

**OUVIDORIA-GERAL**  
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

**RELATÓRIO 3º QUADRIMESTRE DE 2023**



**ANTONIO JOAQUIM**  
Conselheiro Ouvidor-Geral

**tce**  
**mt**

## OUVIDORIA-GERAL DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Conselheiro Ouvidor Antonio Joaquim

Disque-Ouvidoria: 0800-647-2001 - (65) 3613-7128/ 7664

E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



## COMPOSIÇÃO

### CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim

### SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

Américo Santos Corrêa

### SERVIDORES

Antonio Moraes Neto

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

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

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</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>6</b>
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
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 .....	12
5.6	Dos Municípios.....	14
5.7	Das manifestações por Relator .....	16
5.8	Do status de impulsionamento das Denúncias .....	17
<b>6</b>	<b>DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>19</b>
6.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>7</b>	<b>DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>22</b>
7.1	Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral	22
7.2	Resultado da pesquisa de satisfação inicial.....	23
7.3	Resultado da pesquisa de satisfação final .....	27
7.4	Índice de atendimento dos prazos de resposta do Serviço de	



Informação ao Cidadão .....	29
<b>8        DAS REUNIÕES .....</b>	<b>32</b>
<b>9        DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES .....</b>	<b>32</b>
<b>10      DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>33</b>
<b>11      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 terceiro quadrimestre de 2023, compreendido entre 01.09.2023 e 31.12.2023, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, por onde ele 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, imparcialidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei nº 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 01 de janeiro de 2024, por meio do Ato n.º 001/2024, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.241.

**2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL**

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

- Américo Santos Corrêa (Secretário Executivo da Ouvidoria-geral)
- Alexandra Massoli Rey Parrado (Colaborador);



- Antonio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Assistente Técnico de Gabinete I);
- Mágida Hammoud Monteiro Guimarães (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Consultor Técnico-jurídico da Ouvidoria-geral do TCE-MT);
- 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 secretaria executiva, 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.



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**

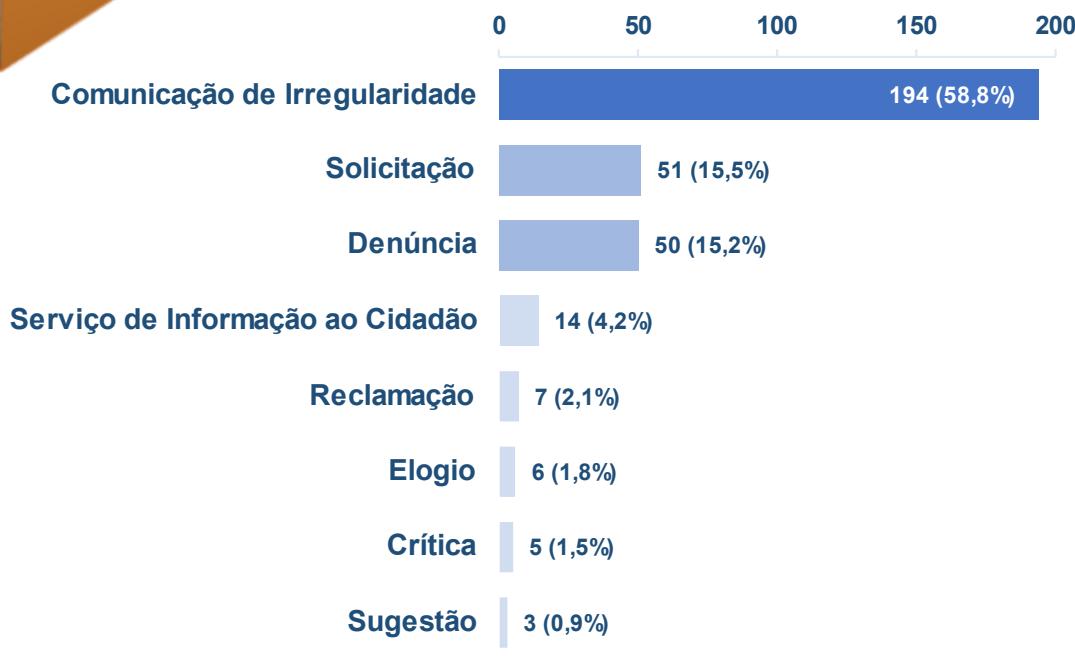
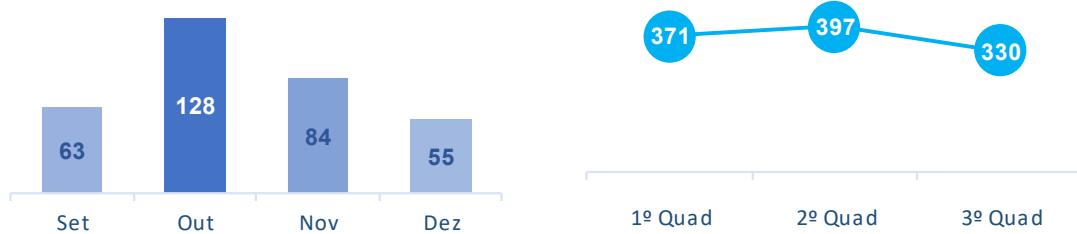
Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se às manifestações registradas pelo público interno e externo desta Corte de Contas, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

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

No terceiro quadrimestre de 2023 (01.09.2023 a 31.12.2023), a Ouvidoria-geral, recebeu 330 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos, sendo 316 manifestações típicas de Ouvidoria e 14 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

Vejamos o quantitativo de manifestações recebidas no terceiro quadrimestre de 2023:



**MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO***Total de Chamados: 330*

Dados extraídos do sistema Control-P em 22.01.2024.



## 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 com base na 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 com base na 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 nº 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP.

Cumpre 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 nº 11/2021.

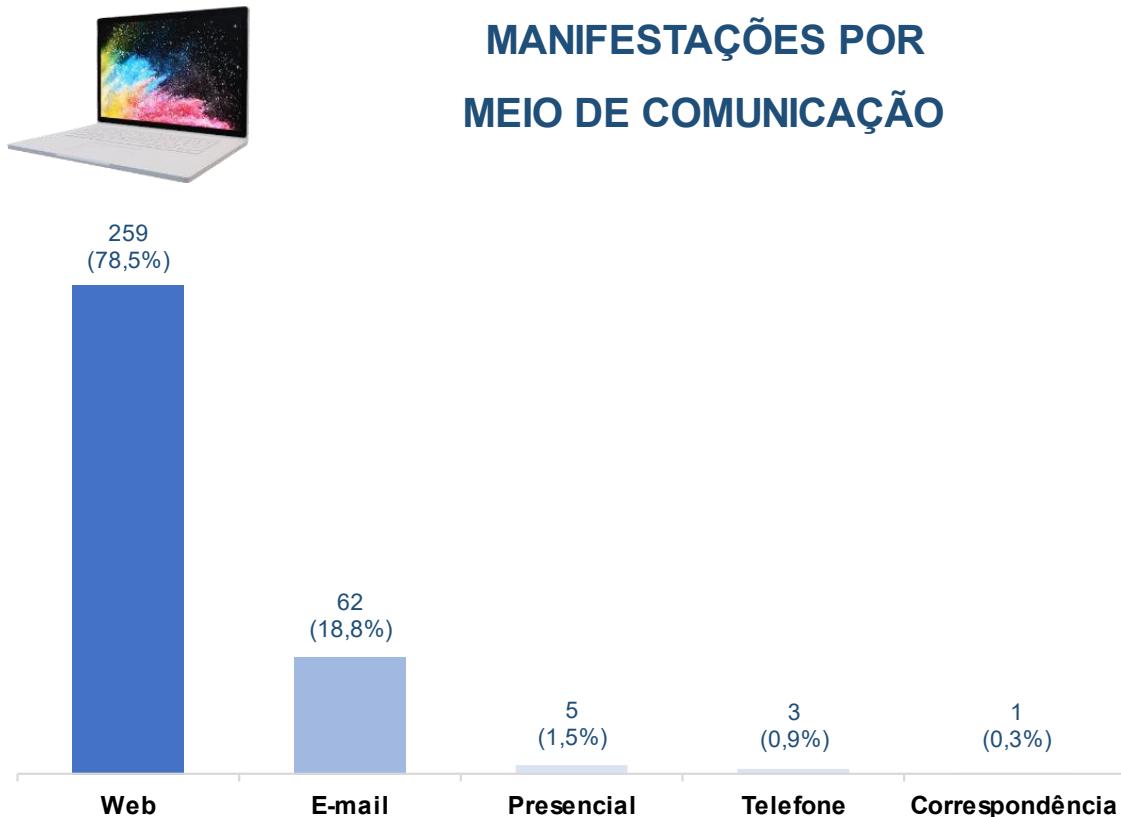
Realizada esta ressalva, observa-se que no 3º quadrimestre de 2023 foram recebidas o seguinte quantitativo de manifestações de Ouvidoria: 194 comunicações de irregularidades, 51 solicitações, 50 manifestações de denúncias, 7 reclamações, 6 elogios, 5 críticas e 3 sugestões. Quanto às manifestações com base na Lei de Acesso à Informação, foram recebidos 14 Serviços 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 259 manifestações, vejamos:



Dados extraídos do sistema Control-P em 22.01.2024.

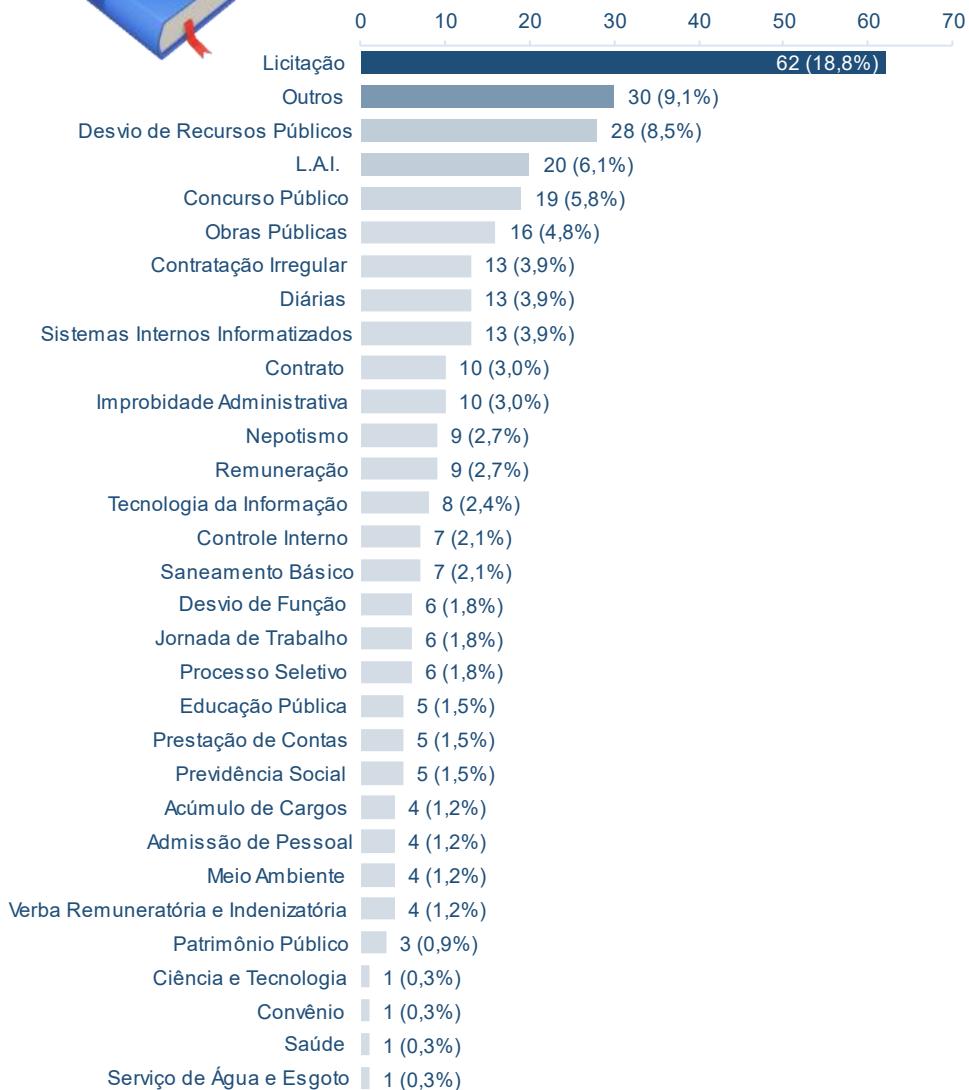
#### **5.4 Dos assuntos internos**

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os 5 assuntos mais recorrentes foram sobre licitação, desvio de recursos públicos, lei de acesso à informação, concurso público e obras públicas, conforme gráfico abaixo:





## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



Total de Assuntos: 31. Total de Chamados: 330

Dados extraídos do sistema Control-P em 22.01.2024.

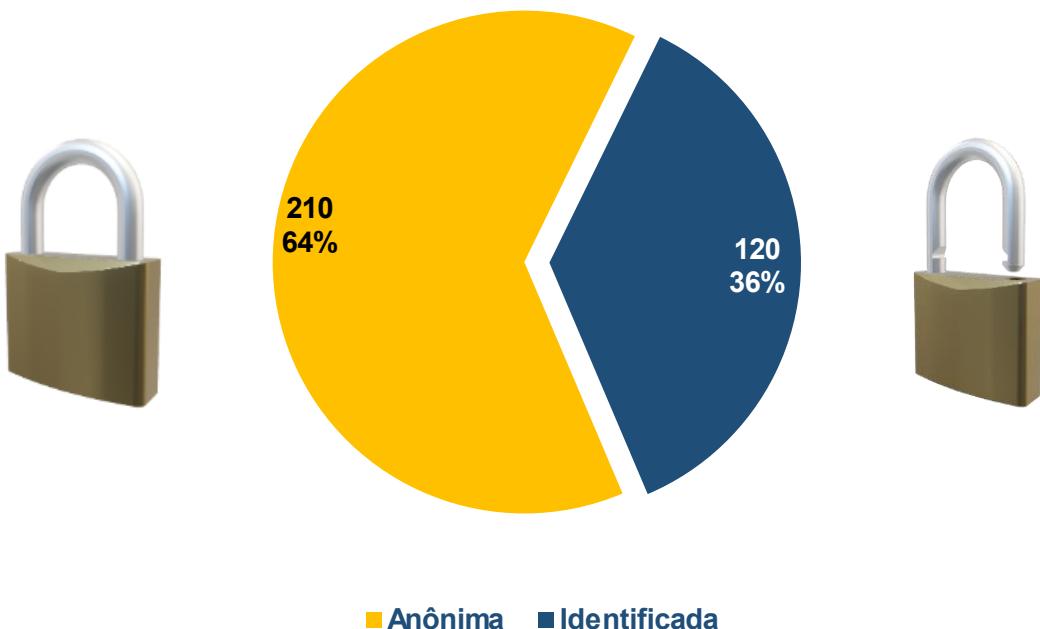
### 5.5 Da identificação das manifestações



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 330 manifestações recebidas 120 foram realizadas de forma identificada e 210 de forma anônima, vejamos:

### **MANIFESTAÇÕES POR STATUS DE IDENTIFICAÇÃO**

*Total de Chamados: 330*

Dados extraídos do sistema Control-P em 22.01.2024.



## 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 as necessidades locais, visando a boa prestação do serviço público.

Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no 3º quadrimestre de 2023, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria-geral recebeu mais manifestações.

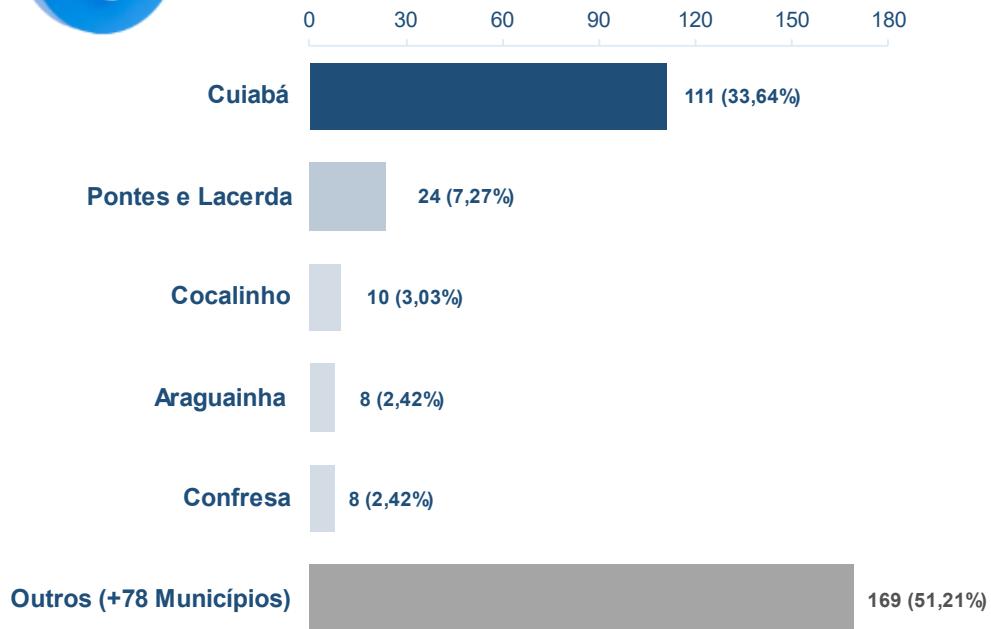
Ressalta-se que o fato de o município ser citado nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria-geral, não indica necessariamente maior número de irregularidades praticadas por aquele ente jurisdicionado, podendo o fato tão somente estar relacionado a facilidade de acesso à rede de computadores que permite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





**MANIFESTAÇÕES POR  
MUNICÍPIO CITADO**



*330 Chamados em 83 Municípios*

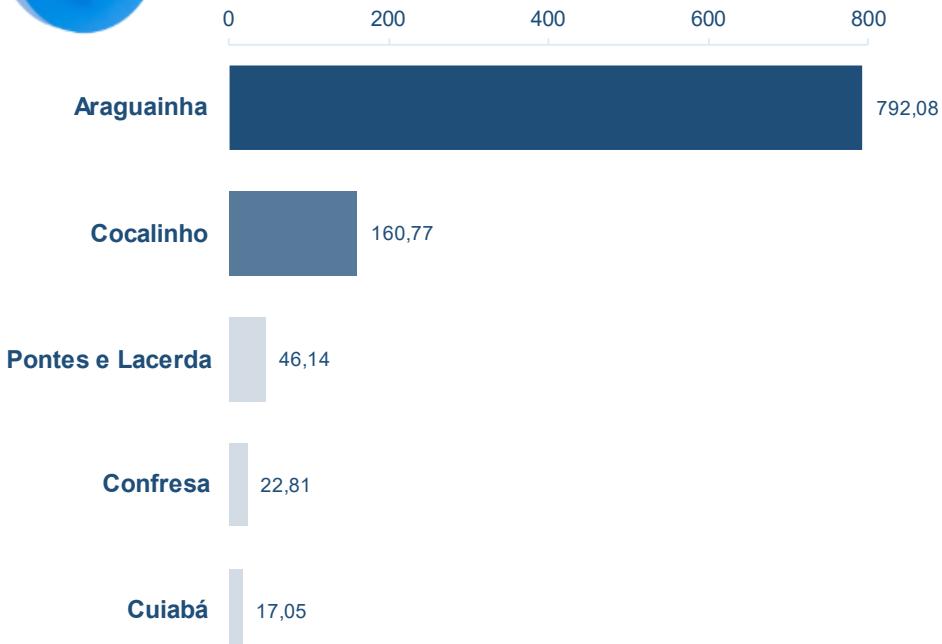
Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

Observa-se que o município mais citado foi a capital mato-grossense Cuiabá, porém ressalta-se que os jurisdicionados referentes aos órgãos estaduais, em sua quase totalidade, sediam-se na capital, o que justifica a diferença quando comparado com o município que ocupa a segunda posição (Pontes e Lacerda).

No gráfico 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 posiciona os municípios na mesma base de comparação. Por esse parâmetro ilustrativo, verifica-se que o Município de Araguainha apresentou o equivalente a 792 manifestações para cada 100 mil habitantes, seguido de



Cocalinho, com o equivalente a 161 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. A média estadual é de 9 manifestações registrados na Ouvidoria-geral do TCE-MT para cada 100 mil habitantes.

**PROPORÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR  
CEM MIL HABITANTES**

Média MT: 9 Manifestações para cada 100 mil habitantes . (População: IBGE-2022)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

**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: 330*

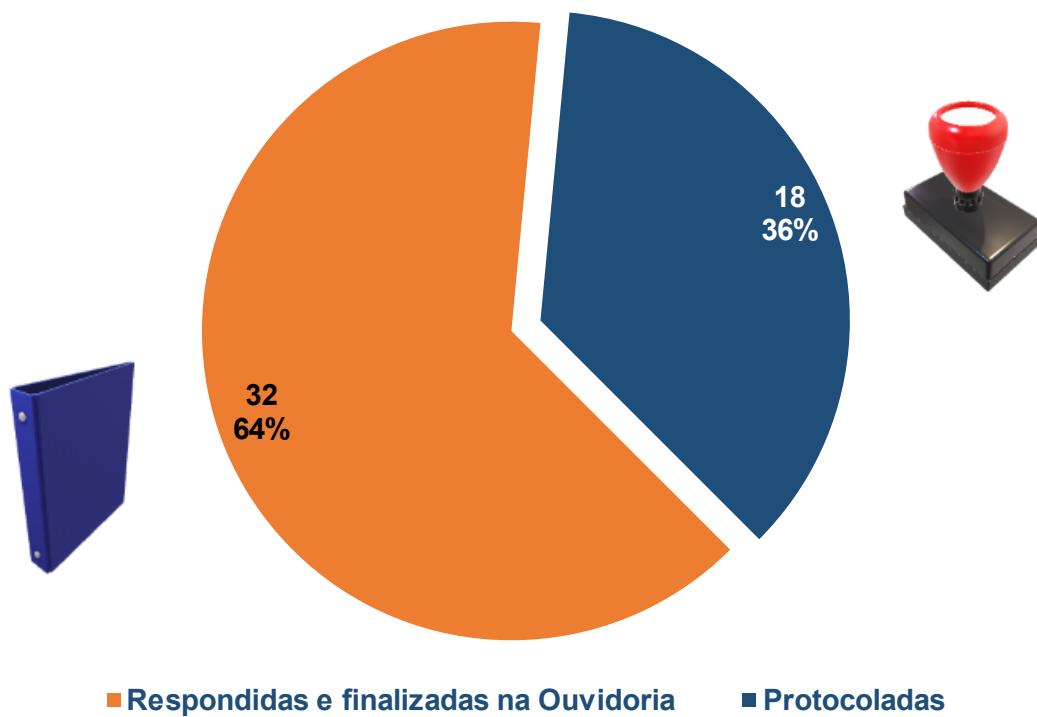
Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

**5.8 Do status de impulsionamento das Denúncias**

Uma parcela de 62% das Denúncias que ingressam no TCE-MT são respondidas e finalizadas pela própria Ouvidoria-geral, pois tratava-se de Representação de Natureza Externa, proposta por autoridades e outras partes



legítimas; ou não atendem aos requisitos de recebimento, mesmo após o contato e solicitação de complementação com informações necessárias. Os próximos gráficos abaixo apresentam o resultado do status de impulsionamento das Denúncias e o posicionamento apenas das Denúncias impulsionadas, vejamos:

**IMPULSIONAMENTO INICIAL DAS DENÚNCIAS**

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024



## RETORNO DAS DENÚNCIAS



Total de Chamados: 18

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

## 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%

No 3º quadrimestre de 2023, como mencionado, foram recebidos o total de 330 manifestações, sendo 316 oriundas da Ouvidoria e 14 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

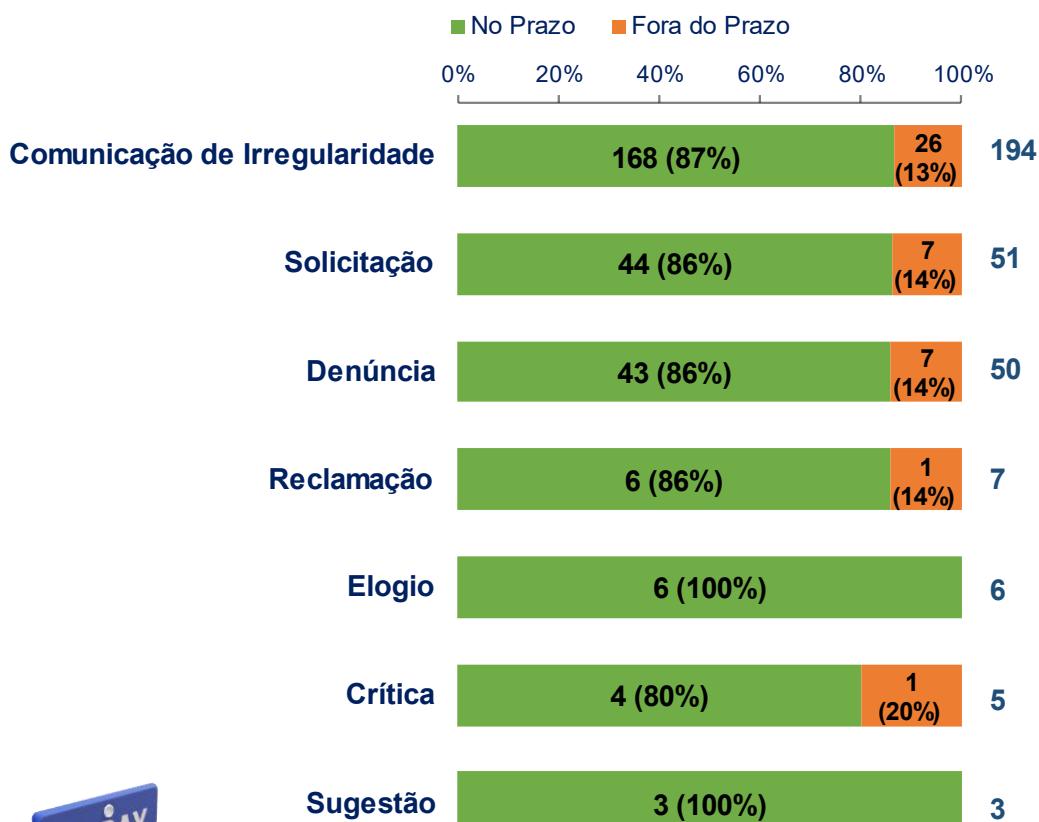
Cumpre esclarecer que das 330 manifestações recebidas na Ouvidoria-geral, 141 foram protocoladas e demandaram atuação de demais unidades do TCE-MT para análise e emissão de resposta, 189 foram respondidas e finalizadas pela Ouvidoria-geral.

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 316 chamados, conforme gráficos identificando o quantitativo das manifestações, respondido no prazo e fora no prazo, vejamos:

### STATUS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



*Total de Chamados: 316  
274 (87%) no prazo  
42 (13%) fora do prazo*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

Em análise aos dados acima expostos, observa-se que das 316 manifestações típicas de Ouvidoria, 274 foram respondidas dentro do prazo, o que



corresponde a 87% e 42 fora do prazo, o correspondente a 13%.

Diante disso, conclui-se que a Ouvidoria atingiu com excelência a meta proposta de 60% no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo, uma vez que respondeu a 87% das manifestações dentro do prazo de 30 (trinta) dias, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.

## **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 continuadamente 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:

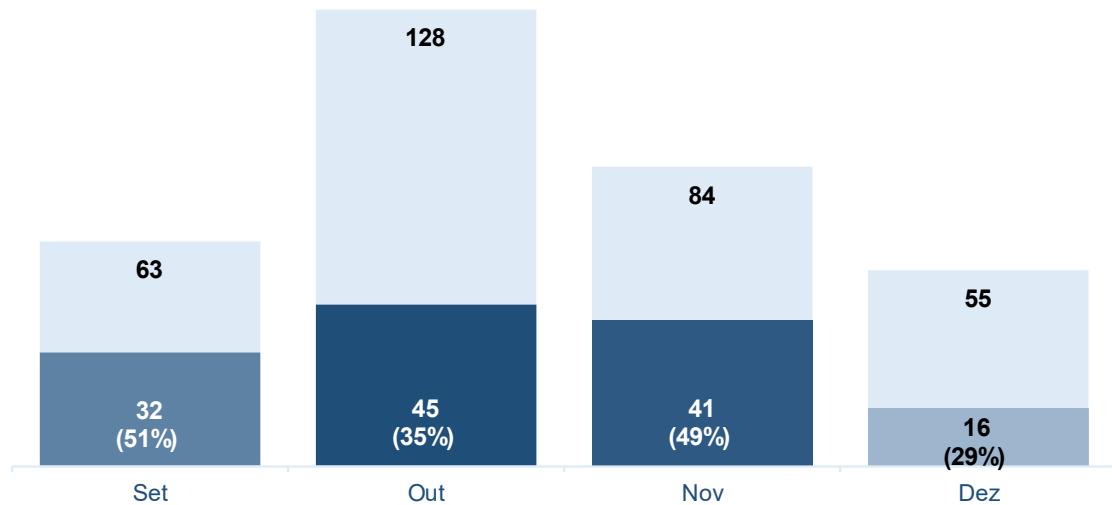
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2</b>		
<b>INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>AÇÕES</b>	<b>META</b>
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o	50%



	atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).	
--	--	--

## 7.2 Resultado da pesquisa de satisfação inicial

■ Chamados ■ Resposta Pesquisa



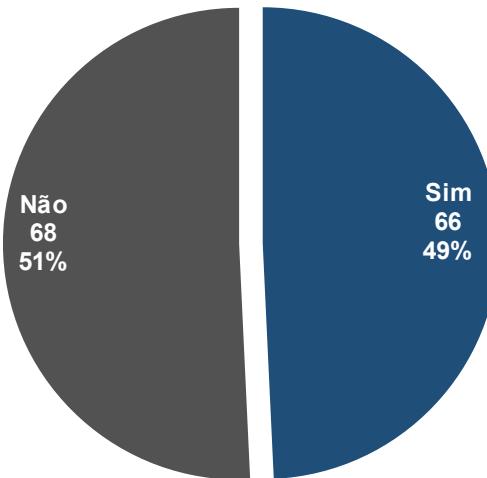
Total de Chamados: 330

Total de Respostas da Pesquisa: 134 manifestantes (41%)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

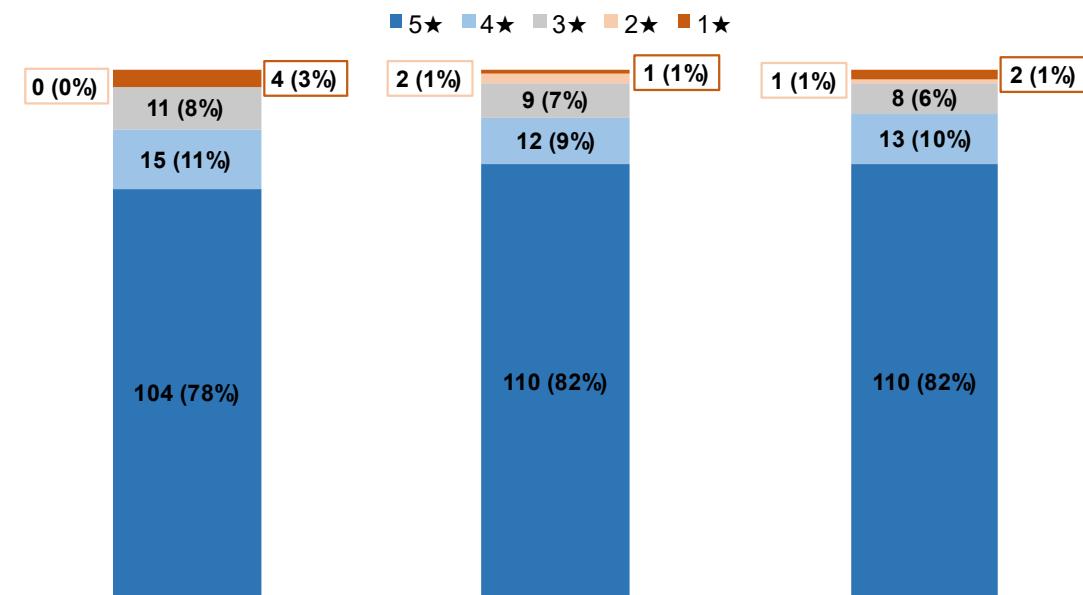


**Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria -geral do TCE?**



*Total de Respostas da Pesquisa: 134*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024



Facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria

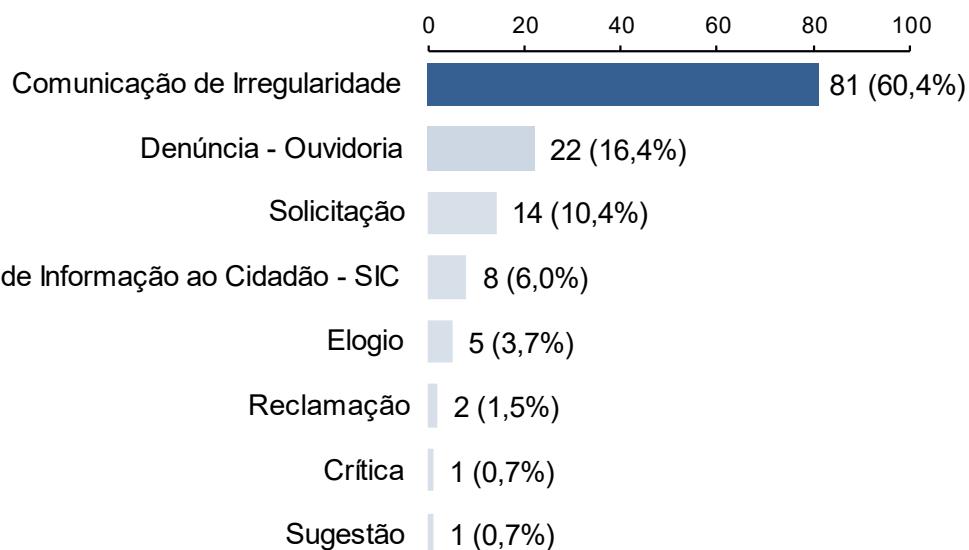
Informações sobre os requisitos necessários para recebimento da manifestação

Facilidade de preenchimento dos itens para cadastro de pedido de informação

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024



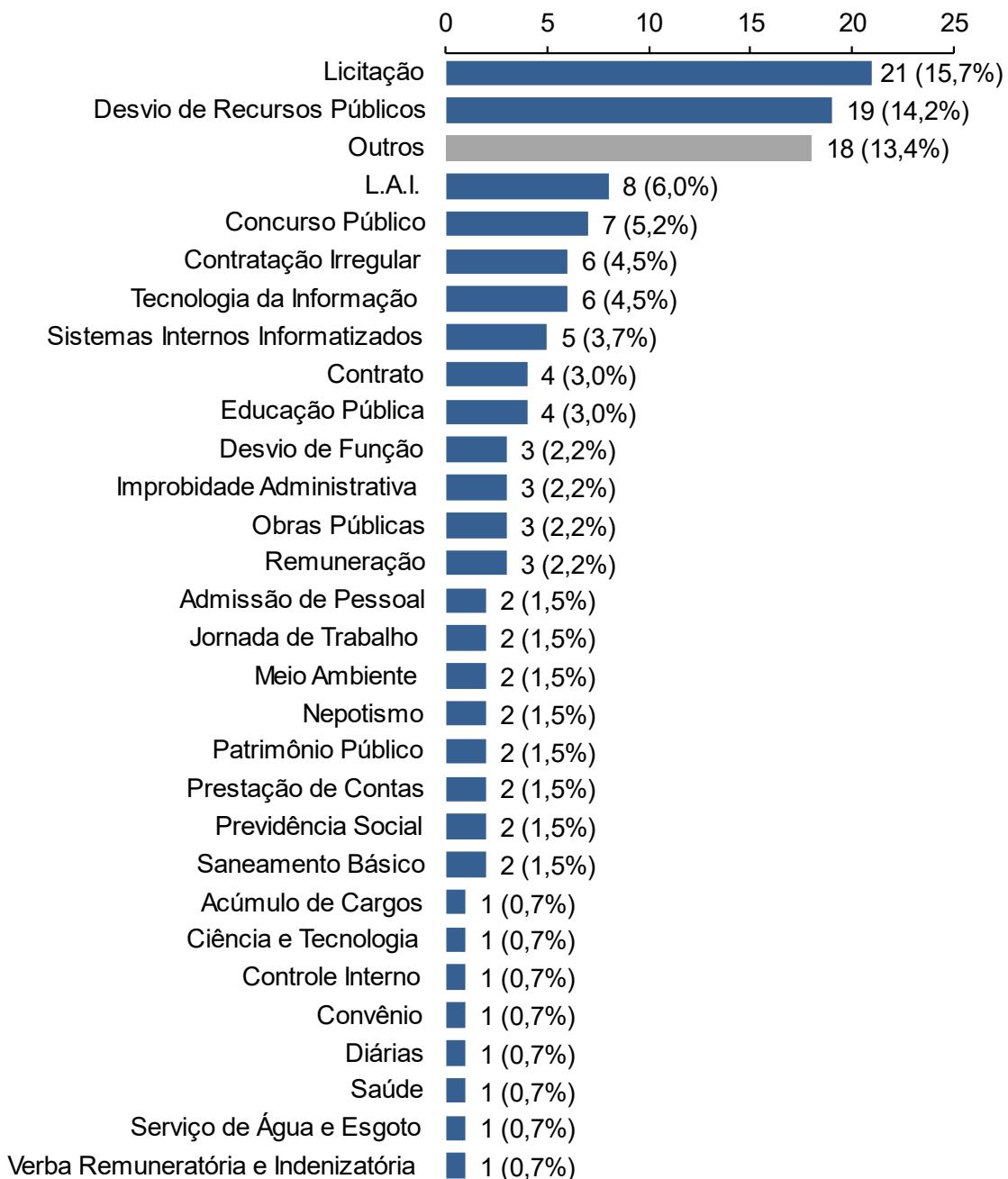
Observa-se que das respostas da pesquisa por classificação das manifestações e assunto interno, obteve o quantitativo de 134 respostas, conforme exposto nos gráficos abaixo:

**Respostas por Classificação***Total de Respostas da Pesquisa:134*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024



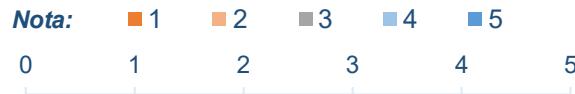
### Respostas por Assunto



Total de Respostas da Pesquisa: 134 (30 Assuntos)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

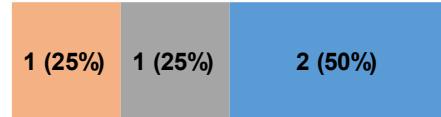


**7.3 Resultado da pesquisa de satisfação final**

**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?**

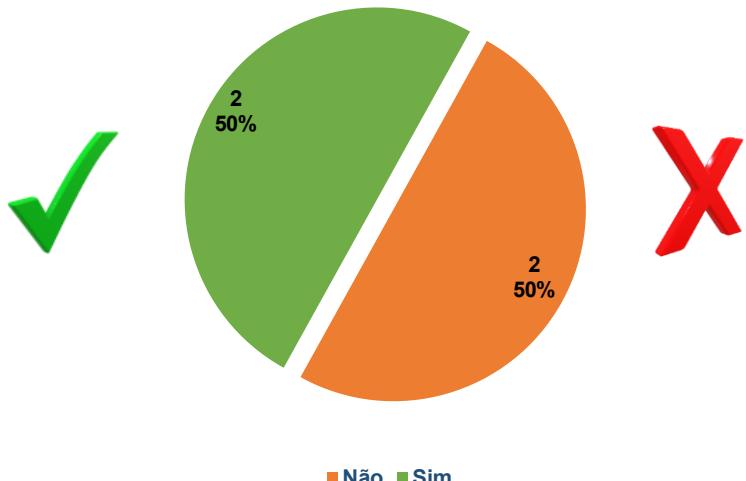


*Total de Respostas: 4*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024



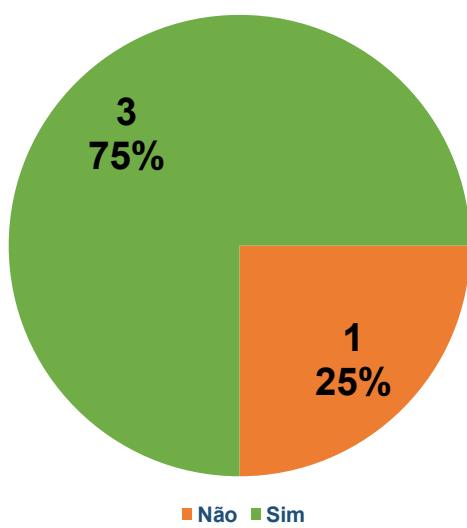
VOCÊ ACOMPANHOU O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO NO SITE DO TCE/MT?



Total de Respostas: 4

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

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



Total de Respostas: 4

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024



Observa-se que a pesquisa de satisfação inicial obteve o quantitativo de 134 respostas e a final obteve somente 4 respostas, o que acabou prejudicando o percentual de satisfação nos itens avaliados após o envio da resposta final ao cidadão-usuário.

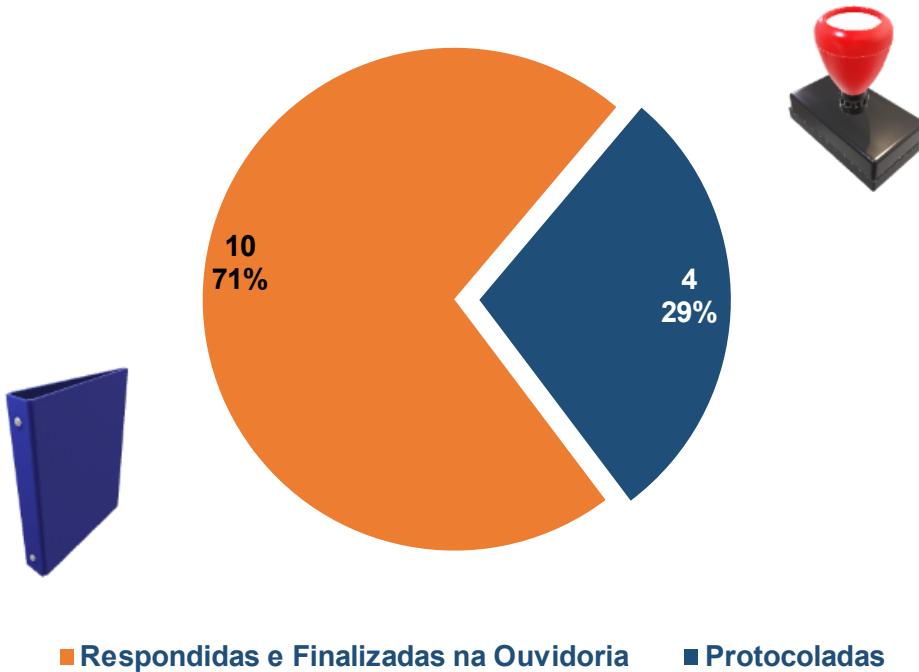
Porém analisando os resultados obtidos no segundo quadrimestre do exercício de 2023, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 50% nos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial, porém na pesquisa de satisfação final obteve o percentual de 75% somente quando questionado “caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT”.

#### **7.4 Índice de atendimento dos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão**

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidas 14 solicitações. Destas, observa-se que 4 foram protocoladas e 10 foram respondidas e finalizadas na Ouvidoria-geral, conforme gráfico abaixo:



## ANDAMENTO INICIAL DOS SICs



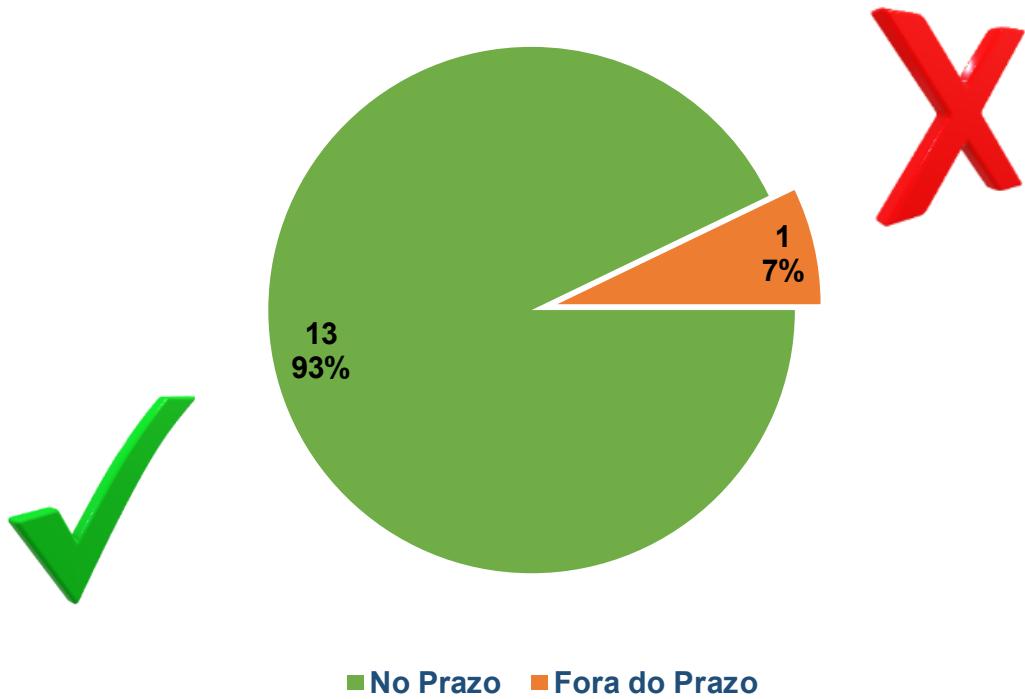
*Total de Chamados: 14*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

Quanto ao prazo previsto na Lei n.º12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º12/2012-TP, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme mencionado foram recebidos 14 pedidos. Destes, observa-se que 13 foram respondidos dentro do prazo de 30 dias, 01 foi respondido fora do prazo, conforme gráfico abaixo:



## PRAZO DE RESPOSTA DOS SICs



Total de SICs: 14

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 22.01.2024

Quanto ao referido percentual, cumpre esclarecer que a Ouvidoria-geral respondeu 93% dos SIC dentro do prazo, atingindo assim o percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo estipulado de 88%.

Ressalta-se que a Ouvidoria-geral realiza alerta às unidades do TCE-MT quanto ao cumprimento dos prazos definidos em normativas para respostas às manifestações oriundas da Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, visando obter o retorno para comunicação ao cidadão dentro do prazo estipulado.



**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:

- Treinamento: Sigilo nas manifestações da Ouvidoria, em conformidade com a Resolução Normativa n.º 20/2022.

Realizado pela Ouvidoria-geral e Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação do TCE-MT, em 01 de setembro de 2023.

- Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Realizado pelo TCE-RN e Instituto Rui Barbosa, nos dias 11 a 13 de setembro de 2023.



- Tricotando sobre Ouvidoria: Encontro com Ouvidores Jurisdicionados

Realizado pela Ouvidoria do TCE-MT, em 29 de setembro de 2023.

- Tricotando sobre Ouvidoria: Encontro com Ouvidores Jurisdicionados

Realizado pela Ouvidoria do TCE-MT, em 12 de dezembro de 2023.

- III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas.

Realizado pela Atricon, IRB e TCE-CE, nos dias 28 de novembro a 1º de dezembro de 2023.

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

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., conforme dispõe a Constituição Federal e Estadual de Mato Grosso.

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 de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (setembro a dezembro de 2023);
- Elaboração de relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 98 Comunicações Internas para unidades do TCE-MT;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- 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.

## **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, 29 de janeiro de 2024.

**ANTONIO JOAQUIM**

Conselheiro Ouvidor-geral

**AMÉRICO SANTOS CORRÊA**

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES**

Consultor Técnico-Jurídico da Ouvidoria-geral

Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

**WALTER AGUIAR MARTINS JUNIOR**

Colaborador

Responsável pela análise e visualização de dados

