



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: SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2020

Cuiabá-MT
JANEIRO-2021



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

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	03
2 – COMPETÊNCIA, ESTRUTURA E PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS	03
2.1 – Competência do Ouvidor Geral	03
2.2 – Matriz de Negócios da Secretaria Executiva de Ouvidoria Geral	04
2.3 – Estrutura de Pessoal da Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral	05
2.4 – Espaço Físico Disponível	05
3 – ATOS PRODUZIDOS	05
3.1 – Dos Registros das Manifestações	06
3.1.1 – Status do Chamado	10
3.1.1.1 – Denúncia Ouvidoria	12
3.1.1.1.1 – Dos municípios adesos ao PDI	14
3.1.1.2 – Notícia de Irregularidade	23
3.1.1.3 – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	23
3.1.1.4 – Dúvida, Solicitação, Reclamação, Elogio, Sugestão	24
3.2 – Pesquisa de Satisfação	25
3.2.1 – Pesquisa de Satisfação Inicial	26
3.2.2 – Pesquisa de Satisfação Final	32
4 – OUTRAS ATIVIDADES	38
5 – CONCLUSÃO	39



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 setembro a dezembro de 2020.

Importante registrar que os dados que compõe este relatório foram extraídos do Sistema Control-P, em 04 de janeiro de 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



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)
- 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.

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 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações, referente ao período de setembro a dezembro do exercício 2020, tem-se os seguintes dados:

SETEMBRO A DEZEMBRO - EXERCÍCIO 2020					
Classificação do Chamado	Set	Out	Nov	Dez	Total
Crítica	2	0	1	3	6



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

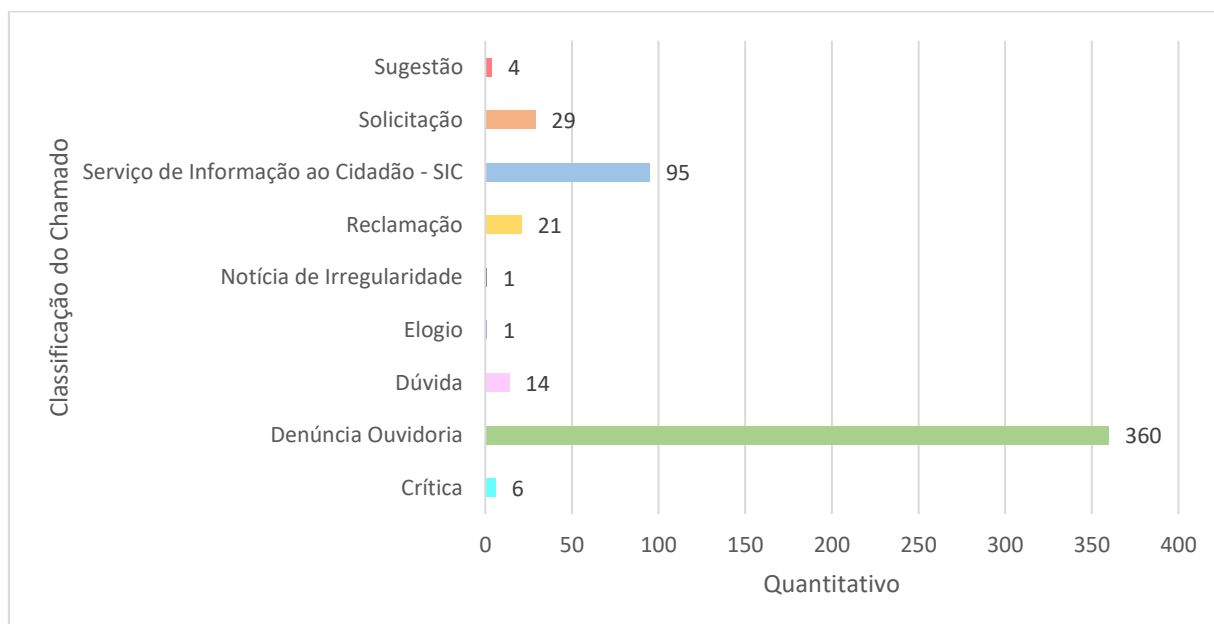
OUVIDORIA-GERAL

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	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
Sugestão	0	0	1	3	4
TOTAL GERAL					531

Denota-se das informações supracitadas que das 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações aportadas na Ouvidoria Geral desta Corte de Contas, 360 (trezentos e sessenta) manifestações são referentes a chamados classificados como a denúncia ouvidoria e 98 (noventa e cinco) manifestações são referentes a chamados classificados como 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

Importante registrar que das 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações aportadas na Ouvidoria Geral, 277 (duzentos e setenta e sete) geraram protocolo processual, perfazendo um percentual de 52,16%.

Dos 277 (duzentos e setenta e sete) protocolos gerados, 207 (duzentos e sete) protocolos referem a manifestações classificadas como denúncia e 49 (quarenta e nove) como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

SETEMBRO A DEZEMBRO - EXERCÍCIO 2020		
Classificação do Chamado	Quantitativo de Chamado	Quantitativo de Processo
Crítica	6	0
Denúncia Ouvidoria	360	207
Dúvida	14	4
Notícia de irregularidade	1	0
Elogio	1	0
Reclamação	21	6
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	95	49
Solicitação	29	11
Sugestão	4	0
TOTAL	531	277

Vale ressaltar que dos 531 chamados, 305 (trezentos 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 período de setembro a dezembro do exercício 2020, nota-se que os assuntos mais recorrentes são:



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

ASSUNTO INTERNO	QUANTITATIVO
Contrato	8
Segurança pública	1
Serviço de água e esgoto	2
Improbidade Administrativa	13
Convênio	1
Desvio de recursos públicos	6
Jornada de trabalho	13
Obras públicas	50
Saúde	5
Desvio de função	2
Prestação de contas	1
Remuneração	20
Acúmulo de cargos	2
Contratação irregular	10
Diárias	4
Nepotismo	1
Outros	77
Concurso público	16
Educação pública	3
L.A.I.	56
Licitação	54
Patrimônio público	2

Da análise da tabela acima, verifica-se que o assunto mais recorrente nos chamados são Outros 77 (setenta e sete), Lei de Acesso à Informação – L.A.I – 56 (cinquenta e seis), Licitação - 54 (cinquenta e quatro), Obras Públicas - 50 (cinquenta) e Remuneração - 20 (vinte).

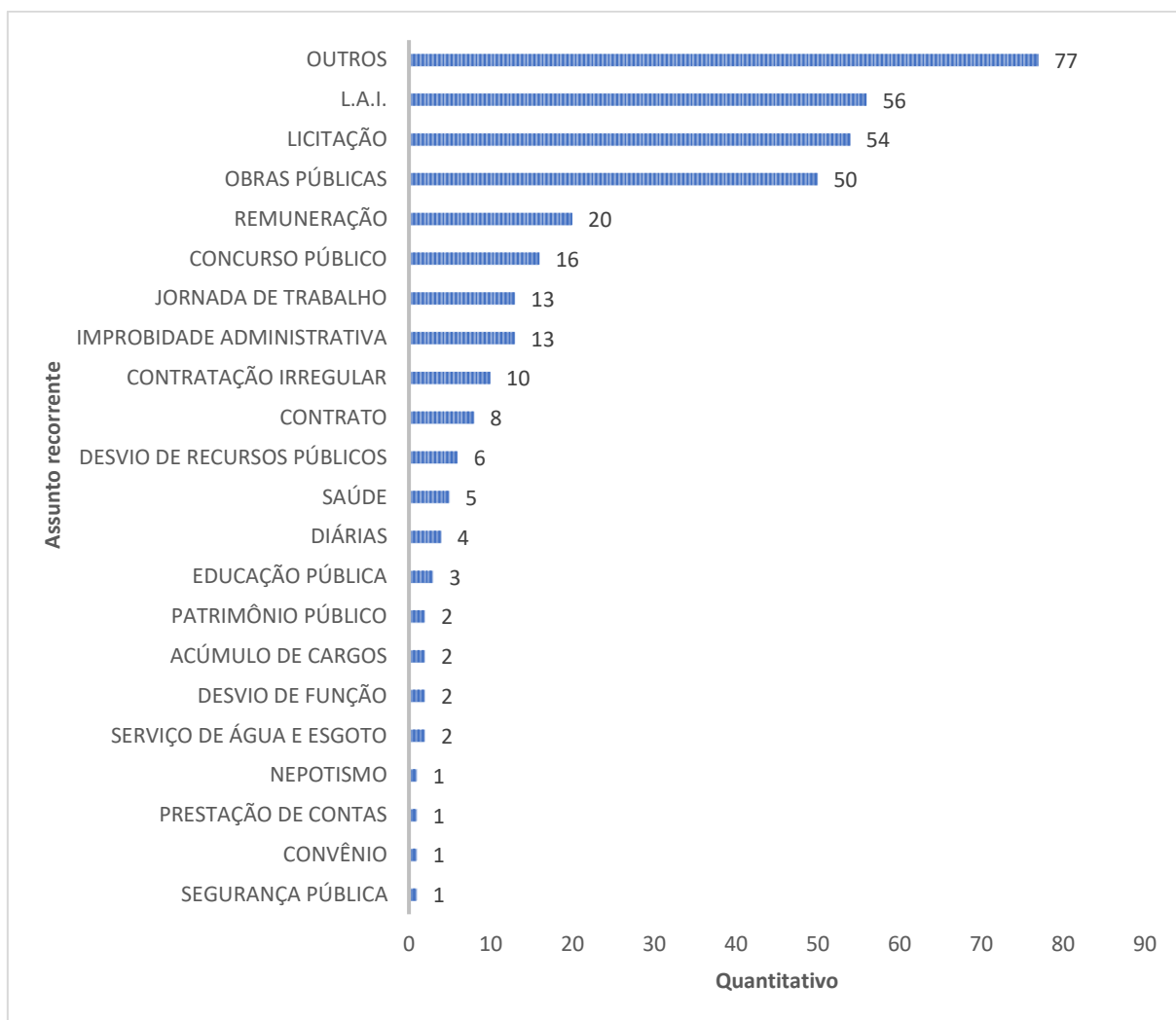
Vejamos análise gráfica:



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 setembro a dezembro de 2020, nota-se que o canal mais utilizado para envio das manifestações a esta Ouvidoria Geral é o canal da web com 483 (quatrocentos e oitenta e três) manifestações.

3.1.1 – Status 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

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 setembro a dezembro do exercício 2020, observa-se que dos 531 (quinhentos e trinta e um) chamados, 149 (cento e quarenta e nove) chamados encontra-se pendente, 11 (onze) chamados parcialmente finalizados e 371 (trezentos e setenta e um) finalizados.

PERÍODO SETEMBRO A DEZEMBRO – EXERCÍCIO 2020	
Situação do chamado	Quantitativo
Finalizado	371
Finalizado parcialmente	11
Pendente	149

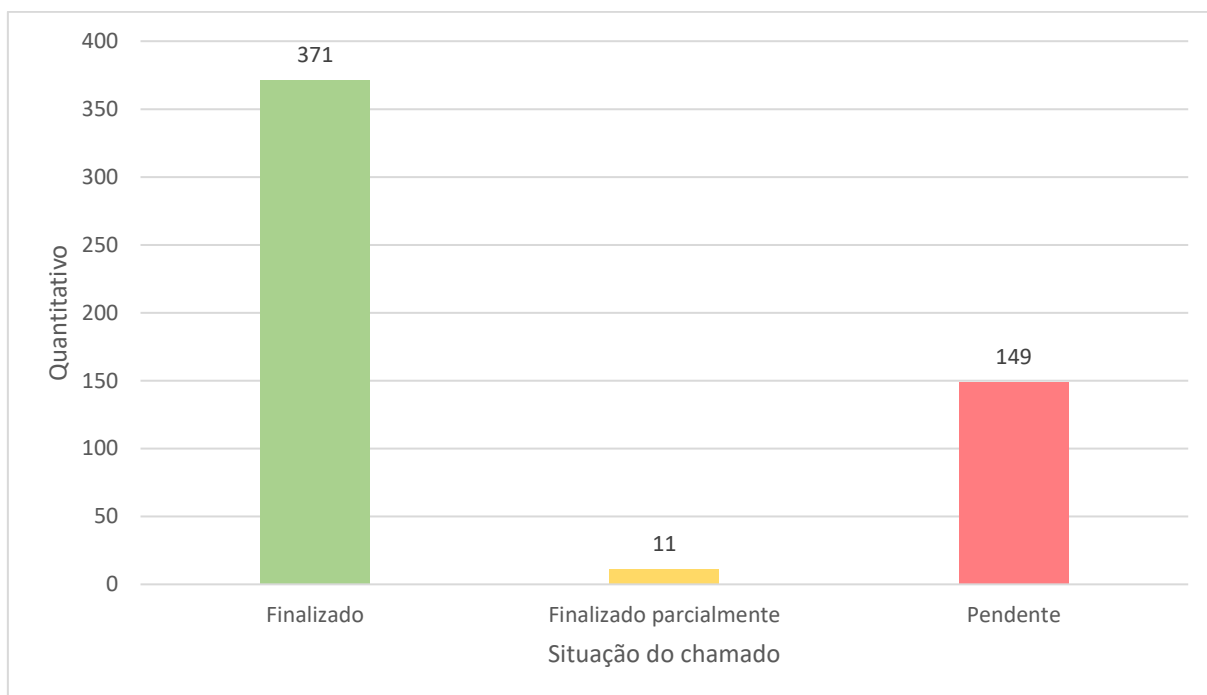
Vejamos análise gráfica:



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



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 setembro a dezembro do exercício 2020, observa-se um total de 360 (trezentos e sessenta) chamados classificados como denúncias, sendo que 238 (duzentos e trinta e oito) foram finalizadas e 122 (cento e vinte e dois) pendentes.



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

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

SETEMBRO A JANEIRO – EXERCÍCIO 2020						
Status do Chamado	Nº do Chamado					
Pendente	1383/2020	1387/2020	1395/2020	1403/2020	1405/2020	1408/2020
	1409/2020	1411/2020	1429/2020	1435/2020	1438/2020	1446/2020
	1457/2020	1462/2020	1494/2020	1503/2020	1513/2020	1515/2020
	1529/2020	1533/2020	1534/2020	1537/2020	1545/2020	1554/2020
	1555/2020	1559/2020	1571/2020	1574/2020	1576/2020	1579/2020
	1589/2020	1598/2020	1612/2020	1620/2020	1628/2020	1635/2020
	1640/2020	1643/2020	1645/2020	1650/2020	1651/2020	1666/2020
	1667/2020	1672/2020	1675/2020	1676/2020	1677/2020	1694/2020
	1697/2020	1698/2020	1704/2020	1705/2020	1706/2020	1717/2020
	1718/2020	1720/2020	1724/2020	1725/2020	1728/2020	1734/2020
	1735/2020	1745/2020	1748/2020	1750/2020	1752/2020	1753/2020
	1758/2020	1760/2020	1761/2020	1762/2020	1772/2020	1773/2020
	1775/2020	1782/2020	1783/2020	1785/2020	1787/2020	1805/2020
	1808/2020	1811/2020	1812/2020	1818/2020	1822/2020	1825/2020
	1830/2020	1833/2020	1834/2020	1838/2020	1841/2020	1842/2020
	1855/2020	1863/2020	1864/2020	1867/2020	1868/2020	1871/2020
	1872/2020	1873/2020	1874/2020	1878/2020	1879/2020	1884/2020
	1886/2020	1887/2020	1890/2020	1891/2020	1892/2020	1899/2020
	1907/2020	1915/2020	1916/2020	1917/2020	1918/2020	1919/2020
	1920/2020	1921/2020	1924/2020	1926/2020	1927/2020	1929/2020
	1931/2020					

Importante mencionar que das 238 (duzentos e trinta e oito) denúncias finalizadas 79 (setenta e nove) chamados foram finalizados na triagem da Ouvidoria Geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo



3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹, 53 (cinquenta e três) foram finalizadas por duplicidade, 9 (nove) foram respondidos pela ouvidoria e finalizados, 11 (onze) juntados como documentação em outro chamado/processo e finalizados e 86 (oitenta e seis) geraram protocolos e foram analisadas pelas unidades competentes e finalizadas após decisão do relator finalizadas.

Registra-se que no período de setembro a dezembro de 2020, das 86 (oitenta e seis) chamados finalizados, 36 (trinta e seis) chamados classificados como denúncia foram analisadas pelas unidades competentes e finalizadas após decisão do relator finalizadas, 17 (dezessete) chamados classificados como denúncia e analisados pelas unidades competentes geraram Representação de Natureza Interna – RNI e 33 (trinta e três) chamados classificados como denúncia e analisados pelas unidades competentes foram enviados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora

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.

¹Art. 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

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, 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 período de 01/09 a 31/12 do exercício 2020, verifica-se que aportaram na Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações, classificadas como Denúncia Ouvidoria.

Vale mencionar que das 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações classificadas como Denúncias aportada na Ouvidoria Geral no 3º quadrimestre, 85 (oitenta e cinco) foram registradas em desfavor dos municípios que aderiram ao PDI, o que perfaz um percentual de 16%.

Em consulta ao Sistema Control-P - Pesquisa de Chamado, observa-se que das 85 (oitenta e cinco) chamados classificados como denúncias, 13 (treze) chamados foram finalizados na triagem da Ouvidoria Geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹², 8 (oito) foram finalizadas por duplicidade, 4 (quatro) chamados foram

¹²Art. 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



respondidos pela Ouvidoria e finalizado, 04 (quatro) chamados foram juntados como documentação em outro chamado/processo e finalizados, 17 (dezesete) chamados foram geraram protocolos e foram finalizados após análise da unidade competente e posterior decisão do relator e 39 (trinta e nove) chamados geraram protocolos e foram encaminhados para análise às unidades competentes, para posterior decisão do relator.

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

SETEMBRO A DEZEMBRO - EXERCÍCIO 2020		
Prefeitura Municipal	Quantitativo de Chamado	Quantitativo de Processo
Várzea Grande	18	9
Cuiabá	13	8
Rondonópolis	4	3
Cáceres	10	8
Lucas do Rio Verde	7	2
Sinop	1	1
Tangará da Serra	1	0
Diamantino	0	0
Querência	1	1
Juscimeira	2	2
Primavera do Leste	3	3
São José dos Quatro Marcos	2	2
Juína	1	1
Itiquira	1	1

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

Tapurah	1	1
Campo Verde	1	1
Alta Floresta	12	7
Nortelândia	0	0
Sapezal	2	1
São Félix do Araguaia	3	3
Água Boa	2	2
TOTAL	85	56

Em consulta ao Sistema Control-P - Pesquisa de Chamado e Informações do protocolo, quanto aos assuntos/temas/função de governo, dos chamados classificados como denúncia que geraram processos, tem-se os seguintes dados por município:

PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Acúmulo de cargo	1
Obras públicas	2
Licitação	1
Improbidade administrativa	1
Saúde	1
Remuneração	1
Desvio de recurso público	1
Outros	1
Total de Chamados	9

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUIABÁ	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Improbidade Administrativa	1



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

Licitação	2
Saúde	1
Obras públicas	3
Transparência – L.A.I.	1
Total de Chamados	8

PREFEITURA MUNICIPAL DE RONDONÓPOLIS	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Convênio	1
Licitação	2
Total de Chamados	3

PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Concurso público	1
Obras públicas	3
Remuneração	1
Receita pública	1
Outros	2
Total de Chamados	8

PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Concurso público	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE LUCAS DO RIO VERDE	
--	--



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

Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Transparência – L.A.I.	1
Contratação irregular	1
Total de Chamados	2

PREFEITURA MUNICIPAL DE QUERÊNCIA	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Concurso público	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUSCUMEIRA	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Improbidade administrativa	1
Remuneração	1
Total de Chamados	2

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Licitação	2
Outros	1
Total de Chamados	3

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Controle interno	1
Licitação	1
Total de Chamados	2



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

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUÍNA

Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Improbidade administrativa	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITIQUIRA

Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Obras públicas	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH

Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Controle interno	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO VERDE

Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Saúde	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA

Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Concurso público	3
Contrato	2
Licitação	2
Total de Chamados	7



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

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPEZAL	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Patrimônio público	1
Total de Chamados	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FELIX DO ARAGUAIA	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Outros	1
Transparência – L.A.I.	1
Licitação	1
Total de Chamados	3

PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA	
Assuntos/Tema	Quantitativo de Chamado
Remuneração	1
Licitação	1
Total de Chamados	2

Denota-se da análise das informações supracitadas que os assuntos/temas mais recorrentes nos 56 (cinquenta e seis) chamados que geraram processo foram: Licitação (12), Obras Públicas (9) e Concurso Público (6), vejamos:

SETEMBRO A DEZEMBRO – EXERCÍCIO 2020	
Assunto/Tema	Quantitativo de chamados
Acúmulo de cargo	1
Concurso público	6
Contratação irregular	1



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

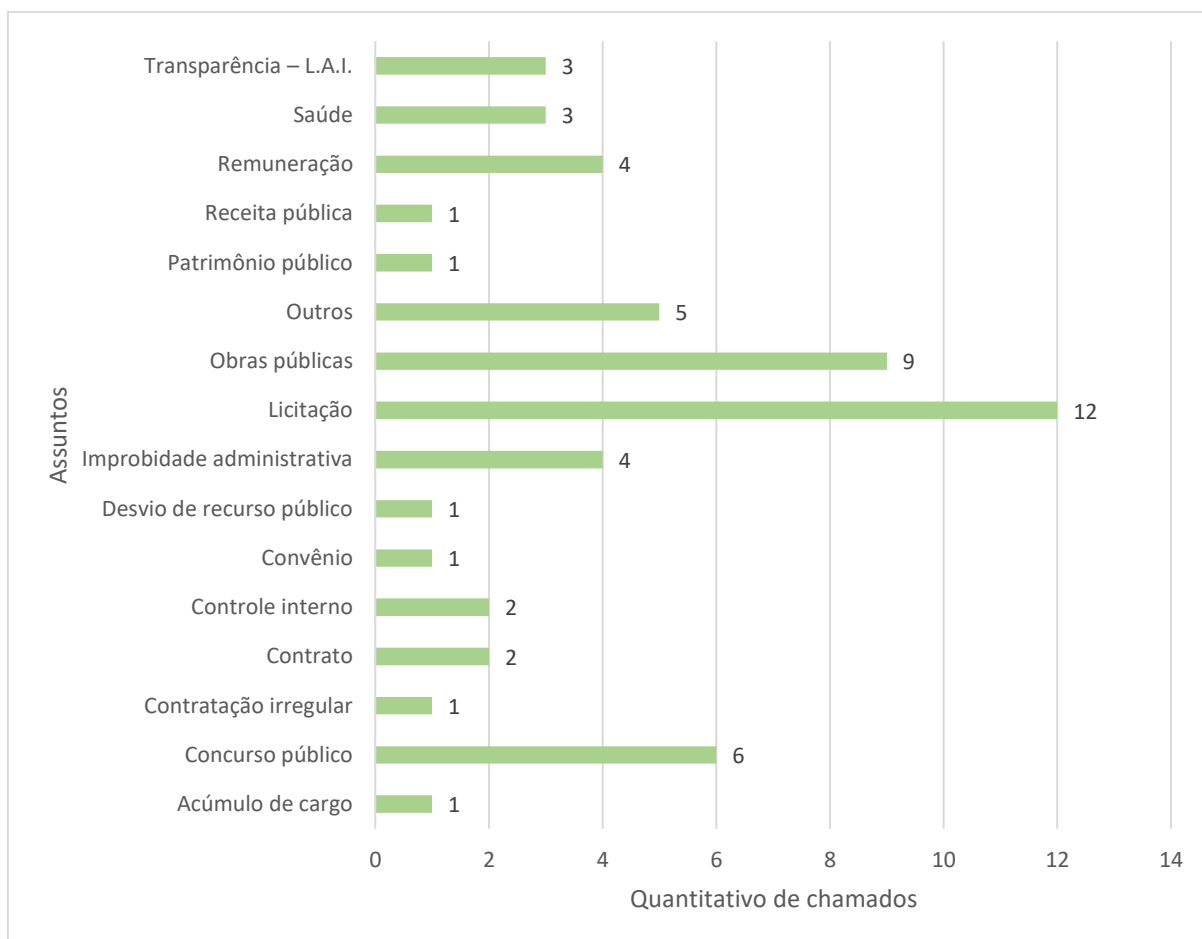
Contrato	2
Controle interno	2
Convênio	1
Desvio de recurso público	1
Improbidade administrativa	4
Licitação	12
Obras públicas	9
Outros	5
Patrimônio público	1
Receita pública	1
Remuneração	4
Saúde	3
Transparência – L.A.I.	3
TOTAL	56

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



3.1.1.2 – Notícia de Irregularidade

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P – Pesquisa Chamado, referente ao período de setembro a dezembro do exercício 2020, observa-se que aportou na Ouvidoria Geral 1 (uma) manifestação classificada como notícia de irregularidade, que já encontra-se finalizadas.

3.1.1.3 – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



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 classificação Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, das 95 (noventa e cinco) solicitações de acesso à informação que aportaram na Ouvidoria Geral no período de setembro a dezembro de 2020, 78 (setenta e oito) encontram-se finalizadas e 17 (dezessete) encontram-se em análise nas unidades competentes, conforme dados abaixo:

SETEMBRO A DEZEMBRO - EXERCÍCIO - 2020						
Status do Chamado	Nº do Chamado					
Pendente	1400/2020	1406/2020	1410/2020	1542/2020	1587/2020	1603/2020
	1621/2020	1629/2020	1653/2020	1681/2020	1684/2020	1688/2020
	1738/2020	1741/2020	1742/2020	1769/2020	1854/2020	

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.

Em consulta a situação dos chamados, no Sistema Control-P – Pesquisa Chamado, referente ao período de setembro a dezembro do 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

observa-se que aportaram na Ouvidoria Geral 75 (setenta e cinco) manifestações classificadas como Crítica, Dúvida, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão, vejamos:

SETEMBRO A DEZEMBRO - EXERCÍCIO - 2020	
Classificação do Chamado	Quantitativo de Chamado
Crítica	6
Dúvida	14
Elogio	1
Reclamação	21
Solicitação	29
Sugestão	4
Total	75

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

CLASSIFICAÇÃO	Nº DO CHAMADO					
	Pendente			Parcialmente finalizado		
Crítica				1909/2020		
Dúvida	1428/2020			1876/2020		
Elogio				1905/2020		
Reclamação	1437/2020	1923/2020	1930/2020	1638/2020	1851/2020	1869/2020
Solicitação	1402/2020	1419/2020	1440/2020	1644/2020	1894/2020	1903/2020
	1558/2020	1588/2020	1865/2020			
Sugestão				1883/2020	1900/2020	

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 setembro a dezembro do 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 35 (trinta e cinco) respostas referentes a pesquisa de satisfação inicial e 27 (vinte e sete) 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

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?



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

5 - De 1 a 5, como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?

No período de setembro a dezembro de 2020 obtivemos 35 (trinta e cinco) 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	2	6%
Sugestão	2	6%
SIC	7	20%
Dúvida	3	9%
Solicitação	7	20%
Denúncia	14	40%
	35	100%

Nota-se que 40% da procura ocorreu para a formalização de Denúncia.

Vejamos análise gráfica:



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

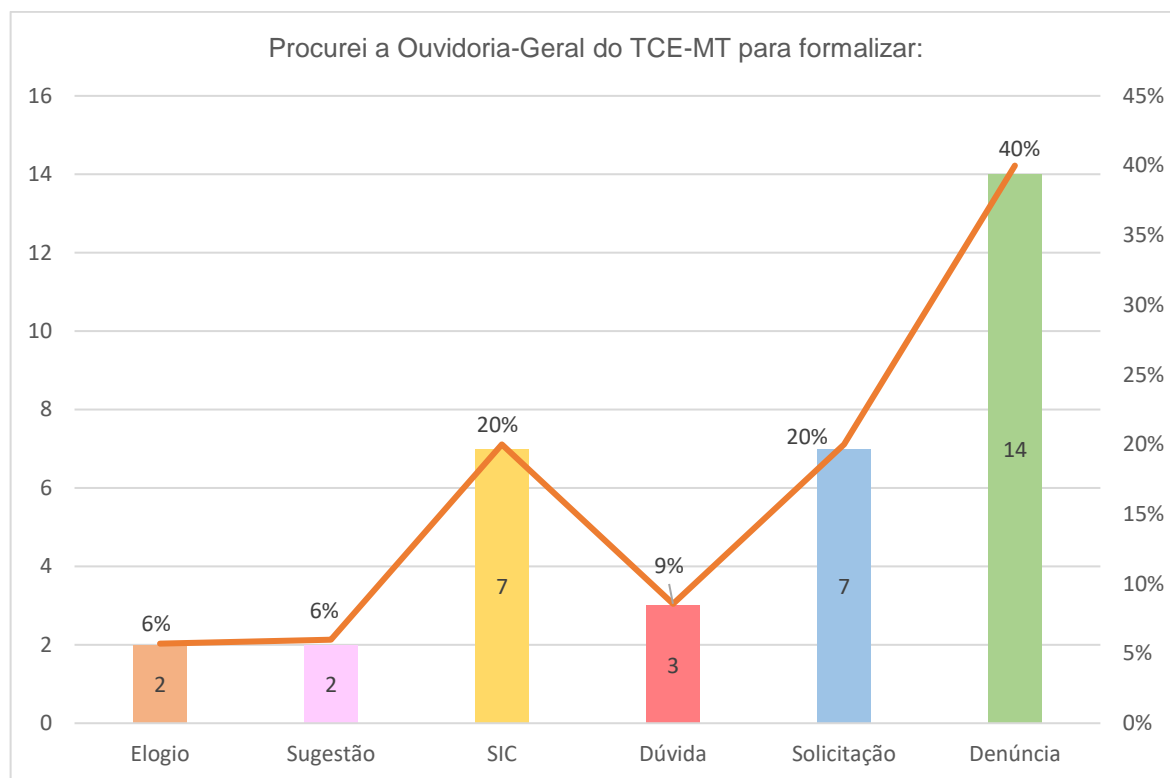
OUVIDORIA-GERAL

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:

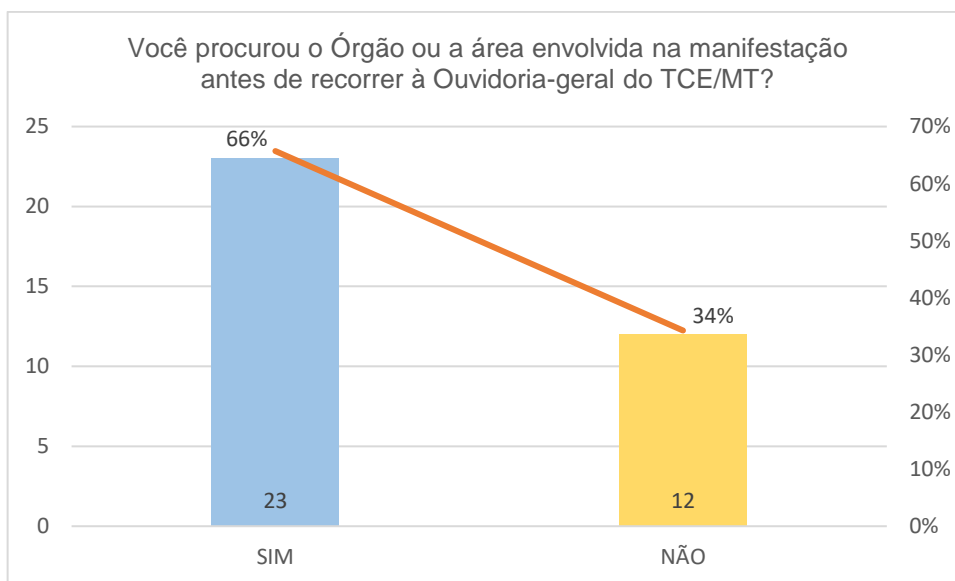
2 – Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE/MT?		
	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Sim	23	66%
Não	12	34%

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



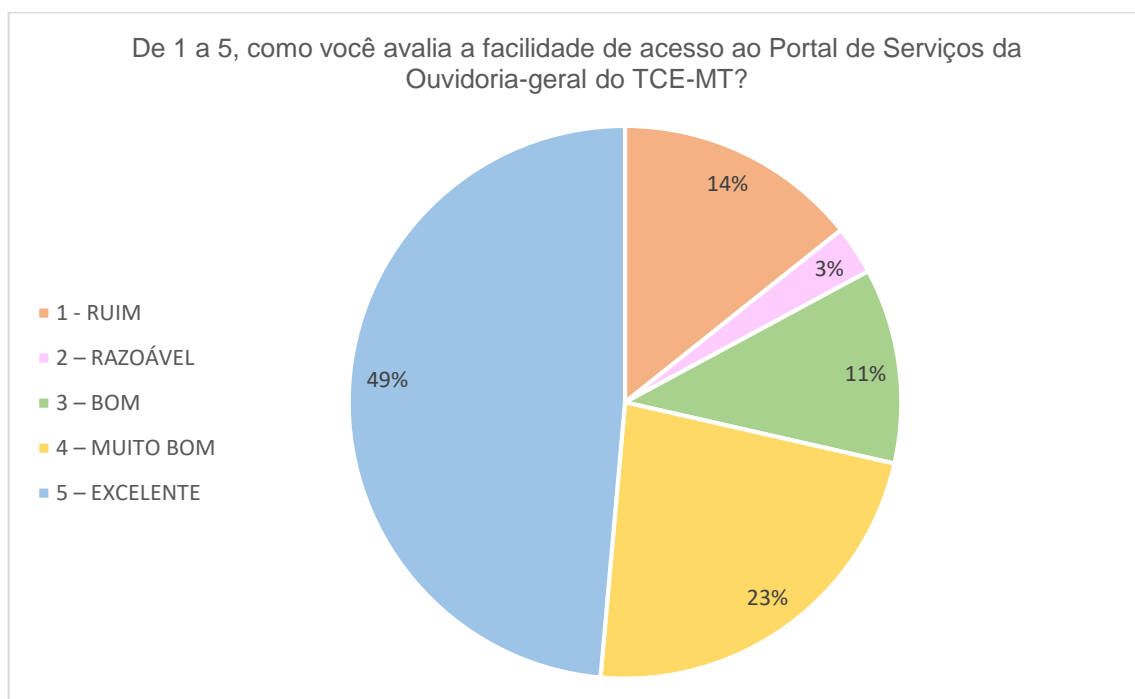
Com relação a pergunta 3 – “De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria-geral do TCE-MT?” temos os seguintes resultados:

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	5	14%
2 – Razoável	1	3%
3 – Bom	4	11%
4 – Muito bom	8	23%
5 – Excelente	17	49%

Nota-se que 25 (vinte e cinco) 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 72%.



Vejamos análise gráfica:



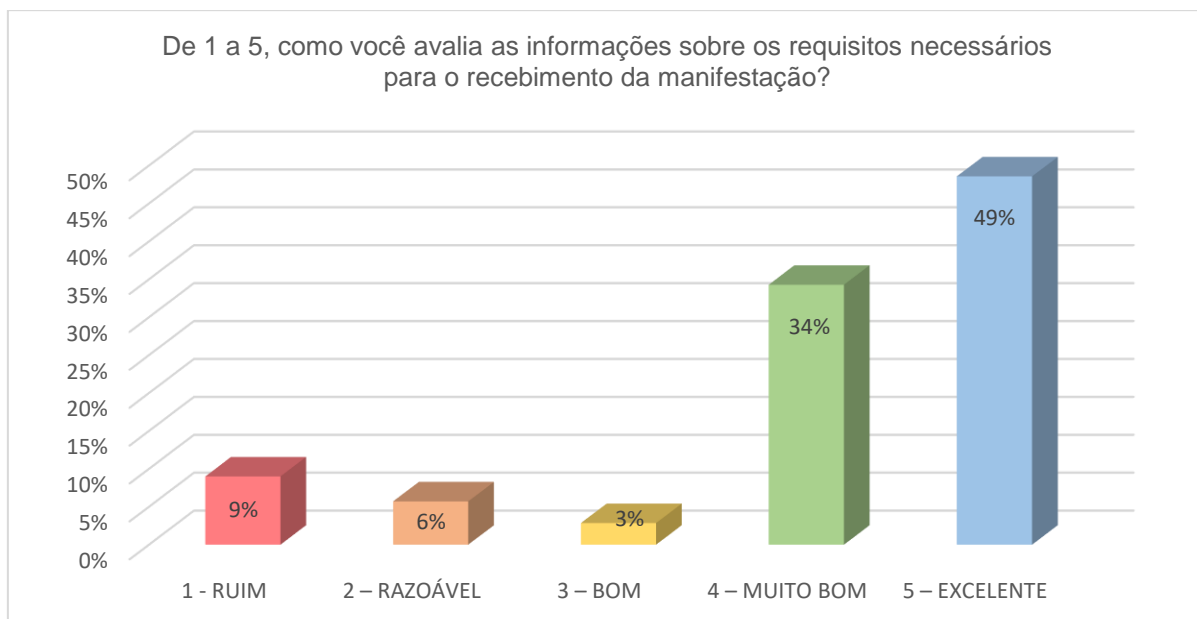
Já na pergunta 4 – “De 1 a 5, como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?” temos os seguintes resultados:

4 – De 1 a 5, como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?		
AVALIAÇÃO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
1 – Ruim	3	9
2 – Razoável	2	6
3 – Bom	1	3
4 – Muito bom	12	34
5 – Excelente	17	49



Depreende dos dados acima que 29 (vinte e nove) usuários avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação, perfazendo um percentual de 83%.

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:

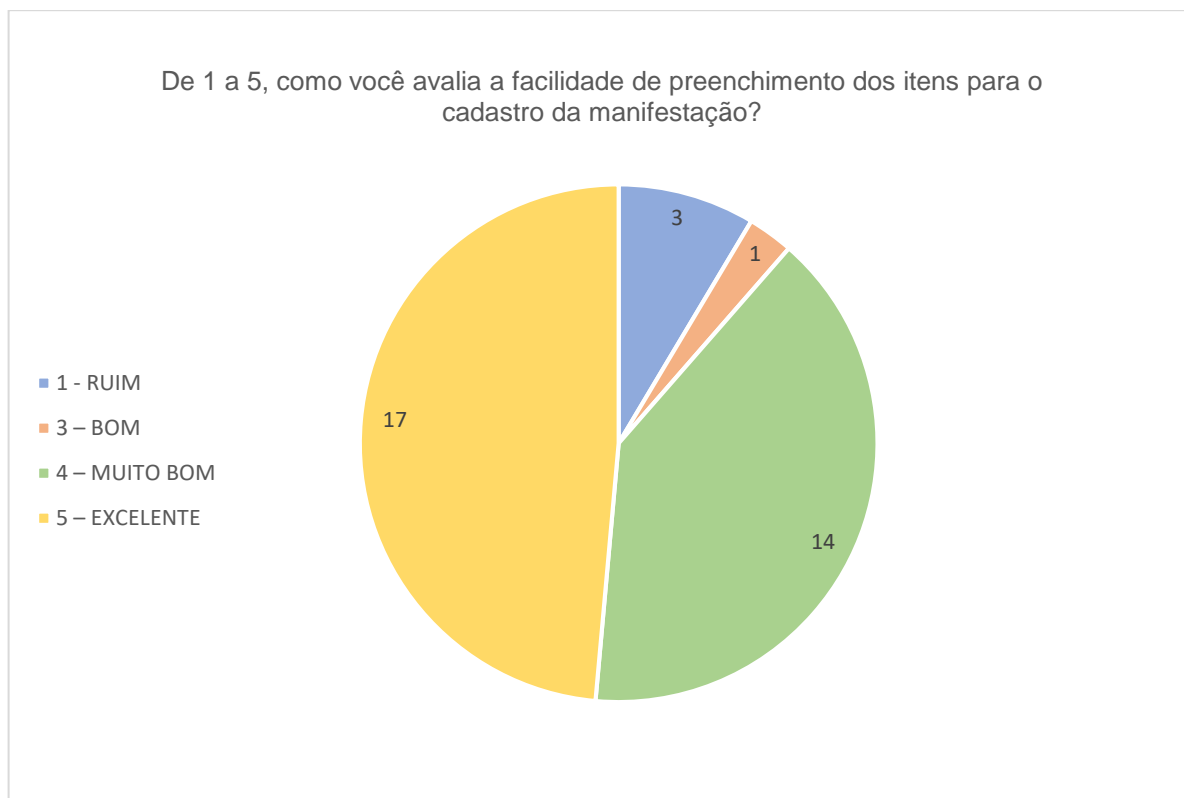
5 – De 1 a 5, como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?		
AVALIAÇÃO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
1 - Ruim	3	8,6%
2 – Razoável	0	0%
3 – Bom	1	2,9%



4 – Muito bom	14	40%
5 – Excelente	17	48,5%

Percebe-se dos dados acima que 31 (trinta 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 88,5%.

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 setembro a dezembro de 2020 obtivemos 27 (vinte e sete) respostas referentes a pesquisa de satisfação final, vejamos:

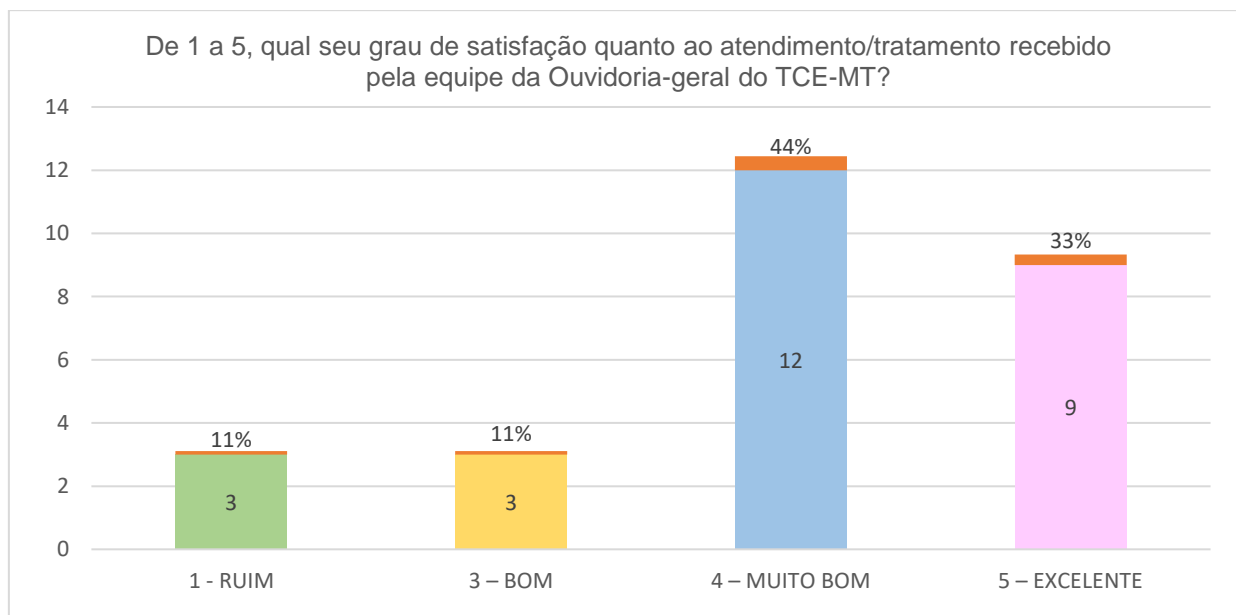
No que se refere a pergunta 1 – “De 1 a 5, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral do TCE-MT?”, temos os seguintes dados:

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
1 – Ruim	3	11%
2 – Razoável	0	0%
3 – Bom	3	11%
4 – Muito bom	12	44%
5 – Excelente	9	33%



Nota-se que dos 27 cidadãos questionados, 21 (vinte e um) avaliaram entre “muito bom” e “excelente” quanto ao atendimento/tratamento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral do TCE-MT, perfazendo um percentual de 77% 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:

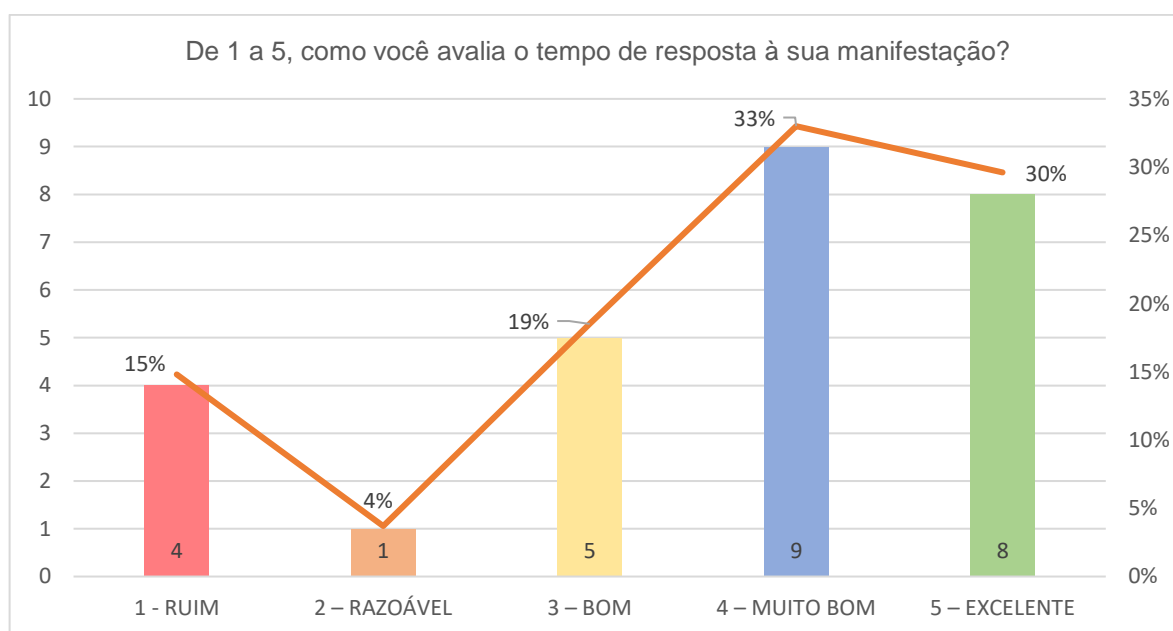
1 - De 1 a 5, como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?		
AVALIAÇÃO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
1 – Ruim	4	15%
2 – Razoável	1	4%
3 – Bom	5	19%
4 – Muito bom	9	33%



5 – Excelente	8	30%
---------------	---	-----

Depreende da tabela acima que dos 27 cidadãos questionados, 17 (dezessete) avaliaram o tempo de resposta à manifestação como “muito bom” e “excelente”, o que representa um percentual de 63% 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	5	19%
2 – Razoável	2	7%



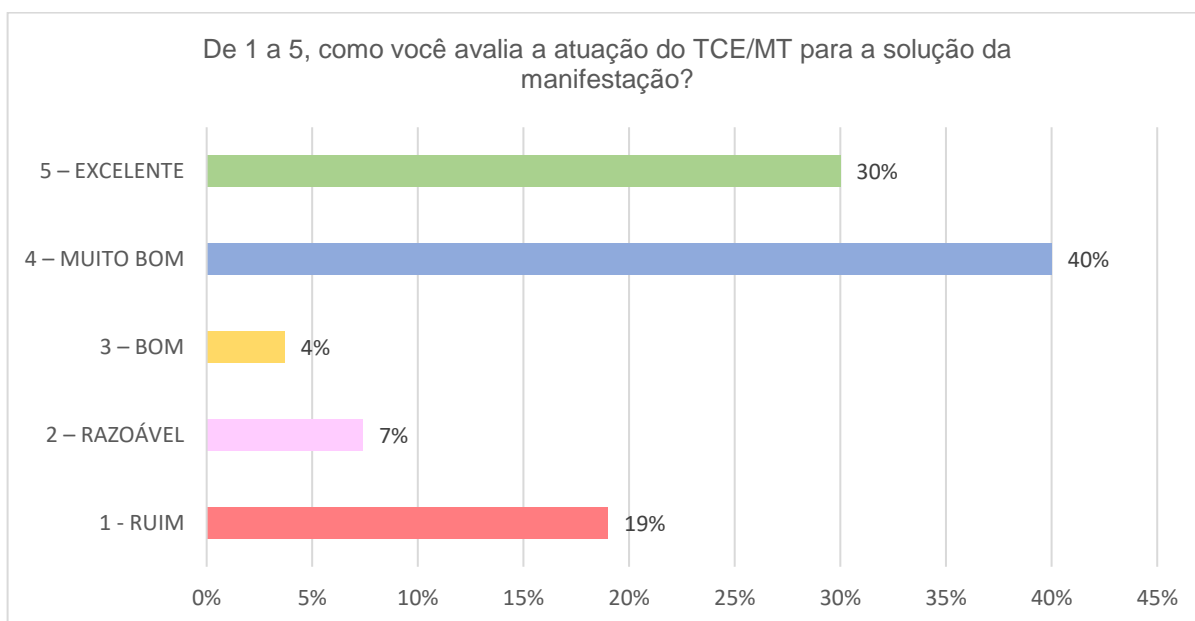
OUVIDORIA-GERAL

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

3 – Bom	1	4%
4 – Muito bom	11	40%
5 – Excelente	8	30%

Vislumbra-se dos dados acima que dos 27 (vinte e sete) cidadãos questionados, 19 (dezenove) avaliaram a atuação do TCE-MT para a solução da manifestação como “muito bom” e “excelente”, perfazendo um percentual de 70%.

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
Sim	11	40%



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

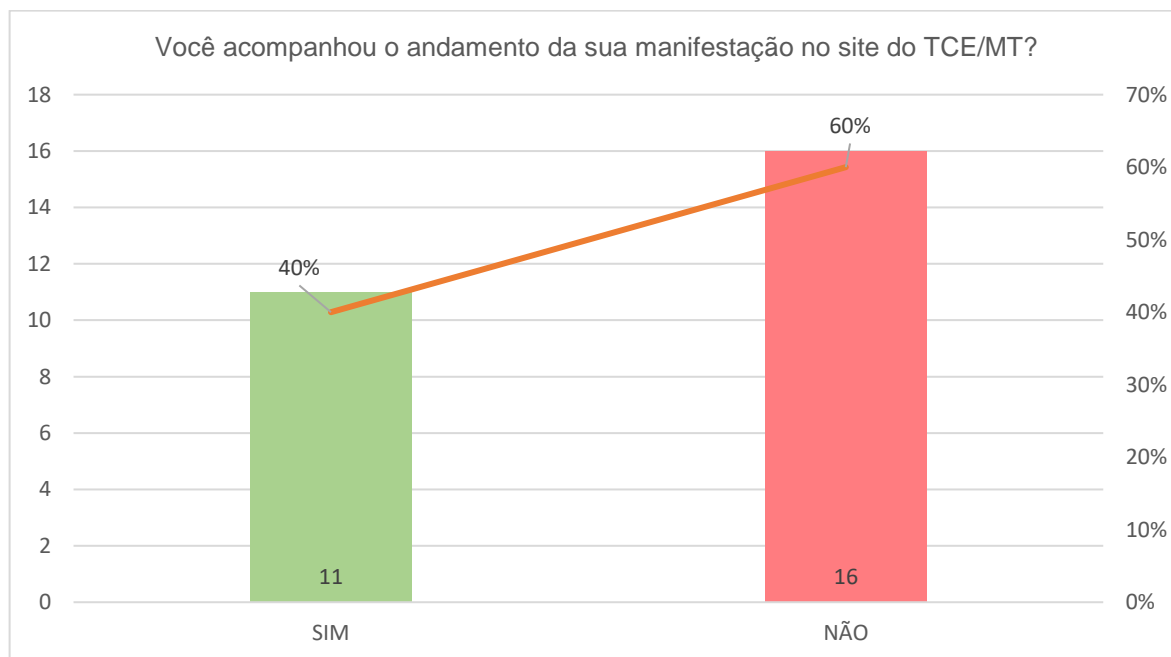
OUVIDORIA-GERAL

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

Não	16	60%
-----	----	-----

Nota-se que 40% dos cidadãos realizaram o acompanhamento de suas manifestações.

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
Sim	23	85%



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL

Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha

Telefones: (65) 3613-7664 / 7128

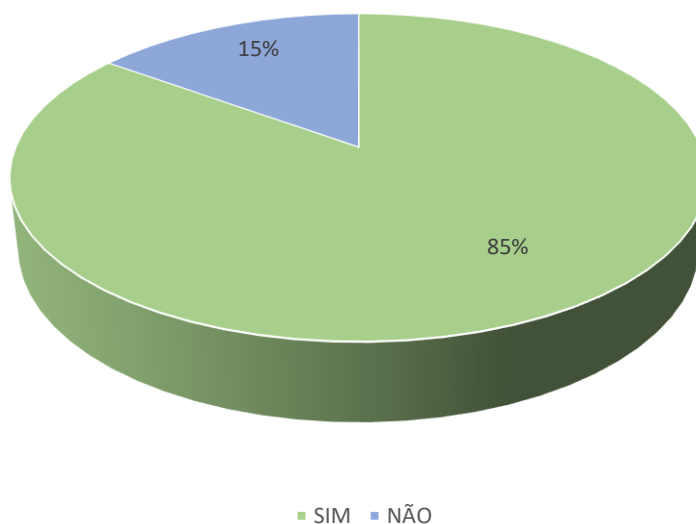
Disque Ouvidoria: 0800-647 2011

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

Não	4	15%
-----	---	-----

Vejamos análise gráfica:

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



Observa-se do gráfico acima que 85% 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;



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

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

5 – 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 setembro a dezembro 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.

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

Daltey Aparecido Dias
Secretário Executivo de Ouvidoria Geral