

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO
OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO ANALÍTICO
3º QUADRIMESTRE DE 2019

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO SUBSTITUTO OUVIDOR-GERAL

Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira

SECRETÁRIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA-GERAL

Maria Carolina da Silva Rezzieri

EQUIPE

Fabiana Moreira Ribeiro de Mello

Jocimauro Bento do Carmo

José Roberto Amador

Maria Márcia da Silva Leite

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Olivia Gomes da Silva Prado de Moraes

Paula Batista Ribeiro

Vitor Turri Romano

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
2.1. Participação em reuniões/eventos	4
2.2. Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral	6
3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	10
3.1. Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas	12
4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	14
4.1. Resultado pesquisa de satisfação inicial	15
4.2. Resultado pesquisa de satisfação final	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

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 2019, bem como demonstrar os resultados relacionados aos chamados recebidos e processados pela Unidade.

A Ouvidoria-geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública, considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei nº 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria do TCE-MT tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Substituto Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira, que assumiu seu exercício a partir de 14 de setembro de 2017, por meio do ato nº 129/2017, publicado no Diário Oficial de Contas nº 1199, em 18 de setembro de 2017.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

2.1. Participação em reuniões/eventos

Com intuito de aprimoramento da Unidade e contribuição com a gestão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, a Ouvidoria-geral participou das seguintes reuniões/eventos no terceiro quadrimestre de 2019, compreendido entre o período de 01/09/2019 a 31/12/2019:

12/09/2019: Reunião na Escola Superior de Contas, para deliberação sobre minuta do Planejamento Estratégico 2020-2025.

13/09/2019: Reunião na Secretaria de Tecnologia da Informação, para acompanhamento/demonstração das alterações realizadas no canal de Ouvidoria *Online* e no sistema Control-P.

20/09/2019: Apresentação dos resultados do processo de avaliação do TCE/MT, com base nos dos resultados da avaliação do MMD-TC (Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas), momento que foi detalhado o nível de desempenho alcançado em cada indicador, pontos fortes, oportunidades de melhoria identificadas e boas práticas selecionadas.

25/09/2019, 26/09/2019 e 27/09/2019: Participação no 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman, realizado em Rio de Janeiro/RJ.

30/09/2019: Reunião na Secretaria Geral da Presidência, com integrantes da Escola Superior de Contas, Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Secretaria Executiva da Corregedoria-geral, visando à organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019.

08/10/2019: Realização de avaliação de desempenho dos servidores da Ouvidoria-geral.

09/10/2019: Reunião de entrega do novo canal de Ouvidoria *Online*, realizada na Secretaria de Tecnologia da Informação, com participação da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Gabinete do Conselheiro Ouvidor.

08/11/2019: Apresentação do Sistema de Gestão de Acessos à Sistemas (nova ferramenta desenvolvida pela STI) e treinamento dos servidores, realizada no Plenário do TCE/MT.

21/11/2019: Reunião realizada pela Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, para apresentação do sistema SIGEDES (Sistema de Gestão de Desempenho),

visando orientar os líderes quanto ao *Feedback* com os seus colaboradores, utilizando os dados da avaliação de desempenho com foco em competências, realizada em 2019.

13/12/2019: Reunião no Plenário, para tratar das diretrizes a serem adotadas pelas Unidades participantes do regime de plantão 2019/2020.

2.2 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral

2.2.1. Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral

Os relatórios estatísticos mensais desenvolvidos pela Ouvidoria-geral visam dar maior transparência as atividades realizadas pela Unidade.

Os referidos relatórios são devidamente encaminhados ao Gabinete do Conselheiro Ouvidor-geral, Secretaria Geral de Controle Externo, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania.

2.2.2. Avaliação do MMD-TC (Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas)

A Ouvidoria-geral foi avaliada pela Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC, em 05 de setembro de 2019, oportunidade que foram avaliados os 8 (oito) critérios delimitados para a temática Ouvidoria, objetivando avaliar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, aperfeiçoamento de suas atividades e as do TCE/MT.

2.2.3. Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas

No dia 02 de outubro de 2019, foi realizada nas dependências da Escola Superior de Contas Benedito Sant'Ana da Silva Freire, a reunião técnica das

Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, contando com o total de 37 (trinta e sete) participantes, sendo membros e servidores.

A abertura da reunião foi realizada pela Secretária Executiva da Ouvidoria-geral, Maria Carolina da Silva Rezzieri.

Posteriormente, as servidoras da Ouvidoria do TCE/RO, Senhoras Fátima Maria Teixeira Fernandes e Ana Lúcia da Silva, apresentaram duas boas praticadas, sendo elas: Fomento a implantação das Ouvidorias nos Municípios de Rondônia e Programa TCEndo Cidadania.

A Secretária de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania do TCE/MT, Sra. Cassyra Lúcia C. B. Vuolo, apresentou os avanços do controle social no TCE/MT.

Em ato contínuo, a Senhora Andrea Norbim Beconha, Coordenadora da Ouvidoria do TCE/ES e Coordenadora do Projeto 1.2 da Atricon, realizou as entregas do grupo de trabalho do Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que foram desenvolvidas/concluídas no ano de 2019.

Por fim, contou com o momento “Fala Ouvidor”, que teve como objetivo abrir para que os membros e servidores presentes, realizassem o compartilhamento de experiências e boas práticas de suas Ouvidorias.

2.2.4. Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019

O Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso sediou o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019, realizado nos dias 03 e 04 de outubro, nas dependências do auditório da Escola Superior de Contas Benedicto Sant'Ana da Silva Freire.

O evento teve a participação de 120 (cento e vinte) servidores e membros de diversos Tribunais de Contas, com 5 (cinco) exposições voltadas para a temática Ouvidoria.

No final do evento foi firmada a carta compromisso das Ouvidorias,

que teve adesão de 28 (vinte e oito) Tribunais de Contas.

2.2.5. Ouvidoria dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades

Durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias 2019, foi lançado pela Editora do TCE de Mato Grosso, PubliContas, o manual Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades.

O respectivo manual, faz parte das entregas de atividades delimitadas no grupo de trabalho 1.2 da Atricon, devidamente elaborado sob a coordenação do Conselheiro Sebastião Carlos Ranna, Ouvidor do TCE-ES e Vice-presidente de Desenvolvimento do Controle Externo da Atricon.

A publicação foi motivada pela crescente demanda de prestação de serviços públicos de qualidade, por parte da sociedade, onde as ouvidorias passam a desempenhar um papel ainda mais importante na construção de uma sociedade consciente de seus direitos e deveres.

O grupo é composto por 12 (doze) Ouvidorias, onde o objetivo primordial do trabalho tange no aprimoramento da qualidade e agilidade do controle externo, aperfeiçoamento a governança institucional, garantindo a eficiência e a eficácia dos Tribunais de Contas em benefício da sociedade por intermédio das Ouvidorias.

2.2.6. Elaboração de relatório anual PDI

No mês de novembro de 2019, foi elaborado o relatório anual, contendo as ações de estímulo e acompanhamento da transparência ativa e passiva desenvolvidas pela Ouvidoria-geral, referente aos municípios adesos ao PDI (Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado).

Cumpramos ressaltar, que 23 (vinte e três) municípios são adesos ao

PDI, quais sejam: Água Boa, Alta Floresta, Cáceres, Campo Verde, Confresa, Cuiabá, Diamantino, Itiquira, Jaciara, Juina, Juscimeira, Lucas do Rio Verde, Nortelândia, Primavera do Leste, Querência, Rondonópolis, São Félix do Araguaia, São José dos Quatro Marcos, Sapezal, Sinop, Tangará da Serra, Tapurah e Várzea Grande.

O Projeto 2 do PDI, o qual esta Ouvidoria faz parte, se divide em duas vertentes, sendo elas: incentivo ao Acesso à Informação e incentivo à Consciência Cidadã.

2.2.7. UNIVAG Solidário

Evento realizado no Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG), em 21/09/2019, contando com a participação de servidoras da Ouvidoria-geral, sendo elas: Maria Carolina da Silva Rezzieri, Fabiana Moreira Ribeiro de Melo e Paula Batista Ribeiro.

Na oportunidade, a Ouvidoria-geral do TCE/MT realizou trabalho orientativo junto à sociedade civil, disponibilizando seus canais de acesso e instruindo quanto a competência de atuação do TCE/MT, sendo atendida 484 (quatrocentos e oitenta e quatro) pessoas, em parceria com a Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania.

2.2.8. Congresso Internacional dos Tribunais de Contas

Participação no I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado em Foz do Iguaçu/PR, entre os dias 11 a 14 de novembro de 2019, promovido pelo IRB (Instituto Rui Barbosa), Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), Tribunal de Contas do Estado do Paraná e Escola de Gestão Pública.

O evento conjunto permitiu o compartilhamento das agendas e a otimização de recursos humanos e materiais, demonstrando, mais uma vez, que o

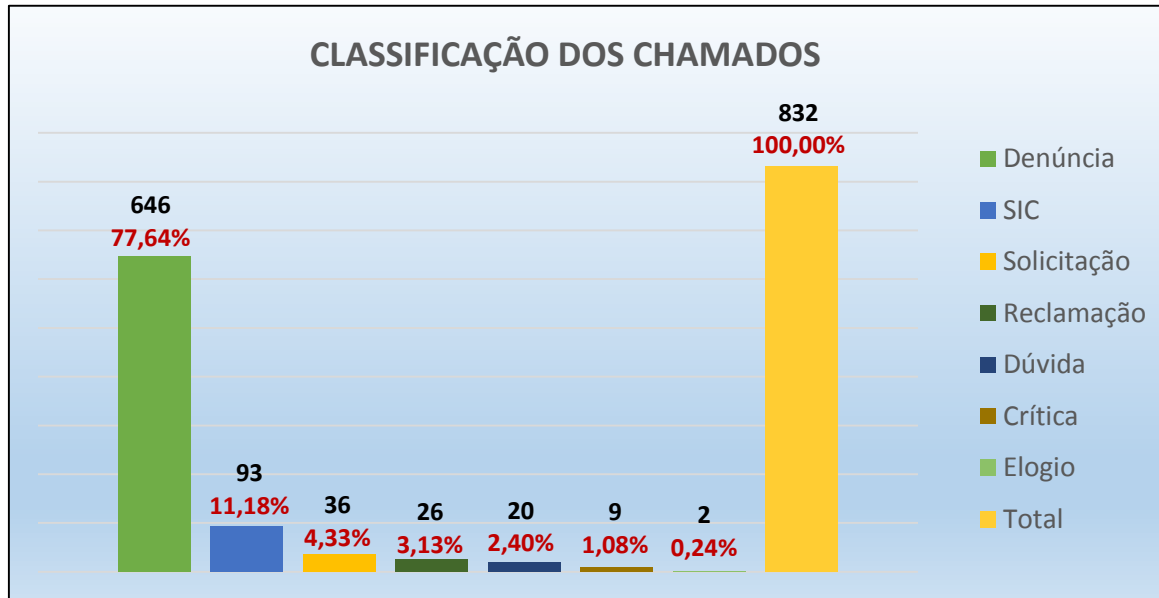
sistema de contas está atento às novas técnicas administrativas e tecnologias e sensível às demandas da sociedade em relação ao trato do dinheiro público.

Na oportunidade, a Ouvidoria-geral participou da segunda reunião ordinária de 2019 do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, debatendo pontos importantes para o avanço das Unidades pertencentes ao Comitê.

3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

No 3º quadrimestre de 2019, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 832 (oitocentos e trinta e dois) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos.

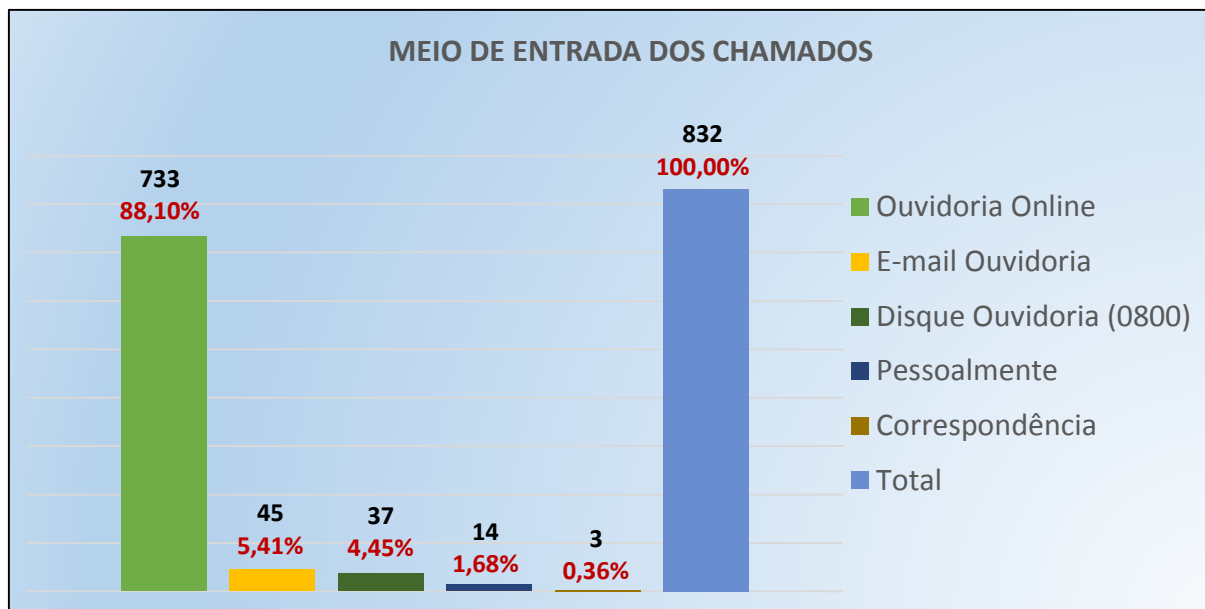
Desse total, 646 (seiscentos e quarenta e seis) compreendem denúncias, 93 (noventa e três) SIC, 36 (trinta e seis) solicitações, 26 (vinte e seis) reclamações, 20 (vinte) dúvidas, 9 (nove) críticas e 2 (dois) elogios, conforme observa-se nos gráficos a seguir:



Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

Cumprе mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*,

compreendendo o total de 733 (setecentos e trinta e uma) manifestações, além de 45 (quarenta e cinco) recebidas por e-mail, 37 (trinta e sete) pelo Disque Ouvidoria, 14 (quatorze) pessoalmente e 3 (três) por correspondência.

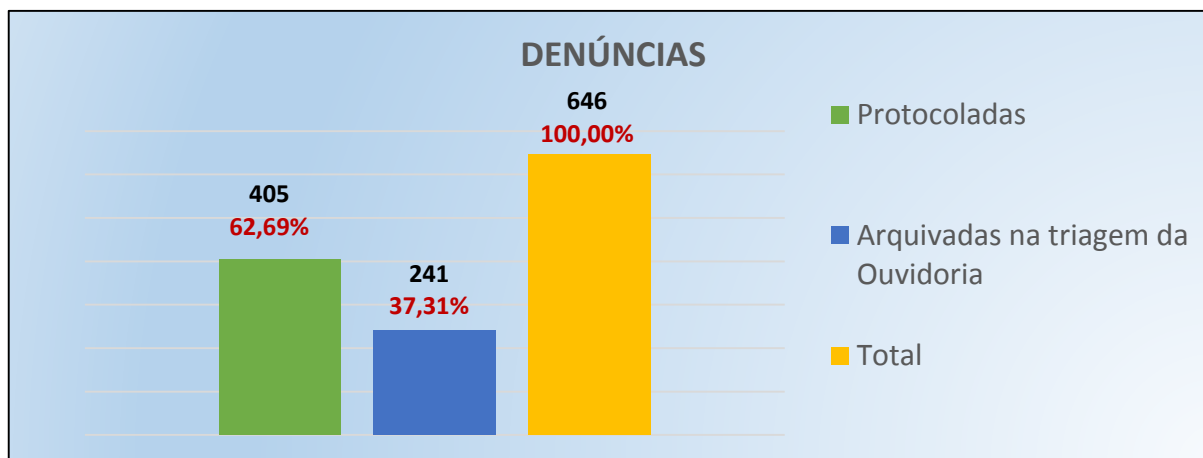


Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

Por oportuno, ressalta-se que das 646 (seiscentos e quarenta e seis) denúncias recebidas, 405 (quatrocentos e cinco) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, as outras 241 (duzentas e quarenta e uma) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹, conforme gráfico abaixo:

¹ **Art. 3º** O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- I. redação em linguagem clara e compreensível;
- II. matéria de competência do Tribunal;
- III. identificação do objeto denunciado;
- IV. descrição dos fatos irregulares;
- V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os fatos ocorreram;
- VII. indícios de que os fatos denunciados constituam irregularidade.

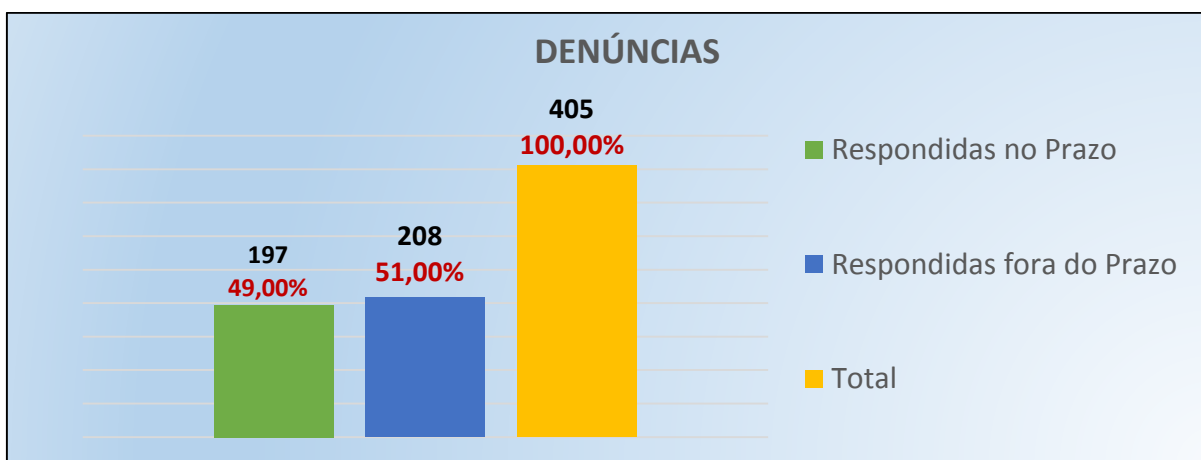


Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

3.1. Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas

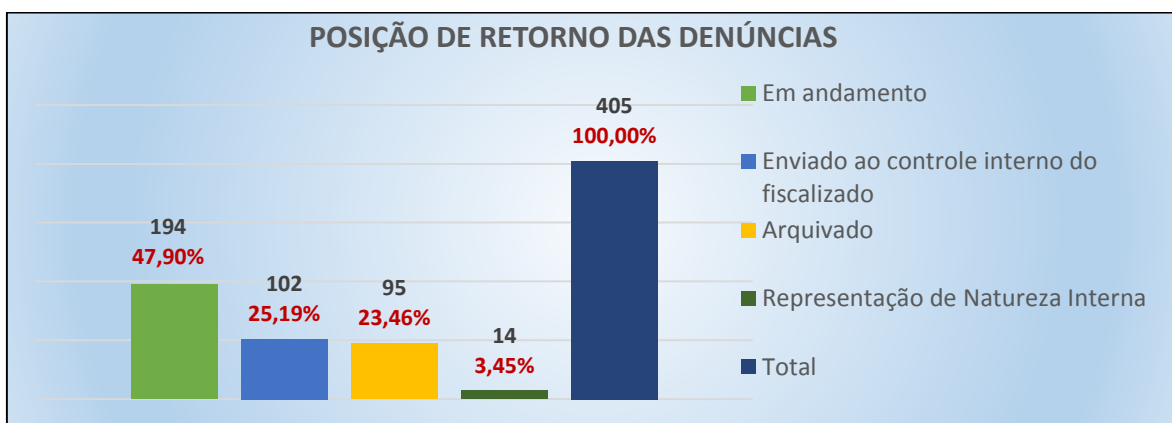
O Planejamento Estratégico deste Tribunal prevê, no objetivo estratégico 2, o prazo de 35 (trinta e cinco) dias para resposta dos chamados de Ouvidoria.

No terceiro quadrimestre como mencionado, foram protocolizadas o total de 405 (quatrocentos e cinco) denúncias e encaminhadas para análise das Unidades Técnicas, das quais 197 (cento e noventa e sete) foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde ao percentual de 49% (quarenta e nove por cento), enquanto as outras 208 (duzentas e oito) foram respondidas fora do prazo, totalizando 51% (cinquenta e um por cento).



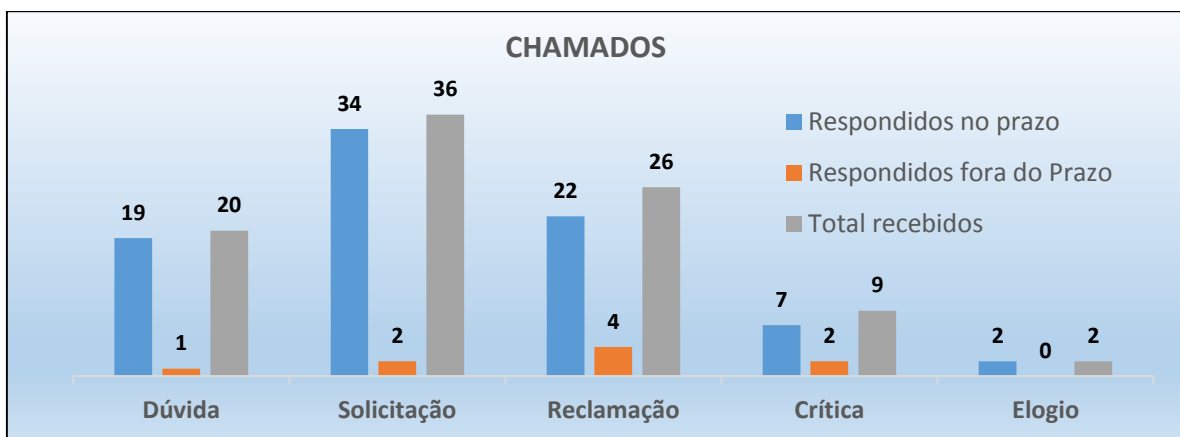
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

Cumprе mencionar que, dos 405 (quatrocentos e cinco) protocolos de denúncias remetidas para análise das Unidades competentes, 95 (noventa e cinco) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 102 (cento e dois) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 14 (quatorze) geraram Representações de Natureza Interna; e 194 (cento e noventa e quatro) encontravam-se em andamento na data de 15 de janeiro de 2020.



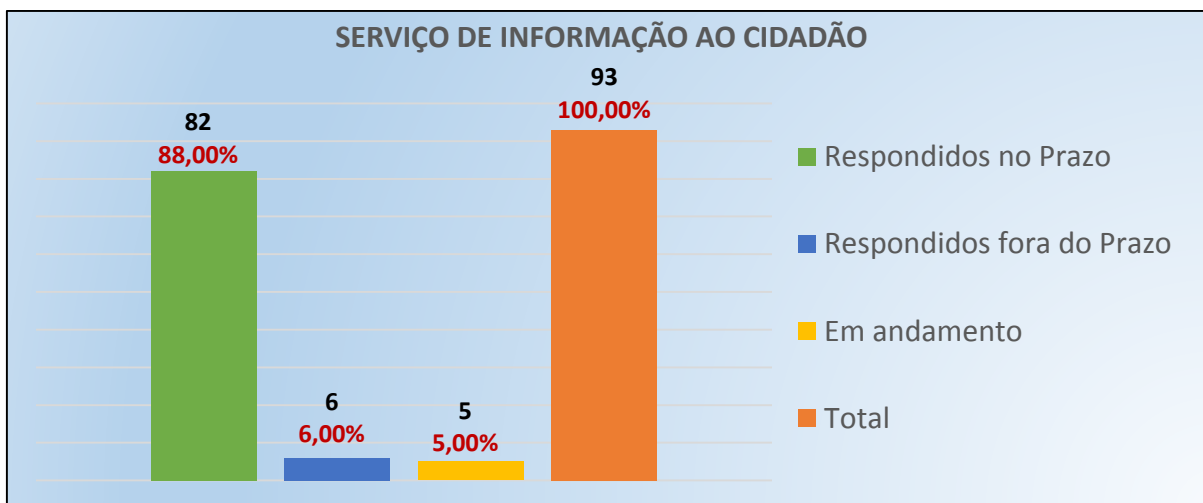
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

Quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria recebeu o quantitativo de 93 (noventa e três) chamados. Deste total, somente 1 (uma) dúvida, 2 (duas) solicitações, 4 (quatro) reclamações e 2 (duas) críticas foram respondidos fora do prazo, conforme informa o gráfico a seguir:



Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

Por fim, quanto aos pedidos de acesso à informação, no segundo quadrimestre foram recebidos 93 (noventa e três). Destes, observa-se que 82 (oitenta e dois) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei nº 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa nº 12/2012, 6 (seis) foram respondidos fora do prazo e 5 (cinco) encontravam-se em andamento, porém dentro do prazo legal, até a data de elaboração do presente relatório, conforme gráfico abaixo:



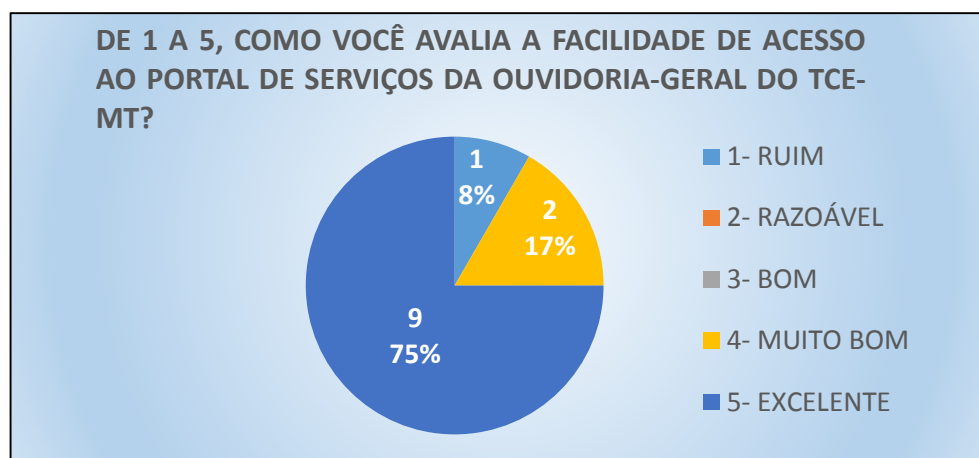
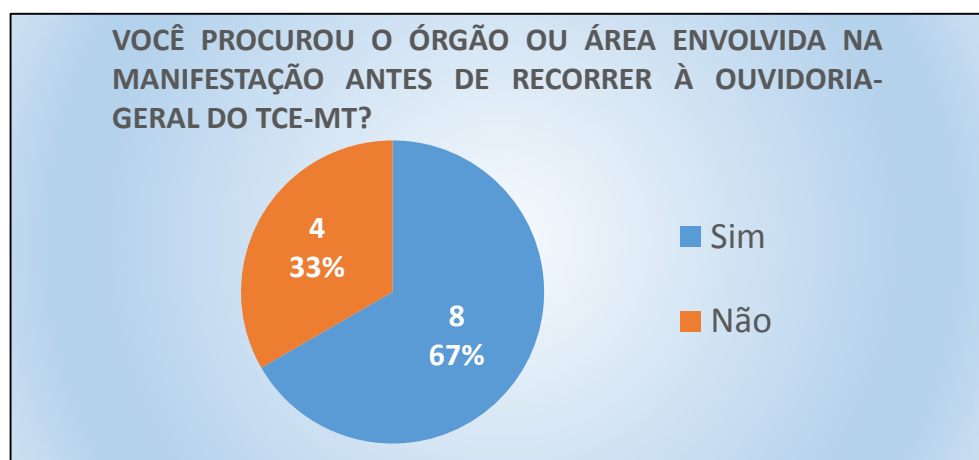
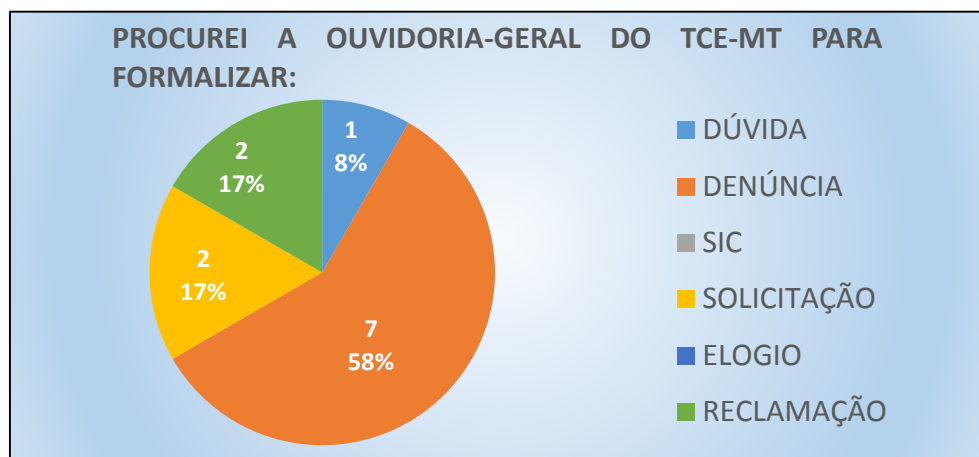
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 15/01/2020.

4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

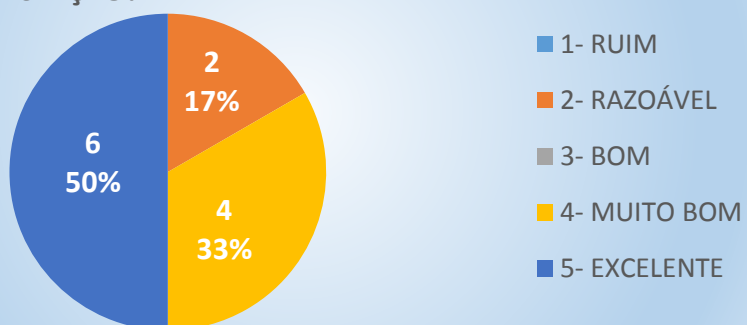
Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral implementou no Plano de Ação 2019, o índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral, estabelecendo como meta para 2019, que 60% (sessenta por cento) dos usuários que utilizam os serviços da Ouvidoria-geral estejam compreendidos entre as notas 4 (muito bom) e 5 (excelente).

Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que disponibilizaram e-mail ao realizar a manifestação, das quais foram obtidas 12 (doze) respostas na pesquisa inicial e 21 (vinte e uma) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

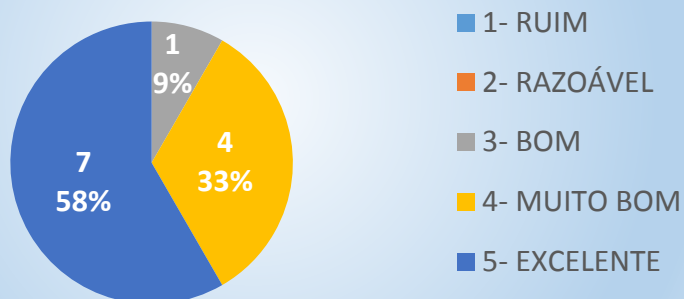
4.1. Resultado pesquisa de satisfação inicial



DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA AS INFORMAÇÕES SOBRE OS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO?

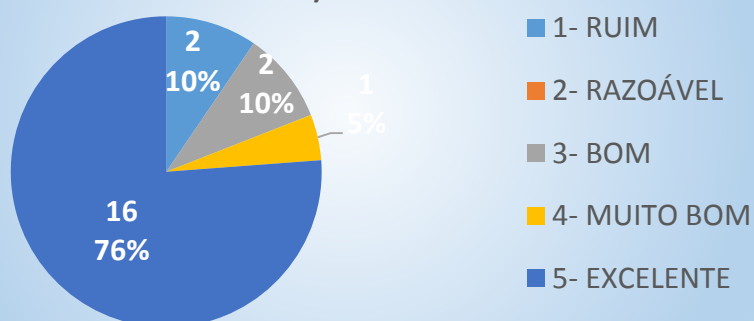


DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE PREENCHIMENTO DOS ITENS PARA O CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO?

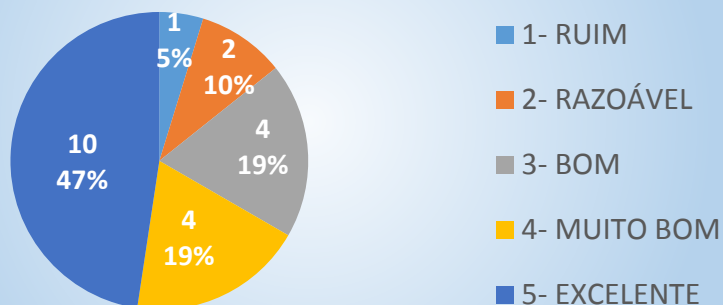


4.2. Resultado pesquisa de satisfação final

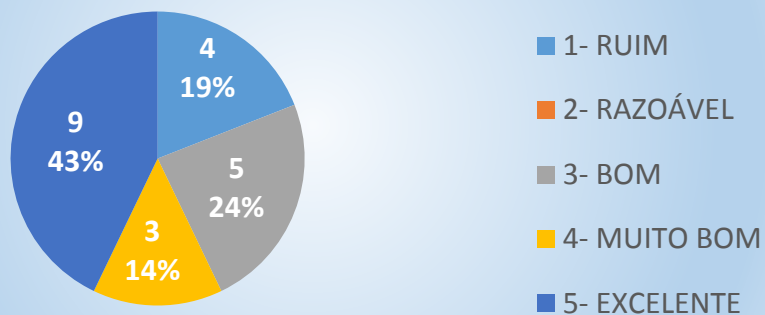
DE 1 A 5, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO/TRATAMENTO RECEBIDO PELA EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?



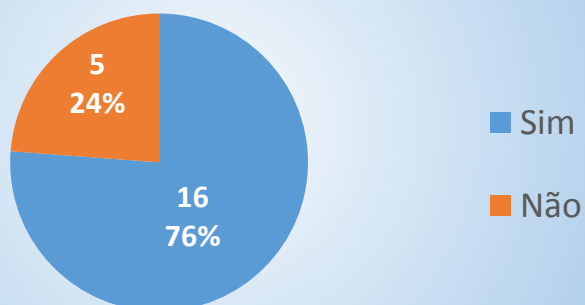
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA À SUA MANIFESTAÇÃO?

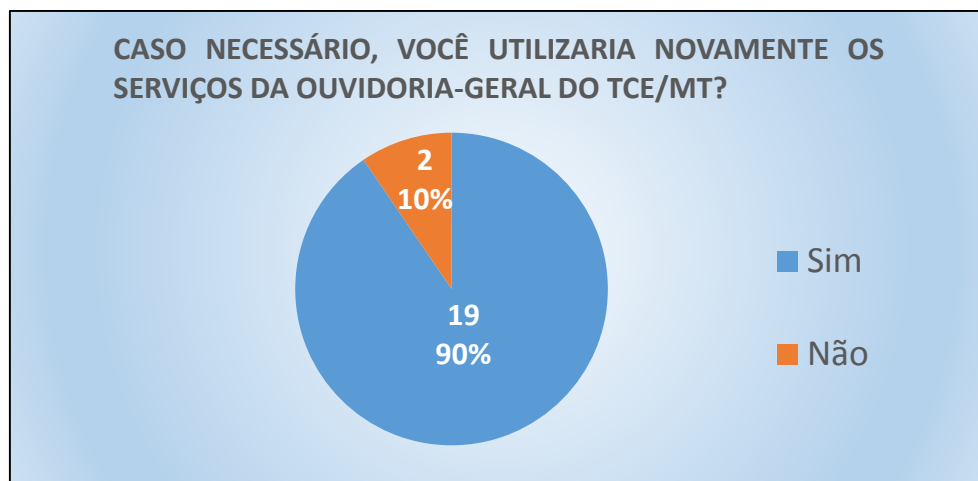


DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TCE/MT PARA SOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO?



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





Cumprе mencionar, que os questionários foram encaminhados por e-mail, via GoogleForms, onde após avaliação dos resultados obtidos no segundo quadrimestre, constata-se que a Ouvidoria-geral obteve percentual acima de 60% (sessenta por cento) na maioria dos pontos avaliados, exceto quando se refere à avaliação da atuação do TCE/MT para solução da manifestação, que obteve o percentual de 57% (cinquenta e sete por cento) de satisfação compreendido entre “muito bom” e “excelente”.

Por fim, ressalta-se que, em relação ao atendimento/tratamento prestado pela equipe da Ouvidoria-geral, a satisfação ficou compreendida entre 81% (oitenta e um por cento) entre “muito bom” e “excelente”, bem como quando questionados se utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria-geral, a resposta foi de 90% (noventa por cento) que sim, superando assim, a meta delimitada de 60% (sessenta por cento).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 3º quadrimestre foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação 2019, desta Ouvidoria-geral,

consonantes com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 16 de janeiro de 2020.

LUIZ CARLOS AZEVEDO COSTA PEREIRA
Conselheiro Substituto Ouvidor-geral

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI
Secretária Executiva da Ouvidoria-geral