

# OUVIDORIA-GERAL

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

REFERÊNCIA: 2024



**tce**  
 **mt**

ANTONIO JOAQUIM  
Conselheiro Ouvidor-Geral

## **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

Rosiney Aparecida Ferreira

Walter Aguiar Martins Júnior

**SUMÁRIO**

<b>COMPOSIÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Recursos Humanos .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Estrutura Física.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</b>	<b>8</b>
<b>4. DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Do quantitativo das manifestações recebidas na Ouvidoria-geral .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2. Da Tipologia das Manifestações .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3. Dos Canais de Entrada das Manifestações .....</b>	<b>13</b>
<b>4.4. Dos Assuntos das Manifestações .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5. Do Grau de Sigilo das Manifestações .....</b>	<b>16</b>
<b>4.6. Das Manifestações por Município .....</b>	<b>16</b>
<b>4.7. Do Status de Impulsionamento da Manifestações.....</b>	<b>18</b>
<b>4.8. Do Status de Retorno das Manifestações Impulsionadas .....</b>	<b>20</b>
<b>4.9. Do Tempo Médio de Resposta das Manifestações.....</b>	<b>22</b>
<b>5. DAS METAS ESTABELECIDAS .....</b>	<b>23</b>
<b>5.1. Do Índice de Atendimento dos Prazos da Manifestações .....</b>	<b>23</b>
<b>6. DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>27</b>
<b>6.1. Resultado da Pesquisa de Satisfação Inicial .....</b>	<b>27</b>
<b>6.2. Resultado da Pesquisa de Satisfação Final .....</b>	<b>30</b>
<b>7. DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>7.1. Das Solicitações Recebidas, Atendidas e Indeferidas Final .....</b>	<b>32</b>
<b>7.2. Da Classificação dos SICs quanto ao Grau de Sigilo .....</b>	<b>34</b>
<b>8. DAS REUNIÕES .....</b>	<b>35</b>
<b>9. DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES.....</b>	<b>36</b>
<b>10. DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>37</b>
<b>11. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>40</b>

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Total de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral do TCE-MT em 2024 .....	9
Figura 2 - Manifestações típicas de Ouvidoria e de SIC.....	9
Figura 3 - Série histórica das manifestações típicas de Ouvidoria e SICs (2020-2024).....	10
Figura 4 - Manifestações por Mês.....	11
Figura 5 - Manifestações por Classificação. ....	13
Figura 6 - Manifestações por Canal de Entrada. ....	14
Figura 7 - Manifestações por Assunto. ....	15
Figura 8 - Manifestações por Grau de Sigilo.....	16
Figura 9 - Manifestações por Município. ....	17
Figura 10 - Manifestações por Status de Impulsionamento.....	18
Figura 11 - Comunicações de Irregularidades por Status de Impulsionamento. ....	19
Figura 12 - Denúncias por Status de Impulsionamento. ....	19
Figura 13 - Comunicações de Irregularidades Protocoladas por Status de Impulsionamento. ....	20
Figura 14 - Denúncias Protocoladas por Status de Impulsionamento.....	21
Figura 15 - Série histórica das manifestações impulsionadas que resultaram em RNIs e envios às UCIs.....	21
Figura 16 - Tempo médio de respostas das manifestações em 2024. ....	22
Figura 17 - Denúncias por Prazo de Resposta.....	24
Figura 18 - Comunicações de Irregularidades por Prazo de Resposta. ....	24
Figura 19 - Demais Assuntos por Prazo de Resposta.....	25
Figura 20 - SICs por Prazo de Resposta. ....	25
Figura 21 - Ranking de Manifestações Atendidas no Prazo Segundo Sua Classificação.....	26
Figura 22 - Manifestações e Respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial por Mês. ....	28
Figura 23 - Pesquisa de Satisfação Inicial - Pergunta 1.....	28
Figura 24 - Pesquisa de Satisfação Inicial - Perguntas 2, 3 e 4 relativas às notas recebidas. ....	29
Figura 25 - Pesquisa de Satisfação Inicial - Perguntas 5 e 6. ....	29
Figura 26 - Pesquisa de Satisfação Final - Perguntas 1, 2 e 3 relativas às notas recebidas. ....	30
Figura 27 - Pesquisa de Satisfação Final - Pergunta 4.....	30
Figura 28 - Pesquisa de Satisfação Final - Pergunta 5.....	31
Figura 29 - SICs por Status de Resolução.....	33
Figura 30 - SICs por Natureza do Solicitante. ....	33
Figura 31 - SICs por gênero/sexo. ....	34

## 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 exercício de 2024, compreendido entre 01/01/2024 e 31/12/2024, 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 se busca expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública do Estado e dos Municípios Mato-grossenses, observando os princípios constitucionais da legalidade, imparcialidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria do TCE-MT tem como Ouvendor 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, sendo reconduzido ao cargo em 03 de janeiro de 2024, por meio do Ato n.º 001/2024, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.241.

Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria-geral buscou mais uma vez contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos, amoldando-se como um efetivo canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, fundada na independência, ética e profissionalismo.

A reverência ao cidadão há anos vem conduzindo as atividades, numa busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações recepcionadas na unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca deixando de lado a transparência desejada pela sociedade.

E é justamente em observância aos princípios da transparência e publicidade, bem como com fundamento nos artigos 46 e 47 da Resolução Normativa n.º 11/2021, que a Ouvidoria-geral disponibiliza este relatório de atividades anual.

## 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA-GERAL

### 2.1. Recursos Humanos

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);
- Rosiney Aparecida Ferreira (Colaborador);
- Walter Aguiar Martins Junior (Colaborador).

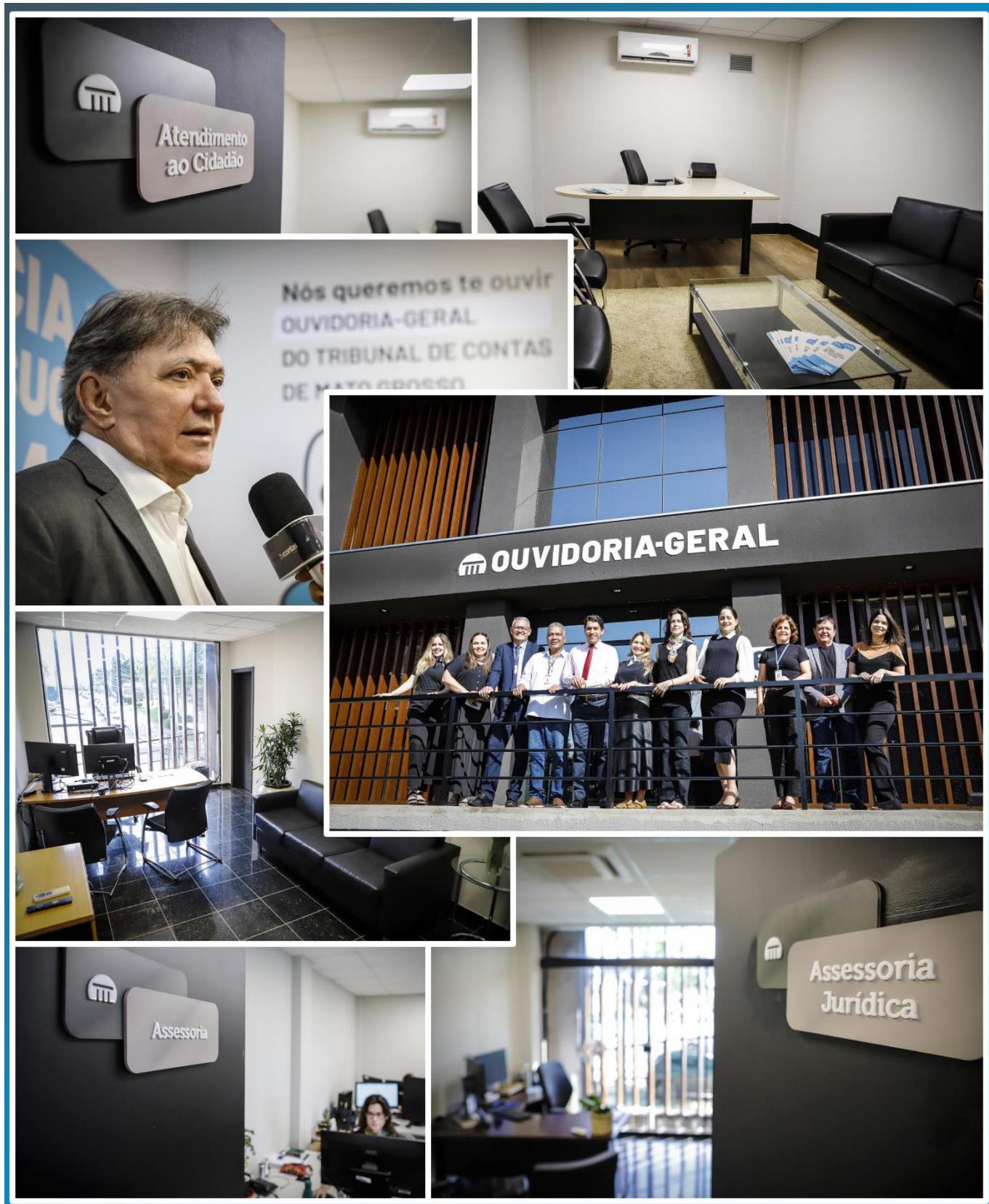
### 2.2. Estrutura Física

A Ouvidoria-geral passou por uma significativa reforma em sua estrutura física, visando a melhoria do atendimento e a otimização dos espaços. A entrega das instalações foi realizada o Dia do Ouvendor, em 16 de março de 2024, celebrando o compromisso com a transparência, acessibilidade e a eficiência no acolhimento das manifestações da sociedade.

Com a modernização, a Ouvidoria passou a contar com ambientes planejados para atender com qualidade e conforto todos os cidadãos e servidores. Contamos com uma entrada própria e Recepção, sala de atendimento ao cidadão, gabinete da secretaria executiva, salas de treinamento multiuso, assessoria técnica, assessoria jurídica, assessoria administrativa e ambiente de copa e banheiros.

A Ouvidoria ganhou dois novos espaços com a reestruturação, sendo a sala de atendimento ao cidadão, com um ambiente reservado para o atendimento individual,

garantindo privacidade e segurança nas manifestações e a sala de treinamento multiuso destinado à capacitação de servidores, realização de palestras e eventos institucionais.



Nosso espaço físico oferece um ambiente mais acessível, eficiente e acolhedor para os cidadãos que procuram a Ouvendoria, reforçando nosso compromisso com um atendimento de qualidade e aprimorando continuamente os serviços prestados à sociedade.

### **3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

As atividades desenvolvidas pela Ouvendoria-geral do TCE-MT foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes na Lei Orgânica, Regimento Interno, Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2017, 11/2021, 05/2022 e 20/2022, bem como com o Plano Estratégico desta Corte de Contas.

Com objetivo de definir as ações da Unidade para o exercício de 2024, foi elaborado Plano de Ação, sendo devidamente aprovado pelo Conselheiro Ouvendor-geral, informado ao Conselheiro Presidente, bem como dado publicidade a sociedade em geral por meio da página da Ouvendoria-geral

A Ouvendoria-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.

### **4. DAS MANIFESTAÇÕES**

#### **4.1. Do quantitativo das manifestações recebidas na Ouvendoria-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 Ouvendoria-geral é o canal onde o usuário exerce sua cidadania, pois quando uma manifestação é recebida, se busca uma resposta, informações, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir

atendimento de qualidade. A Figura 1 demonstra o total de manifestações recebidas em 2024.

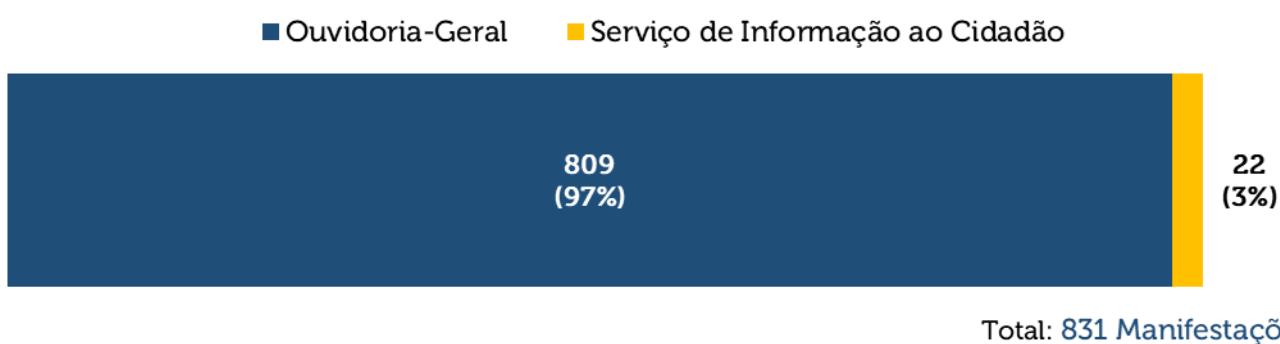
Figura 1 - Total de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral do TCE-MT em 2024.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

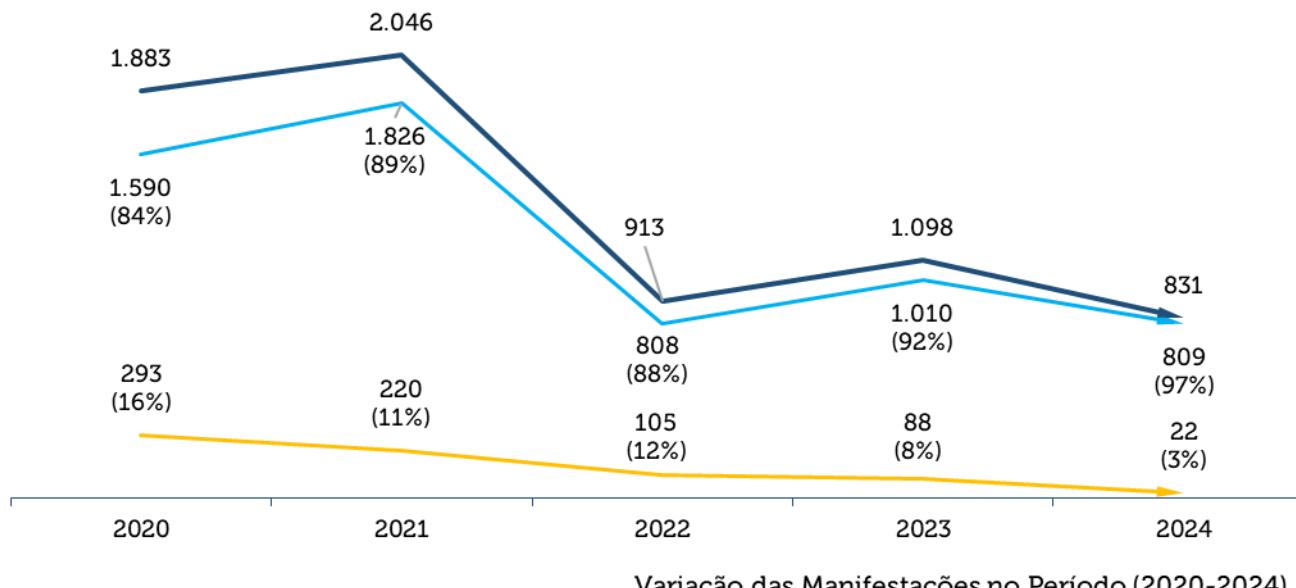
No ano de 2024, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 831 manifestações, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos. A Figura 2 apresenta o resultado das manifestações típicas de Ouvidoria e oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

Figura 2 - Manifestações típicas de Ouvidoria e de SIC.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

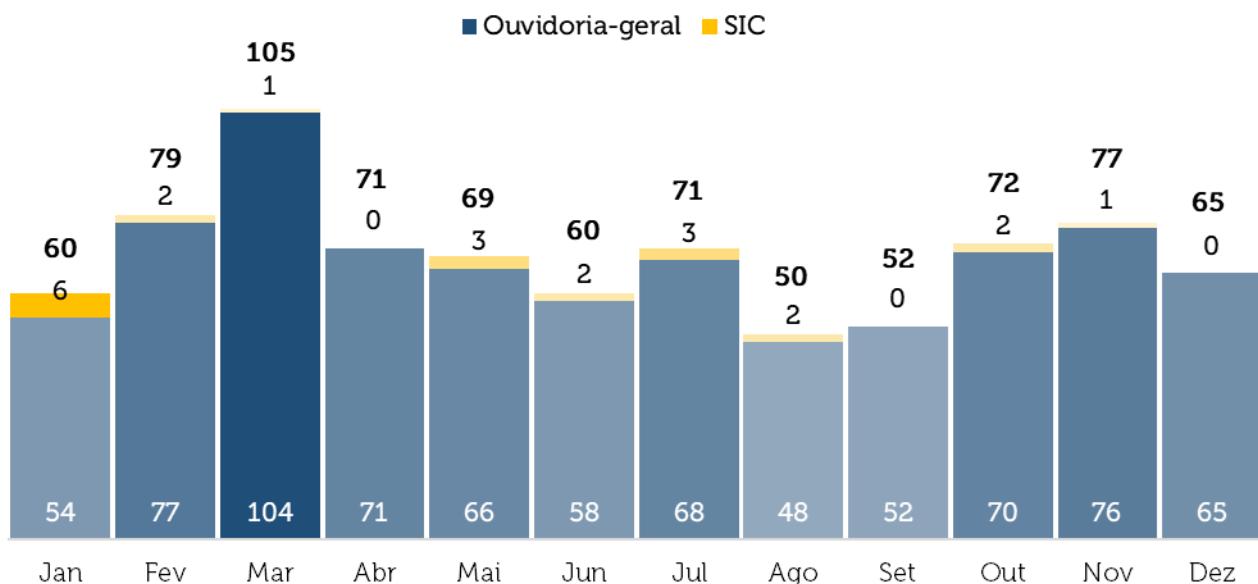
Manifestações típicas de Ouvidoria representaram a maioria absoluta quando comparado com os SICs, que representou a menor parcela (3%) nos últimos 5 anos, como demonstrado na Figura 3.

*Figura 3 - Série histórica das manifestações típicas de Ouvidoria e SICs (2020-2024).*

*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*

Os SICs representaram 16% do total de manifestações em 2020, declinando ao longo da série histórica, atingindo a menor parcela em 2024, representando apenas 3% do total de manifestações recebidas na Ouvendoria-geral.

Observa-se que as manifestações típicas de ouvidoria reduziram 49% entre 2020 e 2024, enquanto os SICs reduziram 92%. Essa redução reflete o resultado das ações desta Ouvendoria, com destaque especial para o Projeto Ouvendoria Para Todos, com o objetivo de implementar Ouvendorias nas prefeituras e câmaras municipais de Mato Grosso e treinar os servidores responsáveis, empoderando as ouvidorias municipais.

A Figura 4 demonstra a distribuição mensal das manifestações recebidas em 2024, apresentando a média de 69 manifestações por mês.

*Figura 4 - Manifestações por Mês.*

**Total de Manifestações (Média Mensal): 831 (69)**
**Ouvendoria: 809 (67)**
**Serviço de Informação ao Cidadão: 22 ( 2)**
*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*

#### 4.2. Da Tipologia das Manifestações

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

1. **Manifestações típicas de Ouvendoria:** Comunicação de Irregularidade, Crítica, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.
2. **Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação** (Lei n.º 12.527/2011), através 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 Ouvendoria são assim classificadas:

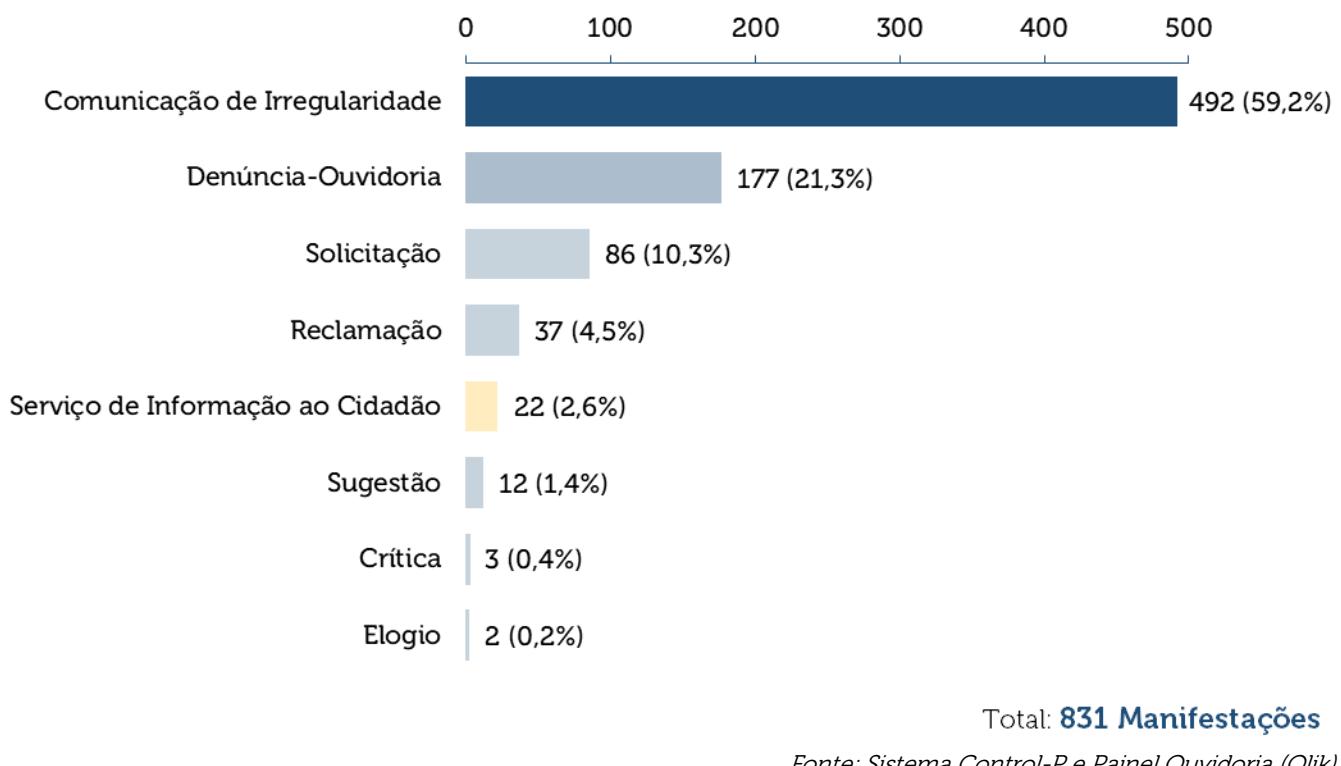
- **Solicitação:** requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento do Tribunal de Contas;

- **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 n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP.

Cumpre esclarecer que o usuário classifica a sua manifestação, mas, em alguns casos, há reclassificação durante o processo de triagem na Ouvidoria-geral, conforme previsão do artigo 21, da Resolução Normativa n.º 11/2021. A Figura 5 apresenta o resultado das manifestações recebidas por classificação, demonstrando que as Comunicações de Irregularidades representam 59% do total.

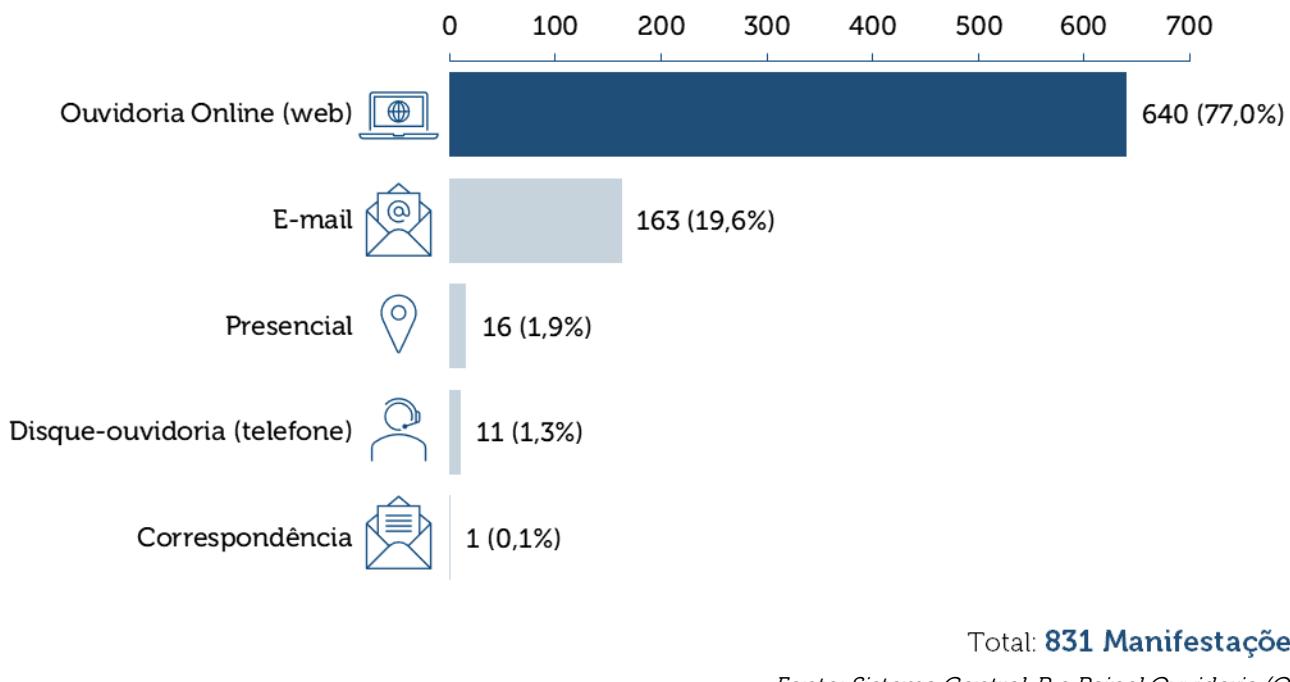
*Figura 5 - Manifestações por Classificação.*


Comunicações de Irregularidade e Denúncias representam 80% do total de manifestações recebidas, demonstrando que o público-alvo é formado principalmente por usuários com demandas em desfavor de unidades jurisdicionadas do TCE-MT, reforçando o caráter especial desta Ouvendoria-geral.

#### 4.3. Dos Canais de Entrada das Manifestações

A Figura 6 apresenta a distribuição das manifestações recebidas entre os canais de entrada desta Ouvendoria, demonstrando que o canal mais acessado é a Ouvendoria Online, com 77% das manifestações oriundas da web.

Figura 6 - Manifestações por Canal de Entrada.

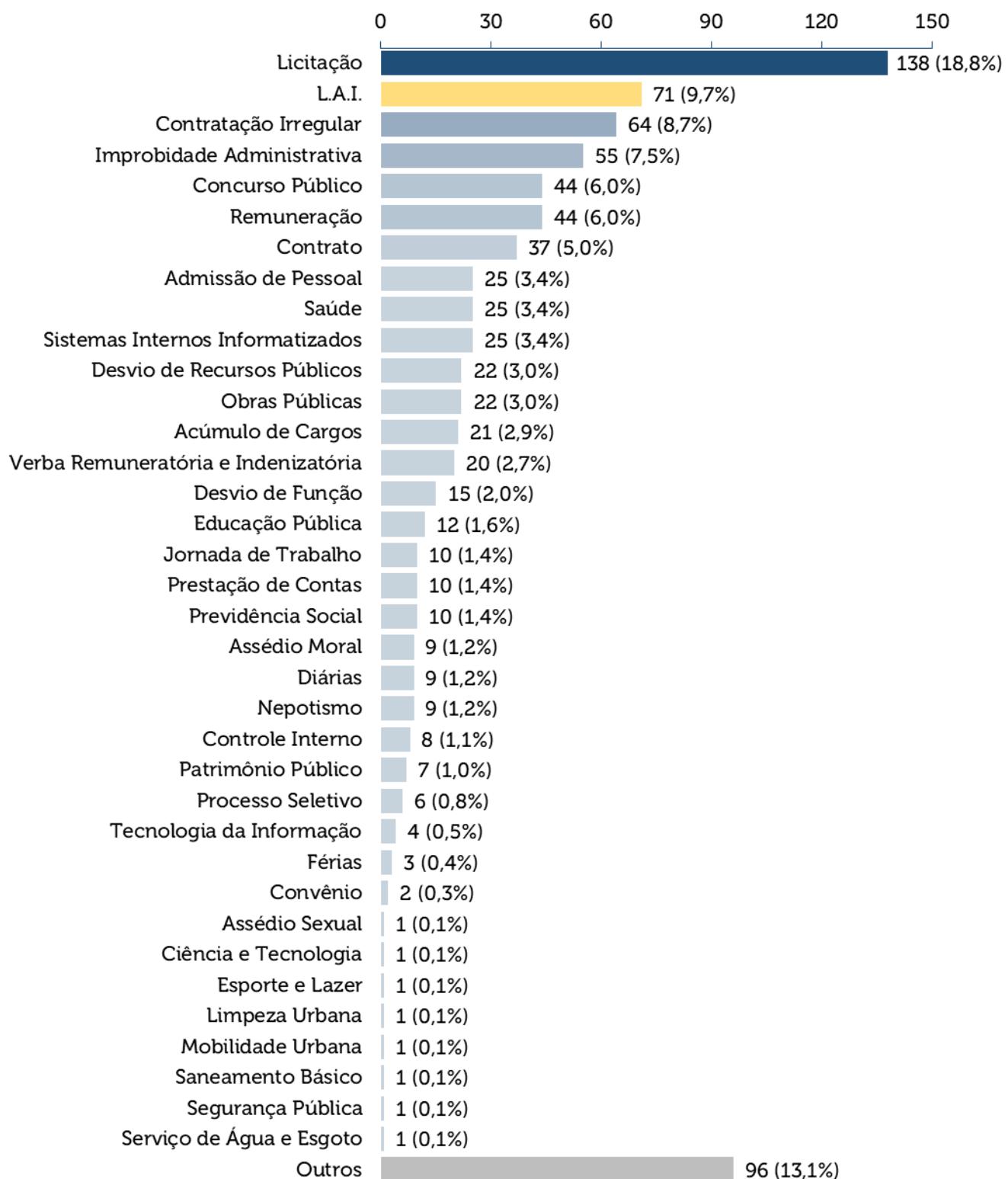


O segundo canal mais acessado para registro de manifestações foi o e-mail da ouvidoria, com aproximadamente 20%, enquanto registros presenciais, por telefone ou correspondência somaram apenas 3%.

#### 4.4. Dos Assuntos das Manifestações

As manifestações recebidas foram classificadas internamente quanto ao seu assunto principal. A Figura 7 demonstra que houve manifestações sobre 36 assuntos conhecidos.

Figura 7 - Manifestações por Assunto.



Total: 831 Manifestações - 36 Assuntos

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Os 5 assuntos com mais registros somaram 51% das manifestações, enquanto os demais assuntos conhecidos representaram 36% das manifestações. Observa-se que "Licitação" é o assunto mais recorrente, seguido de "LAI", "Contratação Irregular", "Improbidade Administrativa" e "Concurso Público".

#### 4.5. Do Grau de Sigilo das Manifestações

As manifestações da Ouvidoria-geral podem ser registradas de forma anônima ou identificada, com exceção das "Denúncias", "Solicitações" e "SICs", que devem ser registradas de forma identificada. A Figura 8 demonstra a distribuição de manifestações por grau de sigilo.



Figura 8 - Manifestações por Grau de Sigilo.

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

As manifestações anônimas, impulsionadas pelas comunicações de irregularidades, representaram 64% dos registros em 2024.

#### 4.6. Das Manifestações por Município

Conhecer os jurisdicionados citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem onde está a

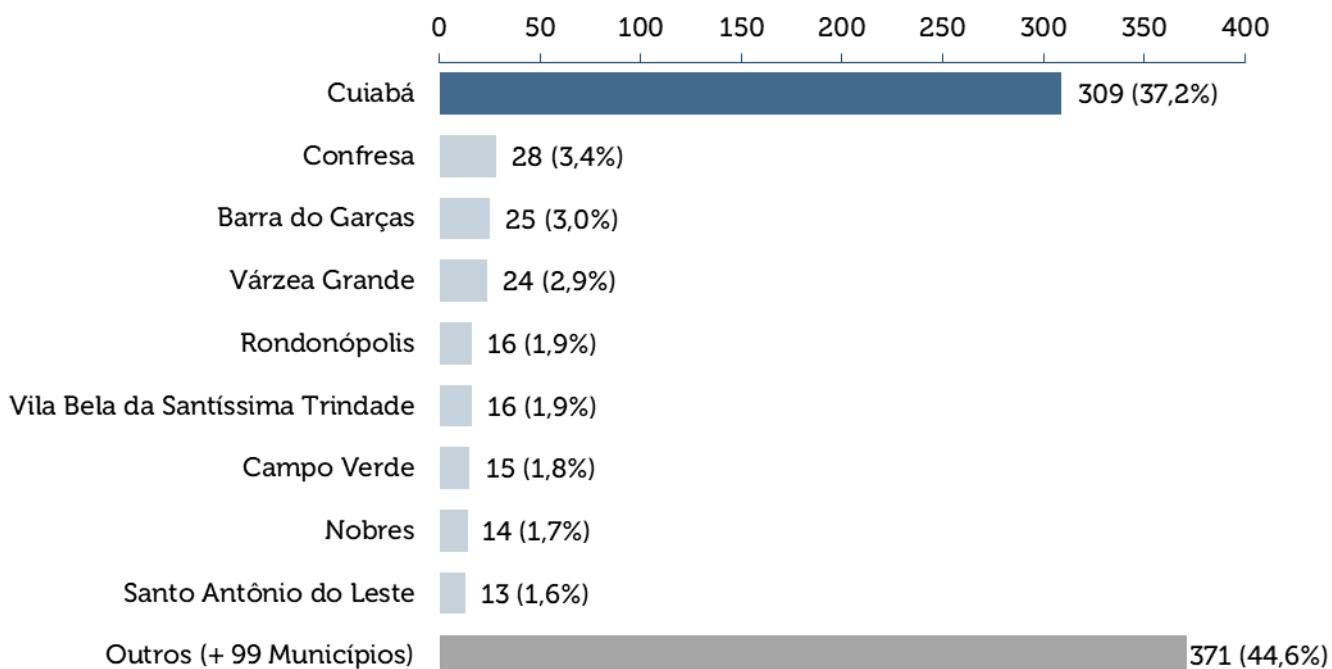
maior demanda, é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação e orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos e serviços para atender às necessidades locais, visando a boa prestação do serviço público.

Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no exercício 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 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). A Figura 9 demonstra o resultado das manifestações por Município.

*Figura 9 - Manifestações por Município.*



Total: 831 Manifestações - 108 Municípios citados

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

Observa-se que o município mais citado foi a capital mato-grossense, porém ressalta-se que os Órgãos Estaduais, em sua grande maioria, pertencem a capital, o que justifica a diferença quando comparado com o segundo município constante no gráfico (Confresa).

#### 4.7. Do Status de Impulsionamento da Manifestações

A Figura 10 demonstra a distribuição das 831 manifestações recebidas quanto ao status de impulsionamento, enquanto as Figuras 11 e 12 demonstram a distribuição das Comunicações de Irregularidades e Denúncias, respectivamente.

*Figura 10 - Manifestações por Status de Impulsionamento.*



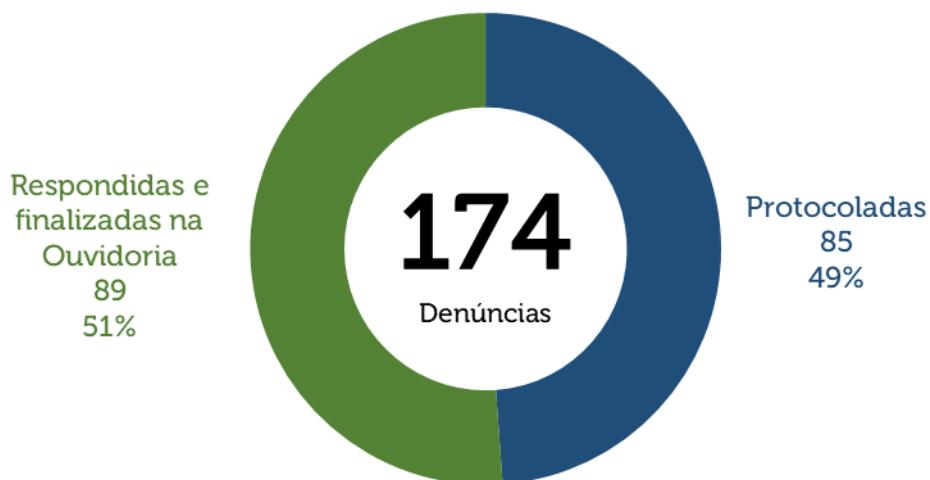
*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).*



Figura 11 - Comunicações de Irregularidades por Status de Impulsionamento.

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Figura 12 - Denúncias por Status de Impulsionamento.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Observa-se que praticamente metade das manifestações foi respondida e finalizada diretamente pela Ouvendoria, atendendo ao cidadão tempestivamente e dentro dos limites de sua atuação, enquanto a outra metade foi protocolada e encaminhada às unidades internas para análise e providência.

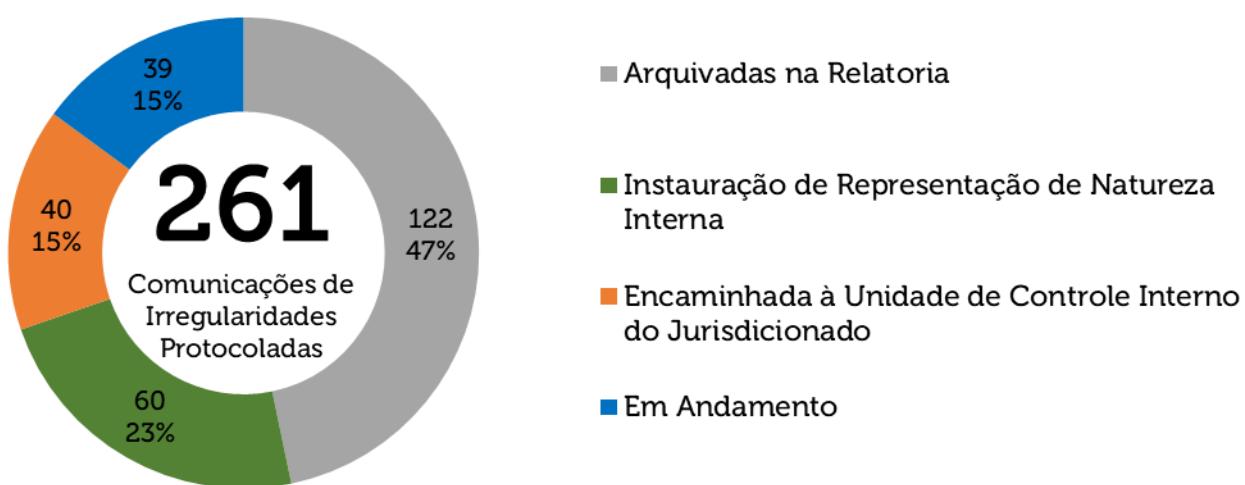
As Denúncias e as Comunicações de Irregularidades são impulsionadas quando atendem aos requisitos de recebimento prescritos no artigo 4º e no artigo 20 da Resolução Normativa n.º 20/2022-PP, respectivamente, enquanto são respondidas e arquivadas diretamente na Ouvendoria quando não atendem ao pedido de complementação de informação ou aos requisitos constantes nos artigos citados.

#### 4.8. Do Status de Retorno das Manifestações Impulsionadas

As manifestações protocoladas são classificadas quanto ao seu resultado. As Comunicações de Irregularidades protocoladas, apresentadas na Figura 13, são classificadas como “arquivadas na relatoria”, “encaminhadas para análise da Unidade de Controle Interno (UCI)” do jurisdicionado representado ou “Instauração de Representação de Natureza Interna (RNI)”, enquanto as Denúncias protocoladas, apresentadas na Figura 14, são classificadas como “Não Admitida”, “Arquivada Sumariamente” (por meio de Julgamento Singular), “Improcedente”, “Parcialmente Improcedente” e “Procedente”.

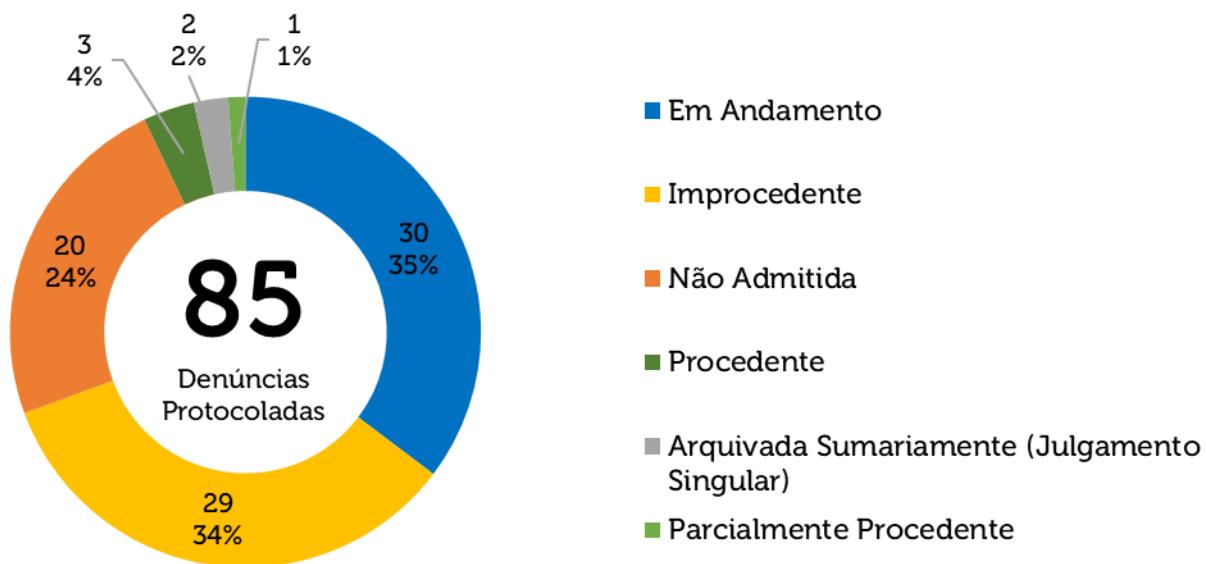
A série histórica da Figura 15 demonstra o número de manifestações que resultaram em envios às Unidades de Controle Interno (UCI) e convertidas em Representações de Natureza Interna (RNI).

Figura 13 - Comunicações de Irregularidades Protocoladas por Status de Impulsionamento.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

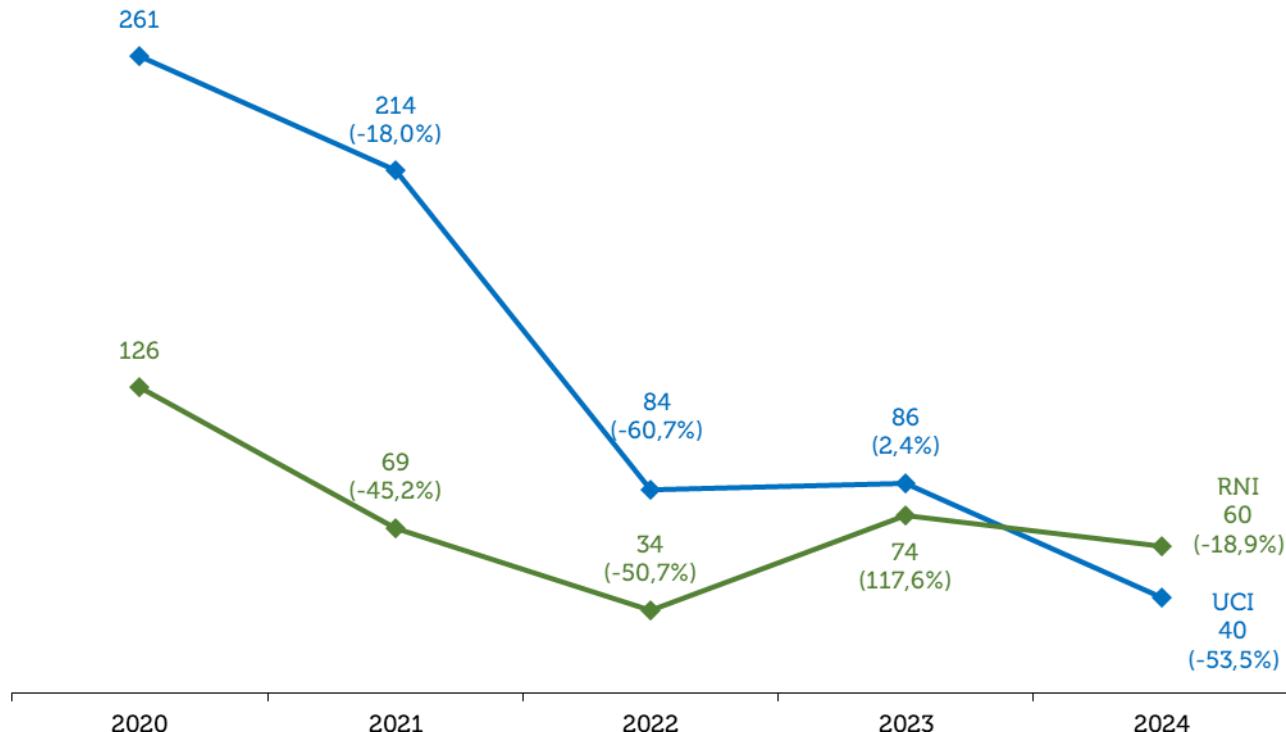
Figura 14 - Denúncias Protocoladas por Status de Impulsionamento.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Figura 15 - Série histórica das manifestações impulsionadas que resultaram em RNIs e envios às UCIs.

RNI: Representação de Natureza Interna | UCI: Unidade de Controle Interno



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Conclui-se que 38% das comunicações de irregularidades protocoladas em 2024 foram instauradas RNI ou encaminhadas a UCI do jurisdicionado. Em relação às denúncias protocoladas, apenas 5% foram admitidas como procedente ou parcialmente procedente.

Cumpre ressaltar o aumento expressivo em números de RNI instauradas quando comparado com os últimos 5 anos, mesmo com menor número de comunicação de irregularidades recebidas houve maior índice de processos de fiscalização instaurados.

#### 4.9. Do Tempo Médio de Resposta das Manifestações

A Resolução Normativa n.º 11/2021 regulamentou em seu artigo 36 que a Ouvidoria-geral deve encaminhar resposta final ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias, contados de seu recebimento.

Em observância ao princípio da celeridade esta unidade adotou, como critério de tempo máximo para resposta direta ao cidadão, o prazo de 2 dias, e realiza o monitoramento dos prazos com emissão de alertas às unidades onde as manifestações protocoladas tramitam nesta Corte de Contas.

As manifestações recebidas no ano de 2024 apresentaram um tempo médio de resposta final de 23 dias úteis, considerando na base de cálculo as manifestações respondidas direto pela Ouvidoria-geral e aquelas que demandaram análise de outras unidades do TCE-MT, conforme apresentado na Figura 16.

Figura 16 - Tempo médio de respostas das manifestações em 2024.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

## 5. DAS METAS ESTABELECIDAS

Visando melhorar o atendimento da Ouvendoria prestado ao usuário, a Ouvendoria-geral estabeleceu como meta para 2024 que 60% das manifestações típicas de Ouvendoria e 88% dos pedidos de acesso à informação (SIC) fossem comunicados ao manifestante/solicitante dentro do 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.

*Quadro 1 - Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvendoria-geral (Objetivo Estratégico N.º 2).*

INDICADOR	AÇÃO	META
Percentual de manifestações de Ouvendoria com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvendoria-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%

*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*

### 5.1. Do Índice de Atendimento dos Prazos das Manifestações

A Figura 17 apresenta o índice de atendimento dos prazos das Denúncias, enquanto a Figura 18 apresenta o índice para as Comunicações de Irregularidades, a Figura 19 apresenta o índice para as Manifestações de Demais Assuntos e a Figura 20 apresenta o índice para os SICs. O índice “em andamento” representa as manifestações que estão tramitando no Tribunal de Contas e que estão dentro do prazo, na data de coleta dos dados utilizados no presente relatório.

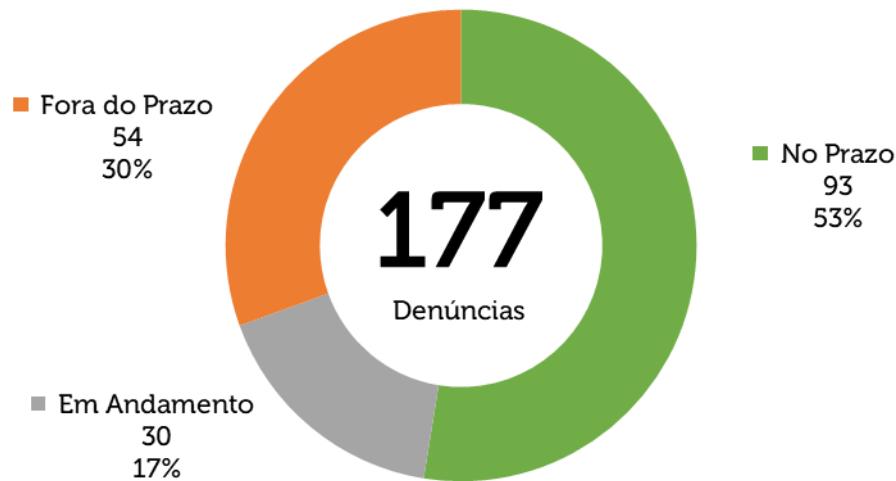


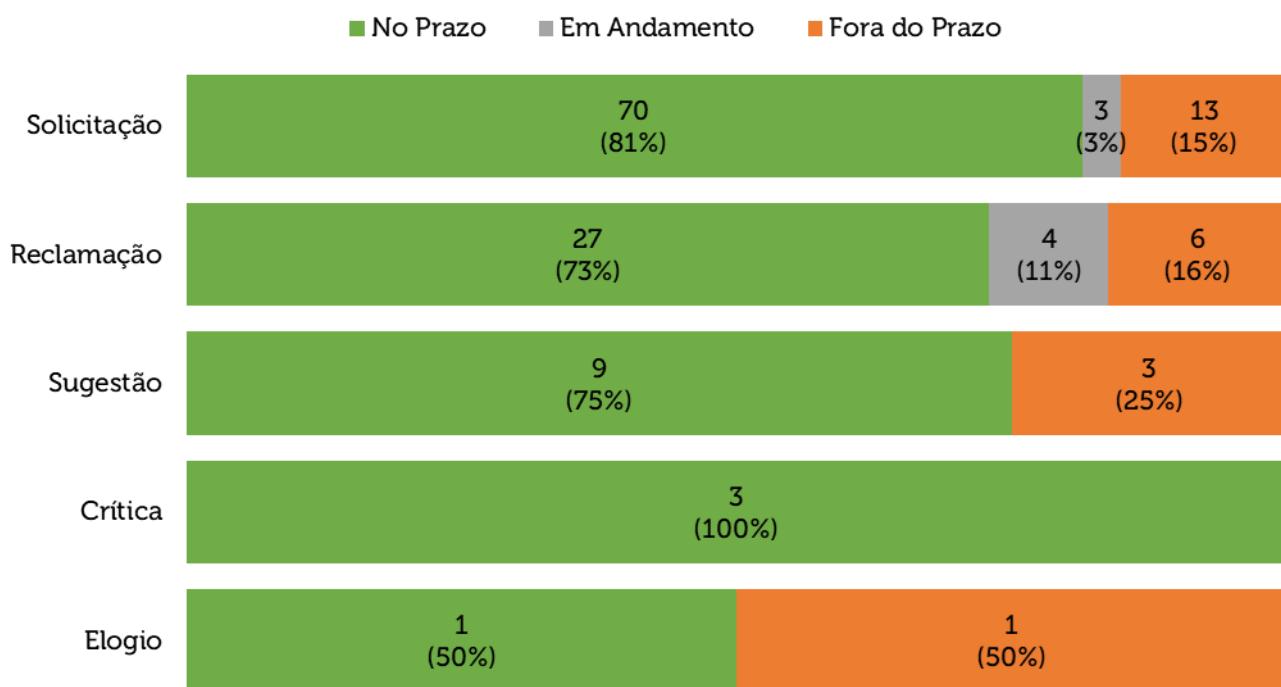
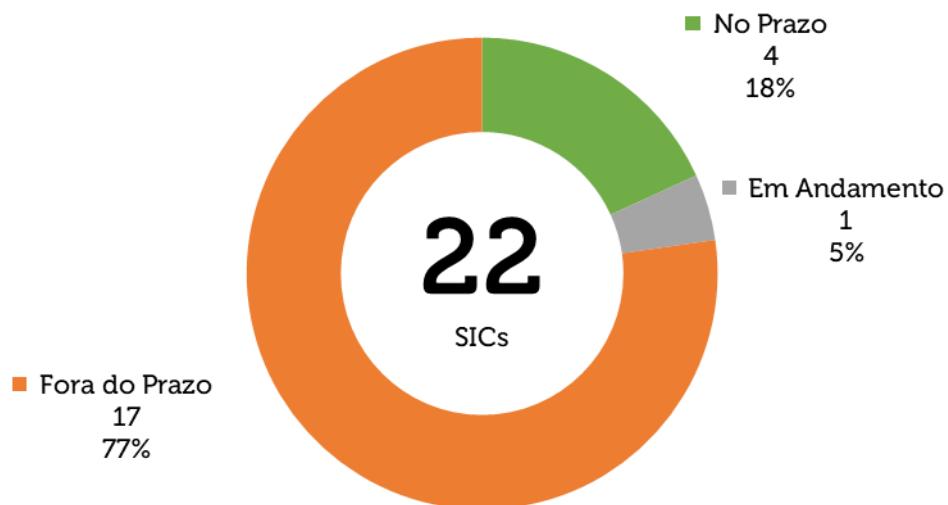
Figura 17 - Denúncias por Prazo de Resposta.

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Figura 18 - Comunicações de Irregularidades por Prazo de Resposta.

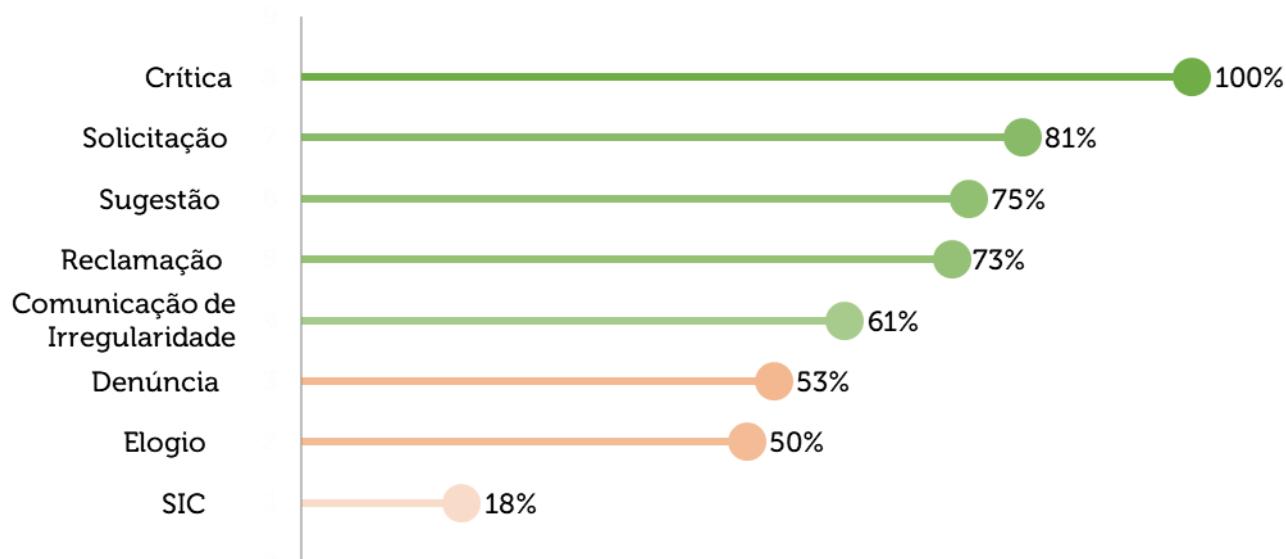


Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

*Figura 19 - Demais Assuntos por Prazo de Resposta.*

*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*
*Figura 20 - SICs por Prazo de Resposta.*

*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*

A Figura 21 apresenta o ranking de atendimento no prazo das Manifestações segundo sua Classificação.

*Figura 21 - Ranking de Manifestações Atendidas no Prazo Segundo Sua Classificação.*



*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*

Observa-se que as denúncias, os elogios e os SICs apresentaram uma performance abaixo do estabelecido no objetivo estratégico n.º 2, enquanto a maioria das manifestações, classificadas como crítica, solicitação, sugestão, reclamação e comunicação de irregularidade mantiveram uma performance de atendimento no prazo superior ao 60% estabelecidos.

Diante disso, conclui-se no geral que a Ouvendoria atingiu com excelência a meta proposta de 60% no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvendoria com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo, uma vez que respondeu 508 (61%) do total de manifestações dentro do prazo de 30 (trinta) dias, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.

## 6. DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA-GERAL

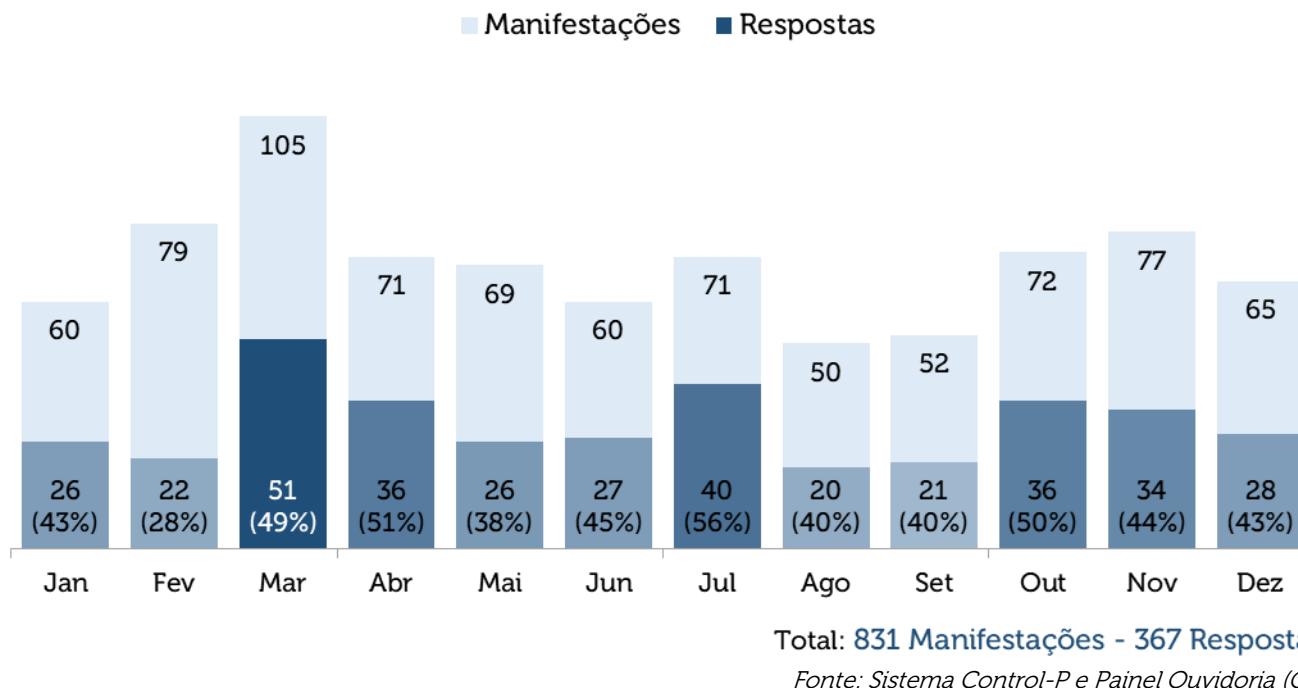
Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução Normativa n.º 5/2022, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuadamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvendoria-geral estabeleceu como meta para 2024 que 50% dos usuários (Ouvendoria e SIC), avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente):

*Quadro 2 - Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvendoria-geral (Objetivo Estratégico n.º 2).*

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

*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).*

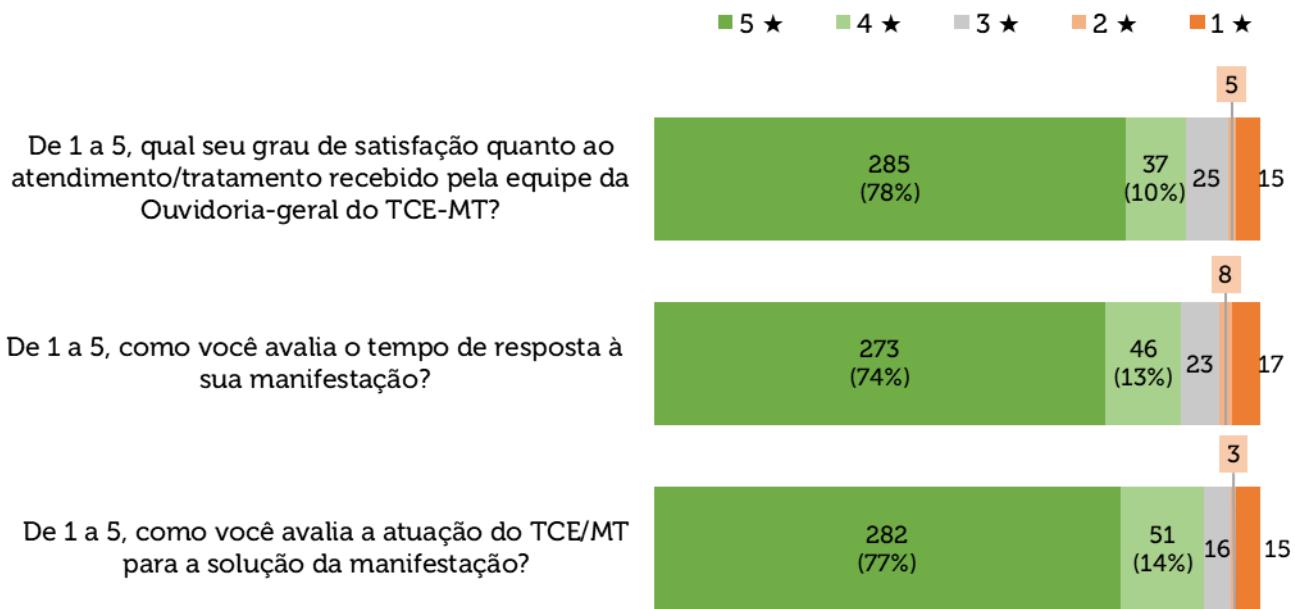
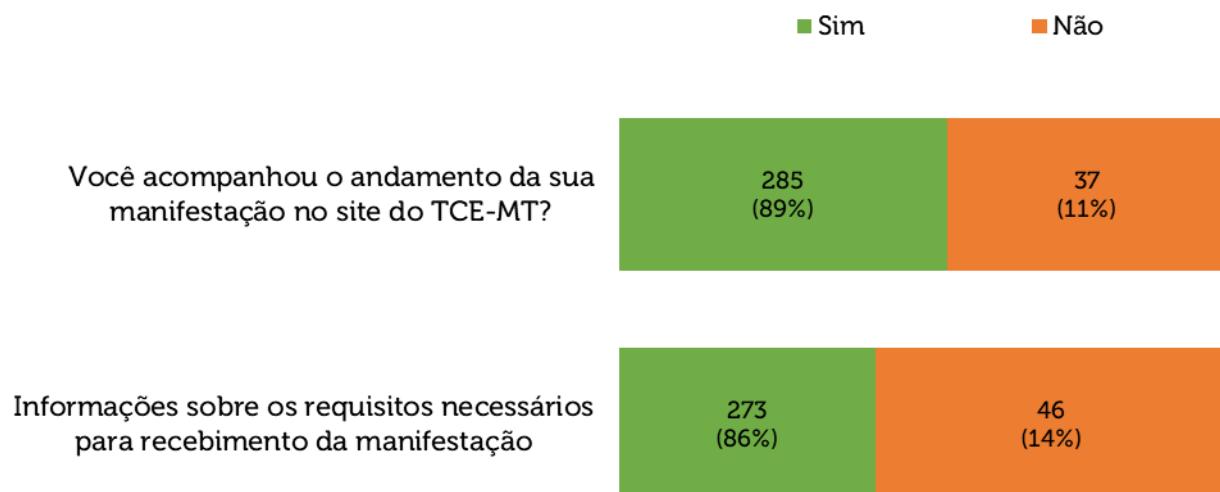
### 6.1. Resultado da Pesquisa de Satisfação Inicial

*Figura 22 - Manifestações e Respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial por Mês.*


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

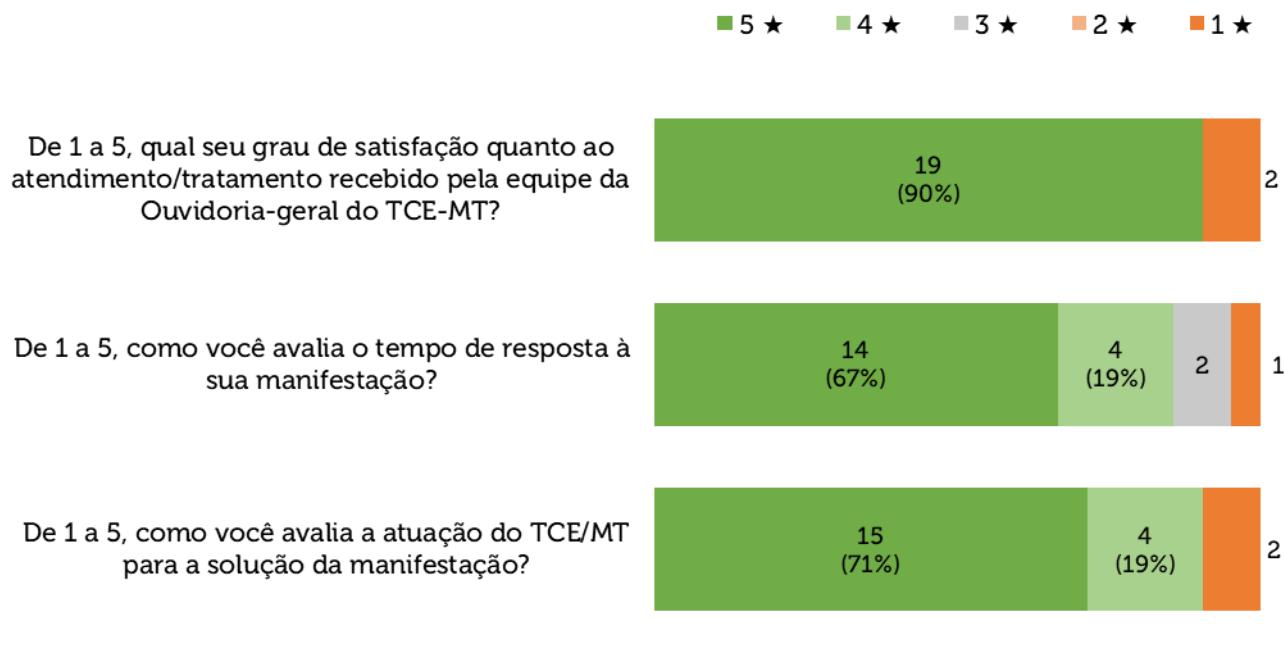

*Figura 23 - Pesquisa de Satisfação Inicial - Pergunta 1.*

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).


**Total: 367 Respostas**
*Figura 24 - Pesquisa de Satisfação Inicial - Perguntas 2, 3 e 4 relativas às notas recebidas.*
*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).*

**Total: 367 Respostas**
*Figura 25 - Pesquisa de Satisfação Inicial - Perguntas 5 e 6.*
*Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).*

## 6.2. Resultado da Pesquisa de Satisfação Final

Figura 26 - Pesquisa de Satisfação Final - Perguntas 1, 2 e 3 relativas às notas recebidas.



**Total: 21 Respostas**

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

Figura 27 - Pesquisa de Satisfação Final - Pergunta 4.

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



**Total: 21 Respostas**

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

Figura 28 - Pesquisa de Satisfação Final - Pergunta 5.

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



**Total: 21 Respostas**

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Quanto a satisfação dos usuários da Ouvendoria-geral, observou-se que 88% dos usuários que responderam à Pesquisa de Satisfação Inicial atribuíram nota 5 (76%) ou nota 4 (12%) aos serviços e atendimentos ofertados. Em relação à Pesquisa de Satisfação Final, 85% dos usuários que responderam à pesquisa atribuíram nota 5 (73%) ou nota 4 (12%) ao atendimento e resolução das demandas manifestadas.

Outro ponto importante observado na análise dos gráficos foi quando questionado o usuário se “utilizaria novamente os serviços prestados pela Ouvendoria-geral?” e 95% responderam que utilizariam.

Quanto à última pergunta disposta na pesquisa de satisfação final “Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvendoria-geral? Se sim, por favor escreva-os abaixo”, obtivemos as seguintes manifestações:

- “Parabéns pela tempestividade e retidão das informações e pela transparência ativa das ações do Tribunal.”
- “Agradecemos muito a presteza na resposta, toda contribuição é muito útil para o nosso Tribunal. Abraços.”
- “Apenas celeridade nas respostas, mas devido à natureza do órgão, não acho que seja possível uma maior celeridade.”
- “O TCE-MT está de parabéns pela eficiência no seu atendimento.”
- “Não dão um retorno satisfatório, nem oferecem mecanismos para recurso das decisões que indeferem acesso a informações públicas.”

- *"Excelente atendimento."*
- *"Excelente."*
- *"Muito obrigado pelo pronto atendimento."*
- *"O atendimento me surpreendeu. Foi exemplar."*
- *"Dar mais transparência aos trabalhos realizados pelo órgão para que a população tenha conhecimento das auditorias produzidas pelo órgão."*

Diante dos apontamentos, esta Ouvidoria-geral segue atuando de forma proativa em busca e 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 adotará providências no encaminhamento à Presidência desta Corte de Contas quanto aos apontamentos das sugestões de melhorias recebidas.

## **7. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

A Ouvidoria-geral é a unidade do TCE-MT que recebe os pedidos oriundos Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico do Tribunal e no Portal da Transparência desta Corte de Contas.

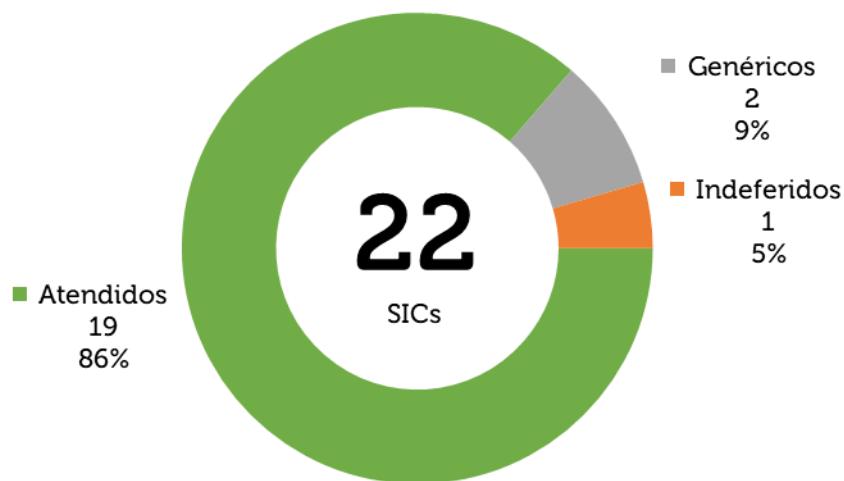
### **7.1. Das Solicitações Recebidas, Atendidas e Indeferidas Final**

Conforme mencionado, durante o exercício a Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 22 solicitações de informação ao cidadão por meio do SIC.

Deste quantitativo, informa-se que 19 foram atendidos, 2 possuíam pedidos genéricos e 1 foi indeferido por não tratar de solicitação de informação, sendo o pedido

desproporcional ou desarrazoado, possuir informações inexistentes ou por não termos competência para responder, conforme gráfico demonstrado abaixo:

Figura 29 - SICs por Status de Resolução.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

Quanto as informações sobre a natureza jurídica do solicitante são apresentadas na Figura 30.

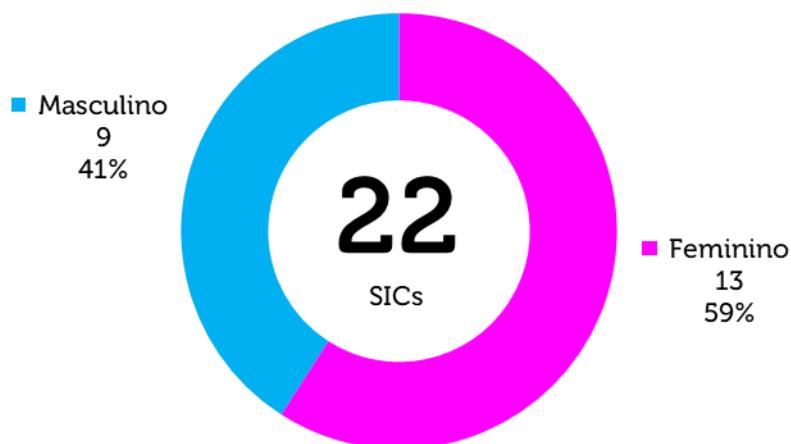
Figura 30 - SICs por Natureza do Solicitante.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvendoria (Qlik).

A distribuição de SICs por sexo/gênero foi apresentada na Figura 31.

Figura 31 - SICs por gênero/sexo.



Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

## 7.2. Da Classificação dos SICs quanto ao Grau de Sigilo

O Quadro 3 apresenta o rol das informações classificadas, em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas no âmbito do TCE-MT em 2024.

Quadro 3 - Rol de SICs classificados e desclassificados quanto ao grau de sigilo.

Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservada	0	0	0
Secreta	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Sistema Control-P e Painel Ouvidoria (Qlik).

Não houve classificação ou desclassificação de SICs quanto ao grau de sigilo em 2024.

## 8. DAS REUNIÕES

Diversas reuniões foram realizadas com as unidades do TCE-MT em 2024, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas. Além destas, foram realizadas reuniões mensais internas, com os servidores e colaboradores da Unidade, visando o alinhamento das ações e acompanhamento das demandas da equipe.

### 1º Quadrimestre

- 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.

### 2º Quadrimestre

- 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.

### 3º Quadrimestre

- Reunião Oneide Martins Ribeiro Romera (Ouvendor-SUS);
- Reunião Grupo de Trabalho – Gabinetes;
- Reunião Grupo de Trabalho – Gestão e Qualidade;

- Reunião AGER Ouvendor Jossy Soares;
- Reuniões com Escola de Contas. Pautas: Organização dos Tricotandos;
- Reunião tratativas sobre o evento "Ouvendoria Day" para 2025.

## **9. DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES**

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvendoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, os servidores da Ouvendoria-geral participaram e realizaram os seguintes eventos, cursos e/ou capacitações no exercício de 2024:

### **1º Quadrimestre**

- Capacitação Interna Ouvendoria. Público: Equipe da Ouvendoria;
- 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.

### **2º Quadrimestre**

- Encontro 20 anos de Ouvendoria-geral do Estado de Mato Grosso: "Inovações e Estratégias para a Ouvendoria Pública;
- Ouvendorias 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 Ouvendoria-geral do TCE/MT nos dias 22 e 23/05/2024;
- ENCCO 2024 – Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvendorias dos Tribunais de Contas, dias 18, 19 e 20/06/2024;

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

**3º Quadrimestre**

- Seminário: "Construindo Ações para Mato Grosso Livre da Hanseníase" (Nos dias 04 e 05 de novembro/2024).

**10. DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA**

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações recebidas, o papel da Ouvendoria-geral é traduzir na prática o exercício do controle social. Isto porque, a Ouvendoria 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, visando cumprir com seu Plano de Ação, onde no decorrer do exercício de 2024, a unidade desenvolveu além das ações acima mencionadas, realizou, ainda, as seguintes atividades técnicas e administrativas:

**1º Quadrimestre**

- 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).

**2º Quadrimestre**

- Realização da Edição do Diálogo Aberto do Projeto Tricotando sobre Ouvendoria. Fiscalização do cumprimento da Lei 13.460/2017 pelas unidades jurisdicionadas;
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvendoria-geral (maio a agosto de 2024);
- Elaboração de Relatório trimestral das atividades da Ouvendoria-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).

**3º Quadrimestre**

- Realização da 3ª Edição do diálogo aberto do Projeto Tricotando sobre Ouvendoria. com o Tema: "O funcionamento, atuação e objetivos da Ouvendoria do Sistema Único de Saúde (SUS)".

- Realização da 4<sup>a</sup> Edição do diálogo aberto do Projeto Tricotando sobre Ouvendoria com o Tema: "A Ouvendoria nos serviços públicos delegados do Estado"
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvendoria-geral (setembro a dezembro de 2024);
- Elaboração de Relatório trimestral das atividades da Ouvendoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 45 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);
- Atendimentos Presenciais.

## 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 atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe, e recebida de seus usuários.

A Ouvidoria-geral teve como objetivo principal o desenvolvimento e aperfeiçoamento de ações que assegurassem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública, buscando constante interação com a sociedade. Proporcionando assim, transparência aos atos da Administração e incentivando a participação dos cidadãos na realização do controle social, como preceitua a Constituição Federal e Estadual de Mato Grosso.

Nesse sentido, a unidade procurou na triagem das manifestações recebidas encaminhar informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, jurisdicionados a esta Corte de Contas, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do TCE-MT.

Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem as metas estipuladas. Assim, buscou-se durante o exercício, transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE-MT e pelos seus jurisdicionados.

Cumpre ressaltar que a Ouvidoria-geral também deu seguimento a interação com os Tribunais de Contas brasileiros, 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.

Para o exercício de 2025 a perspectiva é que a Ouvidoria-geral siga 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.

Ouvendoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 6 de março de 2025.

**ANTONIO JOAQUIM**

Conselheiro Ouvendor-geral

**AMÉRICO SANTOS CORRÊA**

Secretário Executivo da Ouvendoria-geral

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES**

Consultor Técnico-jurídico da Ouvendoria-geral

Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

**WALTER AGUIAR MARTINS JÚNIOR**

Colaborador

Responsável pela análise e visualização de dados