

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE
MATO GROSSO**

OUVIDORIA-GERAL



**Ouvidoria
TCE-MT**

**RELATÓRIO ANALÍTICO
2019**

COMPOSIÇÃO

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. APRESENTAÇÃO	4
2. OBJETIVO	4
3. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES	5
3.1. Manifestações típicas de Ouvidoria	6
3.2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) ..	10
3.3. Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações.....	11
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
4.1. Pesquisa de satisfação inicial	14
4.2. Pesquisa de satisfação final	16
5. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	18
5.1. Reuniões/eventos	18
5.2. Atividades técnicas/administrativas	22
5.3. Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas- Projeto 1.2 da (ATRICON)	23
5.4. Oficinas de Transparência	23
5.5. Avaliação do MMD-TC (Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas).....	24
5.6. Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas.....	24
5.7. Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019	25
5.8. Ouvidoria dos Tribunais e Contas: o aprimoramento de suas atividades	25
5.9. Elaboração de relatório anual PDI	26
5.10. UNIVAG Solidário	26
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-geral tem como objetivo interagir com o cidadão e dessa forma ampliar a transparência das ações, procedimentos e atos praticados no âmbito do Tribunal e seus respectivos jurisdicionados, de modo a dar concretude ao direito constitucional à informação, observadas as normas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 15.257/2011).

A Ouvidoria, ao apresentar-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode denunciar, reclamar, sugerir, elogiar, criticar, solicitar e tirar dúvidas a respeito dos serviços prestados pelo TCE/MT e seus jurisdicionados, consolida o efetivo exercício da cidadania e do controle social.

Nesse contexto, alinhada às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico 2016-2021, as quais preconizam, em seu objetivo estratégico 2, a eficácia das iniciativas do controle social relacionadas ao controle externo, a Ouvidoria priorizou ações com vistas a implementar a Lei nº 13.460/2017, a qual instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, realizando para tanto, grupos de estudos, capacitações e elaboração de projetos contemplados no Plano de Ação da Ouvidoria-geral 2018-2019.

Além disso, como também será demonstrado, foram efetivadas ações para aprimorar procedimentos internos da Ouvidoria-geral, com a finalidade de diminuir o tempo de envio de respostas às demandas recebidas e, com isso, melhorar a satisfação dos usuários do serviço público.

2. OBJETIVO

Este relatório anual de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral tem por finalidade dar maior transparência sobre as atividades desenvolvidas pela Unidade, contendo dados estatísticos e informações sobre os feitos de sua competência realizados em 2019, compreendido entre o período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

3. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

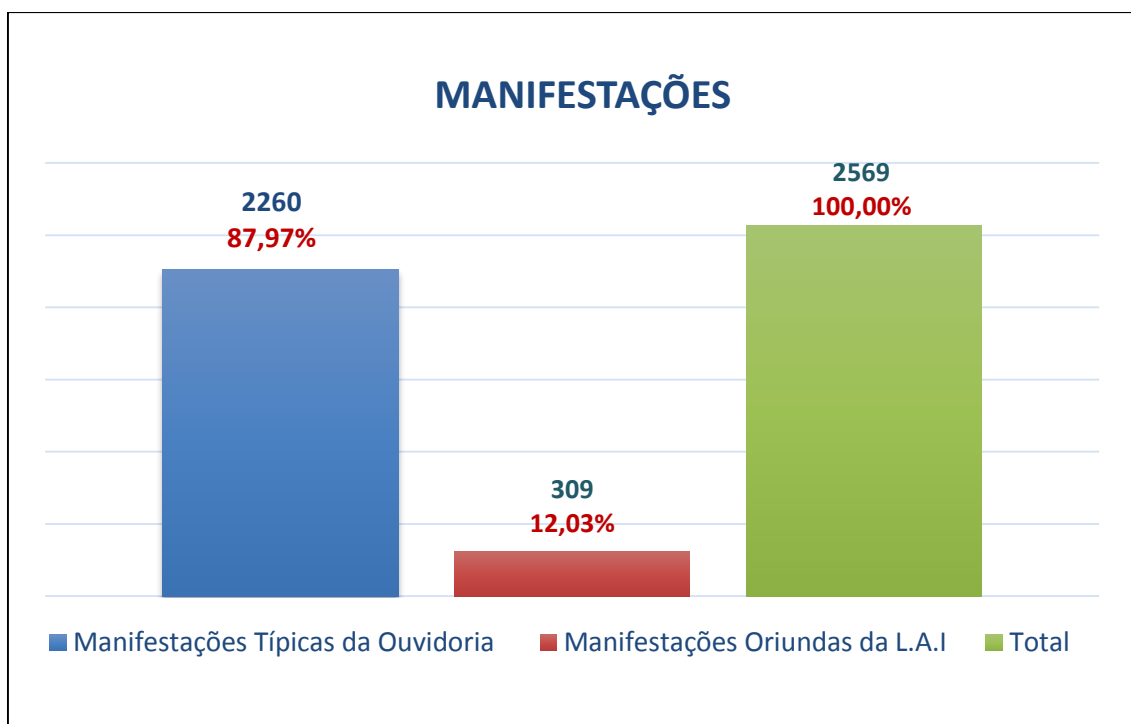
A Ouvidoria-geral, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde às seguintes categorias de manifestações:

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em denúncia, elogios, sugestões, solicitações, reclamações, críticas e dúvidas.
- Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Resolução Normativa nº 12/2012 - TP.

As manifestações são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- ✓ Ouvidoria Online: <https://www.tce.mt.gov.br/denuncia>
- ✓ Disque Ouvidoria: 0800-647-2011
- ✓ Telefone: (65) 3613-7128 / 7664
- ✓ E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br
- ✓ Correspondência: Rua Conselheiro Benjamin Duarte Monteiro, nº 1, Centro Político e Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78049-915.
- ✓ Presencial: Rua Conselheiro Benjamin Duarte Monteiro, nº 1, Centro Político e Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78049-915.

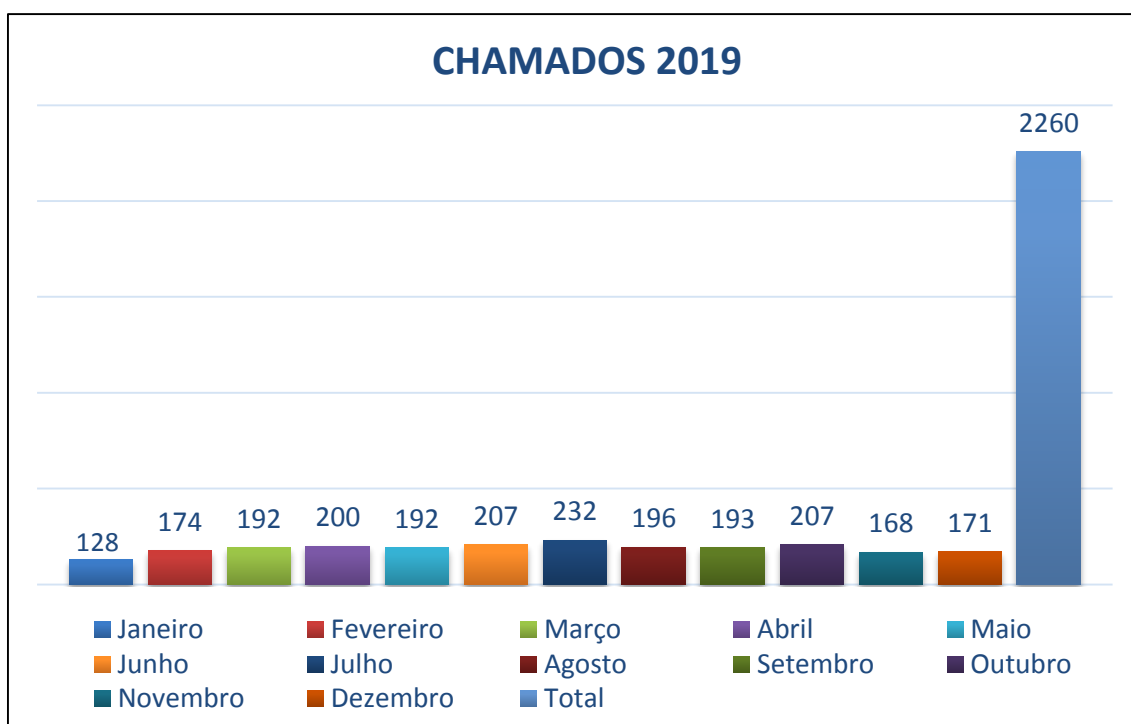
No exercício de 2019, a Ouvidoria-geral do TCE/MT, no desempenho de suas atividades, recebeu 2.569 (dois mil quinhentos e sessenta e nove) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo, sendo 2.260 (dois mil duzentos e sessenta) manifestações típicas de Ouvidoria e 309 (trezentos e nove) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, conforme gráfico a seguir:



Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

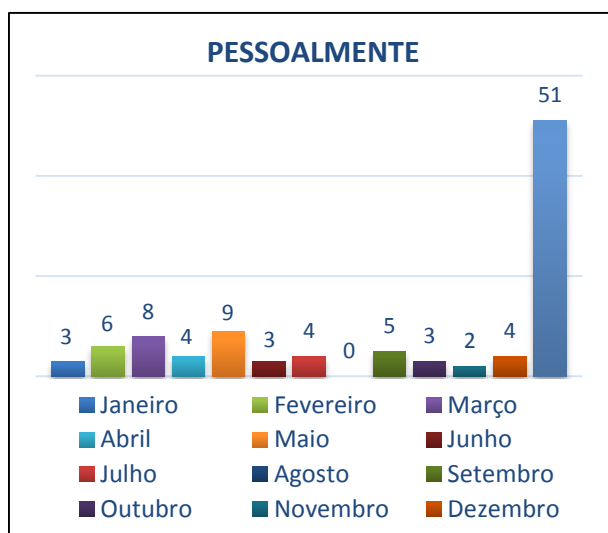
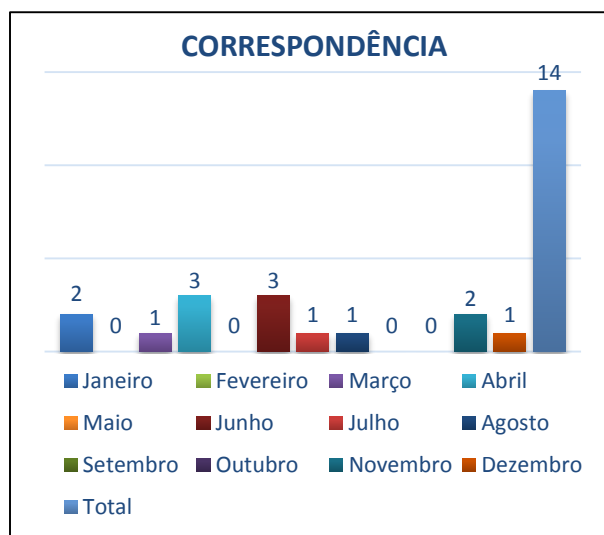
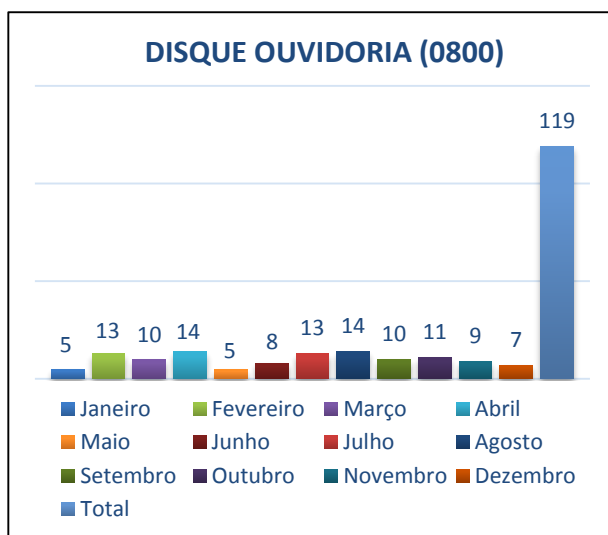
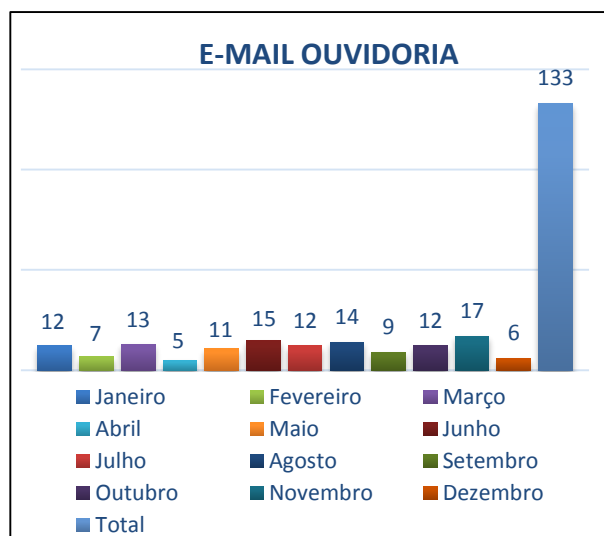
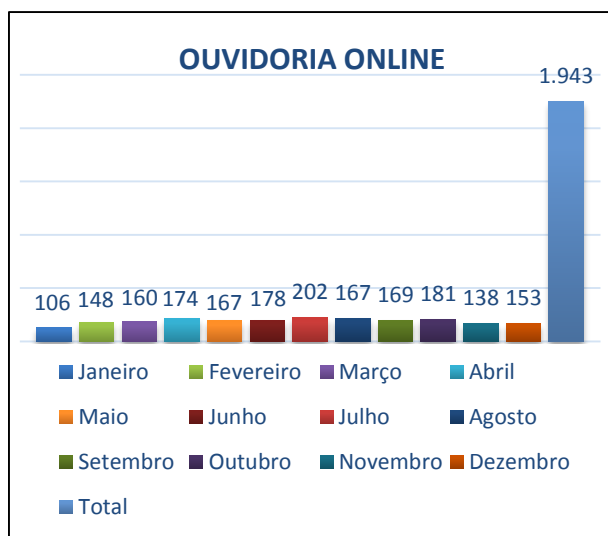
3.1. Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram recebidos um total de 2.260 (dois mil duzentos e sessenta) chamados, distribuídas mensalmente da seguinte forma:



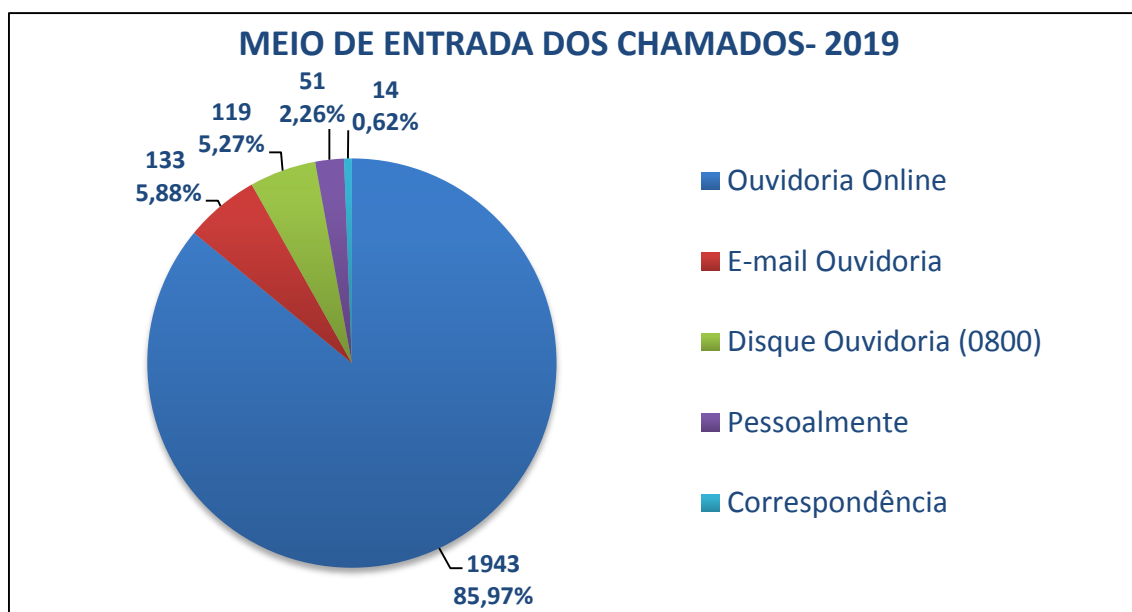
Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

As manifestações típicas de Ouvidoria, recebidas no exercício de 2019, encontram-se distribuídas, por canal de comunicação utilizado pelos usuários, mensalmente, da seguinte forma:



Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações típicas de Ouvidoria foi “Ouvidoria Online”, conforme demonstra o gráfico a seguir:



Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

No que diz respeito às tipologias das manifestações, os chamados podem ser classificados como: denúncia, elogios, sugestões, solicitações, reclamações, críticas e dúvidas.

As denúncias são as manifestações sobre irregularidades verificadas na prestação de serviços tanto no TCE-MT como dos órgãos públicos, além de atos ilegais praticados por servidores e gestores públicos.

Os elogios são as demonstrações de satisfação, reconhecimento e apreço em relação às atitudes dos servidores, dos serviços prestados pelo TCE-MT ou dos órgãos fiscalizados.

As sugestões são as propostas de melhorias nas ações desenvolvidas pelo TCE-MT e pelos demais órgãos públicos.

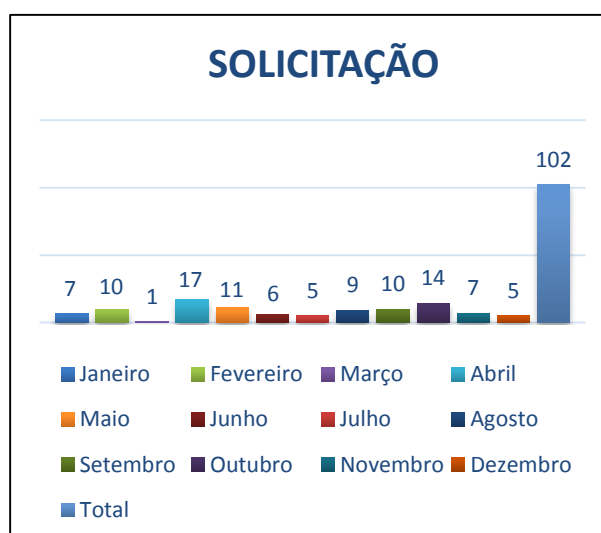
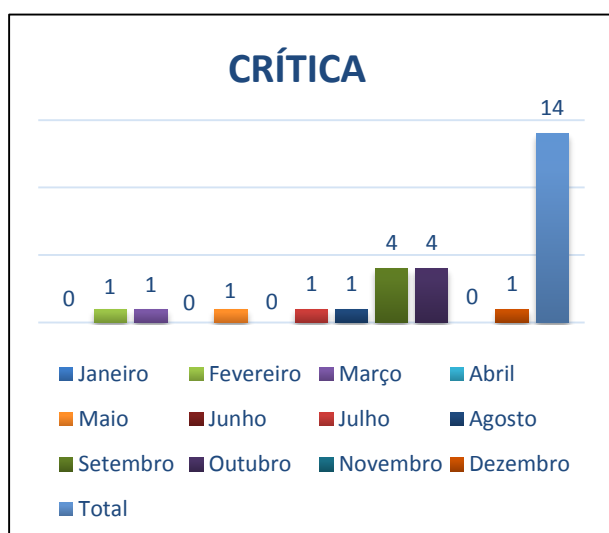
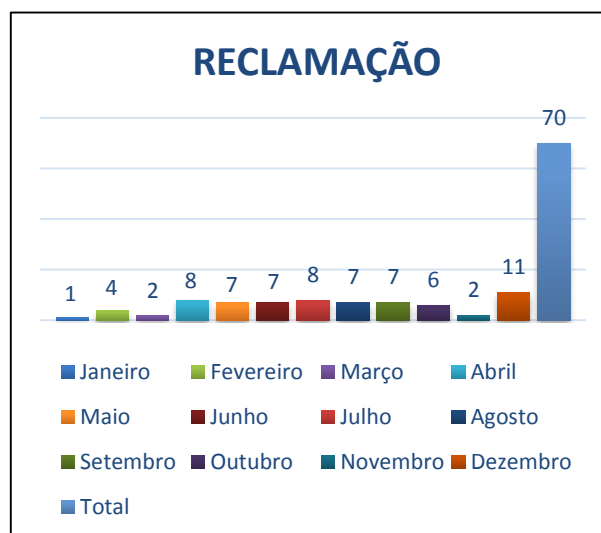
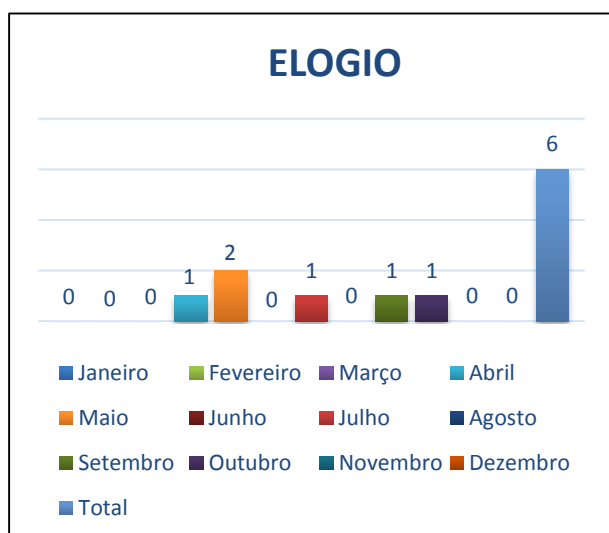
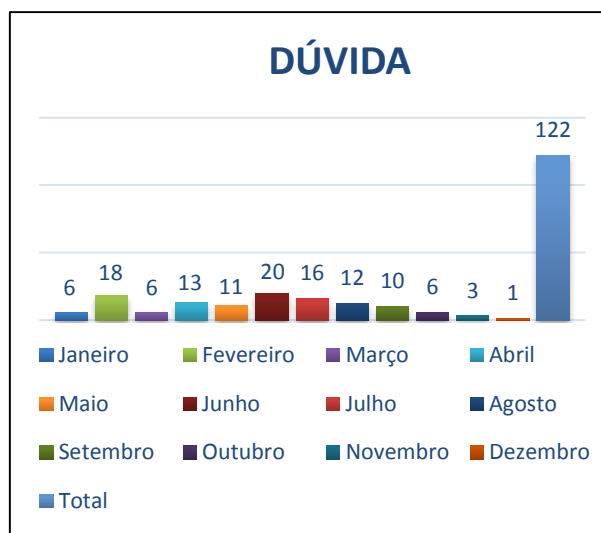
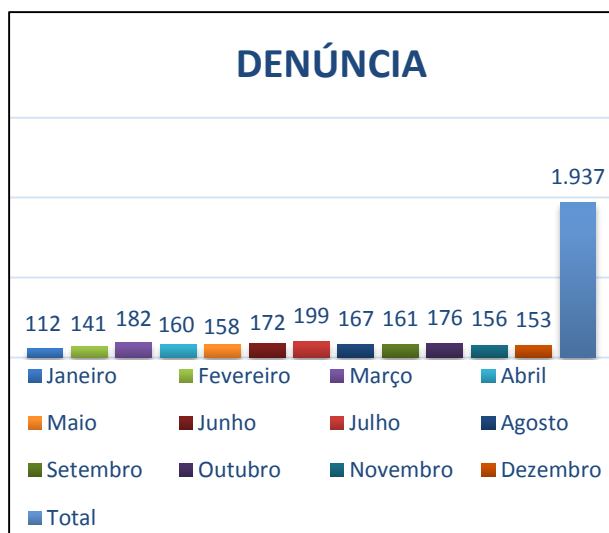
As solicitações compreendem os pedidos de informações sobre as ações e projetos realizados pelo TCE-MT e dos órgãos fiscalizados.

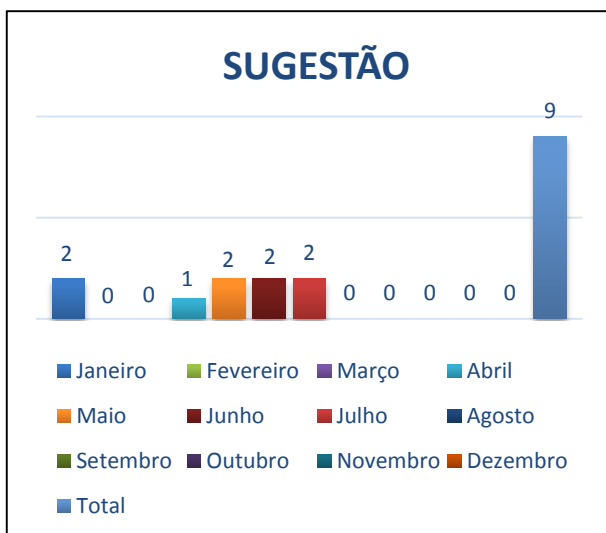
As reclamações, por sua vez, são as manifestações sobre quaisquer serviços prestados pelo TCE-MT que estejam em desacordo com o previsto em lei, assim como sobre os atos de gestão de organizações que gerenciam ou aplicam de forma errada os recursos públicos do Estado ou dos Municípios de Mato Grosso.

As críticas são manifestação sobre os serviços prestados pelo TCE-MT, seus servidores e gestores públicos.

E, por fim, as dúvidas são requerimentos de orientações técnicas sobre as áreas de atuação do TCE/MT.

Por tipologia, a Ouvidoria desta Corte de Contas foi demandada, mensalmente, da seguinte forma:



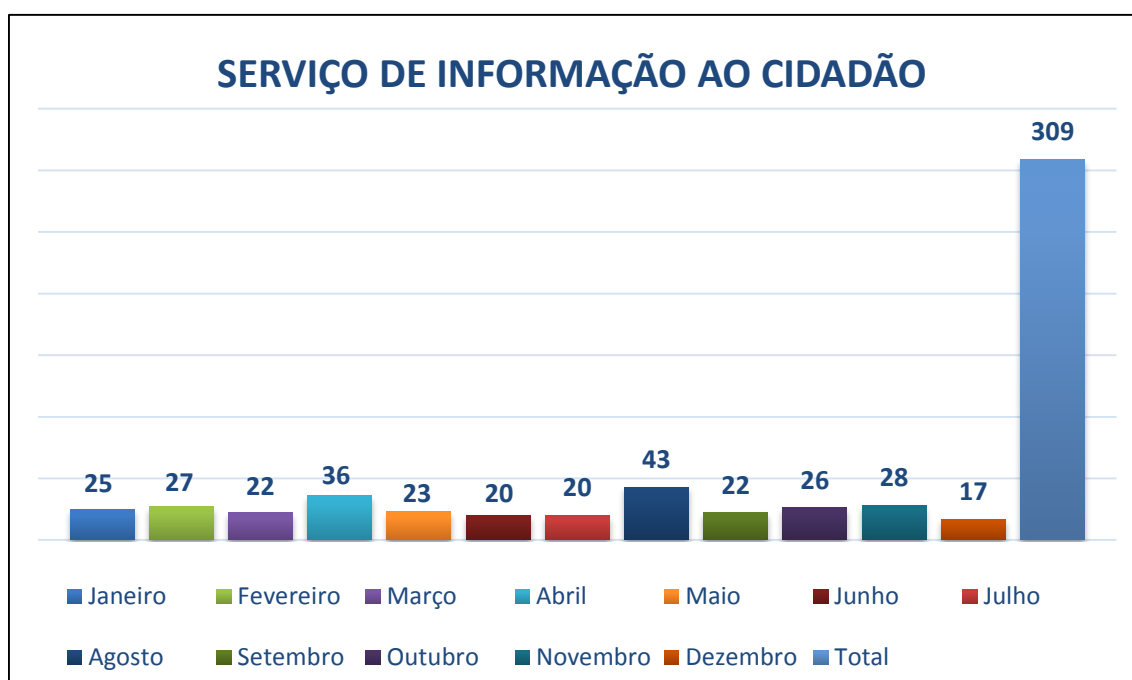


Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

3.2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria-geral é a unidade do TCE/MT que recebe os pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e na Resolução Normativa nº 12/2012 - TP, por meio do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

No tocante a quantidade de pedidos de acesso à informação, foram recebidos 309 (trezentos e nove) SIC, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

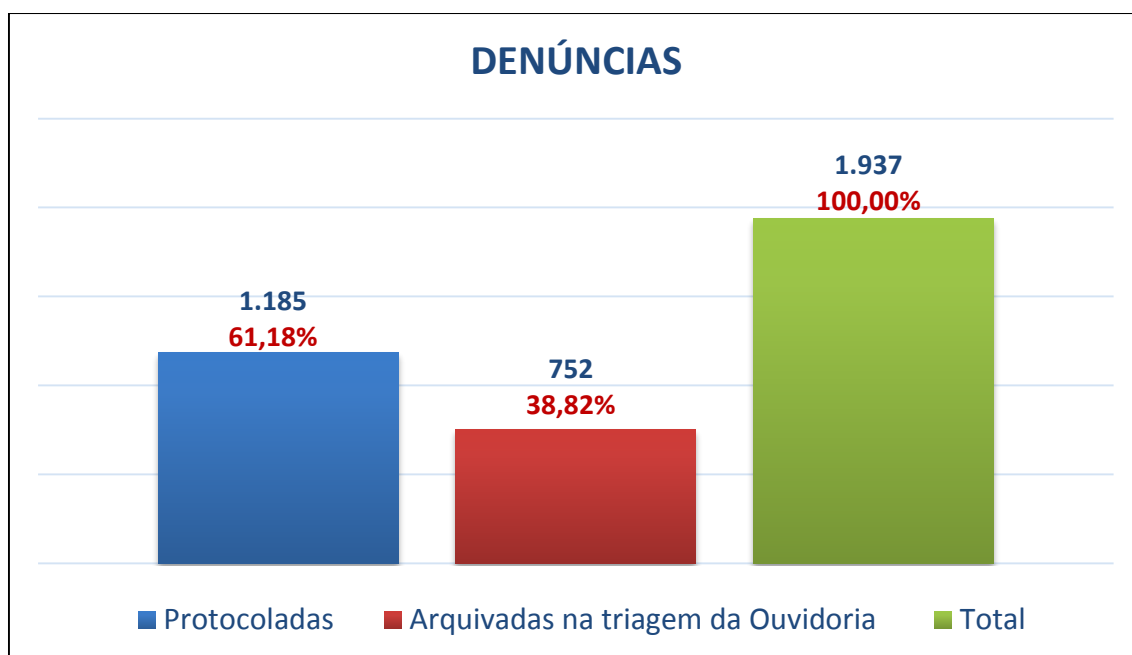


Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

3.3. Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações

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 exercício de 2019, como mencionado anteriormente, foram recebidas 1.937 (mil novecentos e trinta e sete) denúncias e, deste quantitativo, 1.185 (um mil centos e oitenta e cinco) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente e 752 (setecentos e cinquenta e duas) 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:

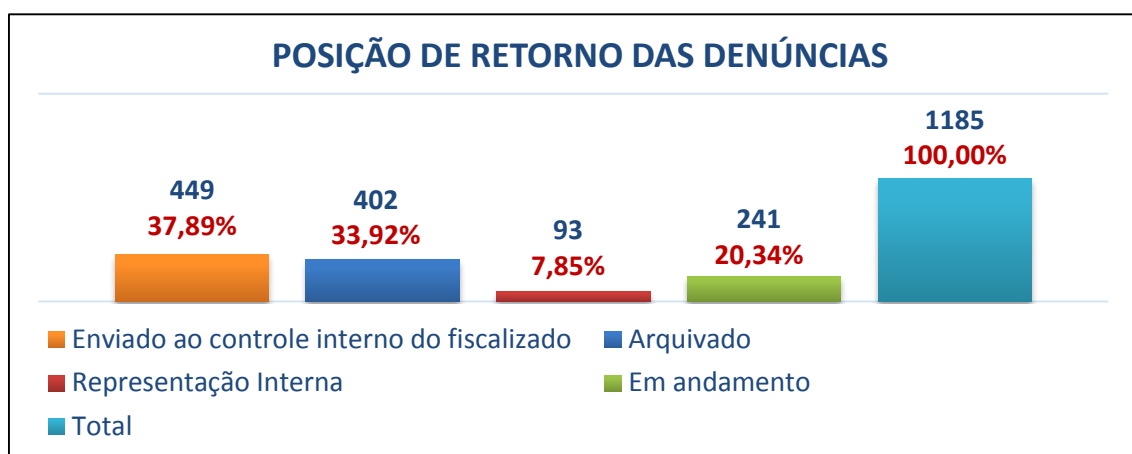


Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

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

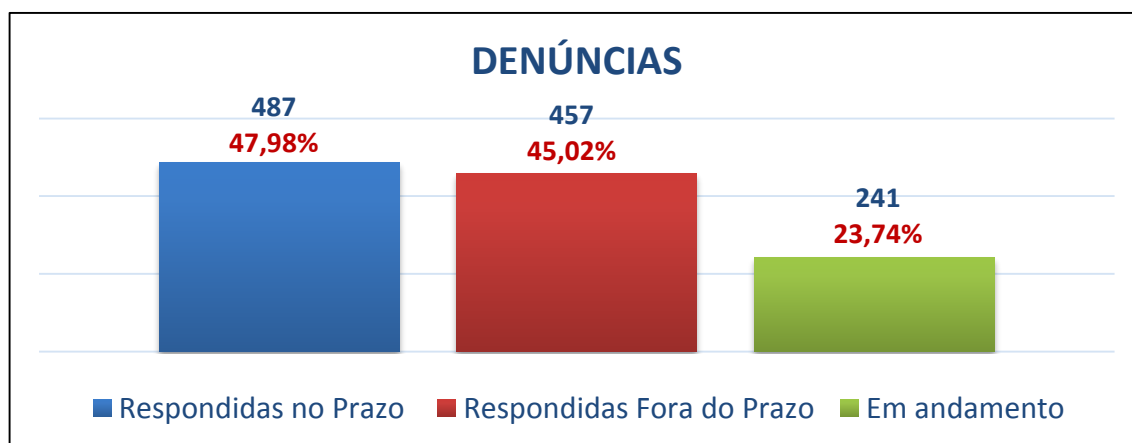
- I. redação em linguagem clara e compreensível;
- II. matéria de competência do Tribunal;
- III. identificação do objeto denunciado;
- IV. descrição dos fatos irregulares;
- V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os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

Cumpra mencionar que, dos 1.185 (hum mil centos e oitenta e cinco) protocolos de denúncias, remetidos para análise das Unidades competentes, obteve-se os seguintes encaminhamentos: 449 (quatrocentos e quarenta e nove) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora, 402 (quatrocentos e dois) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade, 93 (noventa e três) geraram Representação de Natureza Interna e 241 (duzentas e quarenta e um) encontravam-se em andamento na data de 16 de janeiro de 2020.



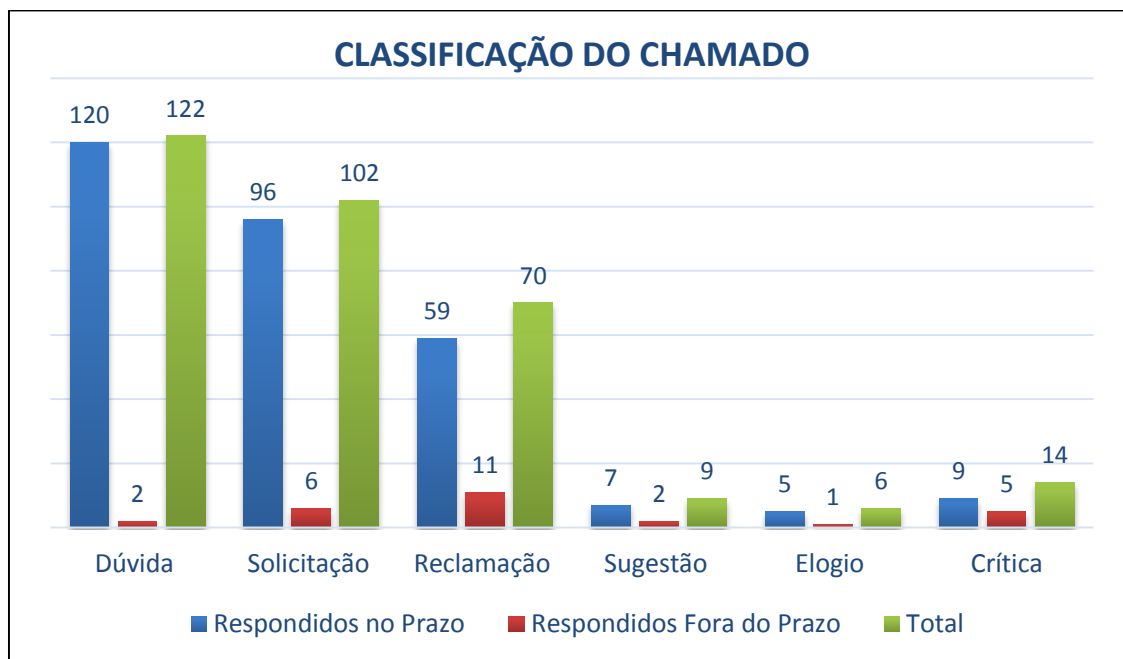
Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

No ano de 2019, como mencionado, foram protocoladas 1.185 (hum mil centos e oitenta e cinco) denúncias, das quais 487 (quatrocentas e oitenta e sete) foram respondidas dentro do prazo, 457 (quatrocentas e cinquenta e sete) foram respondidas fora do prazo e 241 (duzentas e quarenta e um) encontravam-se em andamento até 16 de janeiro de 2020.



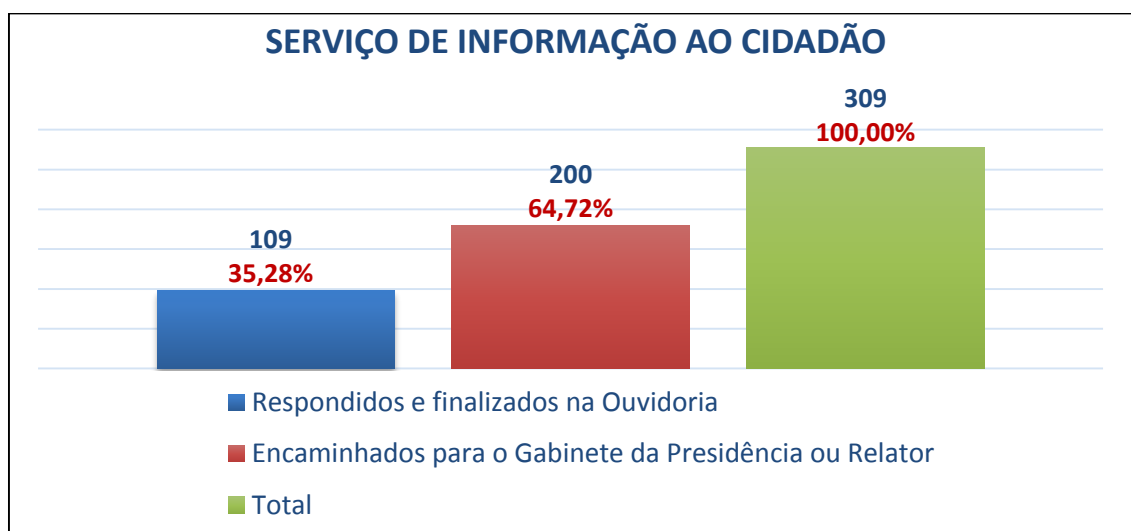
Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

Quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria recebeu o quantitativo de 323 (trezentos e vinte e três) chamados. Deste total, foram respondidas fora do prazo 2 (duas) dúvidas, 6 (seis) solicitações, 11 (onze) reclamações, 2 (duas) sugestões, 1 (um) elogio e 5 (cinco) críticas, conforme informa o gráfico a seguir:



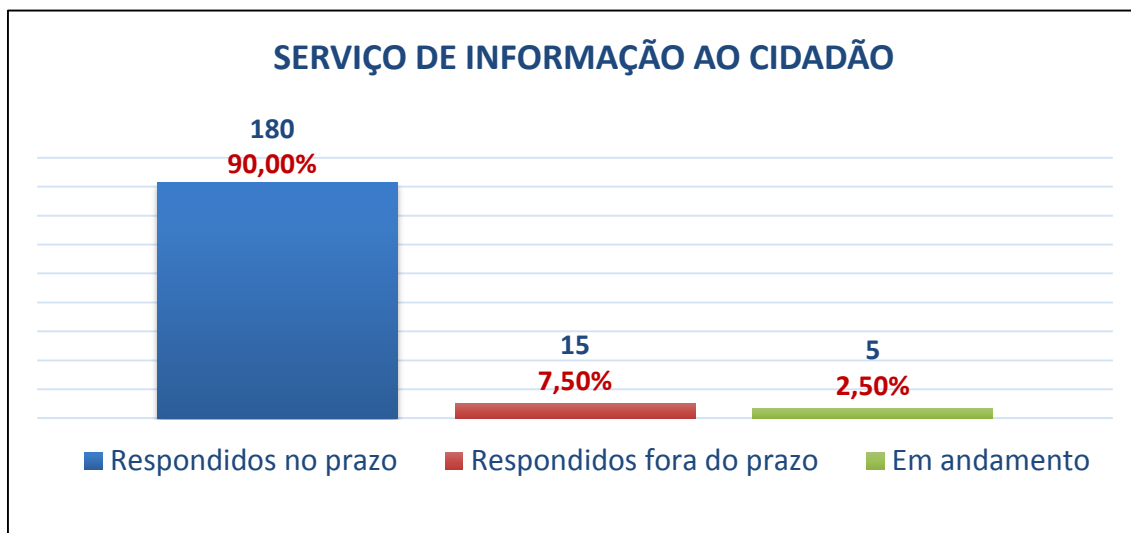
Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

Por fim, foram recebidos 309 (trezentos e nove) pedidos de acesso a informação (SIC), dos quais 109 (cento e nove) foram devidamente respondidos e finalizados pela Ouvidoria-geral e 200 (duzentos) demandaram atuação do Gabinete da Presidência ou Relator.



Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

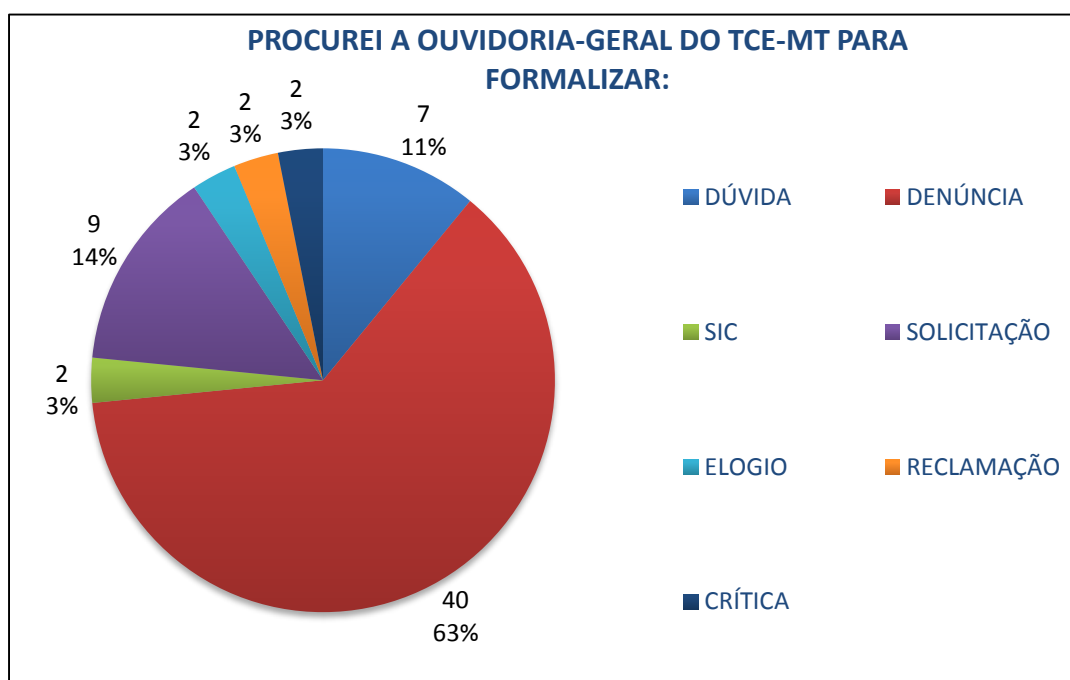
Quanto ao prazo de respostas, observa-se que 180 (cento e oitenta) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei nº 12.527/2011 e na Resolução Normativa nº 12/2012 – TP, 15 (quinze) foram respondidos fora do prazo e 5 (cinco) encontravam-se em andamento até a data de 16 de janeiro de 2020.



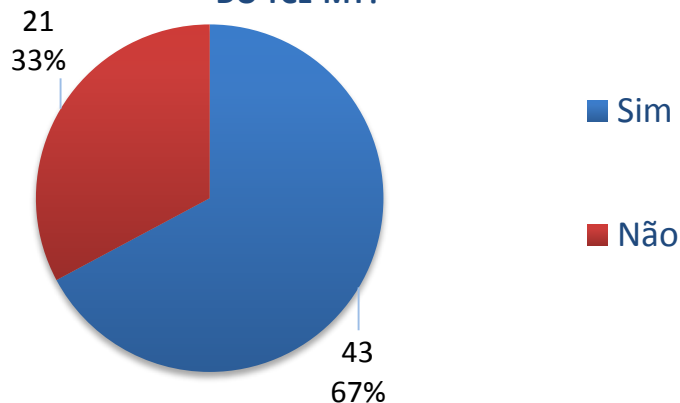
Pesquisa realizada no Sistema Control-P no dia 16/01/2020.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

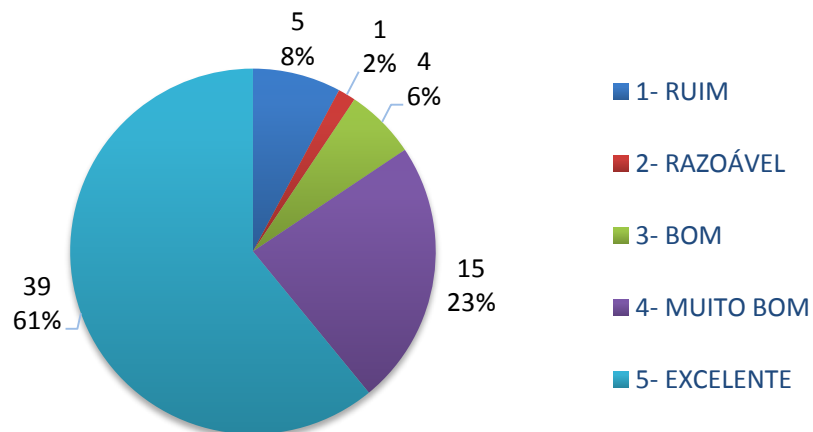
4.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO INICIAL



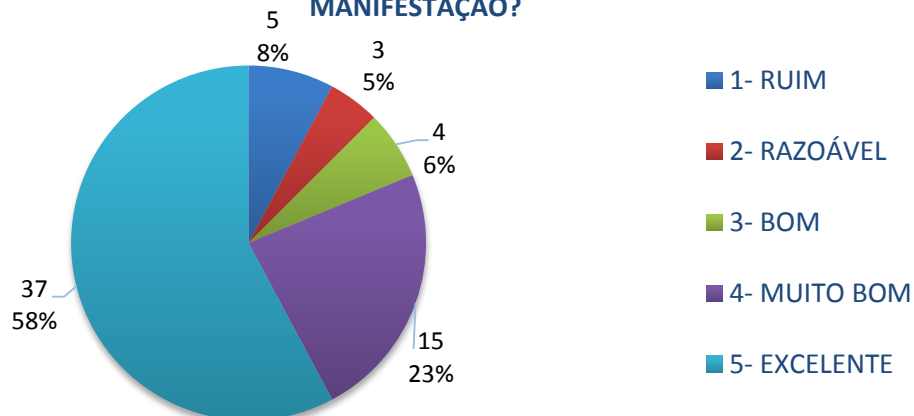
VOCÊ PROCUROU O ÓRGÃO OU ÁREA ENVOLVIDA NA MANIFESTAÇÃO ANTES DE RECORRER À OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?



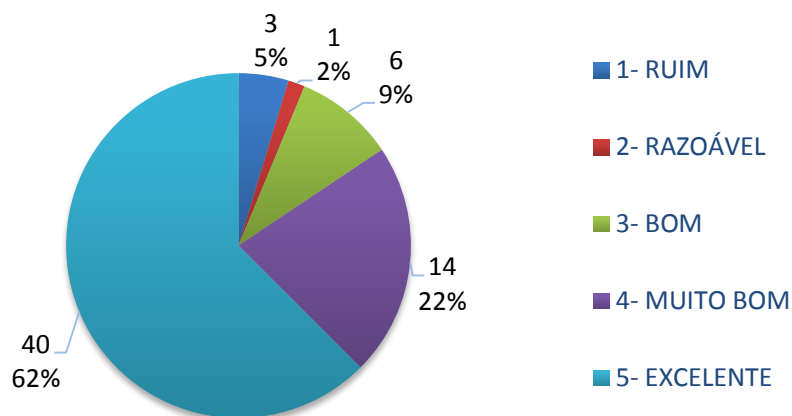
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO AO PORTAL DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?



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

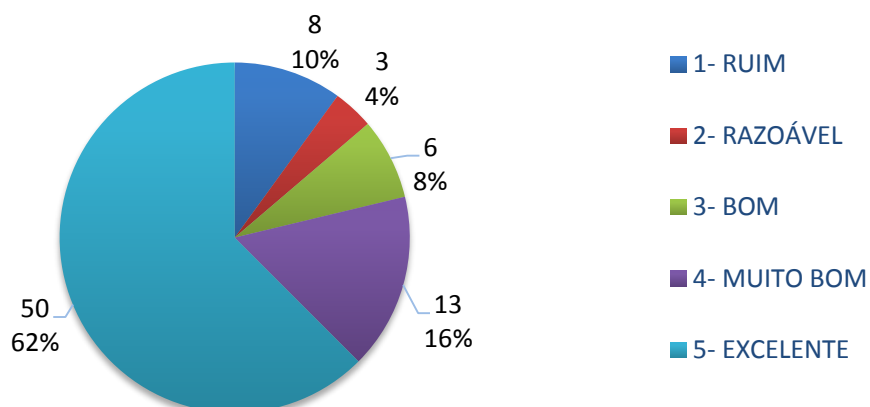


DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE PREENCHIMENTO DOS ITENS PARA O CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO?

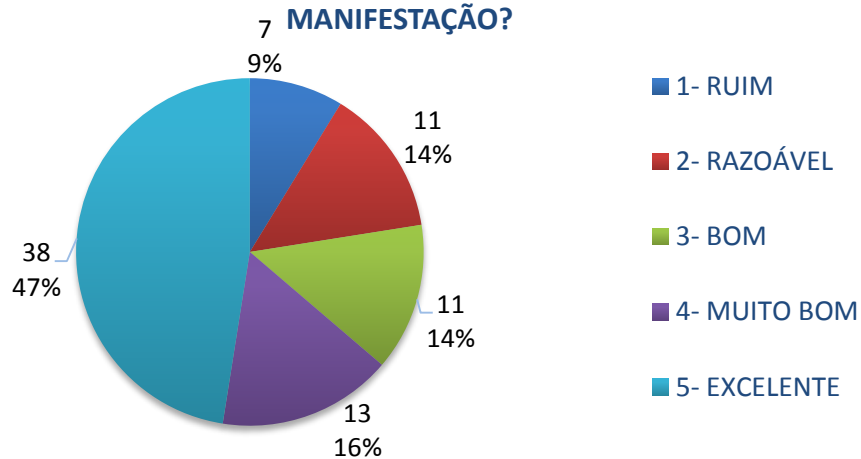


4.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO FINAL

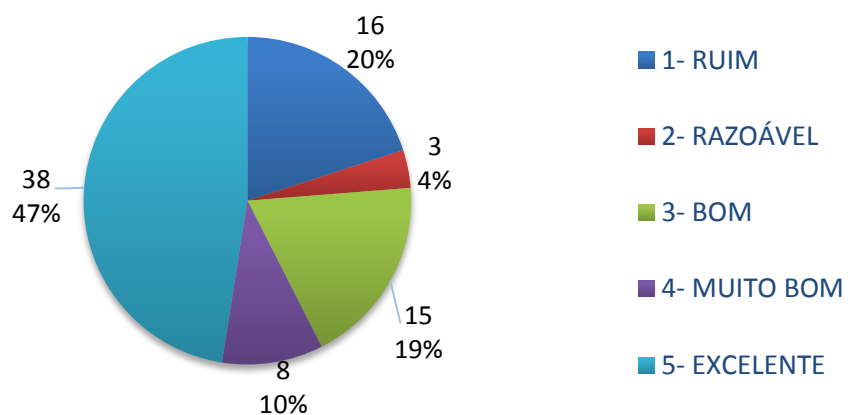
DE 1 A 5, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO/TRATAMENTO RECEBIDO PELA EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?



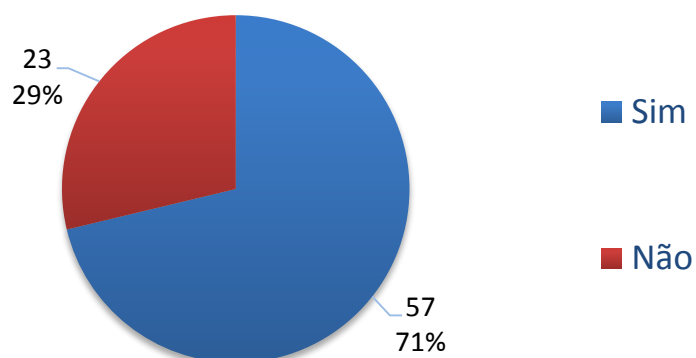
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA À SUA MANIFESTAÇÃO?



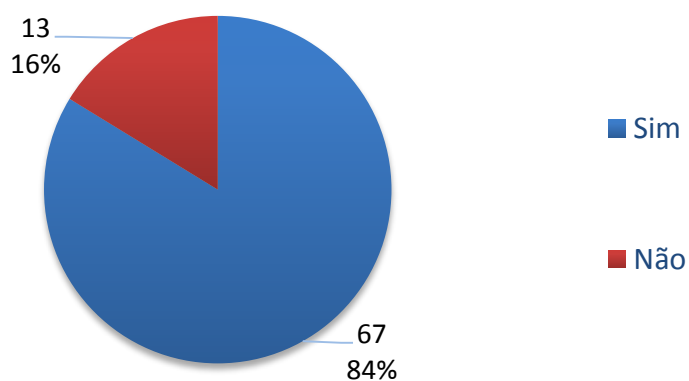
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TCE/MT PARA SOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO?



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



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



Cumprindo inicialmente mencionar que, a nova metodologia de pesquisa de satisfação, foi implementada pela Ouvidoria-geral, a partir de abril de 2019, em cumprimento ao plano de ação desta Unidade.

A pesquisa foi desenvolvida em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, tendo como meta, a apresentação de indicador mensal quanto ao índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral, que 60% (sessenta por cento) dos usuários estejam compreendidos entre “muito bom” e “excelente”.

Após compilamento dos dados anual, constata-se que esta Ouvidoria-geral alcançou o percentual delimitado na maioria dos quesitos da pesquisa.

Ressalta-se que, quando questionado sobre o grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral, atingiu-se o percentual de 78% (setenta e oito por cento) compreendido entre “muito bom” e “excelente”, bem como quando questionado sobre possível utilização futura do canal da Ouvidoria-geral, o percentual foi de 84% (oitenta e quatro por cento), superando assim, a meta delimitada de 60% (sessenta por cento).

Por fim, o único quesito que não alcançou a meta delimitada foi a avaliação da atuação do TCE/MT para solução da manifestação, que obteve o percentual de 57% (cinquenta e sete por cento).

5. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe da Ouvidoria-geral desempenhou, em 2019, as seguintes atividades:

5.1. 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 exercício de 2019:

21/01/2019: Reunião na Secretaria Geral da Presidência para entrega do Relatório de Atividades da Ouvidoria-geral durante o período de recesso, compreendido entre 22/12/2018 a 20/01/2019.

29/01/2019: Reunião na Secretaria de Tecnologia da Informação, visando à customização/adequação do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), com objetivo de aprimorar a interlocução entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

30/01/2019: Reunião na Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, visando o alinhamento das atividades a serem desenvolvidas no projeto 2 do PDI (Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado) no ano de 2019, pela Ouvidoria-geral, juntamente com a Secretaria de Apoio às Unidades Gestoras e a Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania.

11/02/2019: Reunião na Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, com objetivo de tratar de assuntos relacionados ao PDI, dentre eles: elaboração do plano de ação para o exercício de 2019.

13/02/2019, 14/02/2019 e 15/03/2019: Participação do *Workshop* realizado na Escola Superior de Contas, com o objetivo de realinhamento do plano estratégico do TCE-MT aos novos modelos de auditoria e fiscalização praticados neste Tribunal.

25/02/2019: Participação na reunião de abertura do PDI - 2019, com os facilitadores da UNISELVA, realizada na Escola Superior de Contas.

13/03/2019: Participação no *Workshop* do PDI, realizado na Escola Superior de Contas, ocasião em que foi ministrada palestra pela Secretária Executiva da Ouvidoria-geral, abordando o tema “Trabalhando a transparência nos municípios”.

14/03/2019: Reunião no Gabinete do Conselheiro Substituto Ouvidor-geral, com a participação do Chefe de Gabinete da Presidência e do Secretário Geral de Controle Externo, para deliberação quanto à minuta que visa alterar o

processamento no recebimento de denúncias (Resolução Normativa nº 11/2017).

28/03/2019 e 29/03/2019: Participação na reunião técnica realizada na sede do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, com objetivo de concluir entregas do projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que é parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas.

17/04/2019: Reunião realizada na Secretaria de Tecnologia da Informação, para apresentação do projeto que está sendo desenvolvido pela Ouvidoria em parceria com a STI, visando à adequação/customização no sistema de recebimento e tramitação do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

03/05/2019: Reunião na Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando à apresentação das comissões de avaliação e controle da qualidade do MMD-TC (Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas), bem como para orientações sobre a auto avaliação dos indicadores relacionados às atividades da Ouvidoria-geral.

06/05/2019: Reunião na Secretaria de Apoio às Unidades Gestoras, visando o alinhamento das atividades que seriam desenvolvidas pela Ouvidoria-geral, durante o evento Consciência Cidadã, realizado no município de São Félix do Araguaia, em 16/05/2019.

12/06/2019: Reunião na Escola Superior de Contas, com os tutores e alunos do curso Cidadania e Controle Social, oportunidade que foi apresentado a Ouvidoria-geral do TCE/MT, visando êxito nas atividades do módulo relacionado ao tema denúncia.

18/06/2019: Reunião com a Secretaria Executiva da Corregedoria-geral, para tratar sobre as diretrizes a serem adotadas no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019.

05/07/2019: Reunião no Gabinete do Conselheiro Substituto Ouvidor-geral, com a participação da Secretaria Geral de Controle Externo e Chefia de Gabinete do Procurador de Contas Getúlio Velasco Moreira Filho, para tratar

sobre o processamento das demandas da Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Mato Grosso.

09/07/2019: Reunião na Secretaria Geral da Presidência, com integrantes do Gabinete da Presidência, Escola Superior de Contas e Secretaria Executiva da Corregedoria-geral, visando à organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019.

12/07/2019: Apresentação da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, para servidores da Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Estado de Mato Grosso.

17/07/2019: Reunião com servidores da Secretaria de Comunicação Social, visando tratar da editoração do manual Ouvidoria dos Tribunais de Contas: O aprimoramento de suas atividades.

18/07/2019: Reunião na Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando alinhamento das informações referentes ao novo planejamento estratégico do TCE/MT.

12/08/2019: Reunião promovida pela Secretaria Geral da Presidência, com objetivo de alinhamento das diretrizes a serem adotadas no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 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 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 identificados 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 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 Ouvidoria-geral e Gabinete do Conselheiro Substituto Ouvidor-geral.

08/11/2019: Participação na reunião de apresentação do Sistema de Gestão de Acessos a Sistemas (nova ferramenta desenvolvida pela STI) e treinamento dos das lideranças, 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.

5.2. Atividades técnicas/administrativas:

- ✓ Elaboração do Relatório Analítico da Ouvidoria-geral do exercício de 2018;
- ✓ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria-geral durante o período de recesso do TCE/MT;
- ✓ Elaboração do Plano de Ação de 2019;
- ✓ Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral;
- ✓ Elaboração dos Relatórios quadrimestrais da Ouvidoria-geral;

- ✓ Implantação de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria-geral;
- ✓ Gravação de vídeo aula para o curso de Extensão Cidadania e Controle Social, turma de 2019, com o tema “Lei de Acesso a Informação e atuação do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, frente a esse importante normativo de transparência”.

5.3. Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Projeto 1.2 da Atricon)

A Ouvidoria do TCE-MT participou durante a gestão 2018-2019 do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que é parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon), tendo como objetivo o incentivo à efetiva atuação das Ouvidorias das Cortes, como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

Durante o exercício de 2019, foram realizadas 5 (cinco) reuniões do grupo de trabalho. Participaram representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-ES, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-AM, TCE-RS e TCE-PR.

5.4. Oficinas de Transparência

Visando o incentivo ao acesso à informação, elencado no Projeto 2 do Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado (PDI), a Ouvidoria-geral realizou Oficinas de Transparência na Prefeitura Municipal de Confresa (15/05/2019), Prefeitura Municipal de São Félix do Araguaia (16/05/2019), Prefeitura Municipal de Campo Verde e Prefeitura Municipal de Primavera do Leste (30/05/2019), bem como na Prefeitura Municipal de Cuiabá (07/06/2019).

Na oportunidade, foi abordado pontos relevantes da atuação das Ouvidorias, dentro deles a Lei de Acesso à Informação e Código dos Usuários

dos Serviços Públicos, tendo como público alvo, os Ouvidores Municipais, Controladores Internos, Coordenadores do Projeto 2 do PDI e Procuradores Municipais.

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

A Ouvidoria-geral foi avaliada pela comissão de garantia da qualidade, em 05 de setembro de 2019, oportunidade que foram avaliados os 8 (oito) critérios delimitados para a temática Ouvidoria.

5.6. Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas

No dia 02 de outubro de 2019, foi realizada nas dependências da Escola Superior de Contas, a reunião técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, 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, que foram desenvolvidas/concluídas no ano de 2019.

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

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

No corrente ano, o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, sediou o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos TCs, realizado nos dias 03 e 04 de outubro, nas dependências da Escola Superior de Contas.

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

No final do evento foi firmada a carta compromisso das Ouvidorias, onde teve adesão de 28 (vinte e oito) Tribunais de Contas.

5.8. 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, onde foi 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 da prestação de serviços públicos de qualidade, por parte da sociedade, onde as ouvidorias passaram a desempenhar um papel ainda mais importante na construção de uma sociedade consciente de seus direitos e deveres.

O grupo de elaboração do referido manual, foi 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.

5.9. 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.

5.10. UNIVAG Solidário

O evento foi realizado no Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG), em 21 de setembro de 2019.

Participaram do evento as servidoras/colaboradoras da Ouvidoria-geral Maria Carolina da Silva Rezzieri, Fabiana Moreira Ribeiro de Melo e Paula Batista Ribeiro.

Na oportunidade a Ouvidoria-geral atendeu aproximadamente 400 (quatrocentos) cidadãos, instruindo sobre os canais de comunicação da Ouvidoria, bem como acerca dos requisitos necessário para formular denúncias.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de 2018/2019 foi voltada para o aprimoramento da atuação da Ouvidoria-geral do TCE/MT, como órgão permanente de interação com a sociedade.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria-geral foram priorizadas as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento da Unidade.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltaram para o alcance da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

Cumprir destacar que, zelando pelo bom atendimento ao cidadão, esta Ouvidoria-geral engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, pois a proposta ao longo de 2019 foi a de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e pelos entes jurisdicionados.

As ações promovidas estão em consonância o Planejamento Estratégico 2016/2021 desta Corte de Contas, bem como com os critérios de avaliação estabelecidos no Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON).

Por fim, diante deste contexto evolutivo, destaca-se que a Ouvidoria-geral seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso e ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 20 de janeiro de 2020.

LUIZ CARLOS AZEVEDO COSTA PEREIRA
Conselheiro Substituto Ouvidor-geral

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI
Secretária Executiva da Ouvidoria-geral