

# OUVIDORIA-GERAL

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

RELATÓRIO 2º QUADRIMESTRE DE 2023



ANTONIO JOAQUIM  
Conselheiro Ouvidor-Geral

## **COMPOSIÇÃO**

### **CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL**

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

### **SECRETÁRIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA-GERAL**

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

### **SERVIDORES**

Antonio Moraes Neto

Mágida Hammoud Monteiro Guimarães

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Correa

### **COLABORADORES**

Alexandra Massoli Rey Parrado

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior



## **SUMÁRIO**

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
	5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral	7
	5.2 Da tipologia das manifestações .....	9
	5.3 Dos canais de entrada das manifestações .....	10
	5.4 Dos assuntos internos .....	11
	5.5 Da identificação das manifestações .....	13
	5.6 Dos Municípios .....	14
	5.7 Das manifestações por Relator .....	16
	5.8 Do status de impulsionamento das Denúncias .....	17
<b>6</b>	<b>DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>19</b>
	6.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria .....	20
	6.2 Índice de atendimento dos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão .....	23
<b>7</b>	<b>DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>25</b>
	7.1 Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral	25
	7.2 Resultado da pesquisa de satisfação inicial .....	26



	7.3 Resultado da pesquisa de satisfação final.....	30
8	<b>DAS REUNIÕES .....</b>	<b>32</b>
9	<b>DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES .....</b>	<b>32</b>
10	<b>DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA-GERAL33</b>	
11	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>34</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 segundo quadrimestre de 2023, compreendido entre 01.05.2023 e 31.08.2023, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o usuário e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, por onde busca expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública do Estado e dos Municípios de Mato Grosso, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei nº 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria-geral 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, sendo reconduzido ao cargo em 03 de janeiro de 2022, por meio do Ato n.º 001/2022, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.360.

## **2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL**

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

- Alexandra Massoli Rey Parrado (Colaborador);
- Antonio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);



- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Colaborador);
- Mágida Hammoud Monteiro Guimarães (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Secretária Executiva da Ouvidoria-geral);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente);
- 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 da secretaria executiva, sala de assessoria jurídica e sala de assessoria técnica.

### 4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do TCE-MT foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes na Lei Orgânica, Regimento Interno, Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2021, 05/2022 e 20/2022, bem como com o Plano Estratégico desta Corte de Contas.

A Ouvidoria-geral no desempenho de suas atividades busca evidenciar internamente que todo o trabalho realizado pela unidade, possa auxiliar o Órgão a melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação forte e transparente com o cidadão, reduzindo a autuação de processos e impactando de forma positiva na redução de custos e sanções por intermédio da prevenção.



## **5 DAS MANIFESTAÇÕES**

### **5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral**

Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se as manifestações registradas pelo público interno e externo desta Corte de Contas, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

Cumpre ressaltar que a Ouvidoria-geral é o canal onde o usuário exerce sua cidadania, pois quando uma manifestação é recebida, se busca uma resposta, informação, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir atendimento de qualidade.

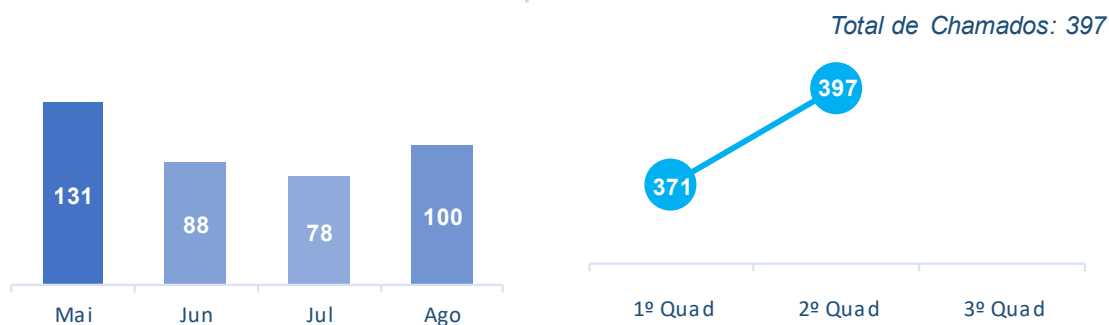
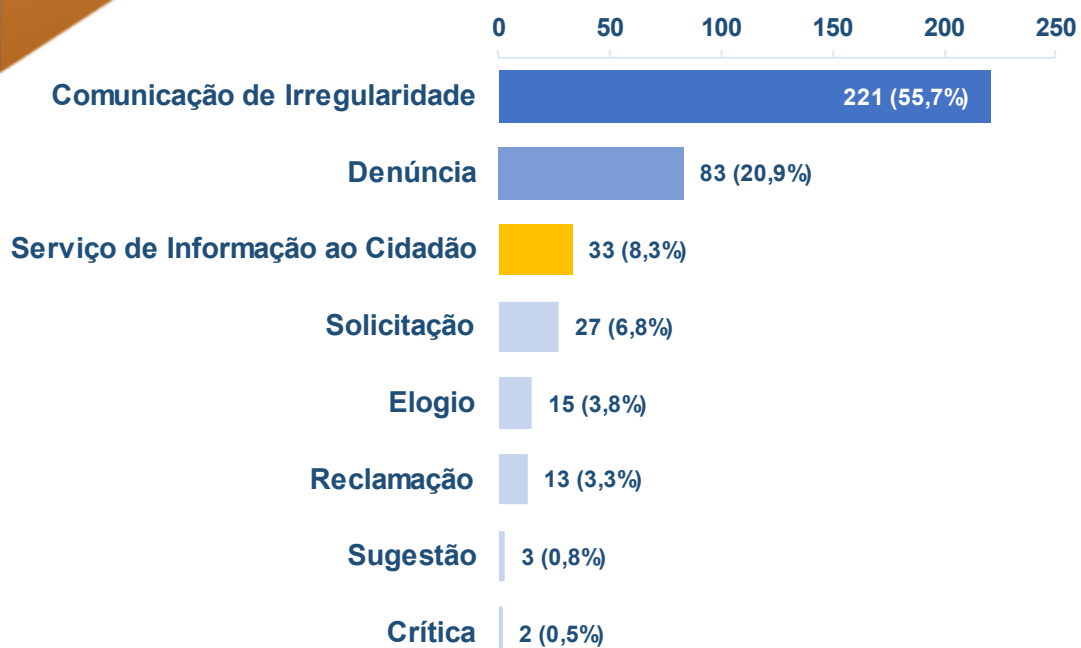
No segundo quadrimestre de 2023 (01.05.2023 a 31.08.2023), a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 397 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadão, sendo 364 manifestações típicas de Ouvidoria e 33 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

Vejamos o quantitativo de manifestações recebidas no segundo quadrimestre de 2023:





## MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023





## **5.2 Da tipologia das manifestações**

A Ouvidoria-geral, no uso de suas atribuições, recebe, analisa, classifica, trata e responde as seguintes categorias de manifestação:

- **Manifestações típicas de Ouvidoria**, que se traduzem em solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e comunicação de irregularidade.
- **Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação** (Lei n.º 12.527/2011), por meio do **Serviço de Informações ao Cidadão**, nos termos da Resolução Normativa n.º 12/2012, do art. 15, inciso I, da Resolução Normativa n.º 11/2021 e art. 1º, inciso VII, da Resolução Normativa n.º 05/2022.

No que diz respeito à tipologia, as manifestações típicas de Ouvidoria são assim classificadas:

- **Solicitação:** requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento do Tribunal de Contas;
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão do próprio Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Sugestão:** manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços do Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Elogio:** demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou por algum ente a ele jurisdicionado;
- **Crítica:** manifestação sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas, seus servidores e/ou gestores públicos;
- **Denúncia:** manifestação encaminhada de forma identificada, sobre matéria de competência do Tribunal de Contas, encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado sujeito à sua jurisdição;



- **Comunicação de irregularidade:** manifestação encaminhada de forma anônima, feitas por pessoas não identificadas, ou que não cumprirem os requisitos de recebimento de denúncia, sobre irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública.

Por sua vez, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** solicitação de informação no âmbito do TCE-MT, por meio do canal virtual disponibilizado aos usuários, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP.

Cumpra esclarecer que quem classifica a manifestação é o próprio usuário, mas em alguns casos, a Ouvidoria-geral, durante sua análise de triagem, procede com a reclassificação, conforme possibilidade prevista no artigo 21, da Resolução Normativa nº 11/2021.

Realizada esta ressalva, observa-se que no 2º quadrimestre de 2023, foram recebidas o seguinte quantitativo de manifestações de Ouvidoria: 221 comunicações de irregularidades, 83 manifestações de denúncias, 27 solicitações, 15 elogios, 13 reclamações, 3 sugestões e 2 críticas. Quanto as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, foram recebidos 33 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

### **5.3 Dos canais de entrada das manifestações**

A Ouvidoria-geral do TCE-MT dispõe de 5 canais para recebimento de manifestações, sendo eles: canal de Ouvidoria Online, e-mail, correspondência, presencial e Disque Ouvidoria.



Observa-se que o canal mais utilizado foi o Ouvidoria Online, que recebeu 320 manifestações, vejamos:



Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

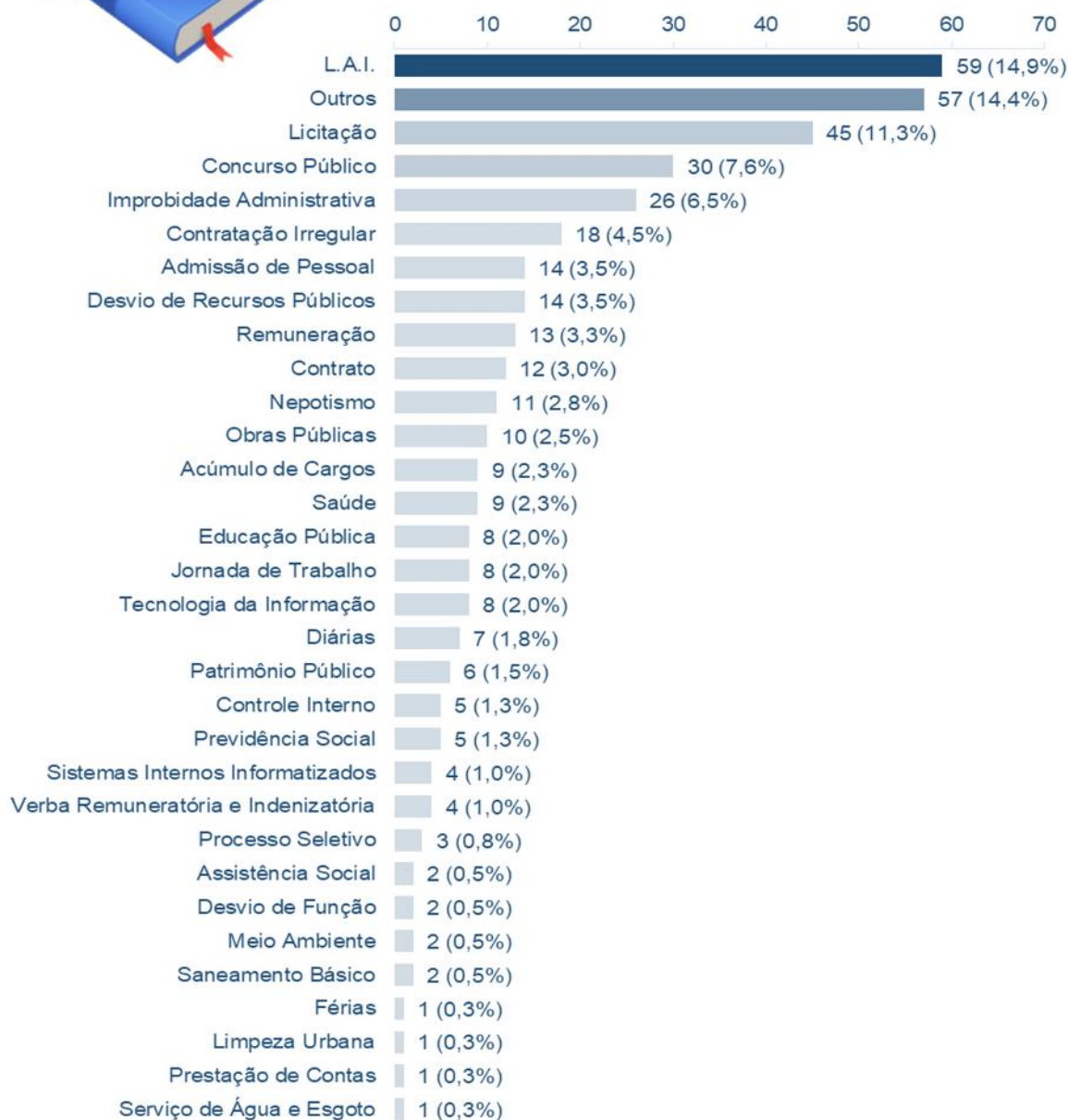
#### **5.4 Dos assuntos internos**

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os 5 assuntos mais recorrentes foram sobre lei de acesso à informação, licitação, concurso público e improbidade administrativa, conforme gráfico abaixo:





## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



Total de Assuntos: 32 Total de Chamados: 397

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

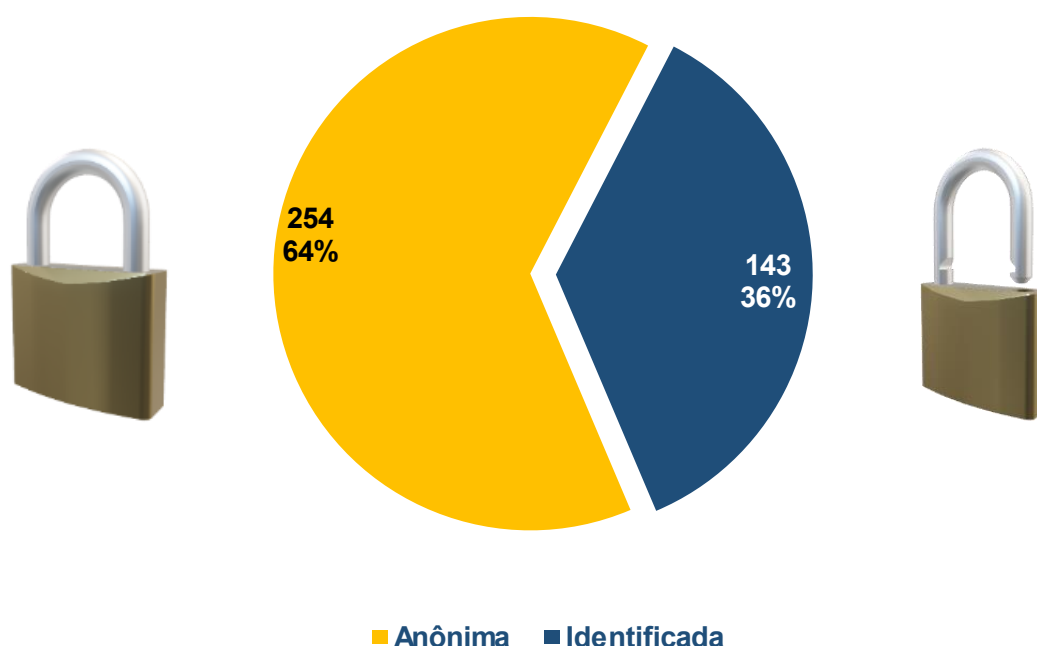


## 5.5 Da identificação das manifestações

Ao realizar manifestações junto a Ouvidoria-geral do TCE-MT o usuário pode optar por registrar as manifestações de forma anônima ou identificada, com exceção das denúncias, solicitações e serviço de informação ao cidadão que podem ser realizadas somente de forma identificada.

De acordo com os registros da Unidade, do total de 397 manifestações recebidas 143 foram realizadas de forma identificada e 254 de forma anônima, vejamos:

### MANIFESTAÇÕES POR STATUS DE IDENTIFICAÇÃO



Total de Chamados: 397

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



## **5.6 Dos Municípios**

Conhecer os jurisdicionados citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem onde está a maior demanda, é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação e orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos e serviços para atender as necessidades locais, visando a boa prestação do serviço público.

Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no 2º quadrimestre de 2023, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria-geral recebeu mais manifestações.

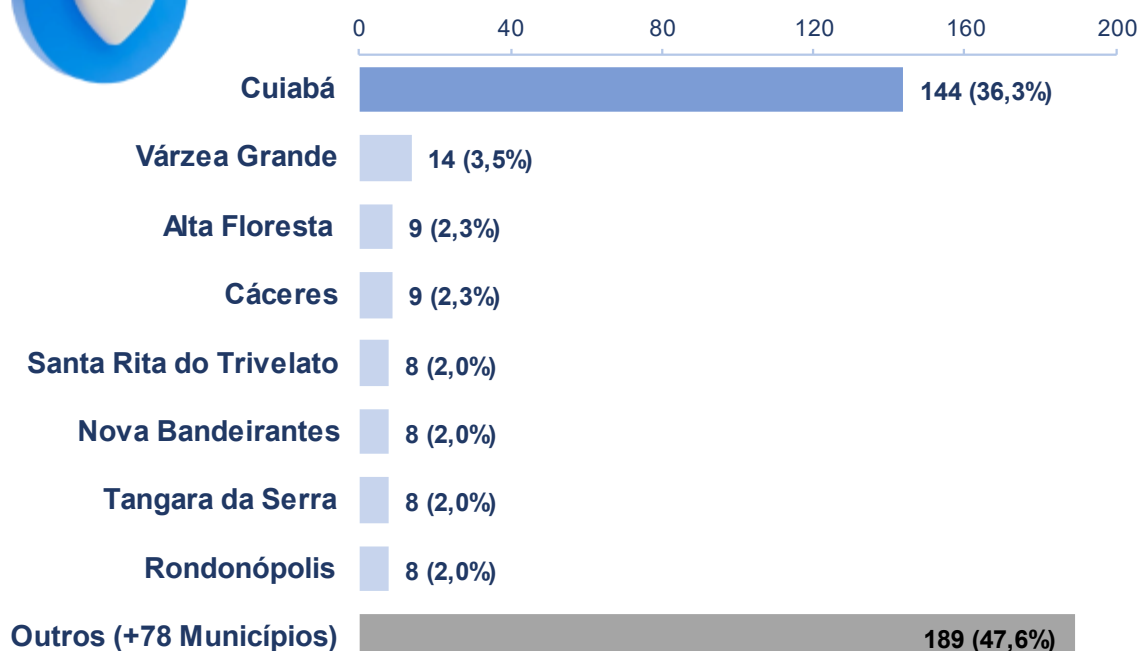
Ressalta-se que o fato de o município ser citado nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria-geral, não indica necessariamente maior número de irregularidades praticadas por aquele ente jurisdicionado, podendo o fato tão somente estar relacionado a facilidade de acesso à rede de computadores que permite aos cidadãos maior familiaridade com procedimentos de transparência.

Ademais, na elaboração do relatório, não foi considerado apenas as denúncias e comunicações de irregularidades, e sim todas as tipologias que a Ouvidoria-geral recebe (elogios, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e pedidos de acesso à informação).





## Total de Chamados por Município



Total de Chamados: 397

Total de Municípios: 86

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

Observa-se que o município mais citado foi a capital mato-grossense, porém ressalta-se que os jurisdicionados referentes aos órgãos estaduais, em sua quase totalidade, sediam-se na capital, o que justifica a diferença quando comparado com o município que ocupa a segunda posição (Várzea Grande).

No gráfico abaixo, verificamos a proporção relativa de manifestações na mesma base populacional, ou seja, número de manifestações para cada 10 mil habitantes. Esta forma de observar as manifestações por município, torna a análise equilibrada, pois posiciona os municípios na mesma base de comparação. Verifica-se que o Município de Araguaína apresentou o equivalente a 50 manifestações para cada 10 mil habitantes, seguido de Luciara, com o equivalente a 32

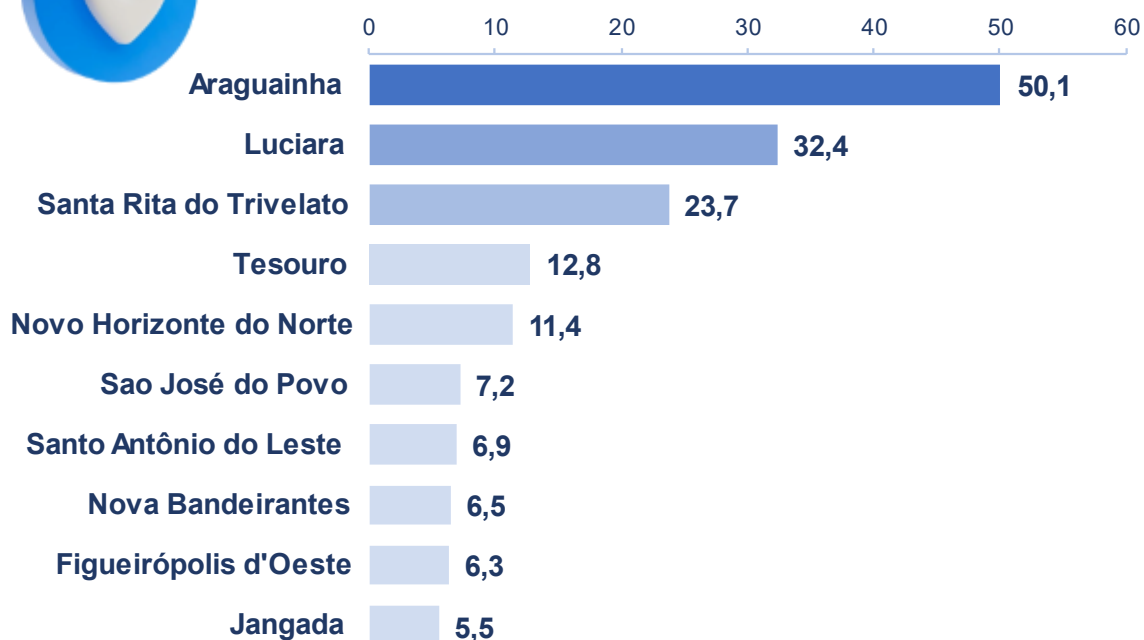




manifestações para cada 10 mil habitantes. Cabe ressaltar que esta não é uma análise de unidades jurisdicionadas, mas municipal, haja vista que cada município tem ao menos 2 Unidades Jurisdicionadas, sendo Prefeituras e Câmaras Municipais. A média estadual é de 1,2 chamados registrados na Ouvidoria do TCE-MT para cada 10 mil habitantes.



### Chamados por 10 mil Habitantes



Média dos 86 Municípios: **1,2 Chamados por 10 Mil Habitantes**

População Estimada (IBGE 2022)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

## 5.7 Das manifestações por Relator

A distribuição das manifestações, seguindo critérios regimentais, por distribuição conforme competência atribuída ao Relator da Unidade Jurisdicionada

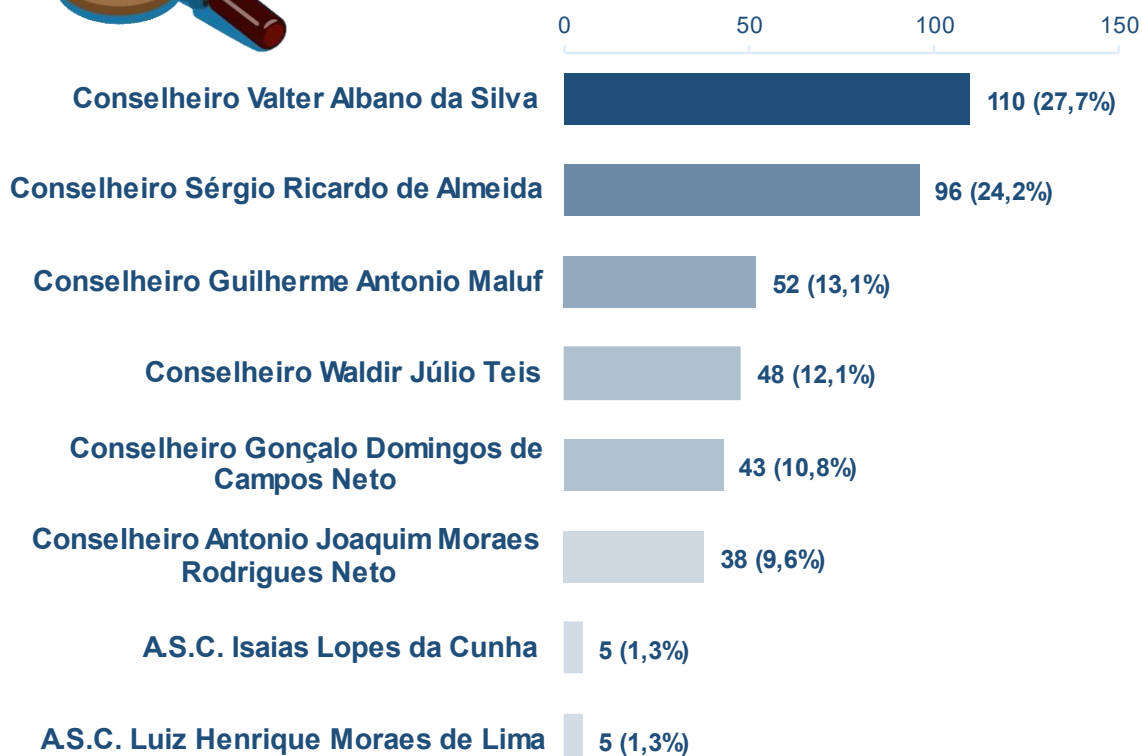




do ano em que o processo foi autuado, se deu da seguinte forma:



### MANIFESTAÇÕES POR RELATORIA



Total de Chamados: 397

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

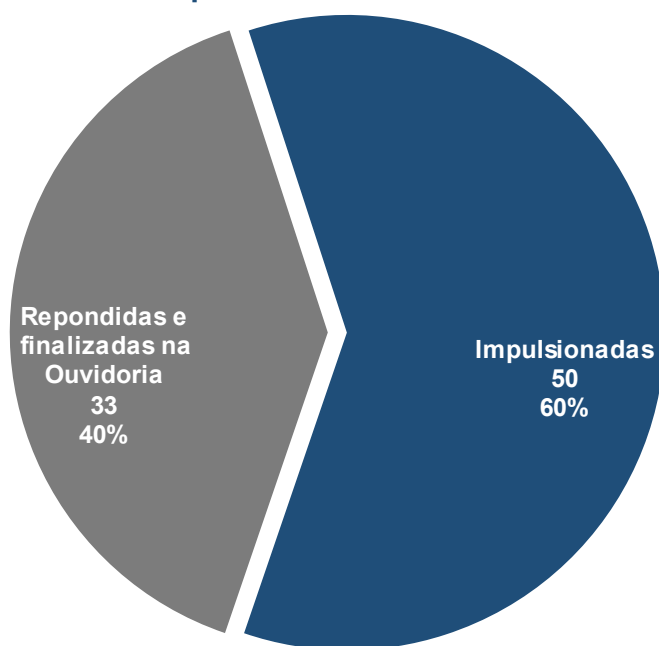
## 5.8 Do status de impulsionamento das Denúncias

Uma parcela de 40% das Denúncias que ingressam no TCE-MT são respondidas e finalizadas pela própria Ouvidoria-geral, pois tratavam-se de Representação de Natureza Externa, proposta por autoridades e outras partes legítimas; ou não atendem aos requisitos de recebimento, mesmo após o contato



e solicitação de complementação da Denúncia com informações necessárias. Os próximos gráficos abaixo apresentam o resultado do status de impulsionamento das Denúncias e o posicionamento apenas das Denúncias impulsionadas, vejamos:

**Status de Impulsionamento das Denúncias**

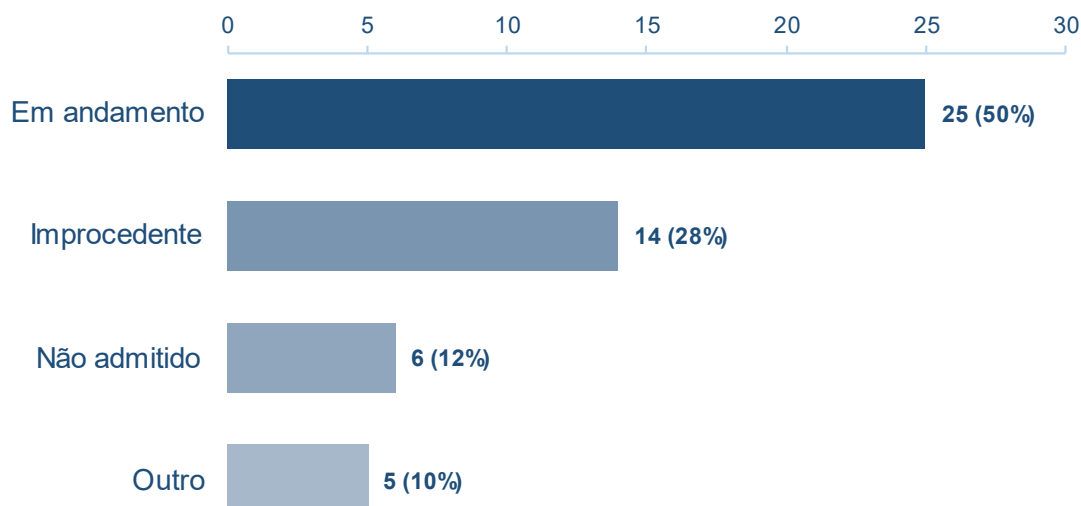


*Total de Denúncias: 83*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



### Posicionamento das Denúncias Impulsionadas



Total de Denúncias Impulsionadas: **50 Denúncias**

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

## 6 DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao usuário, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2023, que 60% das manifestações típicas de Ouvidoria e 88% dos pedidos de acesso à informação (SIC) fossem comunicados ao manifestante/solicitante no prazo legal, em conformidade 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) c/c Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2021, 05/2022 e 20/2022, conforme dados constantes no Plano de Ação de 2023:



OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvidoria-geral tenham resposta final no prazo legal estabelecido nas RN n.º 11/2021 e 20/2022.	60%
Percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que os SICs tenham resposta final no prazo legal estabelecido na RN n.º 12/2012.	88%

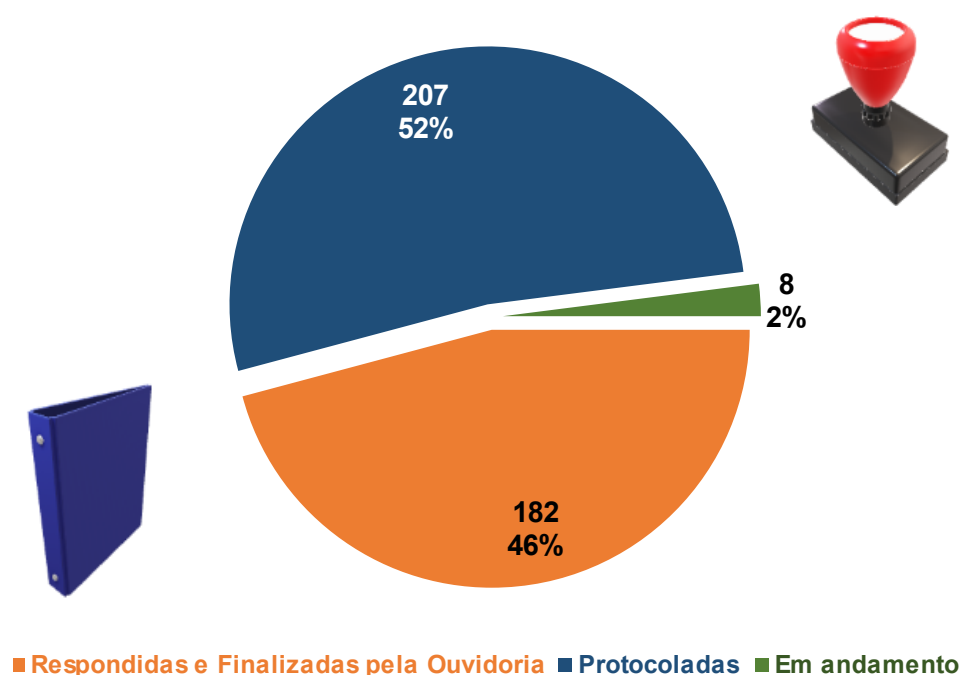
### 6.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria

No 2º quadrimestre de 2023, como mencionado, foram recebidos o total de 397 manifestações, sendo 364 oriundas da Ouvidoria e 33 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

Cumpramos esclarecer que das 397 manifestações recebidas na Ouvidoria-geral, 207 foram protocoladas e encaminhadas às unidades competentes para análise e emissão de resposta, 182 foram respondidas pela Ouvidoria-geral sem demandar análise de outras unidades e 8 encontravam-se aguardando análise inicial pela Ouvidoria-geral até a data de extração dos dados.



## ANDAMENTO INICIAL DAS MANIFESTAÇÕES

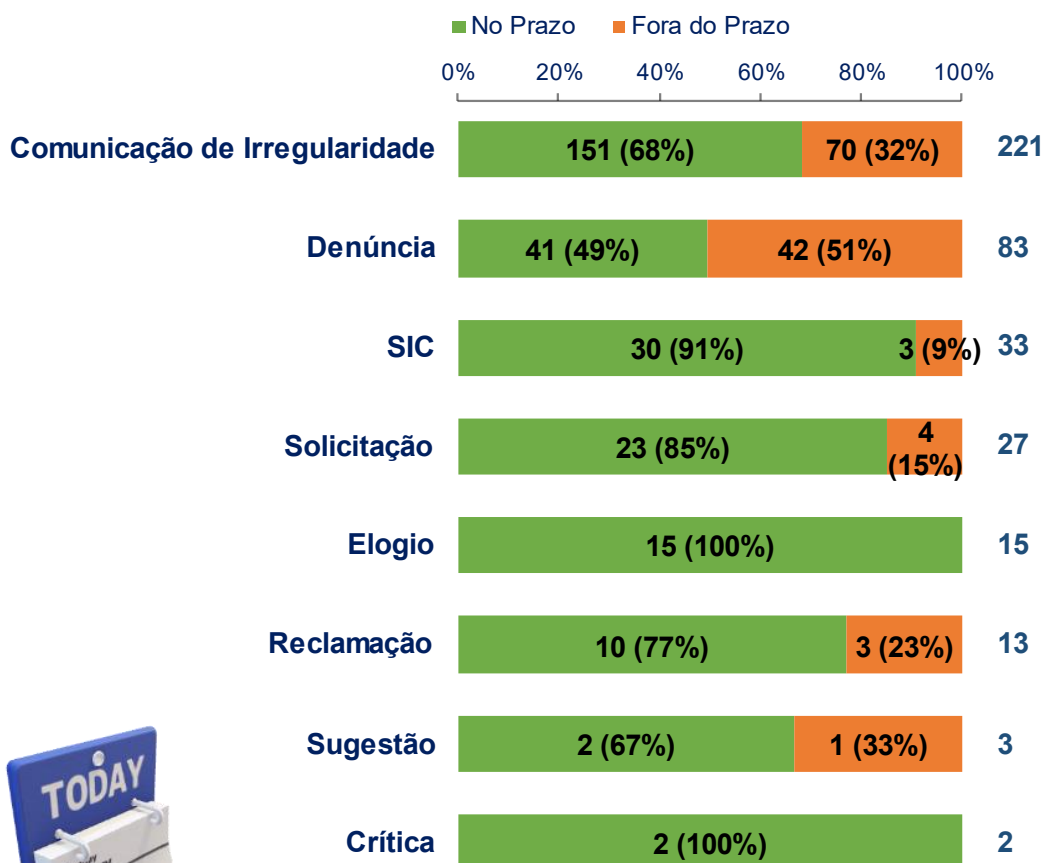


*Total de Chamados: 397*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

Quanto ao prazo de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria (comunicações de irregularidades, denúncias, solicitações, reclamações, críticas, sugestões e elogios), conforme mencionado, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 397 chamados, conforme gráficos identificando o quantitativo das manifestações, respondido no prazo e fora no prazo, vejamos:



**STATUS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES**

**Total de Chamados: 397**  
274 (69%) no prazo  
123 (31%) fora do prazo

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

Em análise aos dados acima expostos, observa-se que das 397 manifestações típicas de Ouvidoria, 232 foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde a 62% e 140 fora do prazo, o correspondente a 38%.

Diante disso, conclui-se que a Ouvidoria atingiu a meta proposta no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvidoria com

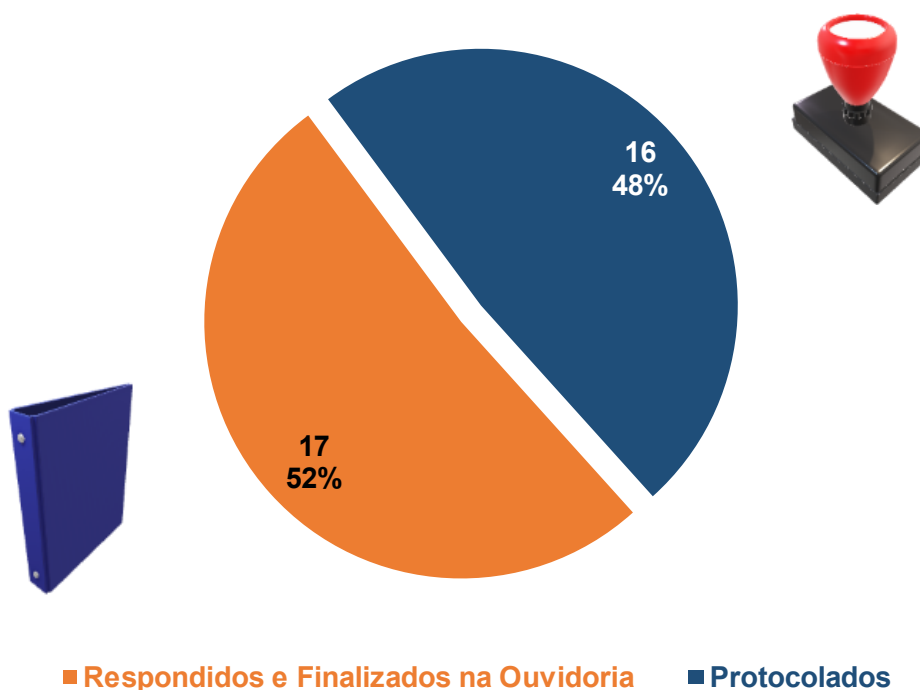


encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.

## 6.2 Índice de atendimento dos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidas 33 solicitações. Destas, observa-se que 16 foram protocoladas e 17 foram respondidas e finalizadas na Ouvidoria-geral, conforme gráfico abaixo:

### ANDAMENTO INICIAL DOS SICs



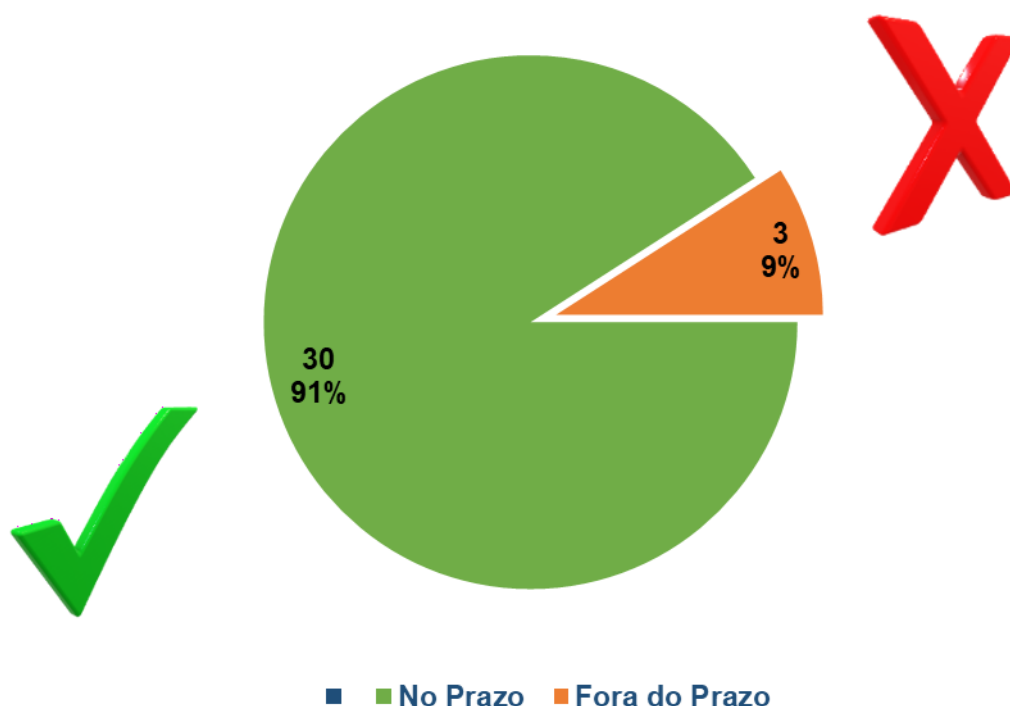
Total de Chamados: 397

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



Quanto ao prazo previsto na Lei n.º12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º12/2012-TP, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidos 33 pedidos. Destes, observa-se que 30 foram respondidos dentro do prazo de 20 dias, 03 foram respondidos no prazo de prorrogação de até 30 dias, conforme gráfico abaixo:

### PRAZO DE RESPOSTA DOS SICs



Total de SICs: 33

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

Quanto ao referido percentual, cumpre esclarecer que não foi atingido o percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo estipulado de 88%.





Ressalta-se que a Ouvidoria-geral realiza alerta às unidades do TCE-MT quanto ao cumprimento dos referidos pedidos de acesso à informação, conforme preconizado na Lei n.º 11.527/2011 e regulamentado no âmbito do TCE-MT por meio da Resolução Normativa n.º 12/2012, visando obter o retorno da solicitação para comunicação ao solicitante dentro do prazo estipulado.

## **7 DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **7.1 Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral**

Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução Normativa n.º 05/2022, 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 2023 que 50% dos usuários (Ouvidoria e SIC), avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente), conforme dados detalhados no Plano de Ação:

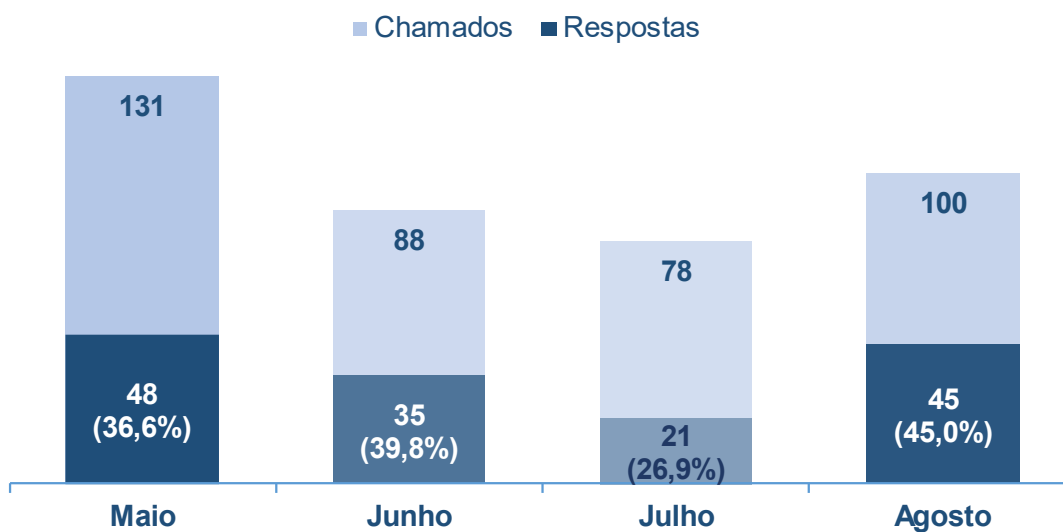
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2</b>		
<b>INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>AÇÕES</b>	<b>META</b>
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela	50%



	unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).	
--	---	--

## 7.2 Resultado da pesquisa de satisfação inicial

### Chamadas e Respostas por Mês



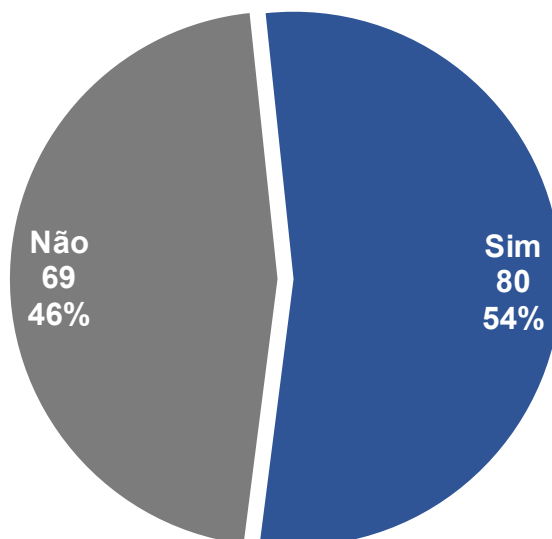
Total de Chamados: 397

Total de Respostas da Pesquisa: 149 (37,5%)

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

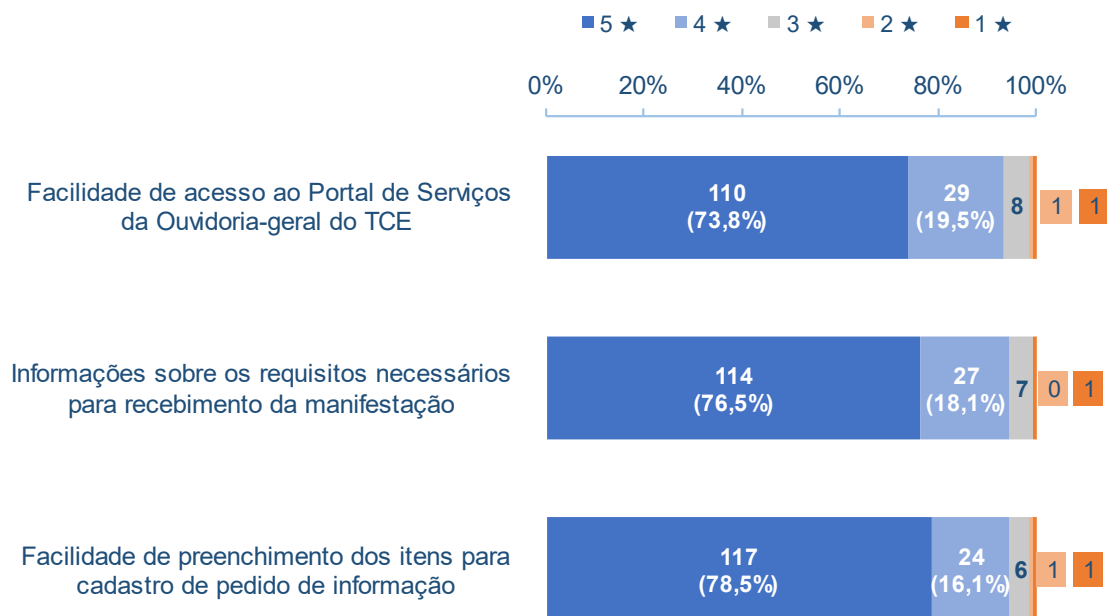


**Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria -geral do TCE?**



Total de Respostas da Pesquisa: **149**

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

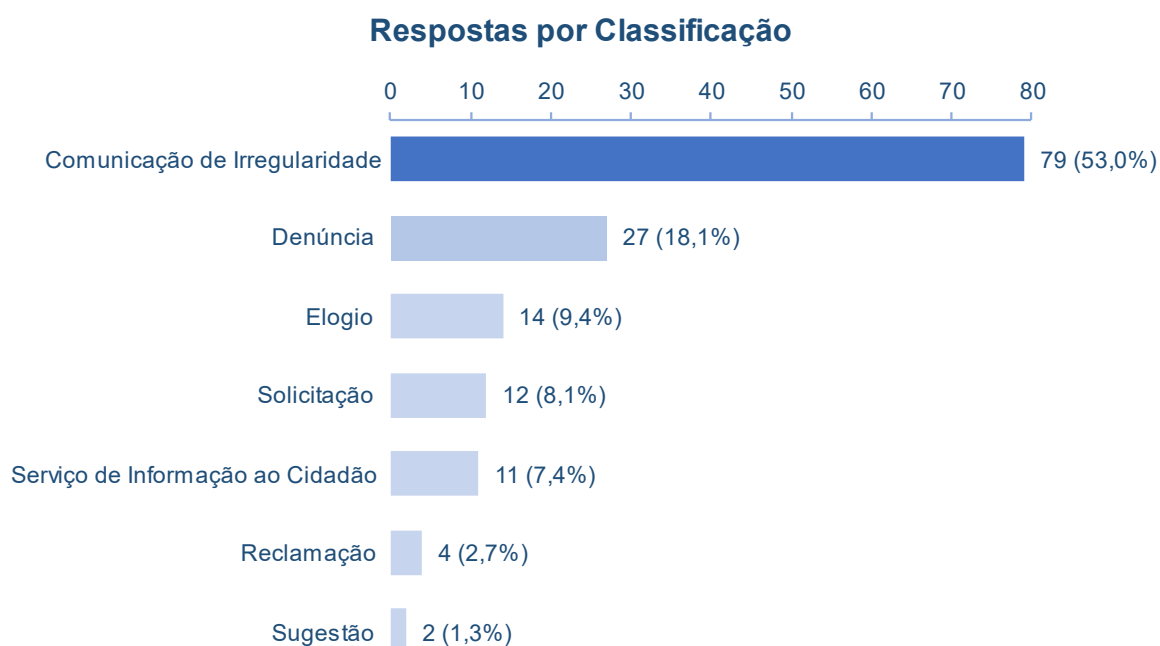


Total de Respostas da Pesquisa: **149**

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



Observa-se que das respostas da pesquisa por classificação das manifestações, obteve o quantitativo de 149 respostas, sendo 79 (53,0%) Comunidade de Irregularidade, 27(18,1%) Denúncia, 14 (9,4%) Elogio, 12 (8,1%) Solicitação, 4 (2,7%) Reclamação, 2 (1,3%) Sugestão e 11 (7,4%) SIC, vejamos:



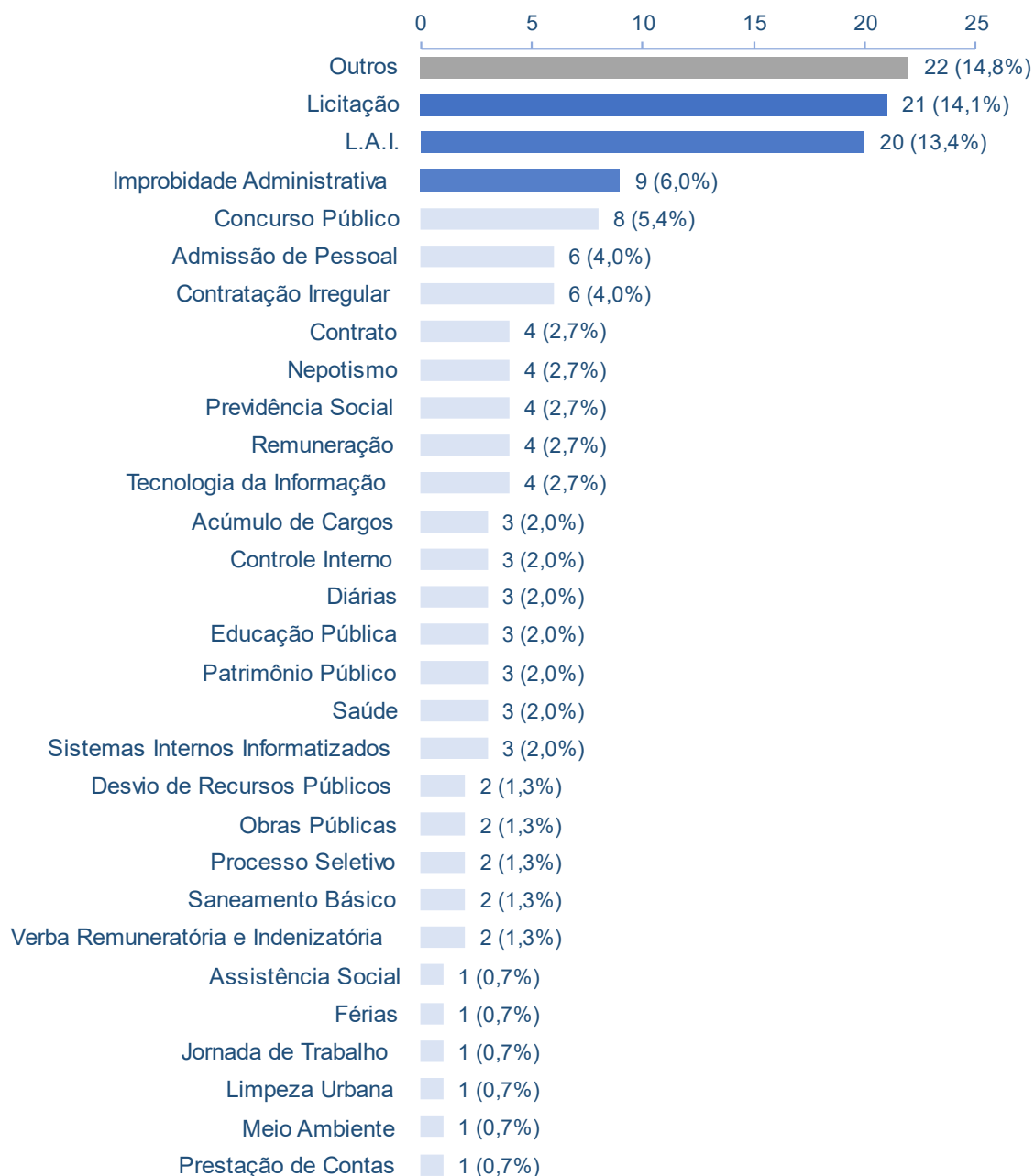
*Total de Respostas da Pesquisa: 149*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

Observa-se que das respostas da pesquisa por assunto das manifestações, obteve os seguintes resultados:



## Respostas por Assunto

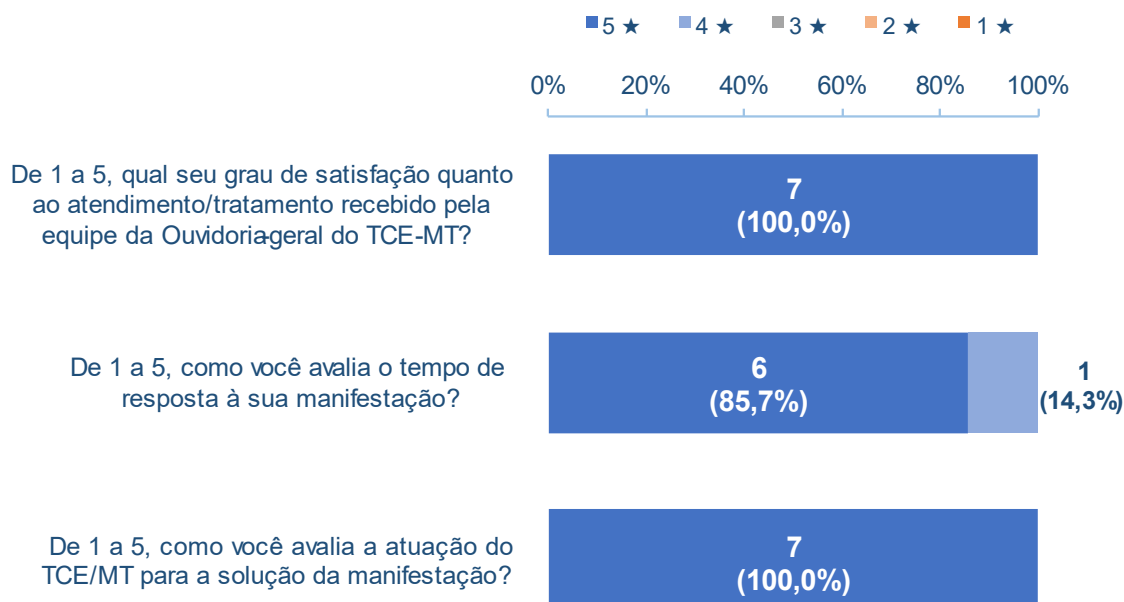


Total de Respostas da Pesquisa: 149

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



### 7.3 Resultado da pesquisa de satisfação final

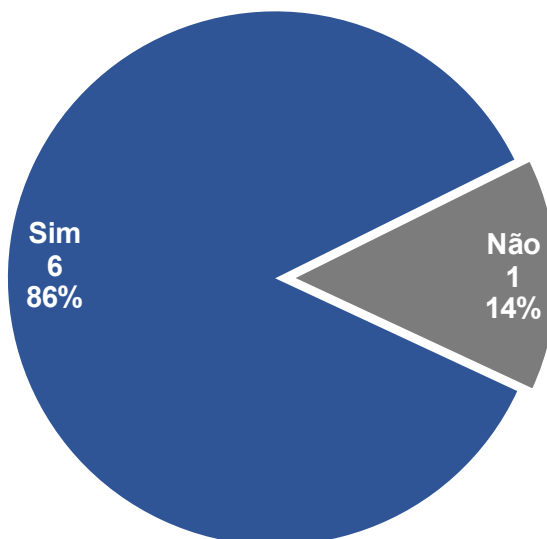


Total de Respostas da Pesquisa: 7

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



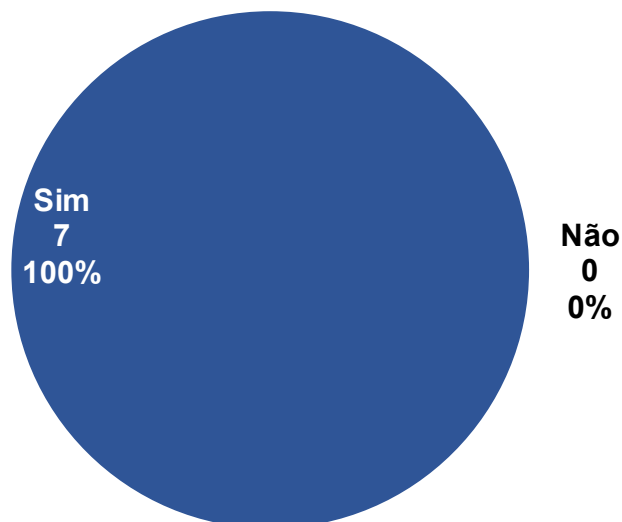
**Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?**



*Total de Respostas da Pesquisa: 7*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023

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



*Total de Respostas da Pesquisa: 7*

Dados extraídos do sistema Qlik Sense em 05.09.2023



Observa-se que a pesquisa de satisfação inicial obteve o quantitativo de 149 respostas e a final obteve somente 7 respostas, o que acabou prejudicando o percentual de satisfação nos itens avaliados após o envio da resposta final ao cidadão-usuário.

Porém analisando os resultados obtidos no segundo quadrimestre do exercício de 2023, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 50% nos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial, porém na pesquisa de satisfação final obteve o percentual de 100% (cem por cento) somente quando questionado “caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT”.

## **8 DAS REUNIÕES**

Ao longo do período mencionado neste relatório, diversas reuniões foram realizadas, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas.

Foram realizadas mensalmente reuniões internas na Unidade, visando o alinhamento das ações e acompanhamento das demandas pela equipe.

## **9 DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES**

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, os servidores da Ouvidoria-geral participaram dos seguintes eventos, cursos e capacitações no exercício de 2023:

- Participação do grupo focal de validação das avaliações.

Realizado pelo TCE-MT, em 18 de maio de 2023.





- Tricotando sobre Ouvidoria: Encontro com Ouvidores Jurisdicionados

Realizado pela Ouvidoria do TCE-MT, em 29 de junho de 2023.

- Guia Lilás na prática: Papel das Ouvidorias e Corregedorias nas denúncias de assédio

Realizado pela CGU, em 29 de junho de 2023.

- Oficina Ouvidoria para todos

Realizada pela Ouvidoria do TCE-MT, em Rondonópolis no dia 16 de setembro de 2023.

## **10 DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA-GERAL**

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações recebidas, o papel da Ouvidoria-geral é traduzir na prática o exercício do controle social. Isto porque, a Ouvidoria é a unidade da instituição que representa os legítimos interesses dos usuários, e deve atuar na busca de soluções definitivas para as situações apresentadas.

Neste contexto, a Ouvidoria-geral visando cumprir com seu Plano de Ação, onde no decorrer do exercício de 2023, a Unidade desenvolveu além das ações acima mencionadas, realizou, ainda, as seguintes atividades técnicas e administrativas:

- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (maio a agosto de 2023);
- Elaboração de relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;



- Encaminhamento de 116 Comunicações Internas para unidades do TCE-MT;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Participação no Programa Nacional de Transparência Pública da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon);
- Participação no grupo de trabalho do Instituto Rui Barbosa (IRB), de planejamento e execução de ações de sensibilização;
- Participação no grupo de trabalho do Instituto Rui Barbosa (IRB), de controle social de denúncias nos Tribunais de Contas;
- Atualização das dúvidas frequentes na página on-line da Ouvidoria-geral
- Participação nas comissões interna de internalização do Código de Controle Externo, nos meses de maio de junho.
- Participação na apresentação do novo sistema do Planejamento Estratégico – TCE, em 10 de julho de 2023.

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria-geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e o TCE-MT, bem como no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, mapeamento das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela



equipe, e recebida de seus usuários.

Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao público, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE-MT e pelas unidades jurisdicionados.

Neste quadrimestre cumpre ressaltar, que a Ouvidoria-geral também deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Internos e Social do IRB, bem como de grupos de trabalho da Atricon, com intuito de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.

Assim, diante deste contexto evolutivo, ressalta-se que a Ouvidoria-geral seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do TCE-MT, contribuindo para consolidação do Tribunal de Contas como uma instituição mais próxima da sociedade e, desta maneira, ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 26 de setembro de 2023.

**ANTONIO JOAQUIM**

Conselheiro Ouvidor-geral

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES**

Secretária Executiva da Ouvidoria-geral

Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

**MARTA MEIRE DA COSTA LIMA**

Assistente da Ouvidoria-geral

Responsável pela elaboração de relatórios e revisão



**WALTER AGUIAR MARTINS JUNIOR**

Colaborador

Responsável pela análise e visualização de dados

