



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

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

## 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, imparcialidade, 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:** Webinário: 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**

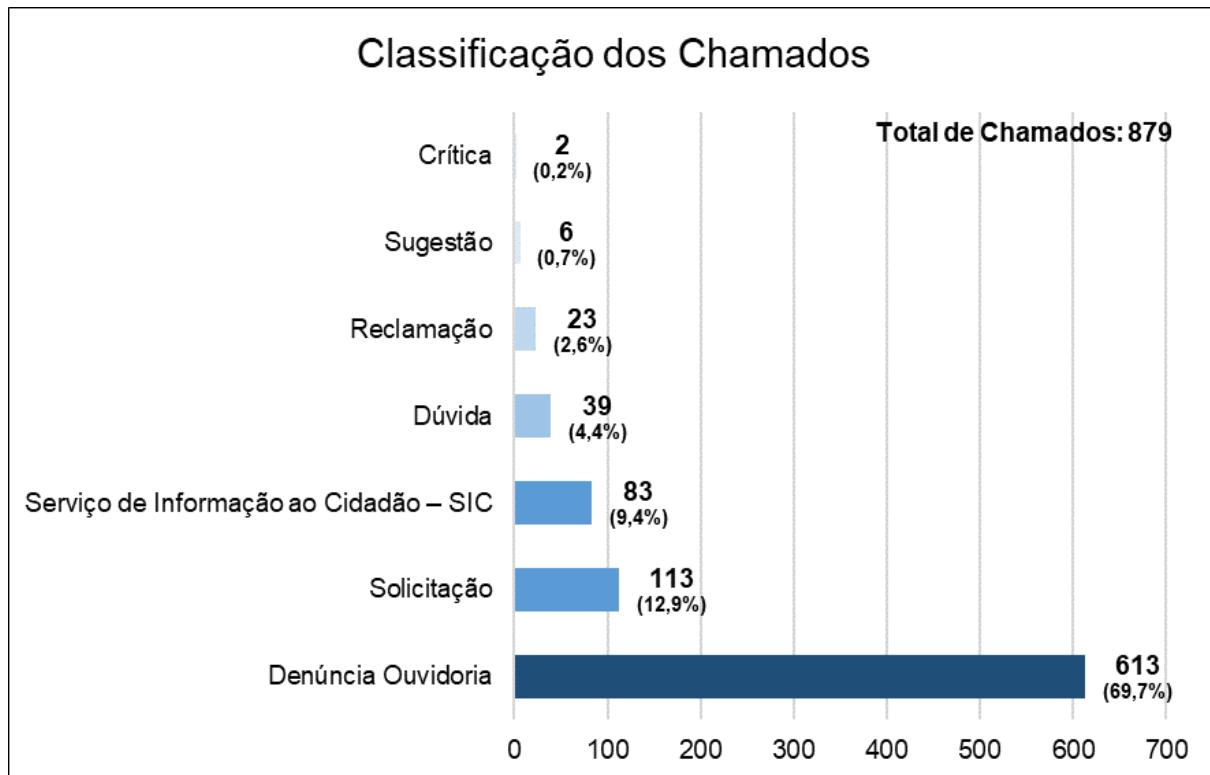
- Elaboração do Plano de Ação de 2021;
- Elaboração de Relatório Estatístico mensal da Ouvidoria-geral;
- Elaboração do relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 120 (cento e vinte) Comunicações Internas;
- 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:

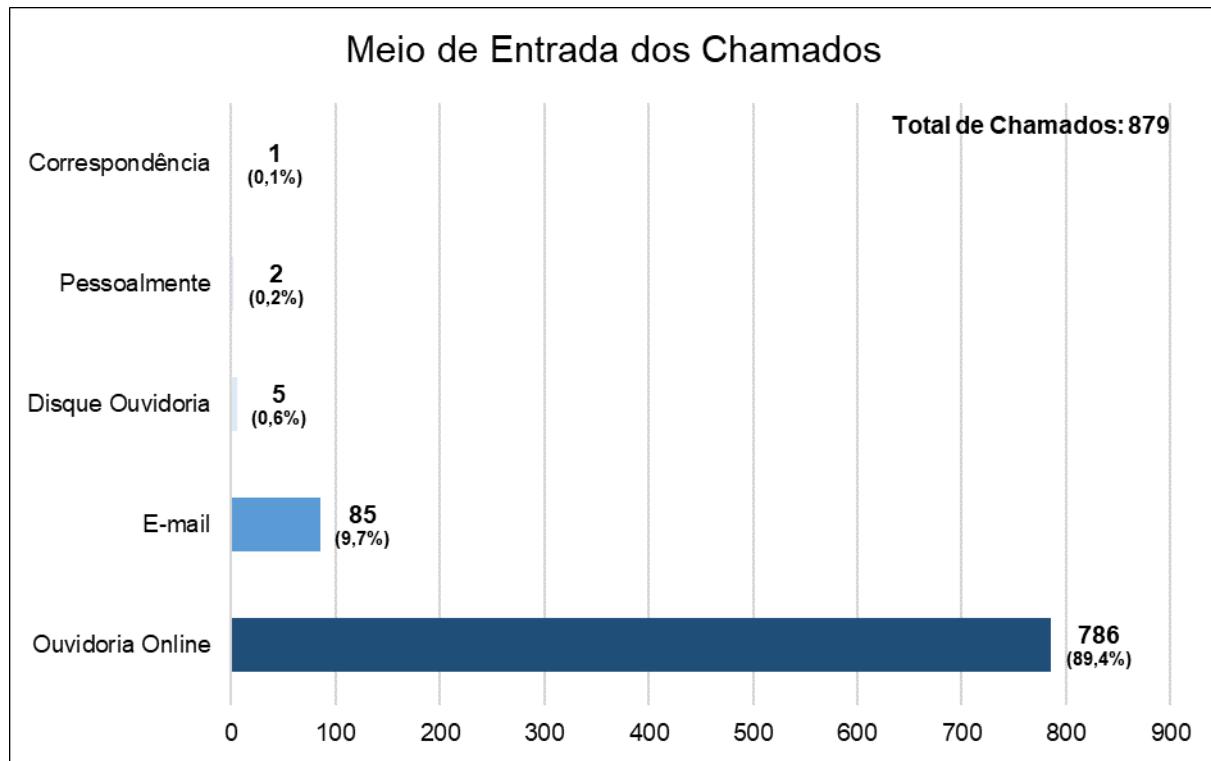


Dados extraídos do Sistema Control-P em 06/05/2021.

Por oportuno, regista-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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>879</b>				

Cumpre 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.



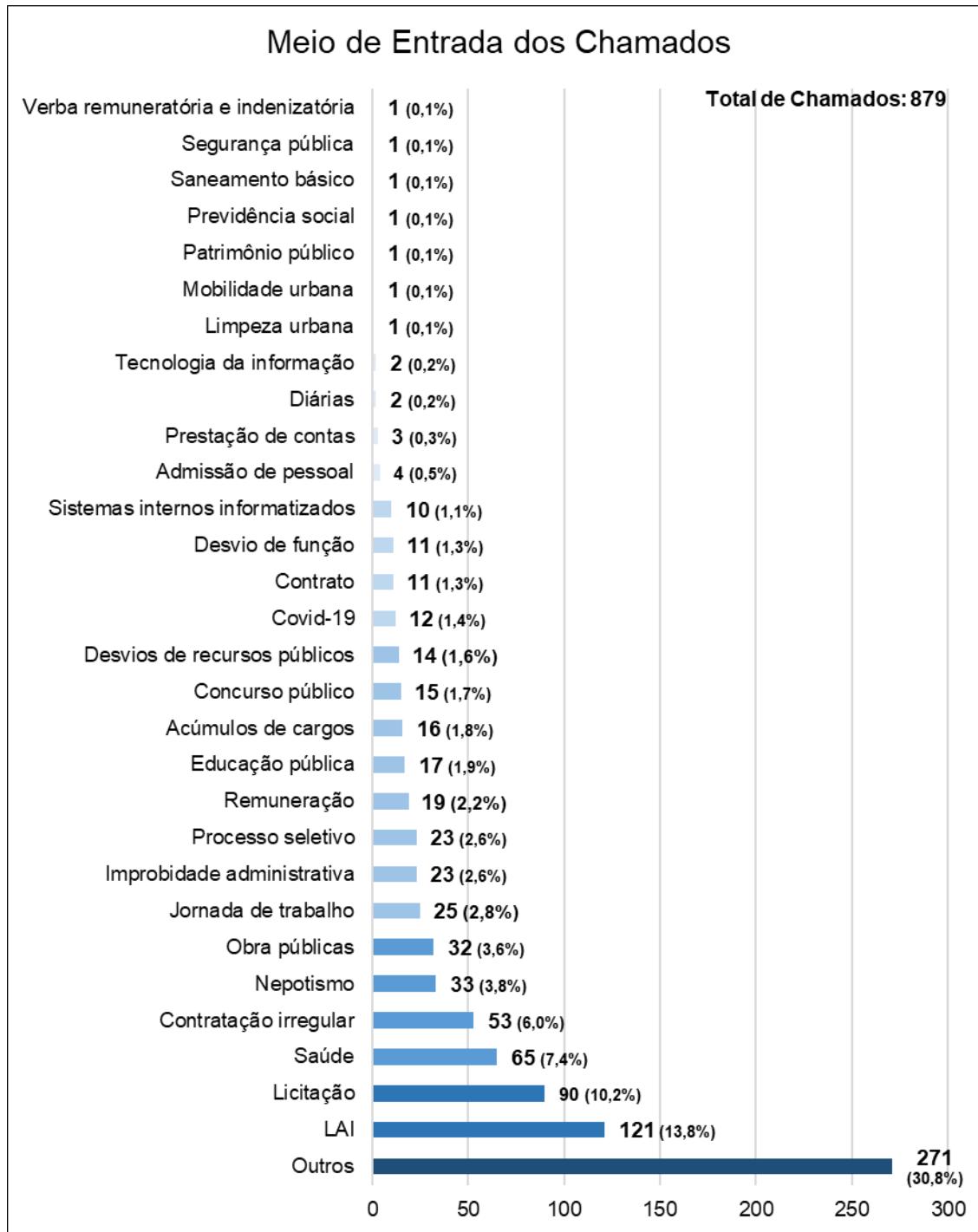
Dados extraídos do Sistema Control-P em 06/05/2021.

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
<b>TOTAL:</b>	<b>879</b>



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.	
--	--	--	--	--

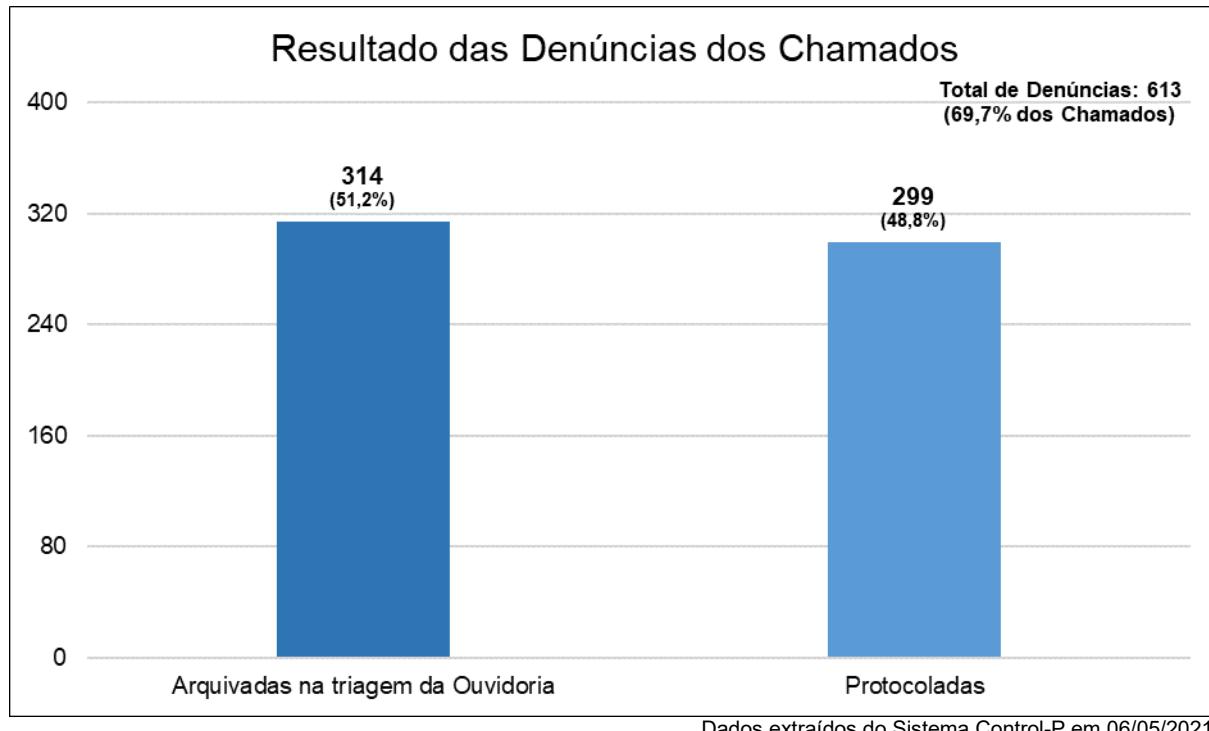
No primeiro quadrimestre como mencionado, foram recebidos o total de 879 (oitocentos e setenta e nove) manifestações, sendo 83 (oitenta e três) oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão e 796 (setecentos e noventa e seis) oriundos de manifestações da Ouvidoria.

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 11/2017<sup>1</sup>, conforme

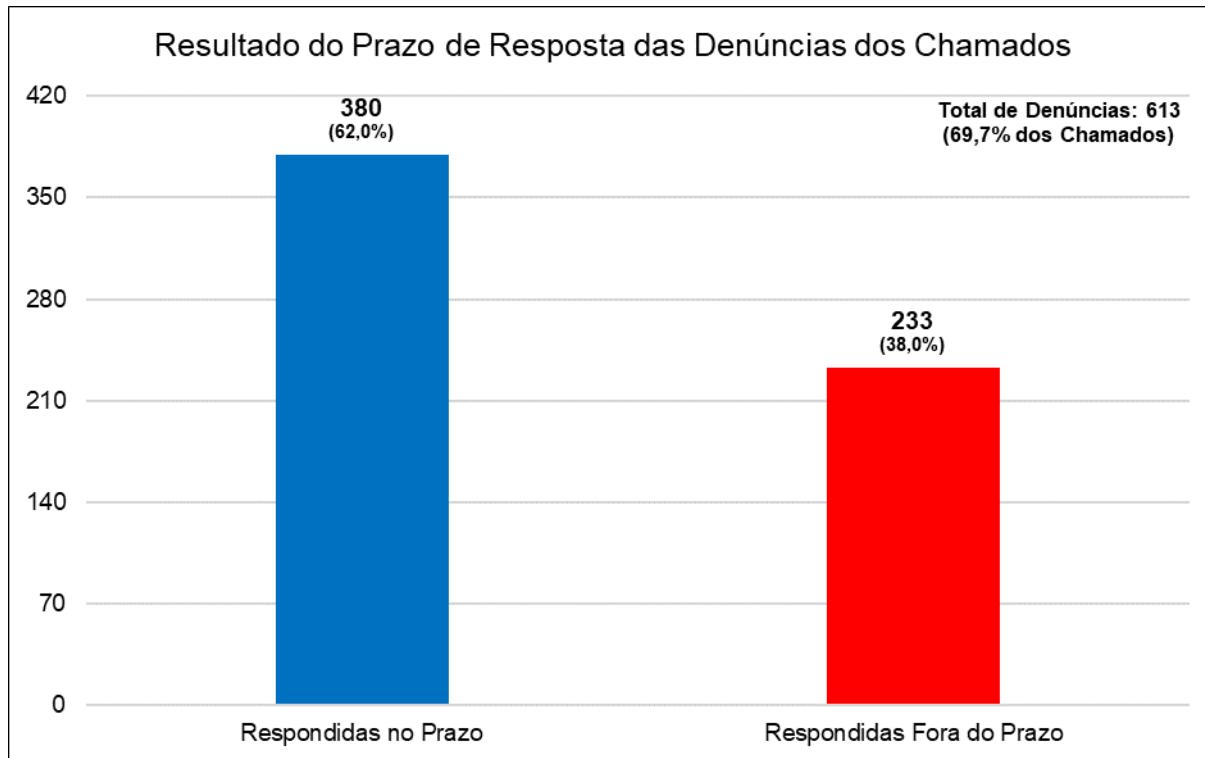
---

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

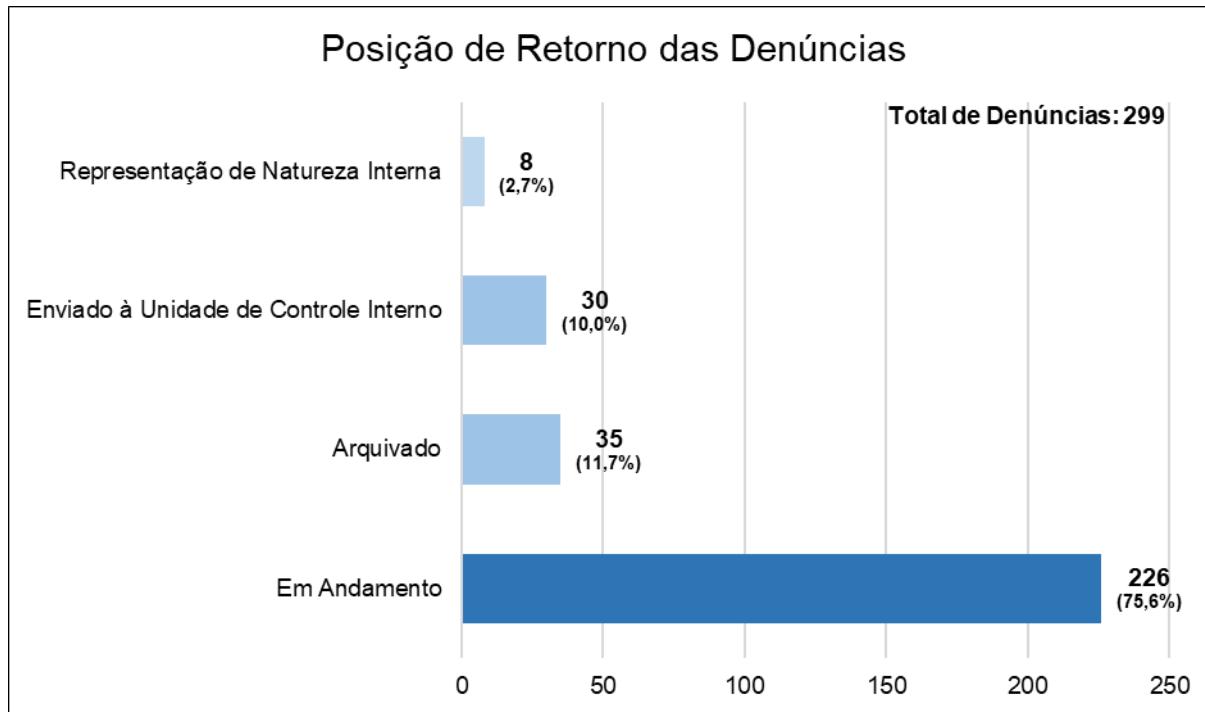
- I. redação em linguagem clara e compreensível;
- II. matéria de competência do Tribunal;
- III. identificação do objeto denunciado;
- IV. descrição dos fatos irregulares;
- V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os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



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.

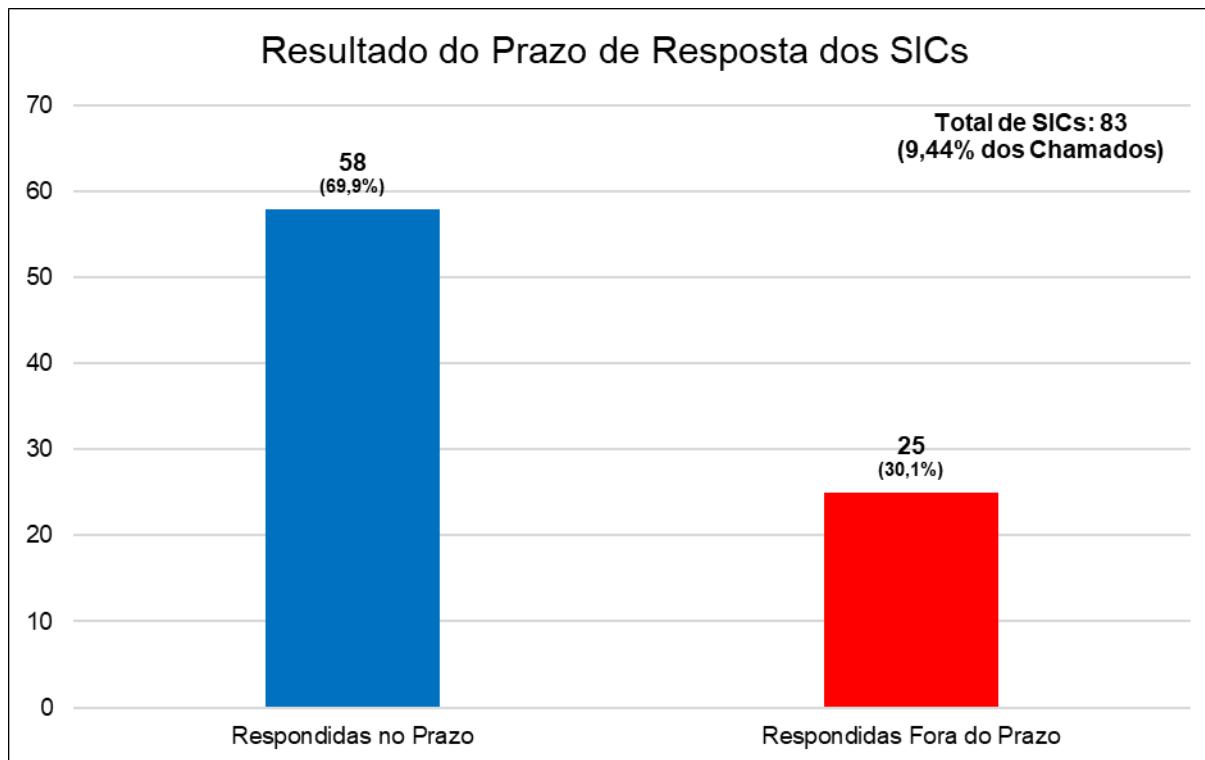


Cumpre mencionar que, dos 299 (duzentos e noventa e nove) protocolos de denúncias remetidas para análise das Unidades competentes, 35 (trinta e cinco) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 30 (trinta) foram encaminhados para apuração do Controle 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:

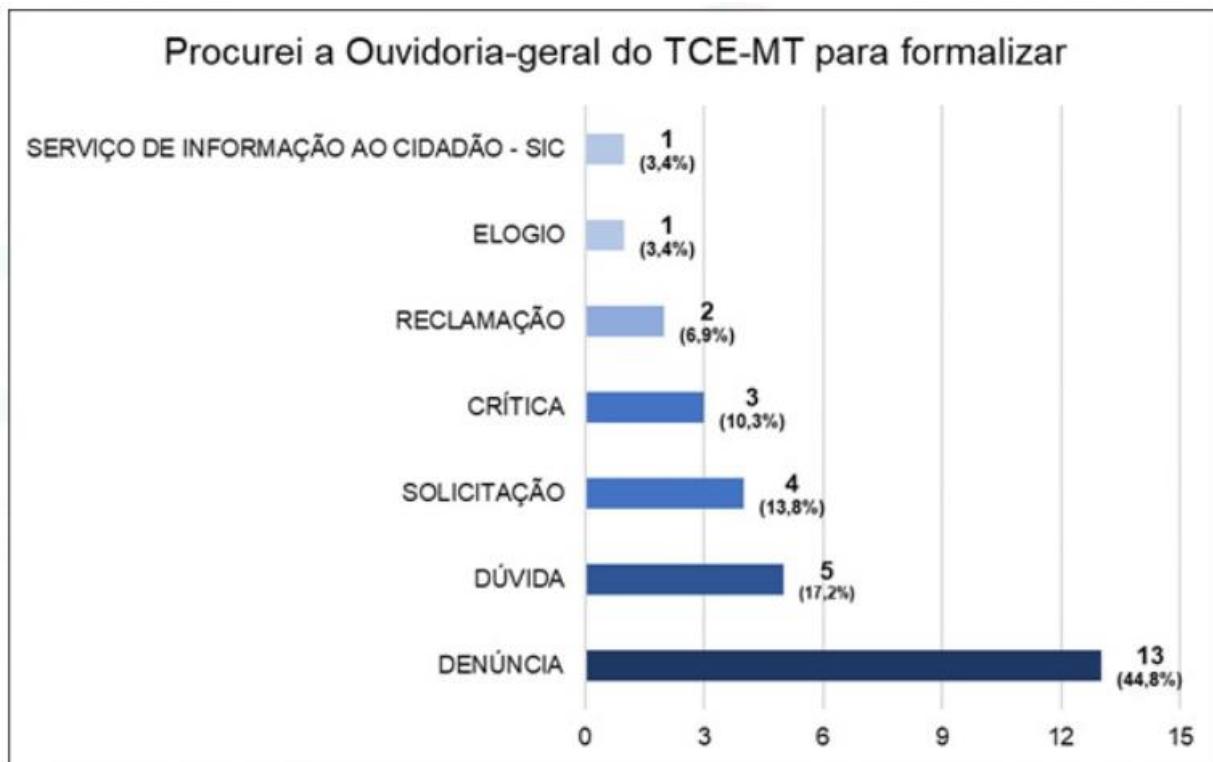


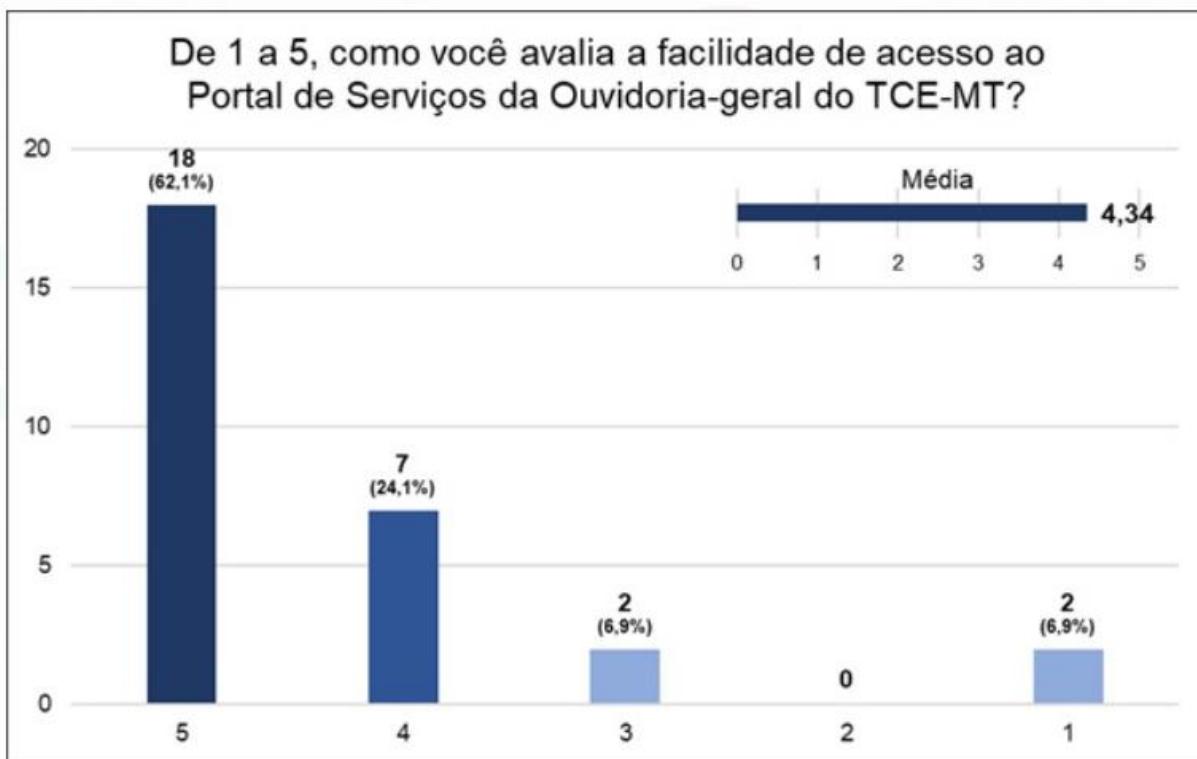
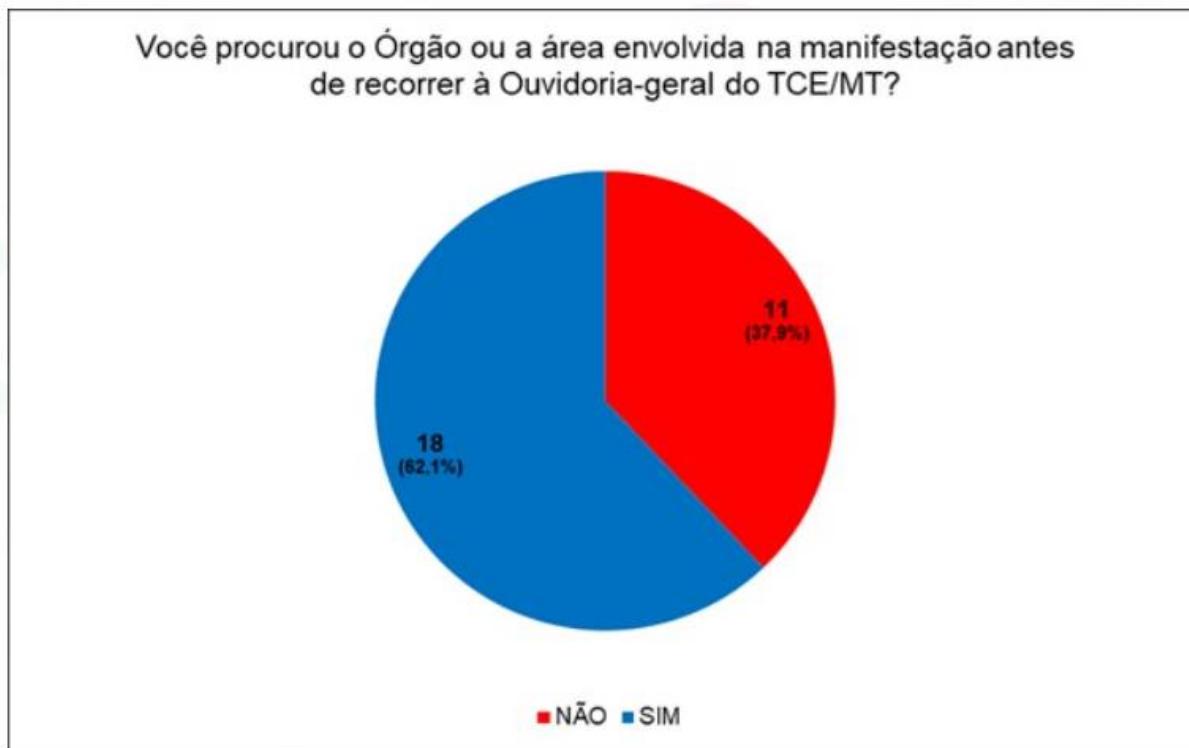
## 6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

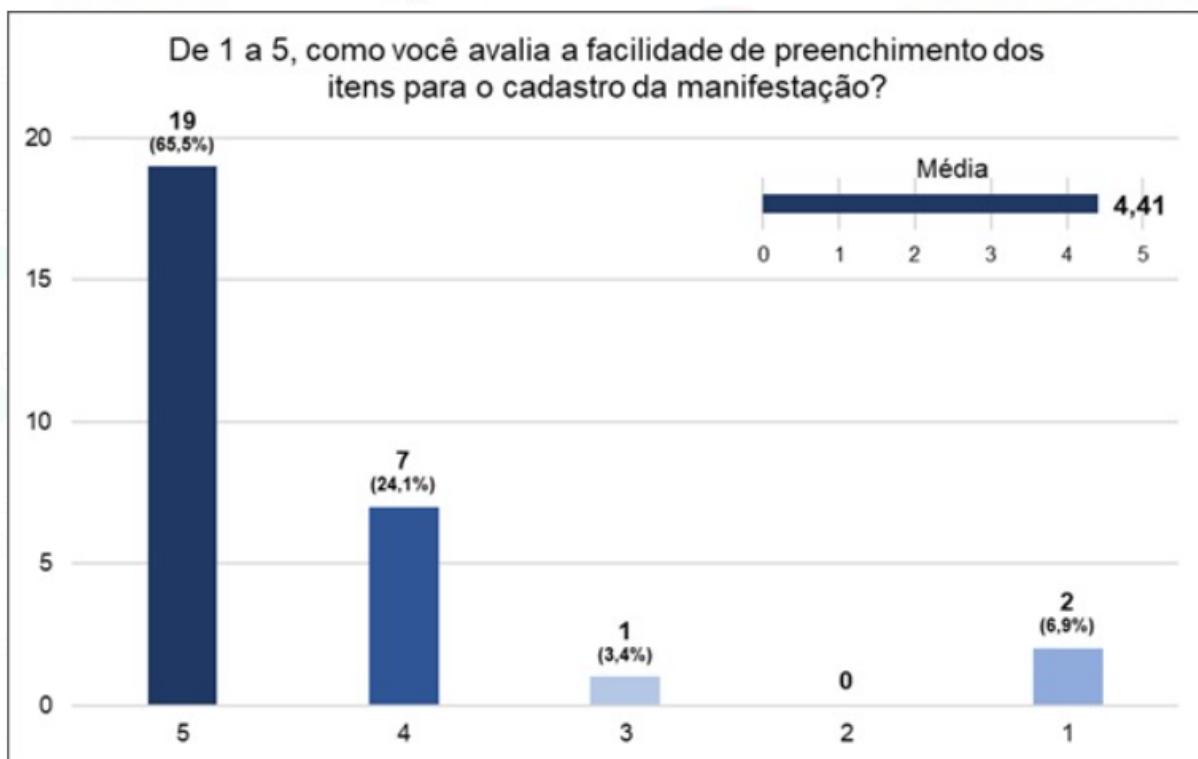
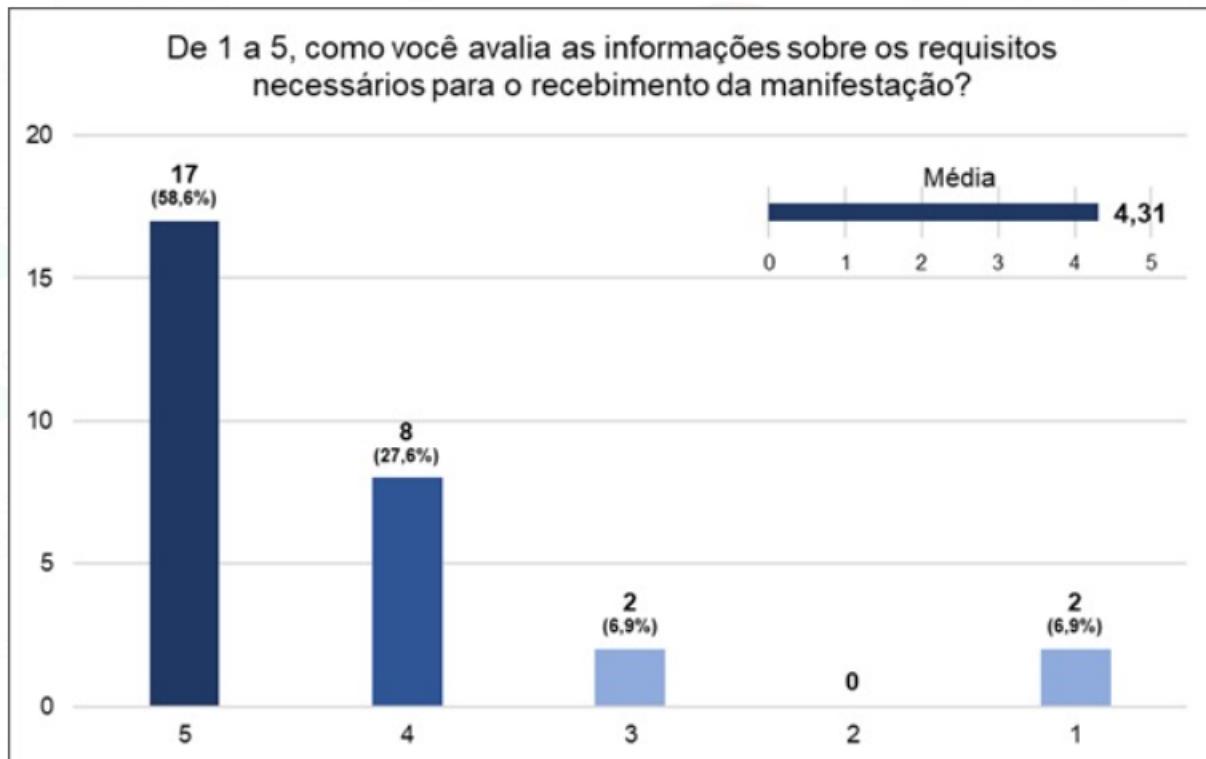
Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuadamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que 70% 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.

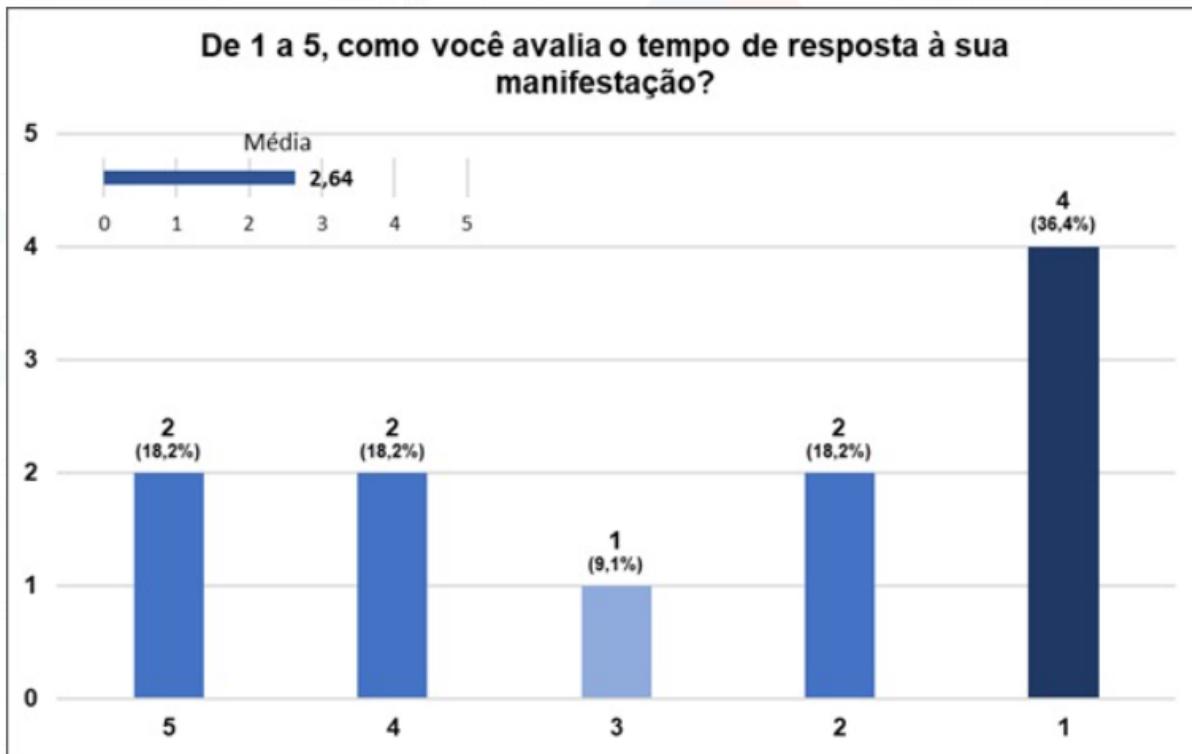
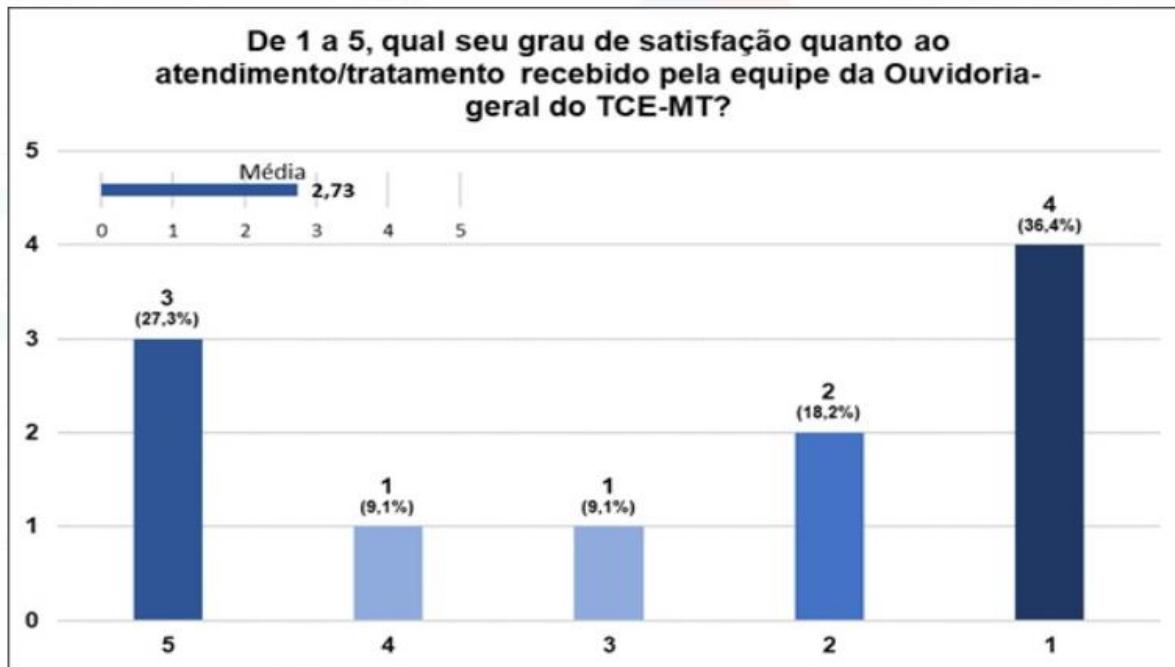
## 6.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial:

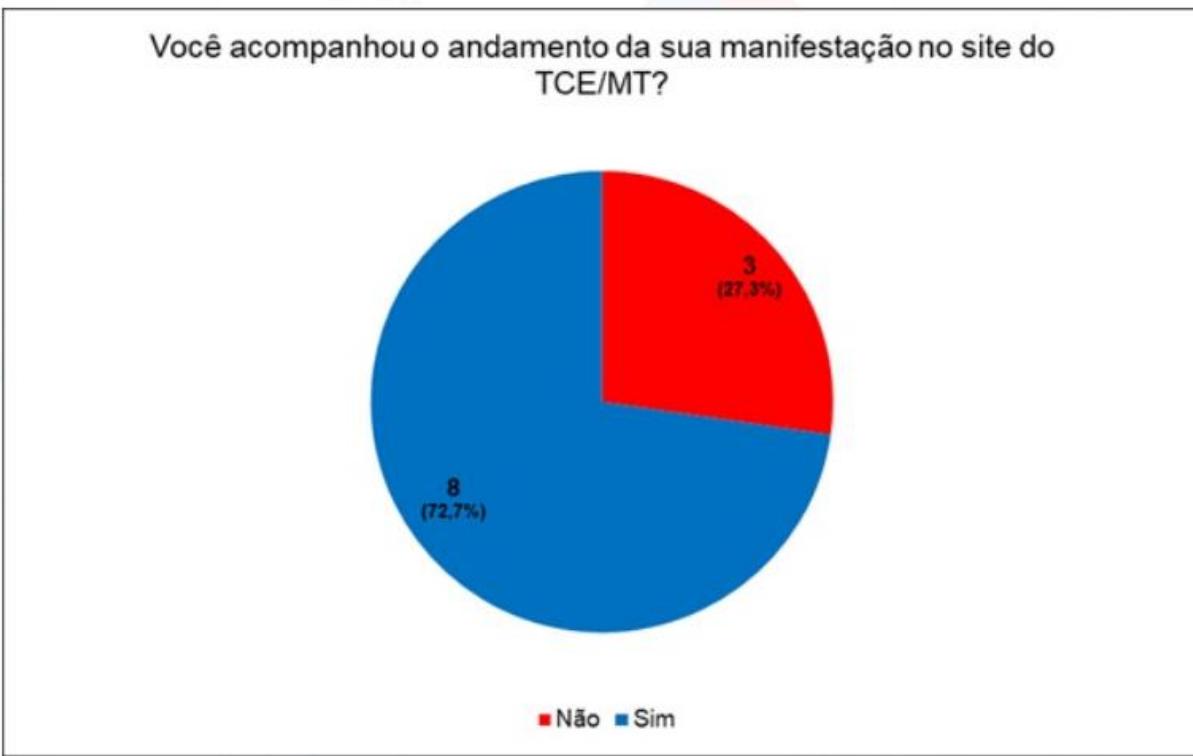
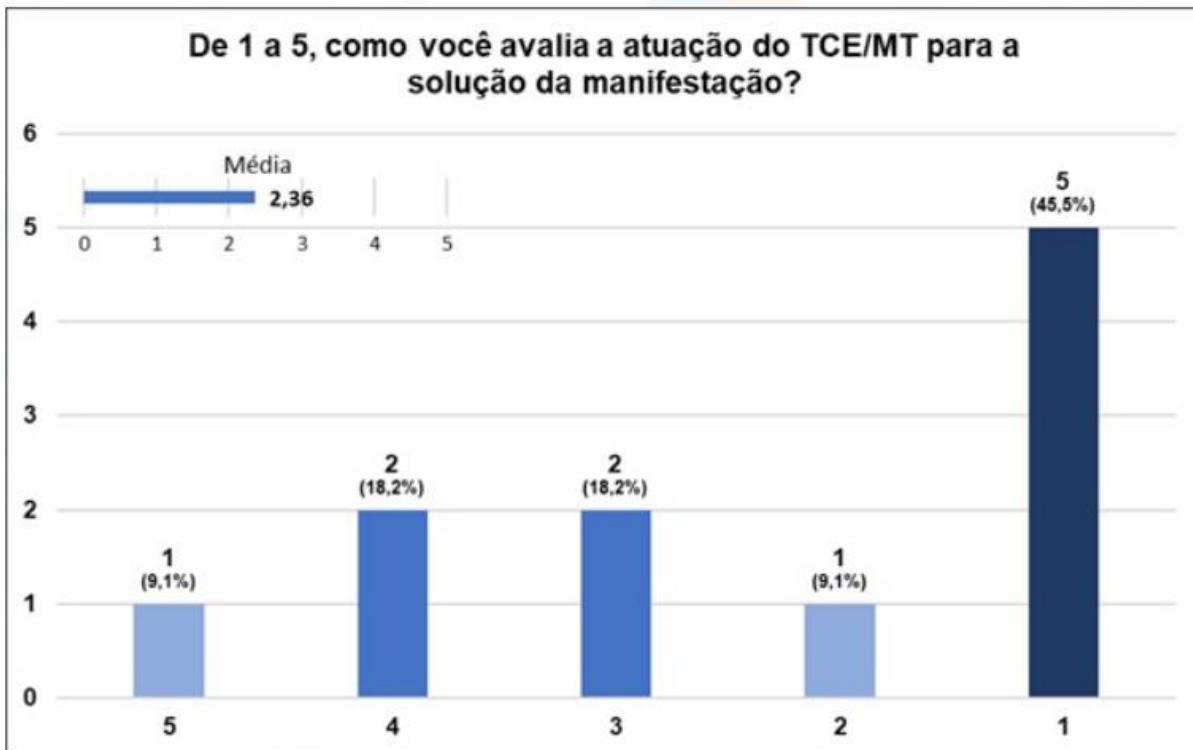


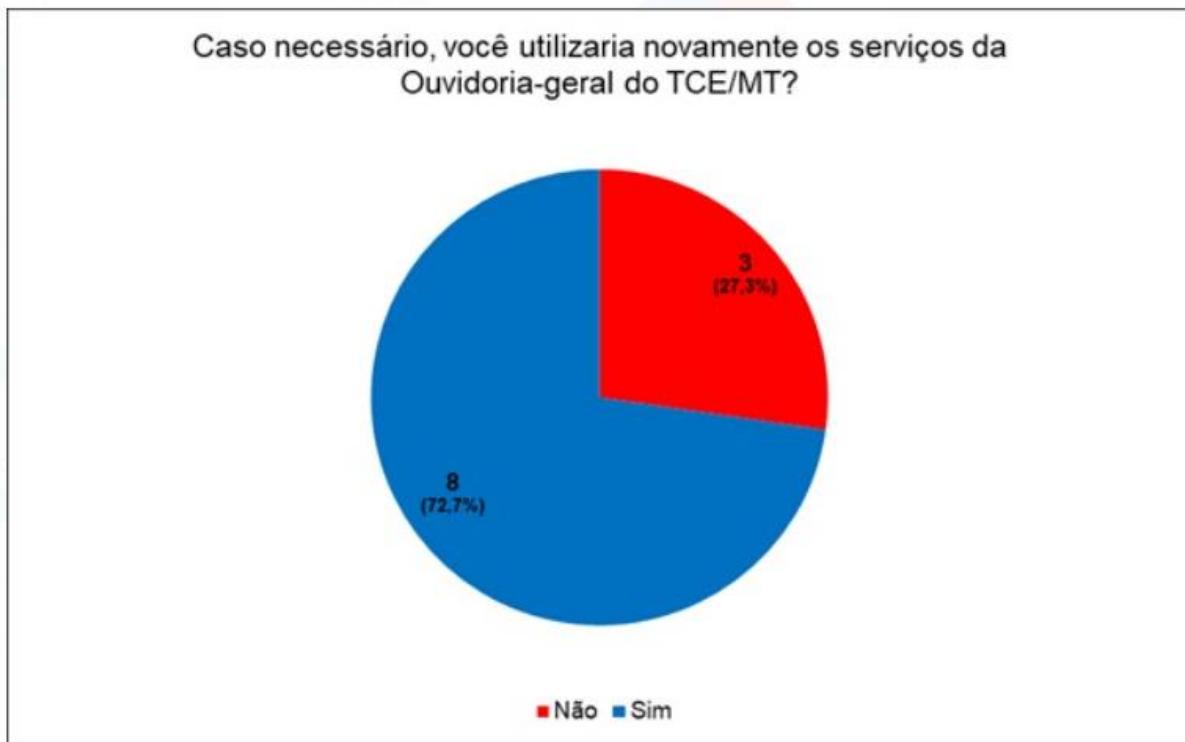




## 6.2 Resultado pesquisa de satisfação final:







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**