



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

REFERÊNCIA: 2023



COMPOSIÇÃO

CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

Américo Santos Corrêa

SERVIDORES

Antônio 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

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	LOTACIONOGRAMA DA SECRETARIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA-GERAL	5
3.	ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	5
4.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	6
5.	DAS MANIFESTAÇÕES	6
5.1.	Do quantitativo	6
5.2.	Da tipologia	9
5.3.	Dos canais de entrada.....	11
5.4.	Dos assuntos	11
5.5.	Da identificação.....	13
5.6.	Dos Municípios	14
5.7.	Das manifestações impulsionadas	17
5.8.	Do status de impulsionamento das Comunicações de Irregularidades	17
5.9.	Do status de impulsionamento das Denúncias	19
5.10.	Do tempo médio de resposta	21
6.	DAS METAS ESTABELECIDAS	22
6.1.	Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações de Ouvidoria	23
6.2.	Índice de atendimento dos prazos de resposta do SIC	26
6.3.	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral	26
6.3.1.	Resultado da pesquisa de satisfação inicial	27
6.3.2.	Resultado da pesquisa de satisfação final.....	28
7.	DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	31
7.1.	Solicitações recebidas, atendidas e indeferidas	32
7.2.	Informações classificadas e desclassificadas	34
8.	DAS REUNIÕES	34
9.	DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES	35
10.	DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA	36
11.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	38



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 2023, compreendido entre 01/01/2023 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 usuário e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, por onde se busca expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública do Estado e dos Municípios Mato-grossenses, observando os 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, sendo reconduzido ao cargo em 03 de janeiro de 2024, por meio do Ato n.º 001/2024, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.241.

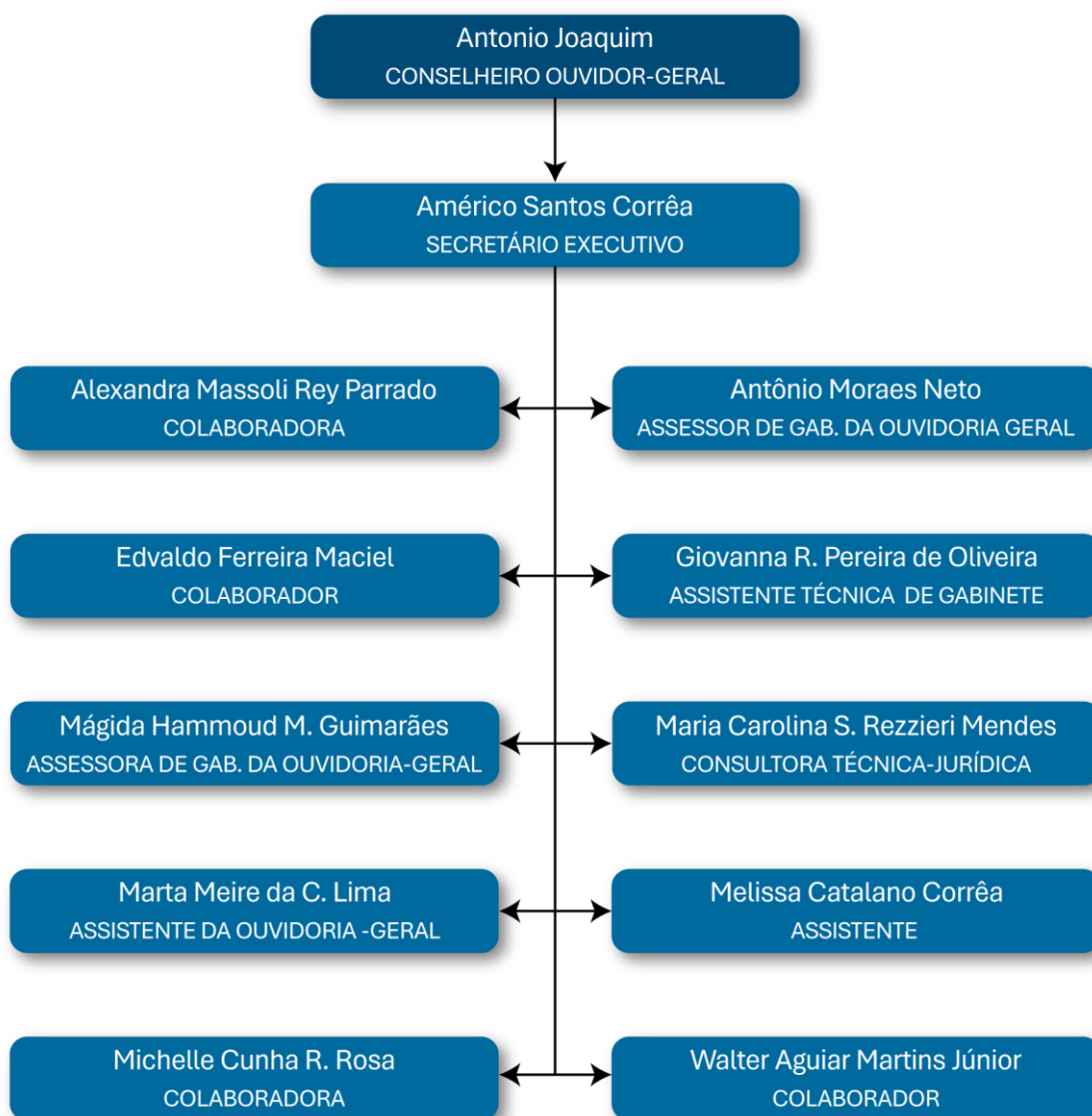
Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria-geral buscou mais uma vez contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos, amoldando-se como um efetivo canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, fundada na independência, ética e profissionalismo.

A reverência ao cidadão há anos vem conduzindo as atividades, numa busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações recepcionadas na unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca deixando de lado a transparência desejada pela sociedade.

E é justamente em observância aos princípios da transparência e publicidade, bem como com fundamento nos artigos 46 e 47 da Resolução Normativa n.º 11/2021, que a Ouvidoria-geral disponibiliza este relatório de atividade anual.



2. LOTACIONOGRAMA DA SECRETARIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA-GERAL



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 2023, 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-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

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.

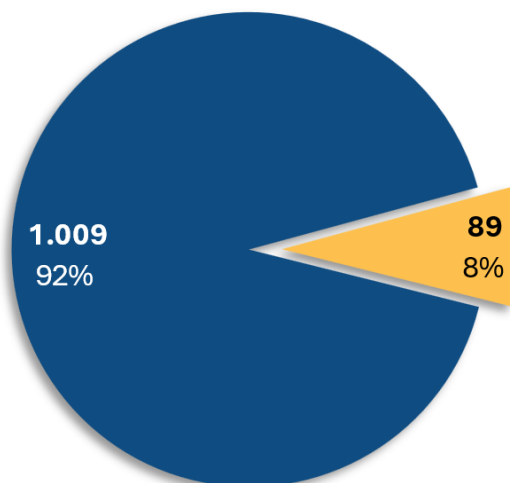
No ano de 2023, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 1.098 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadão, sendo 1.009 manifestações típicas de Ouvidoria e 89 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão:

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



■ Típica de Ouvidoria

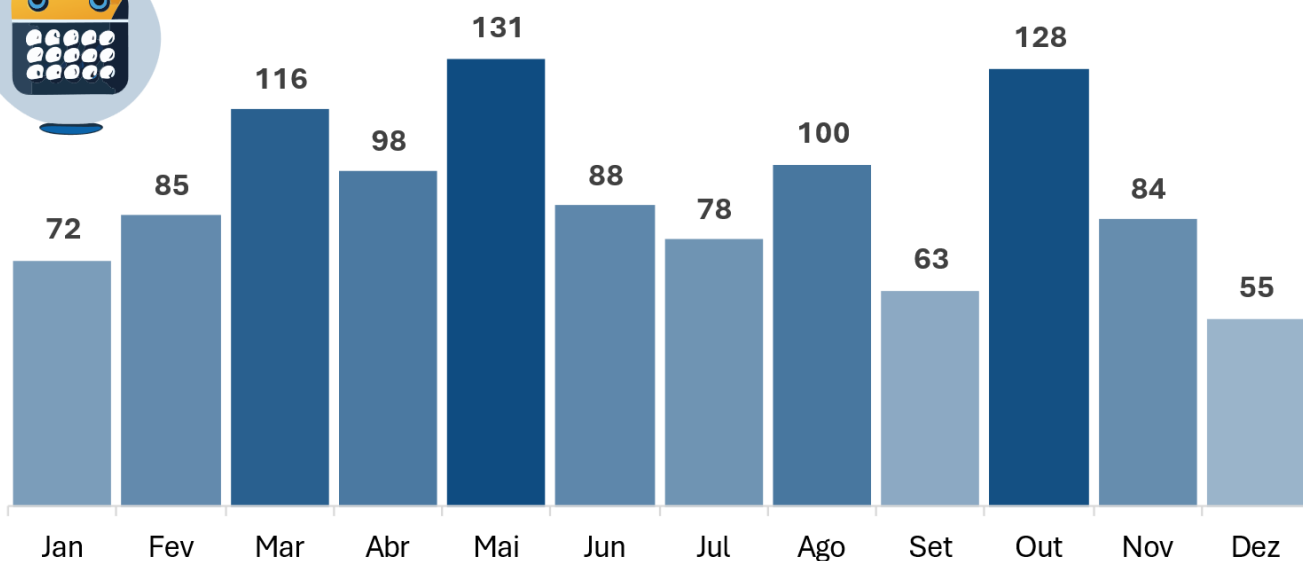
■ Serviço de Informação ao Cidadão



Total de Manifestações: **1.098**

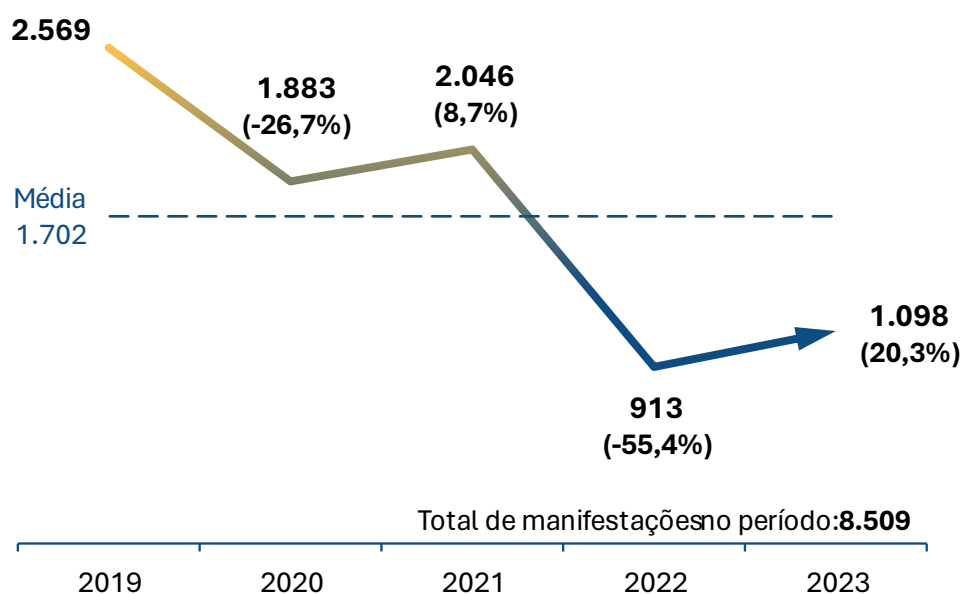
O quantitativo de manifestações teve oscilações durante os meses de 2023, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:





Total de Manifestações: **1.098**

Ao analisarmos o quantitativo de manifestações recebidas no exercício de 2023 podemos constatar um aumento significativo quando comparado com o exercício de 2022 (20,3%), conforme gráfico comparativo:



5.2. Da tipologia

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.

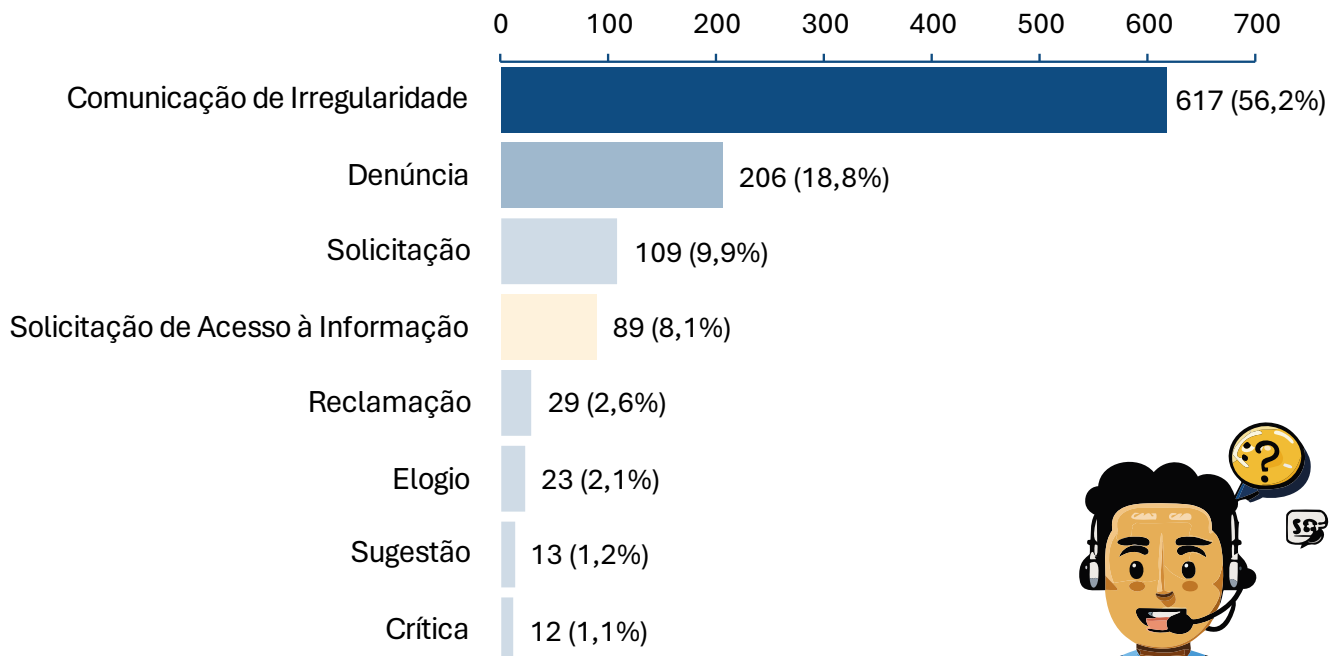


Por sua vez, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas:

- **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 nº 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 2023, foram recebidas 617 comunicações de irregularidades, 206 manifestações de denúncias, 109 solicitações, 89 solicitações de acesso à informação, 29 reclamações, 23 elogios, 13 sugestões e 12 críticas, conforme observa-se no gráfico a seguir:



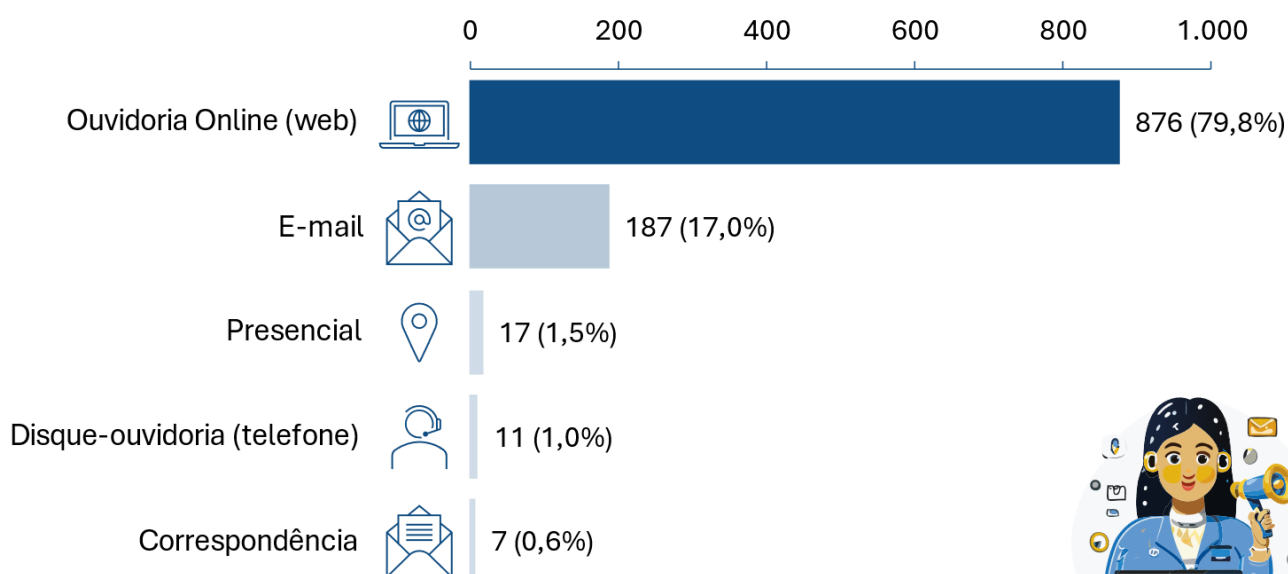
Total de Manifestações: **1.098**



5.3. Dos canais de entrada

A Ouvidoria-geral do TCE-MT dispõe de 5 canais para recebimento de manifestações, sendo eles: canal de Ouvidoria Online (web), 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:



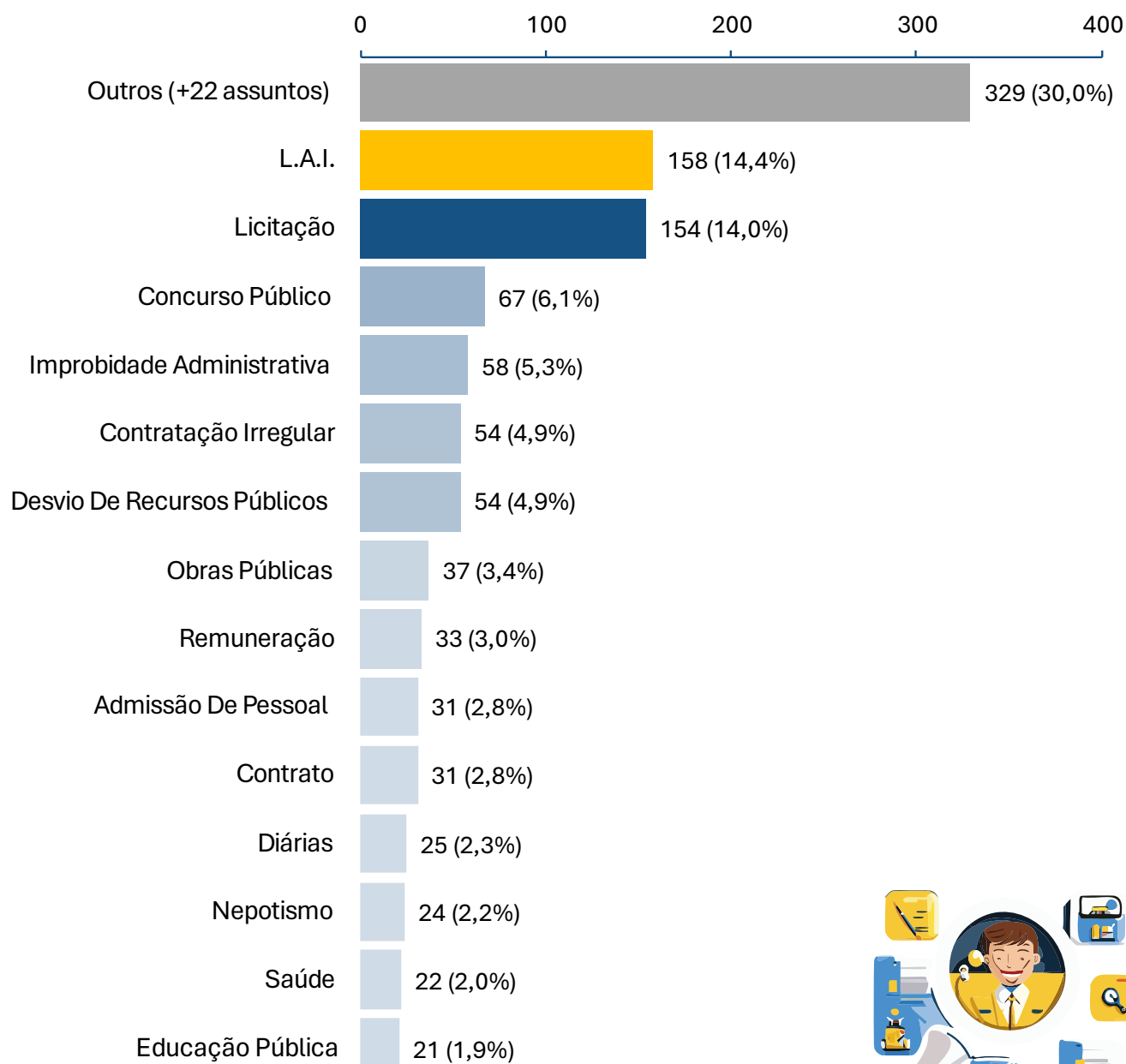
Total de Manifestações: **1.098**



5.4. Dos assuntos

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:





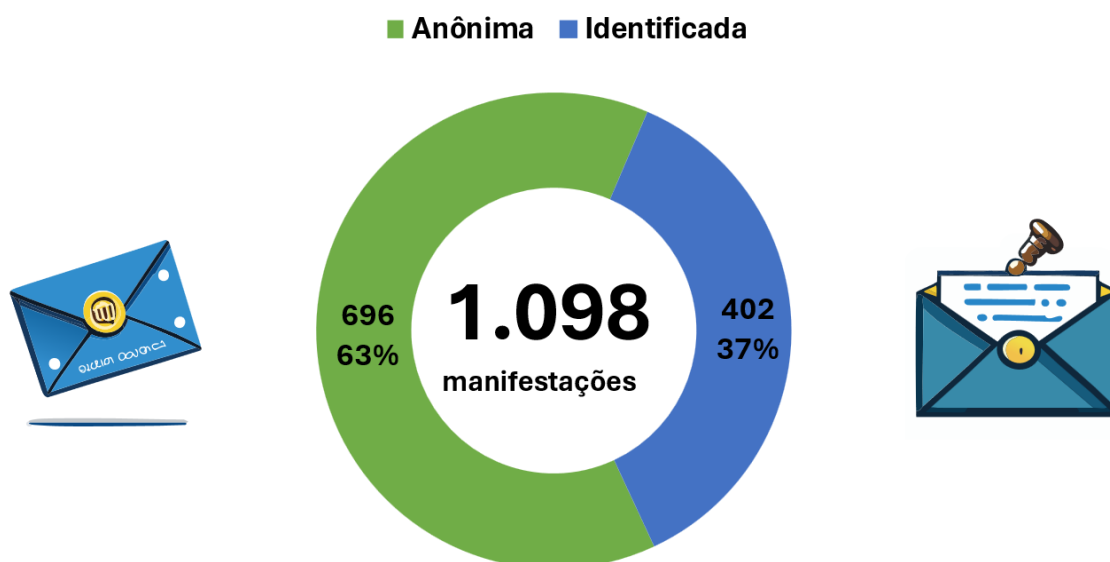
Total de Manifestações: **1.098 (36 assuntos)**



5.5. Da identificação

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 devem ser realizadas somente de forma identificada.

De acordo com os registros da Unidade, do total de 1.098 manifestações recebidas 402 foram realizadas de forma identificada e 696 de forma anônima, vejamos:



5.6. Dos Municípios

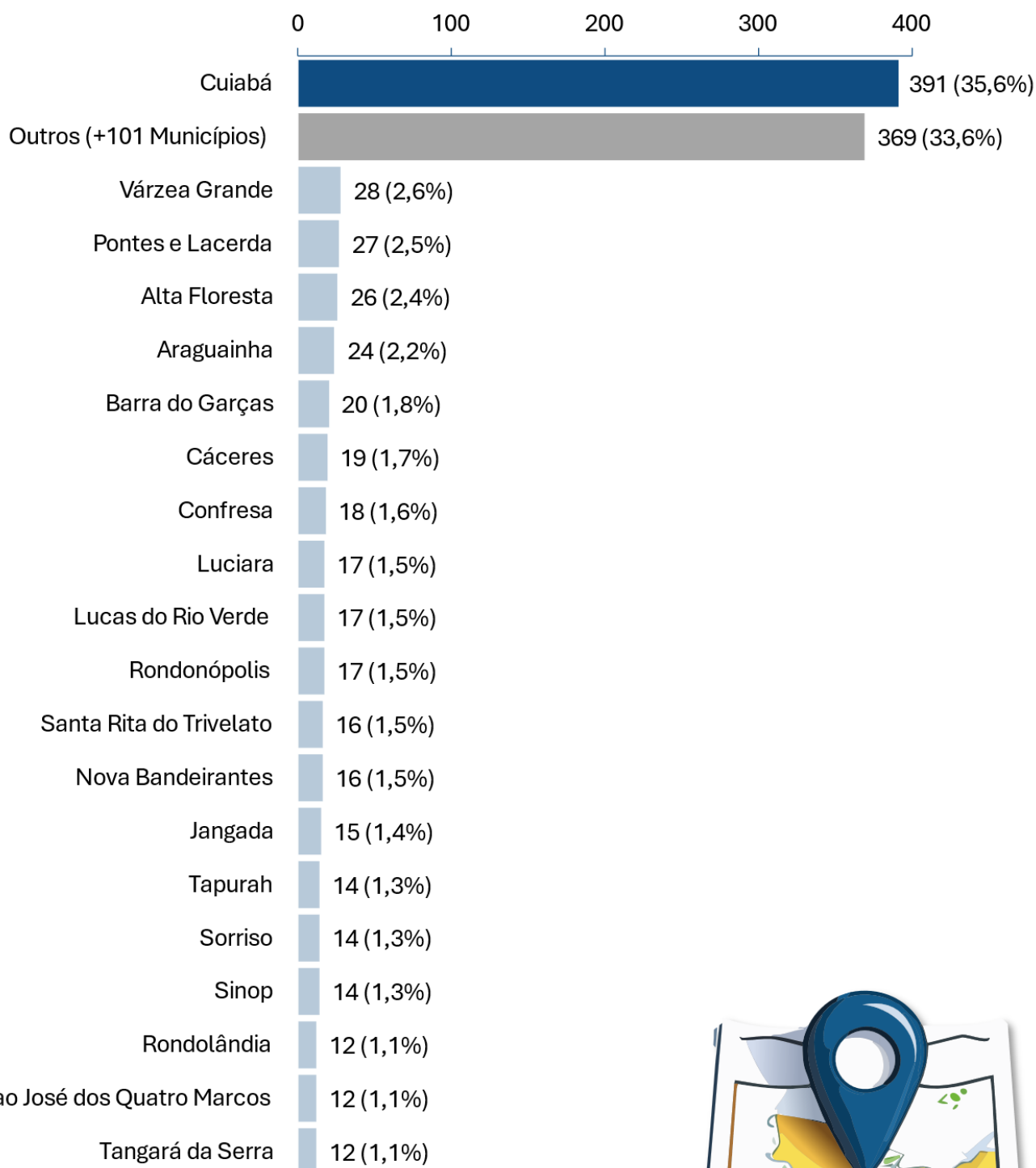
Conhecer os jurisdicionados citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem onde está a maior demanda, é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação e orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos 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 2023, ou seja, municípios dos quais a 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, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e pedidos de acesso à informação).



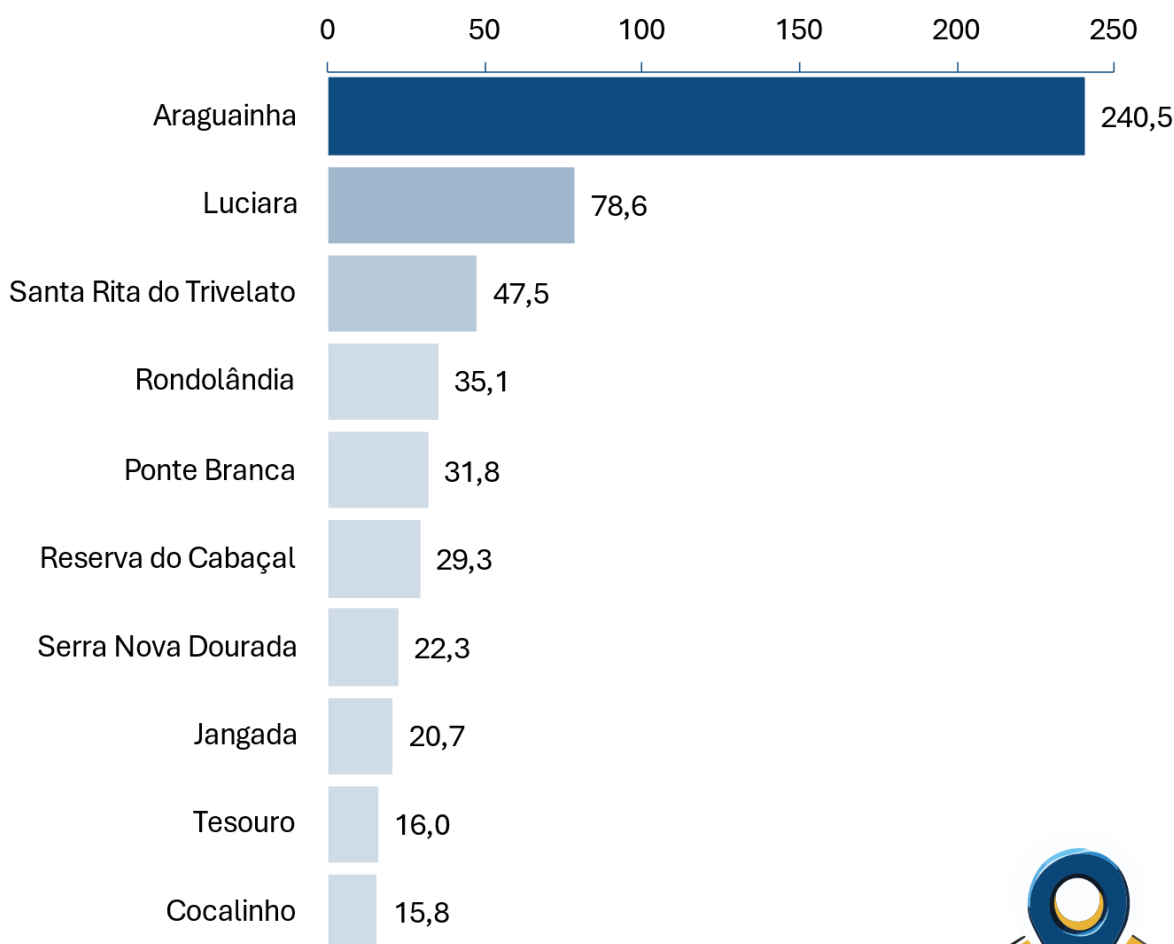


Total de Manifestações: **1.098 (121 Municípios citados)**



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 (Várzea Grande).

A análise a seguir consistiu em avaliar a proporção de chamados por 10 mil habitantes, para fins comparativos, colocando todos os Municípios na mesma base populacional. Verificou-se que o Município com a maior proporção de manifestações é Araguainha, com 240,5 manifestações para cada 10 mil habitantes (80 vezes a média mato-grossense), seguida de Luciara, com 78,6 manifestações para cada 10 mil habitantes (26 vezes a média mato-grossense).



Outros (111 Municípios) : **2,8 manifestações por 10 mil habitantes**
Média Mato-grossense: **3,0 manifestações por 10 mil habitantes**
População: **IBGE**



5.7. Das manifestações impulsionadas

Conforme mencionado neste relatório, foram recebidas 1.098 manifestações na Ouvidoria-geral no decorrer do exercício de 2023, das quais somente 531 foram encaminhadas às unidades internas deste Tribunal para análise, manifestação e adoção de providências. Enquanto em outras 567 manifestações a Ouvidoria-geral buscou responder de forma direta ao cidadão, dentro dos limites de sua atuação, já que não realiza análise técnica, conforme demonstrado abaixo:



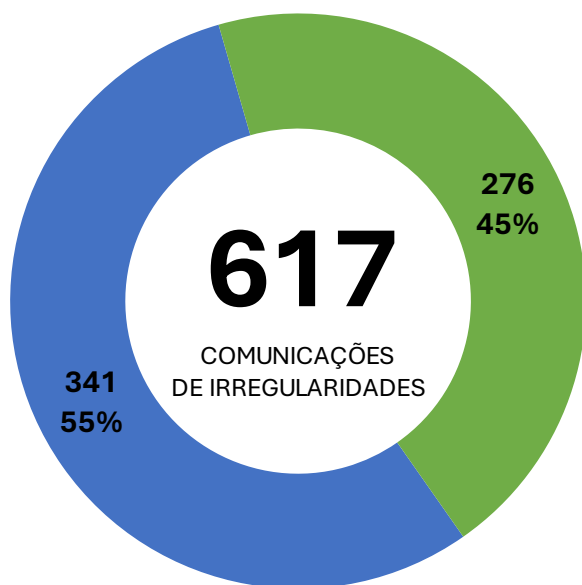
Analisando os referidos dados, observa-se que o maior percentual de manifestações foram respondidas pela Ouvidoria-geral sem demandar a atuação de outras unidades internas do TCE-MT.

5.8. Do status de impulsionamento das Comunicações de Irregularidades

As Comunicações de Irregularidades registraram o maior número de manifestações recebidas no período, totalizando o quantitativo de 617 manifestações. Ressalta-se que 341 foram protocoladas e encaminhadas para análise da unidade competente, pois cumpriam os requisitos de recebimento constante no artigo 22 da RN n.º 20/2022 e 276 foram respondidas e finalizadas na triagem da Ouvidoria,



por não atender aos pedidos de complementação e/ou aos requisitos de recebimento constante no artigo supracitado.

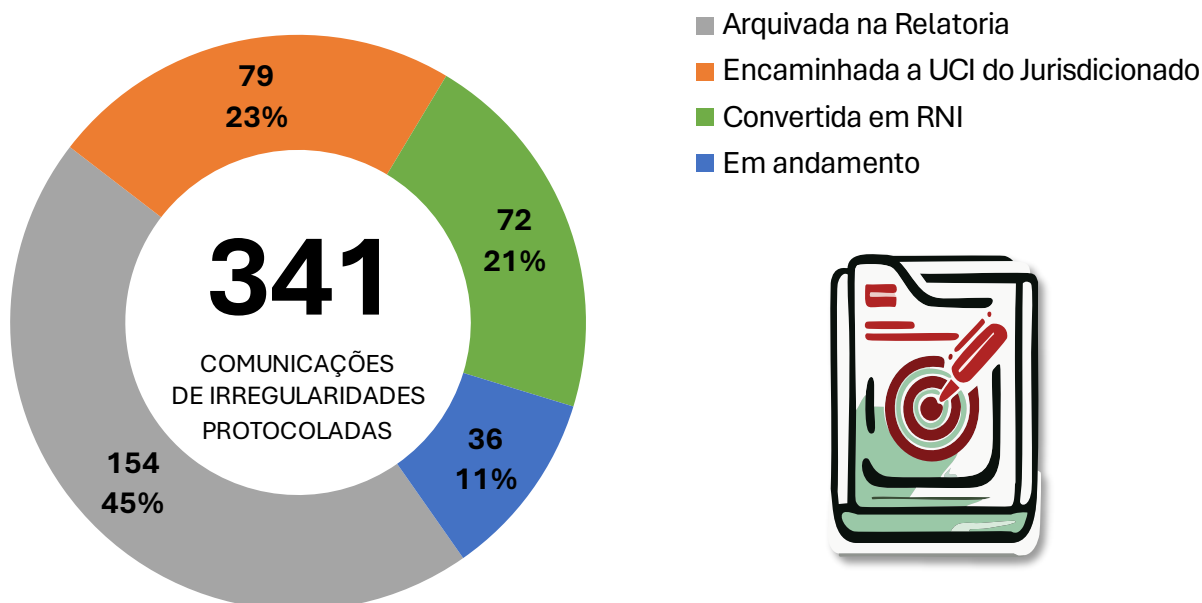


- Protocoladas
- Respondidas e finalizadas na Ouvidoria



Cumpre mencionar que dos 341 protocolos de Comunicação de Irregularidade remetidos para análise das unidades técnicas competentes, 36 encontravam-se em andamento até a data da extração dos dados para a elaboração deste relatório, 154 foram arquivados pelo Relator após a conclusão de que a manifestação não apresentava indícios de irregularidade, 79 foram encaminhados para apuração do Controle Interno do Jurisdicionado e 72 geraram Representações de Natureza Interna, vejamos:



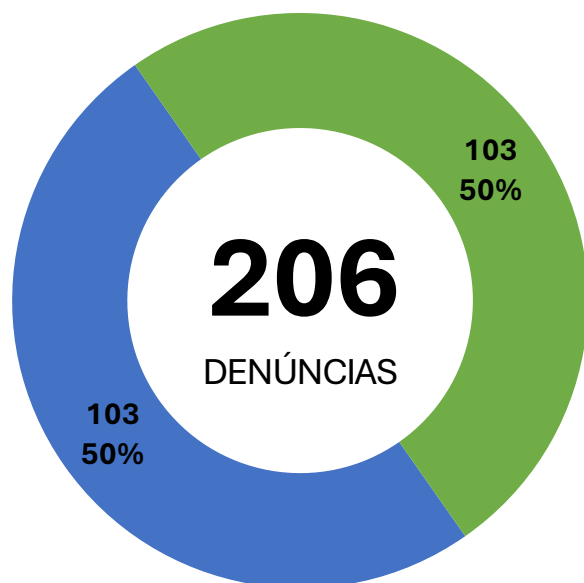


5.9. Do status de impulsionamento das Denúncias

Por sua vez, as Denúncias ocuparam o ranking de 2º tipo de manifestação mais recebidas em 2023, somando o montante de 206 manifestações propostas de forma identificada por cidadão, partido político, associação ou sindicato sobre irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas.

Desse montante, 103 foram respondidas e finalizadas na triagem da Ouvidoria-geral, por não atenderem os requisitos de recebimento constante no artigo 4º da RN n.º 20/2022, sendo em sua maioria manifestações feitas por agentes legitimados para realizar representação de natureza externa, hipótese na qual, a Ouvidoria-geral orientou o procedimento de registro perante a Gerência de Protocolo ou Protocolo Virtual desta Corte de Contas. O mesmo montante, ou seja, 103 Denúncias foram protocolizadas e encaminhadas ao Relator para análise e prosseguimento do feito, conforme dados abaixo demonstrados:





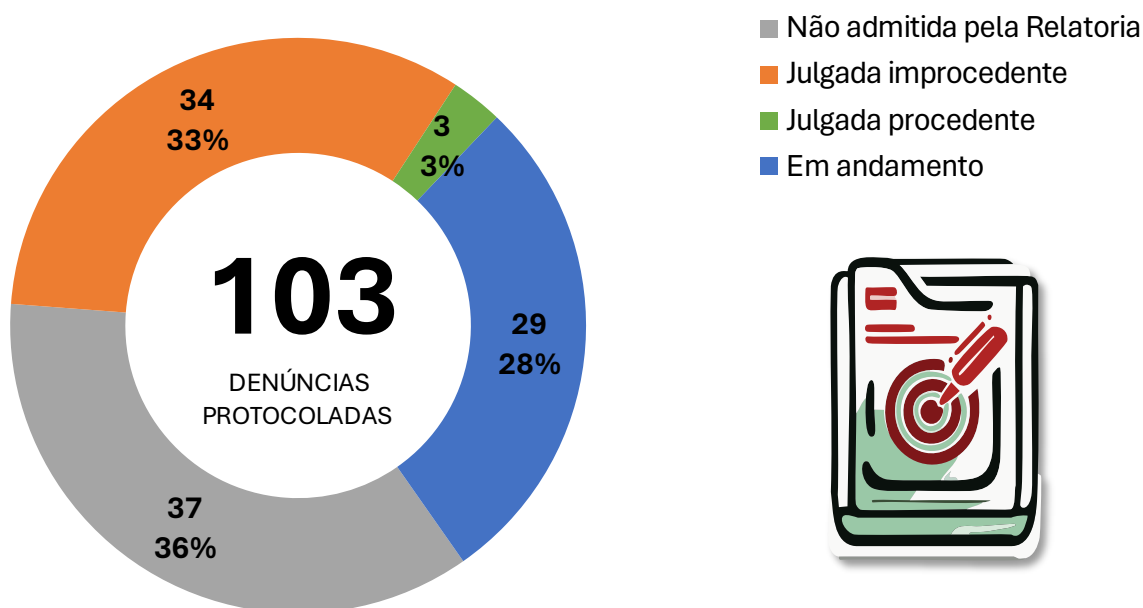
■ Protocoladas

■ Respondidas e finalizadas na Ouvidoria



Importante observar que das 103 Denúncias impulsionadas, 37 não foram admitidas pelo Relator, 34 foram julgadas improcedentes, 3 foram julgadas procedentes e 29 encontravam-se em andamento até a data de elaboração deste relatório:





5.10. Do tempo médio de resposta

A Resolução Normativa n.º 11/2021 regulamentou em seu artigo 36 que a Ouvidoria-geral deve encaminhar resposta final ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias, contados de seu recebimento.

Em observância ao princípio da celeridade esta unidade tem adotado como critério de tempo máximo para resposta direta ao cidadão o prazo de 2 dias, bem como tem realizado monitoramento com emissão de alertas às unidades por onde as manifestações protocoladas tramitam nesta Corte de Contas.

Frente a isso, durante o período analisado (01/01/2023 a 31/12/2023) as manifestações recebidas na Ouvidoria-geral tiveram um tempo médio de tramitação de 20,4 dias, considerando na base de cálculo as manifestações respondidas direto pela Ouvidoria-geral e aquelas que demandaram análise de outras unidades do TCE-MT, conforme demonstrado abaixo:





Tempo de resposta das manifestações

1.098	20,4 dias
Manifestações	Tempo médio

6. DAS METAS ESTABELECIDAS

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.



Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral (Objetivo Estratégico n.º 2)

INDICADOR	AÇÃO	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 de Ouvidoria

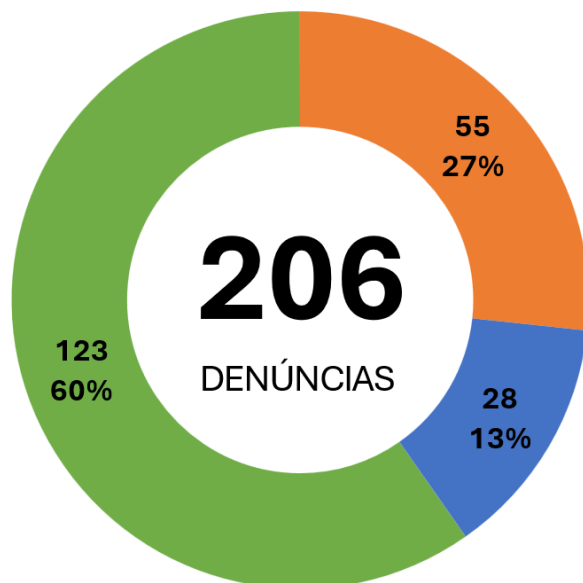
No exercício de 2023 como mencionado, foram recebidos o total de 1.098 manifestações, sendo 89 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 1.009 oriundas da Ouvidoria.

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

Quanto às denúncias, observa-se que das 206 manifestações recebidas no exercício de 2023, 123 foram respondidas no prazo, 55 fora do prazo e 28 encontravam-se em andamento até a data da elaboração deste relatório:



- No prazo
- Fora do prazo
- Em andamento

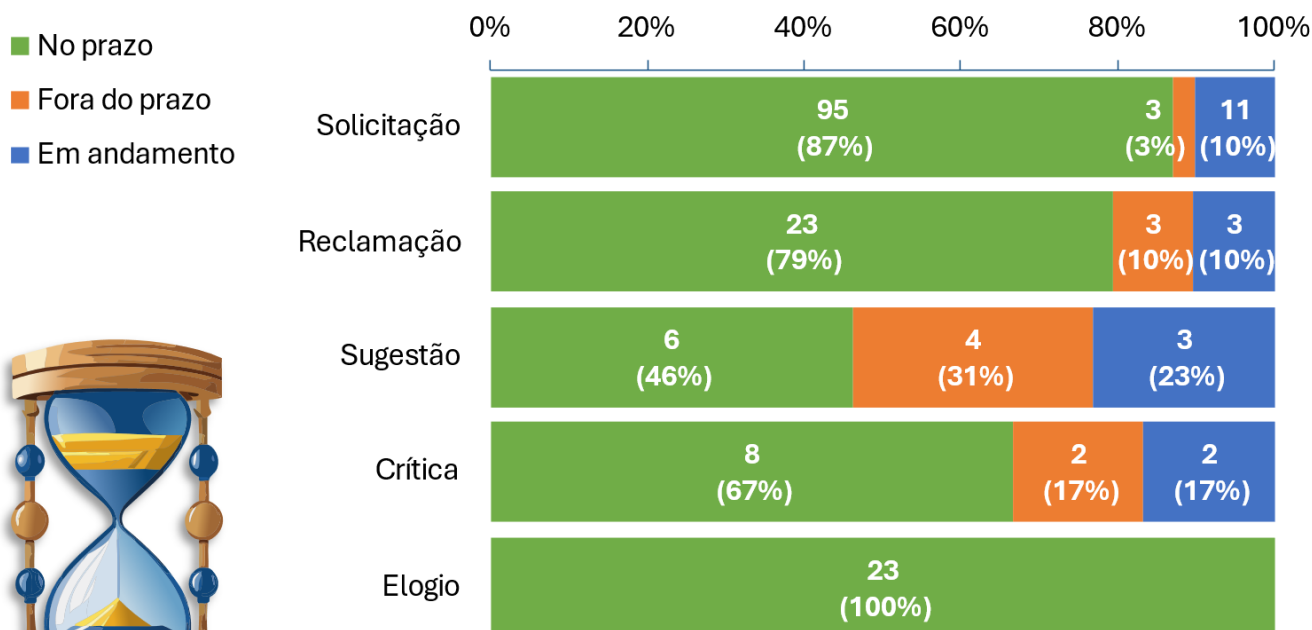


Por sua vez, as comunicações de irregularidades foram respondidas 458 no prazo, 121 fora do prazo e 38 estavam em andamento até a data de elaboração deste relatório.

- No prazo
- Fora do prazo
- Em andamento



Em relação às manifestações relacionadas a solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 186 chamados, conforme gráfico identificando o quantitativo respondido no prazo e fora no prazo:



Total de Manifestações - Demais Assuntos : **186**

Em análise aos dados acima expostos, observa-se que das 1.009 manifestações típicas de Ouvidoria, 736 (73%) foram respondidas no prazo, 188 (18,6%) fora do prazo e 85 (8,4%) encontram-se em andamento.

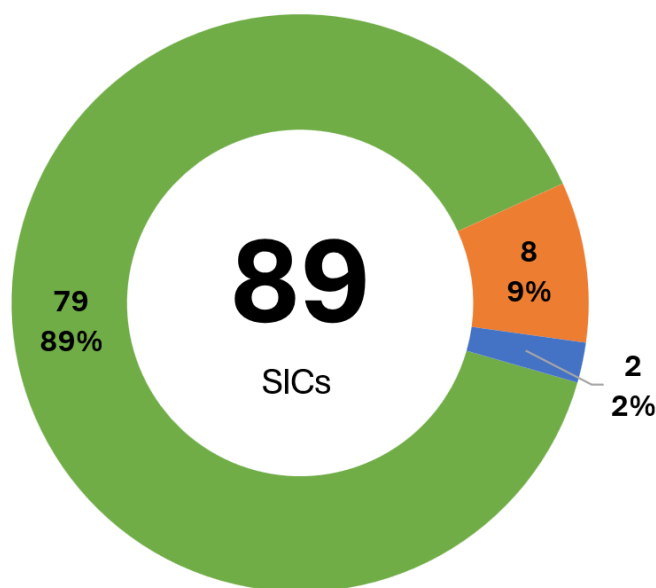
Diante disso, conclui-se que a Ouvidoria atingiu com excelência a meta proposta de 60% no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo, uma vez que respondeu a 73% das manifestações dentro do prazo de 30 (trinta) dias, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.



6.2. Índice de atendimento dos prazos de resposta do SIC

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidos 89 pedidos. Destes, observa-se que 79 foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP, 8 fora do prazo e 2 encontravam-se em andamento, conforme gráfico abaixo:

- No prazo
- Fora do prazo
- Em andamento



Diante dos referidos dados, o percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo foi atingido, uma vez que 89% foram respondidos dentro do prazo previsto em resolução.

6.3. Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral

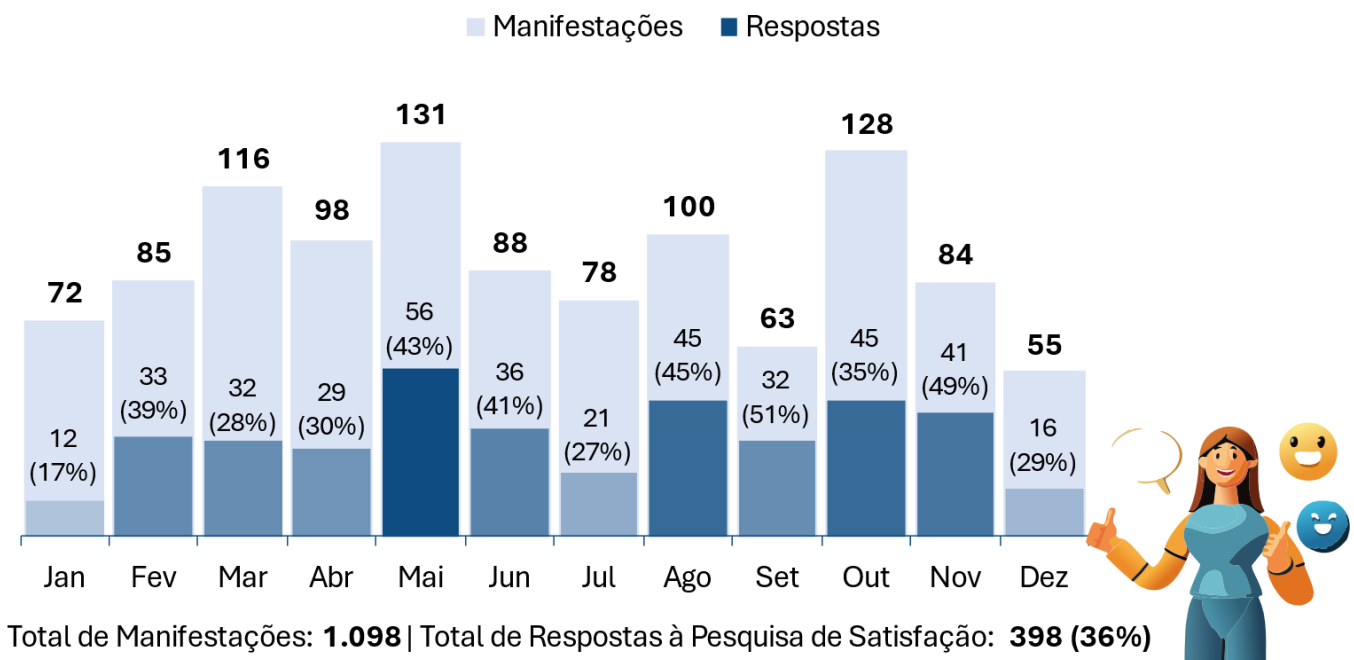
Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução Normativa n.º 5/2022, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu 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):



Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral (Objetivo Estratégico n.º 2)

INDICADOR	AÇÃO	META
Percentual de satisfação do usuário sobre o 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%

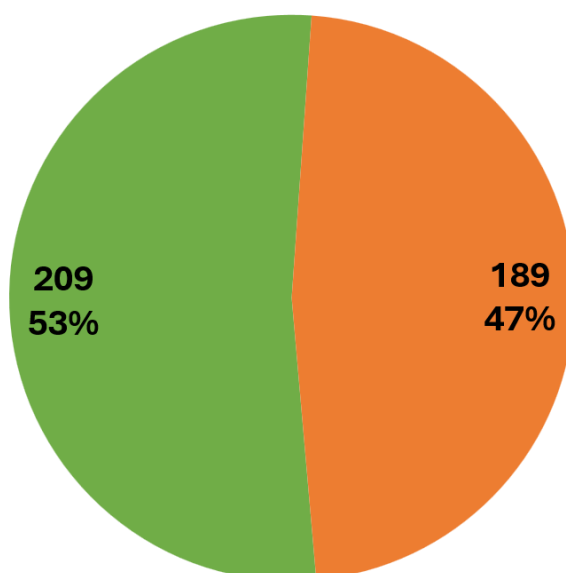
6.3.1. Resultado da pesquisa de satisfação inicial



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

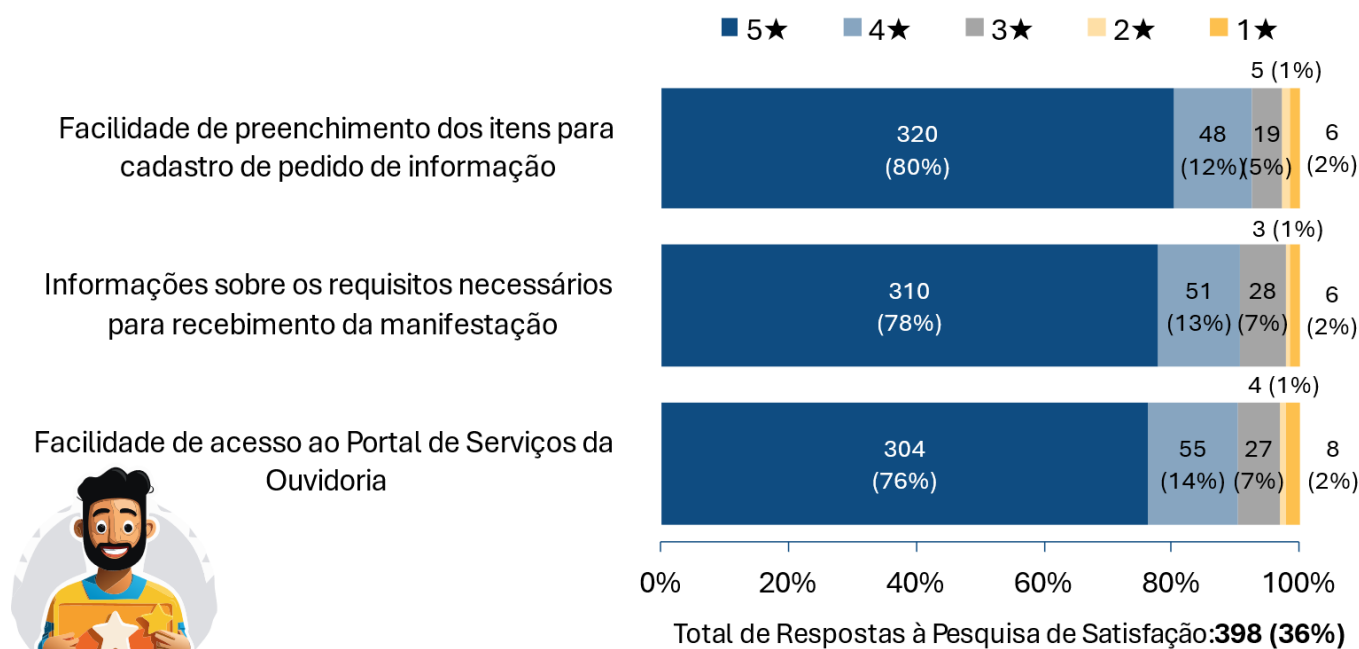
■ Sim

■ Não

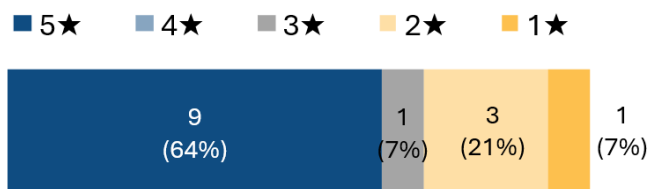


Total de Respostas à Pesquisa de Satisfação: **398 (36%)**

Resultado da pesquisa de satisfação final



De 1 a 5, como você avalia a atuação do TCE/MT para a solução da manifestação?



De 1 a 5, como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?



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



0% 20% 40% 60% 80% 100%

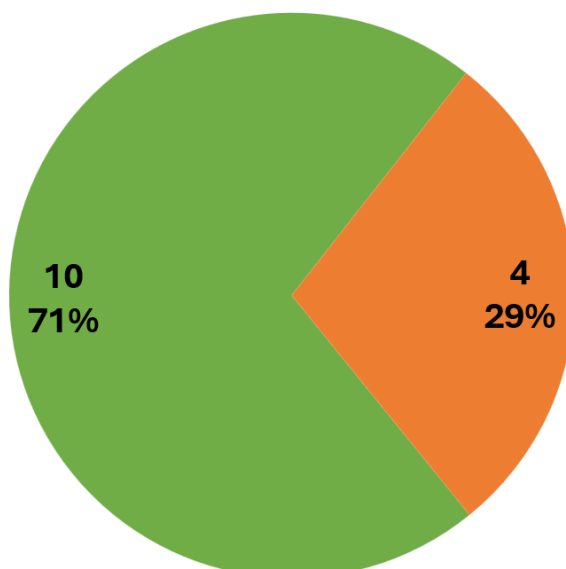
Total de Respostas à Pesquisa de Satisfação: 14



Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?

■ Sim

■ Não



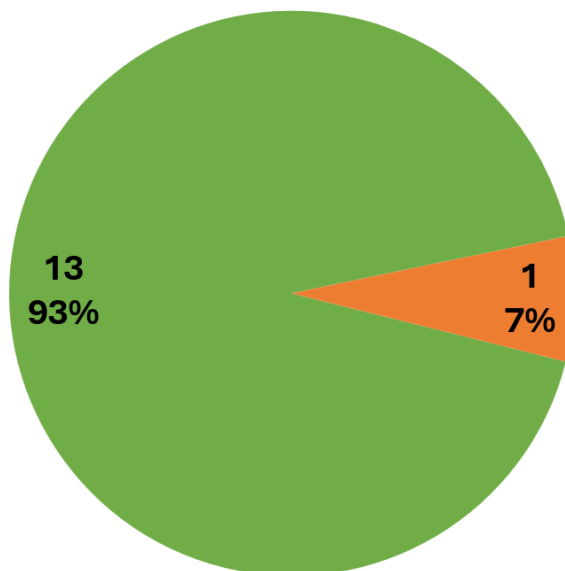
Total de Respostas à Pesquisa de Satisfação: 14



Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT?

■ Sim

■ Não



Total de Respostas à Pesquisa de Satisfação: **14**

Após avaliação dos resultados obtidos no exercício de 2023, constatou-se que a pesquisa obteve o percentual médio de 80% dos índices de satisfação inicial e final do usuário, ou seja, ultrapassando o percentual estipulado de 50% com avaliações compreendidas em nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).

Outro ponto importante observado na análise dos gráficos foi quando questionado o usuário se “utilizaria novamente os serviços prestados pela Ouvidoria-geral?” e 93% responderam que utilizariam.

Quanto a última pergunta disposta na 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:

- 1) *“O Relator do Chamado e a equipe de auditoria não verificou in loco o andamento da obra, mesmo com as evidências de que há uma clara ingerência do município na execução do*



contrato, o que poderia melhorar a atuação do órgão em relação ao controle dos gastos públicos.”

- 2) *“Trabalho eficiente do tribunal de Contas, a Decisão me trouxe mais segurança quanto aos trabalhos realizado por este TCE, parabéns e obrigado pela resposta.”*
- 3) *“Quando fiz a denúncia não tinha ciência dos fatos responsáveis pela suspensão do concurso. Após ver pela mídia que houve indícios de fraude por parte da empresa tomei ciência do motivo. Gostaria de agradecer pela resposta.”*
- 4) *“A prestação de serviço da Ouvidoria foi eficiente. Estava há três dias entrando em contato com alguns setores para obter uma orientação. Os setores que mantive contato encaminhavam a outro setor, informando que não era o setor competente, somente na Ouvidoria, que encaminhou para a secretaria responsável, onde plenamente obtive a orientação almejada.”*
- 5) *“Muita demora, não recebi o parecer do conselheiro, somente um relatório técnico. Relatório vago.”*

Diante dos apontamentos, esta Ouvidoria-geral seguirá atuando de forma proativa em busca e manutenção da excelência do atendimento prestado aos usuários que procuram seus serviços, principalmente quanto as respostas céleres em respeito aos prazos disciplinados em normativas, bem como adotará providências no encaminhamento à Presidência desta Corte de Contas quanto aos apontamentos das sugestões de melhorias recebidas.

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).



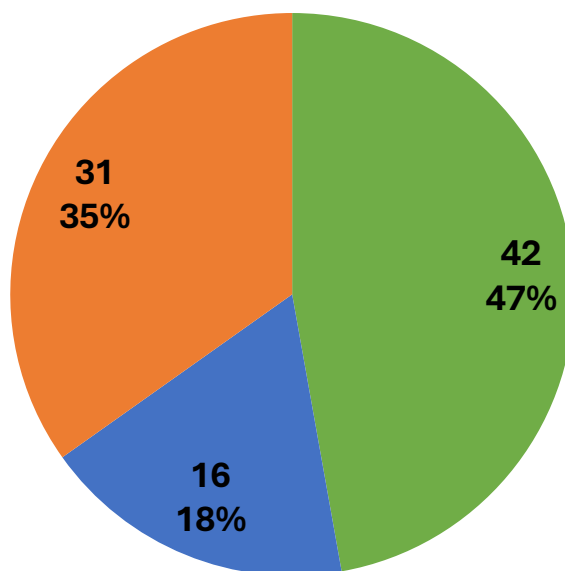
Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico do Tribunal e no Portal da Transparência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

7.1. Solicitações recebidas, atendidas e indeferidas

Conforme mencionado, durante o exercício a Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 89 Solicitação de Informação ao Cidadão (SIC).

Deste quantitativo, informa-se que 42, foram atendidos, 16 possuíam pedidos genéricos e 31 foram indeferidos por não tratar de solicitação de informação, sendo o pedido desproporcional ou desarrazoado, possuir informações inexistentes ou por não termos competência para responder, conforme gráfico demonstrado abaixo:

- Atendidos
- Genéricos
- Indeferidos



Acesso à
Informação

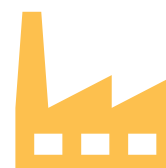
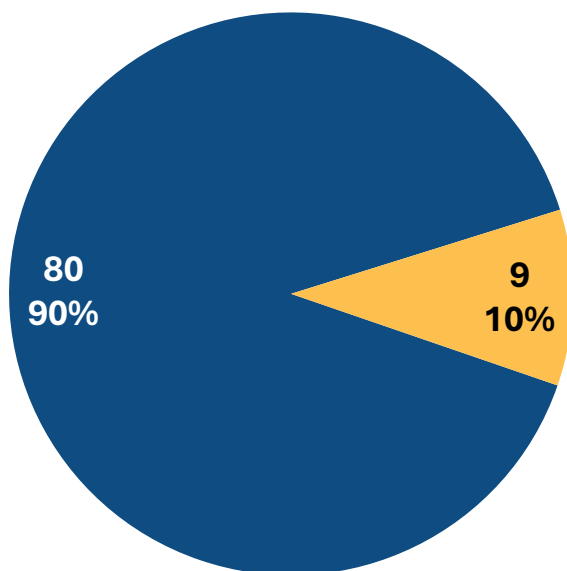
Total de SICs: 89



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

■ Pessoa Física

■ Pessoa Jurídica



Total de SICs: 89

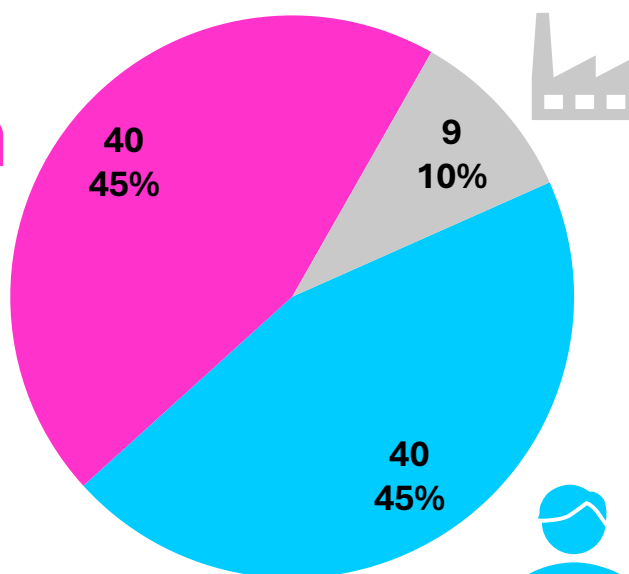
Por sua vez, em relação ao sexo/gênero, os solicitantes estão assim distribuídos:



■ Masculino

■ Feminino

■ Pessoa Jurídica



Total de SICs: 89



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.

Resumo das informações Classificadas e Desclassificadas no TCE-MT em 2023 (01.01.2023 a 31.12.2023):

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 2023, não houve informações classificadas e desclassificadas.

8. DAS REUNIÕES

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

Foram realizadas, ainda, 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 e realizaram os seguintes eventos, cursos e/ou capacitações no exercício de 2023:

o VIII Congresso de Controle e Políticas Públicas.

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

o Ouvidoria Day

Realizado pela Ouvidoria-geral do TCE-MT, no dia 16 de março de 2023.

o Lei Geral de Proteção de Dados Aplicada

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

o Participação do grupo focal de validação das avaliações.

Realizado pelo TCE-MT, em 18 de maio de 2023.

o Tricotando sobre Ouvidoria: Encontro com Ouvidores Jurisdicionados

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

o Guia Lilás na prática: Papel das Ouvidorias e Corregedorias nas denúncias de assédio

Realizado pela CGU, em 29 de junho de 2023.

o Oficina Ouvidoria para todos

Realizada pela Ouvidoria-geral do TCE-MT, em Rondonópolis no dia 16 de setembro de 2023.

o 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.

o 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.

o Tricotando sobre Ouvidoria: Encontro com Ouvidores Jurisdicionados

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

o Tricotando sobre Ouvidoria: Encontro com Ouvidores Jurisdicionados

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

o 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

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, 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 dezembro de 2023);



- 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 4 relatórios trimestrais das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Elaboração e divulgação do fluxograma dos protocolos recebidos na Ouvidoria-geral (Instrução Normativa n.º 5/PRES/JCN/2023);
- Encaminhamento de 281 Comunicações Internas para unidades do TCE-MT;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Elaboração de 6 Instruções Internas, visando padronização de procedimentos internos;
- Atualização das dúvidas frequentes na página online da Ouvidoria-geral;
- Participação no Programa Interage - Câmaras Municipais;
- Participação na Assembleia da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral da União, realizada no dia 16 de março;
- Participação nas comissões interna de internalização do Código de Controle Externo, nos meses de maio de junho;
- Participação na apresentação do novo sistema do Planejamento Estratégico – TCE, em 10 de julho de 2023;
- Realização da Oficina Ouvidoria para todos em Rondonópolis, capacitando 62 Ouvidores e servidores de Ouvidorias Municipais dos Poderes Executivo e Legislativo da região sul;
- 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 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.

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 e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe, e recebida de seus usuários.

A Ouvidoria-geral teve como objetivo principal o desenvolvimento e aperfeiçoamento de ações que assegurassem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública, buscando constante interação com a sociedade. Proporcionando assim, transparência aos atos da Administração e incentivando a participação dos cidadãos na realização do controle social, como preceitua a Constituição Federal e Estadual de Mato Grosso.

Nesse sentido, a unidade procurou na triagem das manifestações recebidas encaminhar informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, jurisdictionados a esta Corte de Contas, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do TCE-MT.

Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem as metas estipuladas. Assim, buscou-se durante o exercício, transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE-MT e pelos seus jurisdictionados.



Cumpre ressaltar que a Ouvidoria-geral também deu seguimento a interação com os Tribunais de Contas brasileiros, 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.

Para o exercício de 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria-geral siga 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, 7 de fevereiro 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 JÚNIOR

Colaborador

Responsável pela análise e visualização de dados

