



**Tribunal de Contas
Mato Grosso**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º 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

Mágida Hammoud

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Correa

COLABORADORES

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Maria Márcia da Silva Leite

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	Cursos e capacitações	9
4.3	Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral	10
5	ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	11
5.1	Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas	17
6	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	23
6.1	Resultado pesquisa de satisfação inicial:	24
6.2	Resultado pesquisa de satisfação final:	27
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31

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 segundo quadrimestre de 2021, compreendido entre 01.05.2021 à 31.08.2021, bem como demonstrar os resultados relacionados às 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, moralidade, 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 2.138, em 01 de março de 2021.

2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

A equipe da Secretaria Executiva 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);

- Maria Marcia da Silva Leire (Colaborador);
- 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, foi instituída reuniões ordinárias internas todas as segundas-feiras, visando alinhamento de estratégias e ações a serem desenvolvidas ao longo da semana.

Por oportuno, foram realizadas, ainda, as seguintes reuniões:

10.05.2021: Reunião no Gabinete do Conselheiro Ouvidor, para tratar sobre projeto de adequação ao tratamento das Denúncias no âmbito do TCE/MT.

Unidades participantes: Gabinete do Ouvidor-geral, Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Secretaria Geral da Presidência.

17.05.2021: Reunião com o Tribunal de Contas do Espírito Santo, para apresentação da matriz de seletividade aplicável as notícias de irregularidades.

Unidades participantes: Ouvidoria do Tribunal de Contas do Espírito Santo e Ouvidoria Tribunal de Contas de Mato Grosso.

26.05.2021: Reunião interna para alinhamento e feedback sobre as atividades desenvolvidas.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

26.05.2021: Reunião no Gabinete do Conselheiro Ouvidor, para entrega do Plano de ação 2021, relatório do primeiro quadrimestre da Ouvidoria e alinhamento sobre matriz de seletividade a serem utilizadas em notícias de irregularidades.

Unidades participantes: Gabinete do Ouvidor, Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria Geral de Controle Externo e Secretaria de Tecnologia da Informação.

01.06.2021: Reunião para tratar sobre matriz de seletividade.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Secretaria Geral da Presidência.

22.06.2021: Reunião para tratar sobre estoque de processos em atraso, bem como ações a serem realizadas.

Unidades participantes: Gabinete do Ouvidor-geral e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

24.06.2021: Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre ações a serem realizadas em conjunto com a Ouvidoria do TCE-MT.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral do TCE-MT e da CGU

regional Mato Grosso.

30.06.2021: Reunião com a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, para tratar sobre metodologia de projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria-geral. Unidades participantes: Servidores da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e da Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação.

02.07.2021: Reunião Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Representante da Ouvidoria-geral do TCE-MT no respectivo Comitê).

15.07.2021: Reunião com Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando elaborar projeto em parceria com a Ouvidoria-geral.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e da Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação.

05.08.2021: Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre ações a serem realizadas em conjunto com a Ouvidoria do TCE-MT.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral do TCE-MT e da CGU regional Mato Grosso.

11.08.2021: Reunião com Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, para tratar sobre Planejamento Estratégico 2020-2025.

Unidades participantes: Servidores da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e da Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação.

20.08.2021: Reunião com a Escola Superior de Contas, para tratar sobre evento de sensibilização sobre o projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Escola Superior de Contas.

24.08.2021: Reunião para tratar sobre elaboração da Nota Técnica, constante na fase 3 do projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Secretaria Geral de Controle Externo, Secretaria de Controle Externo de Administração Municipal, Secretaria de Controle Externo de Governo e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

25.08.2021: Reunião para tratar sobre Plano de Ação da Secretaria de Comunicação Social sobre o projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Secretaria de Comunicação Social e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

27.08.2021: Reunião para tratar sobre implementações a serem realizadas no sistema interno da Ouvidoria-geral, em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados.

Unidades participantes: Secretaria Geral da Presidência, Secretaria de Tecnologia da Informação e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

27.08.2021: Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre ações a serem realizadas em conjunto com a Ouvidoria do TCE-MT.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral do TCE-MT e da CGU regional Mato Grosso.

4.2 Cursos e capacitações

26.05.2021: Transparência e tratamento de manifestações e denúncias: O papel das Ouvidorias no contexto da integridade.

Realização: Rede GIRC – Governança, integridade, riscos e controles internos.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

01.06, 02.06, 29.06, 30.06 e 06.07 e 07.07.2021: Governança Pública, uma nova diretriz na Administração Pública.

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Professor: Daniel Luiz de Souza (Auditor Federal de Controle e Secretário de Planejamento, Governança e Gestão do TCU).

Participantes: Américo Santos Corrêa, Antônio Moraes Neto e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

18.06.2021: Ponto de Expressão: Ouvidoria e LGPD

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

Participantes: Servidores da Ouvidoria do TCE-MT.

01.07, 06.07, 08.07, 13.07 e 15.07.2021: Curso de Excel – Intermediário e Avançado.

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Participantes: Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes e Melissa Catalano Corrêa.

29.07, 30.07, 12.08 e 13.08.2021: Adequação a Lei Geral de Proteção de Dados.

Realização: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Participantes: Américo Santos Corrêa, Antônio Moraes Neto e Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes.

19.08.2021 (em andamento): Concepções técnicas de argumentação jurídica na vivência de expedientes procedimentais da Ouvidoria do TCE-MT.

Realização: Fundação Uniselva – UFMT.

Participantes: Edvaldo Ferreira Maciel, Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira, Maria Marcia da Silva Leire, Marta Meire da Costa Lima, Melissa Catalano Correa, Michelle Cunha Rodrigues Rosa e Walter Aguiar Martins Junior.

30.08.2021 (em andamento): Curso de Extensão: Múltiplas temáticas interligadas em metodologias de estudo empírico colimando inovações tecnológicas na implantação da lei geral de proteção de dados na práxis institucional da ouvidoria do TCE-MT.

Realização: Fundação Uniselva – UFMT.

Participantes: Edvaldo Ferreira Maciel, Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira, Maria Marcia da Silva Leire, Marta Meire da Costa Lima, Melissa Catalano Correa, Michelle Cunha Rodrigues Rosa e Walter Aguiar Martins Junior.

4.3 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-Geral

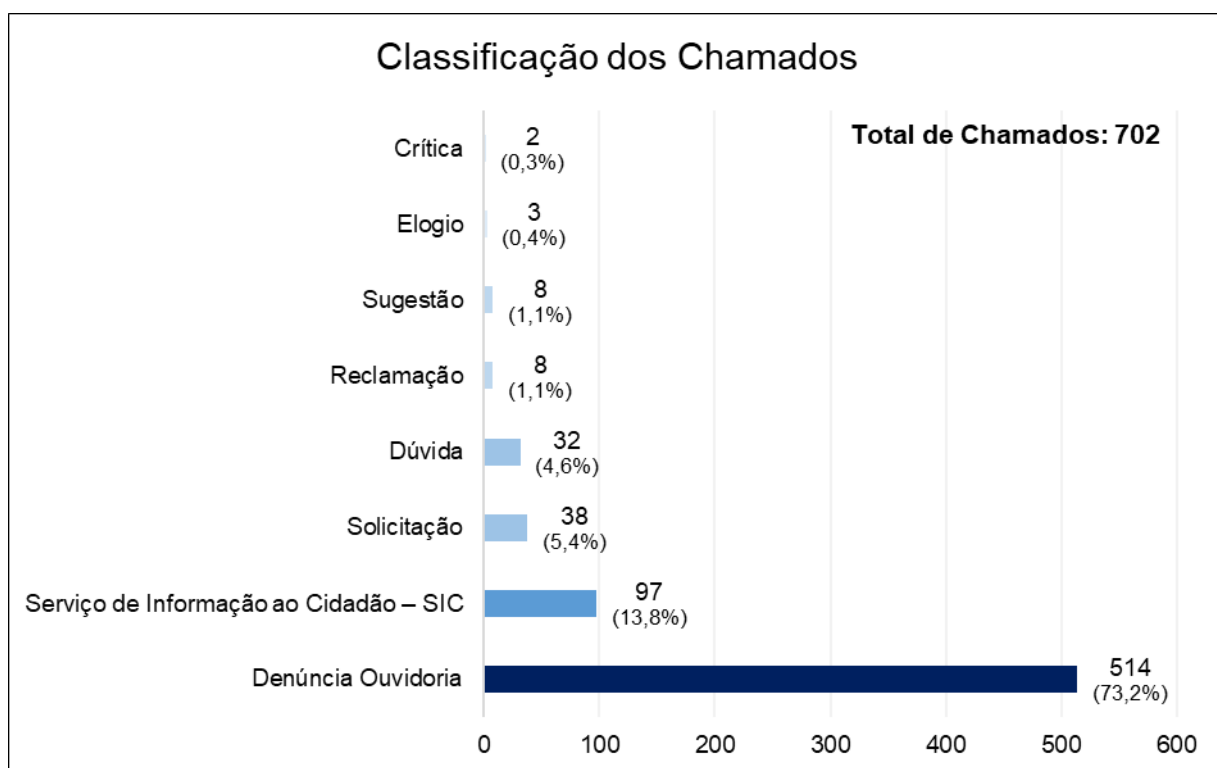
- Adesão a Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria-geral da União (CGU), em 09.06.2021;
- Entrega ao Conselheiro Presidente de minuta de Instrução Normativa dispondo sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em 09.06.2021;
- Solicitação ao Conselheiro Presidente de instituição de comissão de grupo de estudo sobre a implementação da Lei n.º 13.460/2017 no âmbito do TCE-MT, em 09.06.2021;
- Levantamento de estoque processual e adoção de providências junto as Unidades competentes, em 24.06.2021;
- Criado assuntos internos na classificação dos chamados no sistema Control-P;

- Elaboração de Relatório Estatístico mensal da Ouvidoria-geral (maio, junho, julho e agosto);
- Elaboração do relatório atividades do segundo trimestre da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Elaboração de Relatório do primeiro semestre da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Comunicação Social;
- Inserção de dados estatísticos das manifestações recebidas no 2º trimestre no hotsite da Ouvidoria-geral;
- Encaminhamento de 91 (noventa e uma) Comunicações Internas;
- Tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Entregue, aprovado e lançado projeto de adequação das Unidades Fiscalizadas a Lei n.º 13.460/2017 (Protocolo n.º 60.977-7/2021 e 60.085-7/2021);
- Instaurada comissão de estudo para tratar da aplicação da Lei n.º 13.460/2017 no âmbito do TCE-MT (Portaria n.º 144/2021).

5 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

No 2º quadrimestre de 2021, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 702 (setecentos e dois) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

Desse total, 514 (quinhentos e quatorze) compreendem denúncias, 97 (noventa e sete) solicitações de acesso à informação, 38 (trinta e oito) solicitações, 32 (trinta e duas) dúvidas, 8 (oito) reclamações, 8 (oito) sugestões, 3 (três) elogios e 2 (duas) críticas, conforme observa-se nos gráficos a seguir:



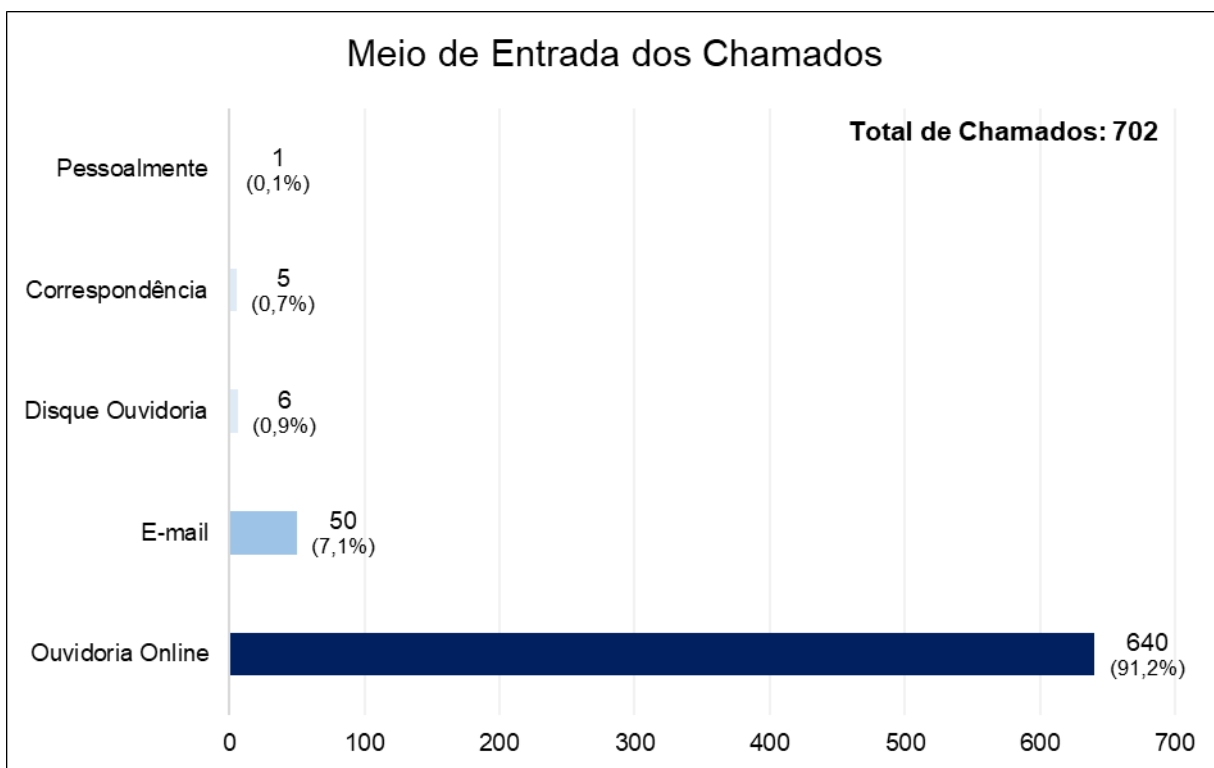
Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

Por oportuno, registra-se que mensalmente no 2º quadrimestre, tem-se os seguintes dados:

Classificação do Chamado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
Crítica	1	0	1	0	1	0	0	1
Denúncia - Ouvidoria	113	150	172	179	149	114	132	120
Dúvida	10	11	12	6	4	10	11	7
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	3
Reclamação	8	7	2	5	1	2	3	2
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	27	20	21	15	23	26	26	22
Solicitação	47	17	31	18	8	8	9	13
Sugestão	2	2	1	1	3	3	0	0
TOTAL	208	207	240	224	189	163	181	168
TOTAL GERAL	1.580							

Dados extraídos do Sistema Control-P em 30.09.2021.

Cumpra mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*, compreendendo o total de 640 (seiscentos e quarenta) manifestações, além de 50 (cinquenta) recebidas por e-mail, 6 (seis) pelo Disque Ouvidoria, 5 (cinco) por correspondência e 1 (uma) pessoalmente.



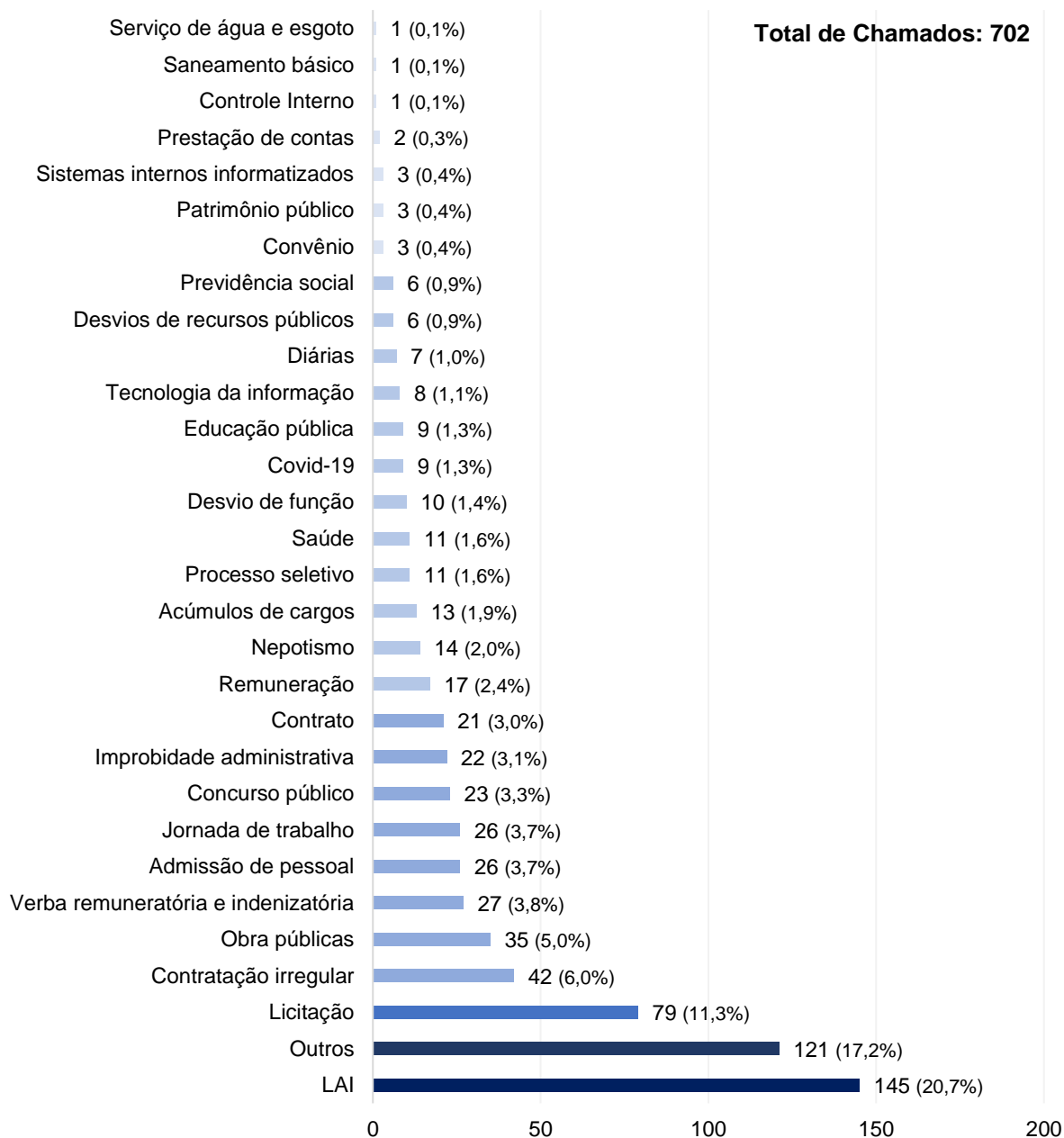
Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

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

Assunto Interno	Chamados	%
LAI	145	20,7%
Outros	121	17,2%
Licitação	79	11,3%
Contratação irregular	42	6,0%
Obra públicas	35	5,0%
Verba remuneratória e indenizatória	27	3,8%
Admissão de pessoal	26	3,7%
Jornada de trabalho	26	3,7%
Concurso público	23	3,3%
Improbidade administrativa	22	3,1%
Contrato	21	3,0%
Remuneração	17	2,4%
Nepotismo	14	2,0%
Acúmulos de cargos	13	1,9%
Processo seletivo	11	1,6%
Saúde	11	1,6%
Desvio de função	10	1,4%
Covid-19	9	1,3%
Educação pública	9	1,3%
Tecnologia da informação	8	1,1%
Diárias	7	1,0%
Desvios de recursos públicos	6	0,9%
Previdência social	6	0,9%
Convênio	3	0,4%
Patrimônio público	3	0,4%
Sistemas internos informatizados	3	0,4%
Prestação de contas	2	0,3%
Controle Interno	1	0,1%
Saneamento básico	1	0,1%
Serviço de água e esgoto	1	0,1%
Total	702	100%

Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

Assunto Interno



Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

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%

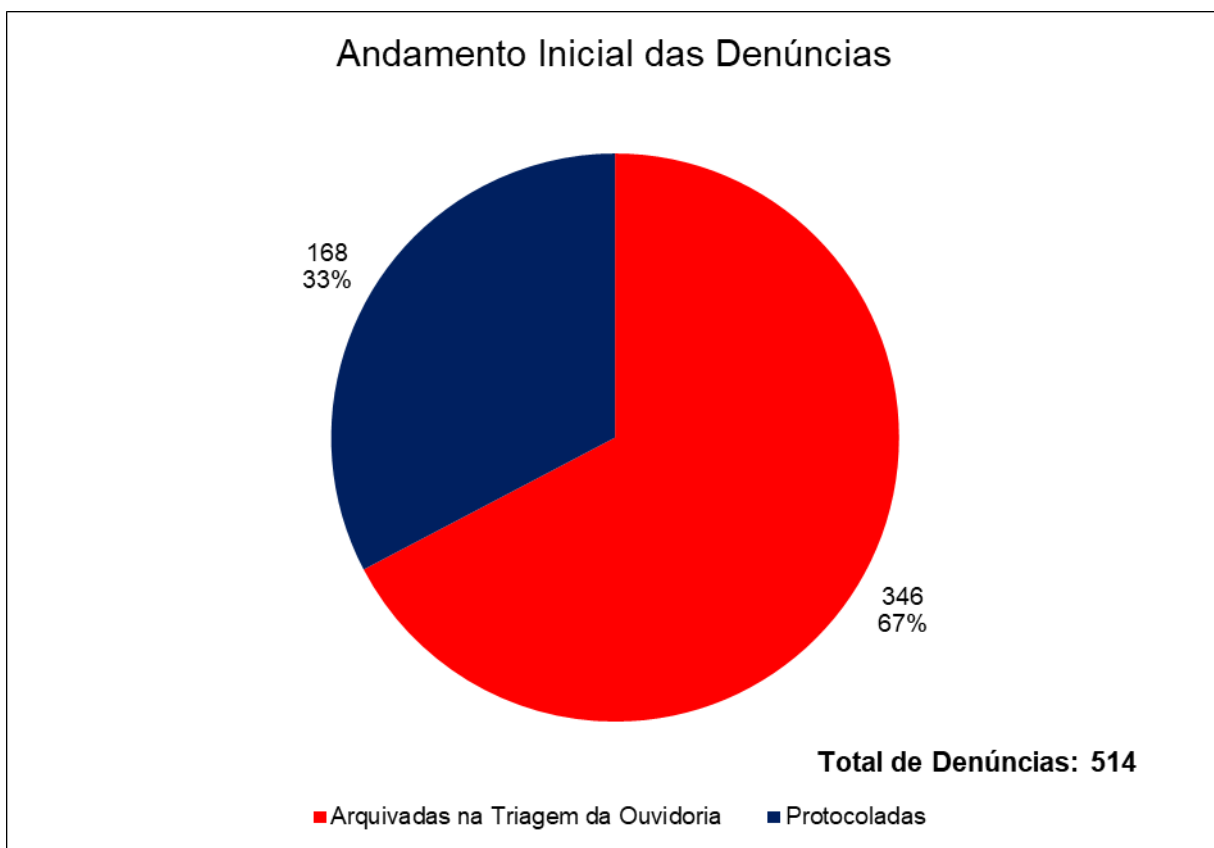
OBJETIVO 12	INDICADOR ESTRATÉGICO	PROGRAMAS - PROJETOS	AÇÃO	META 2021
Fortalecer a gestão da integridade institucional	Percentual de SIC com respostas aos interessados no prazo	Regulamentar a automatizar o processo de serviço de informação ao cidadão	Responder as manifestações oriundas de pedido de acesso à informação, no prazo disciplinado na Lei n.º 12.527/2011.	90%

No primeiro quadrimestre como mencionado, foram recebidos o total de 702 (setecentos e duas) manifestações, sendo 97 (noventa e sete) oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 605 (seiscentos e cinco) oriundas da Ouvidoria.

Por oportuno, ressalta-se que das 514 (quinhentos e quatorze) denúncias recebidas, 168 (cento e sessenta e oito) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, 346 (trezentas e quarenta e seis) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-Geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP¹, conforme :

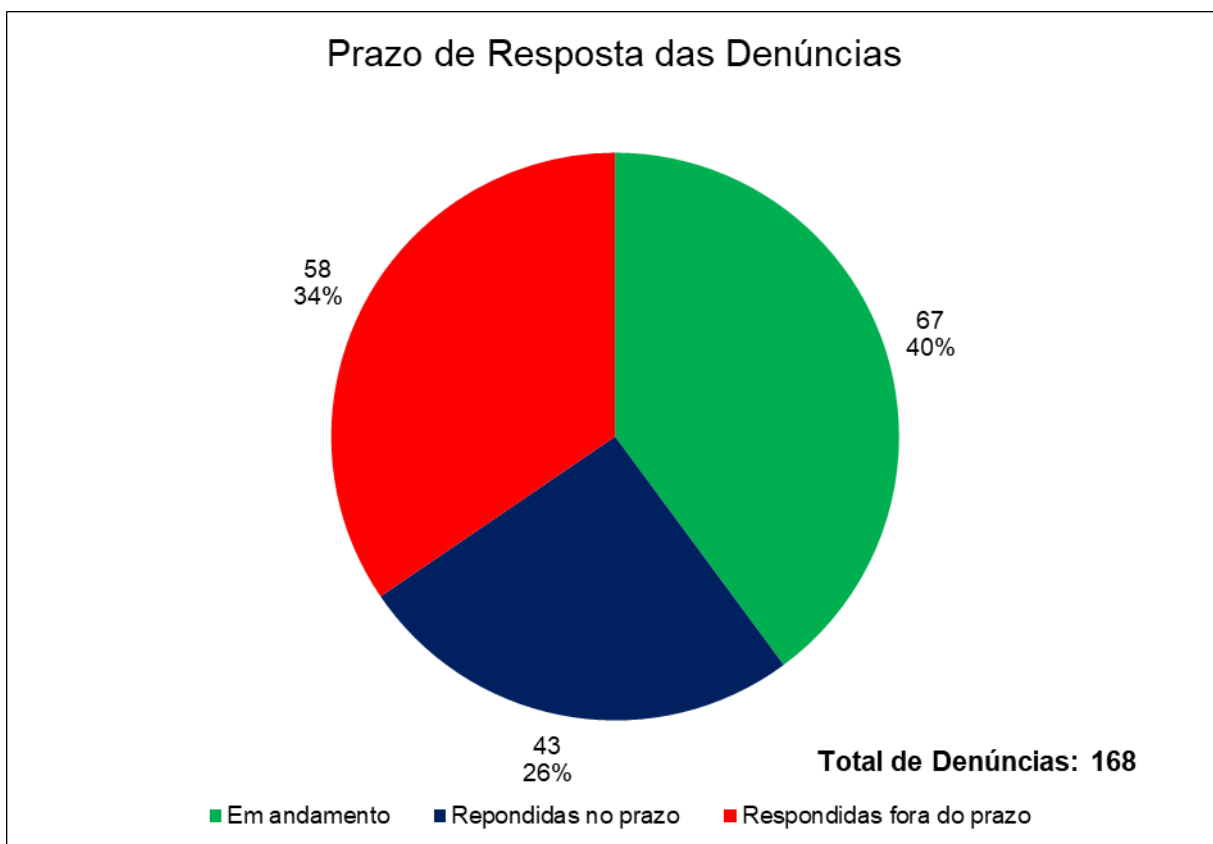
¹ **Art. 3º** O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- 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.



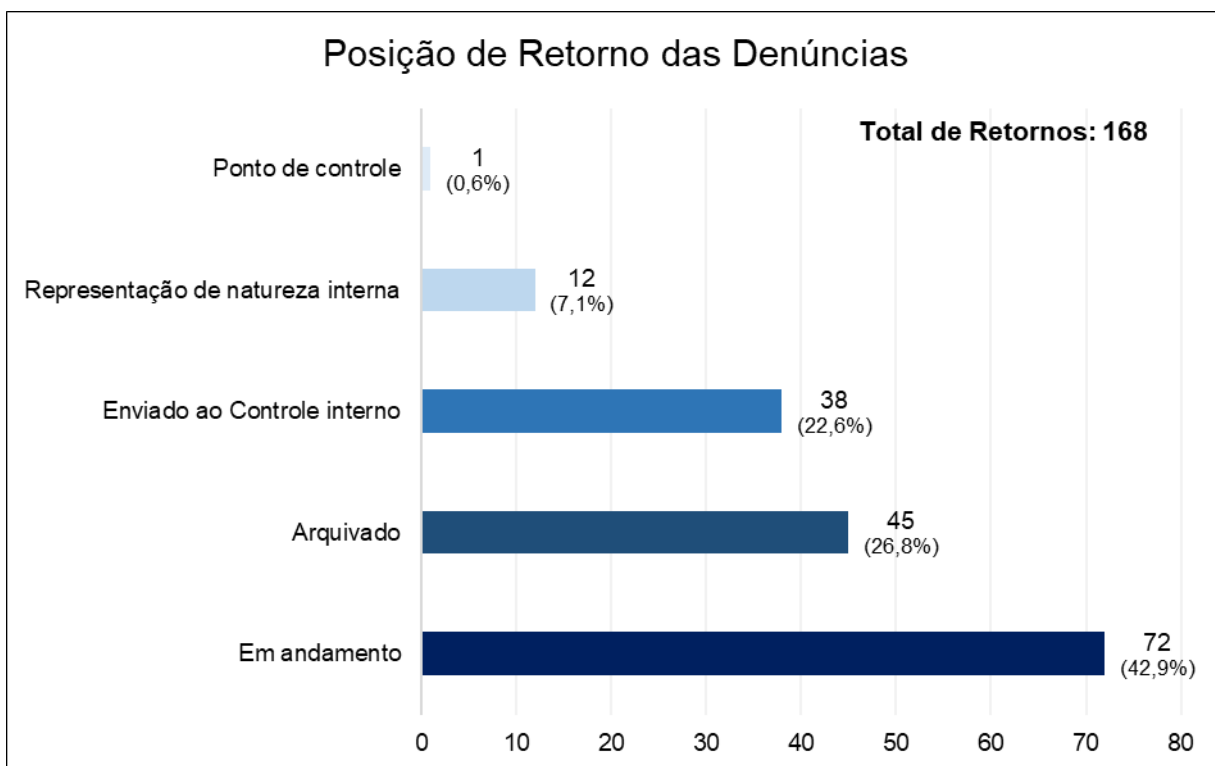
Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

Das 168 (cento e sessenta e oito) denúncias protocoladas por esta Ouvidoria-geral, 43 (quarenta e três) foram respondidas no prazo, 58 (cinquenta e oito) foram respondidas fora do prazo e 67 (sessenta e sete) encontravam-se em andamento até dia 17.09.2021.



Dados extraídos do Sistema Control-P em 17.09.2021.

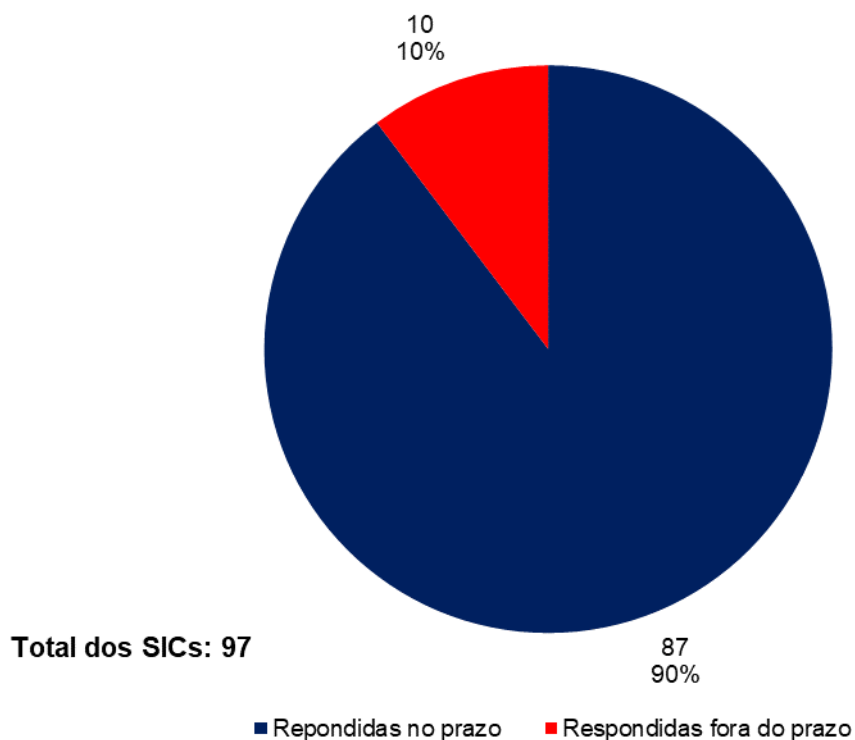
Cumpre mencionar que, dos 168 (cento e sessenta e oito) protocolos de denúncias remetidas para análise das unidades competentes, 72 (setenta e duas) estão encontravam-se em andamento até a data da extração dos dados para a elaboração deste relatório (15.09.2021), 45 (quarenta e cinco) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade, 38 (trinta e oito) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora, 12 (doze) geraram Representações de Natureza Interna e 1 (um) tornou-se Ponto de Controle.



Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

Quanto aos pedidos de acesso à informação, neste quadrimestre foram recebidos 97 (noventa e sete). Destes, observa-se que 87 (oitenta e sete) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP e 10 (dez) fora do prazo, conforme gráfico abaixo:

Prazo de Resposta dos SICs

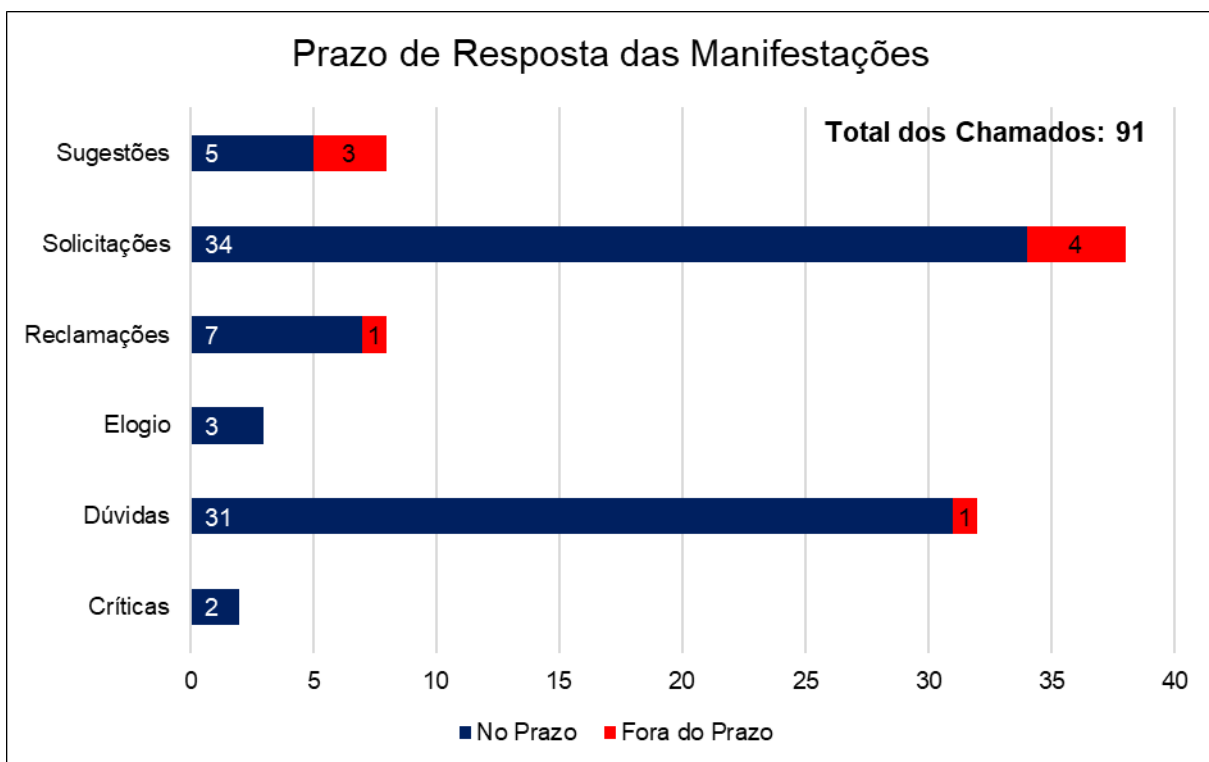


Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

Por fim, quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 91 (noventa e um) chamados, conforme gráfico identificando o quantitativo respondido no prazo e fora no prazo:

Manifestação	No Prazo	Fora do Prazo	Total
Críticas	2	0	2
Dúvidas	31	1	32
Elogio	3	0	3
Reclamações	7	1	8
Solicitações	34	4	38
Sugestões	5	3	8
Total	82	9	91

Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.



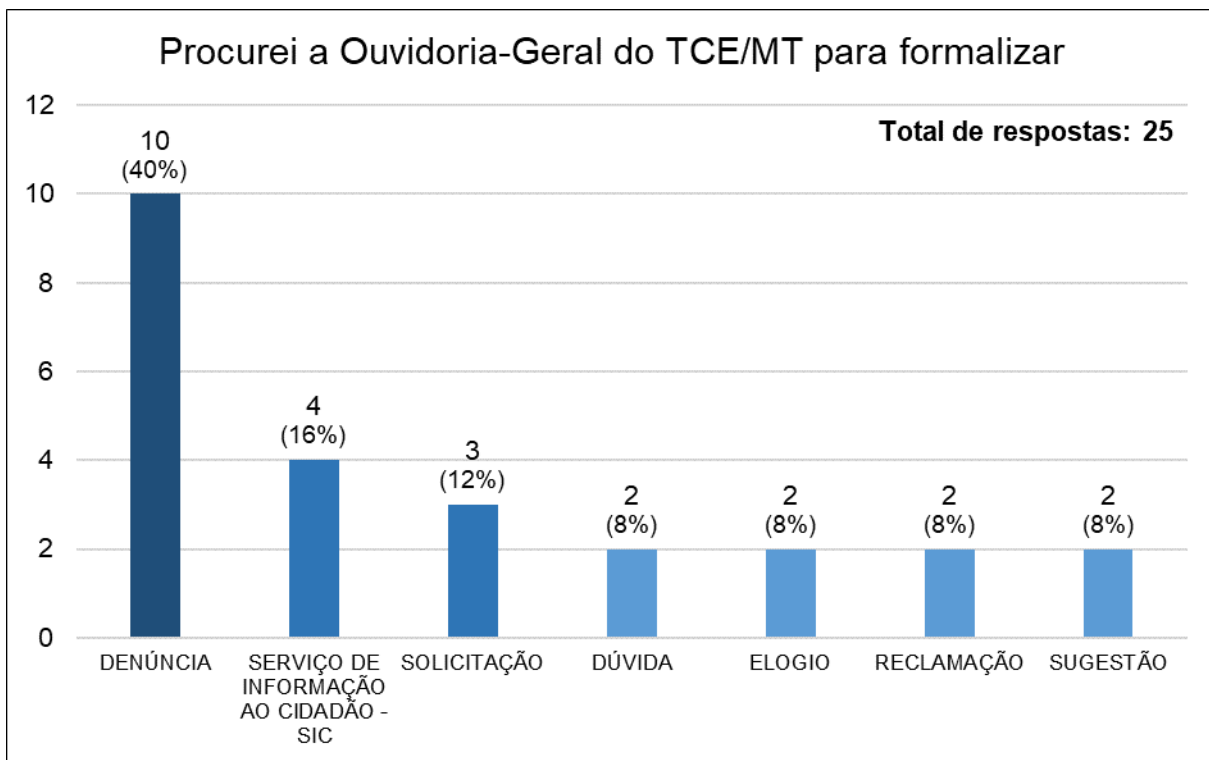
Dados extraídos do Sistema Control-P em 15.09.2021.

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).

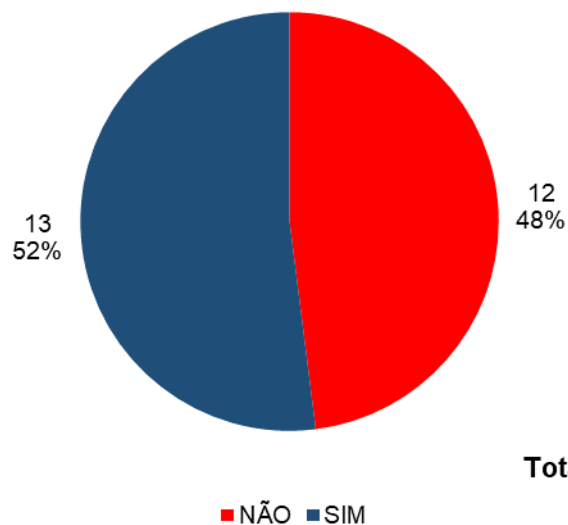
Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 25 (vinte e cinco) respostas na pesquisa inicial e 15 (quinze) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

6.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial:

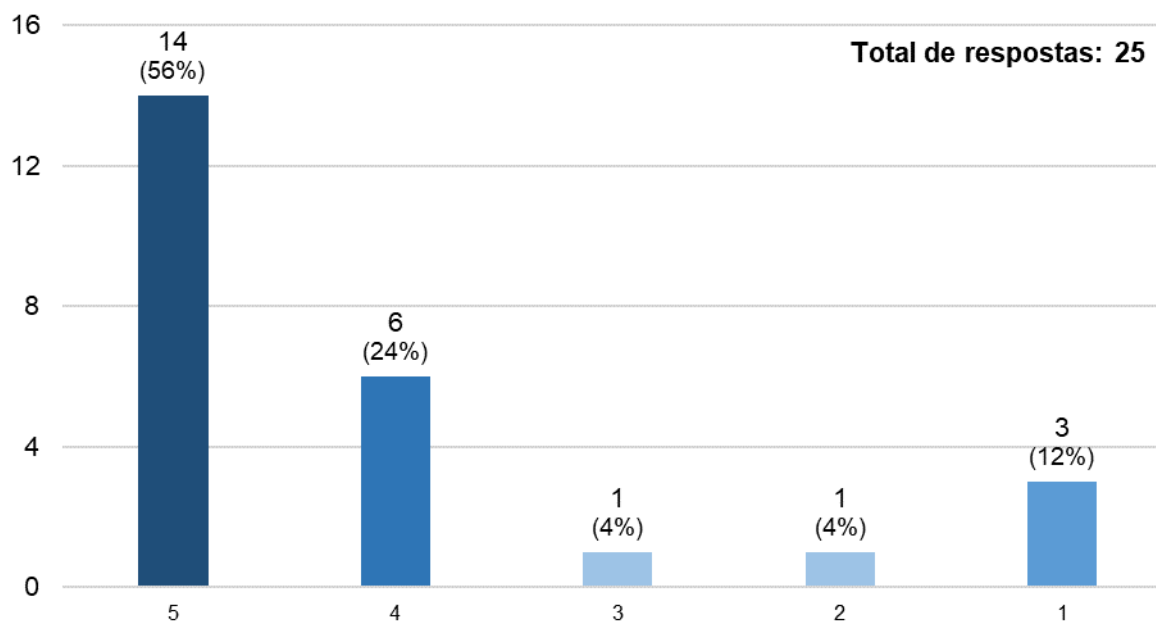


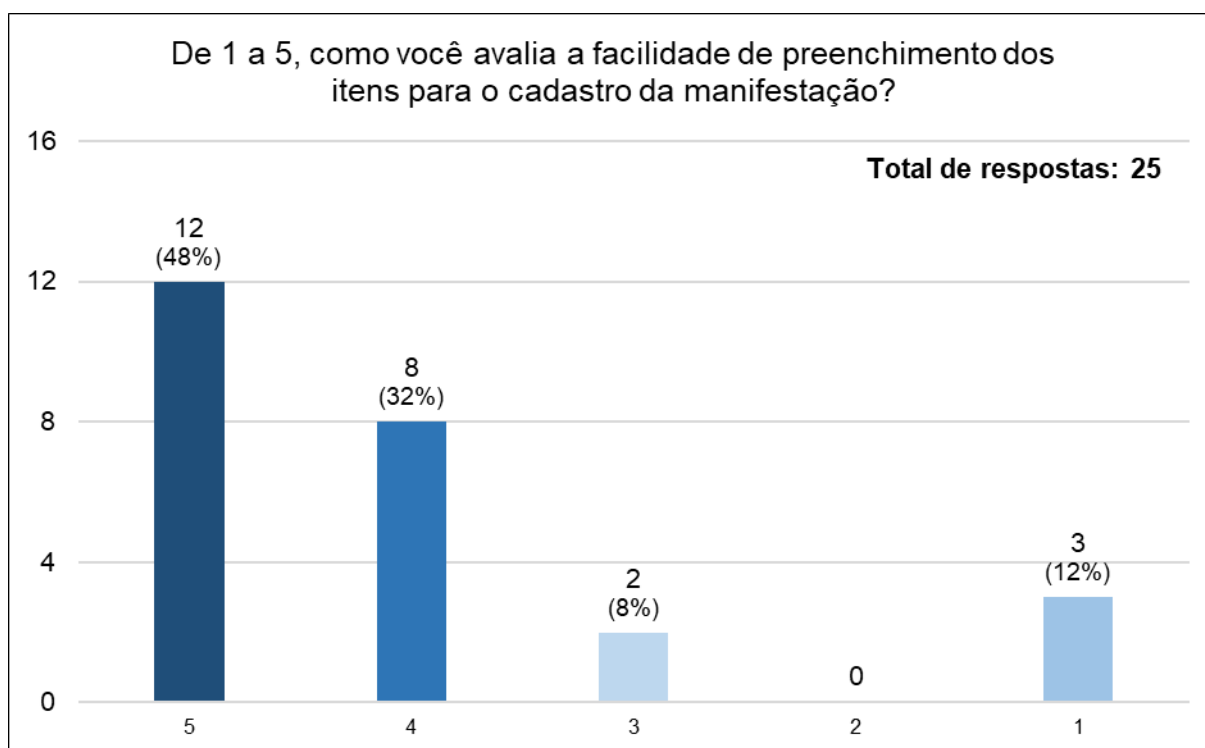
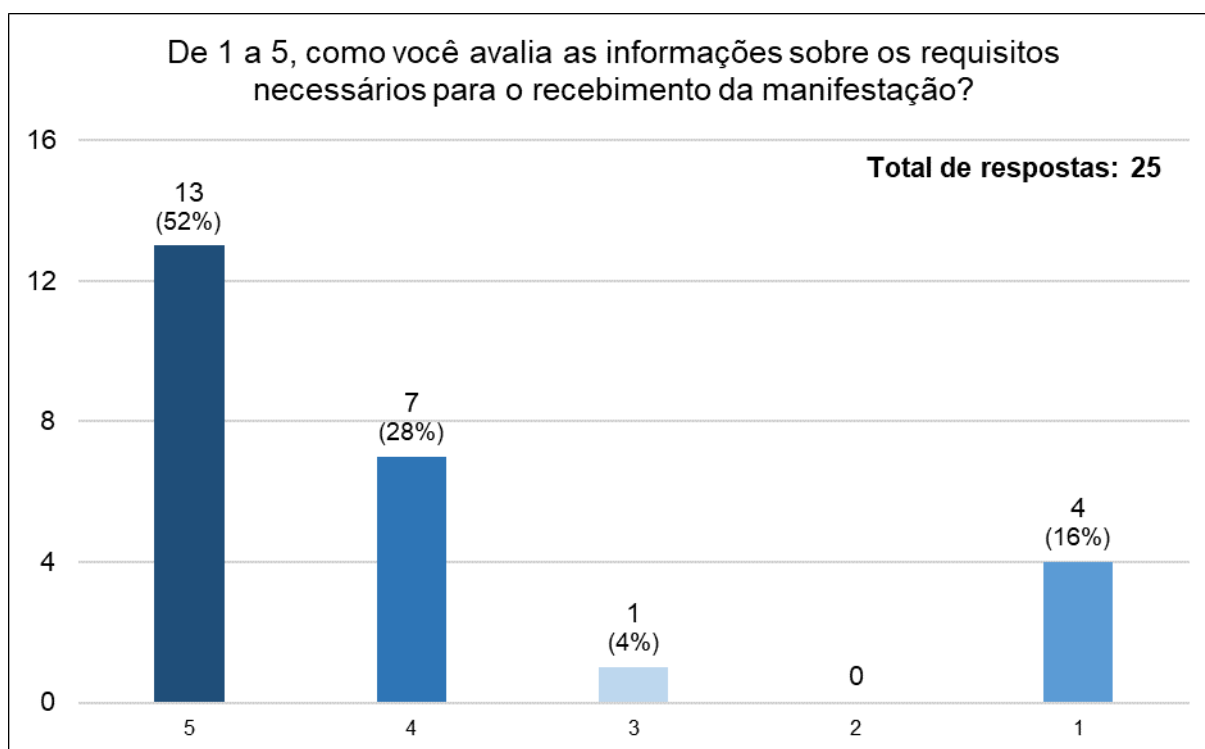
Dados extraídos do Google Forms em 15.09.2021.

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

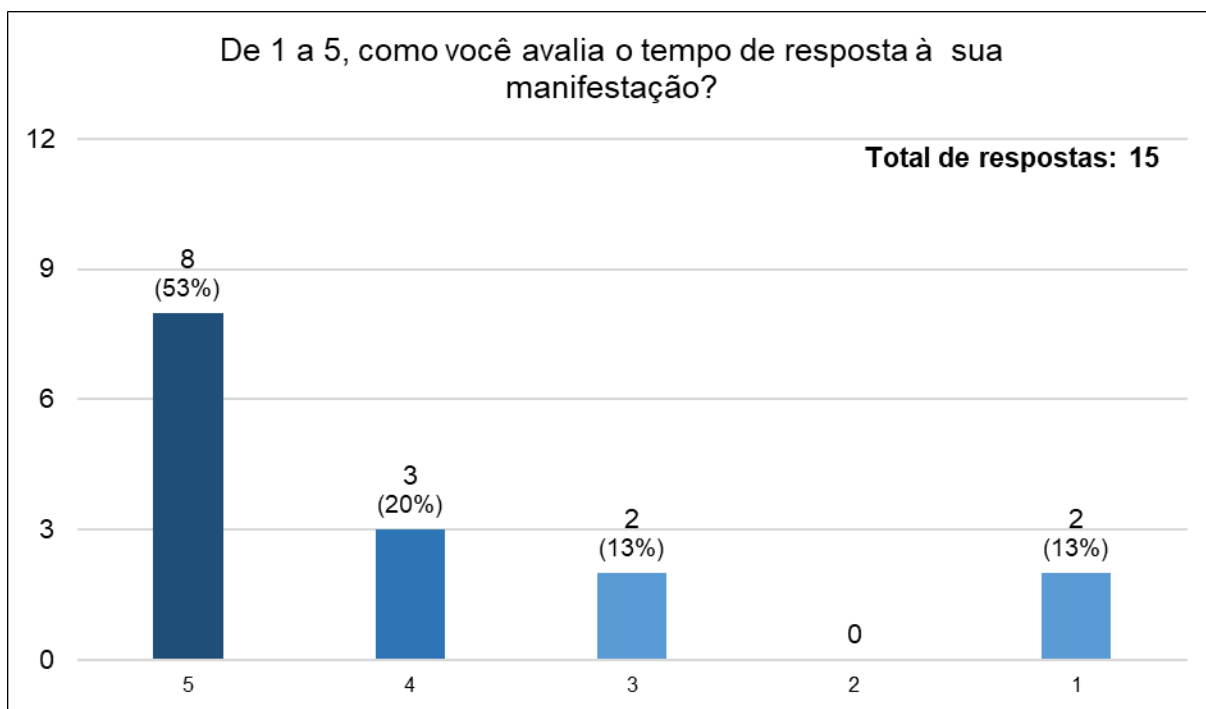
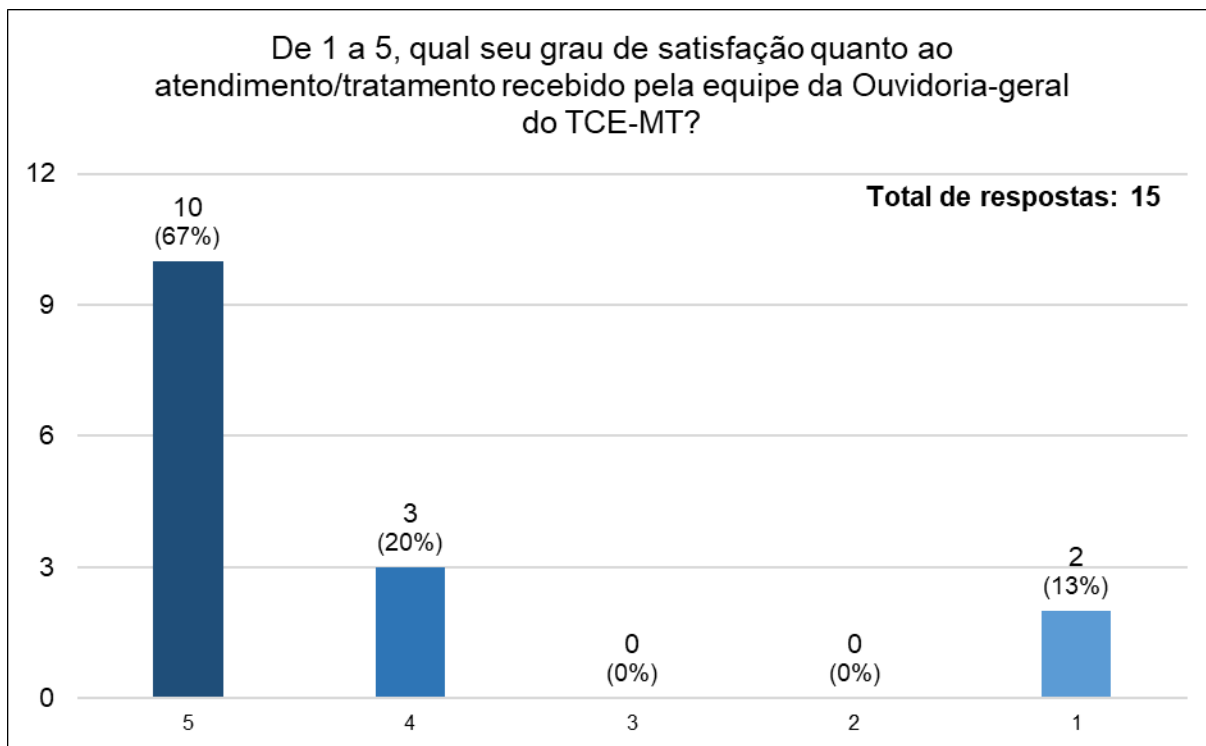


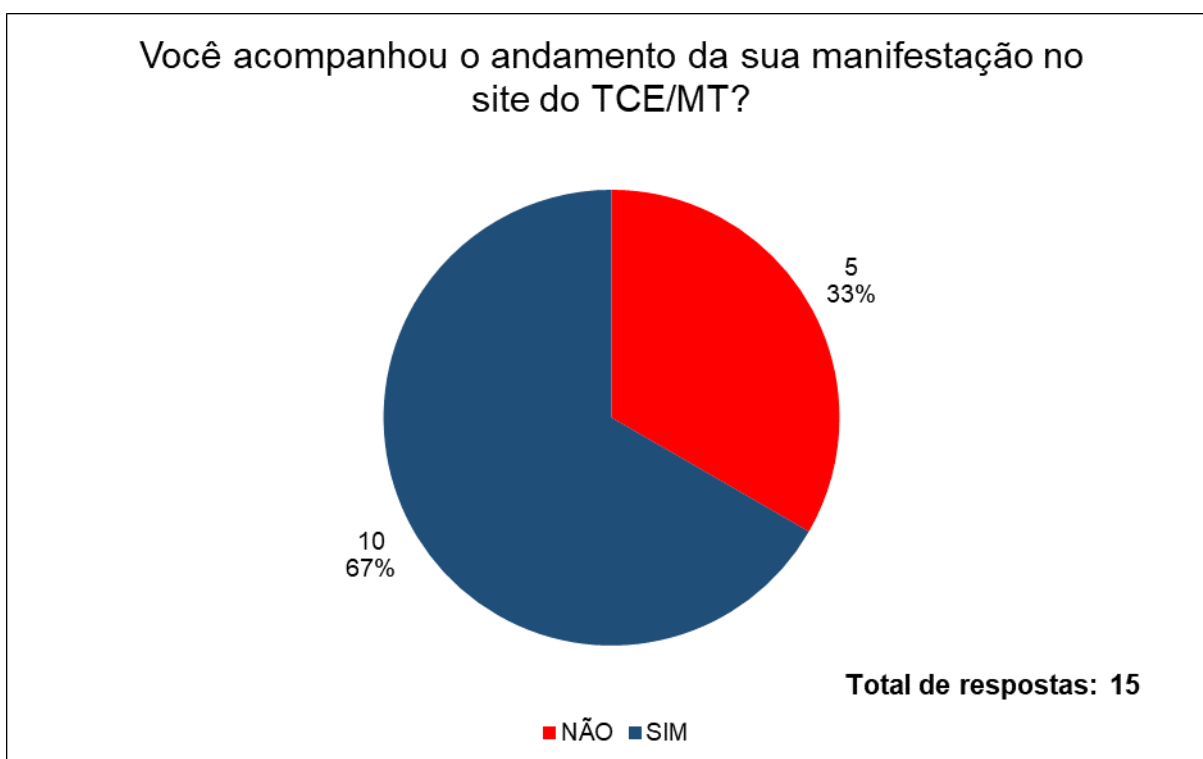
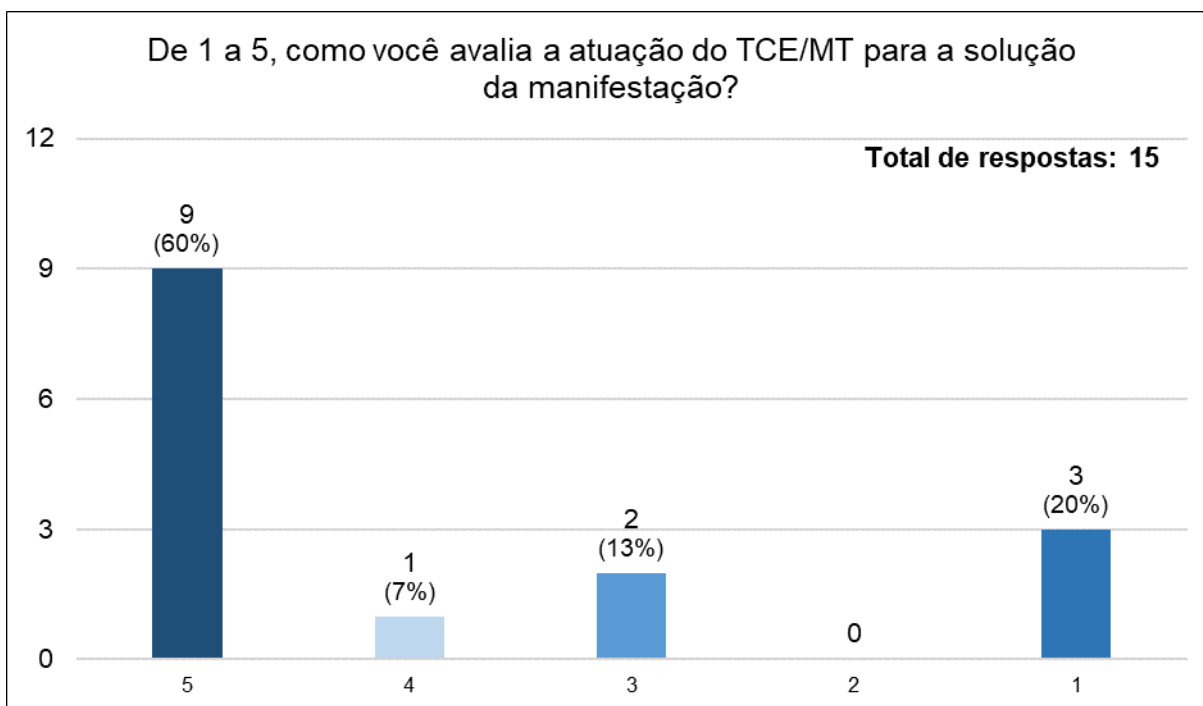
De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria-geral do TCE-MT?





6.2 Resultado pesquisa de satisfação final:







Dados extraídos do Google Forms em 15.09.2021.

Após avaliação dos resultados obtidos no segundo quadrimestre, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 70% (setenta por cento) na maioria dos pontos avaliados, exceto quando se refere 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”.

Por oportuno, ressalto que quando perguntado “qual o grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral do TCE-MT”, a satisfação dos cidadãos ficou compreendida em 87% (oitenta e sete) por cento em “muito bom” e “excelente”, bem como quando questionado se “utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE-MT”, 93% (noventa e três) por cento, responderam que “sim”.

Quanto a última pergunta disposta no questionário da pesquisa de satisfação final “Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços

da Ouvidoria-geral? Se sim, por favor escreva-os abaixo”, obtivemos as seguintes manifestações:

SEQ.	RESPOSTA CIDADÃO
1	Não conseguir ter acesso aos documentos, os despachos apesar de ter iniciado a demanda. Então de certa forma não sei o aconteceu, apesar de ter os números do processo para consultar.
2	Sugiro concentrar os pedidos de demanda e o respectivo acompanhamento na área do site destinado a ouvidoria, podendo neste caso verificar e acessar outros sites de tribunais de contas para fins de identificação de boas práticas, visando tornar mais interativo.
3	Parabéns pelo retorno, toda equipe está de parabéns, são exemplos para muitos.
4	O Ministério Público de Contas soube do andamento desta denúncia, porque são servidores municipais sofrendo apropriação indébita, ou seja, crime. E também uma infração administrativa que poderia ser apurada pelo MPC-MT, porém que deixou a Cargo do Controle Interno do Município de Cuiabá-MT. Controle Externo não existiu, TCE-MT por seu Conselheiro apenas mandou recado, e não fiscalizou.
5	As respostas precisam cumprir o prazo legal e serem mais objetivas.
6	Poderia enviar os documentos (ofícios, relatórios) do processo para o denunciante.
7	Nada a acrescentar. O meu pedido foi atendido, por via indireta, mas foi. Obrigada
8	Ótimo, ótimo, continuarei a prestar minha postura como cidadão.

Diante dos apontamentos, esta Ouvidoria-geral adotará providências quanto as sugestões recebidas, bem como as informará a Presidência desta Corte de Contas no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-geral.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo 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, deu início as adequações a Lei Geral de Proteção de Dados, bem como iniciou projeto visando a adequação das Ouvidorias as Unidades Jurisdicionadas fiscalizadas desta Corte de Contas.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 30 de setembro 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