

OUVIDORIA-GERAL DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MT



RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA GERAL

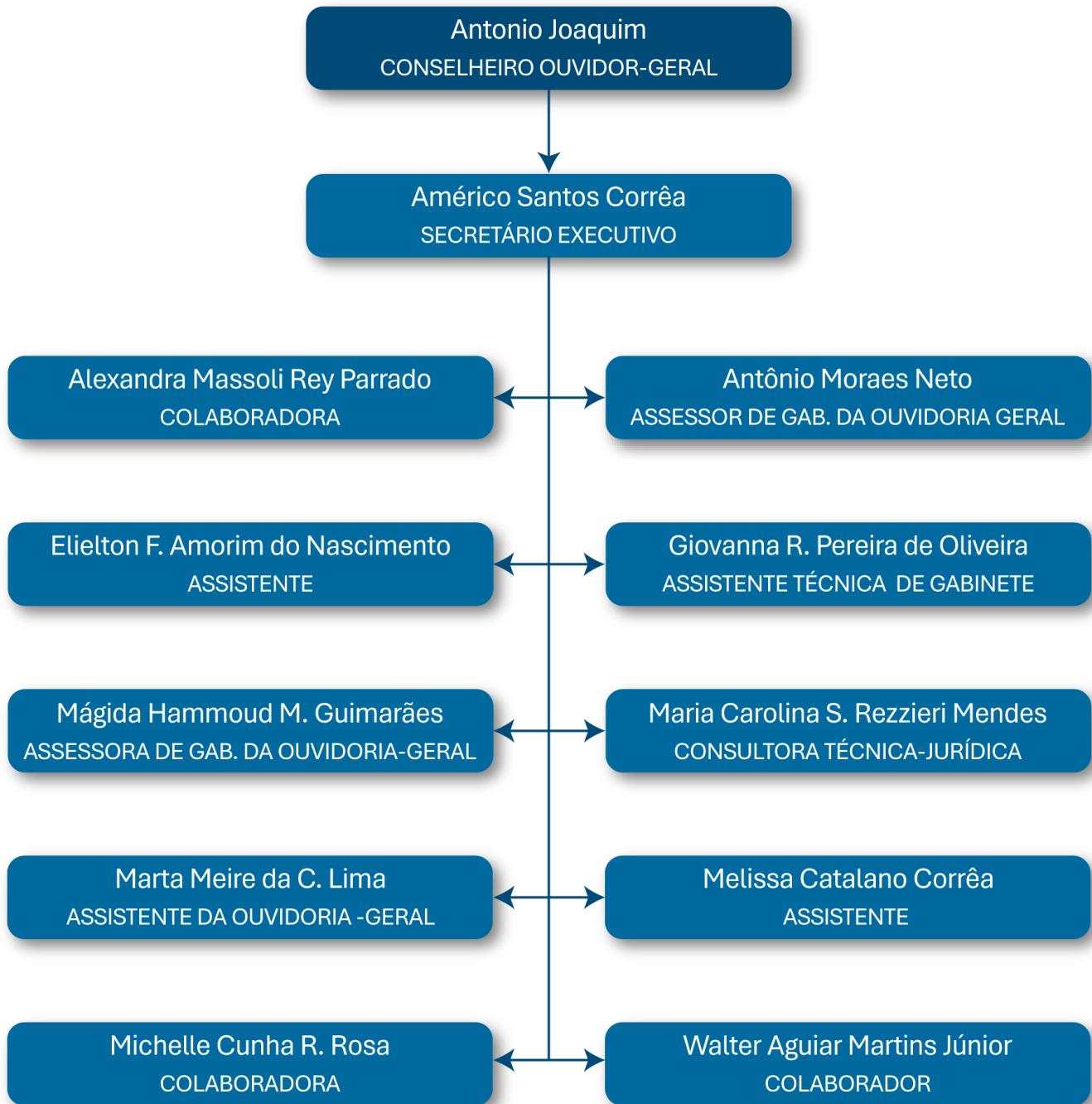
Referência: 1º QUADRIMESTRE DE 2024



ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-Geral
Gestão 2023/2025



COMPOSIÇÃO



**SUMÁRIO**

COMPOSIÇÃO	2
PREVISÃO LEGAL	4
1. INTRODUÇÃO	6
2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	7
3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	7
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	8
5. MANIFESTAÇÕES	8
5.1. Quantitativo de Manifestações Recebidas pela Ouvendoria-geral	9
5.2. Canais de Entrada das Manifestações	10
5.3. Assuntos Internos das Manifestações	11
5.4. Identificação das Manifestações	13
5.5. Análise Municipal das Manifestações	13
5.6. Manifestações por Relator	15
5.7. Status de Impulsionamento das Denúncias	16
6. PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	18
7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL	20
7.1. Índice de Satisfação do Usuário com a Atuação da Ouvendoria-geral	20
7.2. Resultado da pesquisa de satisfação inicial	21
7.3. Resultado da pesquisa de satisfação final	25
7.4. Índice de Atendimento dos Prazos de Resposta do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	27
8. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	28
9. CURSOS E CAPACITAÇÕES	29
10. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS	29
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30





PREVISÃO LEGAL

- **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988.**
- **Lei Estadual n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002.** Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do TCE-MT, como elo do cidadão à administração pública do Estado e dos municípios.
- **Lei Estadual Complementar n.º 269, de 22 de janeiro 2007.** Lei Orgânica do TCE-MT.
- **Lei Estadual n.º 8.762, de 7 de dezembro de 2007.** Estabelece que a função de Ouvidor-geral do TCE-MT seja exercida por um conselheiro em atividade, nomeado pelo Conselheiro Presidente mediante aprovação do Tribunal Pleno.
- **Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Lei de Acesso à Informação. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- **Resolução Normativa n.º 12/2012 do TCE-MT.** Dispõe sobre Normas e Procedimentos para implantação da Lei de Acesso à Informação Pública, nos moldes da Lei nº 12.527/2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.
- **Lei Estadual n.º 9.883, de 7 de janeiro de 2013.** Estabelece a função da Ouvidoria-geral do TCE-MT.
- **Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Nota Técnica n.º 2/2021 do TCE-MT.
- **Resolução Normativa n.º 11/2021 do TCE-MT.** (Alterada pela RN n.º 20/2022) - Dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.
- **Resolução Normativa n.º 16/2021 do TCE-MT.** Regimento Interno do TCE-MT.
- **Resolução Normativa n.º 5/2022 do TCE-MT.** (Alterada pela RN n.º 20/2022) - Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços





públicos (Lei nº 13.460/2017), no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

- **Resolução Normativa n.º 20/2022 do TCE-MT.** Regulamenta o recebimento, tramitação e apuração de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito do Tribunal de Contas de Mato Grosso, altera dispositivos das Resoluções Normativas nº 11/2021 e 05/2022 e dá outras providências.
- **Instrução Normativa n.º 5/2023 do TCE-MT.** Aprova o fluxograma dos protocolos recebidos na Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.
- **Ato n.º 143/2021, de 1º de março de 2021.** Diário Oficial de Contas nº 2.138 do TCE-MT.
- **Ato n.º 001/2024, de 1º de janeiro de 2024.** Diário Oficial de Contas nº 3.241 do TCE-MT.





1. INTRODUÇÃO

Este relatório sintetiza as atividades da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT), realizadas no primeiro quadrimestre de 2024, entre 1º de janeiro e 30 de abril. O documento apresenta os resultados das manifestações recebidas e tratadas pela Unidade durante esse período.

A Ouvidoria-geral é um importante meio de comunicação entre o cidadão e o TCE-MT, permitindo que a população participe mais ativamente na fiscalização da Administração Pública estadual e municipal. Sua função é assegurar a aderência aos princípios de legalidade, imparcialidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei nº 7.730, em 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria-geral é atualmente liderada pelo Ouvendor, Conselheiro Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto. O Conselheiro assumiu o cargo em 1º de março de 2021, conforme Ato nº 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas nº 2.138, na mesma data. Foi reconduzido ao cargo em 1º de janeiro de 2024 pelo Ato nº 001/2024, que consta no Diário Oficial de Contas nº 3.241.





2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

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

- Américo Santos Corrêa (Secretário Executivo da Ouvidoria-geral);
- Alexandra Massoli Rey Parrado (Colaborador);
- Antonio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Eielton Francisco Amorim do Nascimento (Assistente);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Assistente Técnico de Gabinete I);
- Mágida Hammoud Monteiro Guimarães (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Consultor Técnico-jurídico da Ouvidoria-geral do TCE-MT);
- 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 de Atendimento ao Cidadão;
- Sala de Treinamento Multiuso;
- Sala da Assessoria;
- Sala da Assessoria Técnica;
- Sala da Assessoria Jurídica;
- Sala da Secretaria Executiva.





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. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-geral tem a atribuição de receber, analisar, classificar, tratar e responder às manifestações, que se dividem em duas categorias principais:

1. **Manifestações típicas de Ouvidoria**, incluindo:

- **Solicitação:** Requerimento por informações, esclarecimentos ou providências específicas relacionadas à atuação ou ao funcionamento do Tribunal de Contas.
- **Reclamação:** Expressão de desagrado ou insatisfação relativa a ações ou omissões do Tribunal de Contas ou entidades a ele vinculadas.
- **Sugestão:** Propostas para melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelos serviços prestados.
- **Crítica:** Avaliação dos serviços do Tribunal de Contas, incluindo seus servidores e gestores.
- **Denúncia:** Relato, por parte de cidadãos, partidos políticos, sindicatos ou associações, de indícios de irregularidades ou ilegalidades sob jurisdição do Tribunal.
- **Comunicação de Irregularidade:** Informação, geralmente anônima, sobre irregularidades ou ilegalidades na administração pública.





2. Manifestações Baseadas na Lei de Acesso à Informação:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** Solicitação de informações através do canal virtual, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 e as normativas relacionadas.

Embora a classificação inicial das manifestações seja feita pelo usuário, a Ouvidoria-geral pode reclassificá-las durante a triagem, conforme previsto no artigo 21 da Resolução Normativa nº 11/2021.

5.1. Quantitativo de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria-geral

Este segmento apresenta um resumo das manifestações registradas tanto por públicos internos quanto externos desta Corte de Contas. Os dados abrangem todas as manifestações recebidas, analisadas, triadas, tratadas e respondidas no primeiro quadrimestre de 2024.

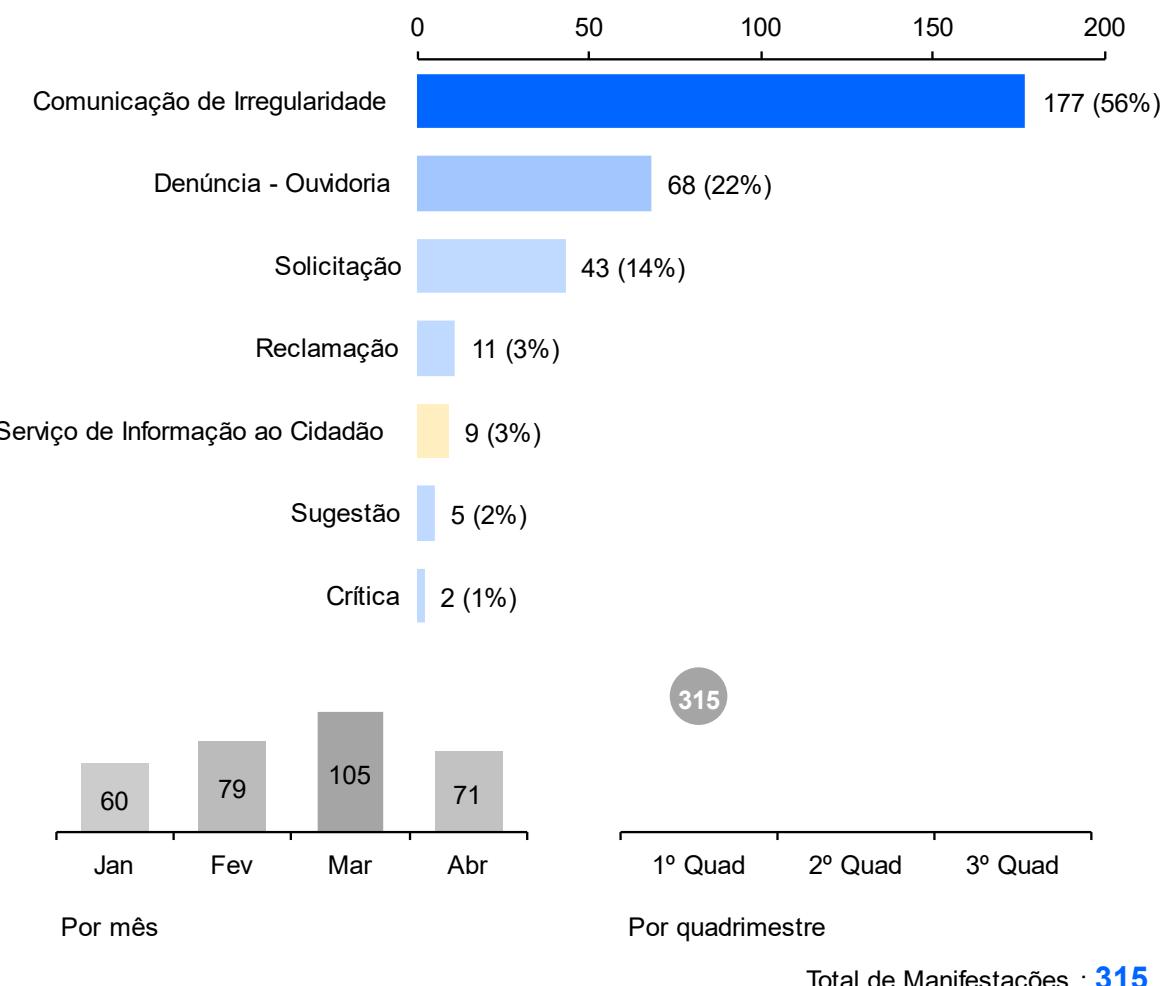
É importante destacar que a Ouvidoria-geral serve como um canal essencial para o exercício da cidadania. Ao receber uma manifestação, a unidade busca fornecer respostas, informações e esclarecimentos e medidas necessárias para resolver possíveis irregularidades e garantir um atendimento de qualidade.

Durante o período em análise, a Ouvidoria-geral registrou 315 manifestações, originadas de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos. Deste total, 306 foram manifestações típicas de Ouvidoria e 9 vinculadas ao Serviço de Informação ao Cidadão. A Figura 01 apresenta maiores detalhes quanto aos quantitativos, classificação, distribuição mensal ou quadrimestral.





Figura 01 – Manifestações por Classificação, Mês e Quadrimestre



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

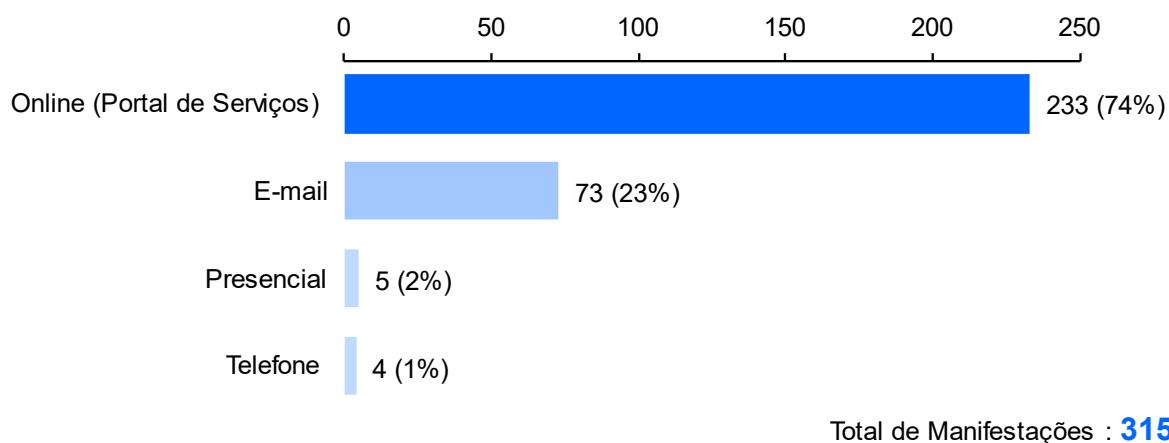
5.2. Canais de Entrada das Manifestações

A Ouvidoria-geral do TCE-MT disponibiliza cinco canais para o recebimento de manifestações: Ouvidoria Online (Portal de Serviços), e-mail, correspondência, atendimento presencial e Disque Ouvidoria. O canal mais utilizado no período foi a Ouvidoria Online, que registrou um total de 238 manifestações, como apresentado na Figura 02.





Figura 02 – Manifestações por canal de entrada



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

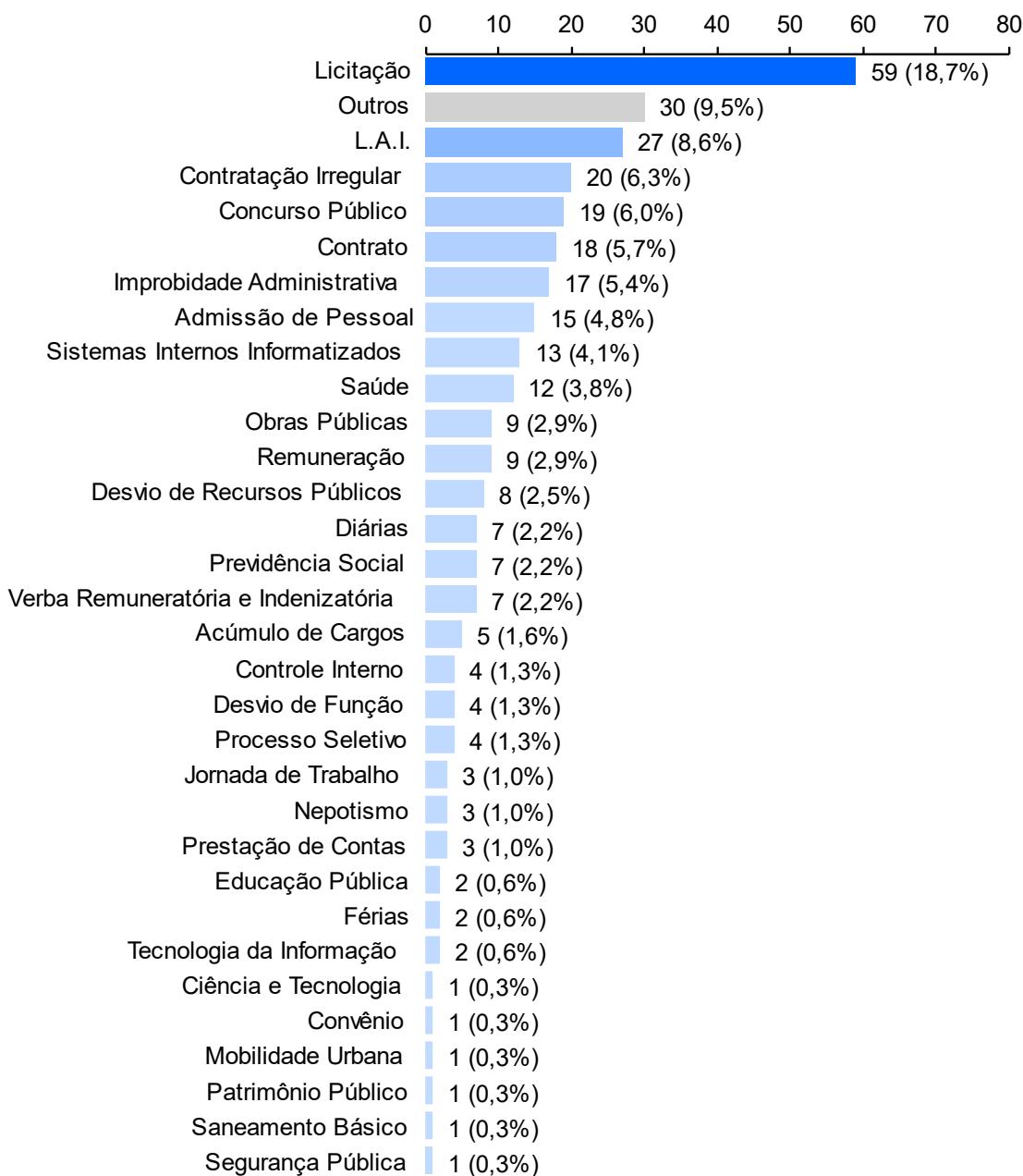
5.3. Assuntos Internos das Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-geral abordaram predominantemente cinco temas: Licitação, Lei de Acesso à Informação, Contratação Irregular, Concurso Público e Contratos. Detalhes são apresentados no gráfico da Figura 03.





Figura 03 – Manifestações por assunto interno.


 Total de Manifestações : **315** em **32 assuntos**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





5.4. Identificação das Manifestações

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

De acordo com os registros da Unidade, do total de 315 manifestações recebidas 124 foram realizadas de forma identificada e 191 de forma anônima, como apresentado na Figura 04.

Figura 04 – Manifestações por status de identificação



Total de Manifestações : **315**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

5.5. Análise Municipal das Manifestações

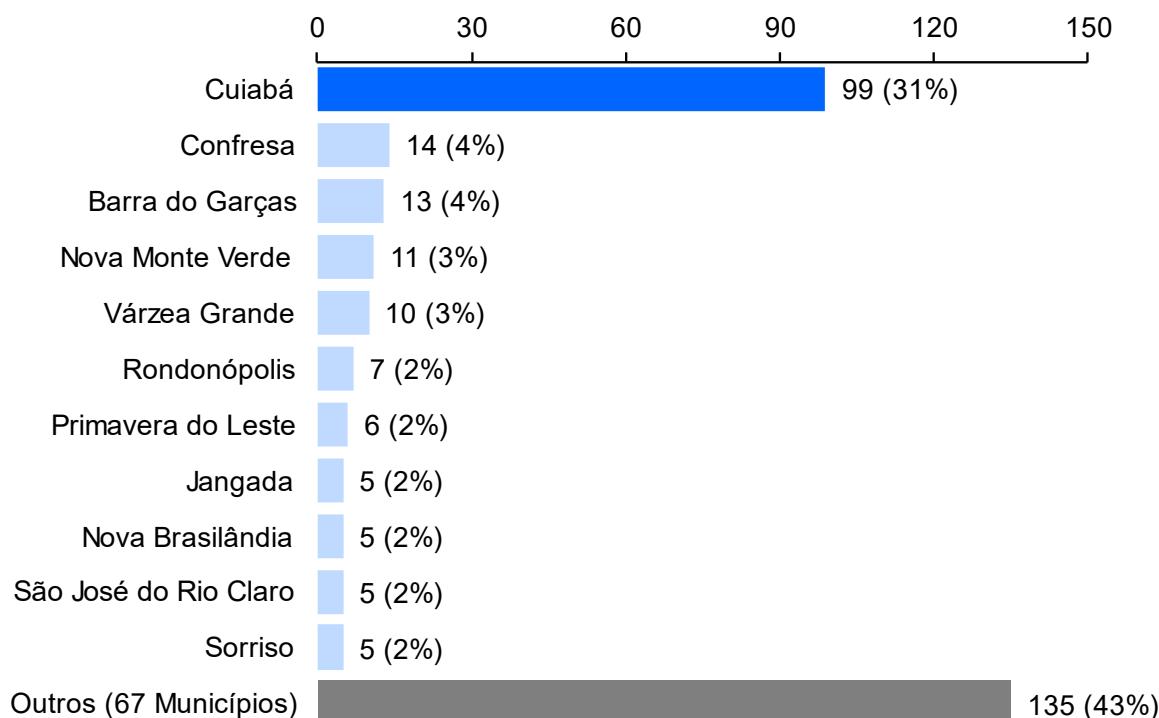
Compreender os municípios mencionados em cada manifestação é crucial para o aprimoramento dos serviços prestados. Identificar as regiões com maior demanda permite estabelecer comunicação eficaz, planejar e desenvolver soluções específicas para atender às necessidades locais.

Neste contexto, como apresentado no gráfico da Figura 05, destacamos os municípios que mais figuraram nas manifestações do primeiro quadrimestre de 2024. A menção frequente de um município não implica necessariamente um maior número de irregularidades e pode refletir maior acesso e familiaridade dos cidadãos com mecanismos de transparência.





Figura 05 – Manifestações por Municípios


 Total de Manifestações : **315** em **78 Municípios**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

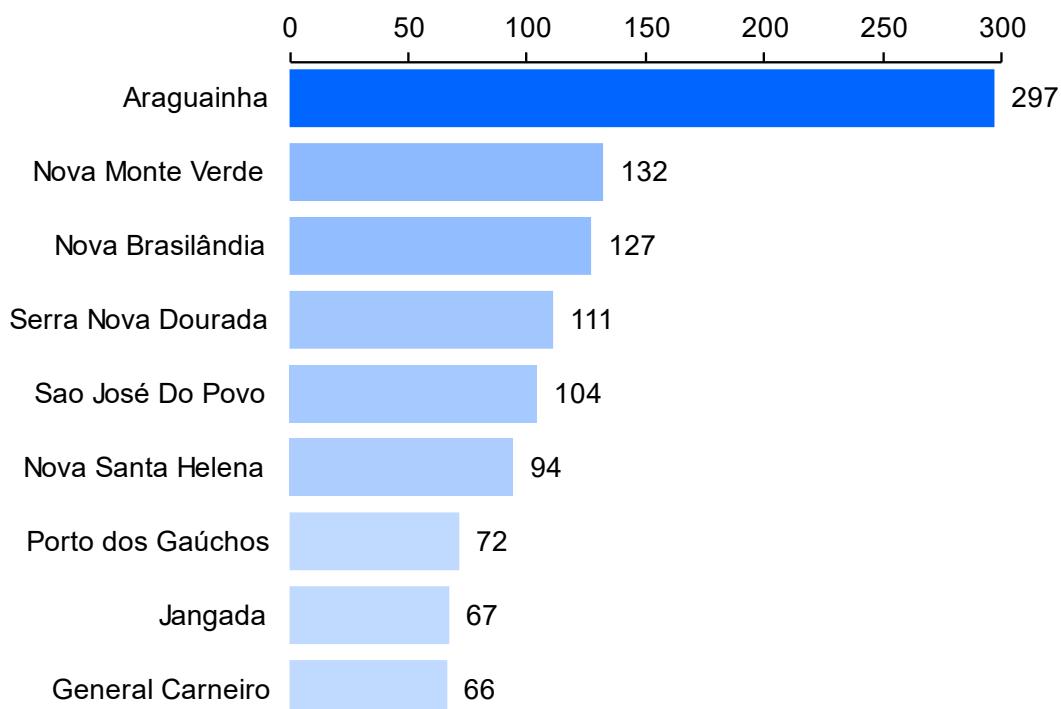
As manifestações incluem todas as categorias recebidas pela Ouvidoria-geral, desde elogios até pedidos de acesso à informação. A cidade mais citada foi Cuiabá, o que se explica pela localização da maioria dos órgãos estaduais na capital. Este fato distingue Cuiabá das demais localidades, como Confresa, que aparece em segundo lugar.

O gráfico da Figura 06 apresenta a proporção de manifestações por 100 mil habitantes, possibilitando análises comparativas entre municípios. Por este critério, Araguainha lidera com 297 manifestações por 100 mil habitantes, seguido por Nova Monte Verde com 132. Esta análise se concentra no âmbito municipal, considerando todas as suas unidades jurisdicionadas, como as Prefeituras e Câmaras Municipais. A média de manifestações no Estado de Mato Grosso é de 10 para cada 100 mil habitantes.





Figura 06 – Proporção de manifestações para cada 100 mil habitantes



Média MT: **10** manifestações para cada 100 mil habitantes (em 78 Municípios).

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

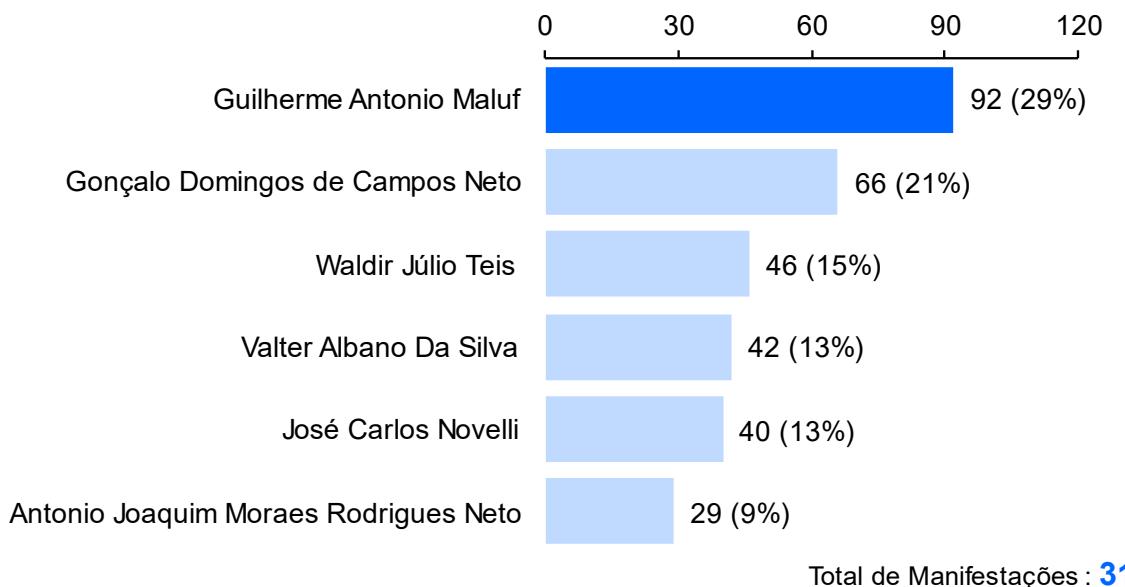
5.6. Manifestações por Relator

As manifestações foram distribuídas aos relatores conforme os critérios regimentais estabelecidos, levando em consideração a competência de cada relator da Unidade Jurisdicionada, conforme o ano em que o processo foi autuado. A Figura 07 apresenta a distribuição das manifestações recebidas por cada relator.





Figura 07 – Manifestações por Relatoria



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024

5.7. Status de Impulsionamento das Denúncias

Do total de denúncias recebidas pelo TCE-MT, 51% são respondidas e finalizadas diretamente pela Ouvidoria-geral. Isso ocorre quando as denúncias constituem Representações de Natureza Externa, propostas por autoridades e outras partes legítimas, ou quando não preenchem os requisitos necessários para prosseguimento, mesmo após solicitação de informações complementares. Os gráficos da Figura 08 e da Figura 09 demonstram os resultados do impulsionamento das denúncias e o status das denúncias protocoladas, respectivamente.



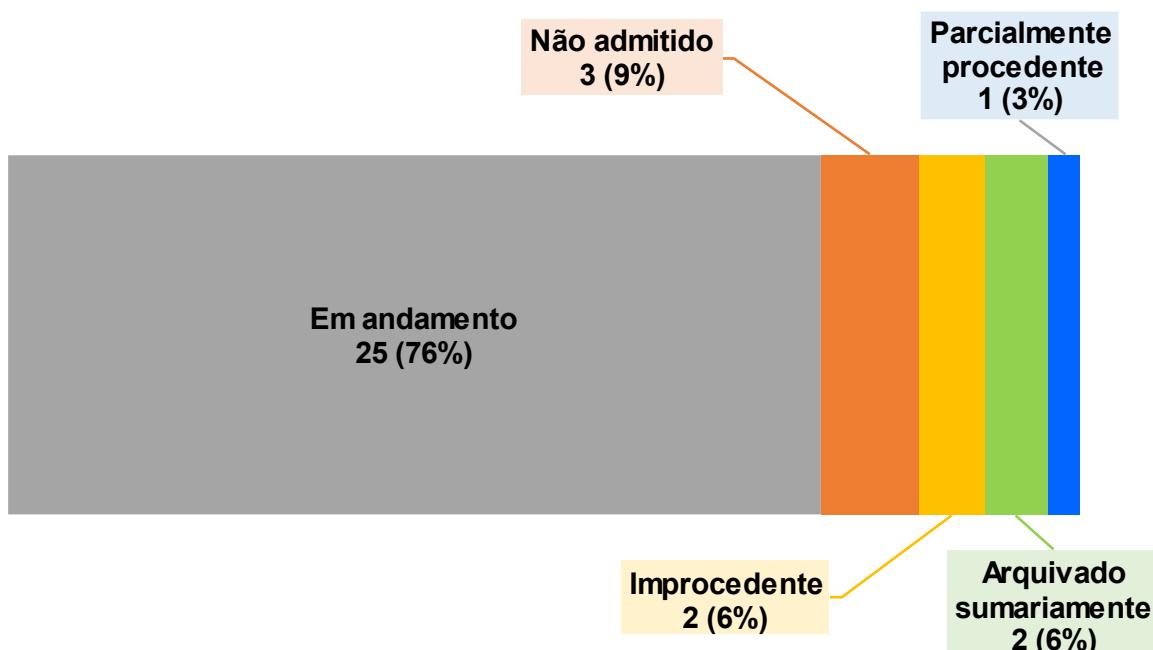


Figura 08 – Impulsionamento inicial das manifestações de Denúncia



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

Figura 09 – Retorno das Denúncias impulsionadas.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024





6. PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Para aprimorar o atendimento aos usuários, a Ouvidoria-geral estabeleceu metas específicas para o ano de 2024, em conformidade com as legislações vigentes e os planos de ação preestabelecidos. As metas são de que 60% das manifestações típicas de Ouvidoria e 88% dos pedidos de acesso à informação sejam respondidos dentro do prazo legal, como detalhado no Quadro 1.

Quadro 1 - Objetivo Estratégico n.º 2. Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral. Indicadores de prazo de resposta ao usuário.

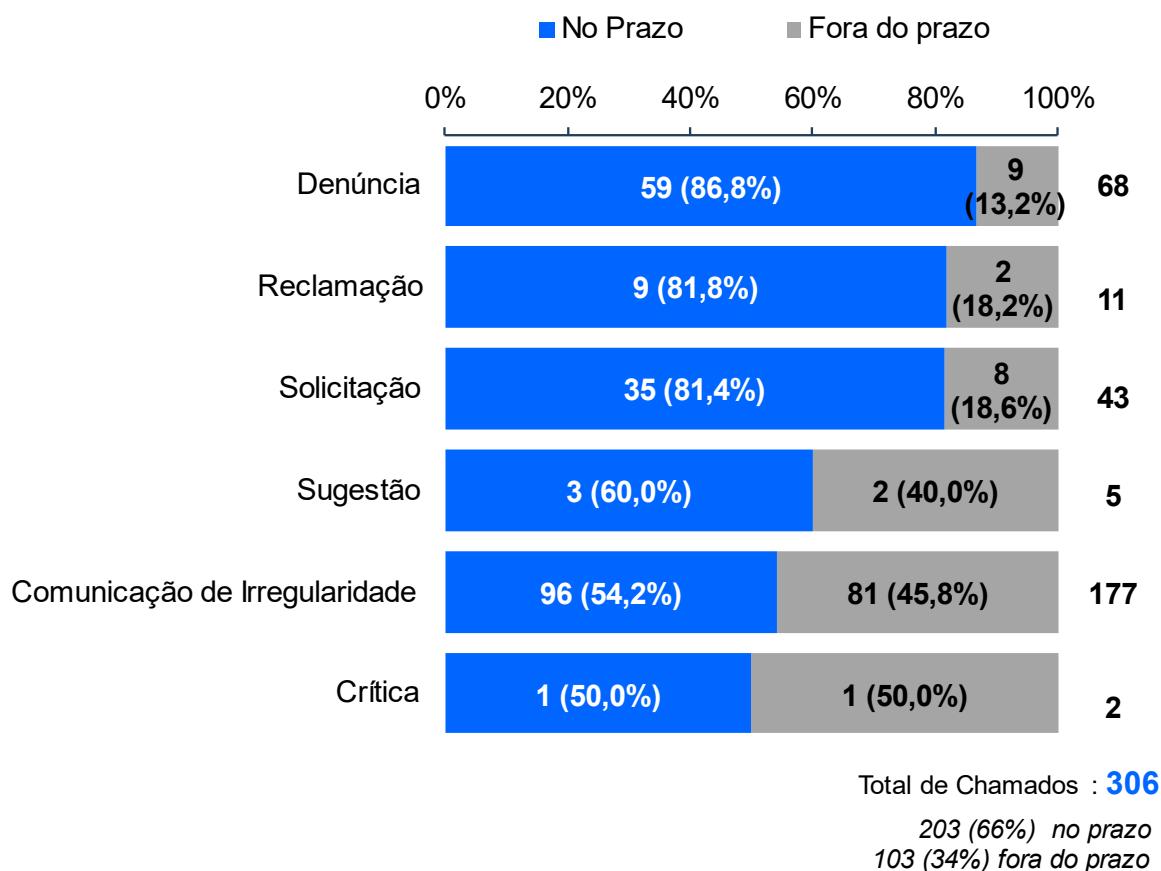
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvidoria-geral tenham resposta final no prazo legal estabelecido nas RN n.º 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%

Durante o primeiro quadrimestre de 2024, foram recebidas 315 manifestações, das quais 306 eram típicas de Ouvidoria e 9 do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Destas, 164 foram protocoladas e encaminhadas para análise de outras unidades do TCE-MT, 150 foram respondidas e finalizadas pela própria Ouvidoria-geral, e uma aguardava análise inicial. A Figura 10 detalha, por classificação, o status do prazo de resposta das manifestações recebidas.





Figura 10 – Status de respostas das manifestações por classificação



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

Das 306 manifestações típicas de Ouvidoria, 203 foram respondidas dentro do prazo e 103 fora do prazo. Portanto, a Ouvidoria superou a meta estabelecida de 60% de respostas no prazo, alcançando 67% de eficiência no atendimento das manifestações dentro do prazo de 30 dias, estipulado pelas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.





7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL

7.1. Índice de Satisfação do Usuário com a Atuação da Ouvidoria-geral

Em alinhamento com a Lei nº 13.460/2017 e a Resolução Normativa nº 5/2022, que regulamentam a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria-geral tem o compromisso de avaliar e aprimorar continuamente o atendimento ao cidadão. Para 2024, a meta é que pelo menos 50% dos usuários, tanto da Ouvidoria quanto do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), avaliem o atendimento da unidade como "muito bom" (nota 4) ou "excelente" (nota 5), conforme detalhado no Quadro 2.

Quadro 2 - Objetivo Estratégico n.º 2. Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral. Indicador de satisfação do usuário.

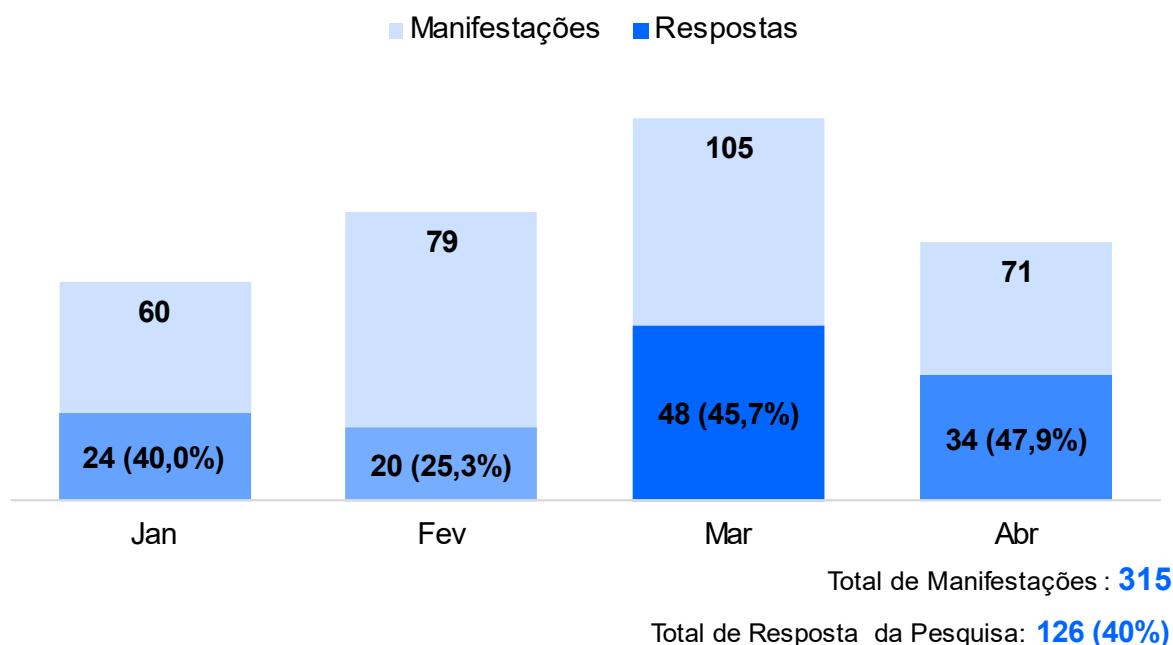
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).	50%





7.2. Resultado da pesquisa de satisfação inicial

Figura 11 – Total de respondentes e manifestações por mês



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

Figura 12 – Total de respondentes ao questionamento: Você procurou o órgão ou área envolvida antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE?

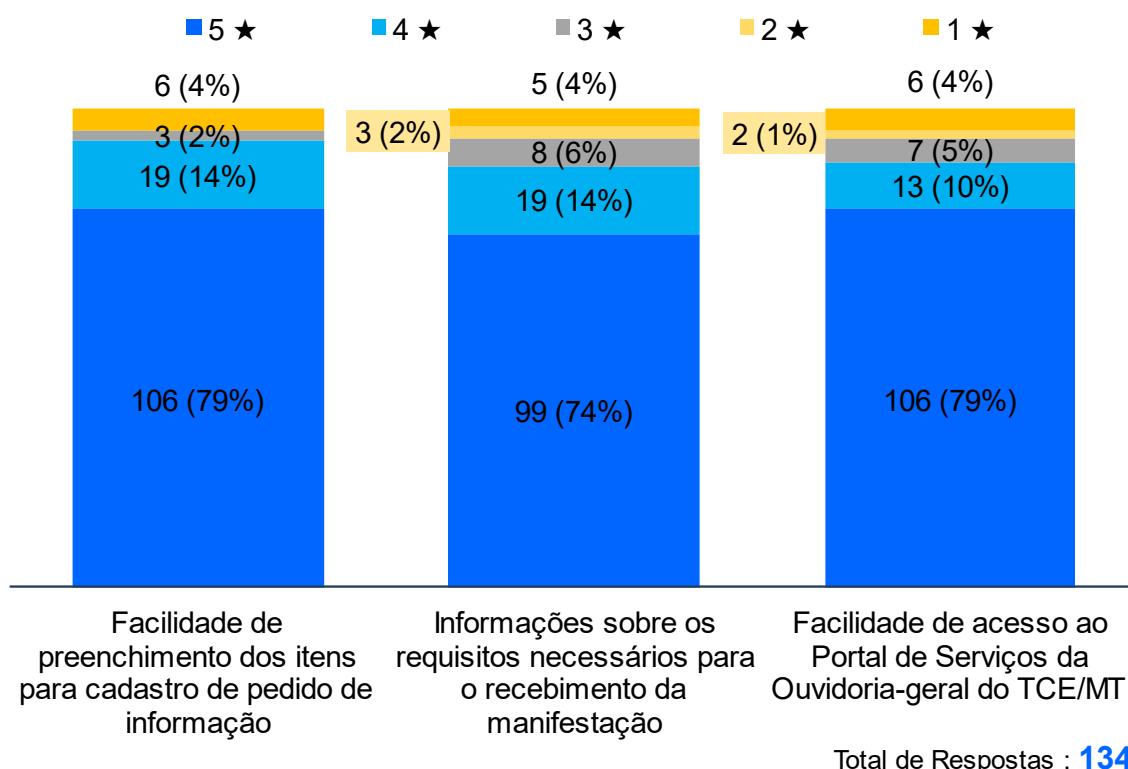


Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





Figura 13 – Respostas da avaliação de satisfação inicial dos usuários da Ouvidoria-geral.



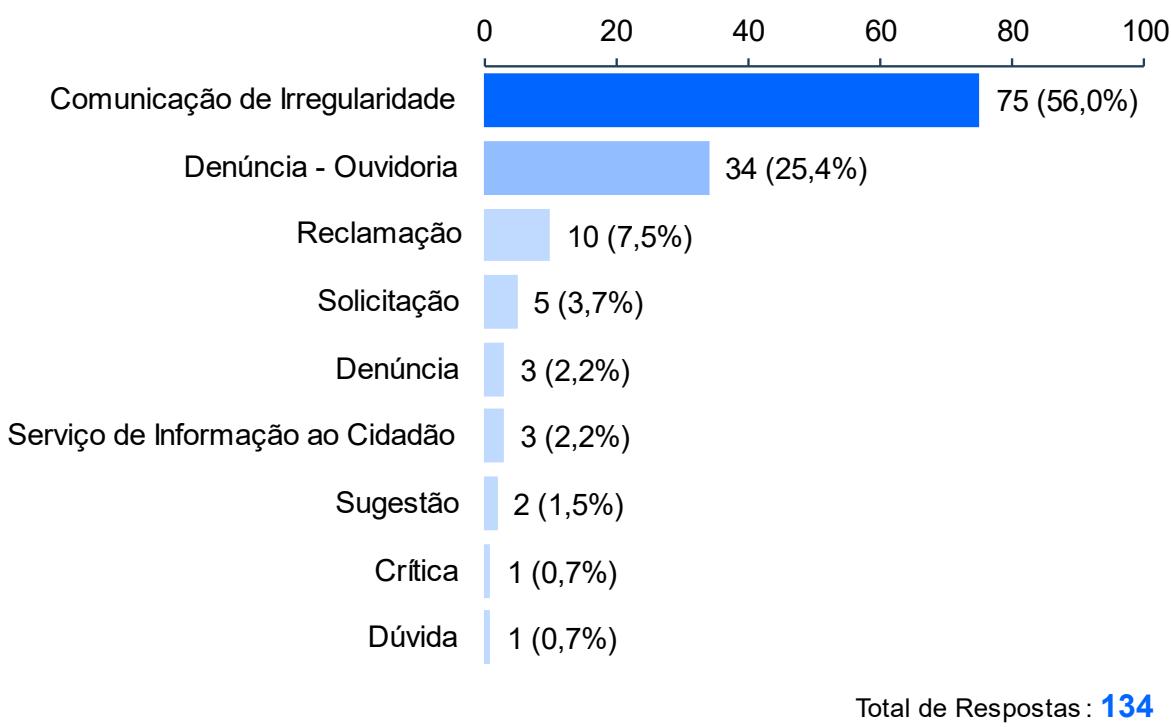
Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





Os gráficos da Figura 14 e Figura 15 detalham a quantidade de respostas da pesquisa de satisfação pela classificação das manifestações que os respondentes efetuaram e pelo assunto interno.

Figura 14 – Respostas da avaliação de satisfação inicial por classificação da manifestação.

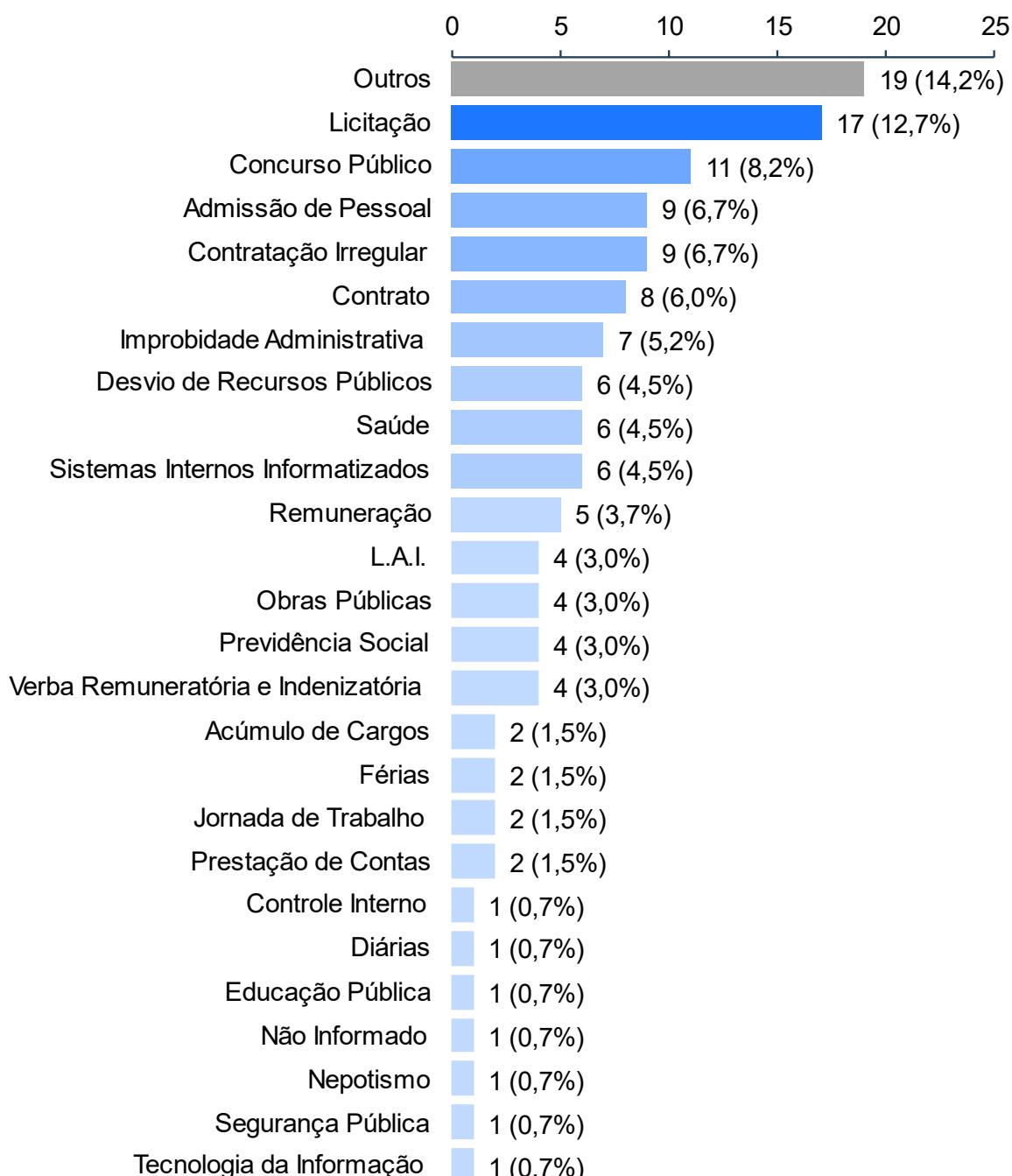


Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





Figura 15 – Respostas da avaliação de satisfação inicial por assunto da manifestação



Total de Respostas : 134 (em 26 assuntos)

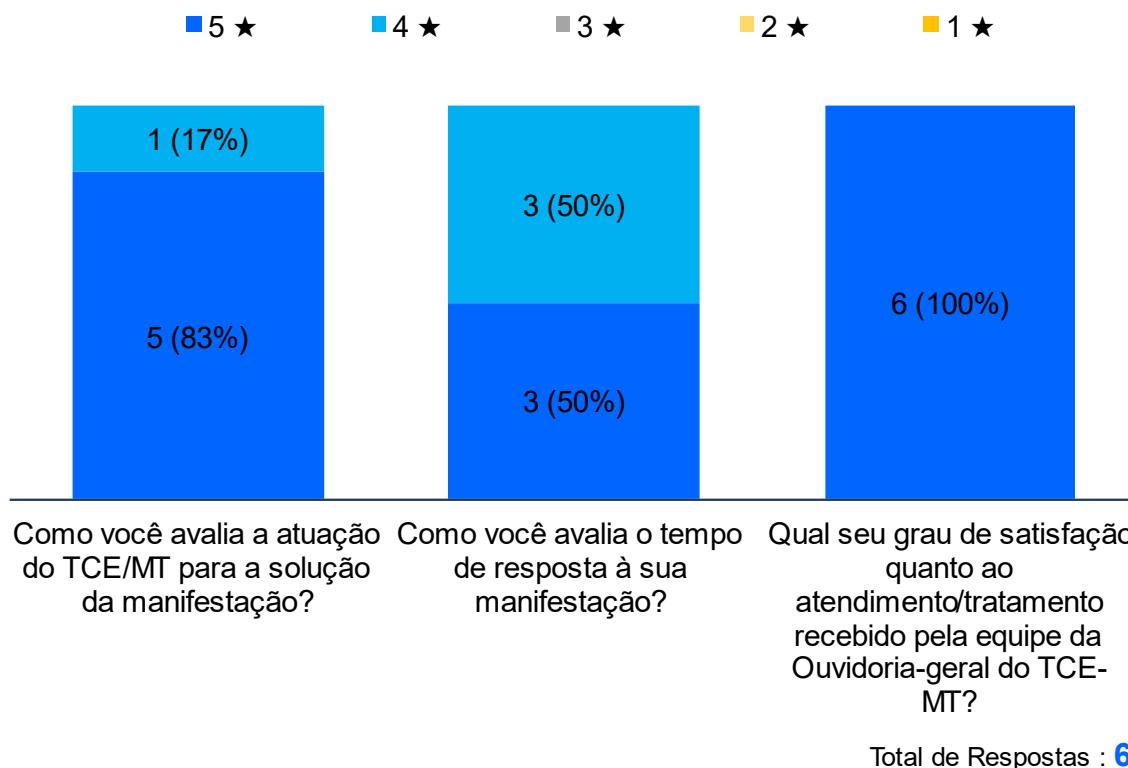
Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





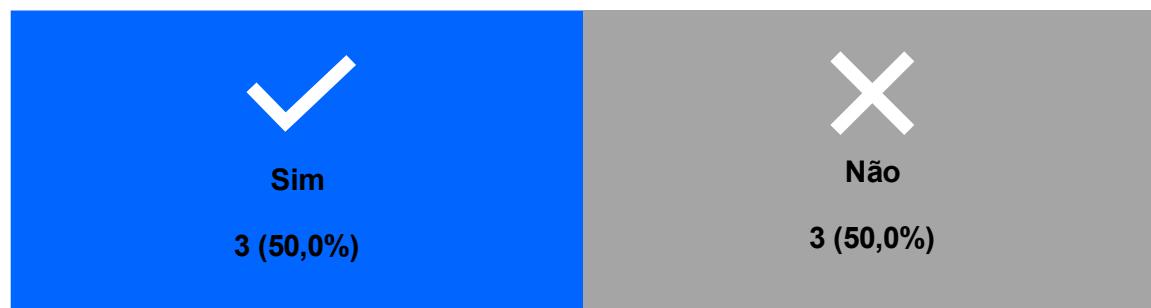
7.3. Resultado da pesquisa de satisfação final

Figura 16 – Respostas da avaliação de satisfação final dos usuários da Ouvidoria-geral.



Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

Figura 17 – Respostas da avaliação de satisfação final para o questionamento: “Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?”.



Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





Figura 18 – Respostas da avaliação de satisfação final para o questionamento: “Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT?”.



Total de Respostas : 6

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

A pesquisa de satisfação inicial obteve o quantitativo de 134 respostas, enquanto a final obteve 6 respostas, com 100% de avaliação de satisfação final entre as notas 4 e 5, enquanto a mesma média para o 3º quadrimestre de 2023 foi de 42%. Abaixo seguem os comentários dos respondentes da pesquisa de satisfação final para o questionamento: “Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria-geral? Se sim, por favor escreva-os abaixo”:

- **Comentário 1:** *"Parabéns pela tempestividade e retidão das informações e pela transparência ativa das ações do Tribunal." (Sic)*
- **Comentário 2:** *"Agradecemos muito a presteza na resposta, toda contribuição é muito útil para o nosso Tribunal. Abraços." (Sic)*
- **Comentário 3:** *"Apenas celeridade nas respostas, mas devido à natureza do órgão, não acho que seja possível uma maior celeridade." (Sic)*
- **Comentário 4:** *"O TCE-MT está de parabéns pela eficiência no seu atendimento." (Sic)*

A Ouvidoria-geral atua de forma proativa para a manutenção da excelência do atendimento prestado aos usuários que procuram seus serviços, principalmente quanto as respostas céleres em respeito aos prazos disciplinados em normativas; bem como adota providências no encaminhamento à Presidência desta Corte de Contas quanto aos apontamentos das sugestões de melhorias recebidas.



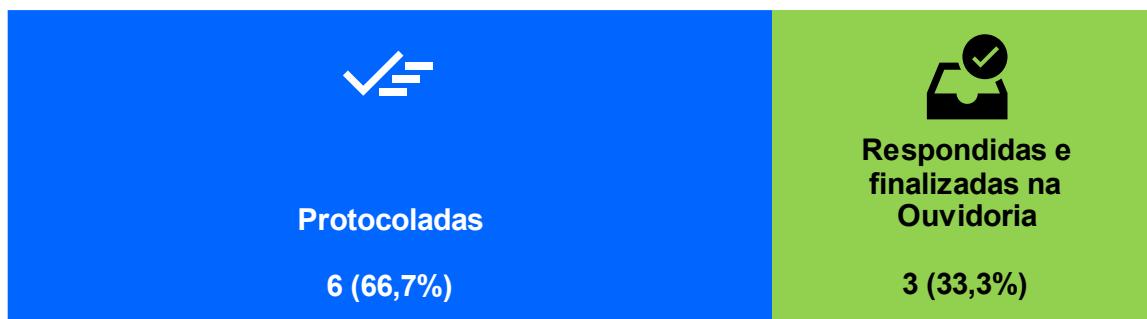


7.4. Índice de Atendimento dos Prazos de Resposta do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

No período analisado, foram recebidos 9 pedidos via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Conforme a Lei nº 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012-TP, dos pedidos recebidos, apenas 2 foram respondidos dentro do prazo legal de 30 dias, resultando em um índice de 22% de cumprimento do prazo estipulado, com desempenho abaixo da meta de 88% de respostas no prazo prevista para os SICs.

A Figura 19 apresenta o impulsionamento inicial dos SICs recebidos e a Figura 20 detalha os prazos de resposta.

Figura 19 – Impulsionamento inicial dos SICs.



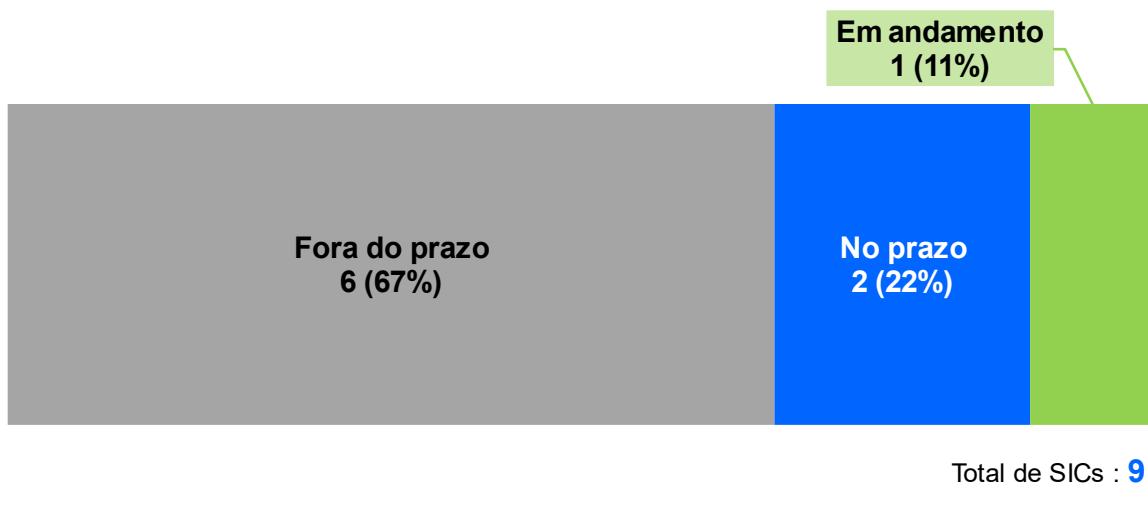
Total de SICs : 9

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.





Figura 20 – Prazo de resposta dos SICs.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 02.05.2024.

A Ouvidoria-geral envia periodicamente alertas às unidades do TCE-MT quanto ao cumprimento dos prazos definidos em normativas para respostas às manifestações oriundas da Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, visando obter o retorno para comunicação ao cidadão dentro do prazo estipulado.

8. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Ao longo do 1º quadrimestre foram realizadas diversas reuniões, presenciais e online, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas, visando o alinhamento das ações e acompanhamento das demandas pela equipe:

- Reunião com Corregedoria. Pauta: Assédio Moral e sexual;
- Reunião online CGU. Pauta: Conselho de Usuários;
- Reunião SECOM. Pauta: Campanha Institucional e Carta de Serviços;
- Reunião com TV Contas. Pauta: Campanha Institucional;
- Reunião (online) COPEC com a secretaria executiva. Pauta: Estratégias Colaborativas para uma Governança Pública participativa na Educação;
- Comitê Técnico. Reunião (online) conjunta dos Comitês Técnicos de Gabinetes e de Gestão e Qualidade;





- Reunião online com Comitê Técnico “Corregedorias, Controle Interno e Ouvidorias”. Pauta: Organização do ENCCO 2024;
- Reunião online com grupos de trabalho de temáticas para o ENCCO 2024.

9. CURSOS E CAPACITAÇÕES

Com o objetivo de desenvolver e aprimorar boas práticas relacionadas aos serviços de Ouvidoria, servidores e colaboradores participaram dos seguintes eventos, cursos e capacitações no primeiro quadrimestre de 2024:

- Capacitação Interna Ouvidoria. Público: Equipe da Ouvidoria;
- 1º encontro de Segurança Pública do TCE-MT
- Evento AGER. Tema: Regulação;
- Capacitação Aspectos Gramaticais Aplicados ao Setor Público, com Cintia Chagas;
- II Seminário dos Conselhos Municipais do FUNDEB;
- XVII Encontro Estadual dos Conselhos Municipais de Educação de Mato Grosso;
- Encontro para divulgação do Marco Regulatório dos Agentes Comunitários de Saúde e de Combate às Endemias.

10. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

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., conforme dispõe a Constituição Federal e Estadual de Mato Grosso.

Neste contexto, a Ouvidoria-geral visando cumprir com seu Plano de Ação, onde no primeiro quadrimestre de 2024, a Unidade desenvolveu além das ações acima mencionadas, realizou, ainda, as seguintes atividades técnicas e administrativas:





- Realização do Ouvendoria Day com os seguintes temas: a) Fundamentos e limites do modelo de Conselhos de Usuários do Poder Executivo Federal; e b) Perspectivas para avaliação de serviços públicos em ouvidorias.
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvendoria-geral (janeiro a abril de 2024);
- Elaboração de Relatório trimestral das atividades da Ouvendoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 128 Comunicações Internas e Ofícios para unidades do TCE-MT;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvendoria-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 recebidas de seus usuários.

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

Assim, diante deste contexto evolutivo, ressalta-se que a Ouvendoria-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 do Estado de Mato Grosso

Cuiabá, Mato Grosso, 15 de maio de 2024.

AMÉRICO SANTOS CORRÊA

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES

Consultor Técnico-jurídico da Ouvidoria-geral do TCE-MT

(Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios)

MARTA MEIRE DA COSTA LIMA

Assistente da Ouvidoria-geral

WALTER AGUIAR MARTINS JÚNIOR

Colaborador da Ouvidoria-geral

(Responsável Técnico pela Análise e Visualização de Dados)

