

OUVIDORIA-GERAL

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

RELATÓRIO 1º QUADRIMESTRE DE 2023



ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-Geral

COMPOSIÇÃO

CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

SECRETÁRIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA-GERAL

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

SERVIDORES

Antônio Moraes Neto

Mágida Hammoud Monteiro Guimarães

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	INTRODUÇÃO	5
2	ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	5
3	ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL.....	6
4	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	6
5	DAS MANIFESTAÇÕES	7
5.1	Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral	7
5.2	Da tipologia das manifestações	9
5.3	Dos canais de entrada das manifestações	10
5.4	Dos assuntos internos	11
5.5	Da identificação das manifestações	13
5.6	Dos Municípios	14
5.7	Das manifestações por Relator	17
6	DO PRAZO DE RESPOSTA AS MANIFESTAÇÕES.....	18
6.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria	19
6.2	Índice de atendimento dos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão	21
7	DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	24
7.1	Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral.....	24
7.2	Resultado pesquisa de satisfação inicial	24
7.3	Resultado pesquisa de satisfação final.....	28



8 DAS REUNIÕES	31
9 DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES	31
10 DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA.....	32
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33



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 primeiro quadrimestre de 2023, compreendido entre 01.01.2023 e 30.04.2023, 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-geral 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);
- Antônio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);



- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Colaborador);
- Mágida Hammoud Monteiro Guimarães (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Secretária Executiva da Ouvidoria-geral);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente);
- 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 da secretária executiva 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, 11/2021, 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 2023, foi elaborado Plano de Ação, sendo devidamente aprovado pelo Conselheiro Ouvidor-geral, informado ao Conselheiro Presidente, bem como dado publicidade



à sociedade em geral por meio da página da Ouvidoria-geral¹.

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, informação, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir atendimento de qualidade.

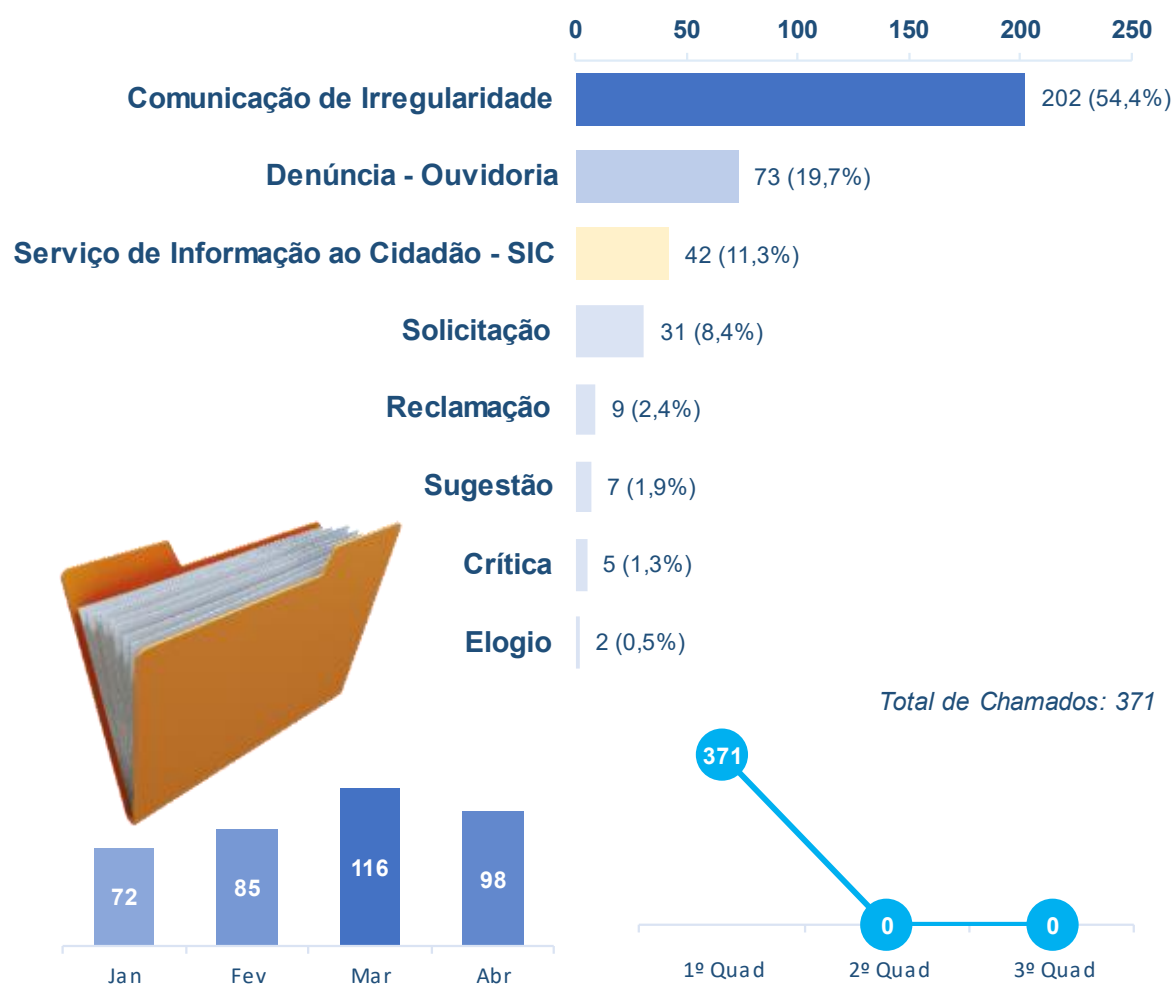
No primeiro quadrimestre de 2023 (01.01.2023 a 30.04.2023), a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 371 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadão, sendo 329 manifestações típicas de Ouvidoria e 42 oriundas do Serviço de

¹ <https://www.tce.mt.gov.br/conteudo/download/id/117537>



Informação ao Cidadão:

Vejam os quantitativos de manifestações recebidas durante os quatro primeiros meses de 2023:



Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



5.2 Da tipologia das manifestações

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

- **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), por meio 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.

Cumprе 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 1º quadrimestre de 2023, foram recebidas o seguinte quantitativo de manifestações de Ouvidoria: 202 comunicações de irregularidades, 73 manifestações de denúncias, 31 solicitações, 9 reclamações, 7 sugestões e 5 críticas e 2 elogios. Quanto as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, foram recebidos 42 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

5.3 Dos canais de entrada das manifestações

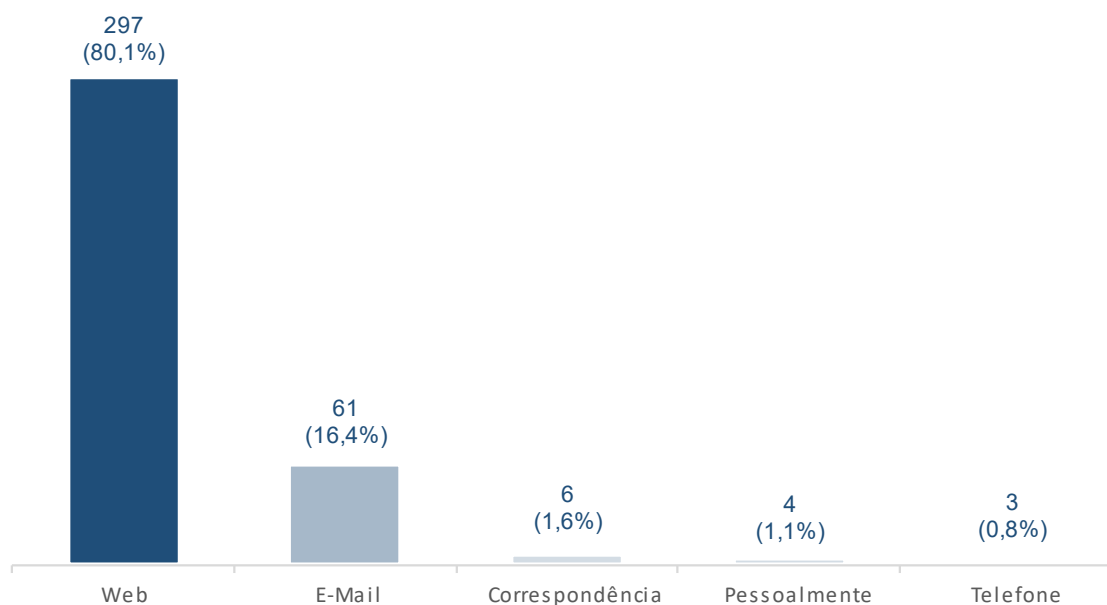
A Ouvidoria-geral do TCE-MT dispõe de 5 canais para recebimento de manifestações, sendo eles: canal de Ouvidoria Online, e-mail, correspondência, presencial e Disque Ouvidoria.



Observa-se que o canal mais utilizado foi o Ouvidoria Online, que recebeu 297 manifestações, vejamos:



MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE COMUNICAÇÃO



Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

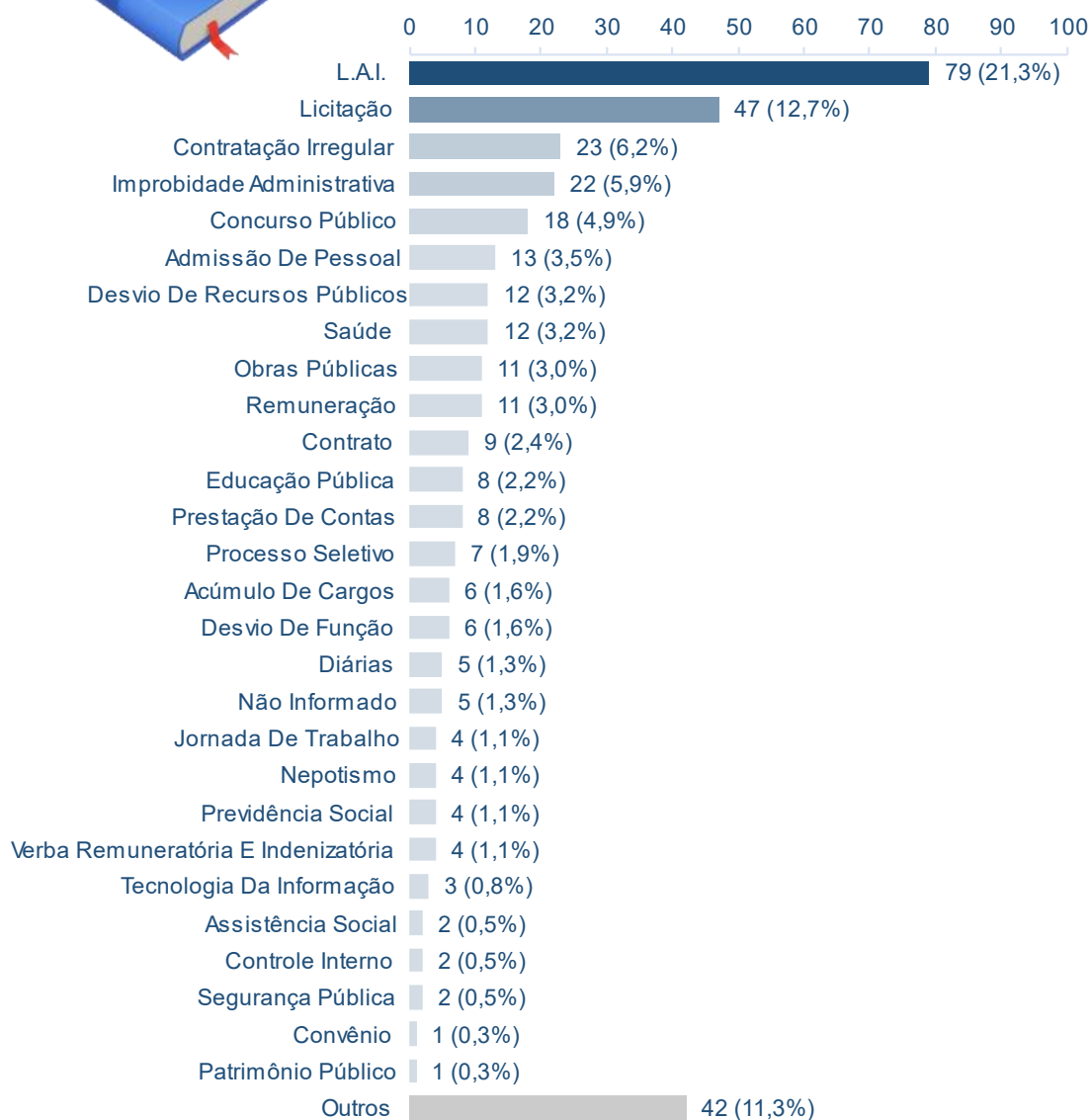
5.4 Dos assuntos internos

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





MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



Total de Assuntos: 29. Total de Chamados: 371

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

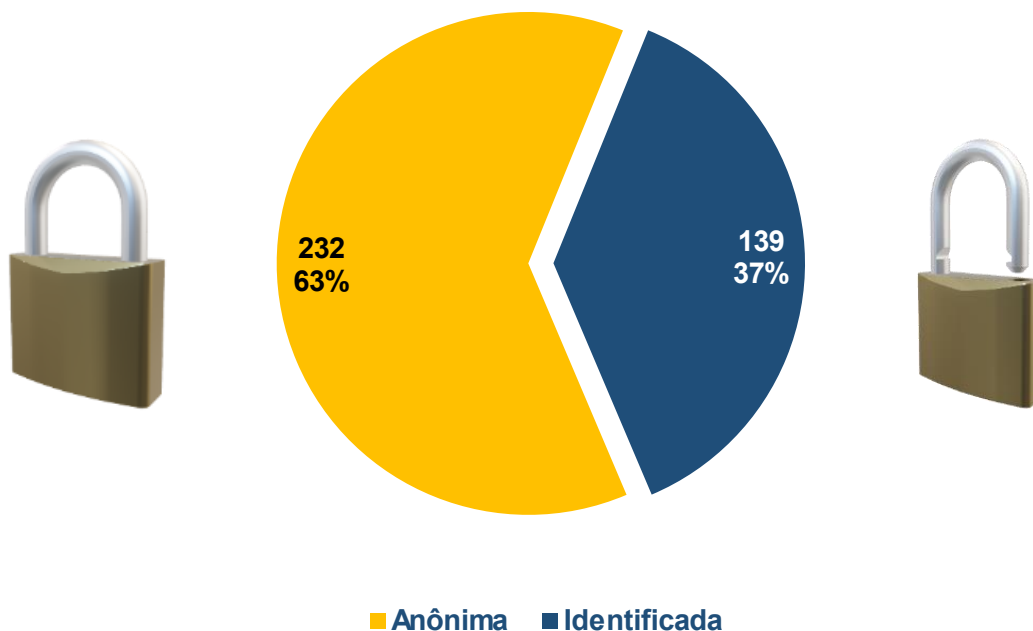


5.5 Da identificação das manifestações

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 371 manifestações recebidas 139 foram realizadas de forma identificada e 232 de forma anônima, vejamos:

MANIFESTAÇÕES POR STATUS DE IDENTIFICAÇÃO



Total de Chamados: 371

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



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 1º quadrimestre de 2023, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria-geral recebeu mais manifestações.

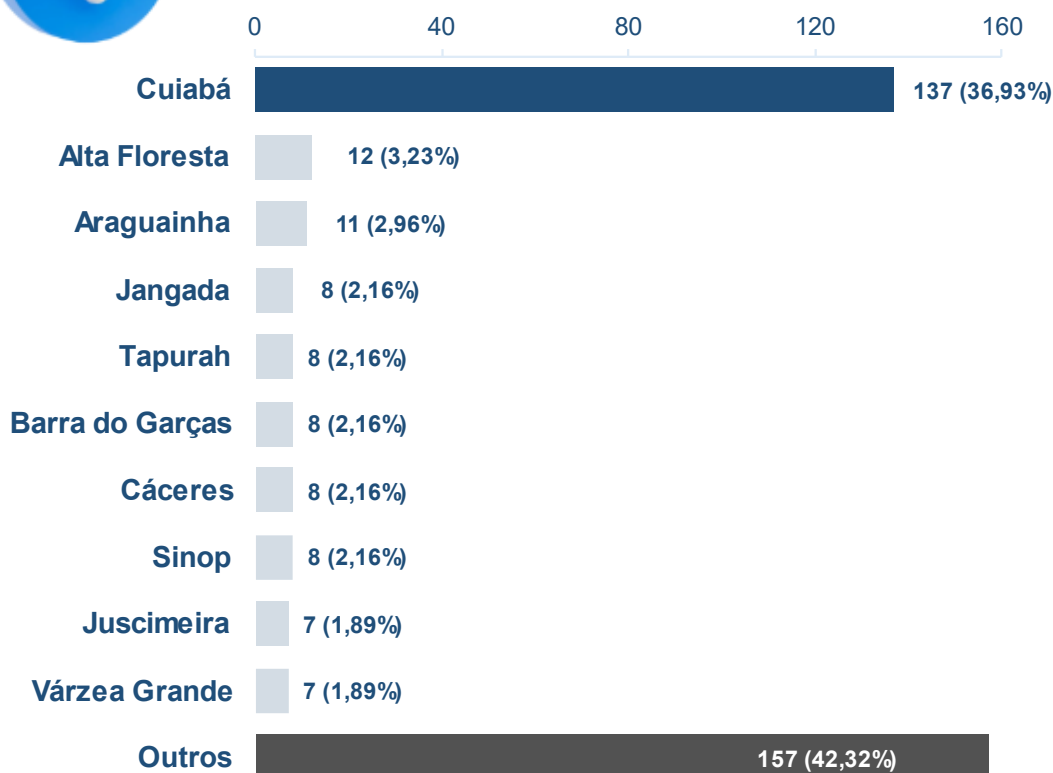
Ressalta-se que o fato do município ser citado nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria-geral, não indica necessariamente maior número de irregularidades praticadas por aquele ente jurisdicionado, podendo o fato tão somente estar relacionado a facilidade de acesso à rede de computadores que permite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





MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO CITADO



Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

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 (Alta Floresta).

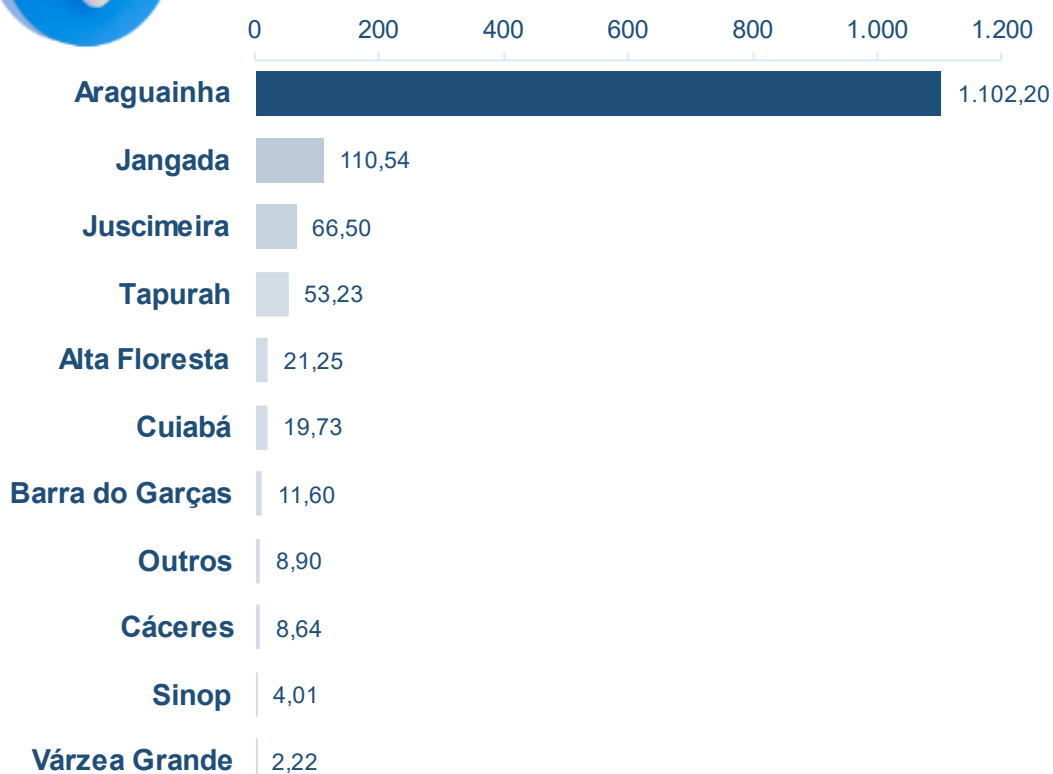
Abaixo, verificamos a proporção relativa de manifestações na mesma base populacional, ou seja, número de manifestações para cada 100 mil habitantes. Esta forma de observar as manifestações por município, torna a análise equilibrada, pois coloca todos os municípios na mesma base de comparação. Verifica-se agora



que o Município de Araguainha apresentou o equivalente a 1.102,20 manifestações para cada 100 mil habitantes, seguido de Jangada, com o equivalente a 110,54 manifestações para cada 100 mil habitantes. Cabe ressaltar que esta não é uma análise de unidades jurisdicionadas, mas municipal, haja vista que cada município tem ao menos 2 Unidades Jurisdicionadas, sendo Prefeituras e Câmaras Municipais.



MANIFESTAÇÕES POR CEM MIL HABITANTES



População estimada IBGE (2022)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

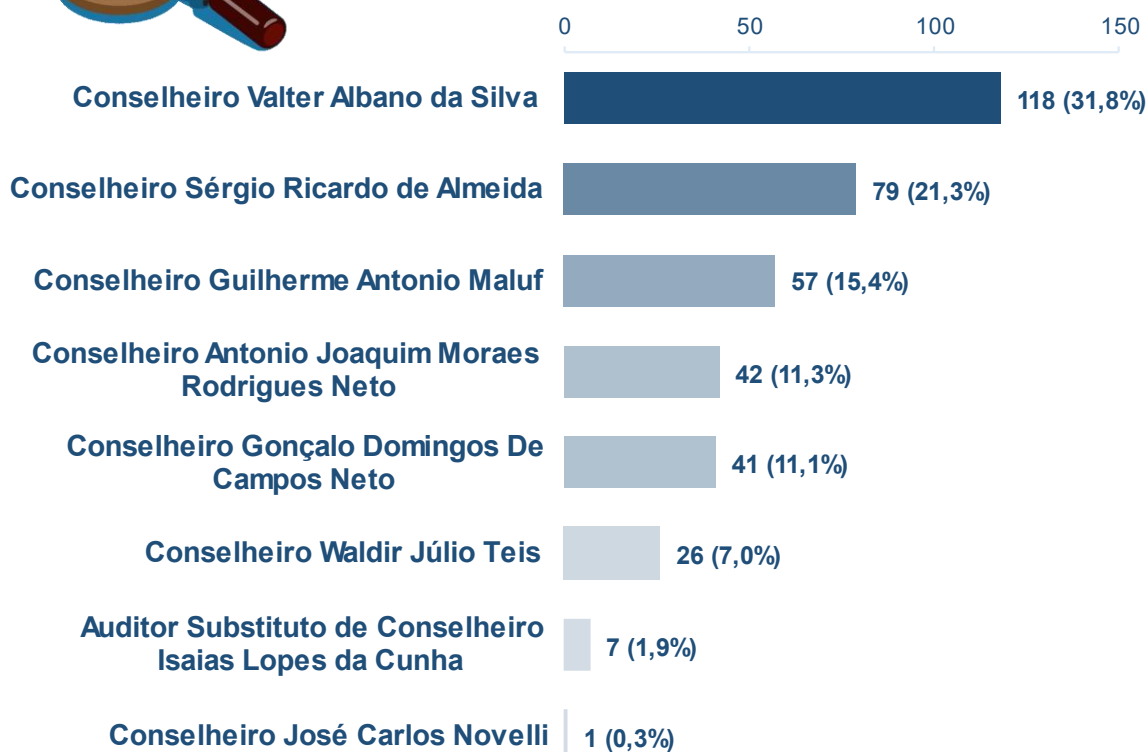


5.7 Das manifestações por Relator

A distribuição das manifestações, seguindo critérios regimentais, por distribuição conforme competência atribuída ao Relator da Unidade Jurisdicionada do ano em que o processo foi autuado, se deu da seguinte forma:



MANIFESTAÇÕES POR RELATORIA



Total de Chamados: 371



6 DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao usuário, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2023, que 60% das manifestações típicas de Ouvidoria e 88% 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, 11/2021, 05/2022 e 20/2022, conforme dados constantes no Plano de Ação de 2023:

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvidoria-geral tenham resposta final no prazo legal estabelecido nas RN n.º 11/2021 e 20/2022.	60%
Percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que os SICs tenham resposta final no prazo legal estabelecido na RN n.º 12/2012.	88%

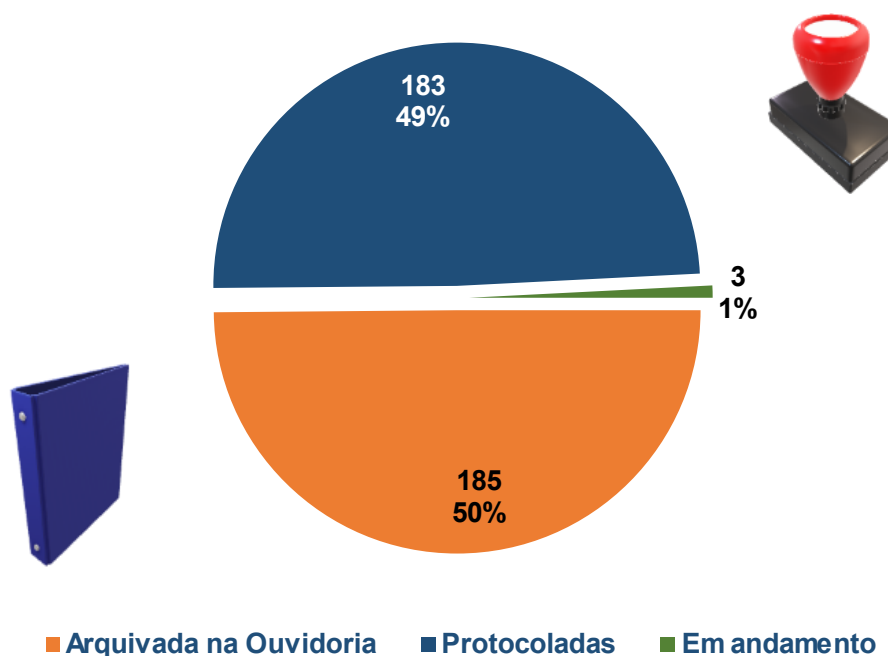


6.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria

No 1º quadrimestre de 2023, como mencionado, foram recebidos o total de 371 manifestações, sendo 329 oriundas da Ouvidoria e 42 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

Cumpra esclarecer que das 371 manifestações recebidas na Ouvidoria-geral, 183 foram protocoladas e encaminhadas às unidades competentes para análise e emissão de resposta, 185 foram respondidas pela Ouvidoria-geral sem demandar análise de outras unidades e 3 encontravam-se aguardando análise inicial pela Ouvidoria-geral até a data de extração dos dados.

ANDAMENTO INICIAL DAS MANIFESTAÇÕES



Total de Chamados: 371

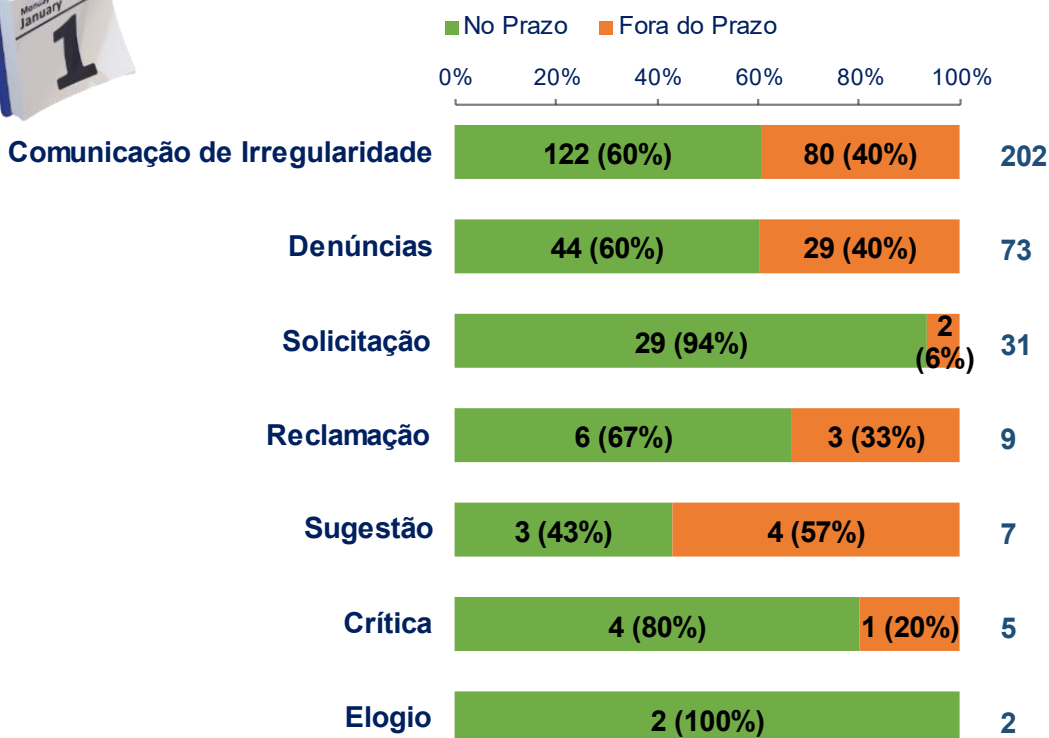


Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

Quanto ao prazo de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria (comunicações de irregularidades, denúncias, solicitações, reclamações, críticas, sugestões e elogios), conforme mencionado, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 329 chamados, conforme gráficos identificando o quantitativo das manifestações, respondido no prazo e fora no prazo, vejamos:



STATUS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



Total de Chamados: 329
210 (64%) no prazo / 119 (36%) fora do prazo

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



Em análise aos dados acima expostos, observa-se que das 329 manifestações típicas de Ouvidoria, 210 foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde a 63,83% e 119 fora do prazo, o correspondente a 36,17%.

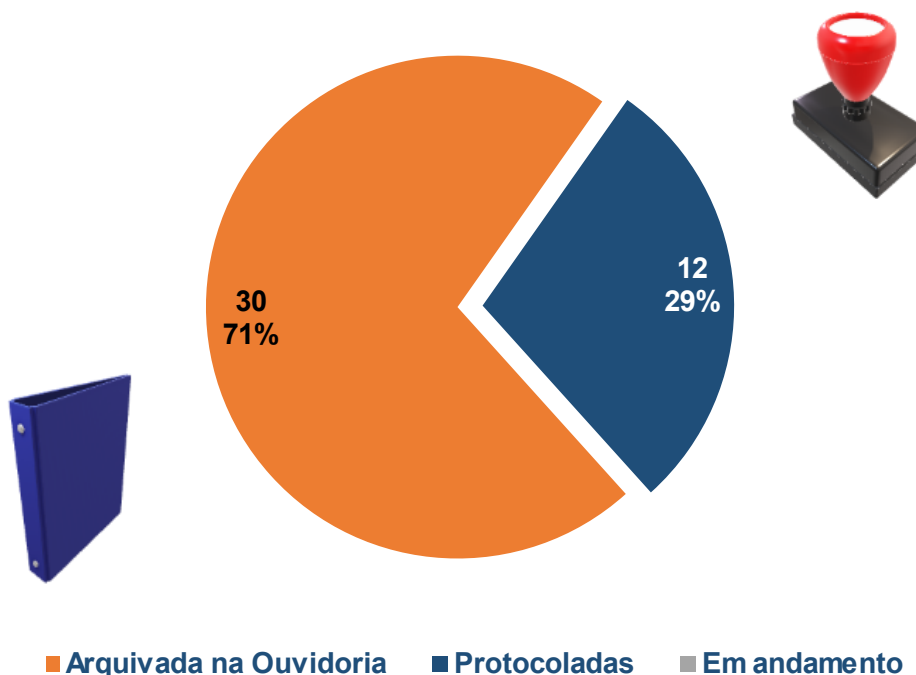
Diante disso, conclui-se que a Ouvidoria atingiu a meta proposta no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.

6.2 Índice de atendimento dos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidas 42 solicitações. Destas, observa-se que 12 foram protocoladas e 30 foram arquivadas na Ouvidoria-geral, conforme gráfico abaixo:



ANDAMENTO INICIAL DOS SICs



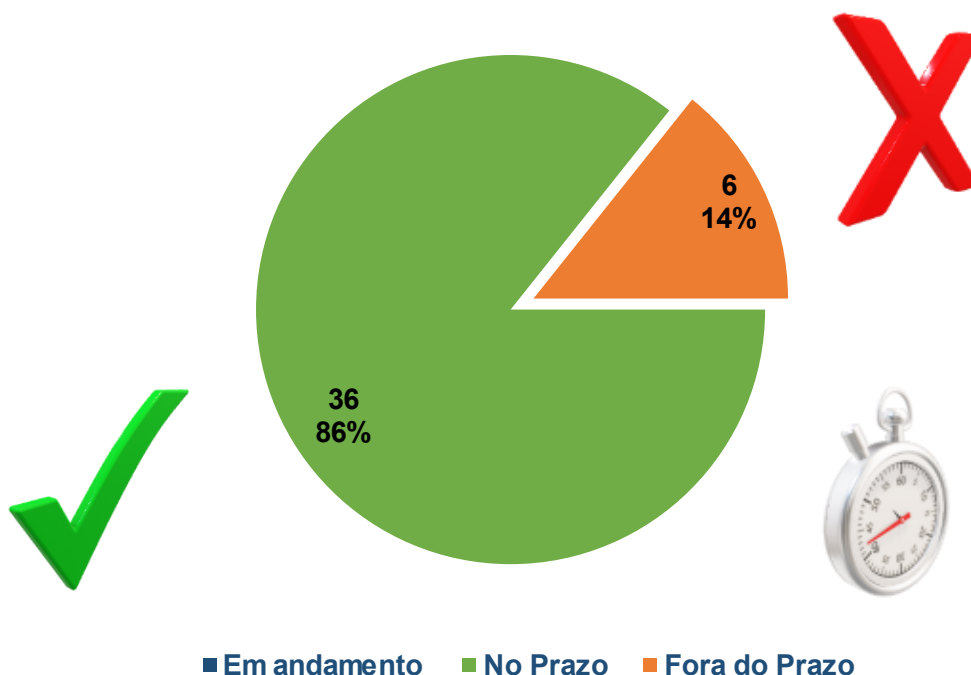
Total de Chamados: 371

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

Quanto ao prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidos 42 pedidos. Destes, observa-se que 34 foram respondidos dentro do prazo de 20 dias, 02 foram respondidos no prazo de prorrogação de até 30 dias e 6 fora do prazo, conforme gráfico abaixo:



PRAZO DE RESPOSTA DOS SICs



Total de SICs: 42

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

Quanto ao referido percentual, cumpre esclarecer que não foi atingido o percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo estipulado de 88%.

Ressalta-se que a Ouvidoria-geral realiza alerta as unidades do TCE-MT quanto ao cumprimento dos referidos pedidos de acesso à informação, conforme preconizado na Lei n.º 11.527/2011 e regulamentado no âmbito do TCE-MT por meio da Resolução Normativa n.º 12/2012, visando obter o retorno da solicitação para comunicação ao solicitante dentro do prazo estipulado.



7 DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Índice de satisfação do usuário com a atuação da 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 2023 que 50% dos usuários (Ouvidoria e SIC), avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente), conforme dados detalhados no Plano de Ação:

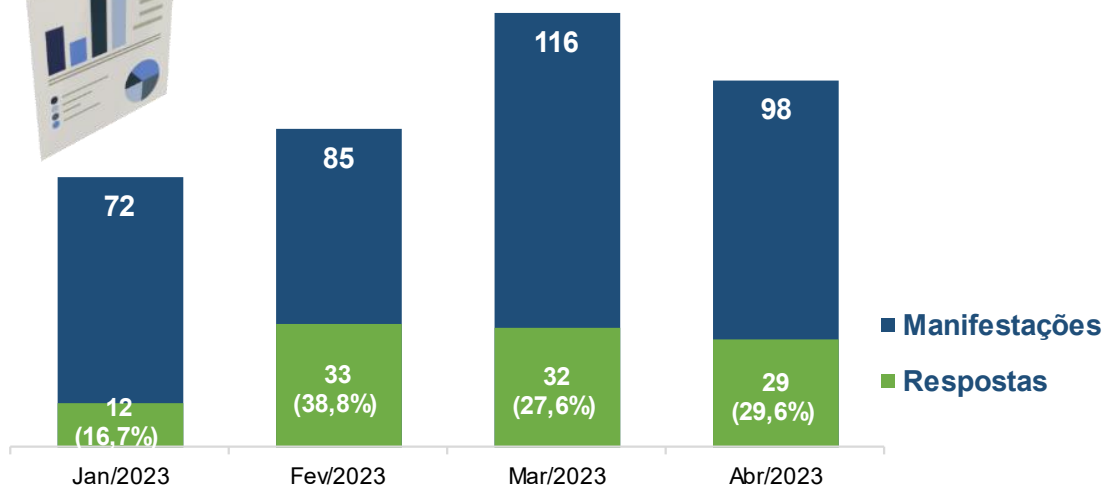
OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).	50%

7.2 Resultado da pesquisa de satisfação inicial





RESPOSTAS POR MANIFESTAÇÕES

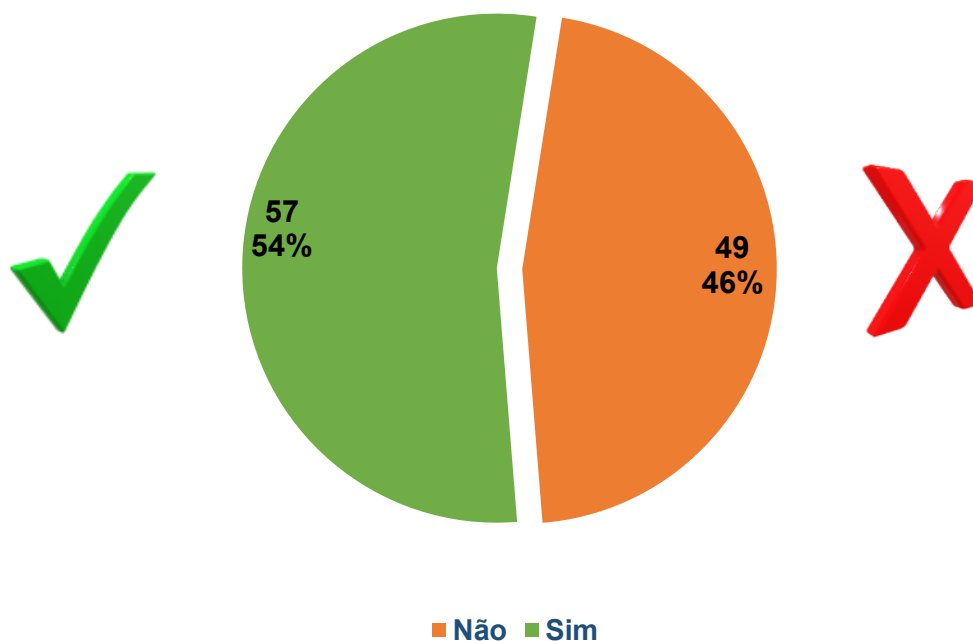


371 Manifestações - 106 Respostas (28,6%)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



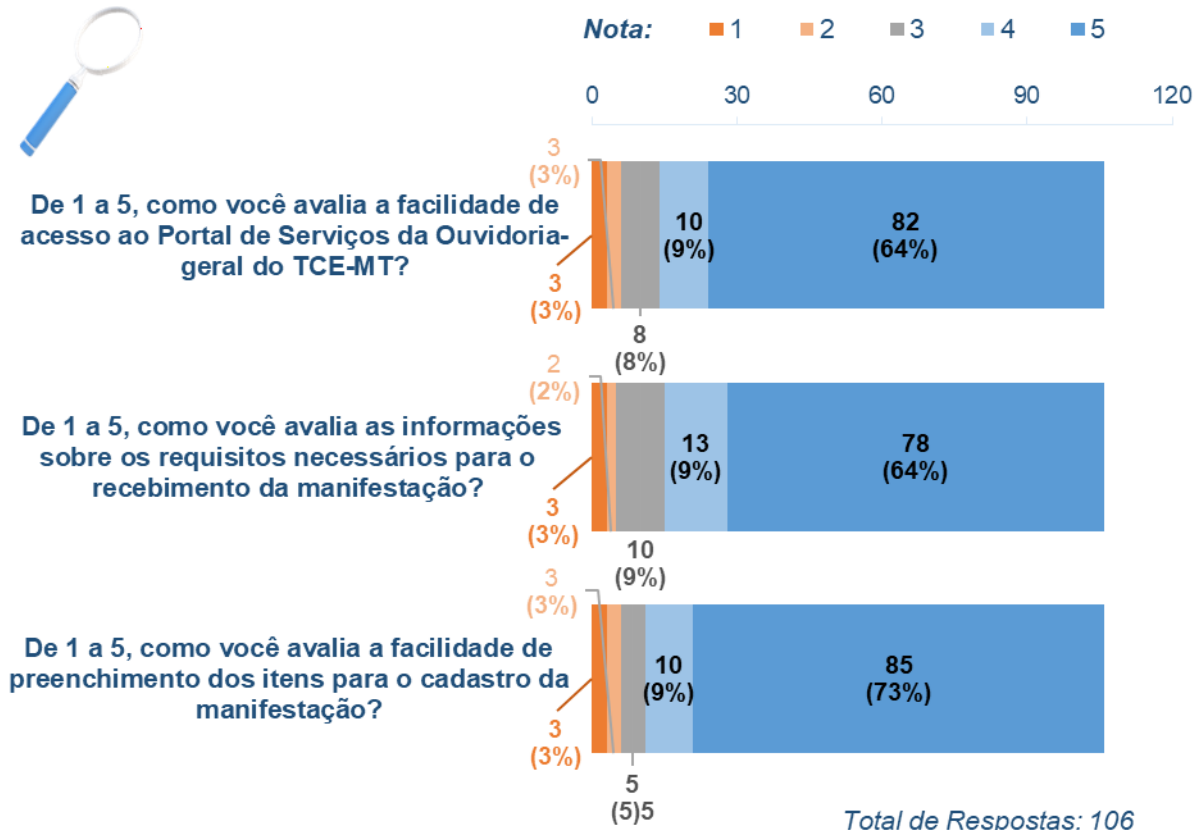
PROCUROU O ÓRGÃO OU A ÁREA ENVOLVIDA NA MANIFESTAÇÃO ANTES DE RECORRER À OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?



Total de Respostas: 106

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

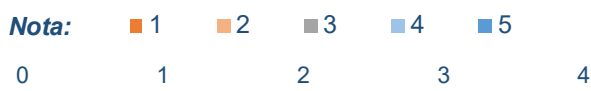




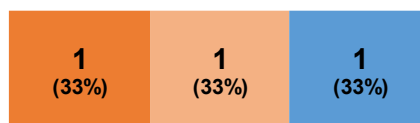
Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



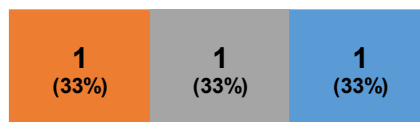
7.3 Resultado da pesquisa de satisfação final



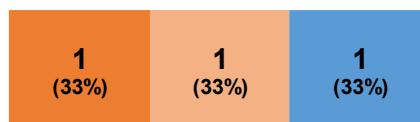
De 1 a 5, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral do TCE-MT?



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?

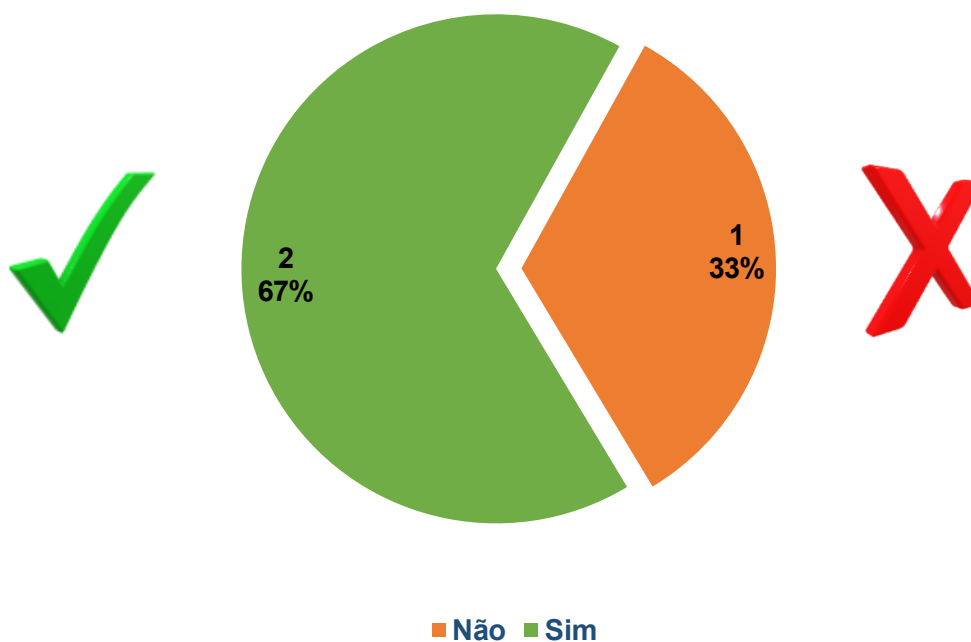


Total de Respostas: 3

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



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



Total de Respostas: 3

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023



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



■ Não ■ Sim

Total de Respostas: 3

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 11.05.2023

Observa-se que a pesquisa de satisfação inicial obteve o quantitativo de 106 respostas e a final obteve somente 3 respostas, o que acabou prejudicando o percentual de satisfação nos itens avaliados após o envio da resposta final ao cidadão-usuário.

Porém analisando os resultados obtidos nos quatro primeiros meses do exercício de 2023, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 50% nos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial, porém na pesquisa de satisfação final obteve o percentual de 100% (cem por cento) somente quando questionado “caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-



geral do TCE/MT?”.

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.

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

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 2023:

- VIII Congresso de Controle e Políticas Públicas.

Realizado IRB, TCE-BA e TCM-BA., nos dias 01 a 03 de fevereiro de 2023.

- Ouvidoria Day



Realizado pelo TCE-MT, no dia 16 de março de 2023.

- Lei Geral de Proteção de Dados Aplicada

Realizado pelo TCE-MT, nos dias 27 e 28 de abril de 2023.

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 2023, a Unidade desenvolveu além das ações acima mencionadas, realizou, ainda, as seguintes atividades técnicas e administrativas:

- Elaboração e divulgação do Plano de Ação 2023;
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (janeiro a abril de 2023);
- Elaboração de relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 76 Comunicações Internas para unidades do TCE-MT;
- Elaboração de 6 Instruções Internas, visando padronização de procedimentos internos;



- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Participação no Programa Interage - Câmaras Municipais;
- Participação no Programa Nacional de Transparência Pública da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon);
- Participação no grupo de trabalho do Instituto Rui Barbosa (IRB), de planejamento e execução de ações de sensibilização;
- Participação no grupo de trabalho do Instituto Rui Barbosa (IRB), de controle social de denúncias nos Tribunais de Contas;
- Participação na Assembleia da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral da União, realizada no dia 16 de março.

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 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 pelas unidades jurisdicionados.

Neste quadrimestre 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, diante deste contexto evolutivo, ressalta-se que a Ouvidoria-geral seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do TCE-MT, contribuindo para consolidação do Tribunal de Contas como uma instituição mais próxima da sociedade e, desta maneira, ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 15 de maio de 2023.

ANTONIO JOAQUIM

Conselheiro Ouvidor-geral

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES

Secretária Executiva da Ouvidoria-geral

Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

ANTÔNIO MORAES NETO

Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral

Responsável Técnico pelo recebimento
e finalização de manifestações

MARTA MEIRE DA COSTA LIMA

Assistente da Ouvidoria-geral

Responsável pela elaboração de relatórios e revisão



WALTER AGUIAR MARTINS JUNIOR

Colaborador

Responsável pela análise e visualização de dados

