



**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: MAIO A AGOSTO DE 2020**

**Cuiabá-MT**  
**SETEMBRO-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

## **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 Maio a Agosto de 2020.

Importante registrar que os dados que compõe este relatório foram extraídos do Sistema Control-P, em 02 de setembro de 2020.

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



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

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;



**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

### **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), matrícula 2034549
- Jadir Giroto (Assistente de Gabinete), matrícula 2034786
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (Colaboradora)
- Maria Marcia da Silva Leite (Colaboradora).

### **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.

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



**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

- 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](mailto: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, referente ao período de maio a agosto - Exercício 2020, tem-se os seguintes dados:

TIPO DE CHAMADO	MAIO A AGOSTO - EXERCÍCIO 2020				
	MAIO	JUN	JUL	AGO	TOTAL
CRÍTICA	1	3	0	2	6
DENÚNCIA OUVIDORIA	130	116	114	116	476
DÚVIDA	1	4	11	6	22
NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE	0	0	0	0	0



**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

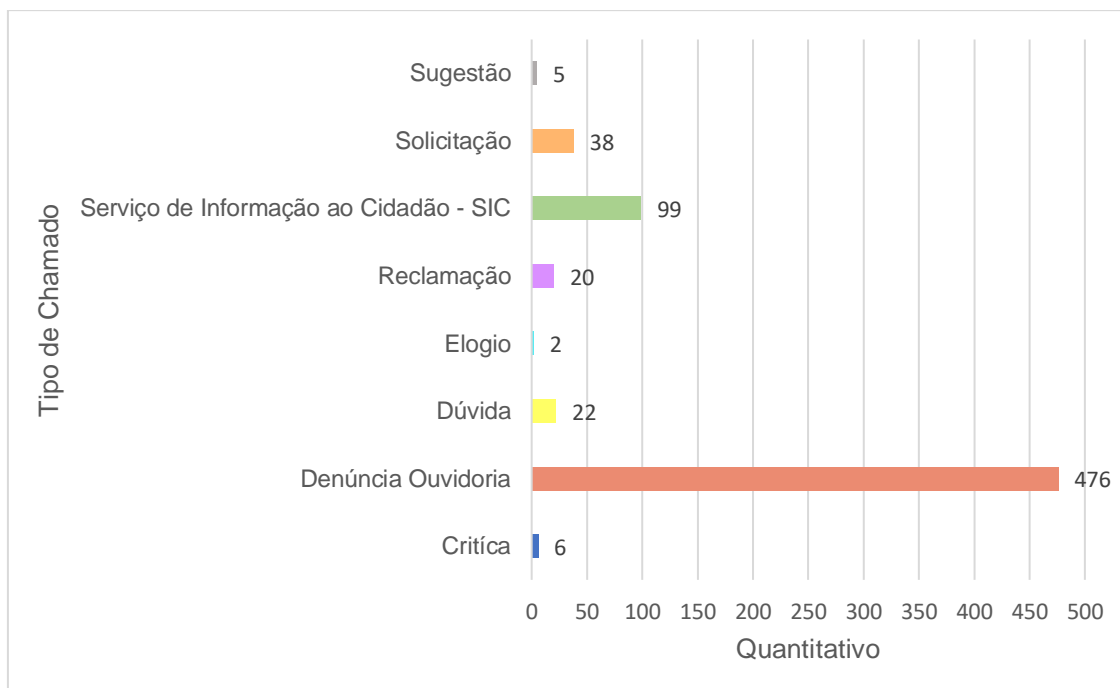
#### OUVIDORIA-GERAL

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

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
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>668</b>

Denota-se das informações supracitadas que no período de janeiro a abril – exercício 2020, houve 668 chamados na ouvidoria desta Corte de Contas, sendo 476 (quatrocentos e setenta e seis) chamados referente a denúncia ouvidoria e 99 (noventa e nove) referente a Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Vejamos:



**MAIO A AGOSTO - 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

TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE DE CHAMADOS	QUANTIDADE DE PROCESSO
CRÍTICA	6	1
DENÚNCIA OUVIDORIA	476	265
DÚVIDA	22	10
ELOGIO	2	1
RECLAMAÇÃO	20	10
SERVÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	99	62
SOLICITAÇÃO	38	25
SUGESTÃO	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>668</b>	<b>375</b>

Depreende da tabela supracitada que dos 668 (seiscentos e sessenta oitenta) chamados aportados na Ouvidoria Geral, 375(trezentos e setenta e cinco) geraram protocolo processual, perfazendo um percentual de 56,13%.

Vale ressaltar que dos 668 chamados, 407 (quatrocentos e sete) 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 maio a agosto - Exercício 2020, tem-se os seguintes dados:

ASSUNTOS	EXERCÍCIO 2020				
	MAIO	JUN	JUL	AGO	TOTAL
SISTEMAS INTERNOS INFORMATIZADOS	1				1
ACÚMULO DE CARGOS			2	1	3
DESVIO DE RECURSOS PÚBLICOS	3	1	2	1	7
OBRAS PÚBLICAS	3	9	8	3	23
SAÚDE			2	1	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

EDUCAÇÃO PÚBLICA	1		1	1	3
DESVIO DE FUNÇÃO	1		1		2
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1				1
CONTRATO		3			3
REMUNERAÇÃO	2		1		3
NEPOTISMO			1		1
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	2	2	1		5
JORNADA DE TRABALHO		2			2
CONCURSO PÚBLICO		1		1	2
LICITAÇÃO	10	8	10	9	37
CONTRATAÇÃO IRREGULAR	2	6	3	2	13
L.A.I.	11	32	10	5	58
OUTROS	7	6	3	5	21

Da análise da tabela acima, verifica-se que o assunto mais recorrente nos chamados são Lei de Acesso à Informação – L.A.I – 58 (cinquenta e oito), Licitação - 37 (trinta e sete), Obras Públicas - 23 (vinte e três) e Contratação Irregular - 13 (treze).

Vejamos análise gráfica:

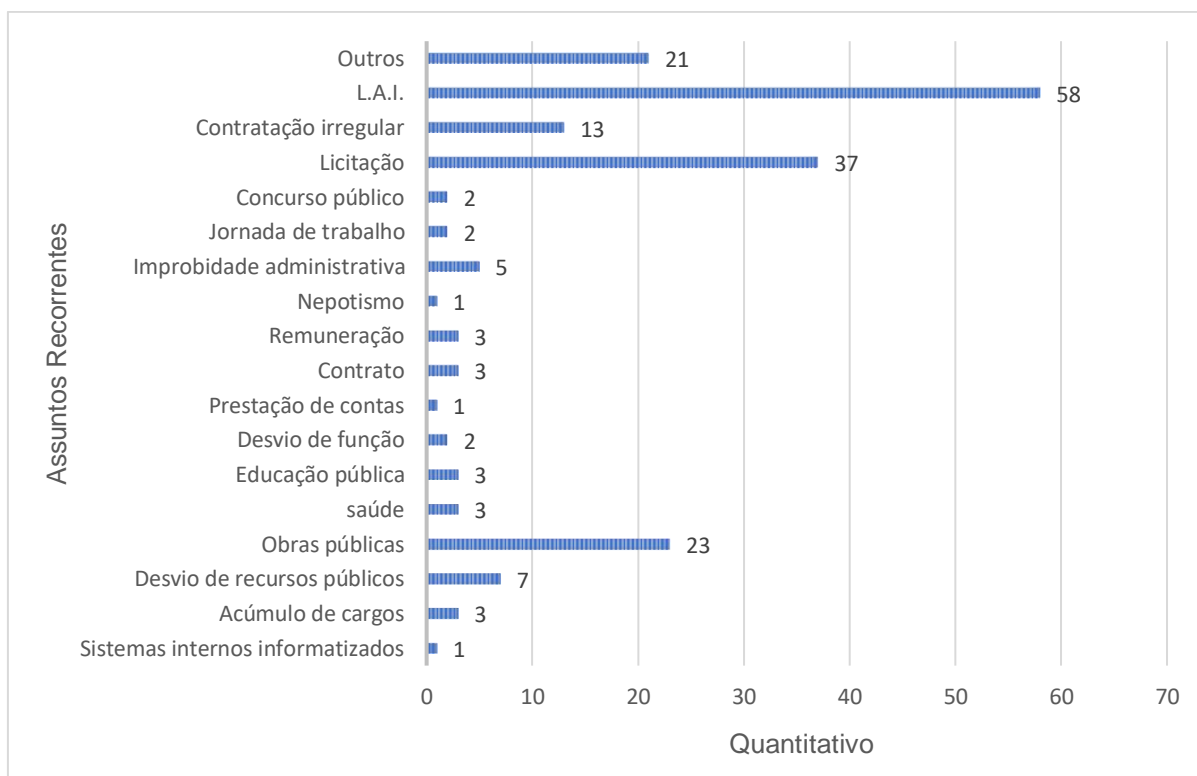




**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### 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



Em consulta ao Sistema Control-P - Pesquisa chamado referente ao período de maio a agosto - 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	41
PESSOALMENTE	1
TELEFONE	1
WEB	625

Vejamos análise gráfica:



Tribunal de Contas  
Mato Grosso  
TRIBUNAL DO CIDADÃO

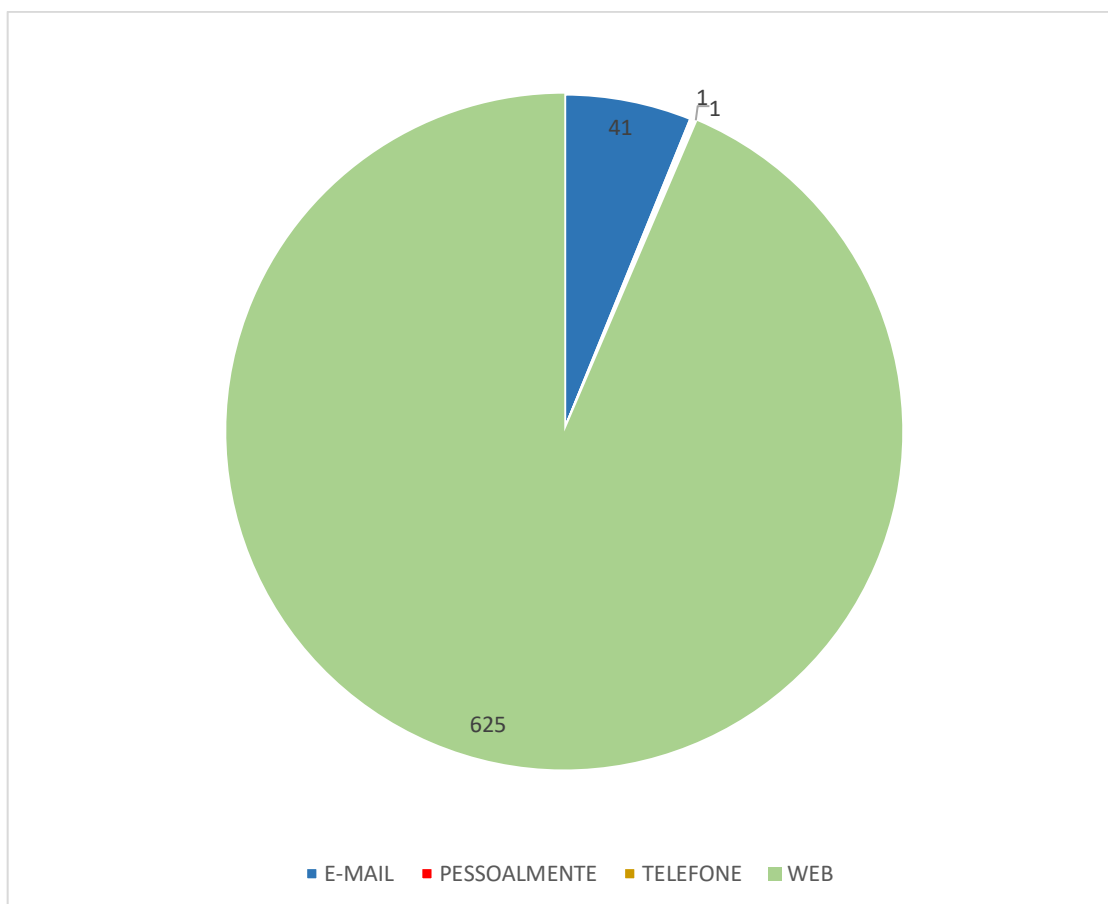
#### OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

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



### 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 maio a agosto – Exercício 2020, observa-se:



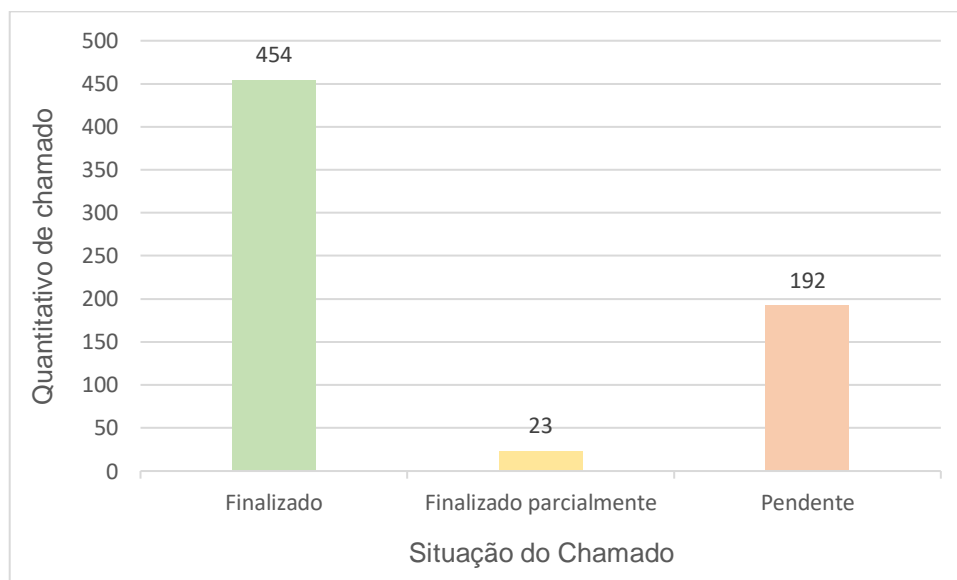
**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

**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

PERÍODO MAIO A AGOSTO – EXERCÍCIO 2020	
SITUAÇÃO DO CHAMADO	QUANTITATIVO
FINALIZADO	454
FINALIZADO PARCIALMENTE	23
PENDENTE	192

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.

#### 3.1.1.1 – Denúncia Ouvidoria

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P – Pesquisa Chamado, referente ao período de maio a agosto – exercício 2020, observa-se um total de 476 (quatrocentos e setenta e seis) chamados classificados como



**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

denúncias, sendo que 314 (trezentos e catorze) foram finalizadas, 13 (treze) parcialmente finalizadas e 149 (cento e quarenta e nove) pendentes.

Segue abaixo os números dos chamados com status pendentes e finalizados parcialmente, vejamos:

STATUS DO CHAMADO	Nº DO CHAMADO					
Pendente	695/2020	697/2020	708/2020	709/2020	719/2020	738/2020
	743/2020	755/2020	762/2020	811/2020	824/2020	843/2020
	856/2020	869/2020	870/2020	880/2020	888/2020	905/2020
	926/2020	928/2020	931/2020	932/2020	933/2020	934/2020
	935/2020	936/2020	937/2020	938/2020	939/2020	940/2020
	941/2020	942/2020	943/2020	944/2020	952/2020	953/2020
	962/2020	968/2020	977/2020	985/2020	987/2020	1008/2020
	1011/2020	1014/2020	1017/2020	1027/2020	1030/2020	1040/2020
	1045/2020	1046/2020	1052/2020	1054/2020	1060/2020	1067/2020
	1080/2020	1081/2020	1082/2020	1083/2020	1085/2020	1089/2020
	1104/2020	1107/2020	1111/2020	1117/2020	1118/2020	1126/2020
	1130/2020	1132/2020	1137/2020	1143/2020	1152/2020	1157/2020
	1158/2020	1170/2020	1174/2020	1175/2020	1176/2020	1178/2020
	1192/2020	1193/2020	1195/2020	1199/2020	1200/2020	1206/2020
	1208/2020	1218/2020	1222/2020	1227/2020	1228/2020	1230/2020
	1231/2020	1235/2020	1237/2020	1239/2020	1240/2020	1245/2020
	1246/2020	1254/2020	1260/2020	1261/2020	1264/2020	1265/2020
	1266/2020	1271/2020	1273/2020	1276/2020	1277/2020	1283/2020
	1284/2020	1288/2020	1291/2020	1293/2020	1297/2020	1298/2020
	1300/2020	1304/2020	1305/2020	1306/2020	1308/2020	1309/2020
	1310/2020	1312/2020	1313/2020	1314/2020	1315/2020	1317/2020
	1318/2020	1319/2020	1320/2020	1322/2020	1327/2020	1332/2020
	1333/2020	1343/2020	1346/2020	1349/2020	1352/2020	1353/2020
	1359/2020	1360/2020	1367/2020	1368/2020	1369/2020	1373/2020



**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

	1374/2020	1375/2020				
Parcialmente finalizado	732/2020	758/2020	986/2020	1016/2020	1033/2020	1034/2020
	1035/2020	1037/2020	1075/2020	1096/2020	1203/2020	1247/2020
	1259/2020					

Importante mencionar que das 314 (trezentos e catorze) denúncias finalizadas, 121 (cento e vinte um) chamados foram finalizados na triagem da Ouvidoria Geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017<sup>1</sup>, 67 (sessenta e sete) foram finalizadas por duplicidade, 16 (dezesesseis) foram respondidos pela ouvidoria e finalizados, 05 (cinco) juntados como documentação em outro chamado/processo e finalizados e 105 (cento e cinco) geraram protocolos e foram analisadas pelas unidades competentes e após decisão do relator finalizadas.

Registra-se que dentre os 105 (cento e cinco) chamados analisados pelas unidades competentes, 25 (vinte e cinco) geraram Representação de Natureza Interna – RNI, 30 (trinta) foram enviados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora e 02 (dois) geraram Representação de Natureza Externa – RNE.

### 3.1.1.2 – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Quanto a classificação Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, das 99 (noventa e nove) solicitações de acesso à informação que aportaram na Ouvidoria

<sup>1</sup>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.



**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

Geral no período de maio a agosto – Exercício 2020, 81 (oitenta e um) encontram-se finalizadas e 18 (dezoito) encontram-se em análise nas unidades competentes, conforme dados abaixo:

STATUS DO CHAMADO	Nº DO CHAMADO					
	794/2020	912/2020	969/2020	1066/2020	1129/2020	1160/2020
Pendente	1164/2020	1177/2020	1182/2020	1207/2020	1262/2020	1275/2020
	1287/2020	1290/2020	1329/2020	1334/2020	1355/2020	1370/2020

Vale ressaltar que das 81 (oitenta e uma) solicitações de acesso à informações finalizadas, via Serviço de Acesso à Informações - SIC, 36 (trinta e seis) foram respondidas pela ouvidoria e finalizadas, e 45 (quarenta e cinco) geraram protocolo e foram analisadas pelas unidades competentes e finalizadas.

### 3.1.1.3 – Dúvida, Solicitação, Reclamação, Elogio, Sugestão

As manifestações classificadas como dúvida, reclamação, solicitação, sugestão e elogio são protocoladas na Ouvidoria Geral como Demais Assuntos Ouvidoria.

No período de maio a agosto - Exercício 2020 aportaram na Ouvidoria Geral, 02 (dois) chamados classificados como elogio, 5 (cinco) chamados classificados como sugestão, 6 (seis) chamados classificados como crítica, 20 (vinte) chamados classificados como reclamação, 22 (vinte e dois) chamados de classificados como dúvida e 38 (trinta e oito) chamados classificados como solicitação.

Segue abaixo os números dos chamados com status pendentes referentes a Dúvida, Elogio, Reclamação e Solicitação:



**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	Nº DO CHAMADO					
ELOGIO	1112/2020					
SUGESTÃO	796/2020					
CRÍTICA	1362/2020					
DÚVIDA	1163/2020	1171/2020	1210/2020	1321/2020	1364/2020	
RECLAMAÇÃO	792/2020	1145/2020	1147/2020	1204/2020	1205/2020	1257/2020
	1336/2020					
SOLICITAÇÃO	711/2020	1154/2020	1165/2020	1183/2020	1215/2020	1253/2020
	1274/2020	1307/2020	1354/2020	1366/2020		

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

No período de maio a agosto – Exercício 2020 foi encaminhada a pesquisa de satisfação, via GoogleForms, a todos os cidadãos que disponibilizaram e-mail no momento da manifestação, das quais obtivemos 30 (trinta) respostas referentes a pesquisa de satisfação inicial e 25 (vinte e cinco) respostas referente 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



**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

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?

No período de maio a agosto – Exercício 2020 obtivemos 30 (trinta) respostas referentes a pesquisa de satisfação inicial, vejamos:

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	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
ELOGIO	1	3,45%
RECLAMAÇÃO	1	3,45%
SIC	3	10,34%
DÚVIDA	5	17,24%
SOLICITAÇÃO	6	20,69%
DENÚNCIA	13	44,83%
	<b>29</b>	<b>100,00%</b>





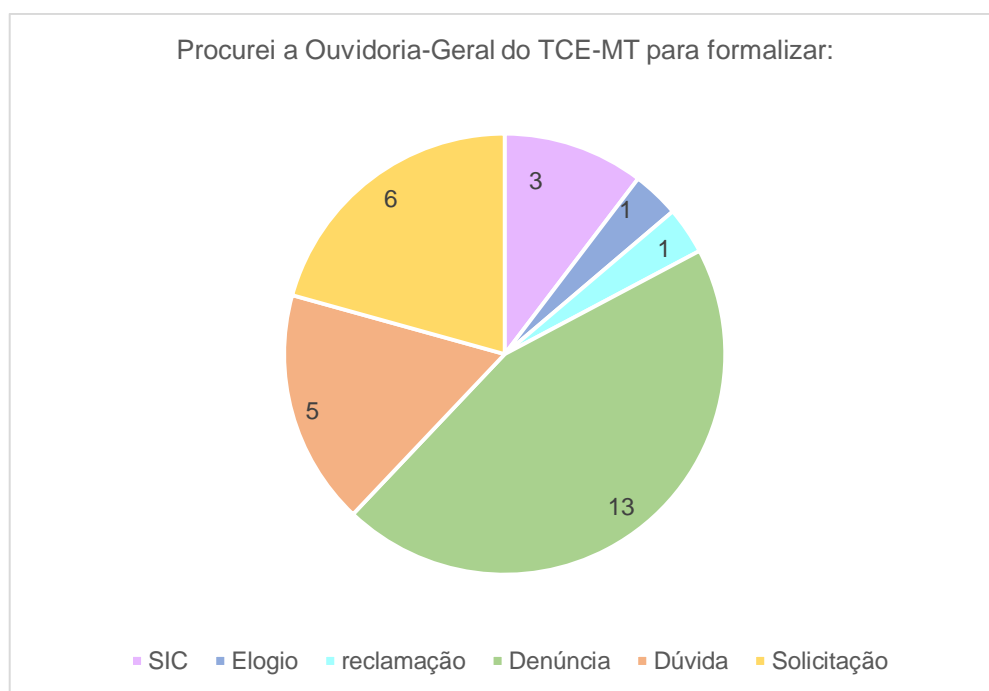
**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### **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 que 44,83% da procura ocorreu para a formalização de Denúncia.

Vejamos análise gráfica:



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?		
	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
<b>SIM</b>	17	58,62%
<b>NÃO</b>	12	41,38%

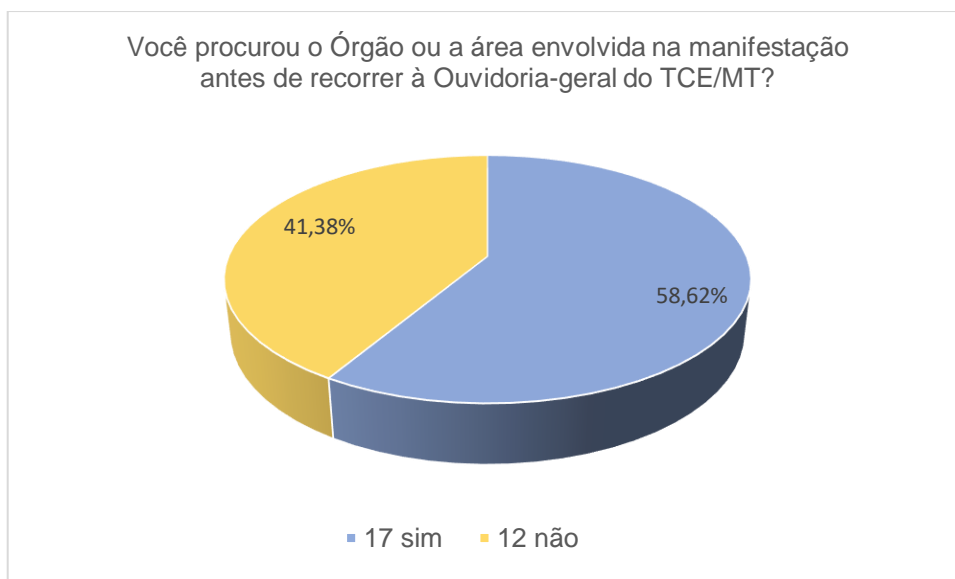


**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### **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

Vejamos análise gráfica:



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	3	10%
2 – RAZOÁVEL	1	3%
3 – BOM	4	14%
4 – MUITO BOM	10	35%
5 – EXCELENTE	11	38%

Nota-se que 21 (vinte e um) 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 73%.



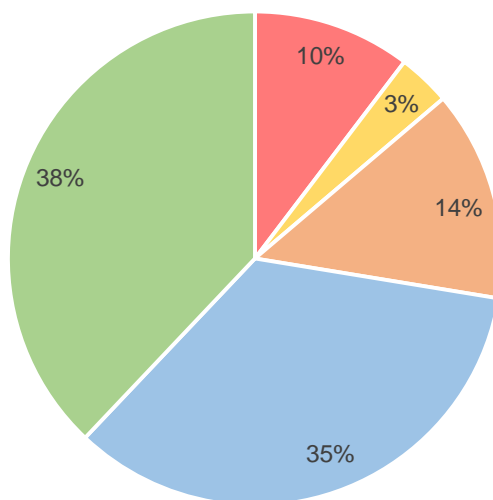
**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### **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

Vejamos análise gráfica:

De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria-geral do TCE-MT?



■ 1 - ruim ■ 2- Razoável ■ 3 - Bom ■ 4 - Muito bom ■ 5 - Excelente

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	1	4%
2 – RAZOÁVEL	3	10%
3 – BOM	2	7%
4 – MUITO BOM	11	38%
5 – EXCELENTE	12	41%



**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

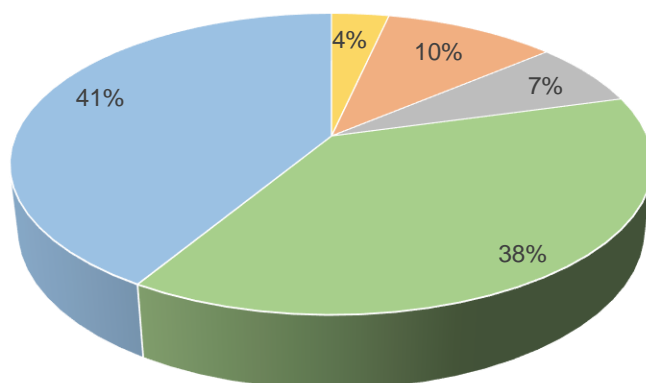
#### **OUVIDORIA-GERAL**

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

Depreende dos dados acima que 23 (vinte e três) usuários avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação, perfazendo um percentual de 79%.

Vejamos análise gráfica:

De 1 a 5, como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?



■ 1 - ruim ■ 2 - Razoável ■ 3 - Bom ■ 4 - Muito bom ■ 5 - Excelente

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	0	0%
2 – RAZOÁVEL	2	7%
3 – BOM	4	14%



**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

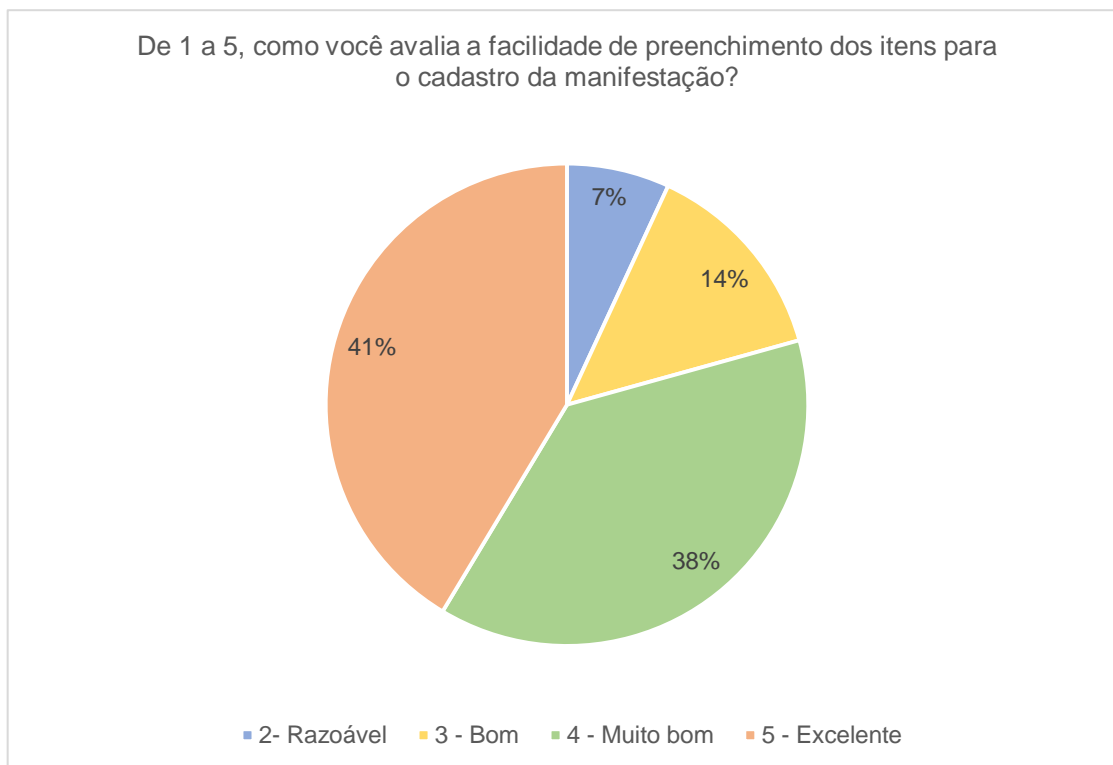
#### **OUVIDORIA-GERAL**

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

<b>4 – MUITO BOM</b>	11	38%
<b>5 – EXCELENTE</b>	12	41%

Percebe-se dos dados acima que 23 (vinte e três) usuários avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação, perfazendo um percentual de 79%.

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:



**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 - 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 maio a agosto – Exercício 2020 obtivemos 25 (vinte e cinco) respostas referentes a pesquisa de satisfação final, vejamos:

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
<b>1 - RUIM</b>	3	12%
<b>2 – RAZOÁVEL</b>	3	12%
<b>3 – BOM</b>	2	8%
<b>4 – MUITO BOM</b>	5	20%
<b>5 – EXCELENTE</b>	12	48%

Nota-se que dos 25 cidadãos questionados, 17 (dezessete) avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto ao atendimento/tratamento prestado pela



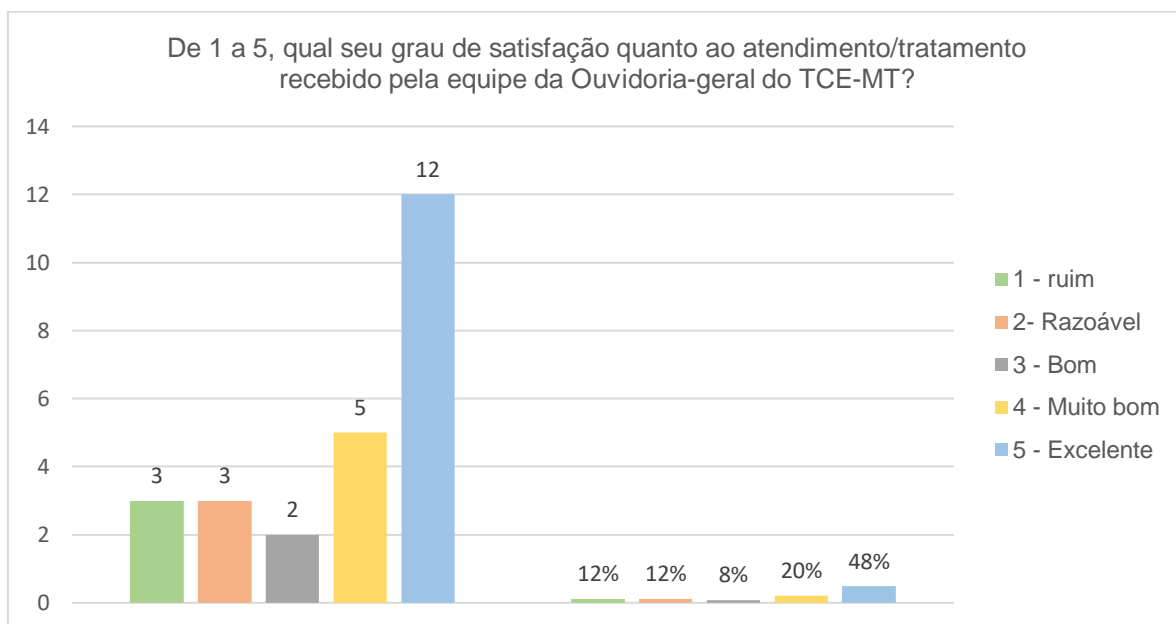
**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### 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

equipe da Ouvidoria Geral do TCE-MT, perfazendo um percentual de 68% 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	4	16%
2 – RAZOÁVEL	1	4%
3 – BOM	2	8%
4 – MUITO BOM	9	36%
5 – EXCELENTE	9	36%



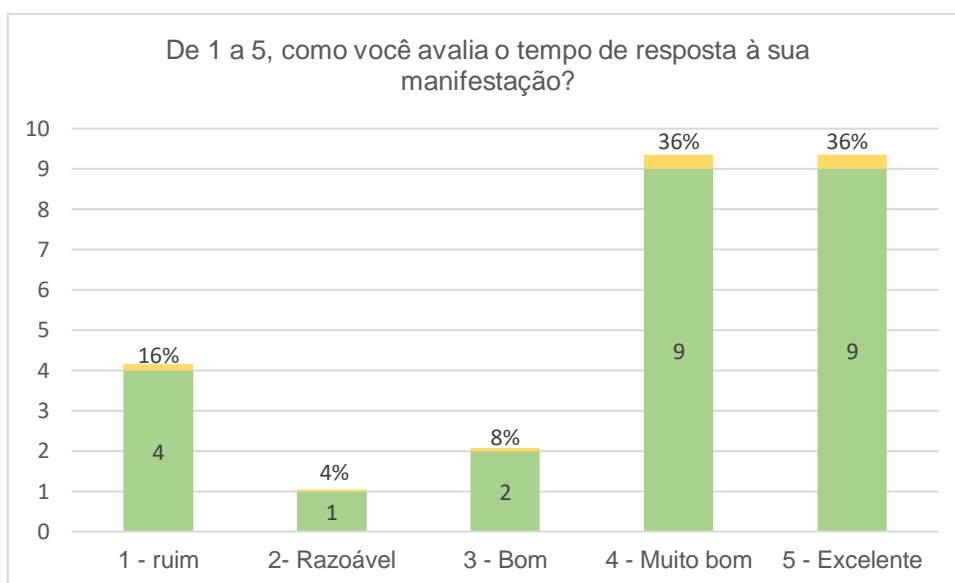
**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### **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

Depreende da tabela acima que dos 25 cidadãos questionados, 19 (dezenove) avaliaram o tempo de resposta à manifestação como “muito bom” e “excelente”, o que representa um percentual de 72% 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	6	24%
2 – RAZOÁVEL	0	0
3 – BOM	2	8
4 – MUITO BOM	6	24%
5 – EXCELENTE	11	44%





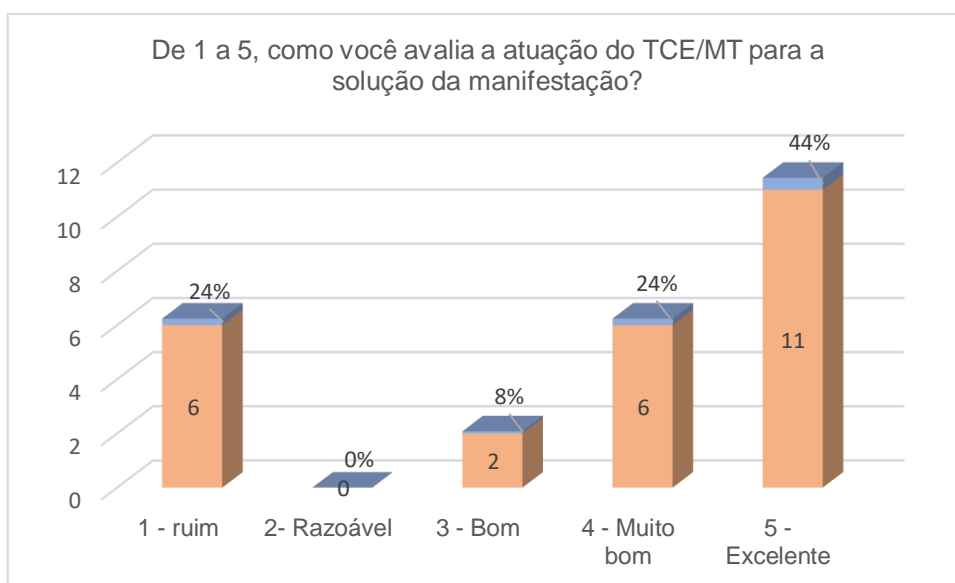
**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

#### **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

Vislumbra-se dos dados acima que dos 25 (vinte e cinco) cidadãos questionados, 16 (dezesesseis) avaliaram a atuação do TCE-MT para a solução da manifestação como “muito bom” e “excelente”, perfazendo um percentual de 68%.

Vejamos análise gráfica:



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?		
	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
<b>SIM</b>	18	72%
<b>NÃO</b>	7	28

Nota-se que 72% dos cidadãos realizaram o acompanhamento de suas manifestações.



**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

**OUVIDORIA-GERAL**

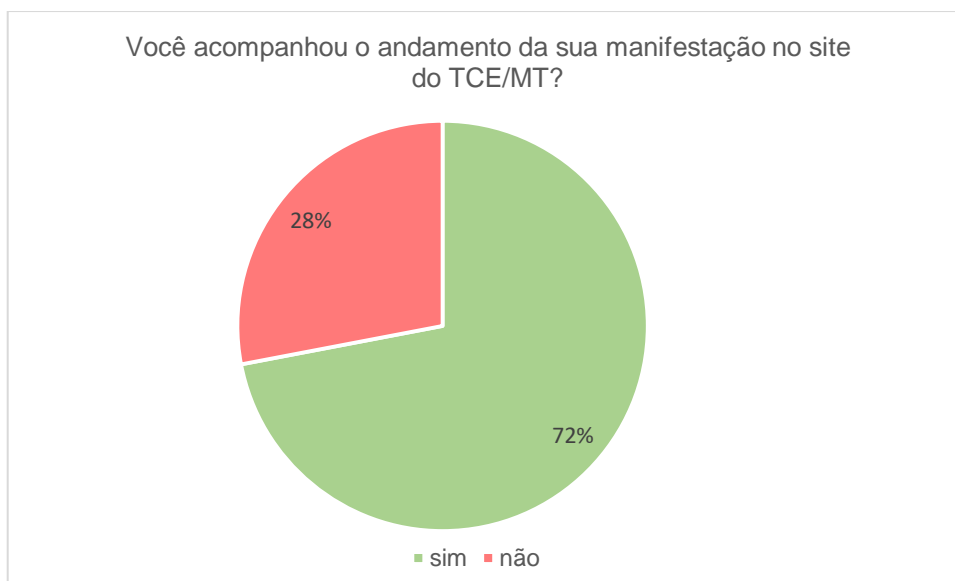
Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

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

Vejamos análise gráfica:



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?		
	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
<b>SIM</b>	21	84%
<b>NÃO</b>	4	16%

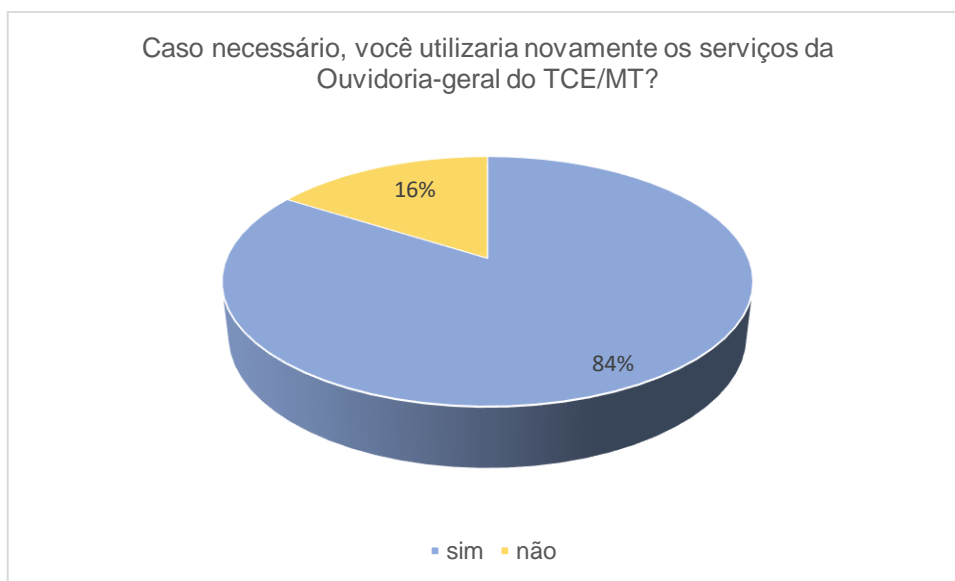
Vejamos análise gráfica:



**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



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 – 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 maio a agosto 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, 04 de setembro de 2020.

**Daltey Aparecido Dias**  
Secretário Executivo de Ouvidoria Geral