



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL
EXERCÍCIO 2020**

Cuiabá-MT



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

2021

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	02
2 – COMPETÊNCIA, ESTRUTURA E PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS	02
2.1 – Competência do Ouvidor Geral	02
2.2 – Matriz de Negócios da Secretaria Executiva de Ouvidoria Geral	03
2.3 – Estrutura de Pessoal da Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral	04
2.4 – Espaço Físico Disponível	04
3 – ATOS PRODUZIDOS	04
3.1 – Dos Registros das Manifestações	05
3.1.1 – Status do Chamado	16
3.1.1.1 – Denúncia Ouvidoria	16
3.1.1.1.1 – Dos municípios adesos ao PDI	17
3.1.1.2 – Notícia de Irregularidade	19
3.1.1.3 – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	19
3.1.1.4 – Dúvida, Solicitação, Reclamação, Elogio, Sugestão	20
3.2 – Pesquisa de Satisfação	21
3.2.1 – Pesquisa de Satisfação Inicial	22
3.2.2 – Pesquisa de Satisfação Final	28
4 – OUTRAS ATIVIDADES	34
5 – CONCLUSÃO	34



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

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 o ano 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.

Importante registrar que os dados que compõe este relatório foram extraídos do Sistema Control-P, em 14/05/2020, 02/09/2020, 26/11/2020 e 04/01/2021.

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

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;
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 Técnico da Ouvidoria Geral), matrícula 2034549
- Jadir Giroto (Assistente da Ouvidoria Geral), matrícula 2034786
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (Colaboradora)
- Maria Marcia da Silva Leite (Colaboradora)
- Walter Aguiar Martins Júnior (Colaborador).

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

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 – Tempo de resposta – Tipo de chamado, emitido pelo Sistema Control-P, aportaram na Ouvidoria Geral no ano de 2020 (hum mil, oitocentos e setenta e nove) manifestações, sendo 680 manifestações referente ao primeiro quadrimestre (janeiro a maio do exercício 2020), 668 (seiscentos e sessenta e oito) manifestações referentes ao segundo quadrimestre (maio a agosto do exercício 2020) e 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações referentes aos terceiro quadrimestre (setembro a dezembro do exercício 2020), vejamos:



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

PRIMEIRO QUADRIMESTRE - EXERCÍCIO 2020					
Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abril	Total
Crítica	2	2	4	0	8
Denúncia Ouvidoria	117	146	121	102	486
Dúvida	14	5	5	7	31
Notícia de Irregularidade	0	0	0	3	3
Reclamação	3	4	5	3	15
Serviço 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

SEGUNDO QUADRIMESTRE - EXERCÍCIO 2020					
Classificação do Chamado	Maio	Jun	Jul	Ago	Total
Crítica	1	3	0	2	6
Denúncia Ouvidoria	130	116	114	116	476
Dúvida	1	4	11	6	22
Elogio	0	0	2	0	2
Reclamação	1	2	6	11	20
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	24	33	23	19	99
Solicitação	10	9	8	11	38
Sugestão	3	1	0	1	5
TOTAL GERAL					668

SETEMBRO A DEZEMBRO - EXERCÍCIO 2020					
Classificação do Chamado	Set	Out	Nov	Dez	Total
Crítica	2	0	1	3	6
Denúncia Ouvidoria	108	70	99	83	360
Dúvida	4	4	4	2	14
Elogio	0	0	0	1	1
Notícia de Irregularidade	0	0	0	1	1
Reclamação	8	4	5	4	21
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	27	23	36	9	95
Solicitação	12	4	8	5	29



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

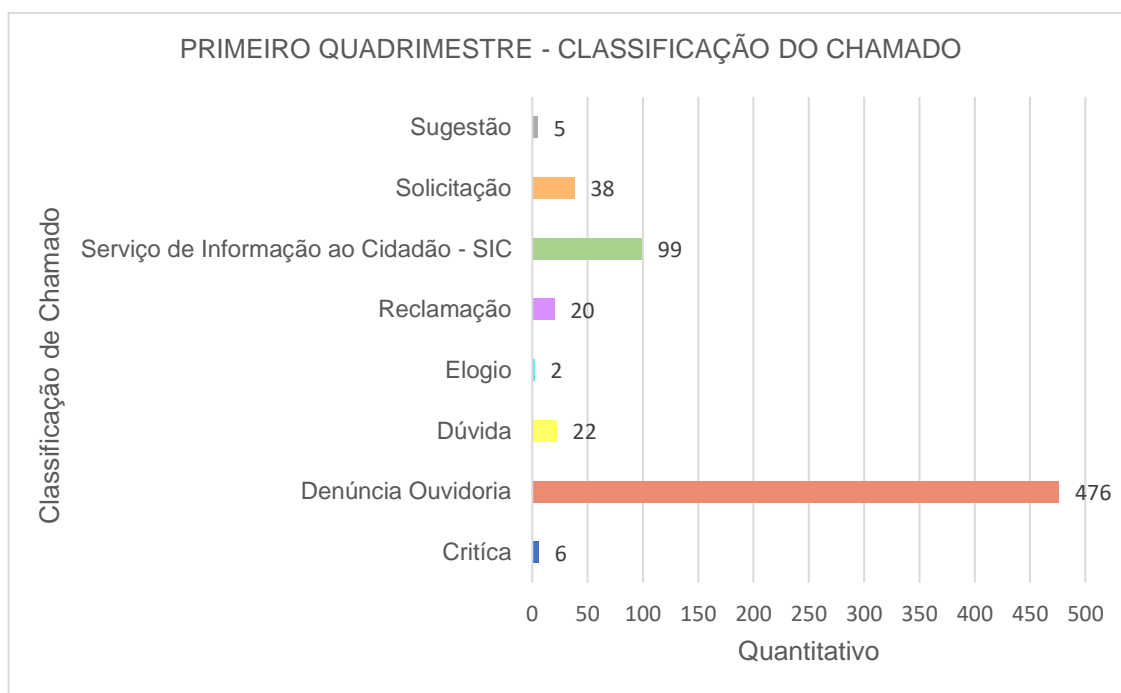
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

Sugestão	0	0	1	3	4
TOTAL GERAL					531

Denota-se das informações supracitadas que das 1.879 (hum mil, oitocentos e setenta e nove) manifestações aportadas na Ouvidoria Geral desta Corte de Contas, 1.322 (hum mil, trezentos e vinte e dois) manifestações são referentes a chamados classificados como a denúncia ouvidoria e 293 (duzentos e noventa e três) manifestações são referentes a chamados classificados como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Vejamos:





Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

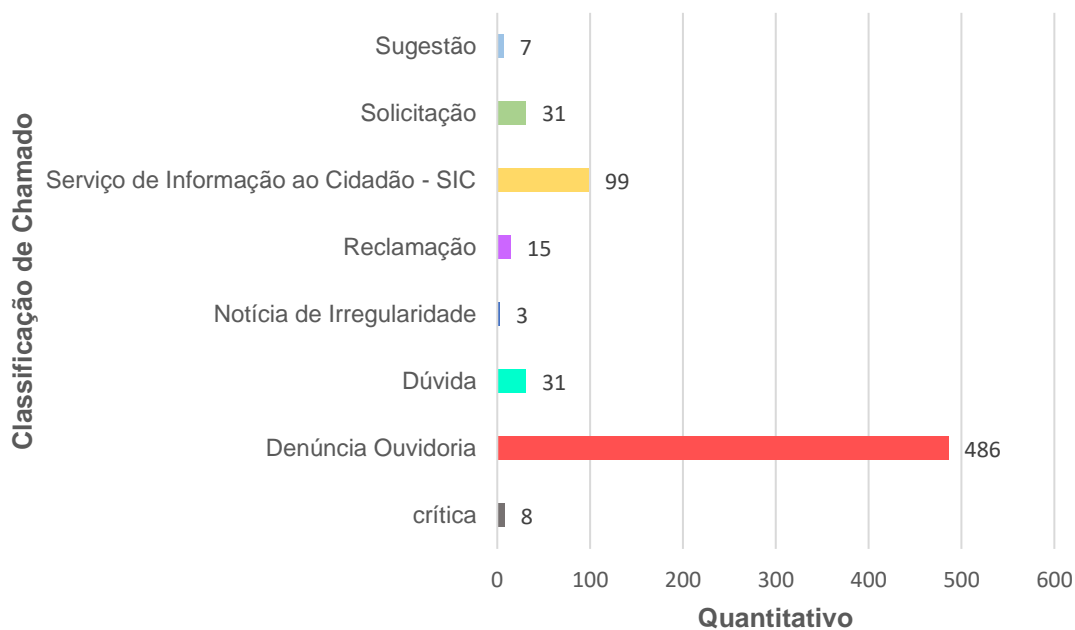
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

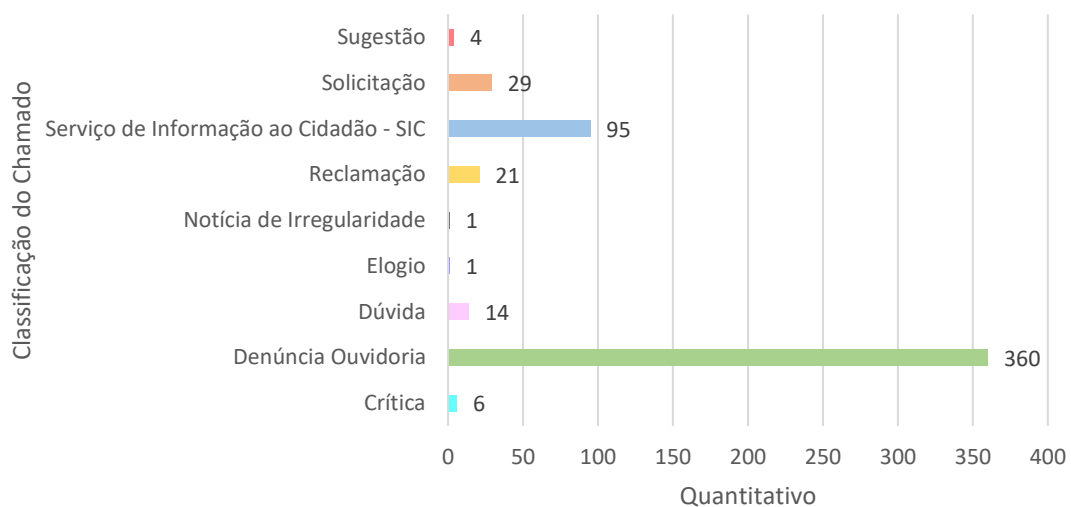
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

SEGUNDO QUADRIMESTRE - CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO



TERCEIRO QUADRIMESTRE - CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO





Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

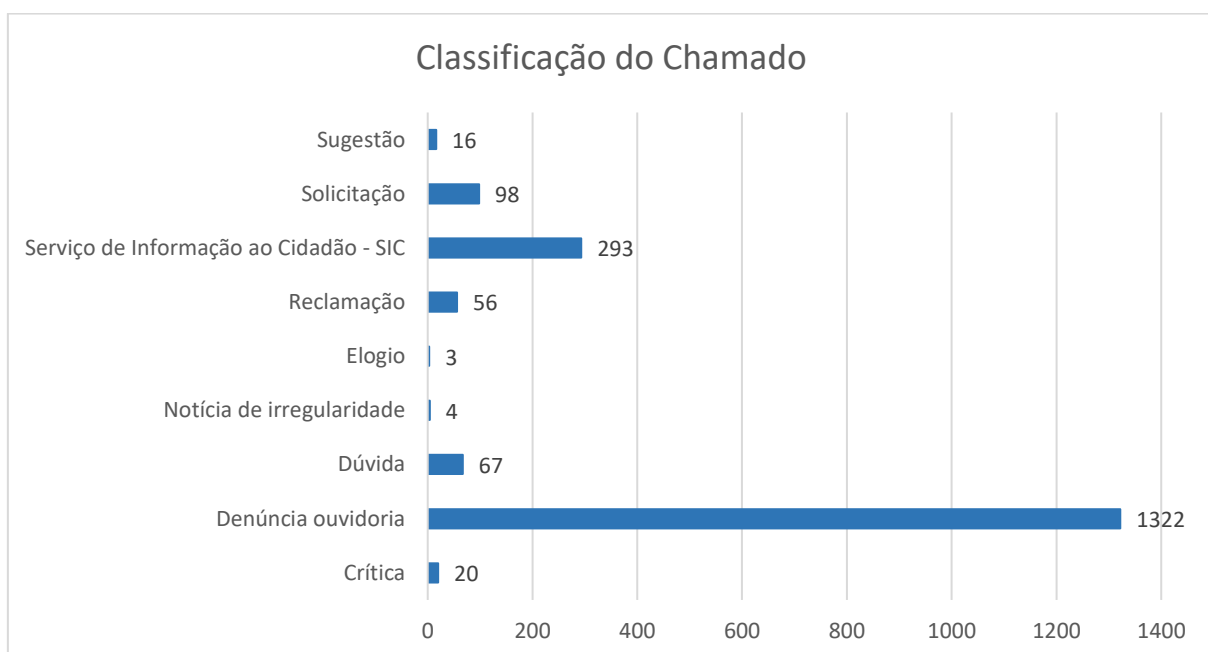
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

EXERCÍCIO 2020													
Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Crítica	2	2	4	0	1	3	0	2	2	0	1	3	20
Denúncia ouvidoria	117	146	121	102	130	116	114	116	108	70	99	83	1322
Dúvida	14	5	5	7	1	4	11	6	4	4	4	2	67
Notícia de irregularidade	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Elogio	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
Reclamação	3	4	5	3	1	2	6	11	8	4	5	4	56
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	38	25	16	20	24	33	23	19	27	23	36	9	293
Solicitação	8	11	8	4	10	9	8	11	12	4	8	5	98
Sugestão	4	2	1	0	3	1	0	1	0	0	1	3	16
TOTAL	186	195	160	139	170	168	164	166	161	105	154	111	1879





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

Importante registrar que das 1.879 (hum mil, oitocentos e setenta e nove) manifestações aportadas na Ouvidoria Geral, 1057 (hum mil e cinquenta e sete) geraram protocolo processual, perfazendo um percentual de 56,25%.

Dos 1057 (hum mil e cinquenta e sete) protocolos gerados, 761 (setecentos e sessenta e um) protocolos referem a manifestações classificadas como denúncia e 170 (cento e setenta) como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

JANEIRO A OUTUBRO - EXERCÍCIO 2020								
Classificação do Chamado	Quantitativo de Chamado				Quantitativo de Processo			
	Jan a Abril	Maio a Ago	Set a Dez	Total	Jan a Abril	Maio a Ago	Set a Dez	Total
Crítica	8	6	6	20	4	1	0	5
Denúncia Ouvidoria	486	476	360	1322	289	265	207	761
Dúvida	31	22	14	67	22	10	4	36
Notícia de irregularidade	3	0	1	4	3	0	0	3
Elogio	0	2	1	3	0	1	0	1
Reclamação	15	20	21	56	9	10	6	25
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	99	99	95	293	59	62	49	170
Solicitação	31	38	29	98	16	25	11	52
Sugestão	7	5	4	16	3	1	0	4
TOTAL	680	668	531	1879	405	375	277	1057

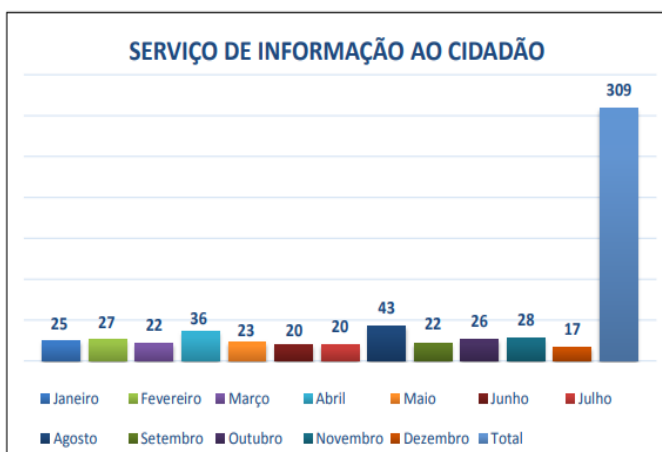
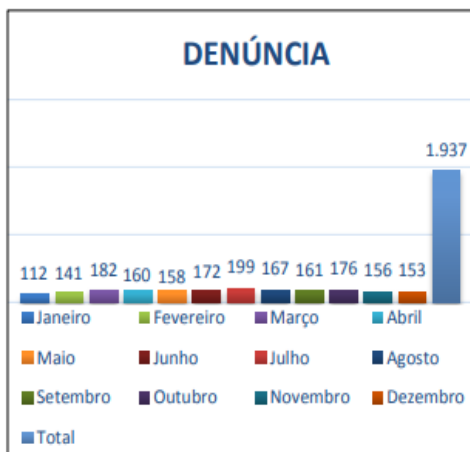
Por oportuno, importante mencionar que no ano de 2019 a Ouvidoria Geral foi demandada com 1937 (hum mil, novecentos e trinta e sete) manifestações classificadas como Denúncia e 309 (trezentos e nove) pedidos de acesso à informação, via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, conforme dados registrados no Relatório Analítico 2019, disponível no hot site da Ouvidoria Geral desta Corte de Contas.



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



Fonte: Relatório Analítico 2019, p. 9 -10, disponível em Site do TCE-MT – Ouvidoria Geral

Vejamos abaixo o comparativo referente aos exercícios 2019 e 2020:

EXERCÍCIO 2019													
Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia ouvidoria	112	141	182	160	158	172	199	167	161	176	156	153	1937
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	25	27	22	36	23	20	20	43	22	26	28	17	309

EXERCÍCIO 2020													
Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia ouvidoria	117	146	121	102	130	116	114	116	108	70	99	83	1322
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	38	25	16	20	24	33	23	19	27	23	36	9	293

Vejamos a análise gráfica:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

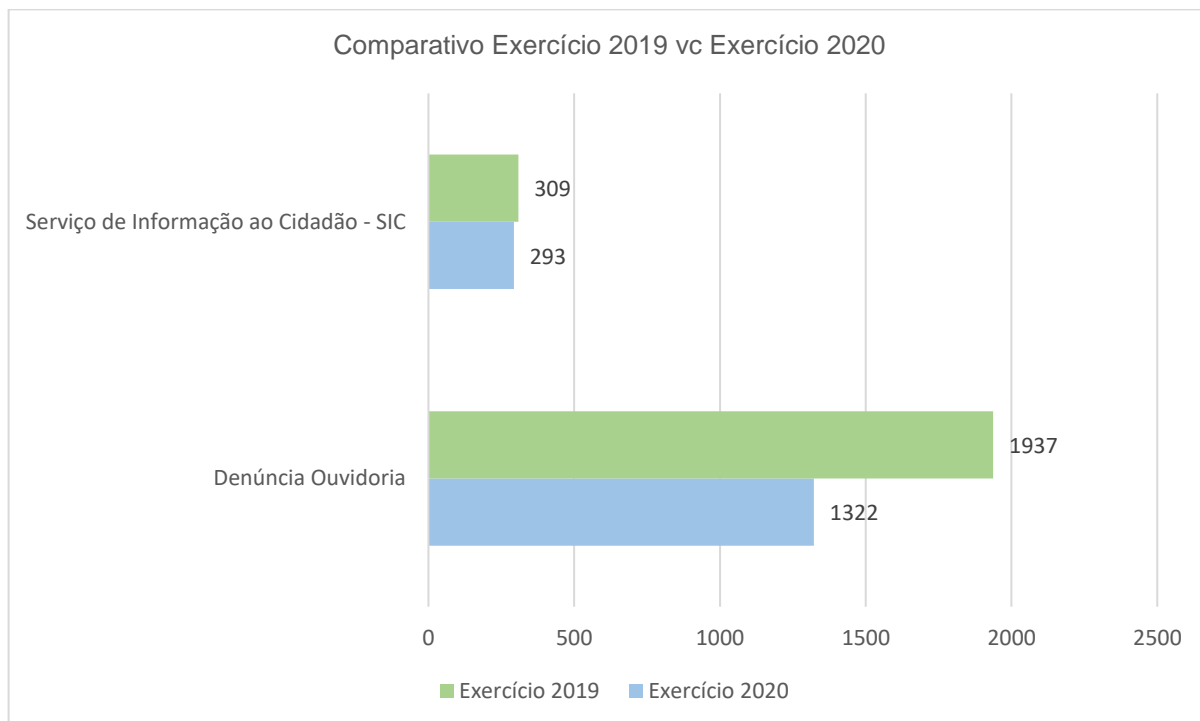
OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



Nota-se dos dados acima que no exercício 2020, ocorreu uma diminuição do aporte de manifestações classificadas como denúncia (615) e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (16) na Ouvidoria Geral desta Corte de Contas, perfazendo um percentual de 46,52% e 5,17%, respectivamente.

Vejamos análise gráfica dos chamados classificados como denúncia e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, referente ao exercício 2020:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

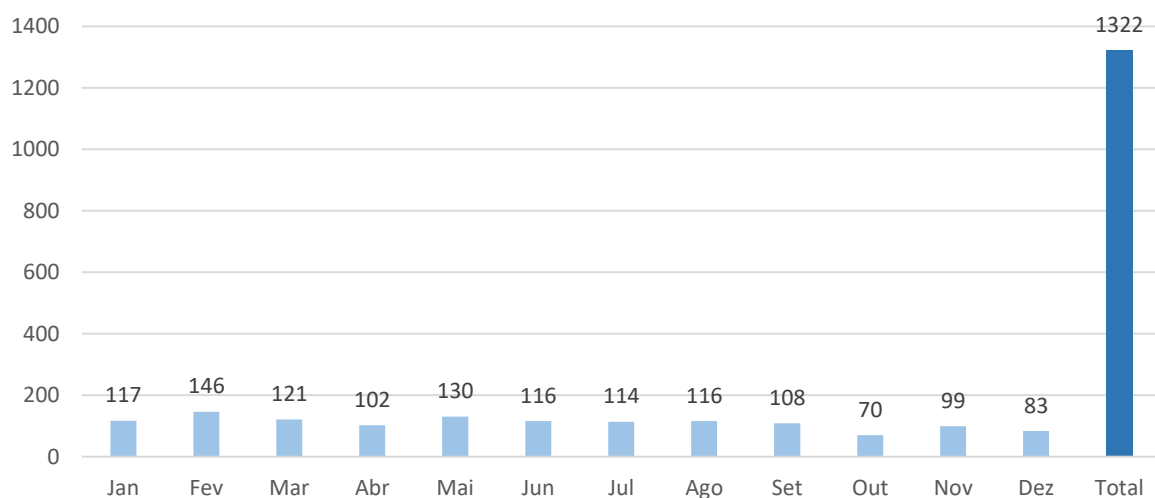
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

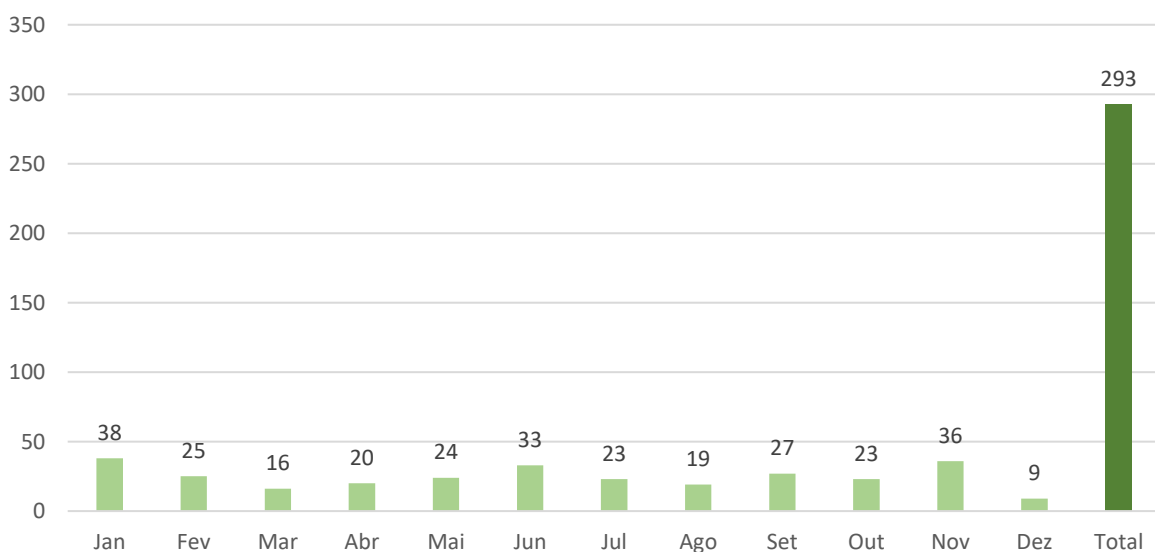
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

Denúncia Ouvidoria - Exercício 2020



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - Exercício 2020





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

Vale ressaltar que do total de chamados aportados na Ouvidoria Geral no exercício 2020, 1185 (hum mil, cento e oitenta e cinco) foram solicitados de forma anônima, conforme consulta ao Relatório de Ouvidoria – Anônimo, emitido pelo Sistema Control-P.

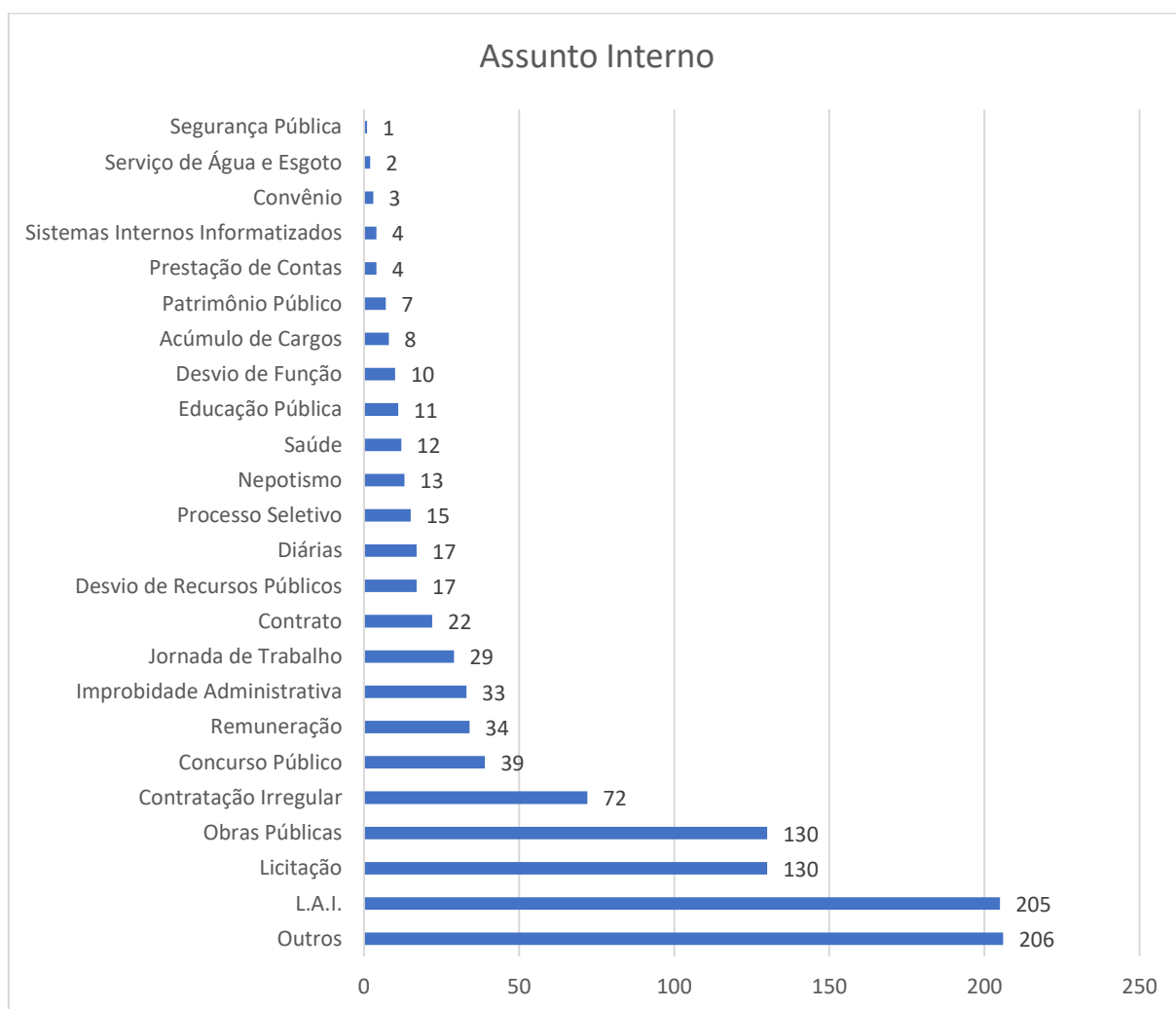
Em consulta ao Relatório de Ouvidoria – Assunto Interno, emitido pelo Sistema Control-P, referente ao exercício 2020, tem-se os seguintes dados:

EXERCÍCIO 2020	
Assunto Interno	Quantitativo
Segurança Pública	1
Serviço de Água e Esgoto	2
Convênio	3
Prestação de Contas	4
Sistemas Internos Informatizados	4
Patrimônio Público	7
Acúmulo de Cargos	8
Desvio de Função	10
Educação Pública	11
Saúde	12
Nepotismo	13
Processo Seletivo	15
Desvio de Recursos Públicos	17
Diárias	17
Contrato	22
Jornada de Trabalho	29
Improbidade Administrativa	33
Remuneração	34
Concurso Público	39
Contratação Irregular	72
Licitação	130
Obras Públicas	130
L.A.I.	205
Outros	206



Da análise da tabela acima, verifica-se que o assunto mais recorrente nos chamados são Outros – 206 duzentos e seis), Lei de Acesso à Informação – L.A.I - 205 (duzentos e cinco), Obras Públicas - 130 (cento e trinta), Licitação - 130 (cento e trinta), Contratação Irregular - 72 (setenta e dois) e Concurso Público - 39 (trinta e nove).

Vejamos análise gráfica:





Em consulta ao Sistema Control-P - Pesquisa chamado referente ao exercício 2020, nota-se que o canal mais utilizado para envio das manifestações a esta Ouvidoria Geral é o canal da web com 1719 (hum mil, setecentos e dezenove) manifestações.

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 aos quadrimestres do exercício 2020, observa-se os seguintes dados:

EXERCÍCIO 2020			
Situação	1 Quadrimestre	2 Quadrimestre	3 Quadrimestre
Finalizado	470	454	371
Finalizado parcialmente	37	23	11
Pendente	176	192	149

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

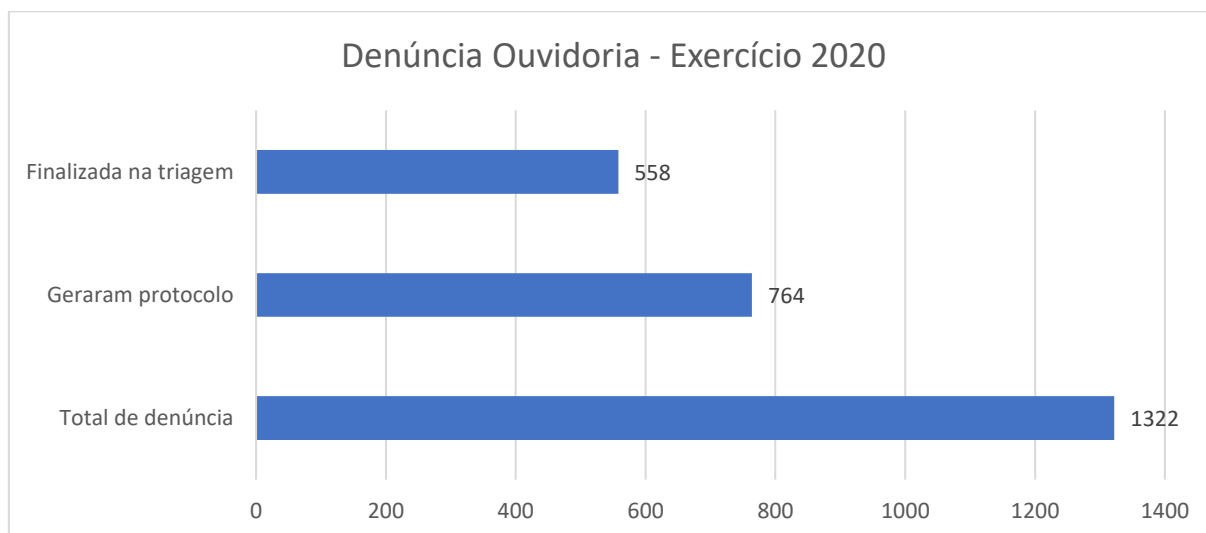
3.1.1.1 – Denúncia Ouvidoria

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P – Pesquisa Chamado, referente ao exercício 2020, observa-se um total de 1322 (hum



mil, trezentos e vinte e dois) chamados classificados como denúncias, sendo que 764 (setecentos e sessenta e quatro) geraram protocolo e 558 (quinhentos e cinquenta e oito) foram finalizados na triagem.

EXERCÍCIO 2020				
Denúncia Ouvidoria	1 quadrimestre	2 quadrimestre	3 quadrimestre	TOTAL
Total de denúncia	486	476	360	1322
Geraram protocolo	289	267	208	764
Finalizada na triagem	197	209	152	558



3.1.1.1.1 – Dos municípios adesos ao PDI

O Tribunal de Contas de Mato Grosso com o objetivo de contribuir para a melhoria da eficiência dos serviços públicos, fomentando a adoção de um modelo de administração pública orientada para os resultados para a sociedade, instituiu o Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado – PDI.

Importante registrar que dos 141 (cento e quarenta e um) municípios do Estado de Mato Grosso, 21 (vinte e um) municípios aderiram ao Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado – PDI, quais sejam: Água Boa, Alta Floresta,



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

Cáceres, Campo Verde, Cuiabá, Diamantino, Itiquira, Juína, 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.

Em consulta ao Sistema Control-P, Pesquisa Chamado referente ao exercício 2020, verifica-se que aportaram na Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso 1322 (hum mil, trezentos e vinte e dois) manifestações, classificadas como Denúncia Ouvidoria.

Vale mencionar que do total de manifestações classificadas como Denúncias aportada na Ouvidoria Geral no exercício de 2020, 331 (trezentos e trinta e uma) foram registradas em desfavor dos municípios que aderiram ao PDI.

Segue abaixo o quantitativo de chamados, classificados como Denúncia, por município que aderiram ao PDI, referente ao exercício 2020, vejamos:

EXERCÍCIO 2020		
Prefeitura Municipal	Quantitativo de Chamado	Quantitativo de Processo
Várzea Grande	72	34
Cuiabá	52	29
Rondonópolis	36	23
Cáceres	31	21
Lucas do Rio Verde	27	8
Sinop	20	11
Tangará da Serra	17	7
Diamantino	7	6
Querência	8	2
Juscimeira	7	5
Primavera do Leste	8	8
São José dos Quatro Marcos	6	3



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

Juína	4	3
Itiquira	4	3
Tapurah	4	4
Campo Verde	4	3
Alta Floresta	14	7
Nortelândia	1	1
Sapezal	3	2
São Félix do Araguaia	4	4
Água Boa	2	2
Total	331	186

3.1.1.2 – Notícia de Irregularidade

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P – Pesquisa Chamado, referente ao exercício 2020, observa-se que aportou na Ouvidoria Geral 04 (quatro) manifestações classificadas como notícia de irregularidade, que geraram processos e que já encontram-se finalizadas.

3.1.1.3 – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Em consulta ao Sistema Control P, observa-se que das 1879 (hum mil, oitocentos e setenta e nove) manifestações aportadas na Ouvidoria Geral no exercício de 2020, 293 são referentes a solicitações de acesso à informação, conforme dados abaixo:

EXERCÍCIO 2020													
Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	38	25	16	20	24	33	23	19	27	23	36	9	293



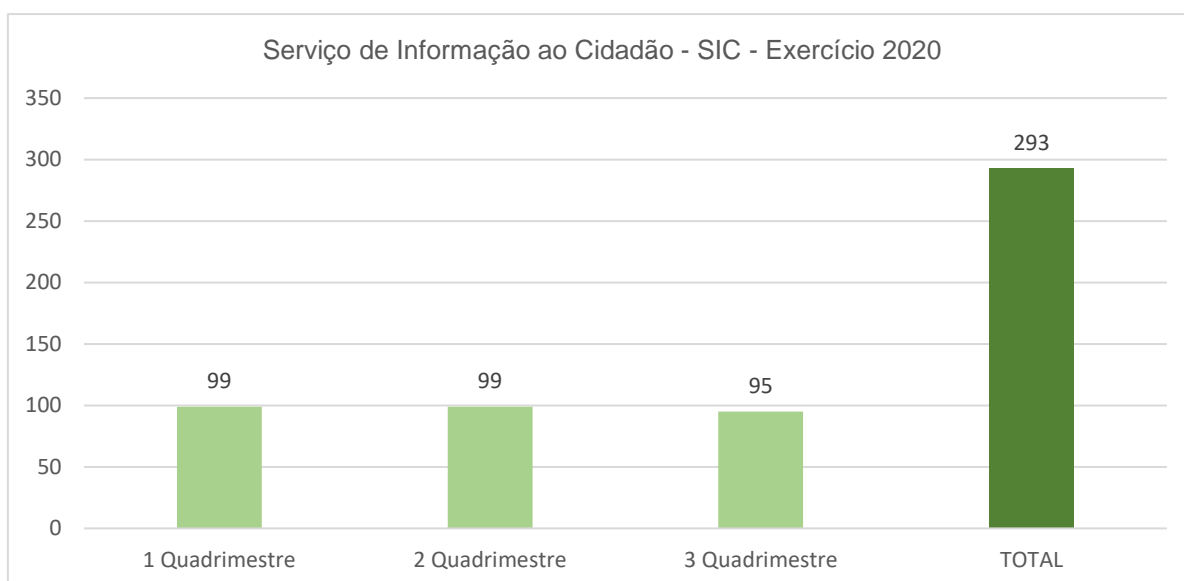
Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

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

Classificação do Chamado	1 Quadrimestre	2 Quadrimestre	3 Quadrimestre	TOTAL
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	99	99	95	293

Vejamos análise gráfica:



3.1.1.4 – Dúvida, Solicitação, Reclamação, Elogio, Sugestão

As manifestações classificadas como dúvida, reclamação, solicitação, sugestão e elogio eram protocoladas na Ouvidoria Geral como Demais Assuntos Ouvidoria, no entanto desde o início de outubro do corrente ano, a Ouvidoria Geral não está mais gerando protocolo para as manifestações como reclamação, solicitação, dúvida, elogio, sugestão, crítica, as quais estão sendo encaminhadas as unidades competentes para conhecimento e análise, via Comunicação Interna - CI, por expressa disposição no item 2.2, subitem 2.2.2, do Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral.

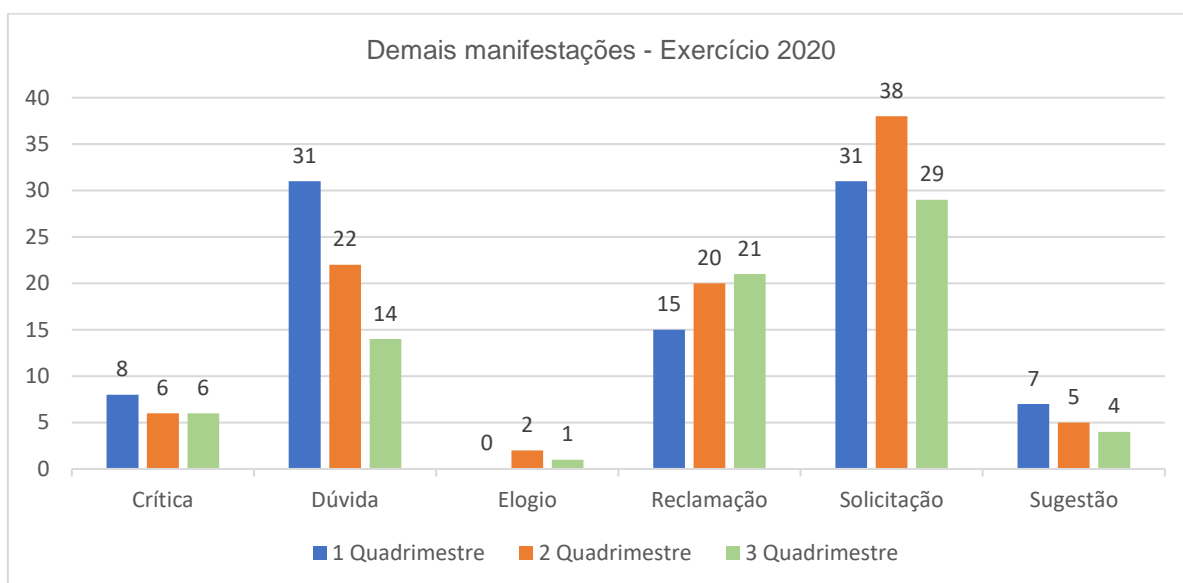


OUVIDORIA-GERAL

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

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P – Pesquisa Chamado, referente ao exercício 2020, observa-se que aportaram na Ouvidoria Geral 260 (duzentos e sessenta) manifestações classificadas como Crítica, Dúvida, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão, vejamos:

EXERCÍCIO 2020				
Classificação do Chamado	1 Quadrimestre	2 Quadrimestre	3 Quadrimestre	TOTAL
Crítica	8	6	6	20
Dúvida	31	22	14	67
Elogio	0	2	1	3
Reclamação	15	20	21	56
Solicitação	31	38	29	98
Sugestão	7	5	4	16
TOTAL	92	93	75	260



3.2 – Pesquisa de Satisfação

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, foi desenvolvida a pesquisa de satisfação do usuário, tendo como meta, a apresentação de indicador



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

mensal quanto ao índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

A pesquisa de satisfação é encaminhada, via GoogleForms, a todos os cidadãos que disponibilizam o e-mail no chamado.

No exercício de 2020 obtivemos 73 (sessenta e três) respostas referentes a pesquisa de satisfação inicial e 64 (sessenta e quatro) respostas referentes a pesquisa de satisfação final.

Importante registrar a Ouvidoria Geral obteve percentual de satisfação acima de 60% (sessenta por cento) em todos os pontos avaliados, conforme passaremos a expor a seguir:

3.2.1– Pesquisa de Satisfação Inicial

A pesquisa de satisfação inicial é composta por 5 (cinco) perguntas, quais sejam:

- 1 - Procurei a Ouvidoria Geral do TCE-MT para formalizar:
- 2 - Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria Geral do TCE/MT?
- 3 - De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria Geral do TCE-MT?
- 4 - De 1 a 5, como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?
- 5 - De 1 a 5, como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?



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

No que se refere a pergunta 1 – “Procurei a Ouvidoria Geral do TCE-MT para formalizar:”, temos os seguintes dados:

1 - Procurei a Ouvidoria Geral do TCE-MT para formalizar:		
Classificação do Chamado	Quantitativo	Percentual
Elogio	3	4%
Crítica	2	3%
Reclamação	1	1%
Serviço de Informação Cidadão - SIC	10	14%
Dúvida	8	11%
Solicitação	16	22%
Sugestão	2	3%
Denúncia	31	42%
Total	73	100%

Nota-se que 42% da procura ocorreu para a formalização de manifestação classificada como Denúncia.

Vejamos análise gráfica:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

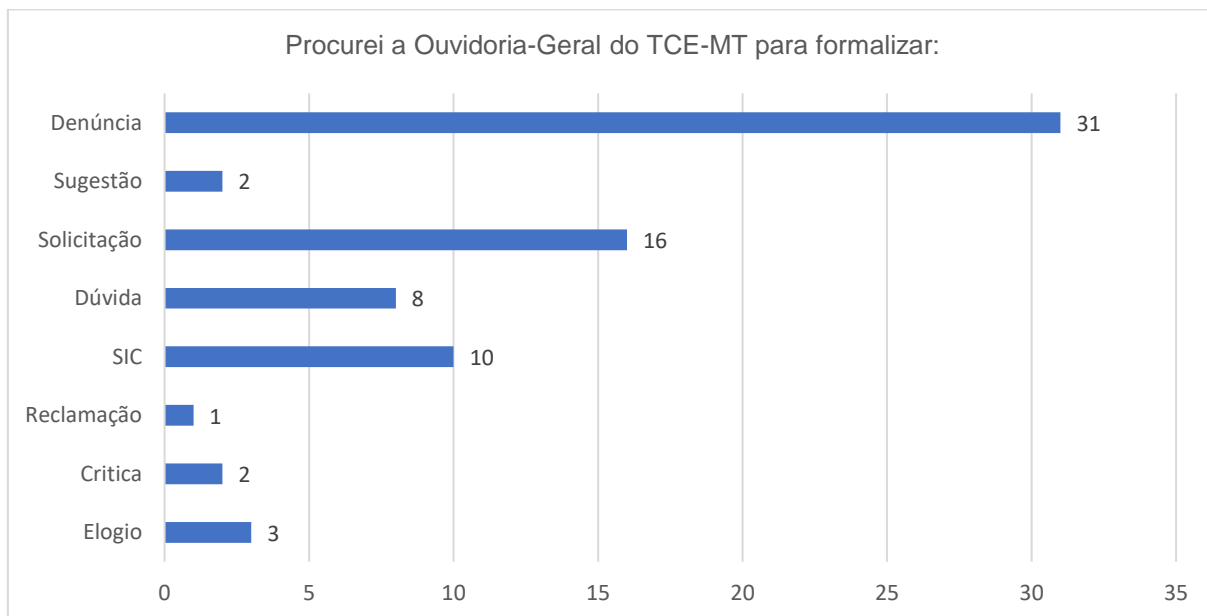
OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



Quanto a pergunta 2 – “Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria Geral do TCE/MT?” temos os seguintes dados:

2 – Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria Geral do TCE/MT?		
Resposta	Quantitativo	Percentual
Sim	46	63%
Não	27	37%
Total	73	100%

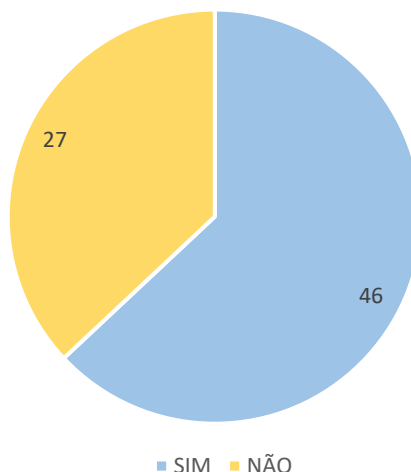
Vejamos análise gráfica:



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

Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE/MT?



Com relação a pergunta 3 – “De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria Geral do TCE-MT?” temos os seguintes resultados:

3 – De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria Geral do TCE-MT?		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
1 - Ruim	10	13%
2 – Razoável	2	3%
3 – Bom	9	12%
4 – Muito bom	22	30%
5 – Excelente	30	41%
Total	73	100%

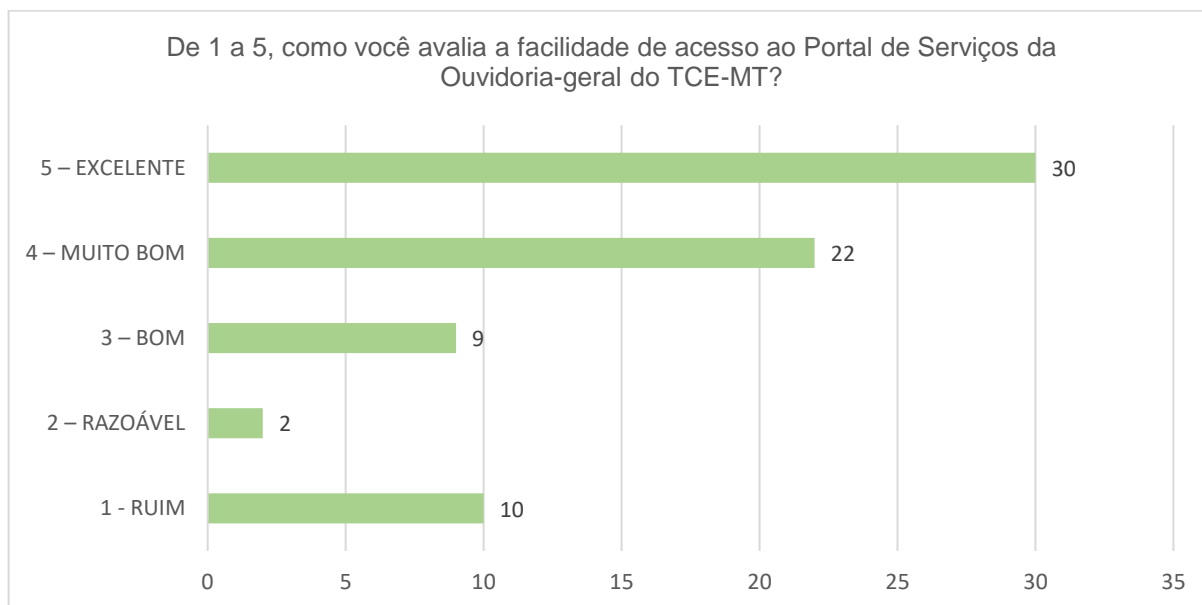
Nota-se que 52 (cinquenta e dois) usuários avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria Geral do TCE-MT, o que perfaz um percentual de 71%.

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



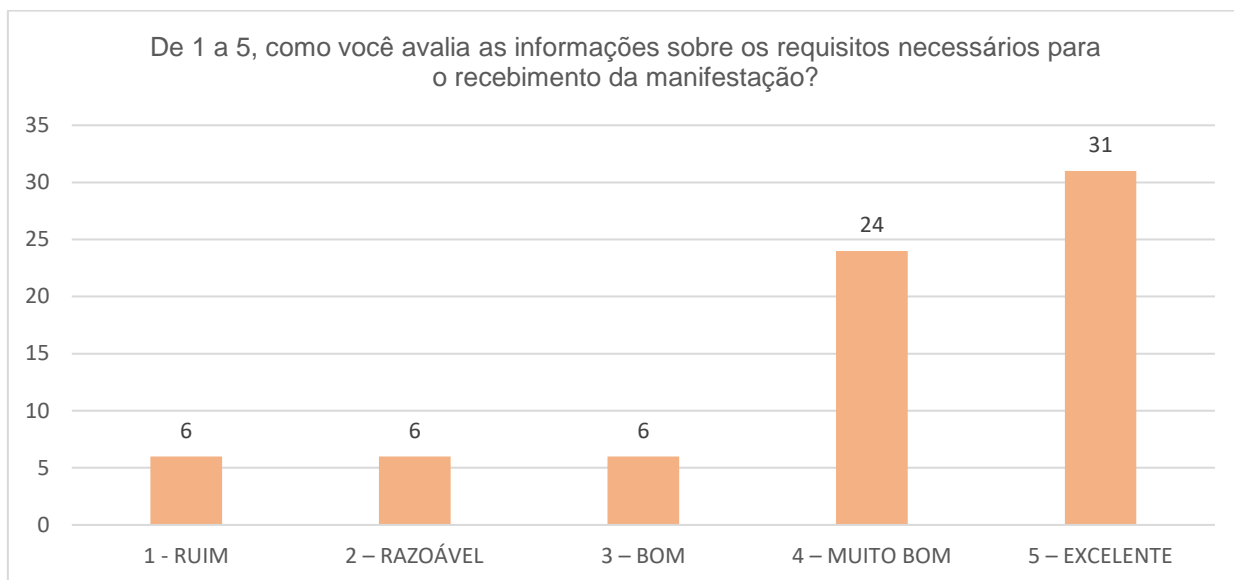
Já na pergunta 4 – “De 1 a 5, como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?” temos os seguintes resultados:

4 – De 1 a 5, como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
1 - Ruim	6	8%
2 – Razoável	6	8%
3 – Bom	6	8%
4 – Muito bom	24	33%
5 – Excelente	31	42%
Total	73	100%

Depreende dos dados acima que 55 (cinquenta e cinco) usuários avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação, perfazendo um percentual de 75%.



Vejamos análise gráfica:



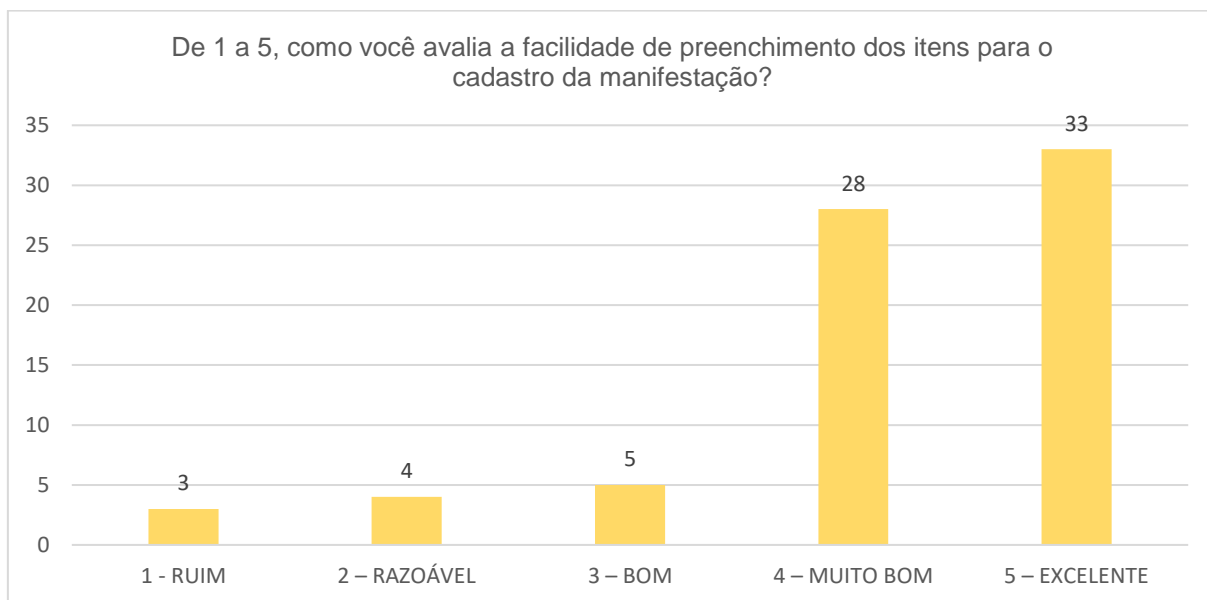
Por fim, com relação pergunta 5 – “De 1 a 5, como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?”, temos os seguintes resultados:

5 – De 1 a 5, como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
1 - Ruim	3	4%
2 – Razoável	4	5%
3 – Bom	5	7%
4 – Muito bom	28	38%
5 – Excelente	33	45%
Total	73	100%

Percebe-se dos dados acima que 61 (sessenta e um) usuários avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação, perfazendo um percentual de 83%.



Vejamos análise gráfica:



3.2.2 – Pesquisa de Satisfação Final

A pesquisa de satisfação final é composta por 6 (seis) perguntas, sendo uma subjetiva quais sejam:

- 1 - De 1 a 5, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria Geral do TCE-MT?
- 2 - De 1 a 5, como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?
- 3 - De 1 a 5, como você avalia a atuação do TCE/MT para a solução da manifestação?
- 4 - Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?
- 5 - Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria Geral do TCE/MT?
- 6 - Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria Geral? Se sim, por favor escreva-os abaixo:

No período de janeiro a outubro obtivemos 64 (sessenta e quatro) respostas referentes a pesquisa de satisfação final, vejamos:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

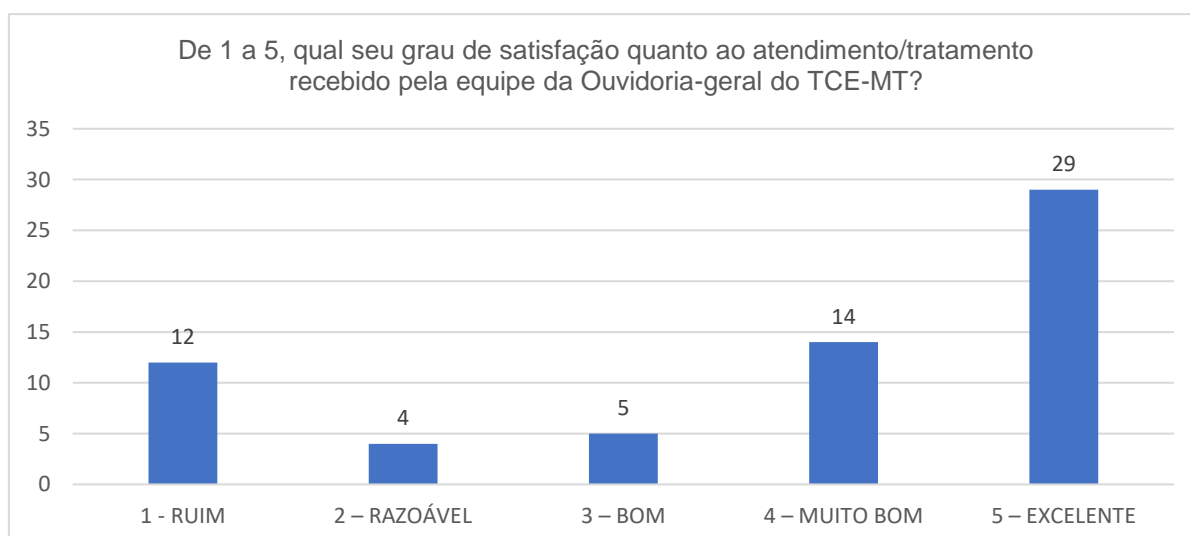
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
Telefones: (65) 3613-7664 / 7128
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011
e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

No que se refere a pergunta 1 – “De 1 a 5, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria Geral do TCE-MT?”, temos os seguintes dados:

1 - De 1 a 5, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria Geral do TCE-MT?		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
1 - Ruim	12	19%
2 – Razoável	4	6%
3 – Bom	5	8%
4 – Muito bom	14	22%
5 – Excelente	29	45%
Total	64	100%

Nota-se que dos 64 (sessenta e quatro) cidadãos questionados, 43 (quarenta e três) avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto ao atendimento/tratamento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral do TCE-MT, perfazendo um percentual de 67% de satisfação.

Vejamos análise gráfica:



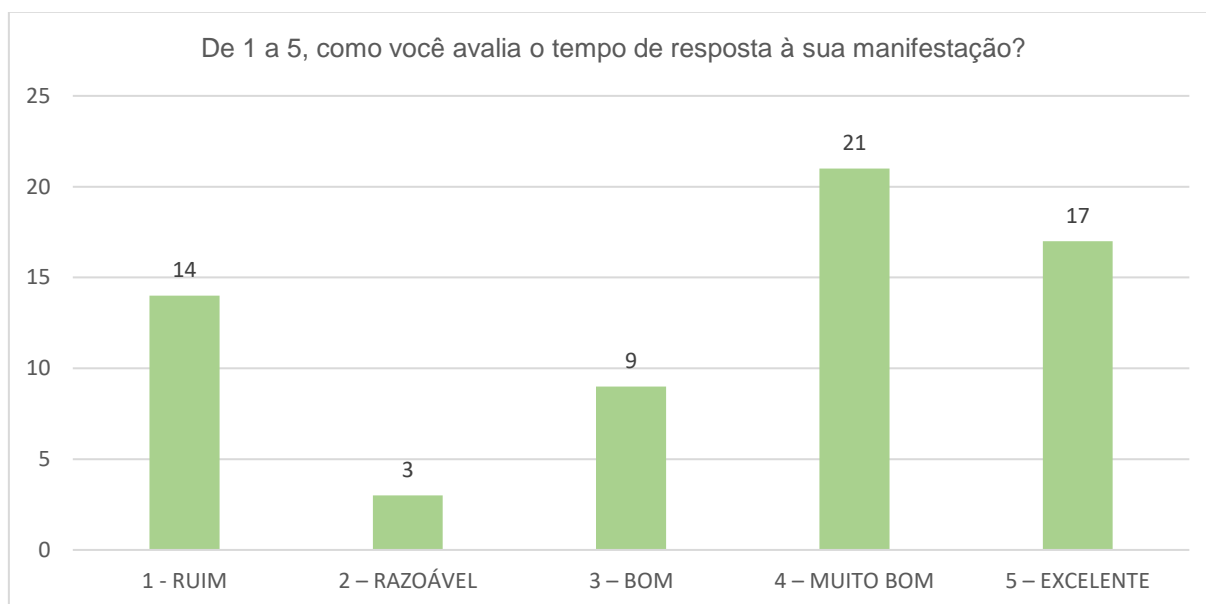


Quanto a pergunta 2 – “De 1 a 5, como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?”, temos os seguintes dados:

1 - De 1 a 5, como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
1 - Ruim	14	22%
2 – Razoável	3	5%
3 – Bom	9	14%
4 – Muito bom	21	33%
5 – Excelente	17	27%
Total	64	100%

Depreende da tabela acima que dos 64 (sessenta e quatro) cidadãos questionados, 38 (trinta e oito) avaliaram o tempo de resposta à manifestação como “muito bom” e “excelente”, o que representa um percentual de 60% de satisfação.

Vejamos análise gráfica:





Com relação a pergunta 3 – “De 1 a 5, como você avalia a atuação do TCE/MT para a solução da manifestação?” temos os seguintes resultados:

3 – De 1 a 5, como você avalia a atuação do TCE/MT para a solução da manifestação?		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
1 - Ruim	17	26%
2 – Razoável	3	5%
3 – Bom	3	5%
4 – Muito bom	20	31%
5 – Excelente	21	33%
Total	64	100%

Vislumbra-se dos dados acima que dos 64 (sessenta e quatro) cidadãos questionados, 41 (quarenta e um) avaliaram a atuação do TCE-MT para a solução da manifestação como “muito bom” e “excelente”, perfazendo um percentual de 64%.

Vejamos análise gráfica:



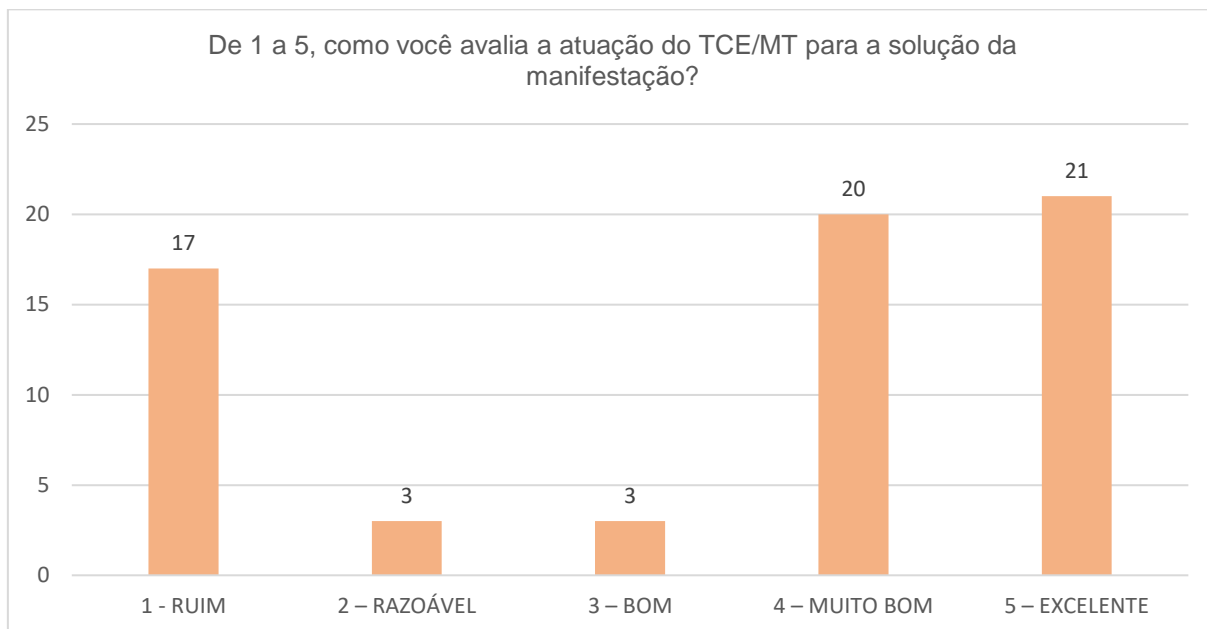
OUIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



Já na pergunta 4 – “Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?” temos os seguintes dados:

4 – Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?		
Resposta	Quantitativo	Percentual
Sim	45	70%
Não	19	30%
Total	64	100%

Nota-se que 70% dos cidadãos realizaram o acompanhamento de suas manifestações.

Vejamos análise gráfica:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

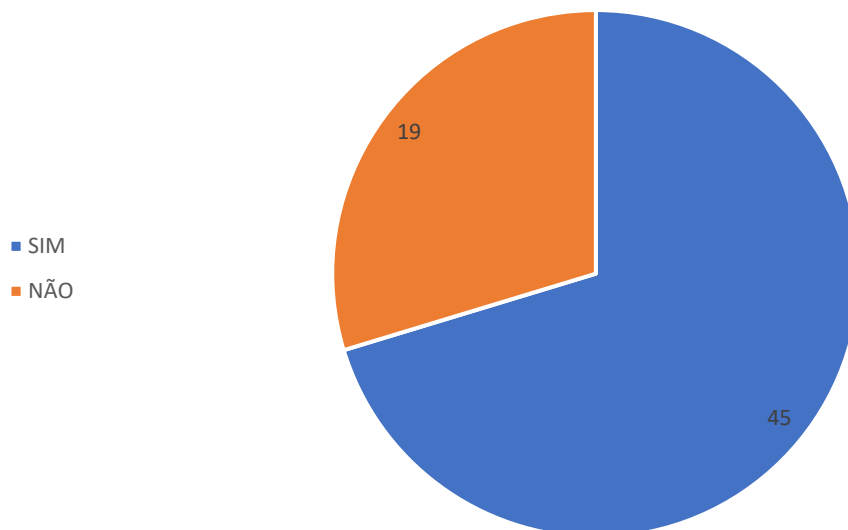
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

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



Com relação pergunta 5 – “Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria Geral do TCE/MT?”, temos os seguintes resultados:

4 – Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria Geral do TCE/MT?		
Resposta	Quantitativo	Percentual
Sim	54	84%
Não	10	16%
Total	64	100%

Vejamos análise gráfica:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

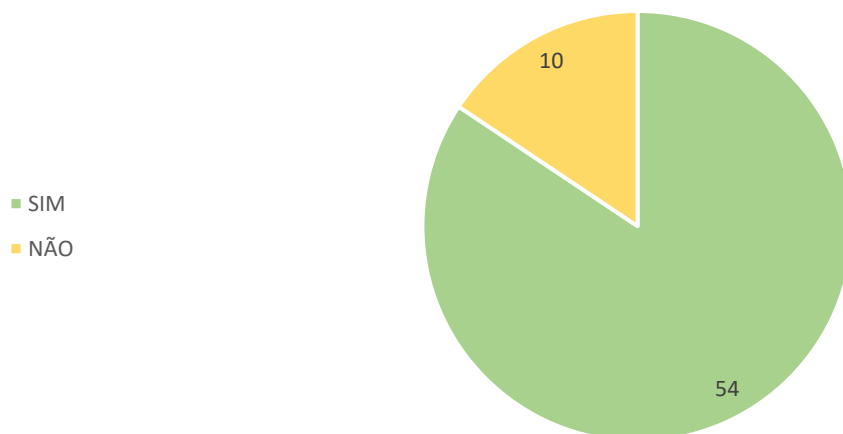
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

e-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

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



Observa-se do gráfico acima que 84% dos cidadãos responderam quando questionados que utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria Geral desta Corte de Contas.

4 – OUTRAS ATIVIDADES

Além das atividades de rotina a unidade executou outras atividades, sendo elas:

- Levantamento das Ouvidorias dos Municípios de Mato Grosso;
- Pesquisa sobre a estrutura e funcionamento das Ouvidorias dos Municípios de Mato Grosso (em andamento).

5 – CONCLUSÃO



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

Considerando as áreas de atuação da Ouvidoria Geral, vale registrar que foram priorizadas as atividades essenciais para o bom atendimento das demandas, com a intuito de assegurar que a Ouvidoria Geral desta Corte de Contas seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

Cumpre destacar que as atividades praticadas no ano de 2020 estão em conformidade com a Lei Orgânica, o Regimento Interno deste Tribunal de Contas e demais legislação que versa sobre a atuação das ouvidorias.

Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em Cuiabá, 05 de janeiro de 2021.

Isaías Lopes da Cunha

Conselheiro Interino Ouvidor Geral

Daltey Aparecido Dias

Secretário Executivo de Ouvidoria Geral