

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**OUIDORIA-GERAL**



**Ouvidoria**  
**TCE-MT**

**RELATÓRIO ANALÍTICO**  
**1º QUADRIMESTRE DE 2019**

## **COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

### **CONSELHEIRO SUBSTITUTO OUVIDOR-GERAL**

Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira

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

Maria Carolina da Silva Rezzieri

### **EQUIPE**

Fabiana Moreira Ribeiro de Mello

Jocimauro Bento do Carmo

José Roberto Amador

Maria Márcia da Silva Leite

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Olivia Gomes da Silva Prado de Moraes

Paula Batista Ribeiro

Victor Turri Romano

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	4
<b>2.1. Participação em reuniões/eventos:</b> .....	4
<b>2.2. Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral</b> .....	6
<b>3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA</b> .....	7
<b>3.1. Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas</b> .....	9
<b>4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b> .....	11
<b>4.1. Resultado pesquisa de satisfação inicial:</b> .....	12
<b>4.2. Resultado pesquisa de satisfação final:</b> .....	13
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	14

## **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 primeiro quadrimestre de 2019, bem como demonstrar os resultados relacionados aos chamados recebidos e processados pela Unidade.

A Ouvidoria-geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública, considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei nº 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria do TCE-MT tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Substituto Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira, que assumiu seu exercício a partir de 14 de setembro de 2017, por meio do ato nº 129/2017, publicado no Diário Oficial de Contas nº 1199, em 18 de setembro de 2017.

## **2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

### **2.1. Participação em reuniões/eventos:**

Com intuito de aprimoramento da Unidade e contribuição com a gestão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, a Ouvidoria-geral participou das seguintes reuniões/eventos no primeiro quadrimestre de 2019, compreendido entre o período de 01/01/2019 a 30/04/2019:

**21/01/2019:** Reunião na Secretaria Geral da Presidência para entrega do Relatório de Atividades da Ouvidoria-geral durante o período de recesso, compreendido entre 22/12/2018 a 20/01/2019.

**29/01/2019:** Reunião na Secretaria de Tecnologia da Informação, visando à customização/adequação do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), com objetivo de aprimorar a interlocução entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

**30/01/2019:** Reunião na Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, visando o alinhamento das atividades a serem desenvolvidas no projeto 2 do PDI (Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado) no corrente ano, pela Ouvidoria-geral, juntamente com a Secretaria de Apoio às Unidades Gestoras e a Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania.

**11/02/2019:** Reunião na Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, com objetivo de tratar de assuntos relacionados ao PDI, dentre eles: elaboração do plano de ação para o exercício de 2019.

**13/02/2019, 14/02/2019 e 15/03/2019:** Participação do *Workshop* realizado na Escola Superior de Contas, com o objetivo de realinhamento do plano estratégico do TCE-MT aos novos modelos de auditoria e fiscalização praticados neste Tribunal.

**25/02/2019:** Participação na reunião de abertura do PDI - 2019, com os facilitadores da UNISELVA, realizada na Escola Superior de Contas.

**13/03/2019:** Participação no *Workshop* do PDI, realizado na Escola Superior de Contas, ocasião em que foi ministrada palestra pela Secretária Executiva da Ouvidoria-geral, abordando o tema “Trabalhando a transparência nos municípios”.

**14/03/2019:** Reunião no Gabinete do Conselheiro Substituto Ouvidor-geral, com a participação do Chefe de Gabinete da Presidência e do Secretário Geral de Controle Externo, para deliberação quanto à minuta que visa alterar o processamento no

recebimento de denúncias (Resolução Normativa nº 11/2017).

**28/03/2019 e 29/03/2019:** Participação na reunião técnica realizada na sede do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, com objetivo de concluir entregas do projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que é parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas.

**17/04/2019:** Reunião realizada na Secretaria de Tecnologia da Informação, para apresentação do projeto que está sendo desenvolvido pela Ouvidoria em parceria com a STI, visando à adequação/customização no sistema de recebimento e tramitação do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

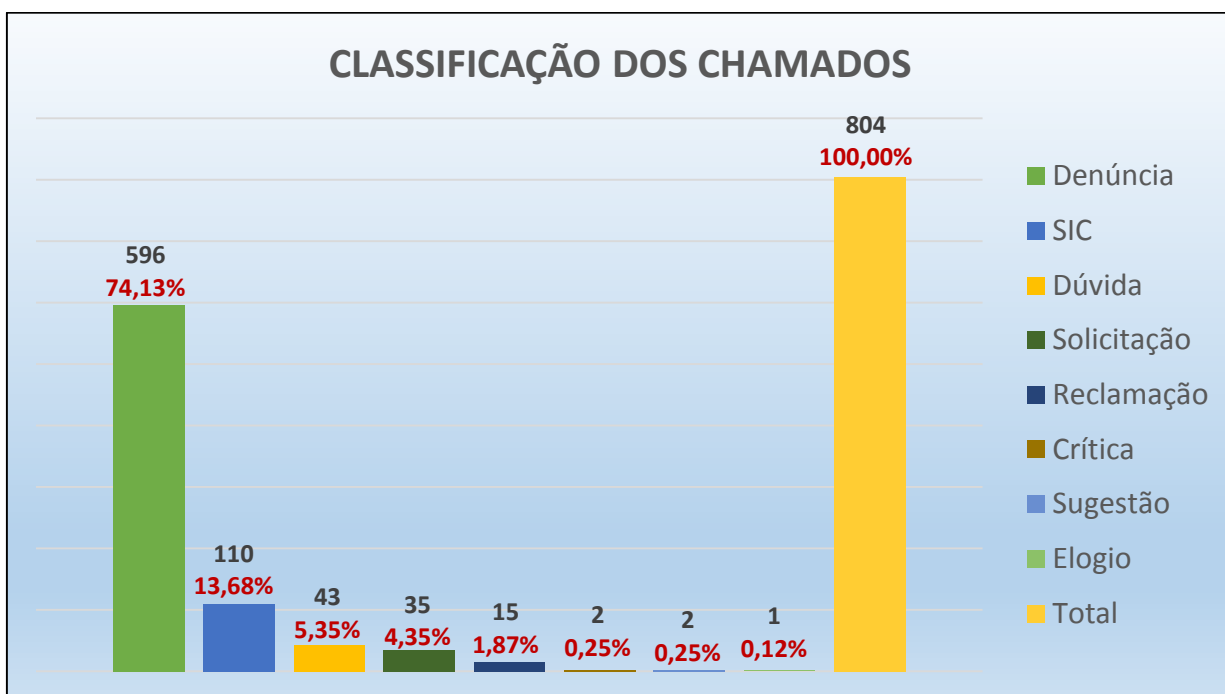
## **2.2 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral**

- Elaboração do Relatório Analítico da Ouvidoria-geral do exercício de 2018;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria-geral durante o período de recesso do TCE/MT;
- Elaboração do Plano de Ação de 2019;
- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral;
- Implantação de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria-geral;
- Gravação de vídeo aula para o curso de Extensão Cidadania e Controle Social, turma de 2019, com o tema “Lei de Acesso a Informação e atuação do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, frente a esse importante normativo de transparência”.

### 3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

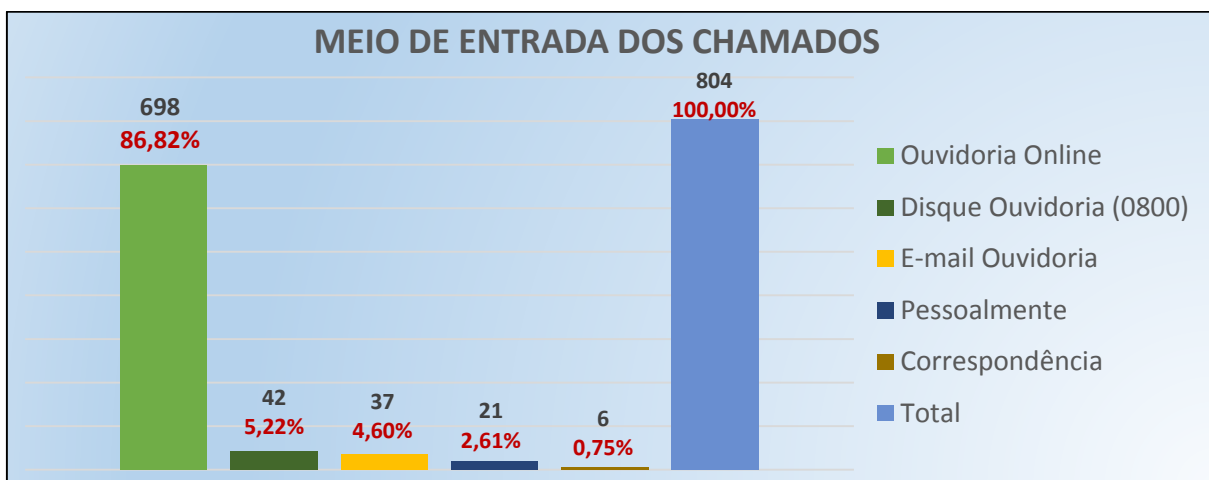
No 1º quadrimestre de 2019, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 804 (oitocentos e quatro) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos.

Desse total, 596 (quinhentos e noventa e seis) compreendem denúncias, 110 (cento e dez) SIC, 43 (quarenta e três) dúvidas, 35 (trinta e cinco) solicitações, 15 (quinze) reclamações, 2 (duas) críticas, 2 (duas) sugestões e 1 (um) elogio, conforme observa-se nos gráficos a seguir:



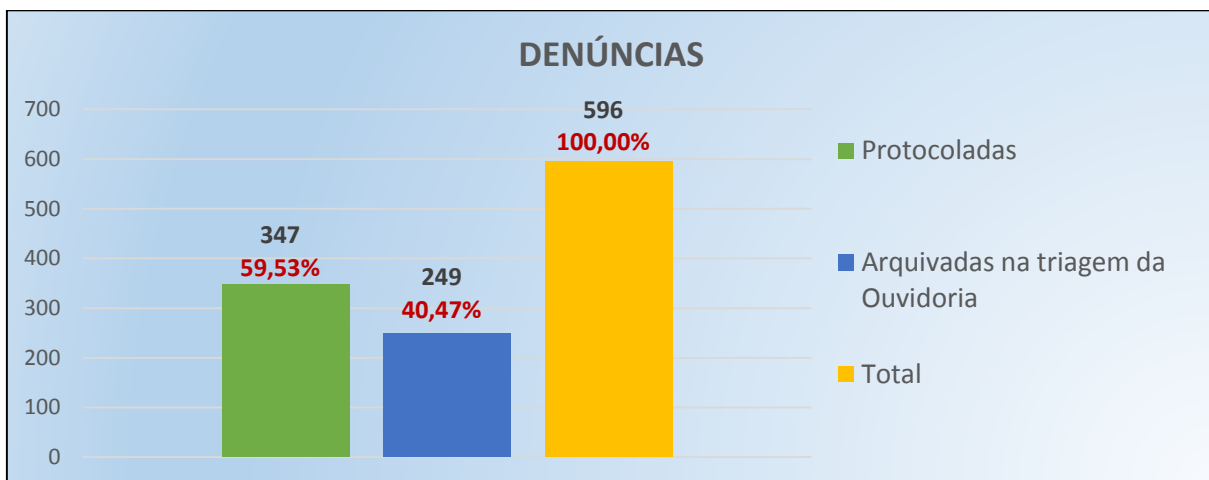
Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

Cumprе mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*, compreendendo o total de 698 (seiscentos e noventa e oito) manifestações, além de 42 (quarenta e duas) recebidas pelo Disque Ouvidoria, 37 (trinta e sete) por e-mail, 21 (vinte e uma) pessoalmente e 6 (seis) por correspondência.



Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

Por oportuno, ressalta-se que das 596 (quinhentas e noventa e seis) denúncias recebidas, 347 (trezentas e quarenta e sete) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, as outras 249 (duzentas e quarenta e nove) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017<sup>1</sup>, conforme gráfico abaixo:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

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

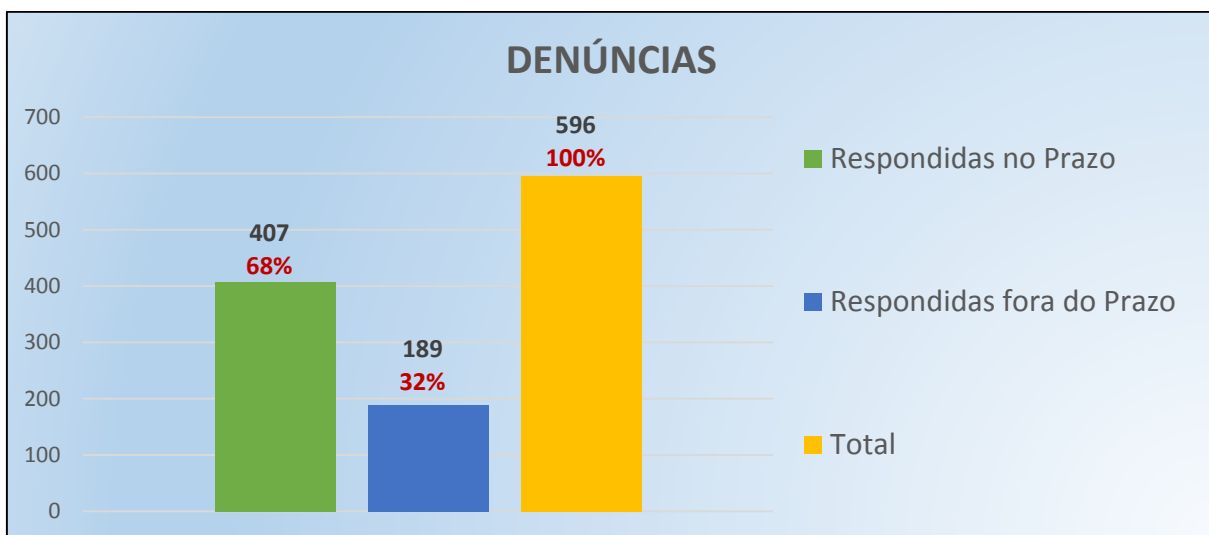
- I. redação em linguagem clara e compreensível;
- II. matéria de competência do Tribunal;
- III. identificação do objeto denunciado;
- IV. descrição dos fatos irregulares;
- V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os fatos ocorreram;
- VII. indícios de que os fatos denunciados constituam irregularidade.



### 3.1. Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas

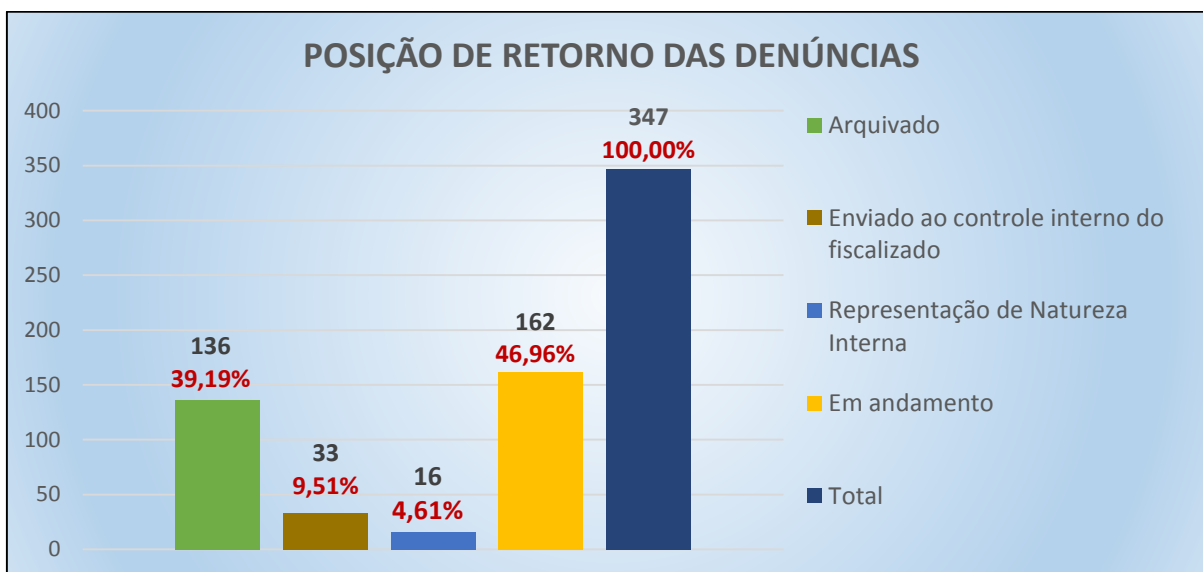
O Planejamento Estratégico deste Tribunal prevê, no objetivo estratégico 2, o prazo de 35 (trinta e cinco) dias para resposta dos chamados de Ouvidoria.

No primeiro quadrimestre como mencionado, foram recebidas 596 (quinhentas e noventa e seis) denúncias, das quais 407 (quatrocentas e sete) foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde ao percentual de 68% (sessenta e oito por cento), enquanto as outras 189 (cento e oitenta e nove) foram respondidas fora do prazo, totalizando 32% (trinta e dois por cento).



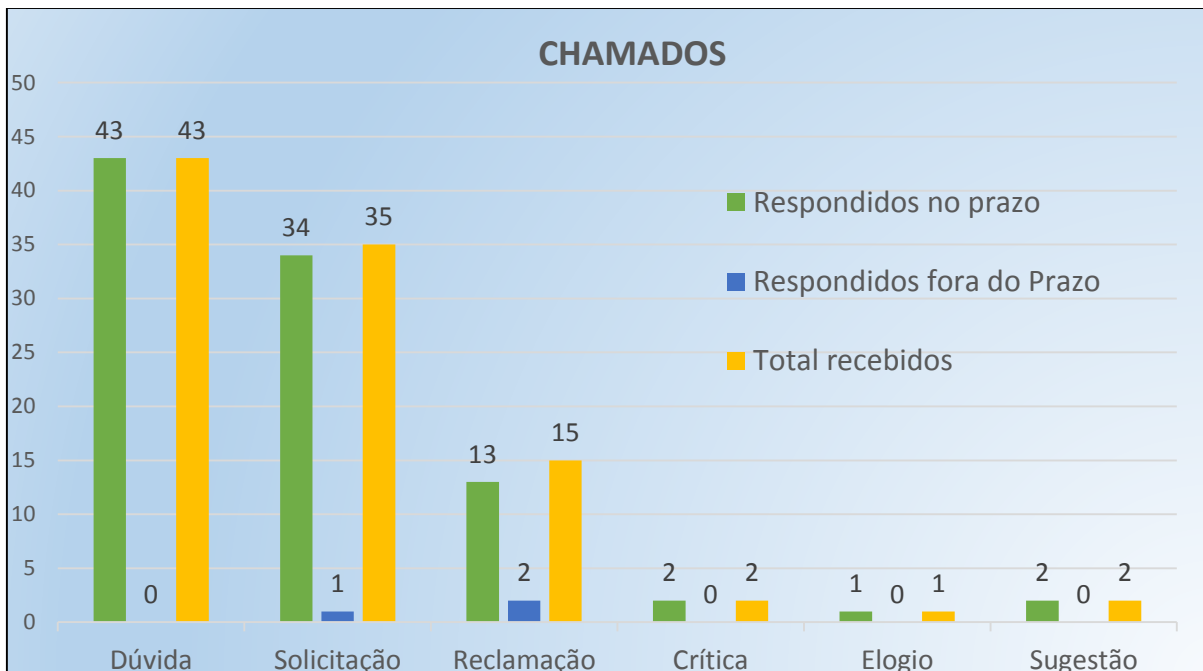
Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

Cumprir mencionar que, dos 347 (trezentos e quarenta e sete) protocolos de denúncias remetidas para análise das Unidades competentes, 136 (cento e trinta e seis) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 33 (trinta e três) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 16 (dezesesseis) geraram Representações de Natureza Interna; e 162 (cento e sessenta e duas) encontravam-se em andamento na data de 07 de maio de 2019.



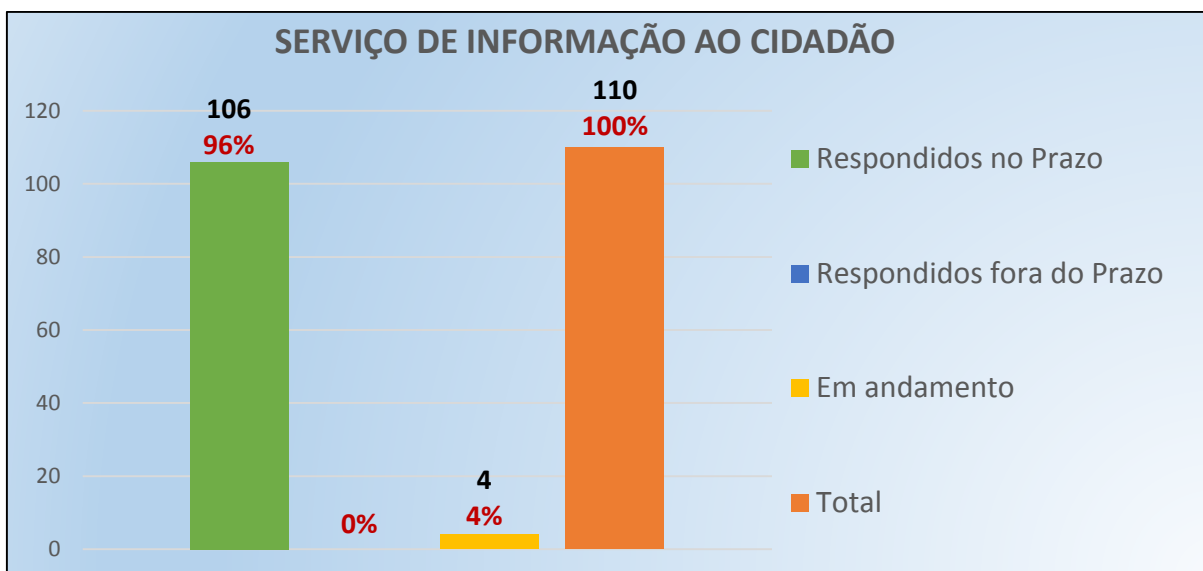
Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

Quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria recebeu o quantitativo de 98 (noventa e oito) chamados. Deste total, somente 1 (uma) solicitação e 2 (duas) reclamações foram respondidas fora do prazo, conforme informa o gráfico a seguir:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

Por fim, quanto aos pedidos de acesso à informação, neste quadrimestre foram recebidos 110 (cento e dez). Destes, observa-se que 106 (cento e seis) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n° 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n° 12/2012 e 4 (quatro) encontravam-se em andamento, porém dentro do prazo legal, até a data de 02 de maio de 2019, conforme gráfico abaixo:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 02/05/2019.

#### 4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

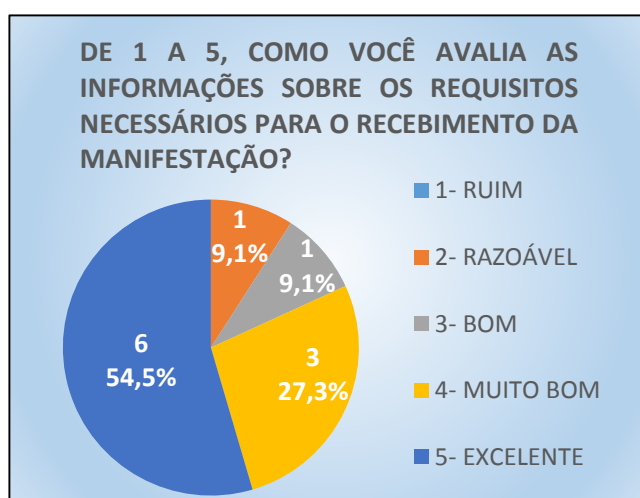
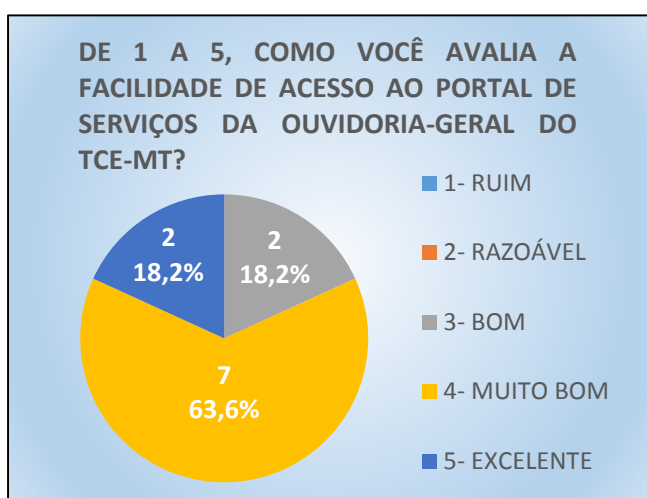
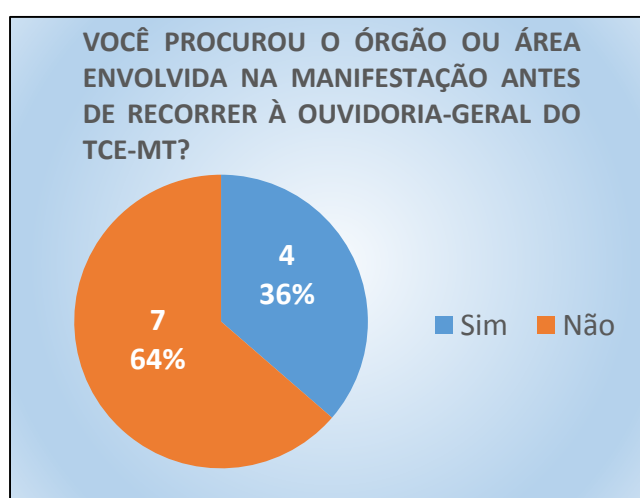
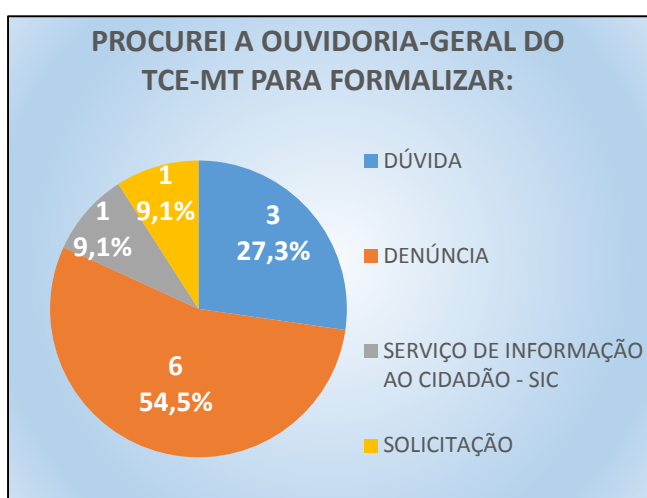
No mês de abril/2019, a Ouvidoria-geral implantou o novo modelo de pesquisa de satisfação dos usuários, conforme os indicadores e as metas delimitados no item 5.4 do seu Plano de Ação 2019, em conformidade com a Lei n° 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

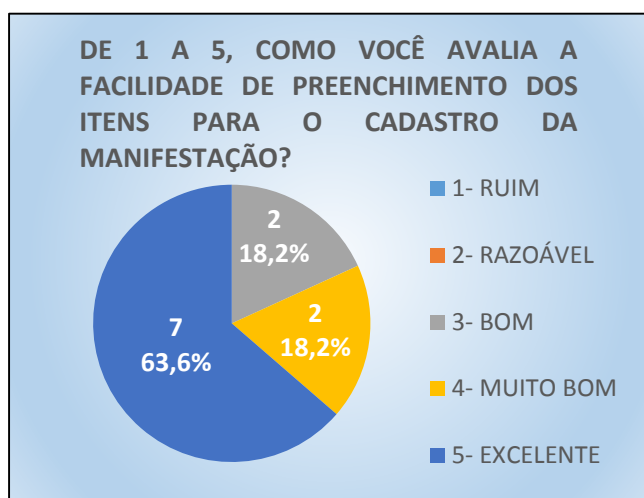
Cumprir mencionar, que foi estabelecido, como meta, que 60% (sessenta por cento) dos usuários que utilizam os serviços da Ouvidoria-geral estejam compreendidos entre as notas 4 (muito bom) e 5 (excelente).

Ressalta-se que a nova pesquisa de satisfação foi implementada com intuito de conhecer as métricas quali-quantitativas do desempenho da Unidade perante a opinião pública dos cidadãos, que recorrem aos serviços prestados por esta Ouvidoria.

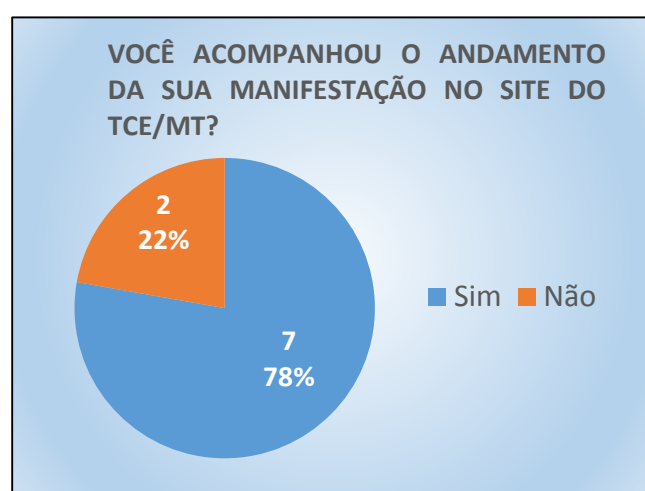
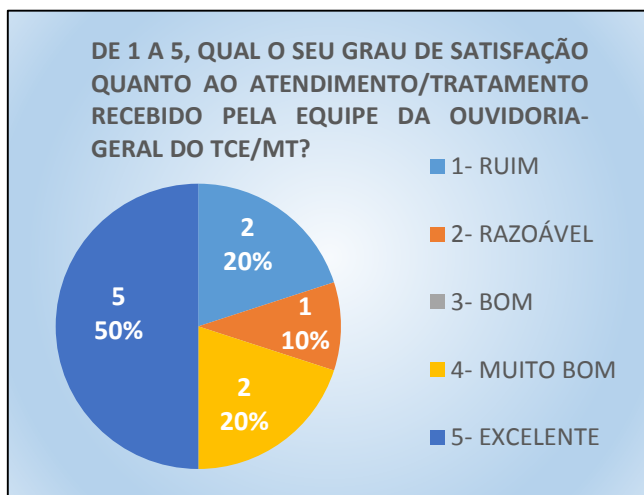
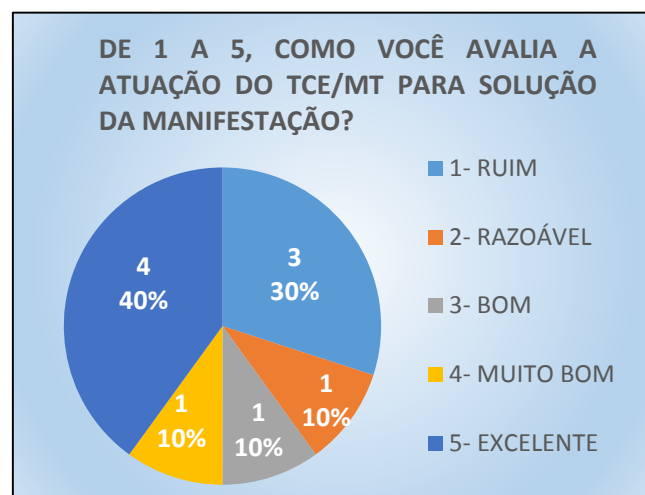
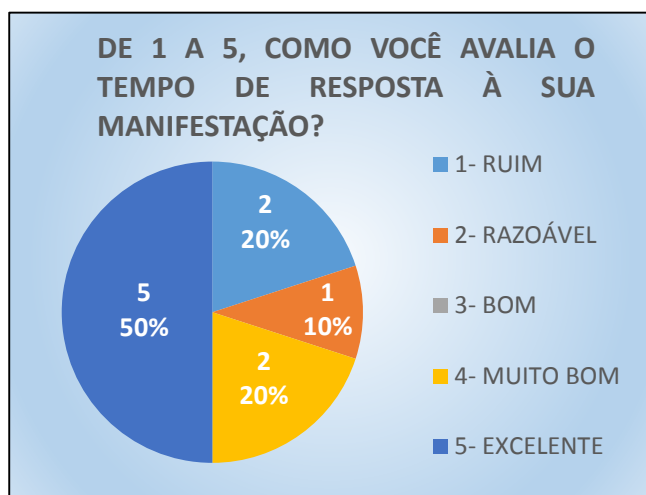
Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 11 (onze) respostas na pesquisa inicial e 10 (dez) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

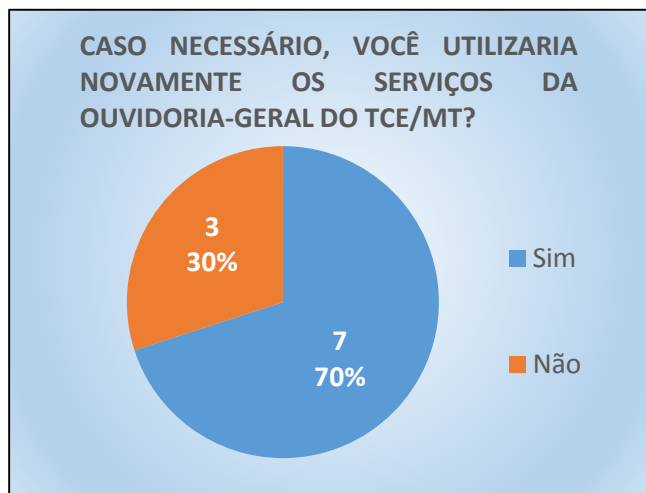
#### 4.1. Resultado pesquisa de satisfação inicial:





#### 4.2. Resultado pesquisa de satisfação final:





Após avaliação dos resultados obtidos no primeiro mês da implantação da pesquisa de satisfação, constata-se que a Ouvidoria-geral obteve percentual acima de 60% (sessenta por cento) na maioria dos pontos avaliados, exceto quando se refere à avaliação da atuação do TCE/MT para solução da manifestação, que obteve o percentual de 50% (cinquenta por cento) de satisfação compreendido entre “muito bom” e “excelente”.

Por fim, ressalta-se que, em relação ao atendimento/tratamento prestado pela equipe da Ouvidoria-geral, a satisfação ficou compreendida entre 50% (cinquenta por cento) como excelente e 20% (vinte por cento) muito bom, superando assim a meta delimitada de 60% (sessenta por cento).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro quadrimestre de 2019, a Ouvidoria-geral do TCE-MT elaborou seu plano de ação anual, ratificando e complementando as ações previstas no “Plano de Ação da Ouvidoria-geral, biênio 2018/2019”.

No período foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação 2019, consonantes com o Planejamento Estratégico 2016/2021 do TCE/MT e com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 02 de maio de 2019.

**LUIZ CARLOS PEREIRA**

Conselheiro Substituto Ouvidor-geral

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI**

Secretária Executiva da Ouvidoria-geral