



TRIBUNAL DE CONTAS
Estado de Mato Grosso do Sul

Relatório de
Gestão 2023
Planejamento
Ouvidoria
2024



OUIDORIA



COMPOSIÇÃO CORPO DELIBERATIVO

CONSELHEIROS

Conselheiro Jerson Domingos

Presidente

Conselheiro Flávio Esgaib Kayatt

Vice-Presidente e Ouvidor

Conselheiro Osmar Domingues Jeronymo

Corregedor-Geral

Conselheiro Marcio Campos Monteiro

Diretor-Geral da Escoex

Conselheiro Iran Coelho das Neves

Conselheiro Waldir Neves Barbosa

Conselheiro Ronaldo Chadid

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS

Conselheiro Substituto Célio Lima de Oliveira

Coordenador

Conselheiro Substituto Leandro Lobo Ribeiro Pimentel

Subcoordenador

Conselheira Substituta Patrícia Sarmiento dos Santos

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

João Antônio de Oliveira Martins Júnior

Procurador-Geral do Ministério Público de Contas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2023	5
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	5
ATENDIMENTO RESOLVIDO SEM AUTUAÇÃO PROCESSUAL	7
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	7
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	8
SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	8
DA INSTITUIÇÃO E DA COMPOSIÇÃO DO COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS	9
NOTÍCIAS DA OUVIDORIA	10
OUVIDORIA EM AÇÃO – PLANEJAMENTO PARA 2024	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

INTRODUÇÃO

Este relatório visa atender às determinações definidas pela Lei Estadual nº 2.634, de 01 de julho de 2023, que através da Resolução TCE-MS N° 30, de 09 de dezembro de 2015 aprovou o Regimento Setorial da Ouvidoria deste Tribunal de Contas. A ouvidoria, integrante da estrutura organizacional do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme inciso V do art. 1º do Regulamento Organizacional, aprovado pela Resolução TCE-MS nº 14, de 24 de junho de 2015, em perfeita consonância com a Constituição Federal, alinhada com a Identidade Estratégica do Tribunal, oferece esse instrumento da cidadania garantindo a integral participação do cidadão nos assuntos de interesse público e que dizem respeito à toda sociedade.

A Ouvidoria é o canal de comunicação da sociedade e uma forma de controle social disponibilizado ao cidadão que, por meio de denúncias, reclamações, críticas, sugestões ou elogios, pode contribuir para a maior transparência e eficiência da Administração Pública.

A Ouvidoria disponibiliza acesso ao portal cidadão, no site do TCE-MS, como um instrumento para divulgar dados e informações da administração pública dos Municípios, Governo e do próprio Tribunal de Contas. Permite que a sociedade participe, formule consultas e denúncias, acompanhe as demandas apresentadas dos jurisdicionados, da sociedade em geral e auxilie na fiscalização do uso correto do dinheiro público.

Essa participação é uma forma de exercício do controle social, onde o cidadão pode acompanhar e verificar as ações da gestão pública, fazendo com que as necessidades da sociedade sejam atendidas de forma eficaz e eficiente. Através deste órgão, os cidadãos podem reportar possíveis irregularidades, contribuindo para a fiscalização e transparência nas atividades do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul.

O presente relatório de gestão referente ao ano de 2023 com planejamento para o ano de 2024, tem como propósito fornecer uma visão ampla, eficaz e transparente das ações realizadas por esta Ouvidoria.

Conselheiro Flávio Esgaib Kayatt
Vice-Presidente e Ouvidor

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2023

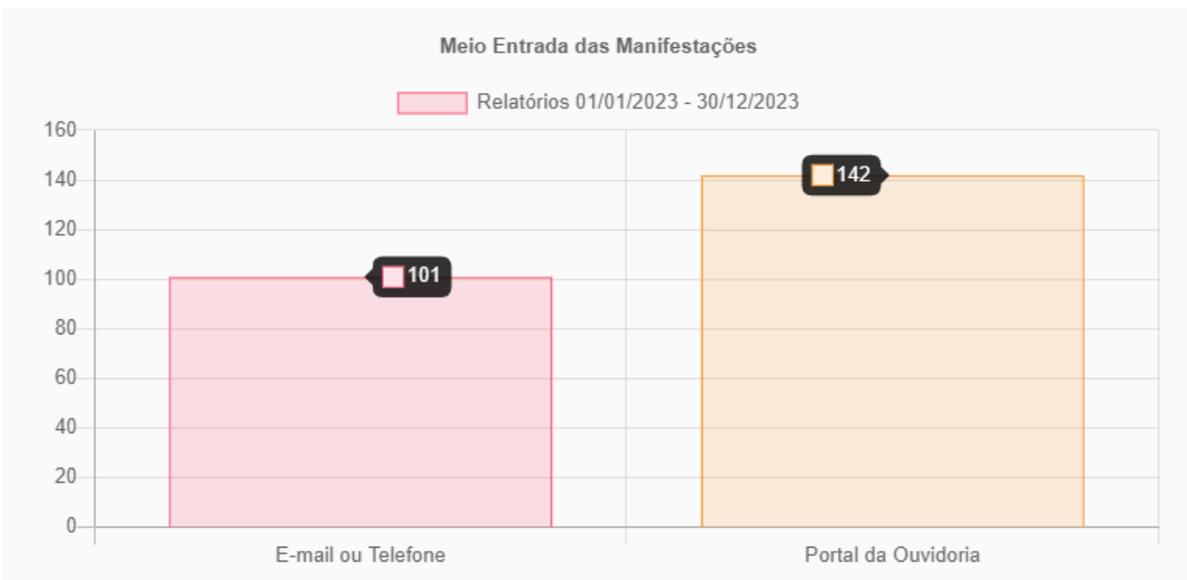
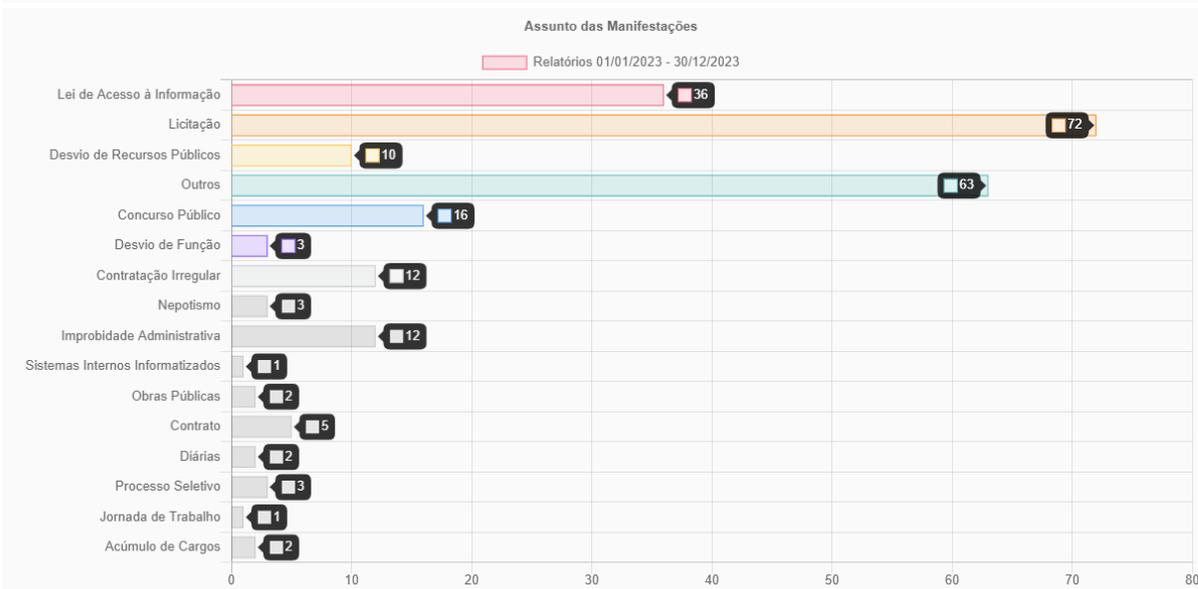
- A página da Ouvidoria foi aprimorada incluindo a apresentação do conteúdo em libras – a língua brasileira de sinais, para promover a inclusão social de deficientes auditivos;
- Participação no evento “Ouvidoria Day”;
- Participação no ENCCO 2023 – Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil;
- Atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário;
- Participação no Encontro de Ouvidorias Públicas;
- Atualização página da Ouvidora no site do TCE-MS, no intuito de facilitar o entendimento e acesso;
- Participação no Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD.

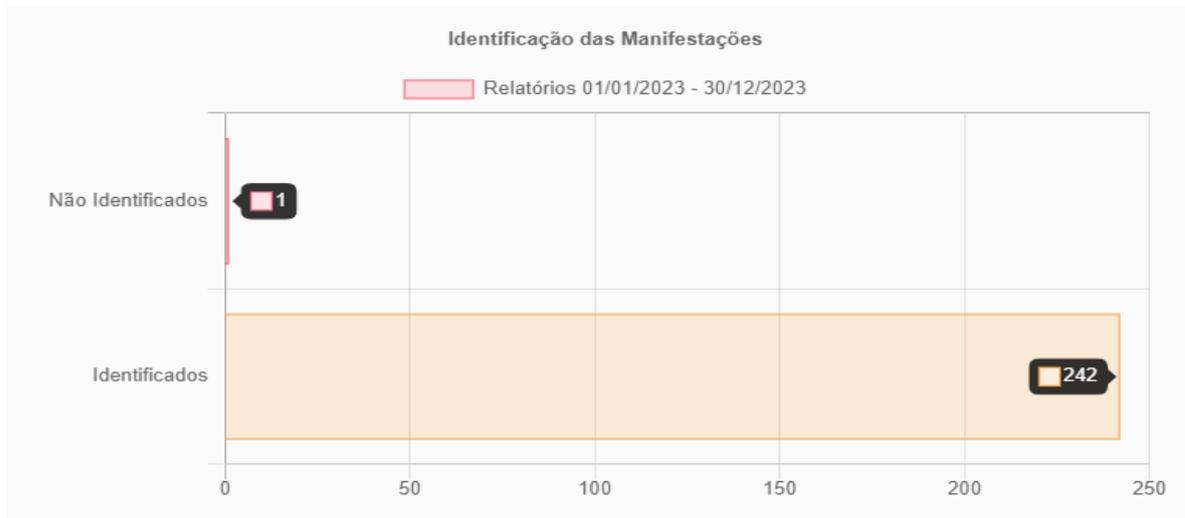
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para o Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com o atendimento ou serviço recebido, podendo assim auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de polícias e serviços, combatendo a prática de atos ilícitos.

As manifestações podem ser acompanhadas através do site do TCE-MS, são denominadas como denúncia/comunicação de irregularidade, solicitação, reclamação, elogio, crítica, sugestão, dúvida, pedido de acesso a informação, LGPD/Tratamento de dados.

A Ouvidoria do TCE-MS durante o ano de 2023, recebeu 243 manifestações sendo elas:

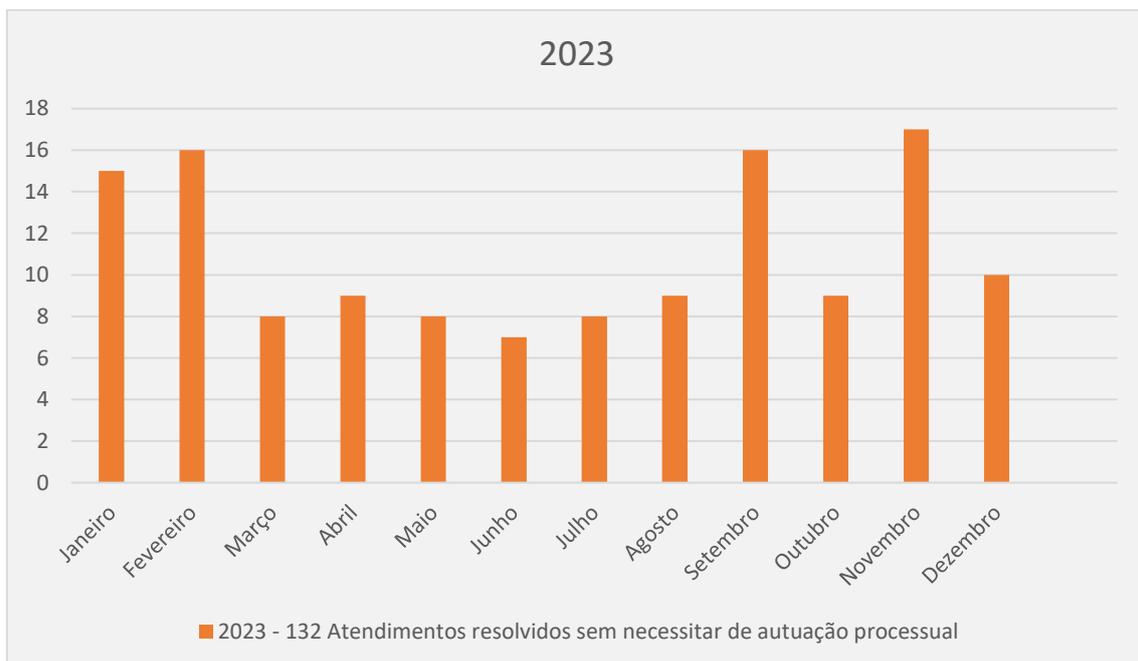




www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatorios

ATENDIMENTO RESOLVIDO SEM AUTUAÇÃO PROCESSUAL

No ano de 2023, 132 solicitações encaminhadas por e-mail foram solucionadas sem a necessidade de autuação processual, número que reforça a eficácia do atendimento da Ouvidoria do TCE-MS.



Ouvidoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Disponibilizada no site do TCE-MS, essa pesquisa serve para avaliar o trabalho da Ouvidoria, para que esta ofereça um serviço e um atendimento cada vez mais eficaz, trazendo resultados de metas e indicadores de desempenhos relativos ao atendimento dessas demandas.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO
Clique aqui e responda à nossa pesquisa de satisfação

PARTICIPAR

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Fundamentada na Lei Federal N.º 13.460, de 26/06/2017, a chamada Lei de Defesa do Direito do Usuário do Serviço Público, esta Carta é a concreta expressão do empenho do TCE-MS pela contínua qualificação dos serviços que presta à sociedade e à Democracia, como Corte responsável pelo controle externo.

Compete a Ouvidoria divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, contemplando rigorosos padrões de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal N.º 13.709/2018) e com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal N.º 12.527/2011).

A Carta de Serviços ao Usuário atende a exigência da Lei Federal Lei n.º 13.460, de 26/06/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e prevê a sua atualização periódica, com permanente divulgação.



SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

O Sistema Eletrônico do Serviço de informações, disponibilizado no site do TCE-MS, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

Disponibilizado no site do TCE-MS, segue abaixo o resultado do relatório de pedido de acesso à informação e solicitantes, referente ao ano de 2023:

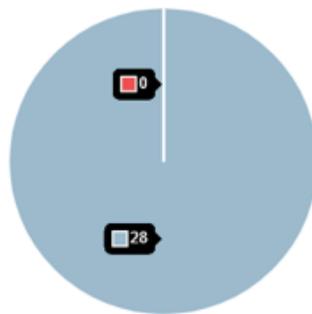
1 - Quantidade de Pedidos de acesso à Informação

Quantidade de Pedidos

28

2 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do Pedido	Quantidade
Respondidos	28
Em tramitação no prazo	0
Em tramitação fora do prazo	0



■ Respondidos ■ Em Tramitação no Prazo ■ Em tramitação fora do prazo

3 - Características dos pedidos de acesso à informação

Total de Perguntas	Total de Solicitantes
28	28

DA INSTITUIÇÃO E DA COMPOSIÇÃO DO COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Resolução TCE-MS N° 200, de 21 de setembro de 2023, regulamentou a aplicação da Lei Federal n° 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul e instituiu o Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD, sendo composto por representantes das unidades organizacionais deste Tribunal, sendo um representante da Ouvidoria, nomeado através da Portaria “P” N.º 516/2023, do TCE-MS, de 17 de outubro de 2023.

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA



OUVIDORIA DAY

TCE-MS participa do 'Ouvidoria Day'
em comemoração ao Dia do
Ouvidor

16/03/2023

[TCE-MS participa do 'Ouvidoria Day' em comemoração ao Dia do Ouvidor](#)



OUVIDORIA

TCE-MS atualiza Carta de Serviços
ao Usuário

03/04/2023

[TCE-MS atualiza Carta de Serviços ao Usuário](#)



CORREGEDORIA E OUVIDORIA

Corregedoria Day debate ética e assédio no âmbito dos Tribunais de Contas

03/05/2023

[Corregedoria Day debate ética e assédio no âmbito dos Tribunais de Contas \(tce.ms.gov.br\)](https://tce.ms.gov.br)



ESCOEX

Grupo de estudos aprofunda conhecimento sobre setores do TCE-MS

28/07/2023

[Grupo de estudos aprofunda conhecimento sobre setores do TCE-MS](#)



OUVIDORIA

TCE-MS participa de Encontro de Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Sul

11/08/2023

[TCE-MS participa de Encontro de Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Sul](#)



ENCONTRO NACIONAL

Servidores do TCE-MS debatem ética, participação e controle na ENCCO 2023

13/09/2023

[Servidores do TCE-MS debatem ética, participação e controle na ENCCO 2023](#)

OUVIDORIA EM AÇÃO – PLANEJAMENTO PARA 2024

- Lançar uma cartilha, dando o passo a passo para estimular e auxiliar os municípios de Mato Grosso do Sul para a implementação e construção de competências relacionada ao recebimento e tratamento de diversas demandas pelas Ouvidorias Públicas;
- Desenvolver um guia prático para implantação da Ouvidoria Municipal;
- Participar do Ouvidoria Day;
- Desenvolver um guia de prevenção ao assédio moral e sexual;
- Implementar página da Ouvidoria, no site do TCE-MS, criando um canal de recebimento de denúncia de assédio moral e assédio sexual ocorridos no ambiente institucional;
- Estabelecer procedimentos e consequências legais no caso de assédio moral, assédio sexual, qualquer outra forma de violência e discriminação dentro do ambiente institucional;
- Criar uma campanha interna educativa e preventiva sobre as formas de assédio, discriminação e qualquer outra forma de violência;
- Implementar a cultura organizacional do TCE-MS;
- Participar do ENCCO 2024, Encontro Nacional de Controle Internos, Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil;
- Participar do Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD;
- Regulamentar a Lai – Lei de Acesso à Informação, sobre as práticas e os procedimentos de acesso à informação, nos termos da Lei Estadual N°. 4.416, de 16 de outubro de 2013, em consonância com as normas gerais estabelecidas pela Lei Federal N° 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Regulamentar a “Carta de Serviços ao Usuário”, considerando a necessidade de aprimorar a comunicação entre o TCE-MS e os jurisdicionados e cidadãos e promover transparência de seus serviços;
- Participar da Comissão de Avaliação e de Controle da Qualidade com base no Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas;
- Participar do Comitê Técnico de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;
- Aprimorar no site do TCE-MS, na página da Ouvidoria, a pesquisa de satisfação, incluindo a pesquisa de quantas pessoas responderam a pesquisa de satisfação da Ouvidoria;
- Desenvolver e divulgar na página da Ouvidoria, no site do TCE-MS, uma aba de “Relatórios” para visualização do Relatório de Gestão;
- Participar do Grupo de Estudos Participação Cidadã da Rede Integrar por recomendação da Atricon.

“

A Ouvidoria terá como objetivo:

receber sugestões, reclamações ou críticas sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do Tribunal de Contas, visando a seu aprimoramento;

receber denúncias e informações relevantes sobre o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública praticados no âmbito da administração direta e indireta nas esferas estadual e municipal;

manter canais de comunicação direta com a sociedade, entidades e movimentos populares, no que tange à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa.

”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TCE-MS no ano de 2023, buscando contribuir para uma maior transparência e eficiência da Administração Pública, implementou as suas ações e o recebimento de diversas demandas, com a participação efetiva da sociedade, promovendo uma interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, buscando atender aos critérios estabelecidos no Projeto Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas – QATC e no Marco de Medição de Desempenhos dos Tribunais de Contas MMD-QATC.

Sendo assim, encaminho ao Excelentíssimo Senhor Conselheiro Ouvidor Flávio Esgaib Kayatt do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul, o presente Relatório de Gestão 2023 e o Planejamento para 2024, alinhado com as diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico, o Regimento Interno deste Tribunal de Contas e nas demais Legislações que versem sobre a atuação desta Ouvidoria.

Campo Grande, 01 de março de 2024.

Alvaro Scriptori Filho

Coordenador da Secretaria Executiva da Ouvidoria



TRIBUNAL DE CONTAS
Estado de Mato Grosso do Sul