

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO
OUIDORIA-GERAL



Ouvidoria
TCE-MT

RELATÓRIO ANALÍTICO
2º 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

Vitor Turri Romano

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
2.1. Participação em reuniões/eventos	4
2.2. Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral	6
3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	8
3.1. Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas	10
4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
4.1. Resultado pesquisa de satisfação inicial	13
4.2. Resultado pesquisa de satisfação final	14
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

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 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 segundo quadrimestre de 2019, compreendido entre o período de 01/05/2019 a 31/08/2019:

03/05/2019: Reunião na Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando à apresentação das comissões de avaliação e controle da qualidade do MMD-TC (Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas), bem como para orientações sobre a auto avaliação dos indicadores relacionados às atividades da Ouvidoria-geral.

06/05/2019: Reunião na Secretaria de Apoio às Unidades Gestoras, visando o alinhamento das atividades que seriam desenvolvidas pela Ouvidoria-geral, durante o evento Consciência Cidadã, realizado no município de São Félix do Araguaia, em 16/05/2019.

12/06/2019: Reunião na Escola Superior de Contas, com os tutores e alunos do curso Cidadania e Controle Social, oportunidade que foi apresentado a Ouvidoria-geral do TCE/MT, visando êxito nas atividades do módulo relacionado ao tema denúncia.

18/06/2019: Reunião com a Secretária Executiva da Corregedoria-geral, Sra. Cristiane Laura de Souza, para tratar sobre as diretrizes a serem adotadas no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019.

05/07/2019: Reunião no Gabinete do Conselheiro Substituto Ouvidor-geral, com a participação da Secretaria Geral de Controle Externo e Chefia de Gabinete do Procurador de Contas Getúlio Velasco Moreira Filho, para tratar sobre o processamento das demandas da Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Mato Grosso.

09/07/2019: Reunião na Secretaria Geral da Presidência, com integrantes do Gabinete da Presidência, Escola Superior de Contas e Secretaria Executiva da Corregedoria-geral, visando à organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019.

12/07/2019: Apresentação da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato

Grosso, para servidores da Ouvidoria do MPC/MT.

17/07/2019: Reunião com servidores da Secretaria de Comunicação Social, visando tratar da editoração do manual Ouvidoria dos Tribunais de Contas: O aprimoramento de suas atividades.

18/07/2019: Reunião na Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando alinhamento das informações referentes ao novo planejamento estratégico do TCE/MT.

12/08/2019: Reunião promovida pela Secretaria Geral da Presidência, com objetivo de alinhamento das diretrizes a serem adotadas no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019.

2.2 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral

2.2.1. Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral

Os relatórios estatísticos mensais desenvolvidos pela Ouvidoria-geral visam dar maior transparência as atividades realizadas pela Unidade.

Os referidos relatórios são devidamente encaminhados ao Gabinete do Conselheiro Ouvidor, Secretaria Geral de Controle Externo, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania.

2.2.2. Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Projeto 1.2 da Atricon)

A Ouvidoria do TCE-MT participa do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 – 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 (Atricon), tendo como objetivo o incentivo à efetiva atua-

ção das Ouvidorias das Cortes, como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

No segundo quadrimestre de 2019, o grupo de trabalho técnico, sobre a coordenação da Ouvidoria do TCE-ES, realizou reunião técnica nos dias 25 e 26/07/2019, no Instituto Serzedello Corrêa – Escola Superior do Tribunal de Contas da União, em Brasília/ DF, com vistas à conclusão das entregas do projeto.

A pauta da reunião foi:

- Realização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, dias 3 e 4 de outubro de 2019, em Cuiabá/MT - definição dos temas/palestrantes de Ouvidoria (entrega 5);

- Finalização das entregas 1, 2, 3 e 4 previstas no projeto, para apresentação no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019;

- Deliberações sobre a entrega 6 – Metas e Indicadores para atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (monitoradas);

Cumprе ressaltar, que essa foi à quarta reunião do grupo técnico de trabalho. Participaram representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-ES, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-AM, TCE-RS e TCE-PR.

2.2.3. Oficinas de Transparência

Visando o incentivo ao acesso à informação, elencado no Projeto 2 do Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado (PDI), a Ouvidoria-geral realizou Oficinas de Transparência na Prefeitura Municipal de Confresa (15/05/2019), Prefeitura Municipal de São Félix do Araguaia (16/05/2019), Prefeitura Municipal de Campo Verde e Prefeitura Municipal de Primavera do Leste (30/05/2019), bem como na Prefeitura Municipal de Cuiabá (07/06/2019).

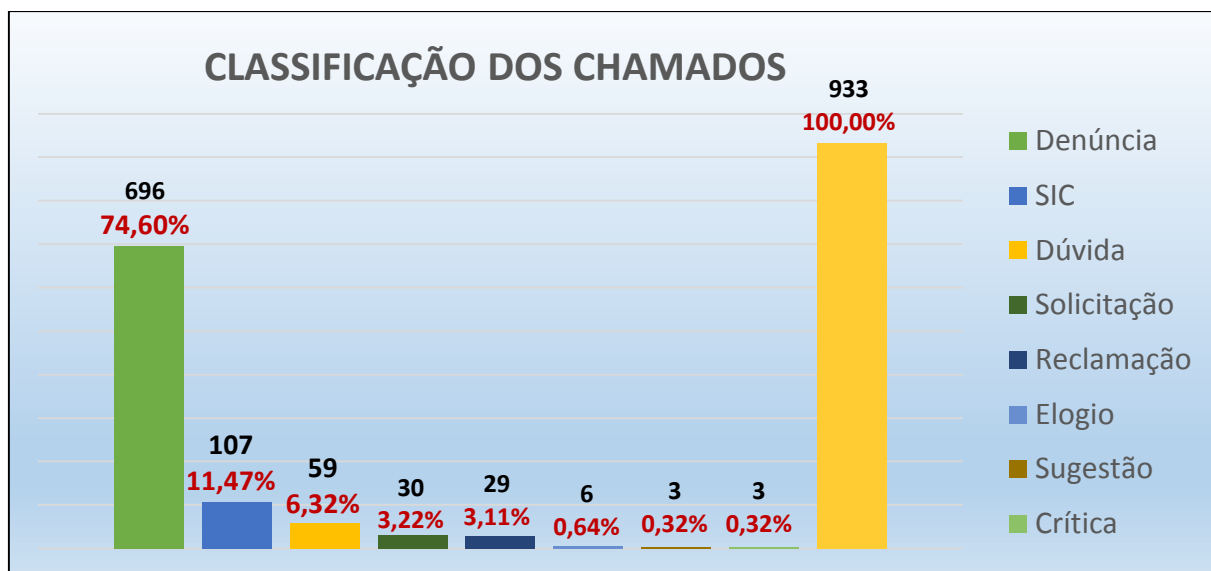
Na oportunidade, foi abordado pontos relevantes da atuação das Ouvidorias, dentro eles a Lei de Acesso à Informação e Código dos Usuários dos Serviços Públicos, tendo como público alvo, os Ouvidores Municipais, Controlado-

res Internos, Coordenadores do Projeto 2 do PDI e Procuradores Municipais.

3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

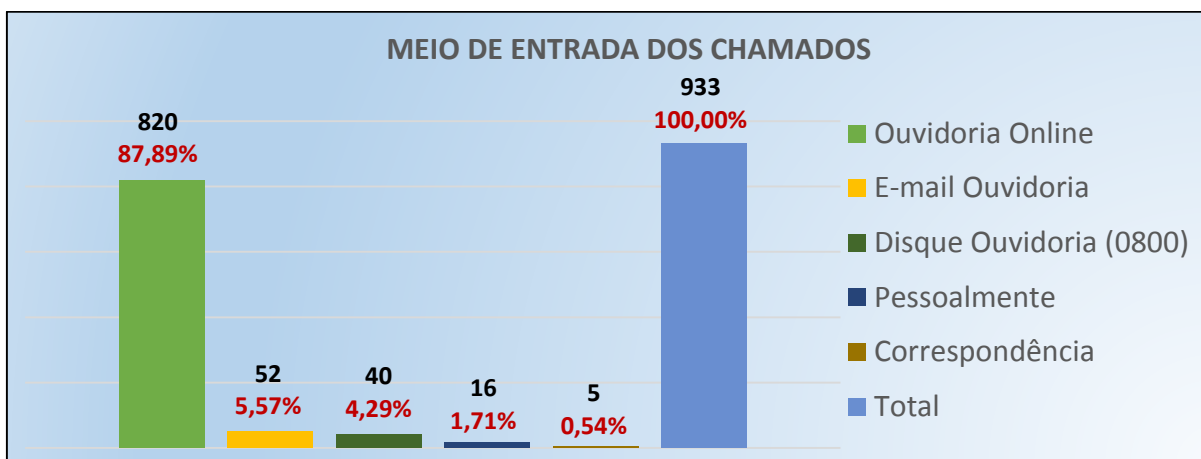
No 2º quadrimestre de 2019, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 933 (novecentos e trinta e três) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos.

Desse total, 696 (seiscentos e noventa e seis) compreendem denúncias, 107 (cento e sete) SIC, 59 (cinquenta e nove) dúvidas, 30 (trinta) solicitações, 29 (vinte e nove) reclamações, 6 (seis) elogios, 3 (três) sugestões e 3 (três) críticas, conforme observa-se nos gráficos a seguir:



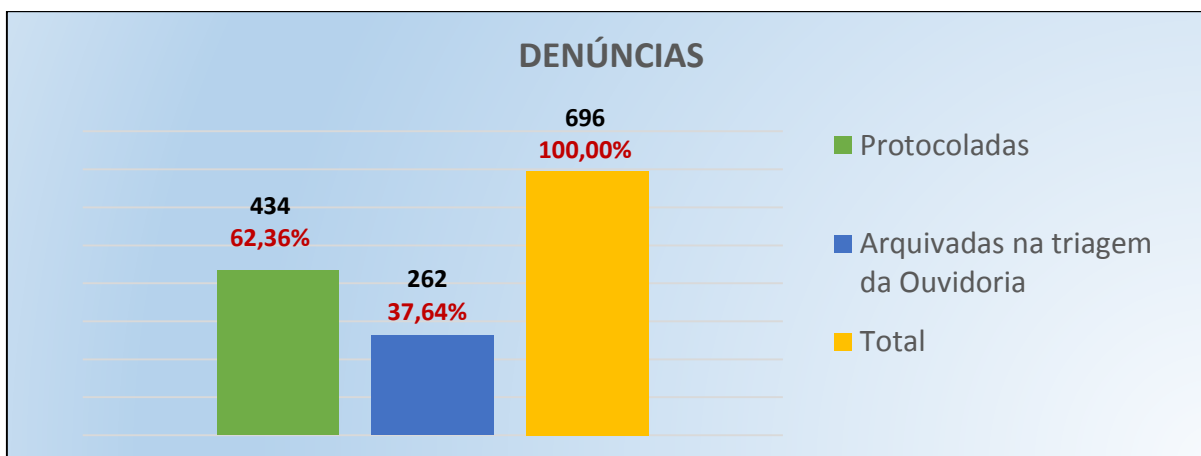
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

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 820 (oitocentos e vinte) manifestações, além de 52 (cinquenta duas) recebidas por e-mail, 40 (quarenta) pelo Disque Ouvidoria, 16 (dezesseis) pessoalmente e 5 (cinco) por correspondência.



Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

Por oportuno, ressalta-se que das 696 (novecentas e noventa e seis) denúncias recebidas, 434 (quatrocentos e trinta e quatro) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, as outras 262 (duzentas e sessenta e duas) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017¹, conforme gráfico abaixo:



Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

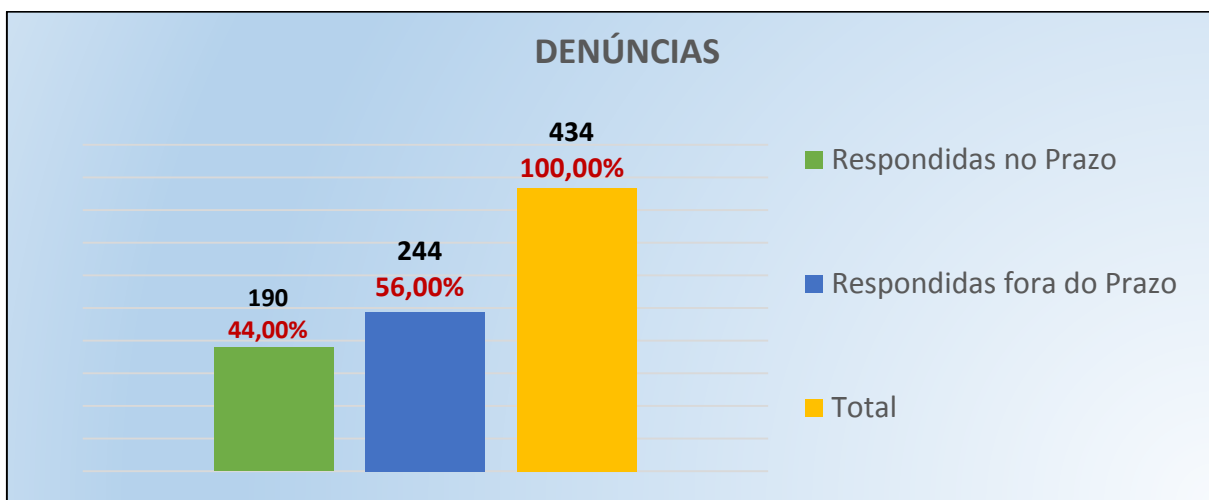
¹ **Art. 3º** O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- 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

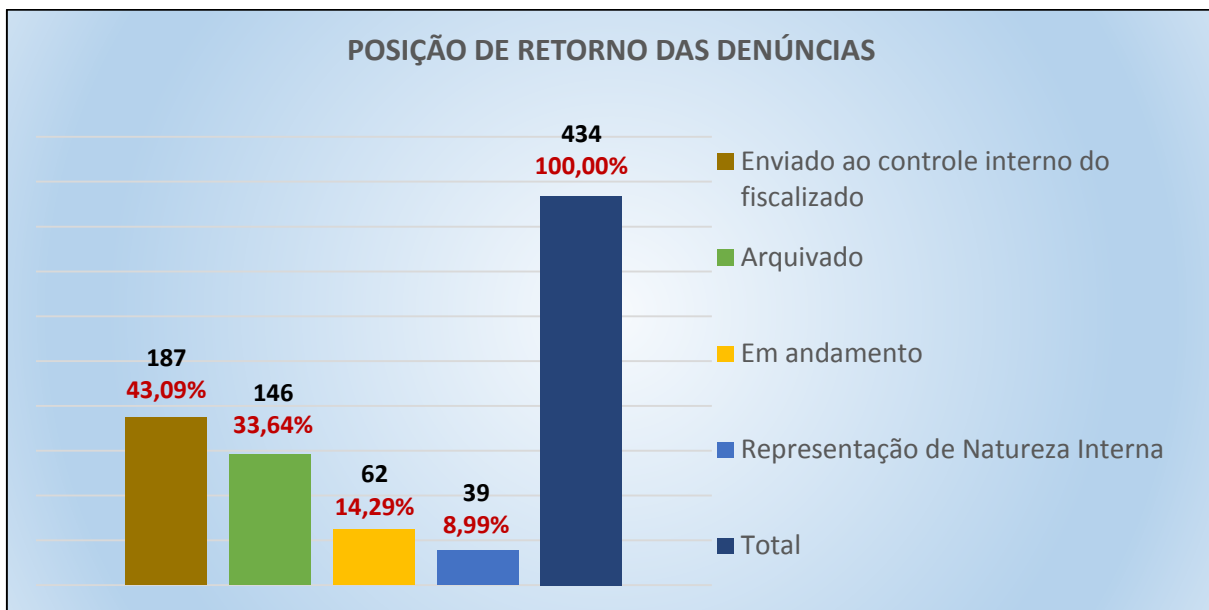
O Planejamento Estratégico deste Tribunal prevê, no objetivo estratégico 2, o prazo de 35 (trinta e cinco) dias para resposta dos chamados de Ouvidoria.

No primeiro quadrimestre como mencionado, foram protocolizadas o total de 434 (quatrocentos e trinta e quatro) denúncias e encaminhadas para análise das Unidades Técnicas, das quais 190 (cento e noventa) foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde ao percentual de 44% (quarenta e quatro por cento), enquanto as outras 244 (duzentas e quarenta e quatro) foram respondidas fora do prazo, totalizando 56% (cinquenta e seis por cento).



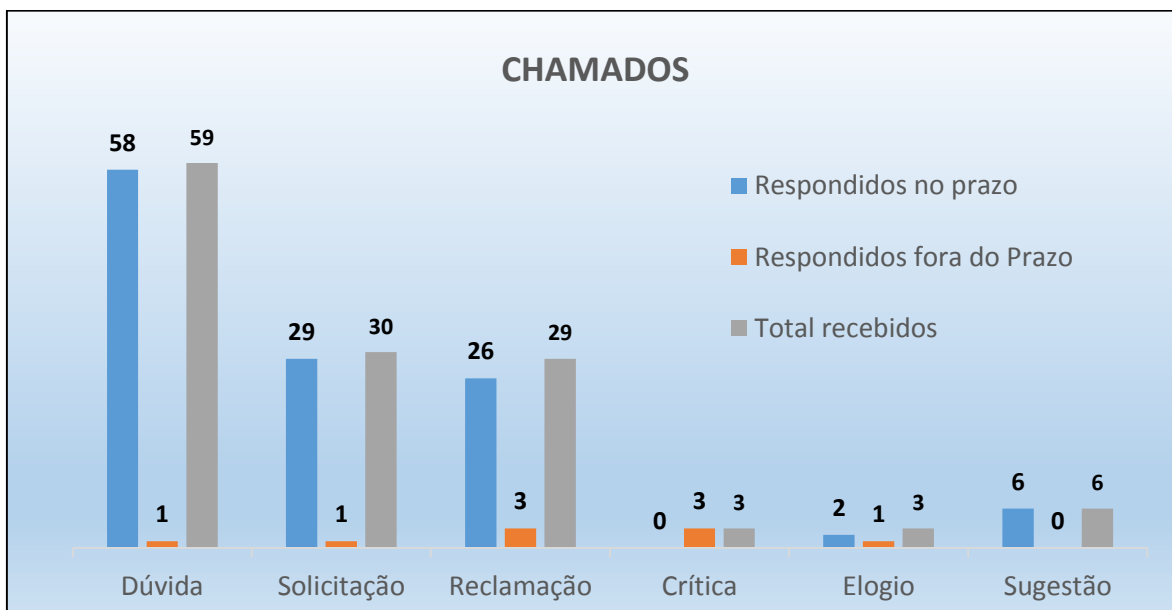
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

Cumprir mencionar que, dos 434 (quatrocentos e trinta e quatro) protocolos de denúncias remetidas para análise das Unidades competentes, 146 (cento e quarenta e seis) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 187 (cento e oitenta e sete) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 39 (trinta e nove) geraram Representações de Natureza Interna; e 62 (sessenta e duas) encontravam-se em andamento na data de 27 de outubro 2019.



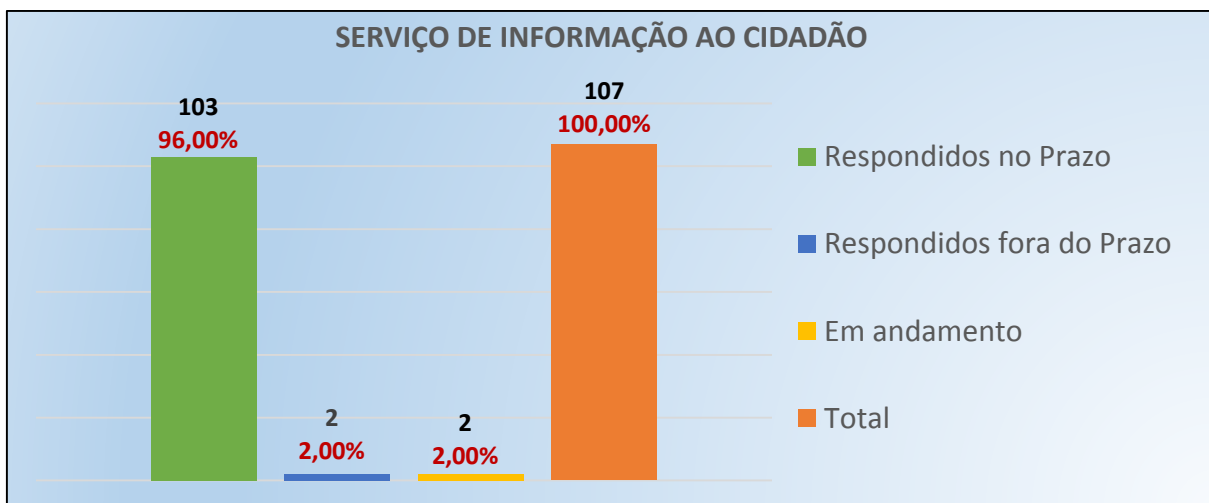
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

Quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria recebeu o quantitativo de 130 (cento e trinta) chamados. Deste total, somente 1 (uma) dúvida, 1 (uma) solicitação, 3 (três) reclamações, 3 (três) críticas e 1 (um) elogio foram respondidos fora do prazo, conforme informa o gráfico a seguir:



Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

Por fim, quanto aos pedidos de acesso à informação, no segundo quadrimestre foram recebidos 107 (cento e sete). Destes, observa-se que 103 (cento e três) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n° 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n° 12/2012, 2 (dois) foram respondidos fora do prazo e 2 (dois) encontravam-se em andamento, porém dentro do prazo legal, até a data 27 de outubro de 2019, conforme gráfico abaixo:



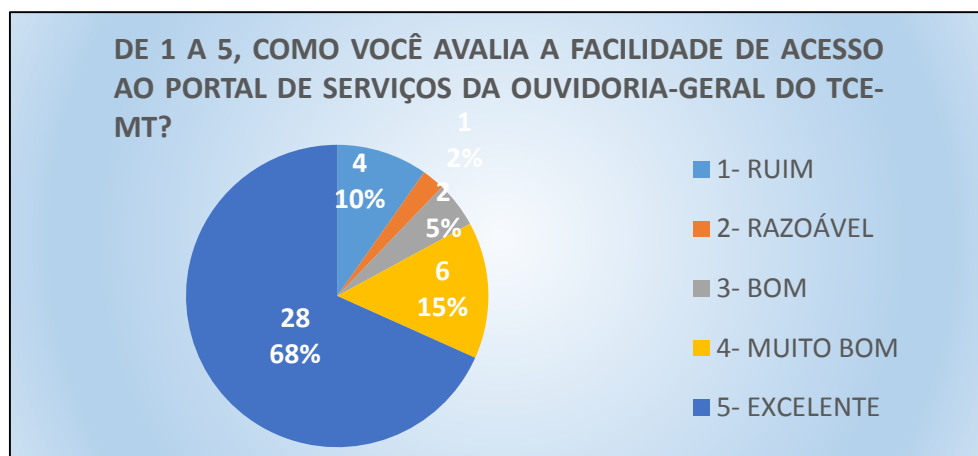
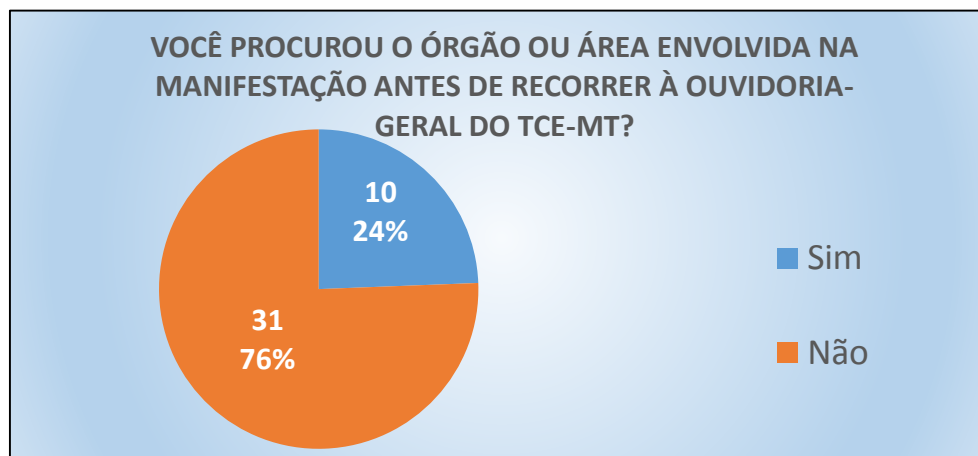
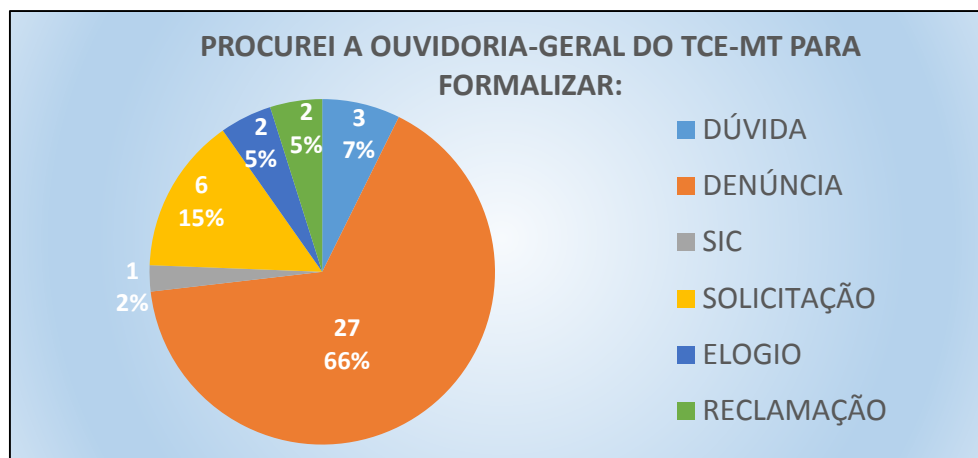
Pesquisa realizada no sistema Control-P em 27/10/2019.

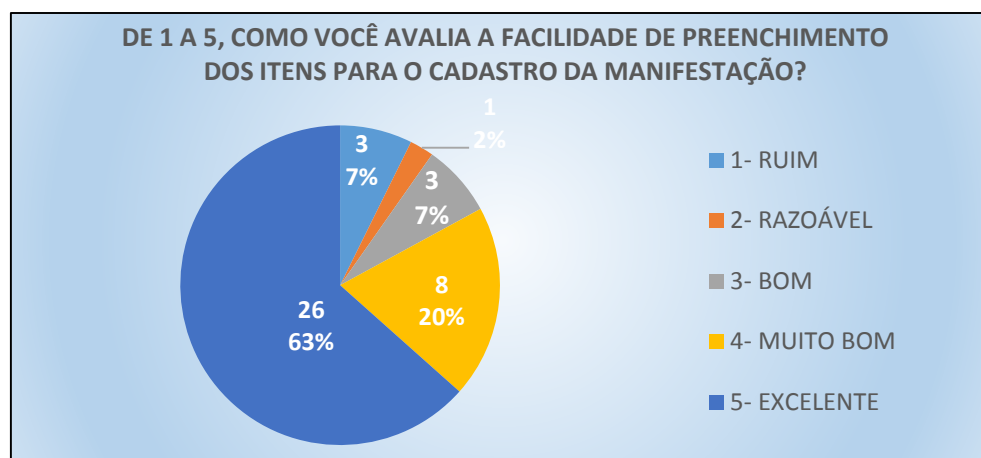
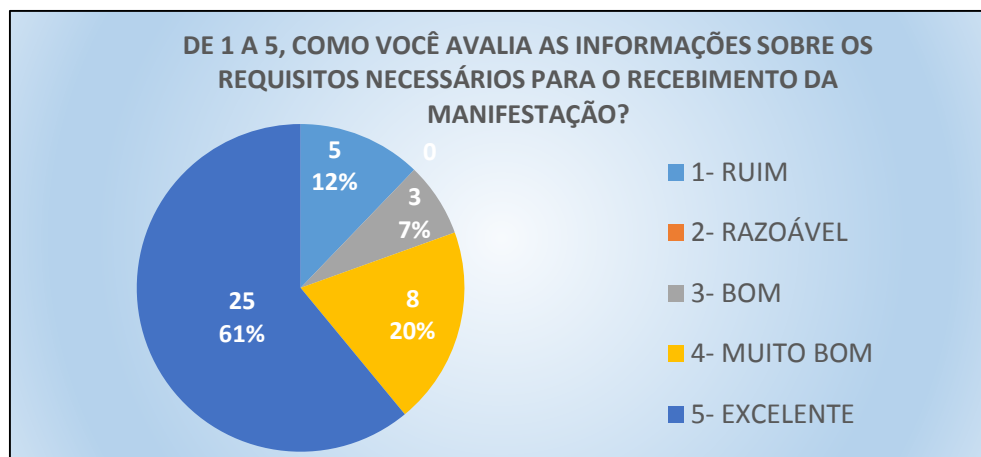
4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral implementou no Plano de Ação 2019, o Índice de Satisfação do Usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral, estabelecendo como meta para 2019, 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).

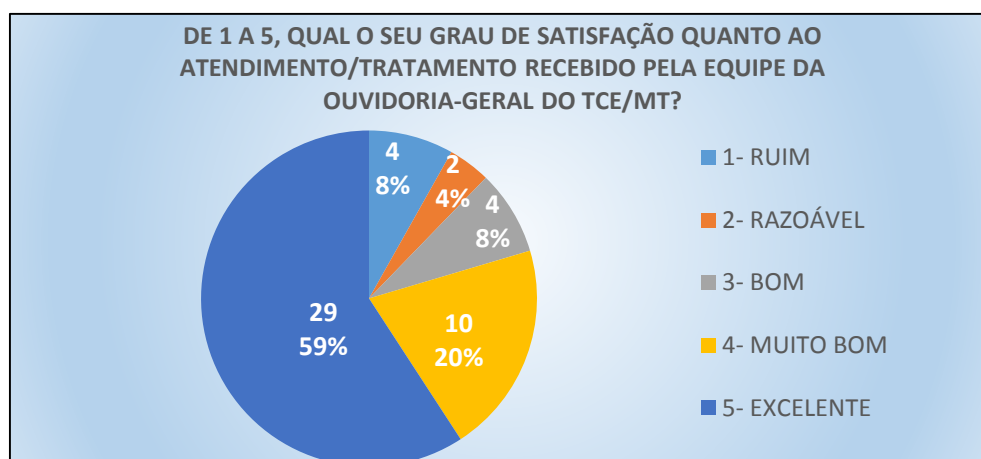
Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que disponibilizaram e-mail ao realizar a manifestação, das quais foram obtidas 41 (quarenta e uma) respostas na pesquisa inicial e 58 (cinquenta e oito) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

4.1. Resultado pesquisa de satisfação inicial

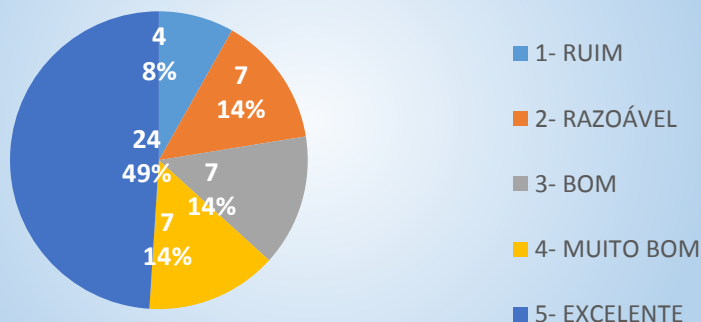




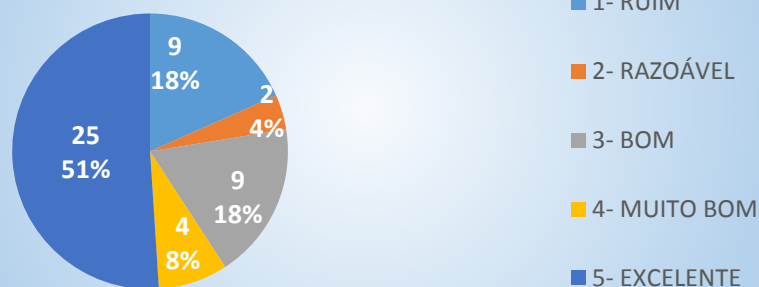
4.2. Resultado pesquisa de satisfação final



DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA À SUA MANIFESTAÇÃO?



DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TCE/MT PARA SOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO?



CASO NECESSÁRIO, VOCÊ UTILIZARIA NOVAMENTE OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE/MT?



Cumpra mencionar, que os questionários foram encaminhados por e-mail, via GoogleForms, onde após avaliação dos resultados obtidos no segundo quadrimestre, 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 59% (cinquenta e nove 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 79% (setenta e nove por cento) entre “muito bom” e “excelente”, bem como quando questionados se utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria-geral, a resposta foi de 92% (noventa e dois por centos) que sim, superando assim, a meta delimitada de 60% (sessenta por cento).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 2º quadrimestre foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação 2019, desta Ouvidoria-geral, consonantes 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.

Por fim, cumpre observar que a Ouvidoria-geral realizou medição dos indicadores de desempenho, visando avaliar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão e aperfeiçoar suas atividades, bem como as do TCE/MT.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 27 de outubro de 2019.

LUIZ CARLOS AZEVEDO COSTA PEREIRA
Conselheiro Substituto Ouvidor-geral

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI
Secretária Executiva da Ouvidoria-geral