



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL
PERÍODO: JANEIRO A ABRIL DE 2020

Cuiabá-MT
ABRIL-2020



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

1 – INTRODUÇÃO

Com o intuito de conferir a transparência às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, elaboramos o presente Relatório de Atividades.

O presente relatório dispõe o resumo das principais atividades e demais ações que foram executadas e desenvolvidas pela Ouvidoria Geral durante os meses de Janeiro a Abril de 2020.

Importante registrar que no período de 01/janeiro a 04/março – exercício 2020 a gestão da Ouvidoria Geral estava sob a responsabilidade do Conselheiro Interino Ouvidor Geral Luiz Carlos Azevedo Casta Pereira. Após 05 de março de 2020 exerce o cargo de Ouvidor Geral o Conselheiro Interino Ouvidor Geral Isaías Lopes da Cunha.

Este documento poderá ser utilizado como ferramenta de controle das execuções estratégicas, proporcionar a avaliação das ações executadas e possibilitar a tomada de decisões.

2 – COMPETÊNCIA, ESTRUTURA E PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS

2.1 – Competência do Ouvidor Geral



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

As responsabilidades do Conselheiro Interino Ouvidor Geral, estão previstas no art. 4º, da Instrução Normativa SCS nº 001/2009 – Versão 02, cabendo-lhe, defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e o TCE-MT, e defender e representar internamente os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços da Instituição.

2.2 – Matriz de Negócios da Secretaria Executiva de Ouvidoria Geral

A Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral, tem como missão: *“Garantir ao cidadão o exercício do controle social sobre a administração pública do estado e dos municípios”.*

Conforme elencados na Matriz de Negócio, a unidade contempla os seguintes produtos:

1. Política da Ouvidoria implantada;
2. Comunicação de irregularidade analisada, informada, encaminhada e respondida;
3. Informação verificada encaminhada e respondida;
4. Críticas e reclamações analisadas, encaminhadas e respondidas;
5. Elogios e sugestões, encaminhados;
6. Ouvidorias Públicas estimuladas, orientadas e acompanhadas;
7. Material institucional elaborado e distribuído;
8. Relatório gerencial elaborado, encaminhado e publicado;
9. "Site "Serviço Informação ao Cidadão- SIC" atualizado e disponibilizado;
10. Plano Estratégico executado, acompanhado e avaliado;
11. Aplicativo Ouvidoria TCE/MT desenvolvido e disponibilizado;



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

12. Representação institucional realizada;
13. Matriz de Negócio atualizada e informada;

2.3 – Estrutura de Pessoal da Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral

A equipe de servidores da unidade é composta por:

- Daltey Aparecido Dias (Secretário Executivo da Ouvidoria Geral)
- Débora Cristina Esteves Monteiro (assistente jurídico), matrícula 2034549
- Jadir Giroto (assessor técnico de conselheiro), matrícula 2034786
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (terceirizada).

2.4 – Espaço Físico Disponível

A Ouvidoria Geral conta com: 01 sala do secretário executivo, 01 sala da assessoria jurídica e 01 sala da área técnica.

3 – ATOS PRODUZIDOS

A Ouvidoria Geral é instância de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

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 dos cidadãos podem ser recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- 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.

3.1 – Dos Registros das Manifestações

Em consulta ao Relatório de Ouvidoria - Tipo de Chamados, emitido pelo Sistema Control-P, referente ao período de Janeiro a Abril - Exercício 2020, tem-se os seguinte dados:

TIPO DE CHAMADO	JANEIRO A ABRIL - EXERCÍCIO 2020				
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
CRÍTICA	2	2	4	0	8
DENÚNCIA OUVIDORIA	117	146	121	102	486



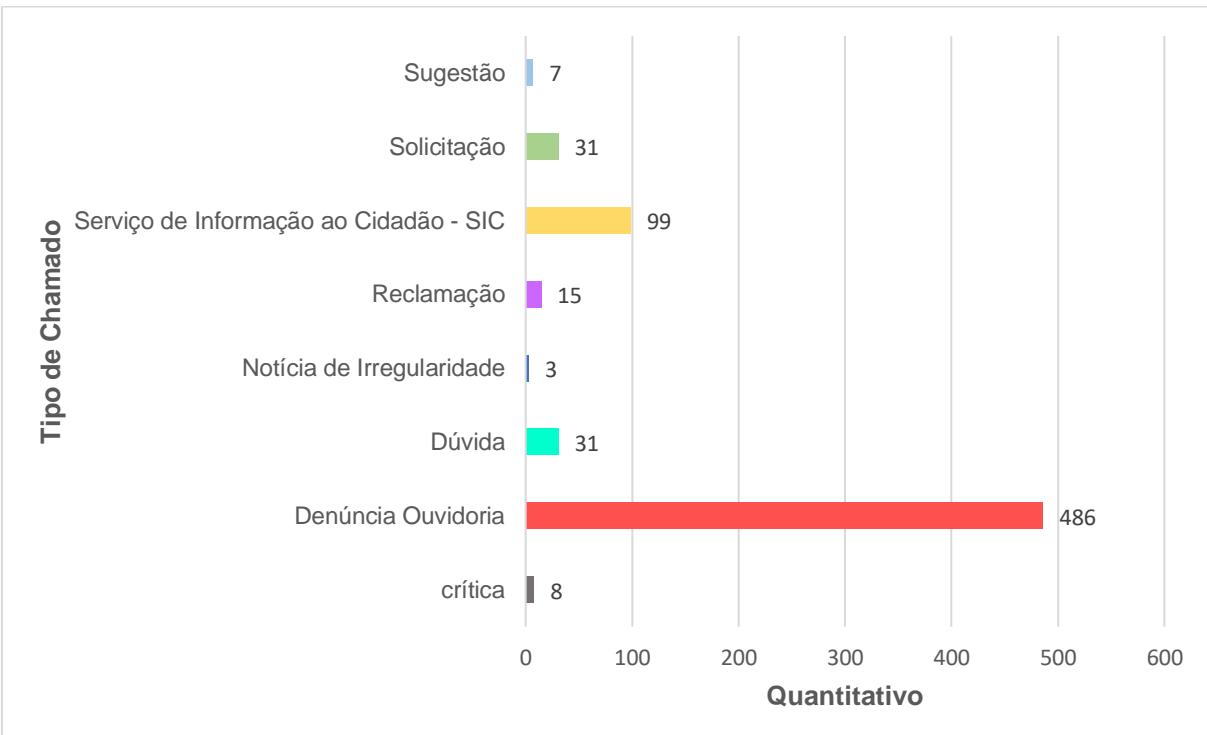
OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

DÚVIDA	14	5	5	7	31
NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE	0	0	0	3	3
RECLAMAÇÃO	3	4	5	3	15
SERVÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	38	25	16	20	99
SOLICITAÇÃO	8	11	8	4	31
SUGESTÃO	4	2	1	0	7
TOTAL GERAL					680

Denota-se das informações supracitadas que no período de janeiro a abril – exercício 2020, houve 680 chamados na ouvidoria desta Corte de Contas, sendo 486 (quatrocentos e oitenta e seis) chamados referente a denúncia ouvidoria e 99 (noventa e nove) referente a Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Vejamos:





OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

JANEIRO A ABRIL - EXERCÍCIO 2020		
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE DE CHAMADOS	QUANTIDADE DE PROCESSO
CRÍTICA	8	4
DENÚNCIA OUVIDORIA	486	289
DÚVIDA	31	22
NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE	3	3
RECLAMAÇÃO	15	9
SERVÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	99	59
SOLICITAÇÃO	31	16
SUGESTÃO	7	3
TOTAL	680	405

Depreende da tabela supracitada que dos 680 (seiscentos e oitenta) chamados aportados na Ouvidoria Geral, 405 (quatrocentos e cinco) geraram protocolo processual, perfazendo um percentual de 59,55%.

Vale ressaltar que dos 680 chamados, 473 foram na solicitados de forma anônima, conforme consulta ao Relatório de Ouvidoria – Anônimo, emitido pelo Sistema Control-P;

Em consulta ao Relatório de Ouvidoria – Assunto Interno, emitido pelo Sistema Control-P, referente ao período de Janeiro a Abril - Exercício 2020, tem-se os seguinte dados:

ASSUNTOS	EXERCÍCIO 2020				
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
CONVÊNIO				1	1
PRESTAÇÃO DE CONTAS				2	2
SISTEMAS INTERNOS INFORMATIZADOS	1	2			3
ACÚMULO DE CARGOS	1	1		1	3



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

DESVIO DE RECURSOS PÚBLICOS	2	1	1	4
SAÚDE	4			4
EDUCAÇÃO PÚBLICA	4	1		5
PATRIMÔNIO PÚBLICO	5			5
DESVIO DE FUNÇÃO	1	1	4	6
CONTRATO	1	8	2	11
REMUNERAÇÃO	4	6	1	11
NEPOTISMO	3	6	2	11
DIÁRIAS	7	6		13
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	5	4	5	15
JORNADA DE TRABALHO	9	2	3	14
PROCESSO SELETIVO	7	3	4	15
CONCURSO PÚBLICO	7	9	5	21
LICITAÇÃO	10	17	5	40
CONTRATAÇÃO IRREGULAR	19	20	7	48
OBRAS PÚBLICAS	29	17	6	56
L.A.I.	42	37	6	86
OUTROS	36	46	12	6
				100

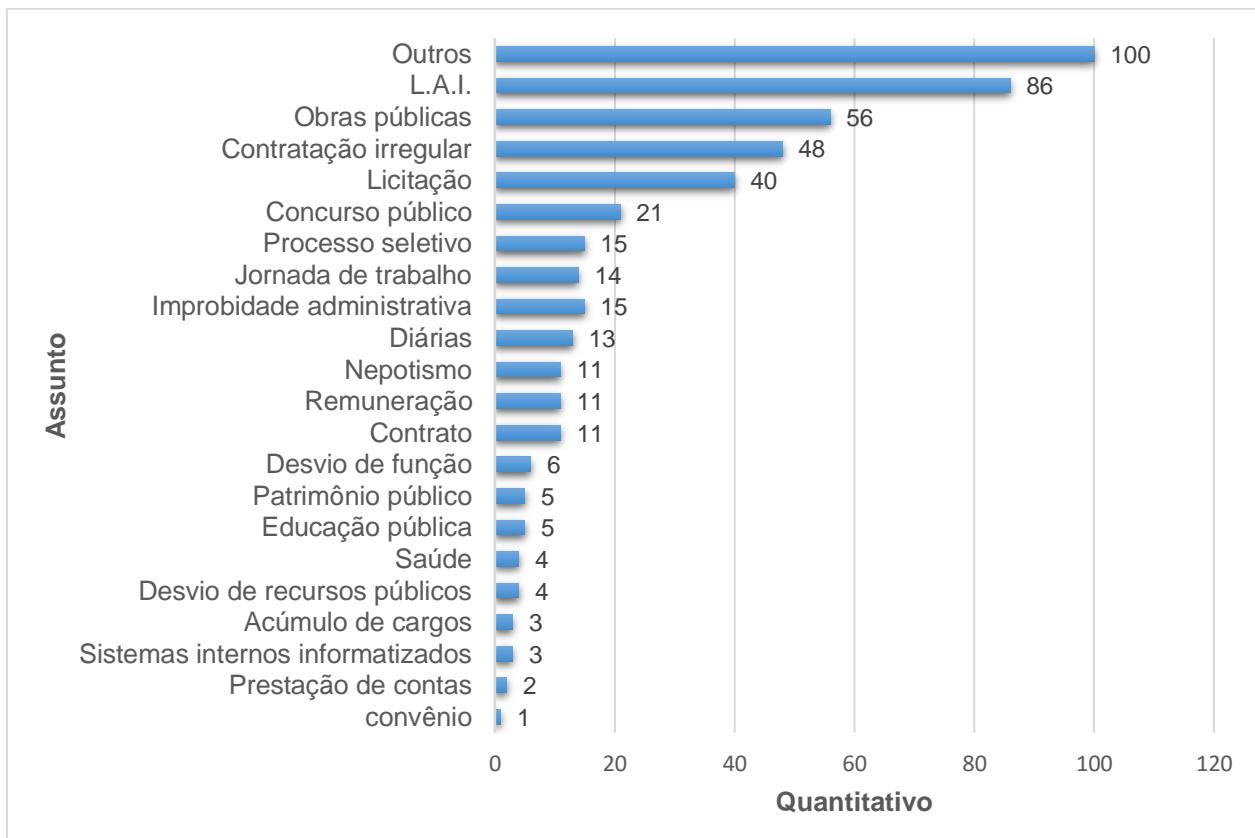
Da análise da tabela acima, verifica-se que o assunto mais recorrente nos chamado são Lei de Acesso à Informação – L.A.I – 86 (oitenta e seis), Obras Públicas - 56 (cinquenta e seis), Contratação Irregular - 48 (quarenta e oito) e Licitação - 40 (quarenta).

Vejamos análise gráfica:



OUVIDORIA-GERAL

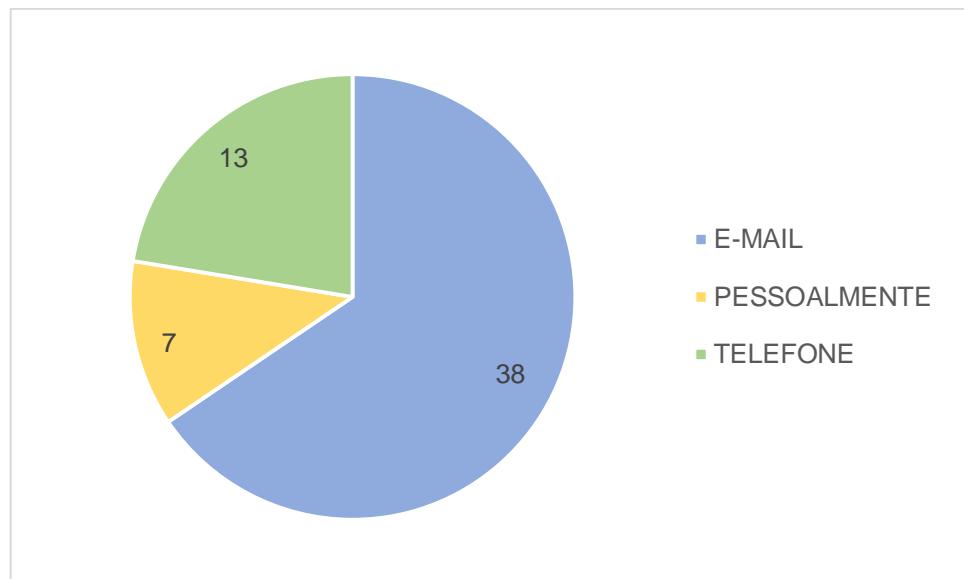
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



Em consulta ao Relatório de Ouvidoria – Canal do Chamado, emitido pelo Sistema Control-P, referente ao período de Janeiro a Abril - Exercício 2020, nota-se que o canal mais utilizado para envio das manifestações a esta Ouvidoria Geral é o canal da web:

TIPO	QUANTIDADE DE CHAMADO
E-MAIL	38
PESSOALMENTE	7
TELEFONE	13
WEB	623

Vejamos análise gráfica:



3.1.1 – Status do Chamado

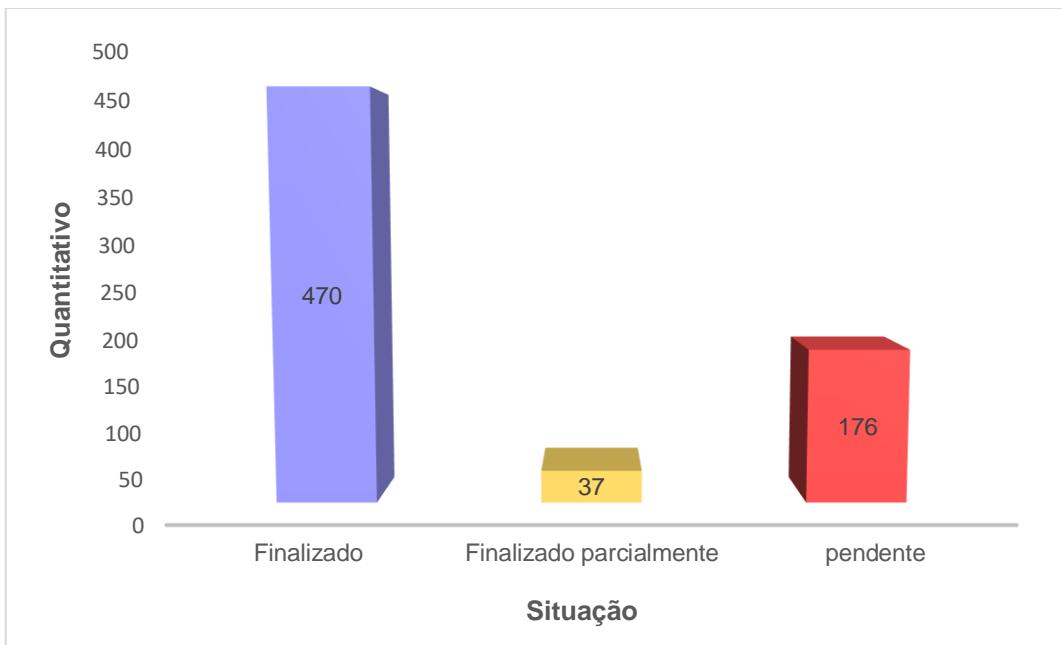
O Planejamento Estratégico desta Corte de Contas prevê, na meta 2.4, do objetivo estratégico 2, a garantia de resposta a 100% dos chamados para a Ouvidoria em até 35 (trinta e cinco) dias da entrada.

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P - Pesquisa de Chamado, referente ao período de Janeiro a Abril – Exercício 2020, observa-se:

PERÍODO JANEIRO A ABRIL – EXERCÍCIO 2020	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE CHAMADO
FINALIZADO	470
FINALIZADO PARCIALMENTE	37
PENDENTE	176



Vejamos análise gráfica:



Vale ressaltar que os processos finalizados parcialmente e os pendentes encontram-se impulsionados para as diversas unidades desta Corte de Contas para análise.

No período de janeiro a abril – exercício 2020, como mencionado anteriormente, foram recebidas 486 (quatrocentos e oitenta e seis) denúncias, deste quantitativo, 289 (duzentos e oitenta e nove) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente e 197 (cento e noventa e sete) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria Geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹

¹Art. 3º - O rebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos: I. redação em linguagem clara e comprehensível; 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



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

Por fim, vale ressaltar que no período de 05/03/2020 a 30/04/2020, conforme consulta ao Sistema Control-P – Pesquisa de Chamado, realizada em 18/05/2020, aportaram na Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso 260 chamados, sendo que 178 chamados foram finalizados, 2 parcialmente finalizados, e 80 chamados pendentes, conforme dados abaixo:

NÚMEROS DOS CHAMADOS FINALIZADOS					
430	475	517	557	603	662
431	476	518	559	604	665
434	477	520	560	606	666
435	478	521	561	607	672
436	479	522	562	608	673
437	481	523	563	609	676
438	483	524	565	611	677
440	484	525	566	612	679
441	486	526	569	613	680
443	487	527	570	614	681
445	488	528	571	615	682
447	489	529	572	618	683
448	490	530	576	622	689
449	491	533	577	624	
450	492	534	579	626	
452	493	535	580	628	
453	495	536	581	631	
454	497	537	584	634	
455	498	538	585	635	
456	499	539	586	636	
457	502	540	587	637	
458	503	541	588	638	

ou data em que os fatos ocorreram; VII. indícios de que os fatos denunciados constituam irregularidade.



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

460	504	543	589	643	
462	505	544	590	644	
464	506	545	591	645	
465	507	547	592	646	
466	508	548	594	647	
468	510	550	595	649	
469	511	551	596	650	
470	512	553	597	654	
471	514	554	599	657	
472	515	555	600	659	
473	516	556	601	661	

NÚMEROS DOS CHAMADOS PENENTES

432	501	573	623	655	687
442	509	574	625	656	688
444	513	575	627	658	690
446	515	578	629	664	691
451	519	582	630	667	660
459	531	583	632	668	
461	532	593	633	669	
463	542	598	639	670	
467	546	602	640	671	
474	549	610	641	674	
480	552	616	642	675	
485	558	617	648	678	
494	564	619	651	684	
496	567	620	652	685	
500	568	621	653	686	

NÚMEROS DOS CHAMADOS PARCIALMENTE FINALIZADO

433	439
-----	-----



OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

Em consulta ao Sistema Control -P – Pesquisa do Chamado, realizada em 18/05/2020, referente ao Período 05/03/2020 a 30/04/2020, nota-se que dos 178 (cento e setenta e oito) chamados finalizados, 134 (centro e trinta e quatro) referiam a Denúncia - Ouvidoria.

Vale mencionar que dos 134 chamados classificados como Denúncia-Ouvidoria finalizado, 10 (dez) foram finalizados e convertidos em Representação de Natureza Interna – RNI, 01 (um) foi finalizado e convertido em Representação de Natureza Externa – RNE, 42 (quarenta e dois) foram finalizados por não preencherem os requisitos de recebimento da denúncia, 20 (vinte) finalizados e enviado ao Controle Interno para apuração dos fatos denunciados, 38 (trinta e oito) finalizados por duplicidade, 18 (dezoito) finalizados por ausência de irregularidade, 01 (um) finalizado por inexistência de competência do TCE-MT, 01 (um) finalizado e analisado no Controle Simultâneo, 01 (um) finalizado e notificado TCU para apuração dos fatos e 01 (um) finalizado e será objeto do Plano Anula de Fiscalização 2021 e 1 (um) finalizado por perda do objeto.

4 – CONCLUSÃO

Diante de todo exposto, encaminho ao Conselheiro Interino Ouvidor Geral o presente relatório de atividades da Ouvidoria geral, com a síntese das atividades praticadas nos meses de janeiro a março de 2020, todas em conformidade com a Lei Orgânica, o Regimento Interno deste Tribunal de Contas e demais legislação que versa sobre a atuação das ouvidorias.



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em
Cuiabá, 18 de maio de 2020.

Daltey Aparecido Dias
Secretário Executivo de Ouvidoria Geral