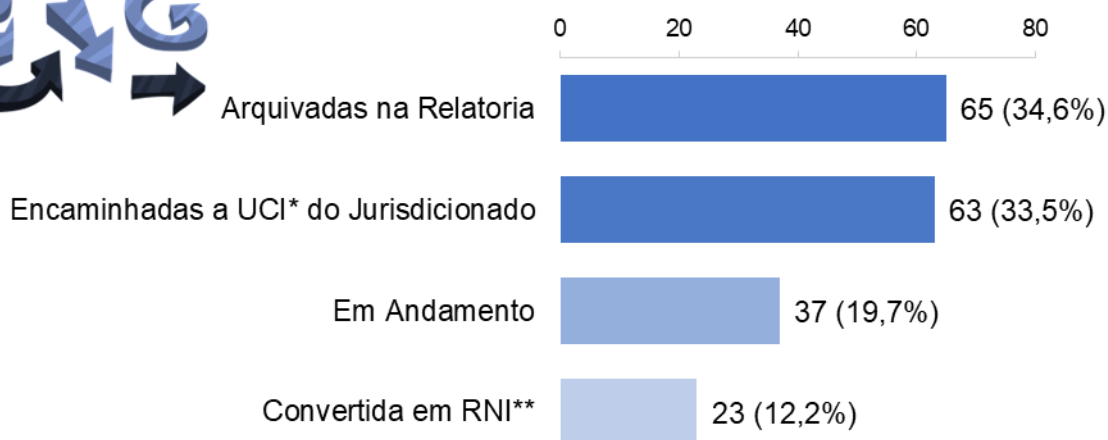


partido político, associação ou sindicato, de modo que as comunicações de irregularidades passaram a ser recepcionadas somente de forma anônima.

Cumpre mencionar, que dos 188 protocolos de denúncias remetidas para análise das unidades competentes, 37 encontravam-se em andamento até a data da extração dos dados para a elaboração deste relatório, 65 foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade, 63 foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Jurisdicionada e 23 geraram Representações de Natureza Interna, conforme demonstra o gráfico abaixo:



## POSICIONAMENTO DE RETORNO DAS DENÚNCIAS



\* UCI: Unidade de Controle Interno

\*\* RNI: Representação de Natureza Interna

Total de Denúncias Protocoladas: 188

Esclarecido esses fatos, passamos a demonstração do quantitativo de manifestações respondidas dentro e fora do prazo.

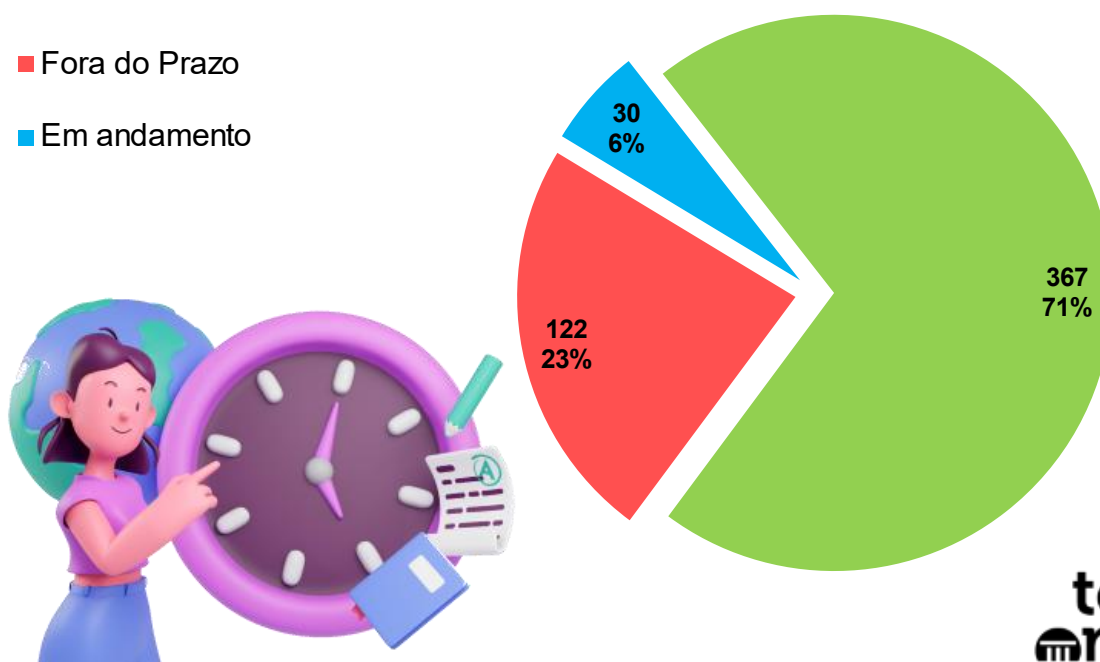


Quanto às denúncias, observa-se que das 519 manifestações recebidas no exercício de 2022, 367 foram respondidas no prazo, 122 fora do prazo e 30 encontravam-se em andamento até a data da elaboração deste relatório:

■ No Prazo

■ Fora do Prazo

■ Em andamento



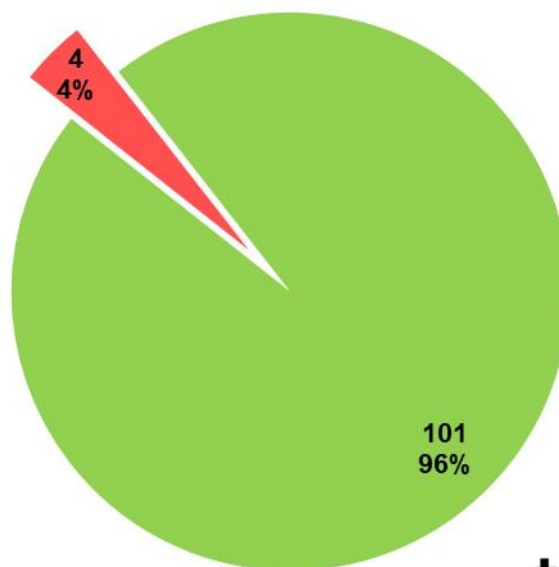
Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidos 105 pedidos. Destes, observa-se que 101 foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP, 4 fora do prazo, conforme gráfico abaixo:



■ No Prazo

■ Fora do Prazo



Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023.

Por fim, quanto às manifestações relacionadas a solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 121 chamados, conforme gráfico identificando o quantitativo respondido no prazo e fora no prazo:





## PRAZO DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Dados extraídos do sistema Control-P em 30.01.2023

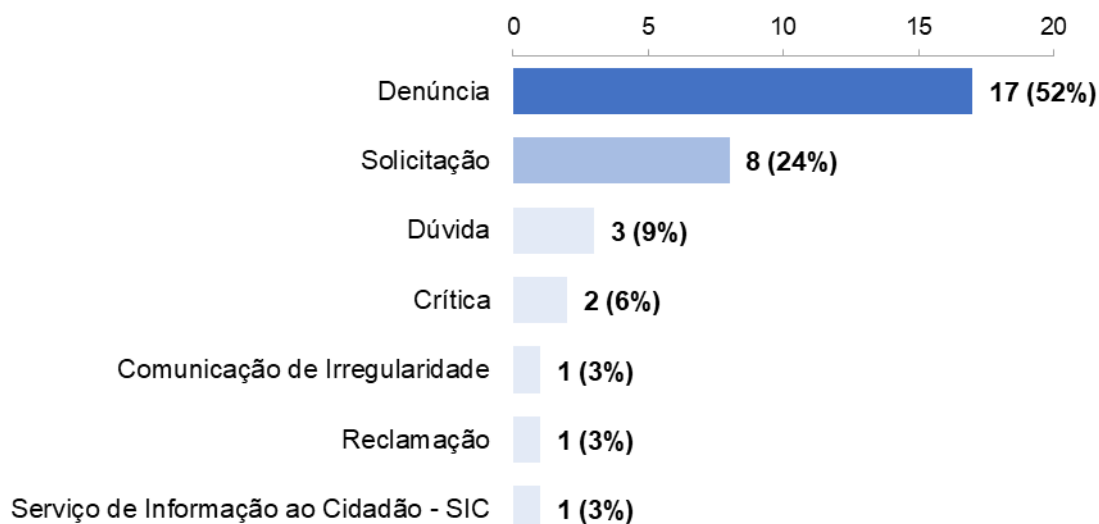
### 6.2 Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral

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):

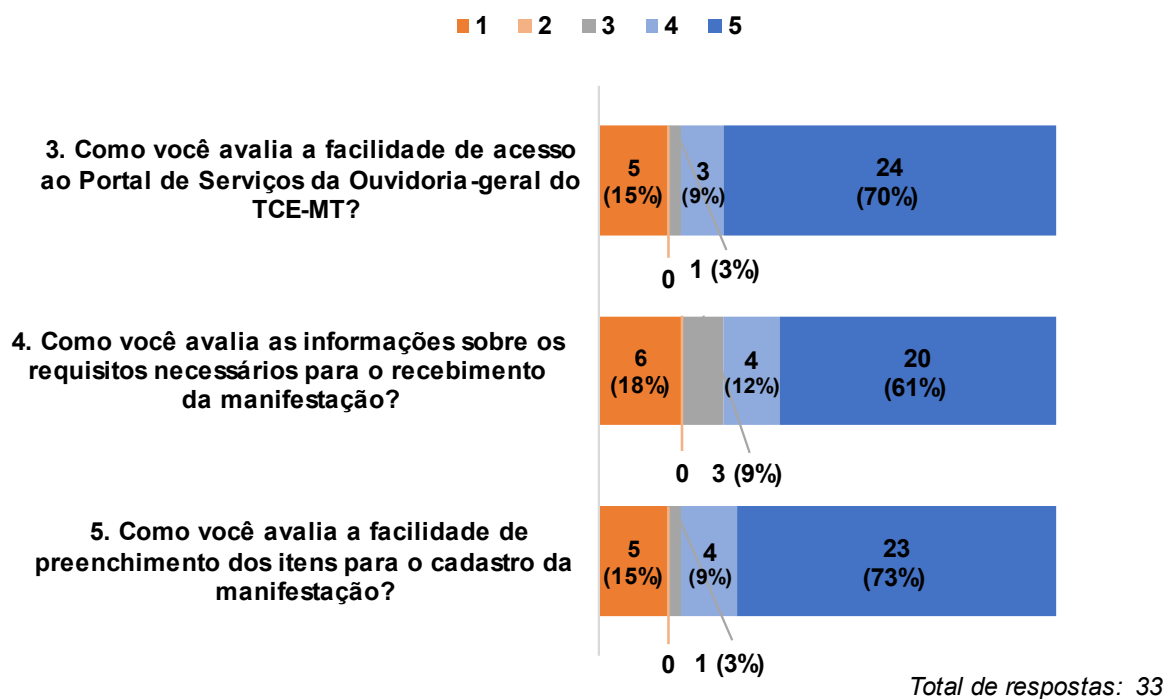
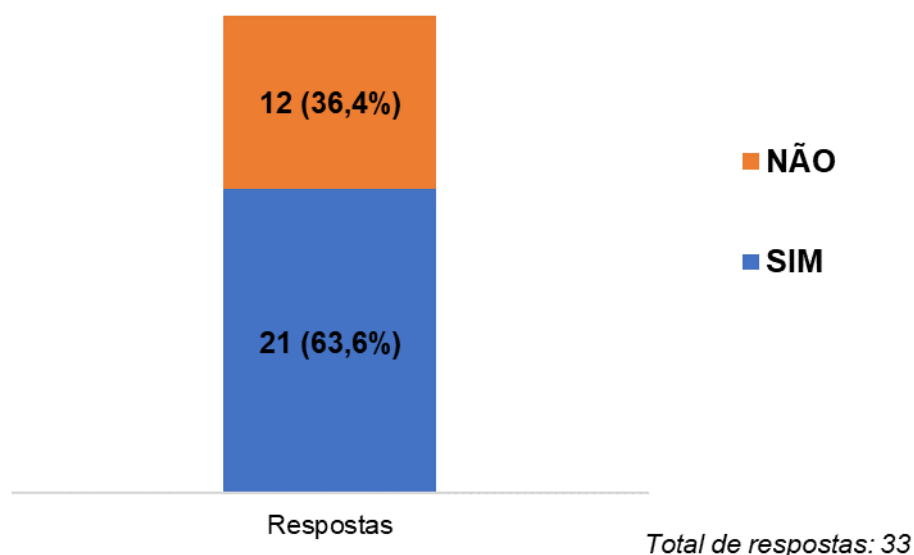


**Atividade 3: Assegurar a satisfação dos usuários da Ouvidoria**

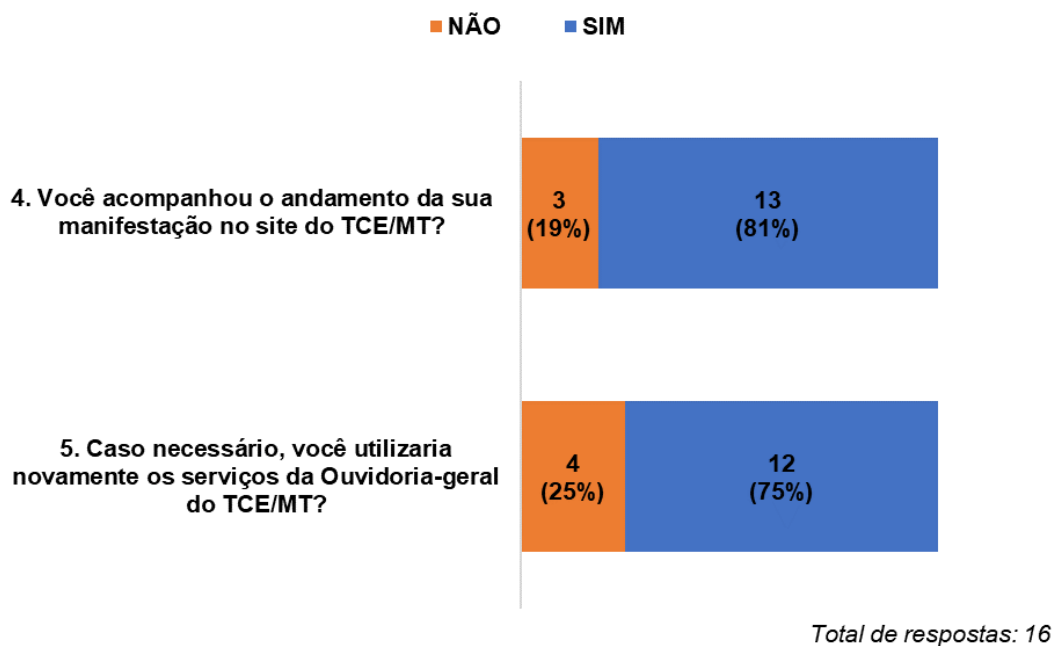
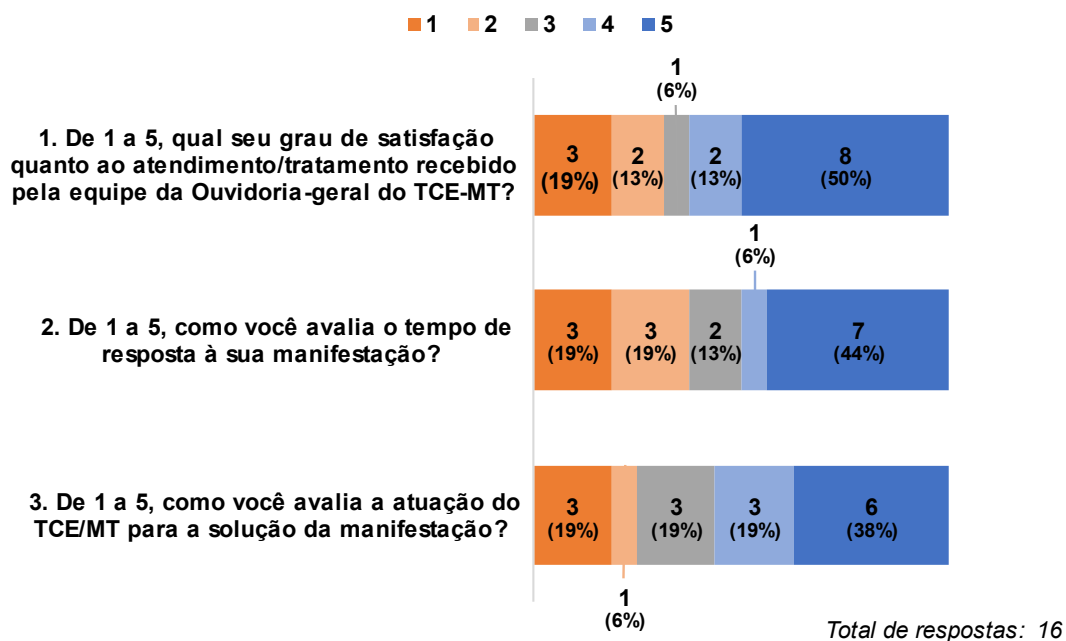
INDICADOR	INICIATIVAS	META
Percentual de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral	Garantir que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente)	70%

**6.3 Resultado pesquisa de satisfação inicial****1. Procurei a Ouvidoria-Geral do TCE-MT para formalizar:***Total de respostas: 33*

**2. Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE/MT?**



## 6.4 Resultado pesquisa de satisfação final





Após avaliação dos resultados obtidos no exercício de 2022, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 70% (setenta por cento) nos 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
1	Considerando que o prazo legal, salvo engano é 20 dias, e a resposta foi devolvida com mais de um ano de atraso, é necessário rever esse processo.
2	Agradeço a atenção disponibilizada!
3	No meu caso, talvez por se tratarem de perguntas complexas, que exigiam consulta a documentos, os prazos estabelecidos pela LAI não foram cumpridos, e não houve contato feito pela Ouvidoria para explicar o que acarretou a demora. As perguntas feitas no final de maio de 2022 não foram completamente respondidas até 15 de julho de 2022.
4	Excelente atendimento e praticidade nas informações.
5	Prestabilidade e agilidade na eficiência da informação.
6	Boa noite, vocês tem que atender não só aos órgãos públicos mas sim o cidadão em geral que paga seus impostos, que tem dúvida sobre o serviço prestado as entidades sem fim lucrativo, por sua vez presta serviço ao estado.

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



## **7 DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

A Ouvidoria-geral é a unidade do TCE-MT que recebe os pedidos oriundos Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico do Tribunal e no Portal da Transparência desta Corte de Contas.

### **7.1 Solicitações recebidas, atendidas e indeferidas**

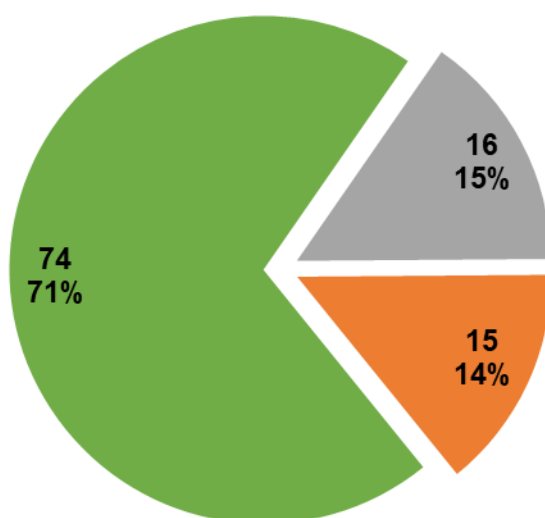
Conforme mencionado, durante o exercício de 2022 a Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 105 solicitação de informação ao cidadão (SIC).

Deste quantitativo, informou-se que 74 foram atendidos, 16 possuíam pedidos genéricos e 15 foram indeferidos por não se tratar de solicitação de informação, tratar de pedido desproporcional ou desarrazoado, informações inexistentes ou por não termos competência para responder, conforme gráfico demonstrado abaixo:



## STATUS DOS SICs

- Atendidos
- Genéricos
- Indeferidos



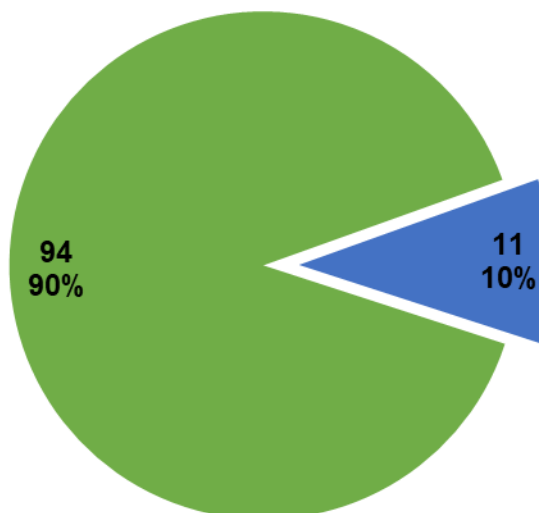
Total de SICs: 105

Quanto as informações genéricas sobre solicitante estão distribuídas da seguinte forma:



## TIPO DE SOLICITANTE DOS SICs

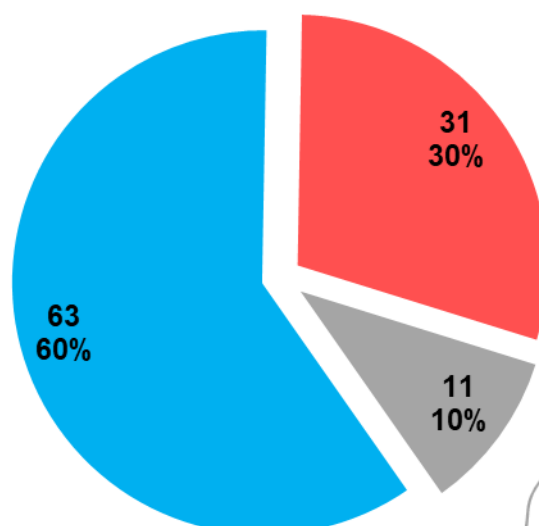
- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica



Total de SICs: 105

## SEXO DOS SOLICITANTES DOS SICs

- Masculino
- Feminino
- Não Informado



Total de SICs: 105



## 7.2 Informações classificadas e desclassificadas

Abaixo apresentamos o rol das informações classificadas, em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas no âmbito do TCE-MT<sup>3</sup>.

Resumo das informações Classificadas e Desclassificadas no TCE-MT em 2022 (01.01.2022 a 31.12.2022):

Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservada	0	0	0
Secreta	0	0	0
Ultrassecetas	0	0	0
Total	0	0	0

Por oportuno, ressalta-se que no exercício de 2022, não houve informações classificadas e desclassificadas.

## 8 DAS REUNIÕES

Ao longo do período mencionado neste relatório, diversas reuniões foram realizadas, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas.

Foram realizadas semanalmente reuniões internas na Unidade, visando o alinhamento das ações e acompanhamento das demandas pela equipe.

No primeiro quadrimestre as principais reuniões foram realizadas com a

---

<sup>3</sup> Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-informacoesclassificadas-versao-3.pdf>



Escola Superior de Contas e Assessoria Parlamentar, visando traçar as ações que foram executadas 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.

No segundo quadrimestre as reuniões em sua maioria foram realizadas com a Secretaria de Normas e Jurisprudências, visando alterações normativas na unidade, que se efetivou por meio da aprovação e publicação da Resolução Normativa n.º 20/2022, bem como com a Secretaria de Tecnologia da Informação, com intuito de realizar o aprimoramento das ferramentas tecnológicas utilizadas pela Ouvidoria-geral, para atendimento das alterações procedimentais ocorridas na Unidade.

Por fim, no último quadrimestre as reuniões realizadas em montante maior foram com os grupos de trabalhos nacionais do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Internos e Social do Instituto Rui Barbosa, em especial com os integrantes do grupo de trabalho sobre Conselho de Usuários.

## **9 DOS 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 exercício 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.

- 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.

- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

Realizado pelo TCE-MG, nos dias 19, 20 e 21 de setembro de 2022.

- EAD Ouvidoria para todos.

Realizado pelo TCE-MT, período de setembro a dezembro de 2022.

## **10 DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA**

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações recebidas, o papel da Ouvidoria-geral é traduzir na prática o exercício do controle social. Isto porque, a Ouvidoria é a unidade da instituição que representa os





legítimos interesses dos usuários, e deve atuar na busca de soluções definitivas para as situações apresentadas.

Neste contexto, a Ouvidoria-geral visando cumprir com seu Plano de Ação, onde no decorrer do exercício de 2022, a Unidade desenvolveu além das ações acima mencionadas, realizou, ainda, as seguintes atividades técnicas e administrativas:

- Elaboração e divulgação do Plano de Ação 2022;
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (janeiro a dezembro de 2022);
- Elaboração de 3 relatórios quadrimestrais, em atendimento ao art. 46 da RN n.º 11/2021, alterada pela RN n.º 20/2022;
- Elaboração de relatórios trimestrais das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 253 Comunicações Internas para unidades do TCE-MT;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Participação em 6 eventos do Programa Interage, com estande para informações dos produtos e serviços da Ouvidoria-geral;
- 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 desenvolveu o “Manual de Orientações Técnicas para a criação do Conselho 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 em Belo Horizonte – MG;



- Participação nas Assembleias da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral da União;
- Participação em reuniões internas para tratar sobre o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC 2022);
- 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 da Oficina Ouvidoria para todos na região do Araguaia e Norte (Barra do Garças e Sinop), capacitando 209 Ouvidores e servidores de Ouvidorias Municipais;
- Participação e Coordenação na elaboração da Resolução Normativa n.º 20/2022 (Regulamenta o recebimento, tramitação e apuração de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito do Tribunal de Contas de Mato Grosso, altera dispositivos das Resoluções Normativas nº 11/2021 e 05/2022 e dá outras providências);
- Finalização do curso EAD Ouvidoria para todos, capacitando Servidores distribuídos em 141 Prefeituras e Câmaras Municipais do Mato Grosso, nos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário Estadual, bem como no Ministério Público e Defensoria Pública;
- Coordenação na atualização da Carta de Serviços do TCE-MT.

## **11 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 TCE-MT, 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.

Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao público, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE-MT e pelos entes jurisdicionados.

Nesse exercício, cumpre ressaltar, que 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, Controles Internos e Social do IRB, bem como de grupos de trabalho da Atricon, com intuito de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.

Assim, para 2023, 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 do serviço público e o TCE-MT.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 27 de março de 2023.

**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 da Ouvidoria-geral  
Responsável Técnica pelo controle de qualidade  
Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

**WALTER AGUIAR MARTINS JUNIOR**

Colaborador  
Responsável pela análise e visualização de dados

