



**Tribunal de Contas
Mato Grosso**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º QUADRIMESTRE DE 2021



**Ouvidoria
TCE-MT**

COMPOSIÇÃO

CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

Américo Santos Corrêa

SERVIDORES

Antônio Moraes Neto

Magida Hammoud

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Correa

COLABORADORES

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	4
3	ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	5
4	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
4.1	Reuniões	5
4.2	Eventos	6
4.3	Capacitação	7
4.4	Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral	8
5	ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	8
5.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas	14
6	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	19
6.1	Resultado pesquisa de satisfação inicial	20
6.2	Resultado pesquisa de satisfação final	23
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	25

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no primeiro quadrimestre de 2021, compreendido entre 01.01.2021 à 30.04.2021, bem como demonstrar os resultados relacionados as manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública, considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria do TCE-MT tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto, que assumiu seu exercício a partir de 01 de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2138, em 01 de março de 2021.

Por oportuno, cumpre mencionar que no período compreendido de 01.01.2021 à 28.02.2021, a gestão da Ouvidoria-geral estava sob a responsabilidade do Auditor Substituto de Conselheiro Isaias Lopes da Cunha.

2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

A equipe da Ouvidoria-geral é composta pelos seguintes servidores e colaboradores:

- Américo Santos Corrêa (Secretário Executivo da Ouvidoria-geral);
- Antônio Moraes Neto (Assistente Técnico da Ouvidoria-geral);
- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Colaborador);
- Magida Hammoud (Assessor de Conselheiro);

- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Assessor Técnico de Conselheiro);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente Técnico da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (Colaborador);
- Walter Aguiar Martins Junior (Colaborador).

3 ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral localiza-se nas dependências do Prédio Administrativo do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, dispondo de recepção, sala do secretário executivo da Ouvidoria-geral, sala de assessoria jurídica e sala de assessoria técnica.

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 Reuniões

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do TCE-MT, foram realizadas no primeiro quadrimestre de 2021, compreendido entre o período de 01.01.2021 a 30.04.2021, reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria-geral e com o Conselheiro Ouvidor, bem como com as seguintes Unidades:

18.03.2021: Reunião Interna com a equipe da Ouvidoria-geral, para apresentação e aprovação do Mapa de Responsabilidade.

Participantes: Equipe da Ouvidoria-geral.

23.03.2021: Reunião na Secretaria Geral da Presidência para tratar sobre as normatizações da Ouvidoria-geral.

Participantes: Flavio de Souza Vieira (Segepres), Risodalva Beata de Castro (Segepres), Américo Santo Côrrea (Ouvidoria), Antônio Moraes Neto (Ouvidoria-geral) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral).

01.04.2021: Reunião para tratar das normatizações da Ouvidoria-geral.

Participantes: Risodalva Beata de Castro (Segepres), Américo Santo Côrrea (Ouvidoria-geral) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral).

07.04.2021: Reunião de apresentação ao Conselheiro Ouvidor, sobre o projeto de alteração no processamento das manifestações da Ouvidoria-geral.

Participantes: Antonio Joaquim (Conselheiro Ouvidor), Américo Santo Côrrea (Ouvidoria-geral), Antônio Moraes Neto (Ouvidoria), Denise Suszec da Silva (Gabinete do Conselheiro Antonio Joaquim), Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria-geral) e Walter Aguiar Martins Junior (Ouvidoria-geral).

12.04.2021: Reunião para alinhamento e apresentação de projetos da Ouvidoria.

Participantes: Américo Santo Côrrea (Ouvidoria-geral), Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria) e Mônica Cristina dos Anjos Ascendino (Secex Educação e Segurança).

30.04.2021: Reunião para alinhamento de projetos da Ouvidoria-geral.

Participantes: Lisandra I. H. Barros (Segepres), Risodalva Beata de Castro (Segepres) e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Ouvidoria).

4.2 Eventos

16.03.2021: Participação no evento Ouvidoria Day.

Organização: Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.

Realização: Tribunal de Contas do Espírito Santo.

Participantes: Servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral.

18.03.2021: Webinar: As expectativas das Ouvidorias no desafio de adequação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Realização: Rede Nacional de Ouvidorias da Controladoria Geral da União.

Participantes: Servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral.

09.04.2021: Reunião convocada pelo IRB, por meio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social, para apresentação da “Rede + Brasil”, do Ministério da Economia.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

4.3 Capacitações

Capacitação interna dos servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral, com a temática conhecendo e aperfeiçoando as atividades da Ouvidoria do TCE/MT, realizada em 22.03.2021.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

Realização: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Servidora da Ouvidoria-geral).

Certificação em Ouvidoria – 160 horas.

Participante: Melissa Catalano Corrêa.

Realização: Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

Curso Acesso à Informação – 20 horas.

Participante: Walter Aguiar Martins Junior.

Realização: Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

4.4 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral

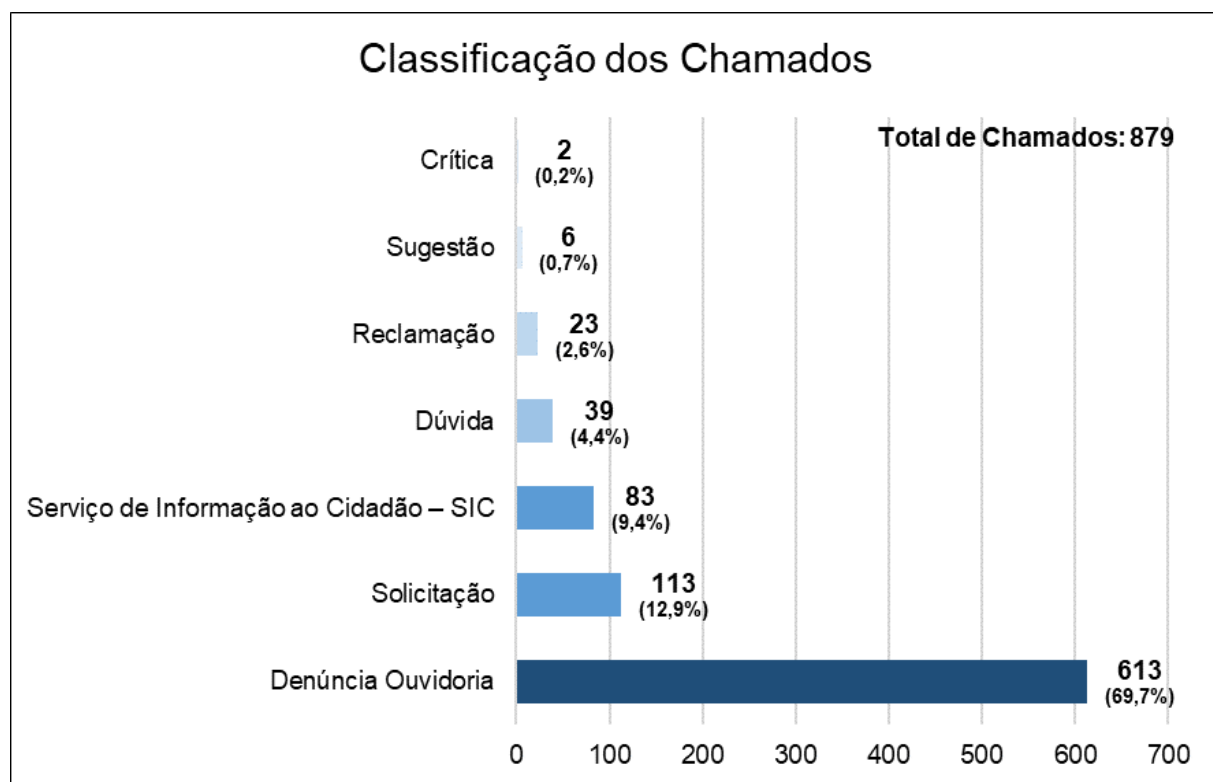
- Elaboração do Plano de Ação de 2021;
- Elaboração de Relatório Estatístico mensal da Ouvidoria-geral;
- Elaboração do relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 120 (cento e vinte) Comunicações Internas;
- Tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Definido e implementado metas e indicadores de desempenho das manifestações da Ouvidoria;
- Definido e implementado meta e indicadores de desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão;
- Definido e implementado metas e indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Ouvidoria-geral;
- Definido, entregue e apresentado Mapa de Responsabilidade da Unidade;
- Desenvolvidos modelos de resposta entre a Ouvidoria e os cidadãos.

5 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

No 1º quadrimestre de 2021, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 879 (oitocentos e setenta e nove) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

Desse total, 613 (seiscentos e treze) compreendem denúncias, 113 (cento e treze) solicitações, 83 (oitenta e três) pedidos de acesso à informação, 39 (trinta e nove) dúvidas, 23 (vinte e três) reclamações, 6 (seis) sugestões e 2 (duas) críticas,

conforme observa-se nos gráficos a seguir:

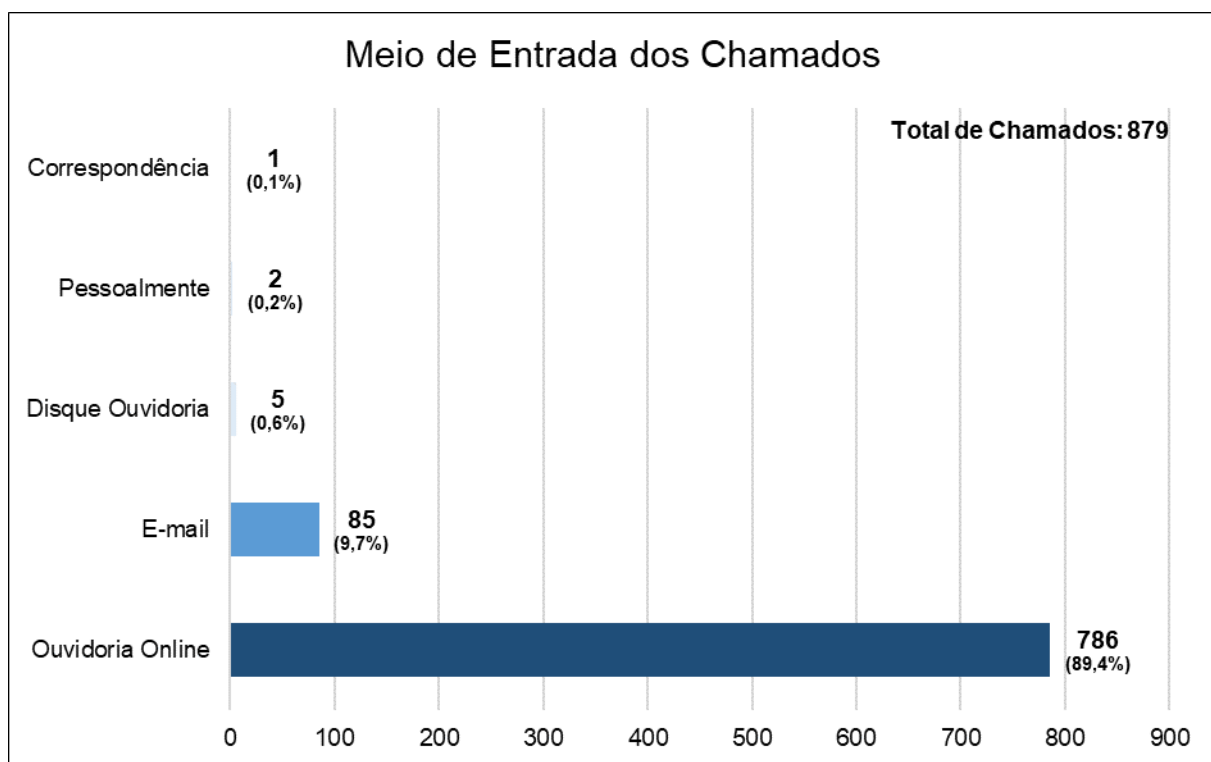


Dados extraídos do Sistema Control-P em 06/05/2021.

Por oportuno, registra-se que mensalmente no 1º quadrimestre, tem-se os seguintes dados:

CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	1º QUADRIMESTRE - 2021				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
Crítica	1	0	1	0	2
Denúncia - Ouvidoria	112	150	172	179	613
Dúvida	10	11	12	6	39
Elogio	0	0	0	0	0
Reclamação	9	7	2	5	23
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	27	20	21	15	83
Solicitação	47	17	31	18	113
Sugestão	2	2	1	1	6
TOTAL GERAL	879				

Cumpra-se mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*, compreendendo o total de 786 (setecentos e oitenta e seis) manifestações, além de 85 (oitenta e cinco) recebidas por e-mail, 5 (cinco) pelo Disque Ouvidoria, 2 (duas) pessoalmente e 1 (uma) por correspondência.



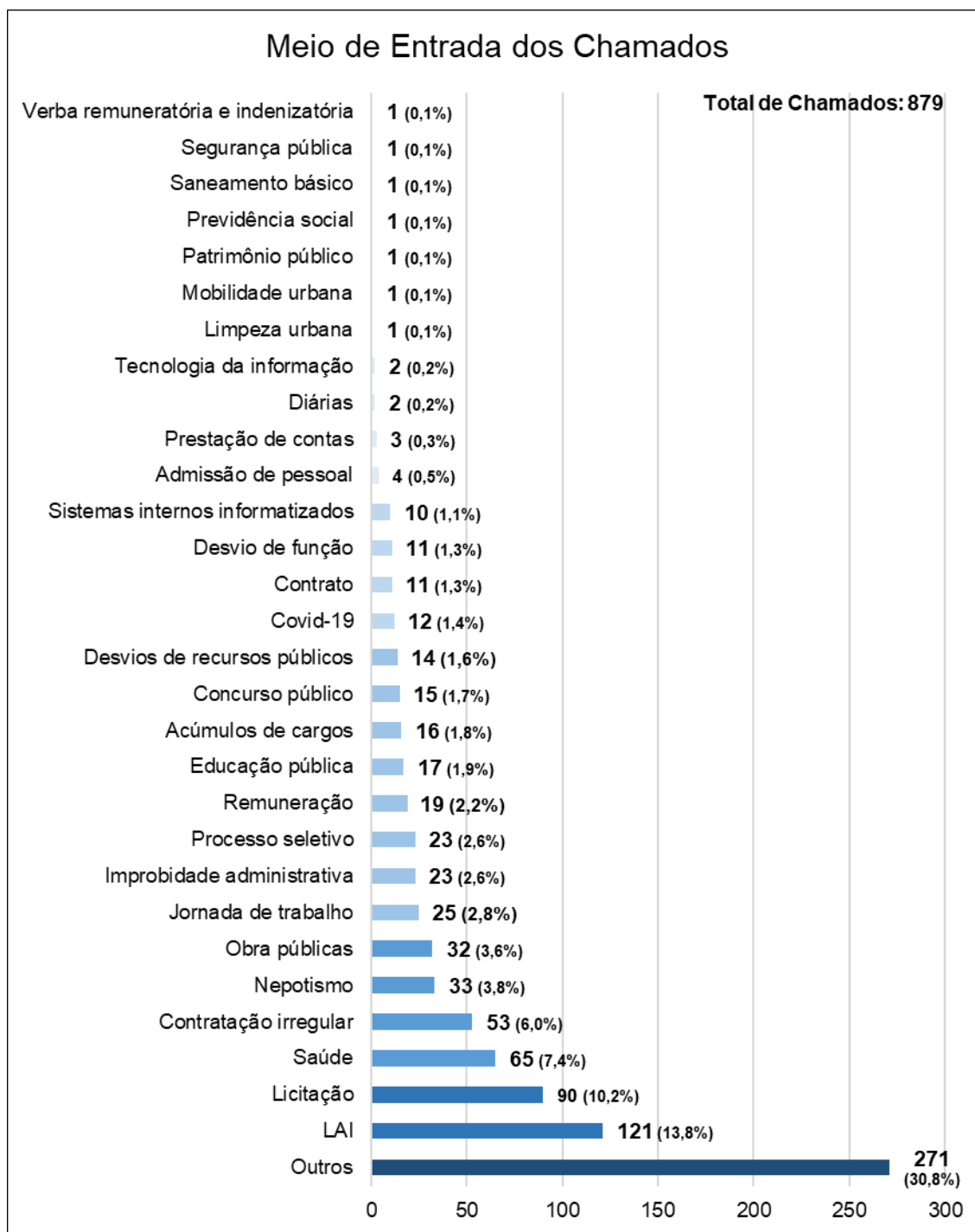
Dados extraídos do Sistema Control-P em 06/05/2021.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi sobre Lei de acesso à informação, licitações e saúde, conforme tabela abaixo:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acúmulos de cargos	16

Admissão de pessoal	4
Concurso público	15
Contratação irregular	53
Contrato	11
Covid-19	12
Desvio de função	11
Desvios de recursos públicos	14
Diárias	2
Educação pública	17
Improbidade administrativa	23
Jornada de trabalho	25
LAI	121
Licitação	90
Limpeza urbana	1
Mobilidade urbana	1
Nepotismo	33
Obra públicas	32

Outros	271
Patrimônio público	1
Prestação de contas	3
Previdência social	1
Processo seletivo	23
Remuneração	19
Saneamento básico	1
Saúde	65
Segurança pública	1
Sistemas internos informatizados	10
Tecnologia da informação	2
Verba remuneratória e indenizatória	1
TOTAL:	879



Dados extraídos do Sistema Control-P em 06/05/2021.

5.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que **90% das manifestações** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO 2	INDICADOR ESTRATÉGICO 7	PROGRAMAS - PROJETOS	AÇÃO	META 2021
Contribuir para o aperfeiçoamento e a efetividade do controle social.	Percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo.	Aprimorar a regulamentação, automatizar e implementar melhorias no tratamento das comunicações de irregularidades apresentadas ao TCE-MT.	Responder as manifestações de Ouvidoria, no prazo de 30 dias, conforme disciplinado na Lei n.º 13.460/2017.	90%

OBJETIVO 12	INDICADOR ESTRATÉGICO	PROGRAMAS - PROJETOS	AÇÃO	META 2021
Fortalecer a gestão da integridade institucional	Percentual de SIC com respostas aos interessados no prazo	Regulamentar a automatizar o processo de serviço de informação ao cidadão	Responder as manifestações oriundas de pedido de acesso à informação, no prazo	90%

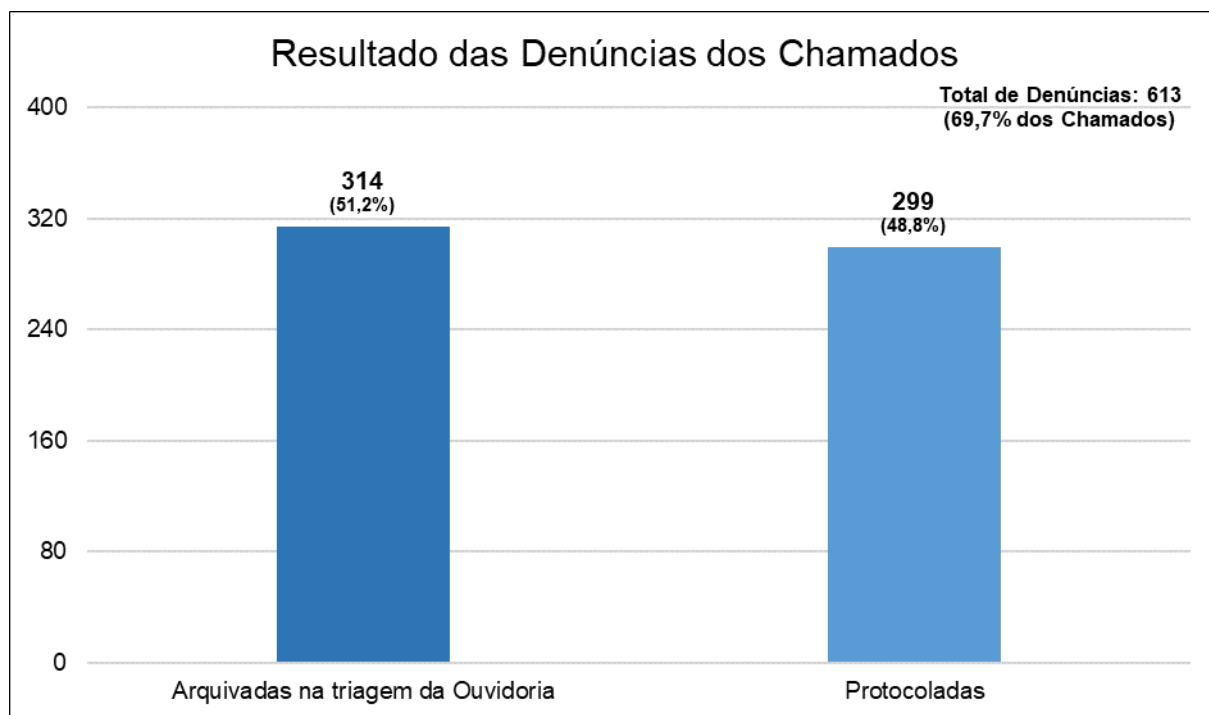
			disciplinado na Lei n.º 12.527/2011.	
--	--	--	--	--

No primeiro quadrimestre como mencionado, foram recebidos o total de 879 (oitocentos e setenta e nove) manifestações, sendo 83 (oitenta e três) oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão e 796 (setecentos e noventa e seis) oriundos de manifestações da Ouvidoria.

Por oportuno, ressalta-se que das 613 (seiscentos e treze) denúncias recebidas, 299 (duzentas e noventa e nove) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, 314 (trezentas e quatorze) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹, conforme

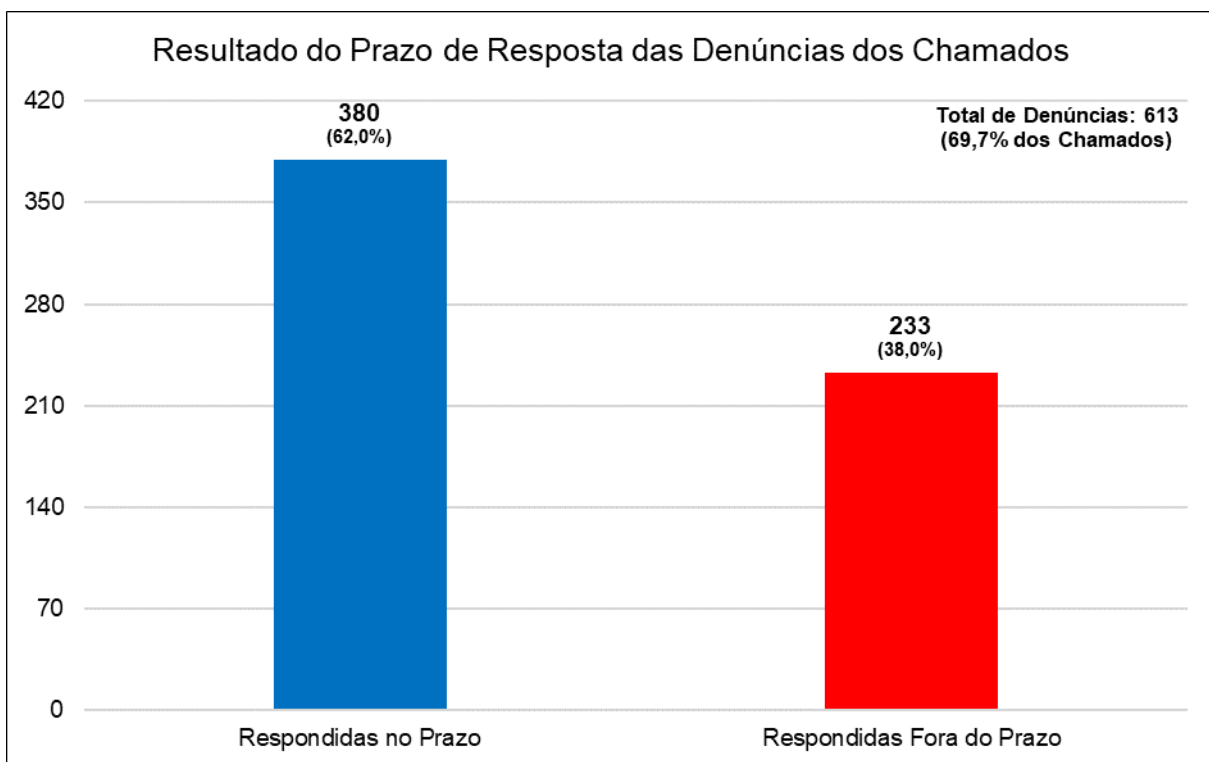
¹ **Art. 3º** O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

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

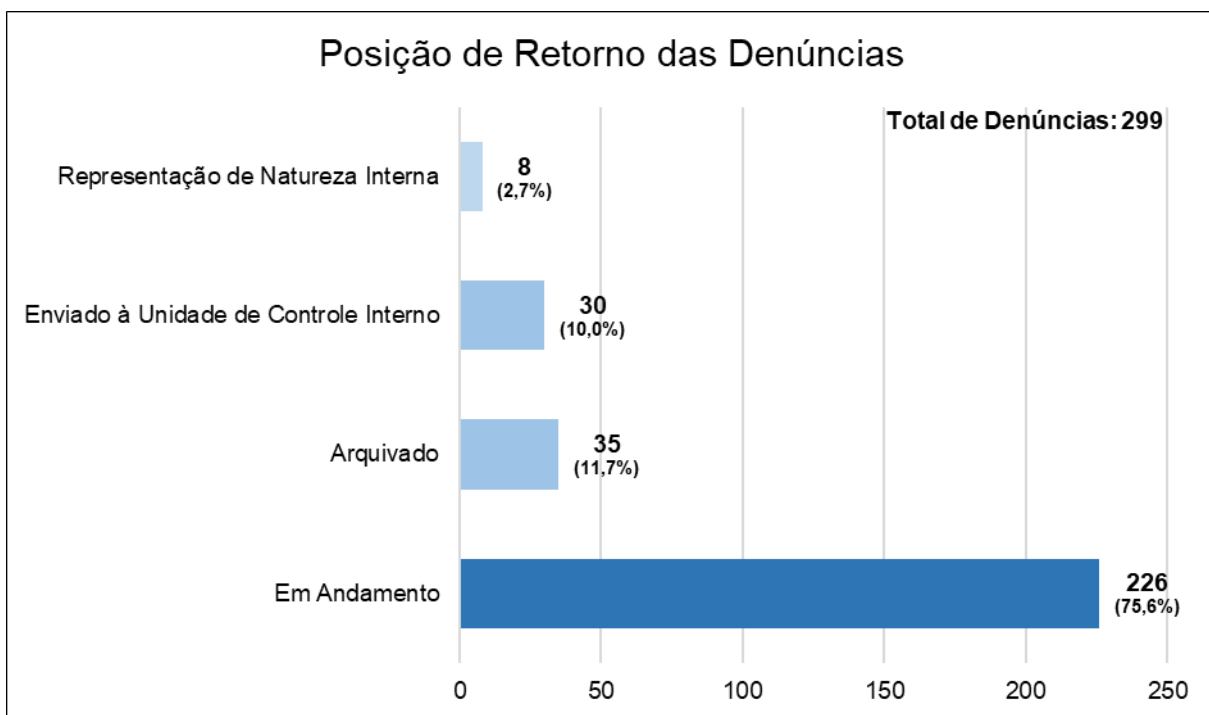


Dados extraídos do Sistema Control-P em 06/05/2021.

Das 613 (seiscentas e treze) denúncias recebidas por esta Ouvidoria-geral, 380 (trezentas e oitenta) foram respondidas no prazo e 233 (duzentas e trinta e três) foram respondidas fora do prazo.

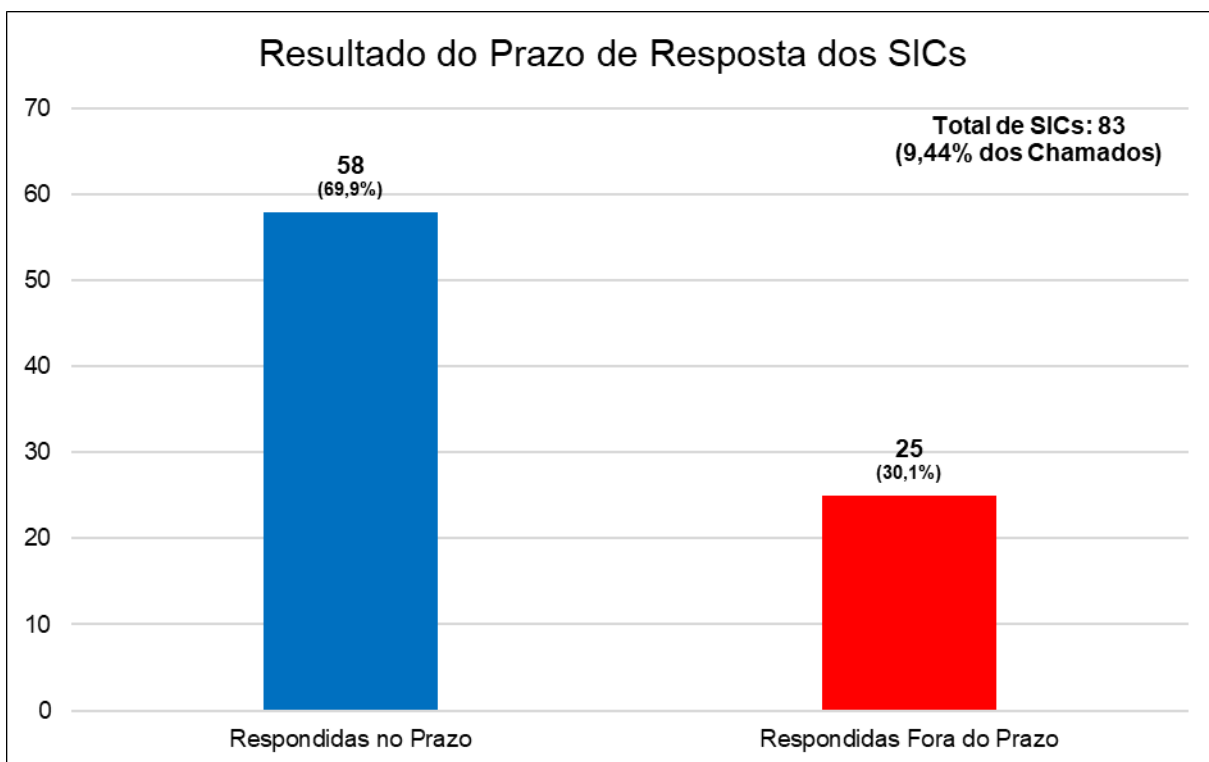


Cumprе mencionar que, dos 299 (duzentos e noventa e nove) protocolos de denúncias remetidas para análise das Unidades competentes, 35 (trinta e cinco) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 30 (trinta) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 8 (oito) geraram Representações de Natureza Interna; e 226 (duzentas e vinte e seis) encontravam-se em andamento na data de 06 de maio de 2021.



Quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria recebeu o quantitativo de 183 (cento e oitenta e três) chamados.

Por fim, quanto aos pedidos de acesso à informação, neste quadrimestre foram recebidos 83 (oitenta e três). Destes, observa-se que 58 (cinquenta e oito) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei nº 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa nº 12/2012 e 25 (vinte e cinco) fora do prazo, conforme gráfico abaixo:

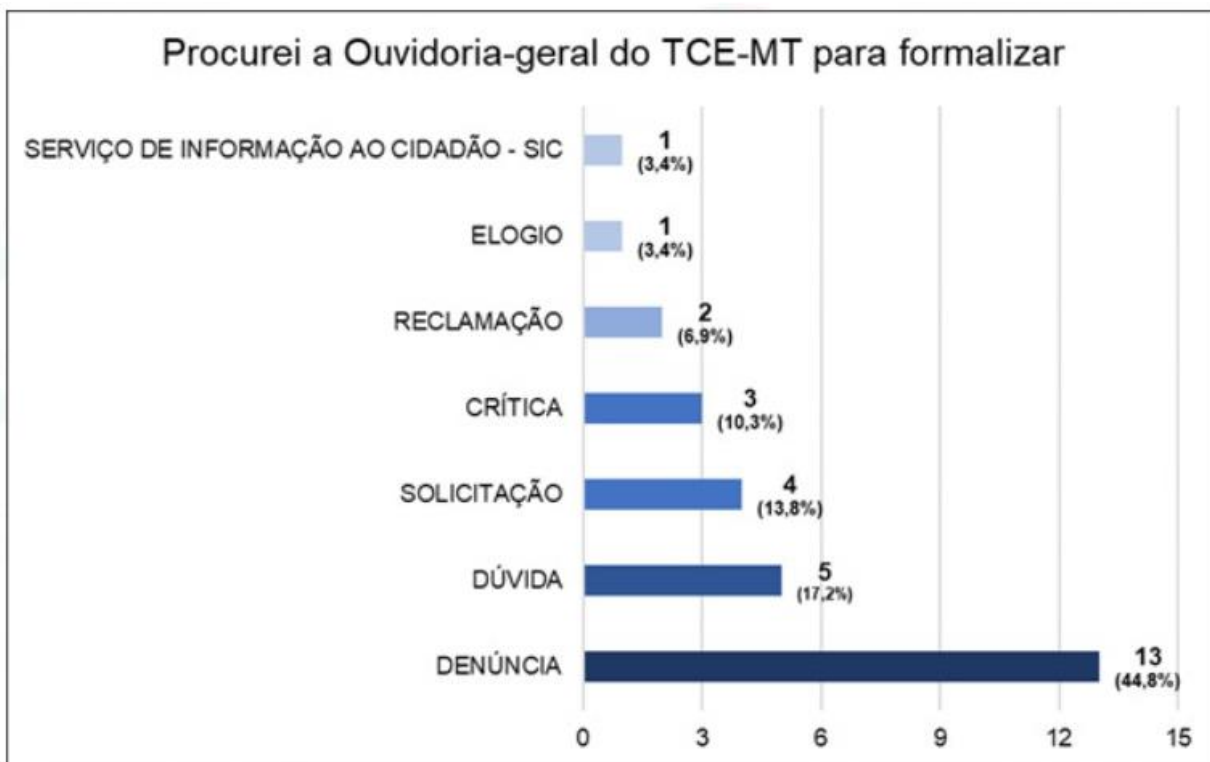


6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

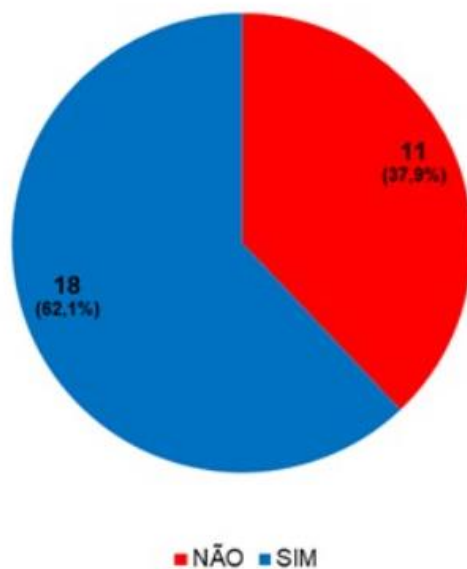
Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que 70% dos usuários (Ouvidoria e SIC), estejam compreendidos entre as notas 4 (muito bom) e 5 (excelente).

Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 29 (vinte e nove) respostas na pesquisa inicial e 11 (onze) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

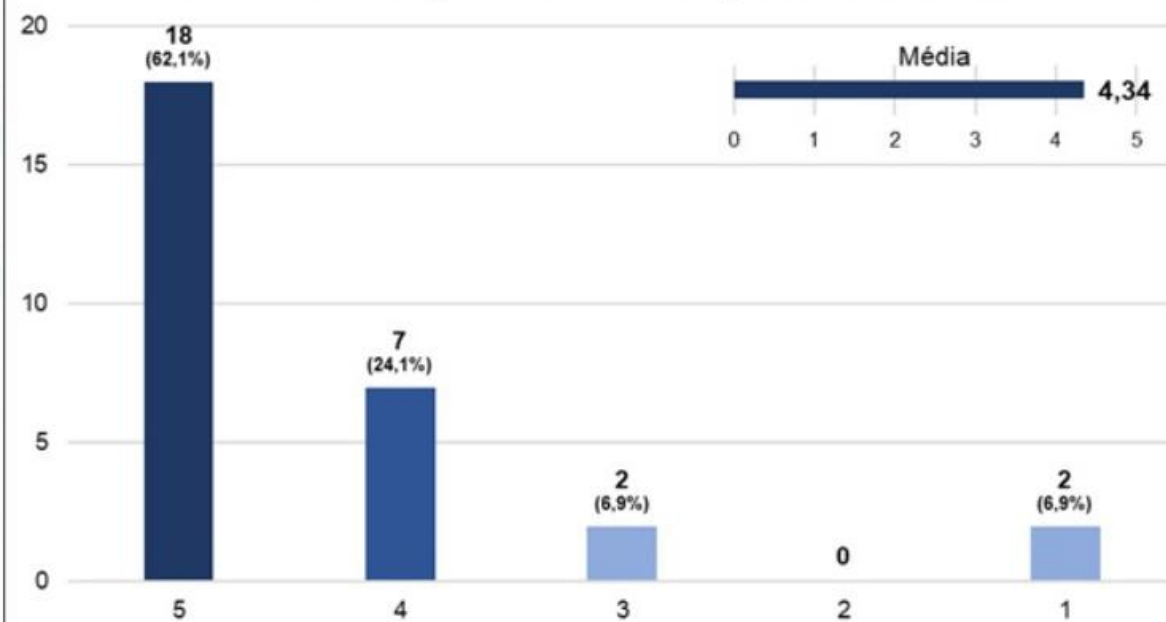
6.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial:

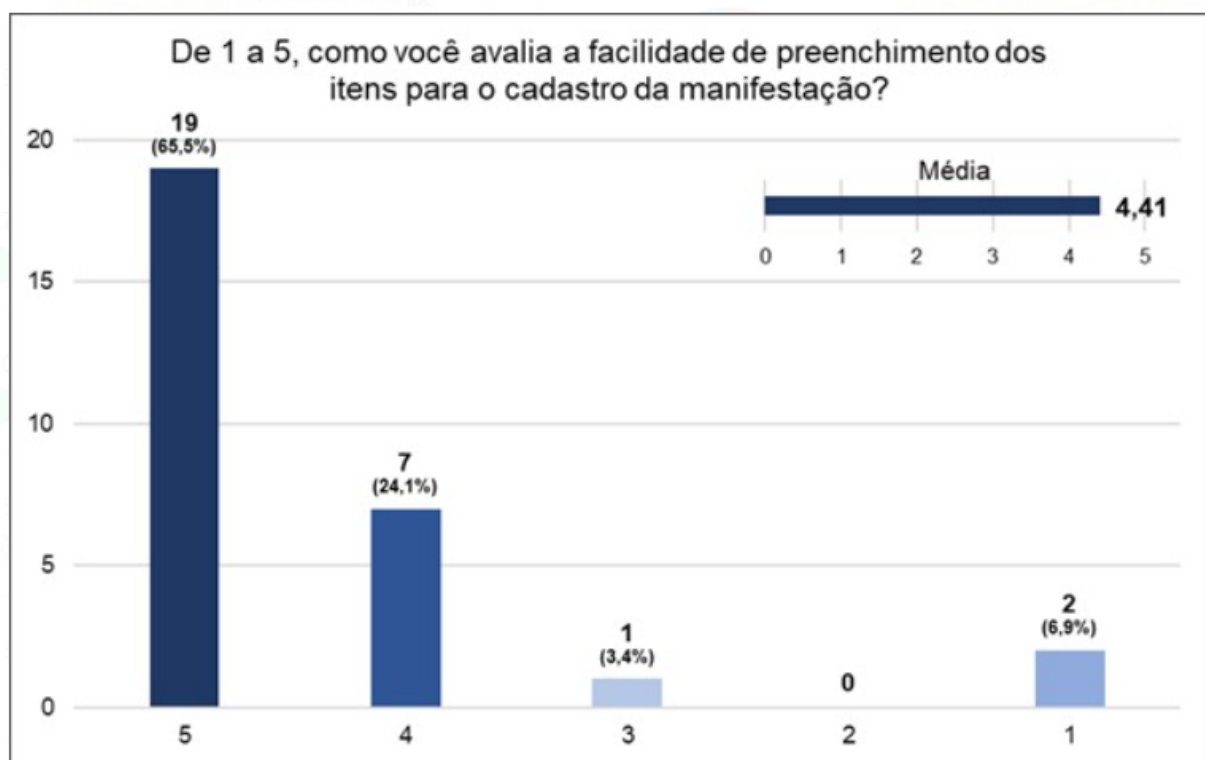
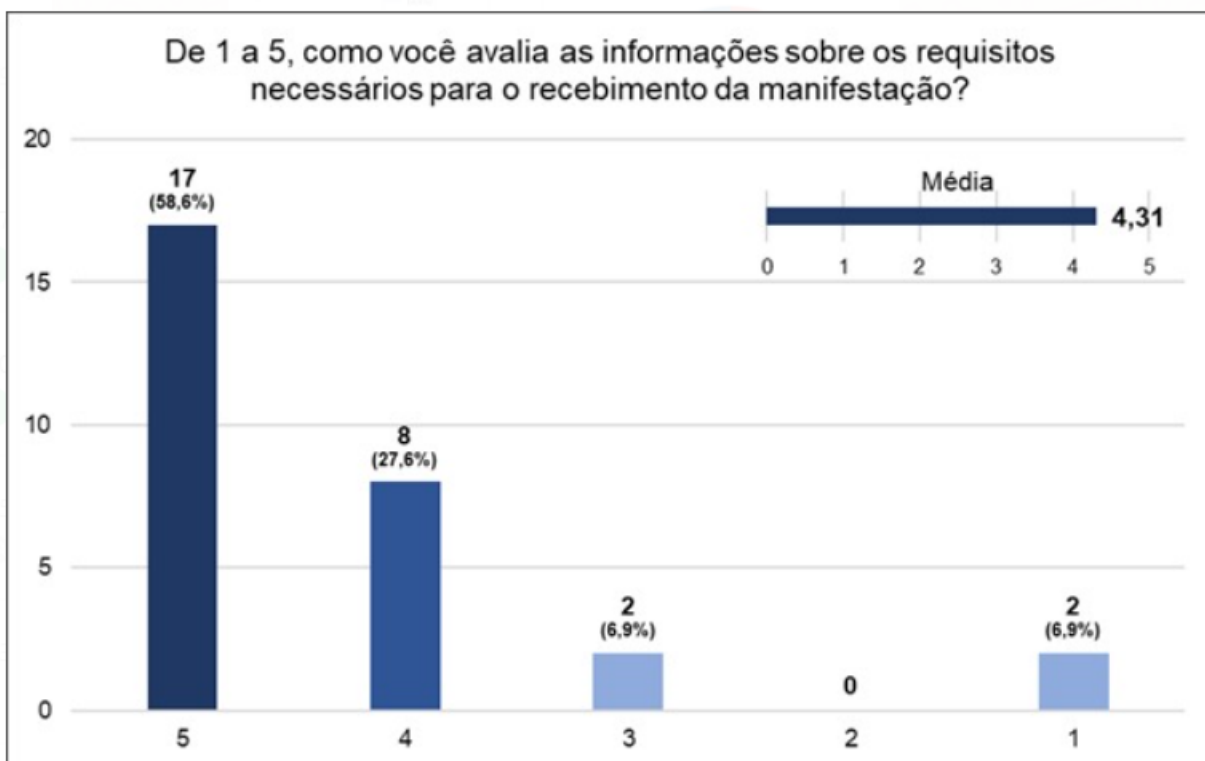


Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE/MT?

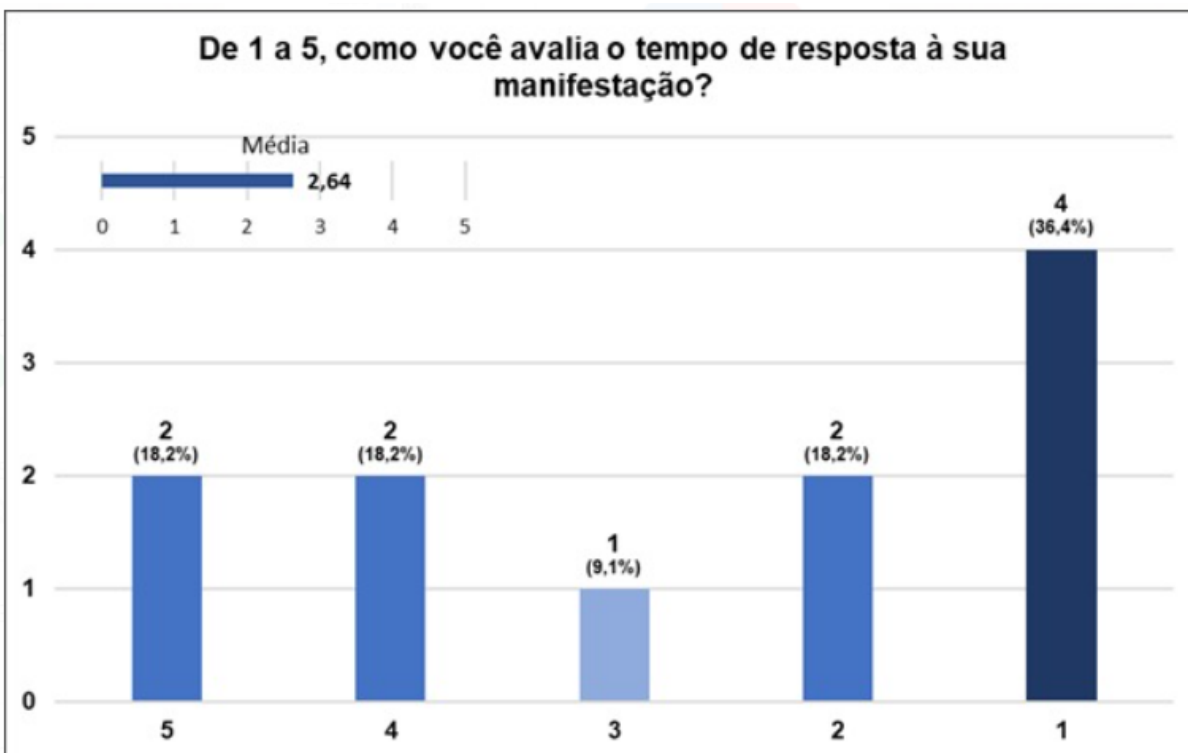
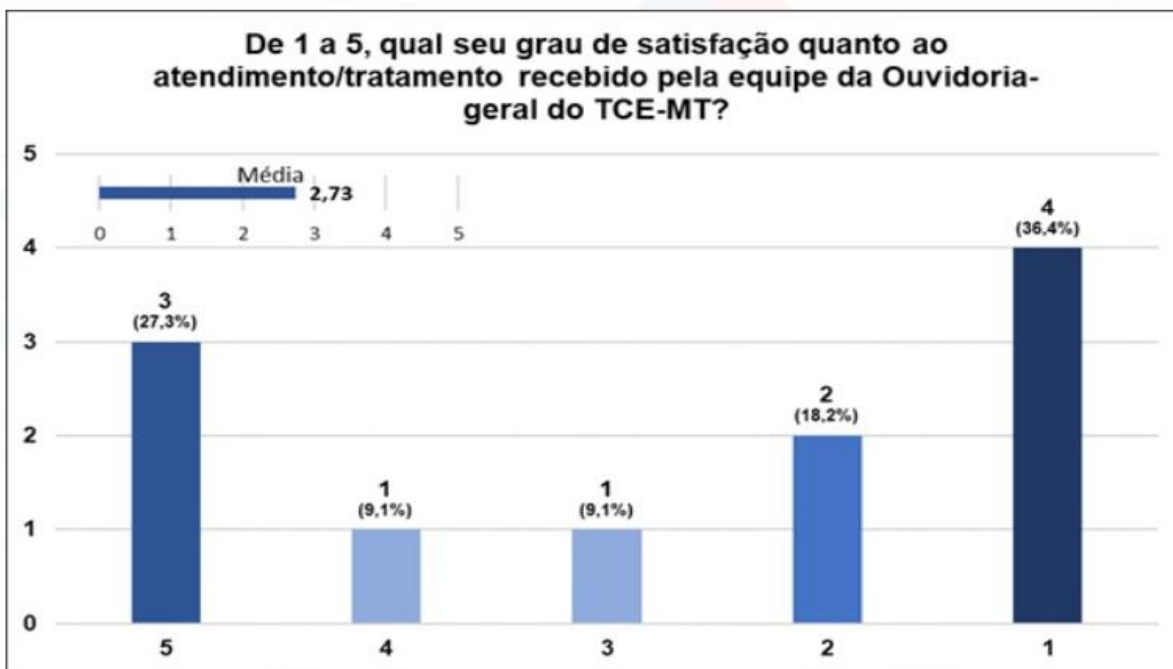


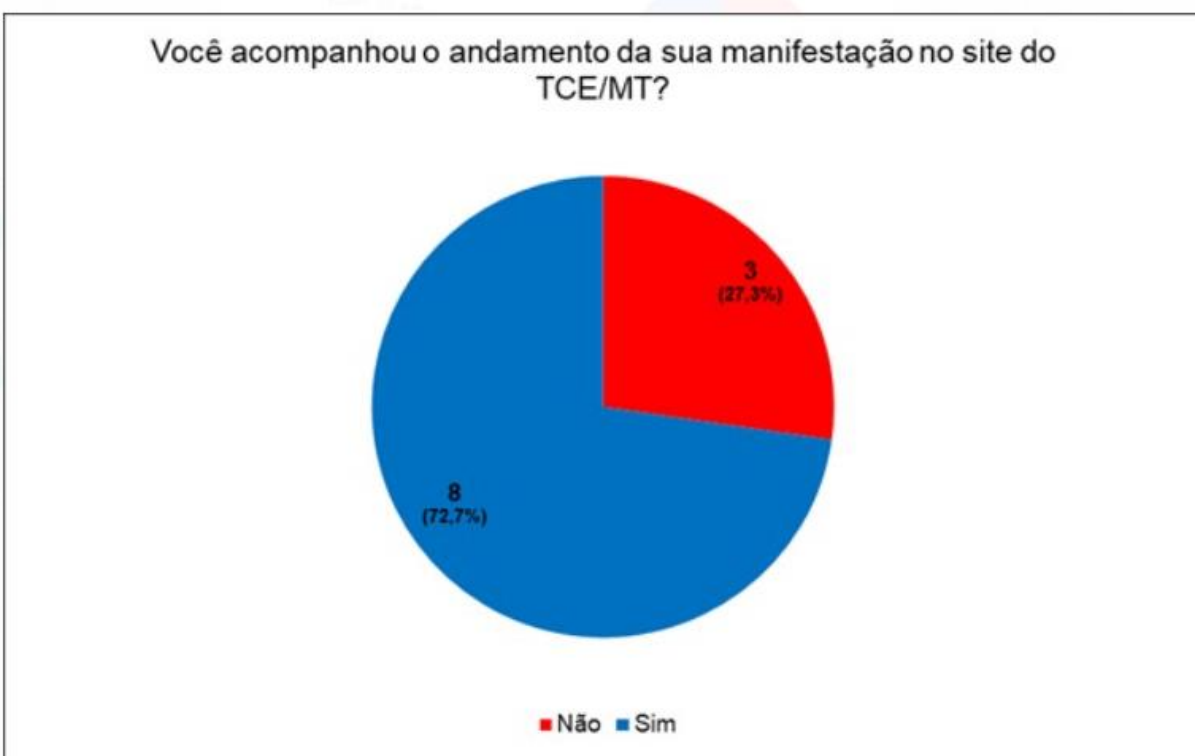
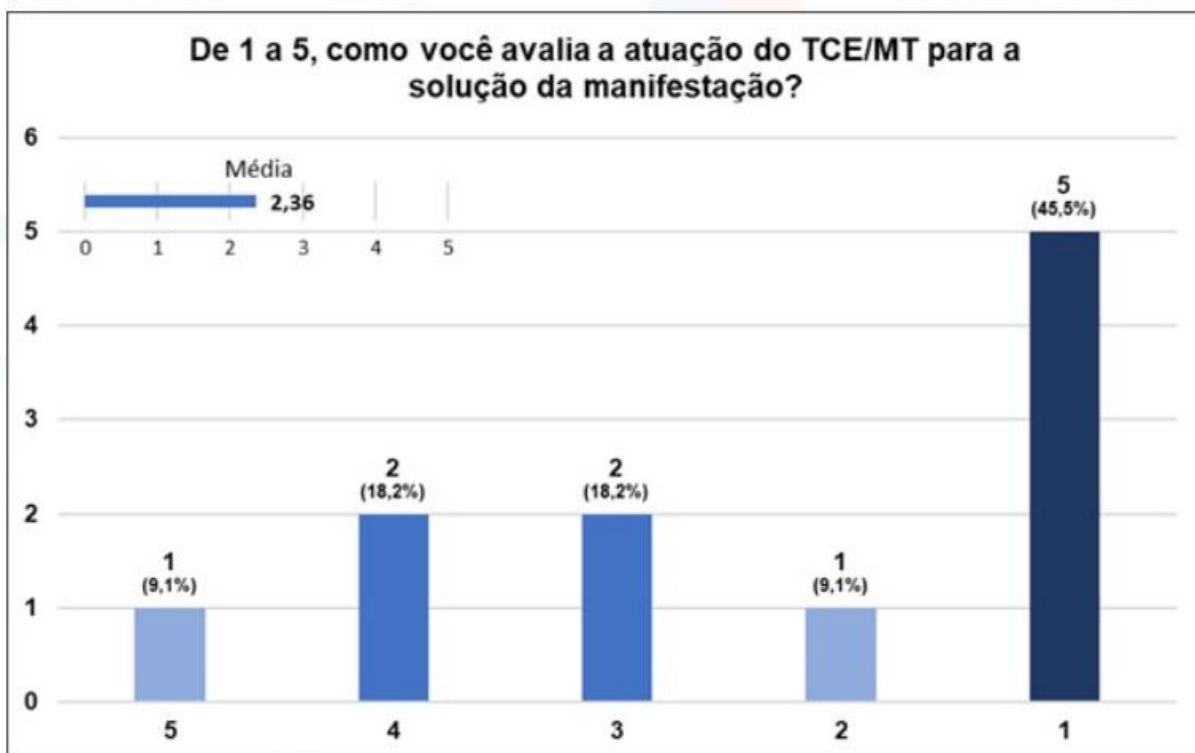
De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria-geral do TCE-MT?

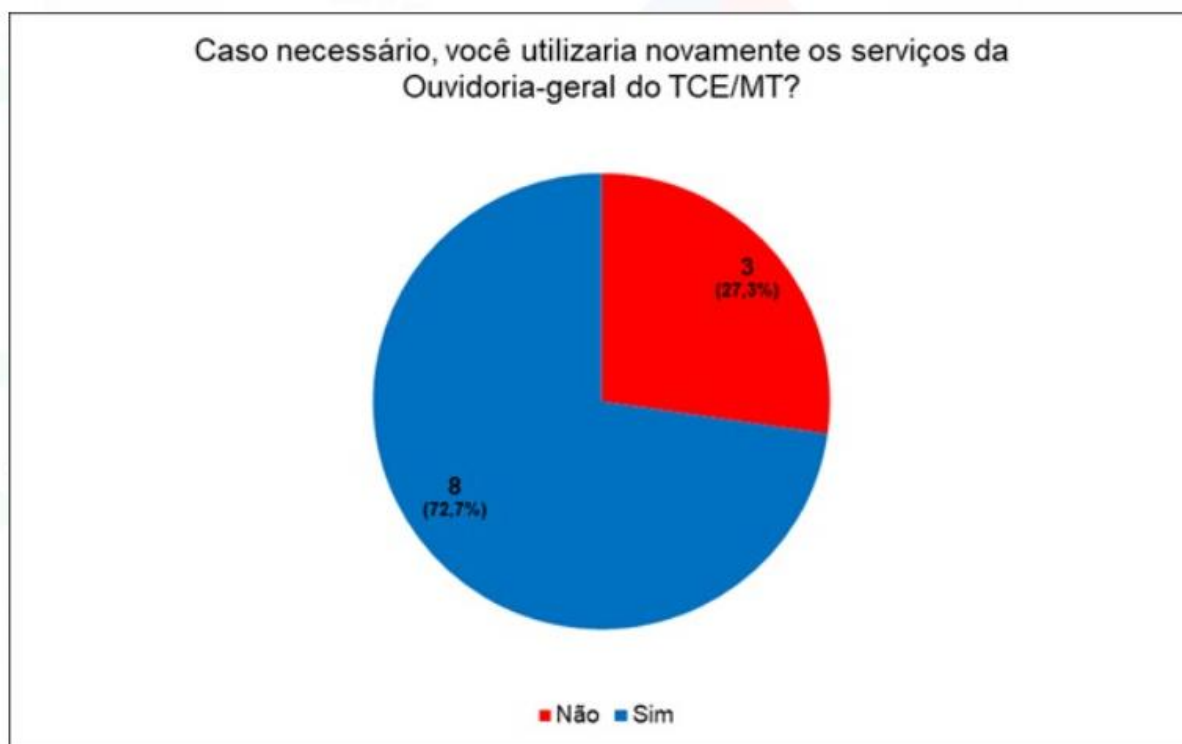




6.2 Resultado pesquisa de satisfação final:







Após avaliação dos resultados obtidos no primeiro mês da implantação da pesquisa de satisfação, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 70% (setenta por cento) na maioria dos pontos avaliados, exceto quando se refere ao atendimento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral, avaliação do tempo de resposta da manifestação e a atuação do TCE/MT para solução da manifestação, que obteve o percentual abaixo de 70% (setenta por cento) de satisfação compreendido entre “muito bom” e “excelente”.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro quadrimestre de 2021, a Ouvidoria-geral do TCE-MT elaborou seu plano de ação anual, como também deu início a execução de ações, executou ações consonantes com o Planejamento Estratégico 2020-2025 do TCE/MT e com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa

de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 06 de maio de 2021.

ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CORRÊA
Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

ANTÔNIO MORAES NETO
**Responsável Técnico pelo recebimento
e finalização de manifestações**

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES
Responsável Técnico pelo controle de qualidade