

# OUVIDORIA-GERAL DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MT



## RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA GERAL

Referência: 2º QUADRIMESTRE DE 2024



ANTONIO JOAQUIM  
Conselheiro Ouvidor-Geral  
Gestão 2023/2025

## COMPOSIÇÃO

### **Conselheiro Ouvidor-Geral**

Antonio Joaquim

### **Secretário Executivo da Ouvidoria-Geral**

Américo Santos Corrêa

### **Assessores**

Antonio Moraes Neto

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Mágida Hammoud Monteiro Guimarães

Maria Carolina Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Corrêa

### **Colaboradores)**

Pricyla Sterza Carvalho

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Júnior

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</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 .....	8
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.....	13
5.7.	DAS MANIFESTAÇÕES POR RELATOR .....	16
5.8.	DO STATUS DE IMPULSIONAMENTO DAS DENÚNCIAS .....	16
<b>6.</b>	<b>DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>18</b>
<b>7.</b>	<b>DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>20</b>
7.1.	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-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	27
<b>8.</b>	<b>REUNIÕES .....</b>	<b>29</b>
<b>9.</b>	<b>DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES .....</b>	<b>29</b>
<b>10.</b>	<b>DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA- GERAL.....</b>	<b>30</b>
<b>11.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>31</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 2024, compreendido entre 01.05.2024 e 31.08.2024, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, por onde ele 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 n.º 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 1º de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.138, em 1º de março de 2021, sendo reconduzido ao cargo em 1º de janeiro de 2024, por meio do Ato n.º 001/2024, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.241.



## 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);
- Antonio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- 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);
- Pricyla Sterza Carvalho (Colaboradora)
- 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. DAS MANIFESTAÇÕES

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

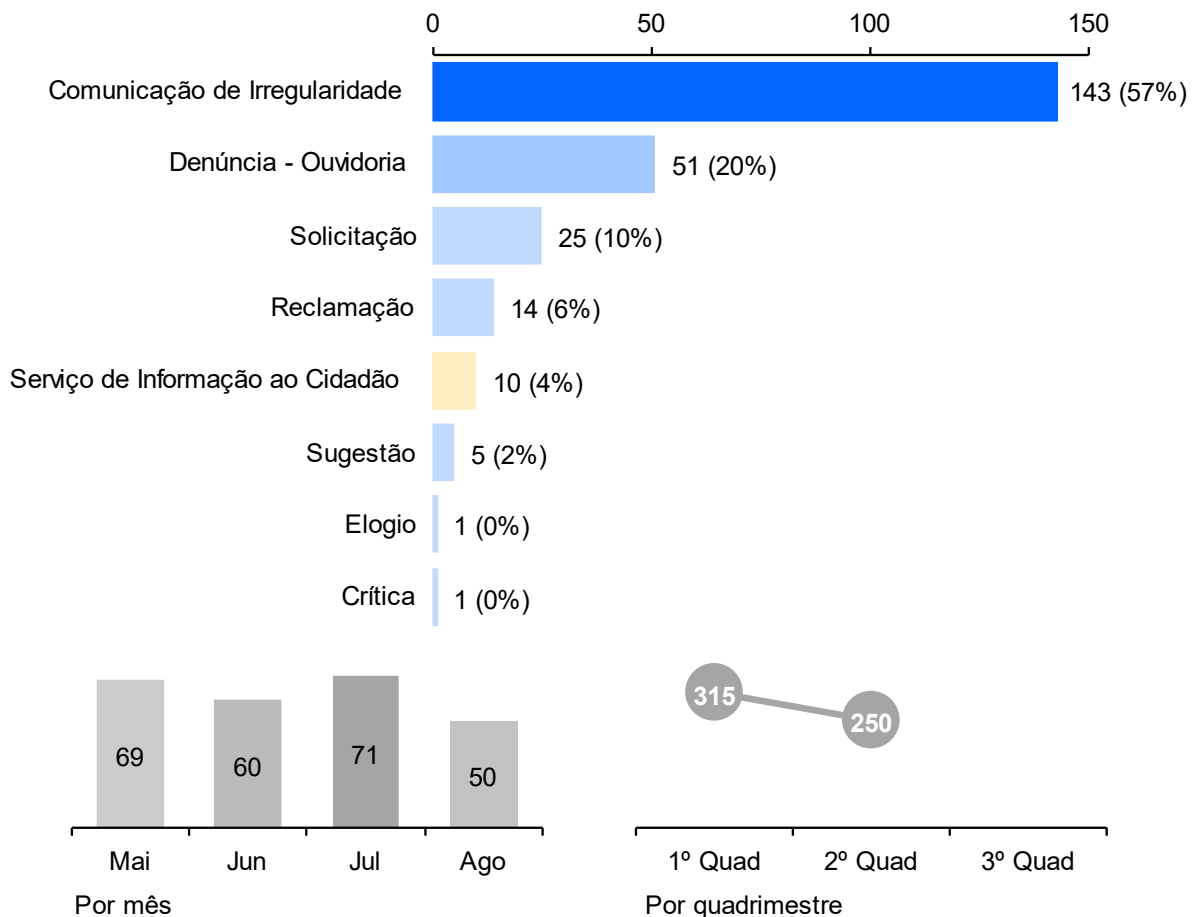
Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se às manifestações registradas pelo público interno e externo desta Corte de Contas, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

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

No segundo quadrimestre de 2024 (01.05.2024 a 31.08.2024), a Ouvidoria-geral recebeu 250 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos, sendo 240 manifestações típicas de Ouvidoria e 10 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Vejamos o quantitativo de manifestações recebidas no segundo quadrimestre de 2024:

Figura 01 – Manifestações por Classificação, Mês e Quadrimestre



Total de Manifestações : **250**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

## 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 com base na 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 com base na 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 n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa n.º 12/2012 – TP.



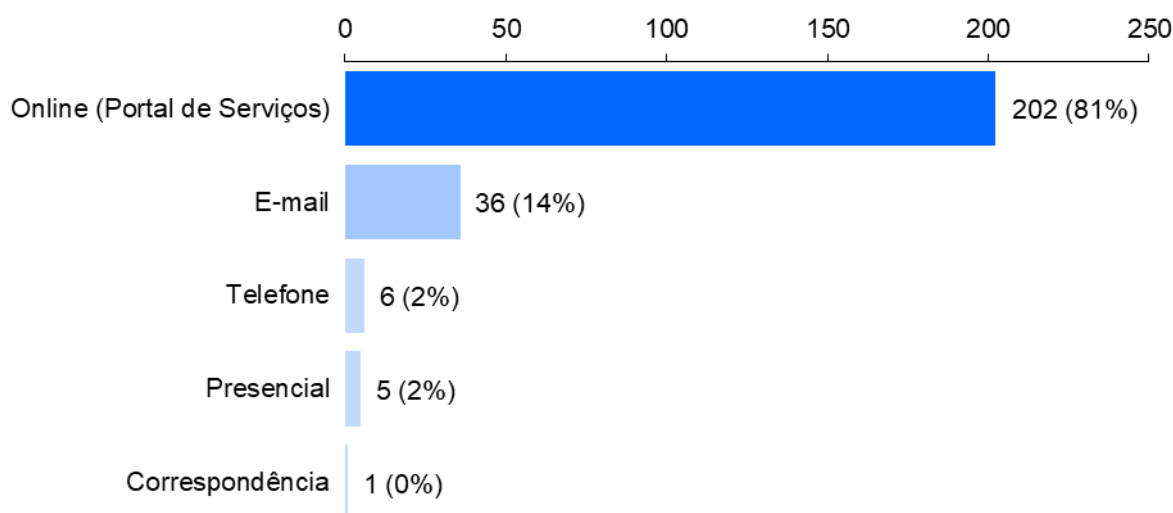
Cumpra esclarecer que quem classifica a manifestação é o próprio usuário, mas em alguns casos a Ouvidoria-geral, durante sua análise de triagem, procede com a reclassificação, conforme possibilidade prevista no artigo 21, da Resolução Normativa n.º 11/2021.

### 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 202 manifestações, vejamos:

Figura 02 – Manifestações por canal de entrada



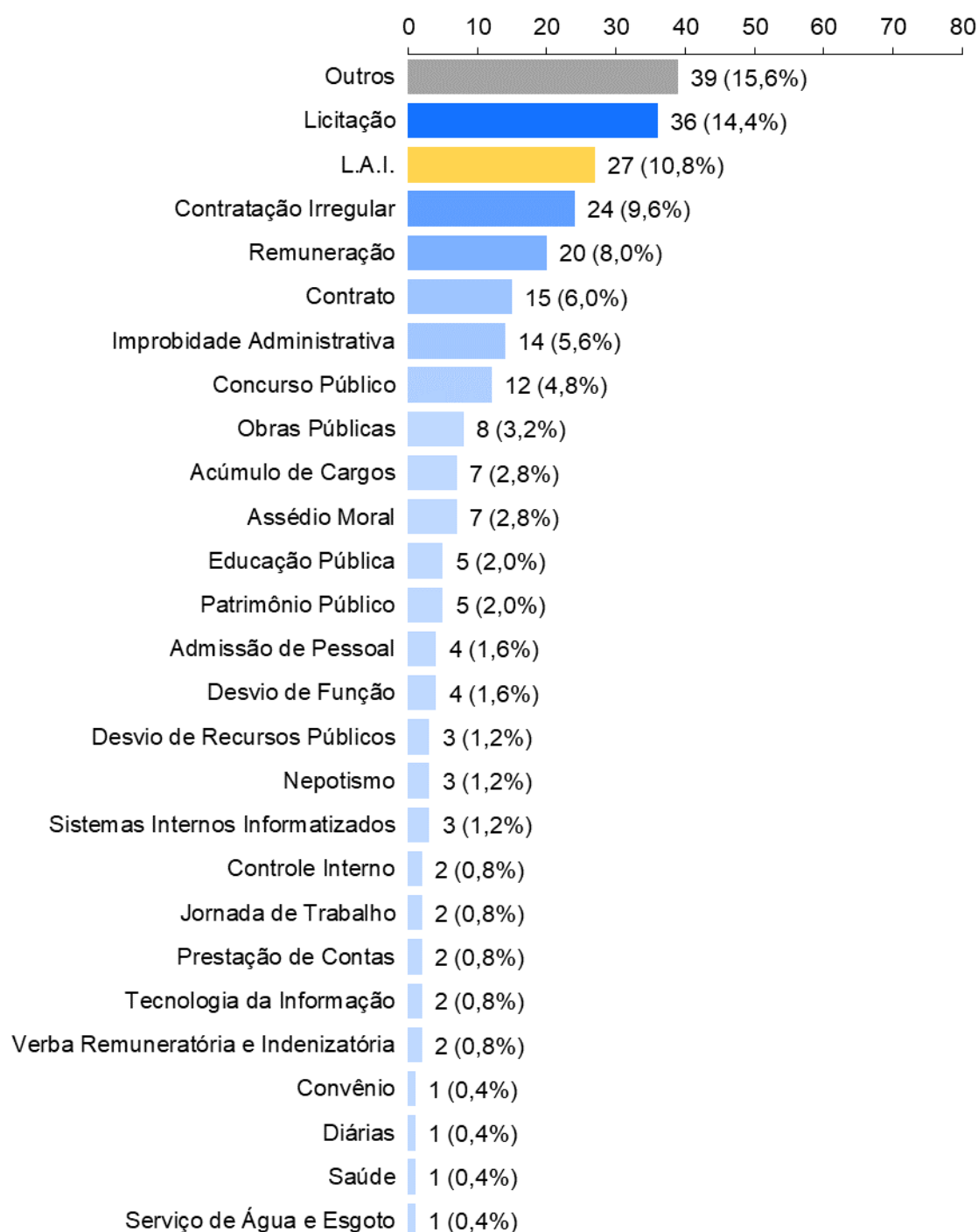
Total de Manifestações: **250**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

#### 5.4. Dos assuntos internos

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os 5 assuntos mais recorrentes foram sobre licitação, Lei de Acesso à Informação, contratação irregular, remuneração e contratos, conforme gráfico da Figura 03:

Figura 03 – Manifestações por assunto interno.



Total de Manifestações: **250** em **27 assuntos**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

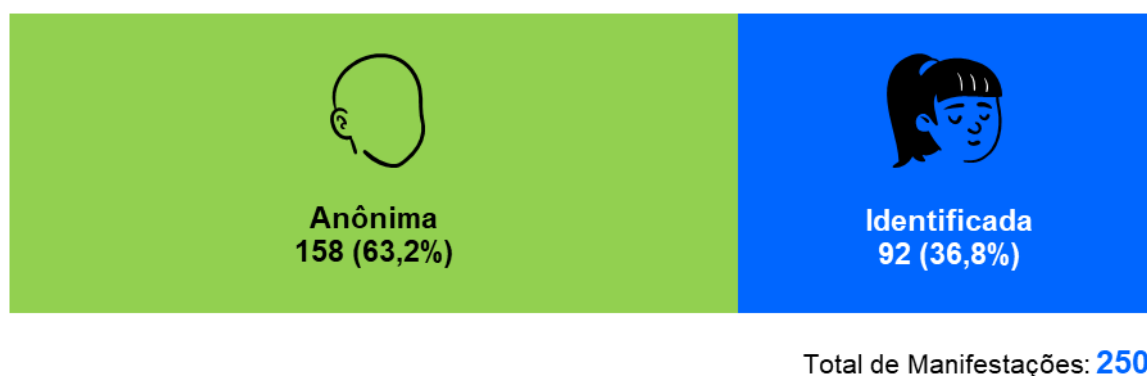


## 5.5. Da identificação das manifestações

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 250 manifestações recebidas 92 foram realizadas de forma identificada e 158 de forma anônima, como apresentado na Figura 04.

Figura 04 – Manifestações por status de identificação



Fonte: Sistema ControlIP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

## 5.6. Dos Municípios

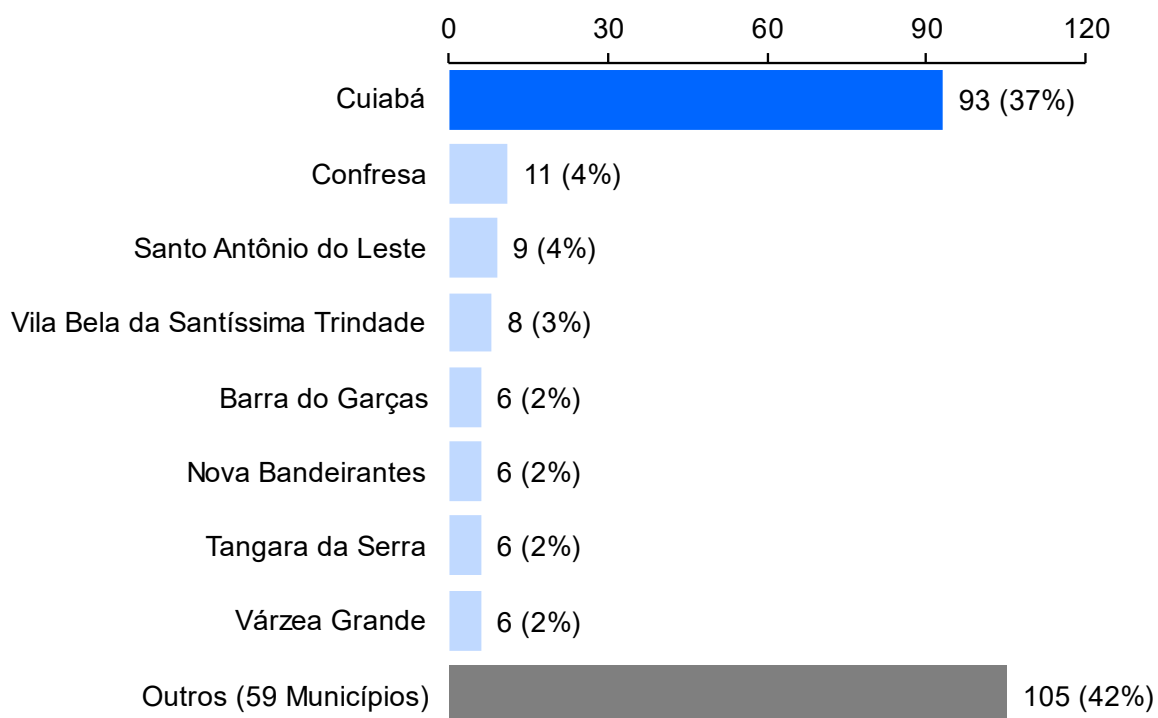
Conhecer os jurisdicionados citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem onde está a maior demanda, é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação e orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos 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 2024, ou seja, municípios dos quais a 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 considerada apenas as denúncias e comunicações de irregularidades, mas todas as tipologias que a Ouvidoria-geral recebe (elogios, solicitações, reclamações, sugestões, críticas e pedidos de acesso à informação).

Figura 05 – Manifestações por Municípios



Total de Manifestações : **250** em **67 Municípios**

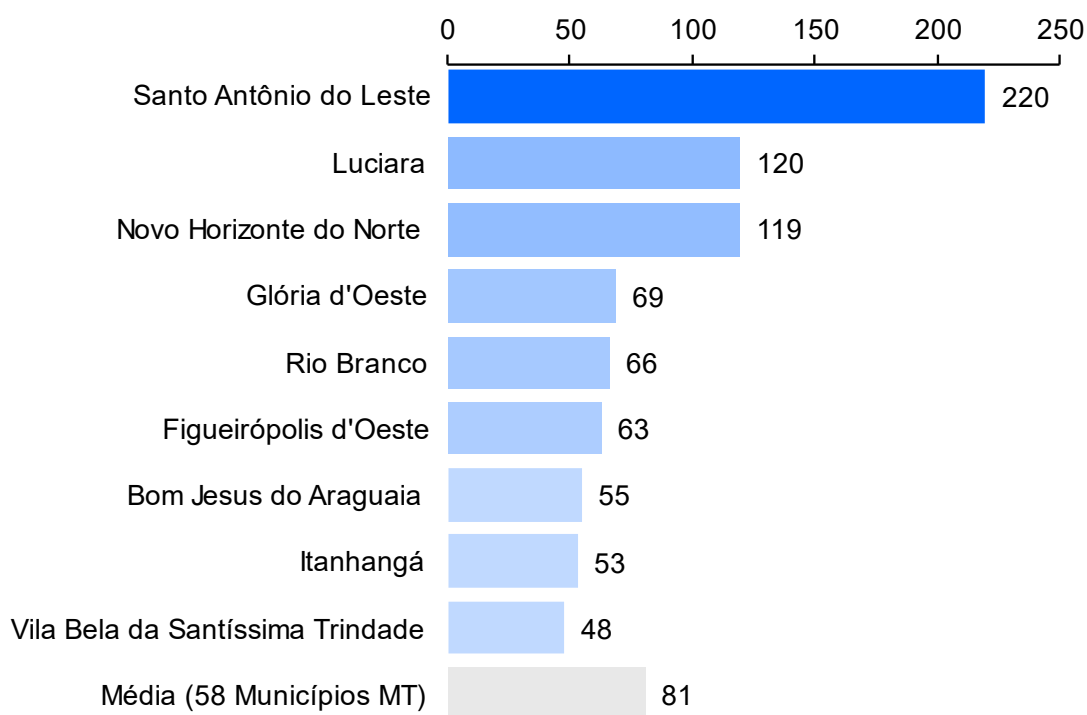
Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

Observa-se que o município mais citado foi a capital mato-grossense Cuiabá, 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 (Confresa).



No gráfico abaixo, verificamos a proporção relativa de manifestações na mesma base populacional, ou seja, número de manifestações para cada 100 mil habitantes. Esta forma de observar as manifestações por município torna a análise equilibrada, pois posiciona os municípios na mesma base de comparação. Por esse parâmetro ilustrativo, verifica-se que o Município de Santo Antônio do Leste apresentou o equivalente a 220 manifestações para cada 100 mil habitantes, seguido de Luciara, com o equivalente a 120 manifestações para cada 100 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 94 manifestações registradas na Ouvidoria-geral do TCE-MT para cada 100 mil habitantes.

Figura 06 – Proporção de manifestações para cada 100 mil habitantes



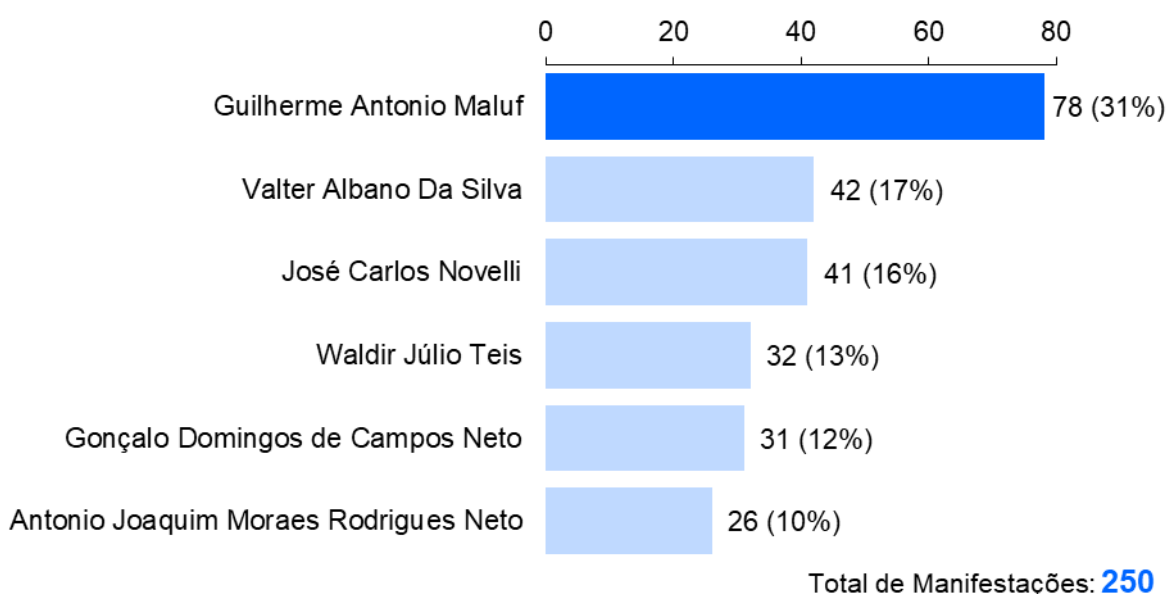
Média MT: **94** manifestações para cada 100 mil habitantes (em 67 Municípios).

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

## 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:

Figura 07 – Manifestações por Relatoria

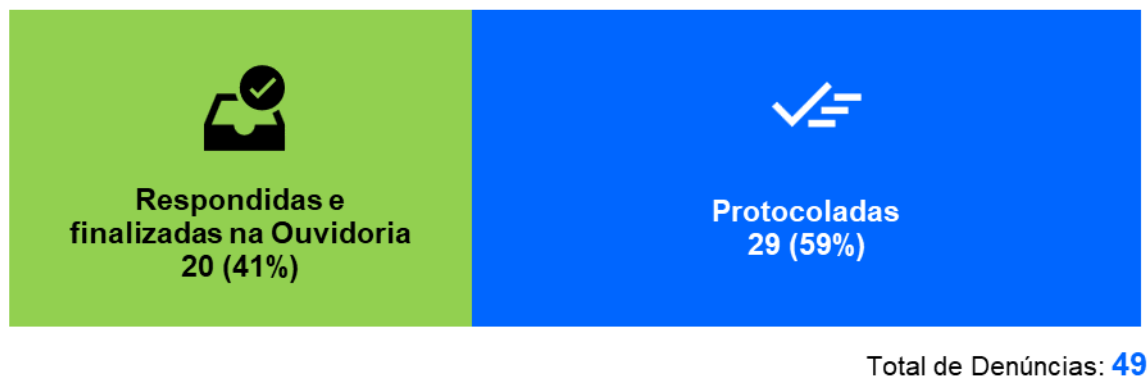


Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024

## 5.8. Do status de impulsionamento das Denúncias

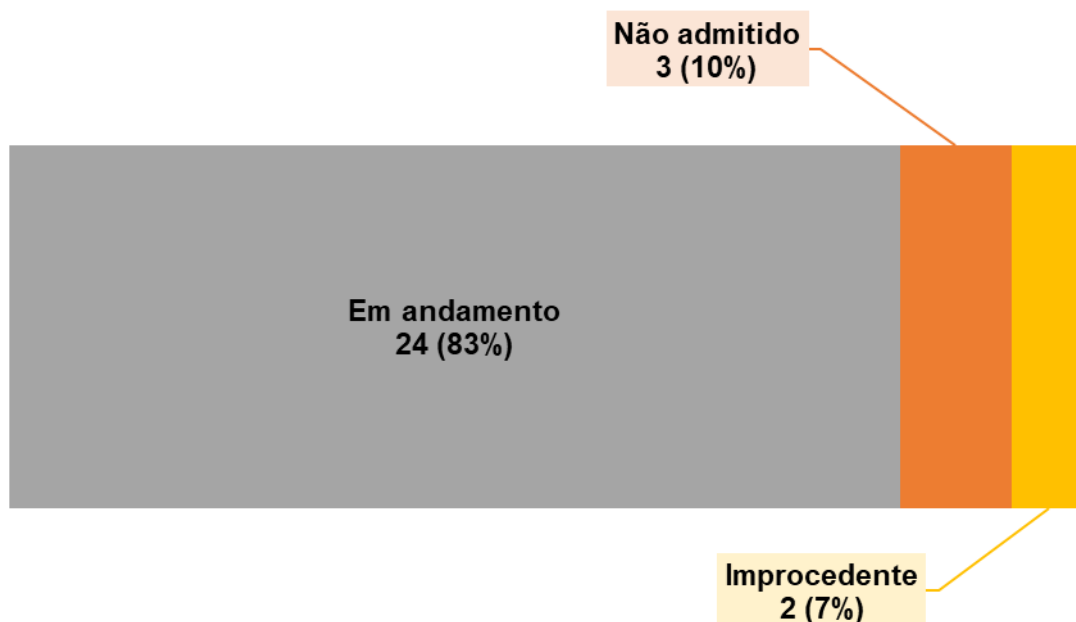
Uma parcela de 41% das Denúncias que ingressam no TCE-MT foram respondidas e finalizadas pela própria Ouvidoria-geral, pois tratava-se de Representação de Natureza Externa, proposta por autoridades e outras partes legítimas, ou não atendem aos requisitos de recebimento, mesmo após o contato e solicitação de complementação com informações necessárias. Os gráficos abaixo apresentam o resultado do status de impulsionamento das Denúncias e o posicionamento apenas das Denúncias impulsionadas, vejamos:

Figura 08 – Impulsionamento inicial das manifestações de Denúncia



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

Figura 09 – Retorno das Denúncias impulsionadas.



Total de Retorno de Denúncias: **29** (57% das 51 Denúncias)

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024

## 6. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao usuário, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2024 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:

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

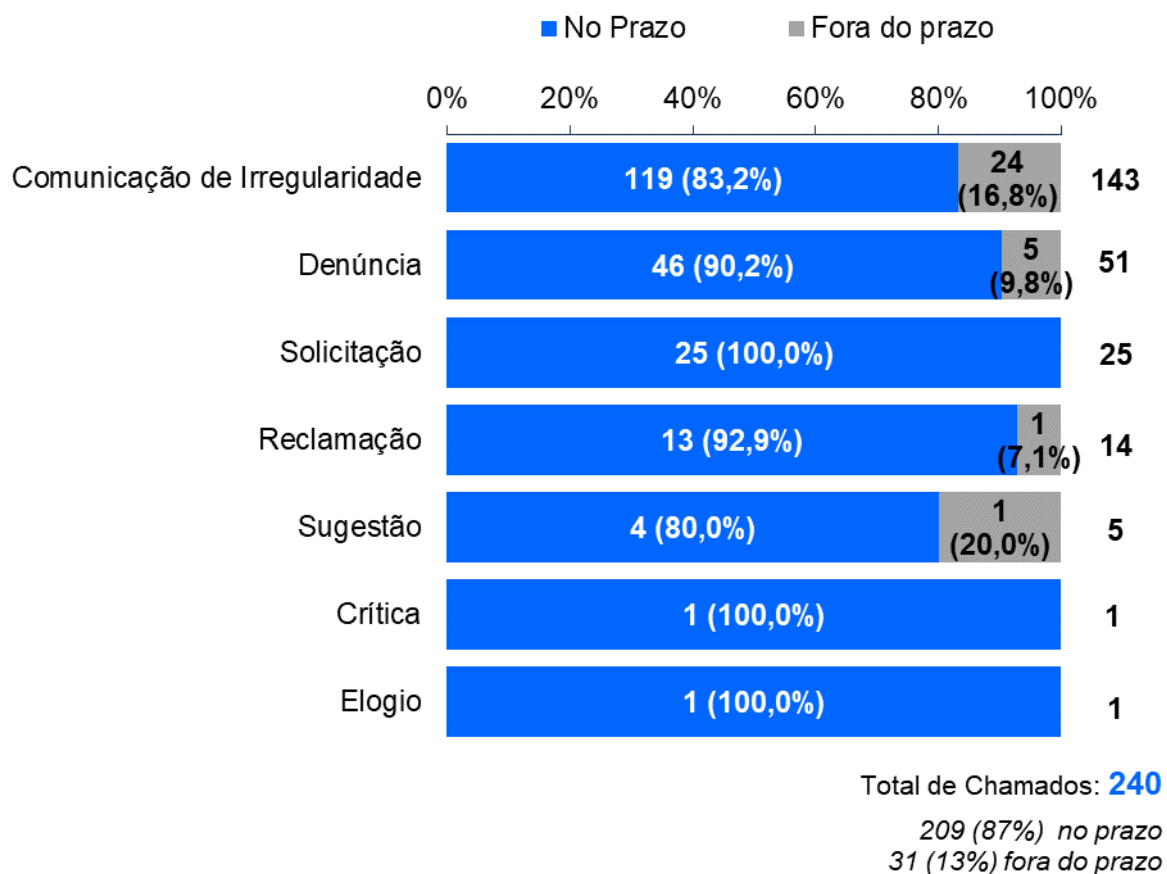
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvidoria-geral tenham resposta final no prazo legal estabelecido nas RN n.º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

No 2º quadrimestre de 2024, como mencionado, foram recebidas o total de 250 manifestações, sendo 240 oriundas da Ouvidoria e 10 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

Cumpre esclarecer que das 240 manifestações recebidas na Ouvidoria-geral, 112 foram protocoladas e demandaram atuação de demais unidades do TCE-MT para análise e emissão de resposta e 128 foram respondidas e finalizadas pela Ouvidoria-geral.

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 240 chamados, conforme gráficos identificando o quantitativo das manifestações, respondido no prazo e fora no prazo, vejamos:

Figura 10 – Status de respostas das manifestações



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

Em análise dos dados apresentados na Figura 10, observa-se que das 240 manifestações típicas de Ouvidoria, 209 foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde



a 87% das manifestações, enquanto 31 manifestações foram respondidas fora do prazo, o correspondente a 13%.

Diante disso, conclui-se que a Ouvidoria atingiu com excelência a meta proposta de 60% no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvidoria, com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo, uma vez que respondeu a 87% das manifestações dentro do prazo de 30 (trinta) dias, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.

## **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 2024 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:

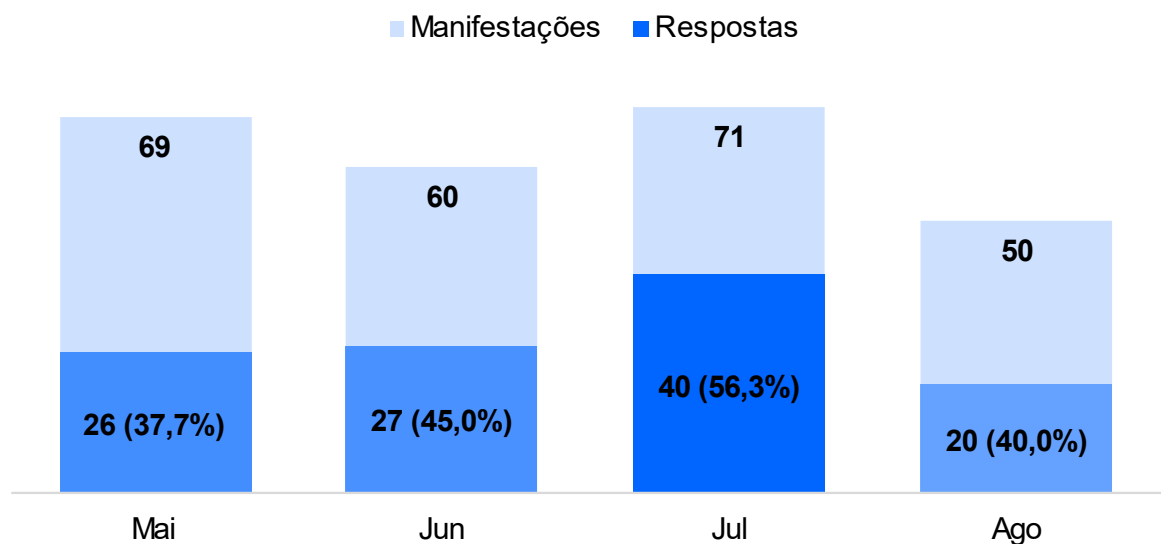


Quadro 2 - Objetivo Estratégico n.º 2. Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral. Indicador de satisfação do usuário.

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



Total de Manifestações : **250**

Total de Resposta da Pesquisa de Satisfação Inicial: **113 (45%)**

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.



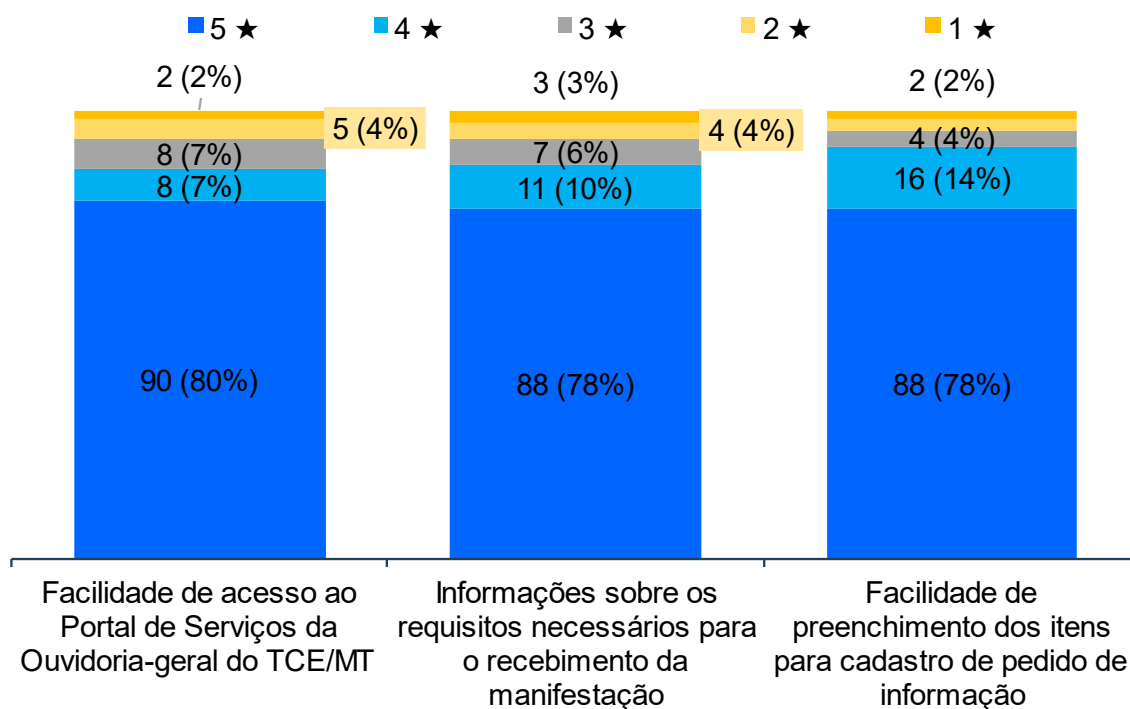
Figura 12 – Total de respondentes ao questionamento: Você procurou o órgão ou área envolvida antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE?



Total de Respostas : 113

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

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



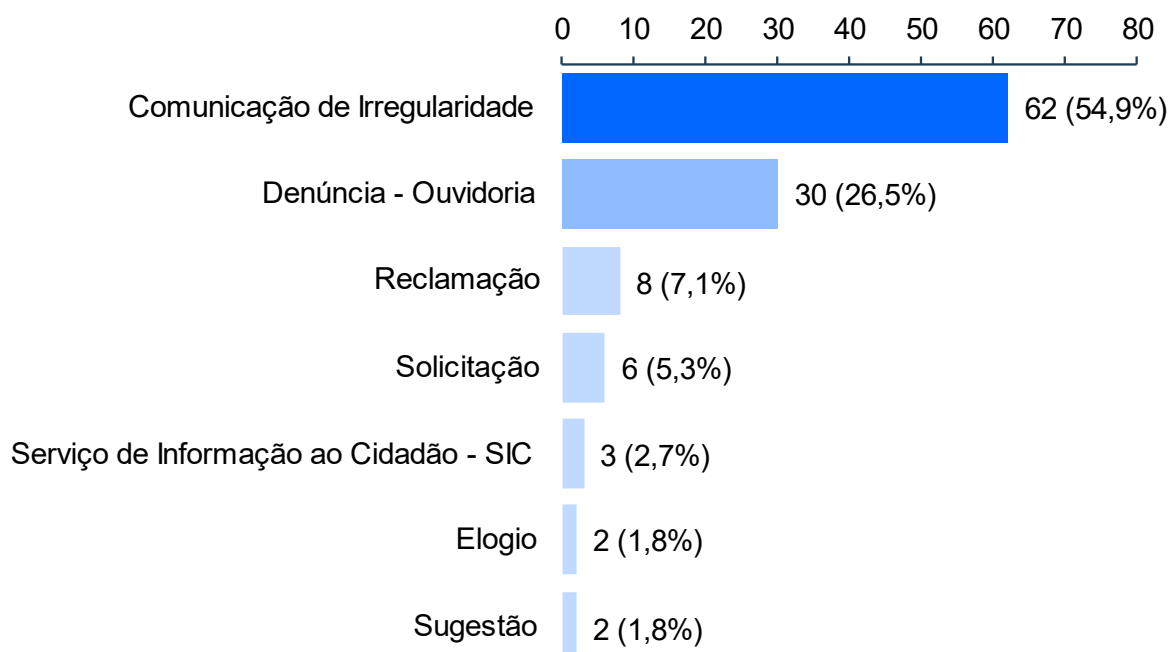
Total de Respostas : 113

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.



Observa-se que das respostas da pesquisa por classificação das manifestações e assunto interno, obteve o quantitativo de 113 respostas, conforme exposto nos gráficos abaixo:

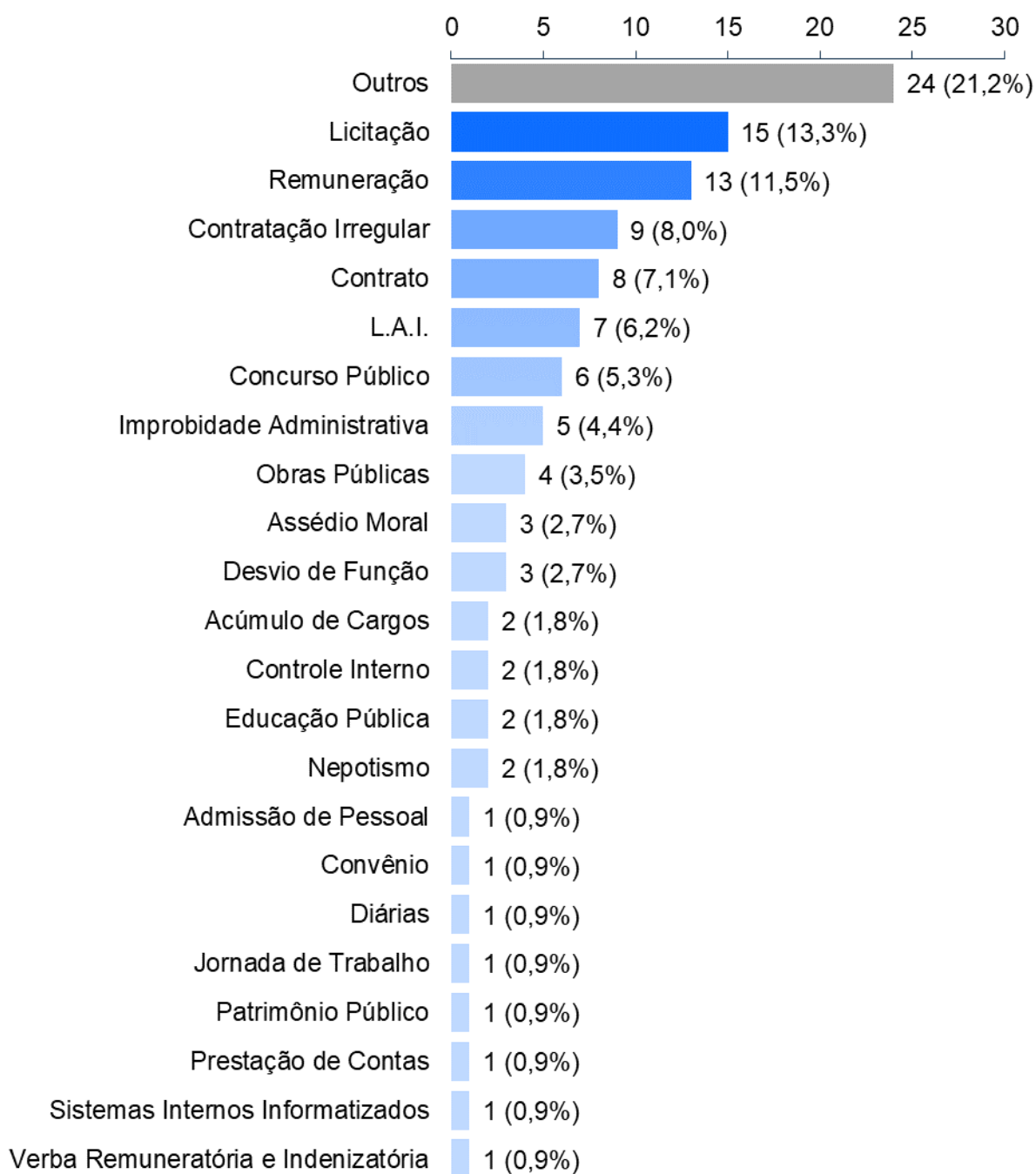
Figura 14 – Respostas da avaliação de satisfação inicial por classificação da manifestação.



Total de Respostas : **113**

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

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



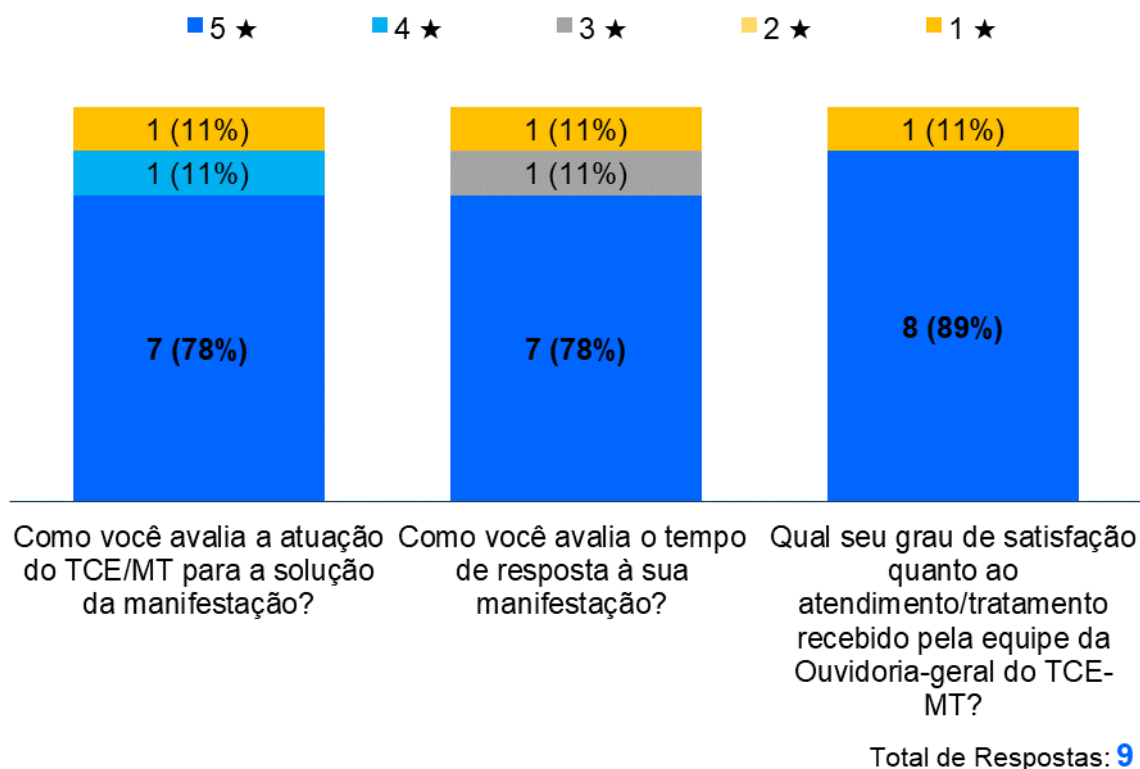
Total de Respostas: **113** (em 23 assuntos)

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.



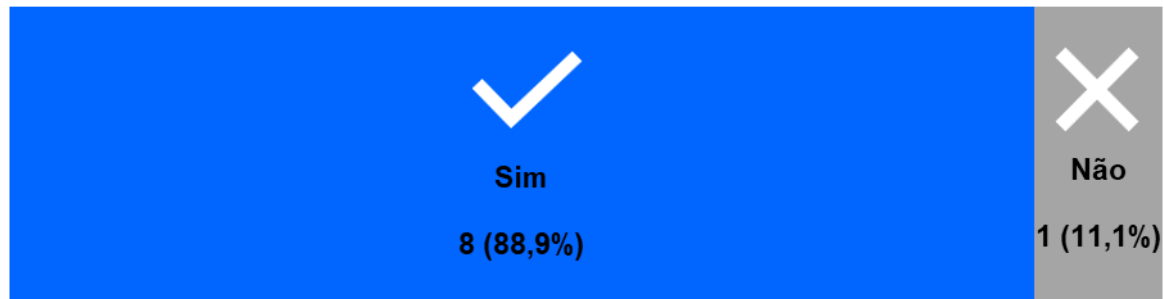
### 7.3. Resultado da pesquisa de satisfação final

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: 03.09.2024.

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



Total de Respostas: 9

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

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: 9

Fonte: Google Formulários; Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

Observa-se que a pesquisa de satisfação inicial obteve o quantitativo de 113 respostas e a final obteve somente 9 respostas, podendo afetar o resultado da pesquisa 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 2024, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 50% nos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial e na pesquisa de satisfação final obteve o percentual acima de

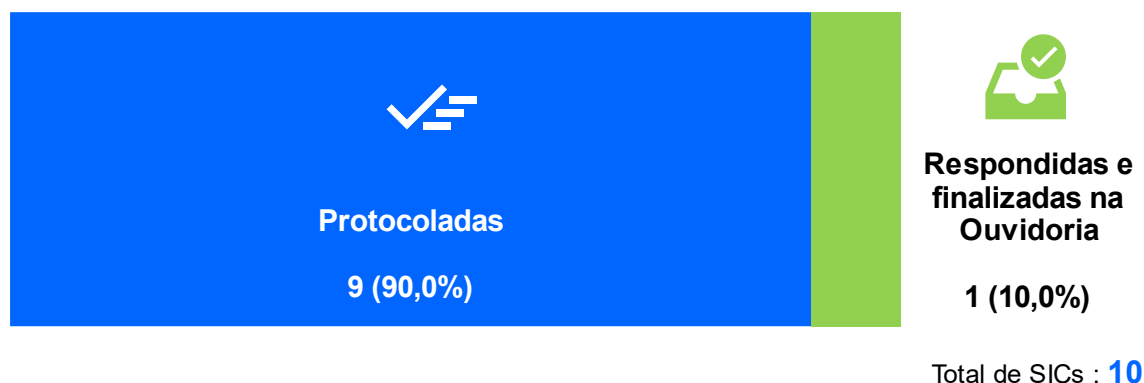


85% somente quando questionado “caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT”.

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

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidas 10 manifestações. Destas, observa-se que 9 foram protocoladas e apenas 1 respondida e finalizada na Ouvidoria-geral, conforme gráfico abaixo:

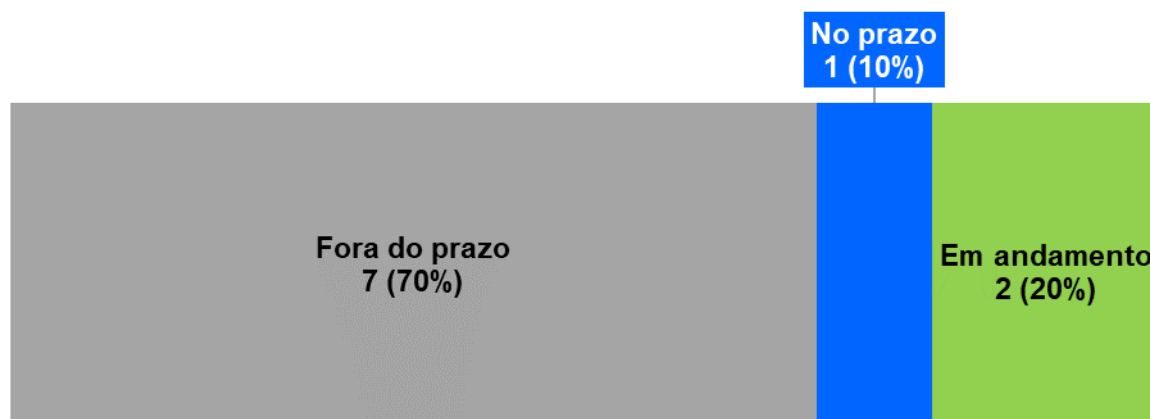
Figura 19 – Impulsionamento inicial dos SICs.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

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), conforme mencionado foram recebidos 10 pedidos. Destes, observa-se que 1 foi respondido dentro do prazo de 30 dias, 7 respondidos fora do prazo e, até a data de aquisição dos dados deste relatório, 2 chamados em andamento, conforme gráfico abaixo:

Figura 20 – Prazo de resposta dos SICs.



Total de SICs: **10**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 03.09.2024.

Quanto ao referido percentual, cumpre esclarecer que a Ouvidoria-geral respondeu 10% dos SICs dentro do prazo, não atingindo o percentual de 88% das respostas aos solicitantes no prazo estipulado.

Ressalta-se que a Ouvidoria-geral realiza alerta 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. 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, participação em reuniões externas presenciais e online, visando o alinhamento das ações e acompanhamento das demandas pela equipe:

- Reunião com SEGEPRES e outros setores. Pauta: Processos Sigilosos no sistema Control-P;
- Reunião Professora Mariângela UFMT/UNISELVA. Pauta: Atividades do Termo de Parceria Uniselva/TCE/MT;
- Reunião com Escola de Contas. Pauta: Organização do Tricotando.

## 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, encontros, cursos e capacitações no segundo quadrimestre de 2024:

- Encontro 20 anos de Ouvidoria-geral do Estado de Mato Grosso: “Inovações e Estratégias para a Ouvidoria Pública;
- Ouvidorias dos TCs debatem a exigência do MMD-TC sobre canal para recebimento de denúncias de assédio moral e sexual;
- Tribunais em Ação (Cáceres-MT) – Participação da Ouvidoria-geral do TCE/MT nos dias 22 e 23/05/2024;
- ENCCO 2024 – Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, dias 18, 19 e 20/06/2024;
- Explanação sobre o Sistema GeoObras aos servidores da SESP. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;



- Curso de Licitações e Contratos (SESP). Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- Os impactos das moratórias da soja e da carne sobre as desigualdades regionais do Estado. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- Educação Socioeducativa SEDUC. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- I Congresso Regional de Improbidade Administrativa TJMT nos dias 20 e 21/06/2024. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- 1º Congresso Estadual de Direito Militar – CBM/MT nos dias 11 e 12/07/2024. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- Seminário de Formação Técnica sobre Gestão da Saúde nos Municípios de Mato Grosso – AMM nos dias 15, 16, 17 e 18/07/2024. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- III Encontro Nacional dos Conselhos Comunitários de Segurança e FECONSEGS. Atividades do Projeto do Ouvidoria Ativa;
- Visita do Responsável pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Terra Nova do Norte. Sr. Leonel Arbo Spinelli, nesta Ouvidoria-geral;
- Visita da Responsável pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Alto Taquari. Sra. Ana Cecília Vargas nesta Ouvidoria-geral;
- Atendimentos Presenciais ao cidadão.

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

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



- Realização da Edição do Diálogo Aberto do Projeto Tricotando sobre Ouvidoria. Fiscalização do cumprimento da Lei 13.460/2017 pelas unidades jurisdicionadas;
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (maio a agosto de 2024);
- Elaboração de Relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 65 Comunicações Internas para as unidades do TCE- MT, e Ofícios para todas as prefeituras e câmaras do Estado;
- 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 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 jurisdicionadas.

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 do Estado de Mato Grosso

Cuiabá, Mato Grosso, 18 de setembro 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)