

RELATÓRIO DE GESTÃO

3º Quadrimestre | 2025

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Conselheiro Antonio Joaquim

Ouvidor-Geral

Américo Santos Corrêa

Secretário Executivo

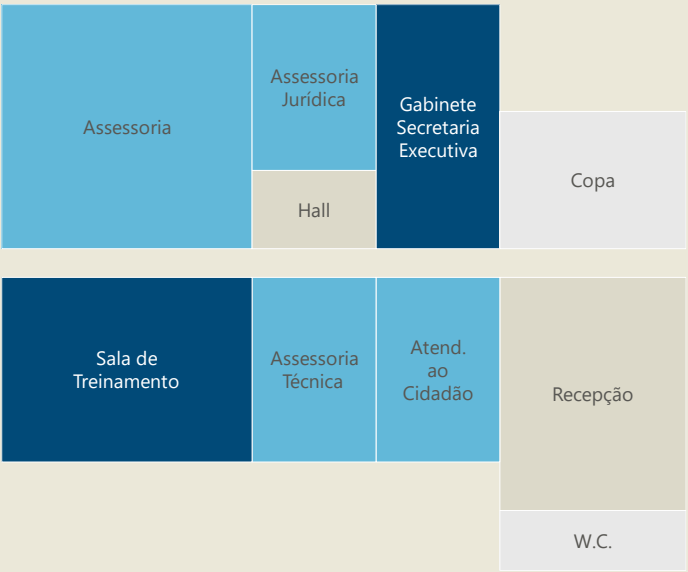
Servidores

Antonio Moraes Neto
Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira
Mágida Hammoud Monteiro Guimarães
Maria Carolina Silva Rezzieri Mendes
Marta Meira da Costa Lima
Melissa Catalano Corrêa

Colaboradores

Pricyla Sterza Carvalho
Michelle Cunha Rodrigues Rosa
Rosiney Aparecida Ferreira
Walter Aguiar Martins Júnior

Estrutura Física



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	10
2.	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.....	12
2.1.	Legislação Federal e Estadual	12
2.2.	Normativos da Ouvidoria do TCE-MT.....	13
2.3.	Normativos do Portal da Transparência e do SIC.....	14
3.	DEFINIÇÕES	16
3.1.	Tipos de manifestação.....	17
4.	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	20
4.1.	Manifestações por mês e quadrimestre.....	20
4.2.	Manifestações por Classificação	21
4.3.	Manifestações por Canal de Entrada	22
4.4.	Manifestações por Assunto	23
4.5.	Manifestações por Status de Identificação	24
4.6.	Manifestações Distribuídas por Relatoria.....	24
5.	MANIFESTAÇÕES IMPULSIONADAS.....	26
5.1.	Manifestações por Classificação e Status de Impulsionamento	26
5.2.	Resultado das Denúncias e Comunicações de Irregularidades.....	27
6.	PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	30
7.	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	33
7.1.	Avaliação do Prazo de Resposta das Manifestações.....	33
7.2.	Satisfação dos Usuários.....	34
7.2.1.	Satisfação Inicial.....	35
7.2.2.	Satisfação Final	36
8.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	39
8.1.	Projeto “Visitas Técnicas: Articulação Propositiva”	39

8.2.	Projeto "Tricotando Sobre Ouvidoria"	45
8.3.	Reuniões e Presença em Eventos Externos.....	48
9.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
10.	APÊNDICE TABELAS.....	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Manifestações recebidas por (a) mês e (b) quadrimestre.	20
Figura 2 - Manifestações recebidas por classificação.	21
Figura 3 - Manifestações recebidas por Canal de Entrada	22
Figura 4 - Manifestações recebidas por Assunto	23
Figura 5 - Manifestações recebidas por Status de Identificação	24
Figura 6 - Manifestações recebidas por Conselheiro Relator.	24
Figura 7 - Manifestações por status de impulsionamento: respondidas na ouvidoria, em andamento ou tramitadas.	26
Figura 8 - Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria	27
Figura 9 - Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria	28
Figura 10 - Prazo de Resposta das Manifestações	30
Figura 11 - Total de respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial	35
Figura 12 - "Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria do TCE-MT?"	35
Figura 13 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Atendimento Inicial	36
Figura 14 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Resultado Conclusivo das Manifestações	36
Figura 15 - "Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE-MT?"	37
Figura 16 - "Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-Geral do TCE-MT?"	37
Figura 17 - Logomarca do Projeto "Visitas Técnicas: Articulação Propositiva"	39
Figura 18- Registro da 5ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Diamantino	40

Figura 19 - Registro da 6ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Prefeitura de Cuiabá	41
Figura 20 - Registro da 7ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Rondonópolis	42
Figura 21 - Registro da 8ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Sorriso	43
Figura 22 - Registro da 9ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Cuiabá	44
Figura 23 - Logomarca do Projeto "Tricotando sobre Ouvidoria"	45
Figura 24 - Peça publicitária da 6ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria	46
Figura 25 - Facilitadores da 7ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - (Figura 1) (a) quantitativo de manifestações por mês; e (b) por quadrimestre	53
Tabela 2 - (Figura 2) Distribuição das manifestações por classificação	54
Tabela 3 - (Figura 3) Distribuição das manifestações por canal de entrada	54
Tabela 4 - (Figura 4) Distribuição das manifestações por assunto	55
Tabela 5 - (Figura 5) Distribuição das manifestações por status de identificação	55
Tabela 6 - (Figura 6) Distribuição das manifestações por Conselheiro relator	56
Tabela 7 - (Figura 7) Distribuição das manifestações por status de impulsionamento	56
Tabela 8 - (Figura 8) Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria	57
Tabela 9 - (Figura 9) Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria	57
Tabela 10 - (Figura 10) Prazo de resposta das manifestações	58



01

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

É com grande responsabilidade e senso de missão que apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, referente ao 3º Quadrimestre de 2025. Este documento expressa não apenas números e indicadores, mas sobretudo o compromisso permanente desta unidade em ouvir a sociedade, acolher suas demandas e impulsionar providências em favor da transparência e do bom uso dos recursos públicos.

A cada manifestação recebida, seja ela denúncia, comunicação de irregularidade, solicitação, sugestão, crítica ou elogio, reafirmamos o papel da Ouvidoria como ponte entre o cidadão e a administração pública. Costumamos dizer que a Ouvidoria garante transparência na veia, um instrumento de cidadania direta do cidadão, que assegura sua voz no acompanhamento da gestão pública e na fiscalização do uso dos recursos coletivos.

Para assegurar a clareza e a transparência das informações, estruturamos este relatório em seções temáticas que conduzem o leitor desde as bases normativas até os resultados práticos.

Nos Capítulos 2 e 3, apresentamos a Fundamentação Legal e as Definições técnicas essenciais, estabelecendo o alicerce jurídico e conceitual da nossa atuação. O desempenho operacional é detalhado nos Capítulos 4, 5 e 6, onde apresentamos, respectivamente, o volume e a tipologia das Manifestações Recebidas, o fluxo de Impulsionamento, com ênfase na resolutividade das demandas, e a rigorosa análise dos Prazos de Resposta. A qualidade da nossa entrega é mensurada no Capítulo 7, dedicado à Avaliação dos Serviços sob a perspectiva direta do cidadão. Já o Capítulo 8 reporta as Atividades Desenvolvidas, destacando projetos estratégicos de capacitação e articulação institucional, como as 'Visitas Técnicas' e o 'Tricotando Sobre Ouvidoria'. Por fim, o Capítulo 9 consolida os avanços e desafios nas Considerações Finais, reafirmando nosso compromisso com a melhoria contínua.

Os resultados aqui apresentados refletem um esforço conjunto: da equipe dedicada da Ouvidoria-Geral, das unidades técnicas e dos membros do TCE-MT, que, em suas relatorias, dão seguimento às demandas da sociedade. A todos os cidadãos que confiaram neste canal de participação, registramos nosso reconhecimento e gratidão.

Que este relatório seja, ao mesmo tempo, prestação de contas e convite: para que mais cidadãos se engajem, confiem na Ouvidoria e fortaleçam conosco a cultura de transparência e de responsabilidade pública em Mato Grosso.



02

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso tem sua atuação respaldada por um conjunto de normas constitucionais, legais e regimentais, que vão desde a Constituição Federal até as resoluções internas desta Corte. Esse arcabouço jurídico assegura legitimidade às suas ações, disciplina os procedimentos de atendimento ao cidadão e fortalece os princípios da transparência, do controle social e da defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Instituída pela Lei Estadual n.º 7.730/2002, a Ouvidoria-Geral do TCE-MT tem como Ouvidor o Conselheiro Antonio Joaquim, que assumiu o exercício da função em 1º de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.138. Em 20 de fevereiro de 2026, foi reconduzido ao cargo por meio do Ato n.º 124/2026, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.814.

2.1. Legislação Federal e Estadual

Constituição Federal de 1988. Institui legalmente a figura da Ouvidoria no cenário do Poder Público, consolidando a participação social.

Constituição do Estado de Mato Grosso. Estabelece o papel do Tribunal de Contas de Mato Grosso de receber Denúncias.

Emenda Constitucional n.º 19/1998. Introduce o princípio da eficiência, que norteia a modernização e a responsividade da administração pública.

Lei Complementar n.º 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade e transparência na gestão fiscal.

Lei Complementar n.º 131/2009. Determina a disponibilização, em tempo real, de informações detalhadas sobre a execução orçamentária e financeira dos entes federativos.

Lei n.º 13.460/2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados). Regula o tratamento de dados pessoais, garantindo a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos.

2.2. Normativos da Ouvidoria do TCE-MT

Lei Estadual n.º 7.730/2002. Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do TCE-MT, definindo-a como elo entre o cidadão e a administração pública.

Lei Estadual n.º 8.762/2007. Estabelece que a função de Ouvidor-Geral seja exercida por um Conselheiro em atividade, nomeado pelo Presidente do TCE-MT.

Resolução Normativa n.º 08/2009. Institui o primeiro Manual de Procedimentos da Ouvidoria-Geral, padronizando as rotinas de trabalho.

Lei Estadual n.º 9.883/2013. Reforça e detalha as funções institucionais da Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

Nota Técnica n.º 02/2021. Orienta as unidades jurisdicionadas sobre a correta aplicação da Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

Resolução Normativa n.º 11/2021. Detalha as atribuições, a organização e os procedimentos da Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

Resolução Normativa n.º 16/2021. Aprova o Regimento Interno do Tribunal de Contas, contextualizando a atuação da Ouvidoria na estrutura da Corte.

Resolução Normativa n.º 05/2022. Regulamenta internamente a aplicação da Lei n.º 13.460/2017, sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.

Resolução Normativa n.º 20/2022. Normatiza o recebimento, a tramitação e a apuração de denúncias e comunicações de irregularidade no âmbito do Tribunal.

Instrução Normativa n.º 5/2023. Aprova o fluxograma oficial dos protocolos recebidos na Ouvidoria-Geral, otimizando o trâmite processual.

Resolução Normativa n.º 6/2024. Promove alterações em resoluções anteriores para aprimorar o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-Geral.

2.3. Normativos do Portal da Transparência e do SIC

Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Garante o acesso a informações públicas, estabelecendo os procedimentos a serem seguidos pelos entes da federação.

Resolução Normativa n.º 12/2012. Cria as normas e os procedimentos para a implantação da LAI no âmbito do TCE-MT.

Resolução Normativa n.º 25/2012. Institui o "Guia para Implementação da Lei de Acesso à Informação e Criação das Ouvidorias dos Municípios".

Resolução Normativa n.º 14/2013. Adiciona o "Manual de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação" com regras para os órgãos fiscalizados.

Resolução Normativa n.º 40/2013. Tipifica como infração moderada ou grave o descumprimento dos prazos e regras da LAI.

Resolução Normativa n.º 14/2014. Determina o envio de informações sobre o cumprimento da LAI e a criação de ouvidorias locais por meio do Sistema Aplic.

Resolução Normativa n.º 23/2017. Atualiza o guia de implementação da LAI para os municípios, refinando as diretrizes.



03

DEFINIÇÕES

3. DEFINIÇÕES

Para fins de clareza e uniformidade conceitual, esta seção apresenta as principais definições aplicáveis à atuação da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, extraídas das Resoluções Normativas que regem suas atividades.

Administração pública. Órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. ([Resolução Normativa n.º 5/2022](#)).

Agente público. Pessoa que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração. ([Resolução Normativa n.º 5/2022](#)).

Autuação. Operação realizada em sistema informatizado por meio da qual um chamado recebe numeração específica, passando a constituir processo no âmbito do Tribunal de Contas. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Chamado. Manifestação encaminhada pelo usuário à Ouvidoria-Geral, podendo ser classificada como solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, comunicação de irregularidade, denúncia, denúncia interna ou Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Cada chamado recebe numeração própria. ([Resolução Normativa n.º 12/2021](#)).

Dado anonimizado. Dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento de seu tratamento. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Dado pessoal. Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável. ([Resolução Normativa n.º 5/2022](#); [Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Dado pessoal sensível. Informações referentes a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, saúde, vida sexual, ou dados genéticos/biométricos vinculados a uma pessoa natural. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Dado sigiloso. Informação temporariamente submetida à restrição de acesso em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Decisão administrativa final. Ato pelo qual o Tribunal de Contas manifesta a procedência ou improcedência de um pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de atendimento. ([Resolução Normativa n.º 12/2021](#); [Resolução Normativa n.º 5/2022](#)).

Exame de admissibilidade. Análise da manifestação para verificar a existência de requisitos genéricos e específicos, subsidiando a decisão sobre sua admissibilidade. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Linguagem cidadã. Uso de linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário para facilitar a comunicação e o entendimento. ([Resolução Normativa n.º 5/2022](#)).

Ouvidoria. Canal de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, visando avaliar sua efetividade e aprimorar a gestão. ([Resolução Normativa n.º 5/2022](#)).

Protocolo de Ouvidoria. Chamado que cumpre os requisitos de recebimento, sendo protocolado e encaminhado à unidade competente. ([Resolução Normativa n.º 12/2021](#)).

Triagem. Análise preliminar realizada pela Ouvidoria-Geral para verificar os requisitos de recebimento da manifestação. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Unidade competente. Unidade do Tribunal de Contas responsável pela prestação de serviço relacionado ao tema da manifestação. ([Resolução Normativa n.º 12/2021](#)).

Usuário. Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, os serviços da Ouvidoria-Geral ou do Tribunal de Contas. ([Resolução Normativa n.º 12/2021](#); [Resolução Normativa n.º 5/2022](#)).

3.1. Tipos de manifestação

Comunicação de Irregularidade. Manifestação encaminhada de forma anônima ou que não preenche os requisitos de recebimento de denúncia, sobre irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública. ([Resolução Normativa n.º 20/2022](#)).

Crítica. Manifestação sobre os serviços prestados pelo TCE-MT, seus servidores e/ou gestores públicos. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#)).

Denúncia. Encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, sobre indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas no âmbito do Tribunal ou por seus jurisdicionados. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#); [RN n.º 20/2022](#)).

Denúncia interna. Manifestação identificada sobre assédio moral e sexual ocorridas no ambiente institucional, envolvendo membros, servidores e/ou colaboradores do Tribunal. ([RN n.º 06/2024](#)).

Elogio. Demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço pelos serviços prestados. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#)).

Reclamação. Insatisfação ou protesto sobre ação ou omissão do Tribunal ou de jurisdicionado. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#)).

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Solicitação de informações públicas do TCE-MT, conforme a Lei n.º 12.527/2011 e a RN n.º 12/2012. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#)).

Solicitação. Requerimento de esclarecimento, orientação ou providência vinculada a assunto específico. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#)).

Sugestão. Proposta de melhoria dos serviços do Tribunal ou de seus jurisdicionados. ([RN n.º 12/2021](#); [RN n.º 5/2022](#)).



04

**MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS**

4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

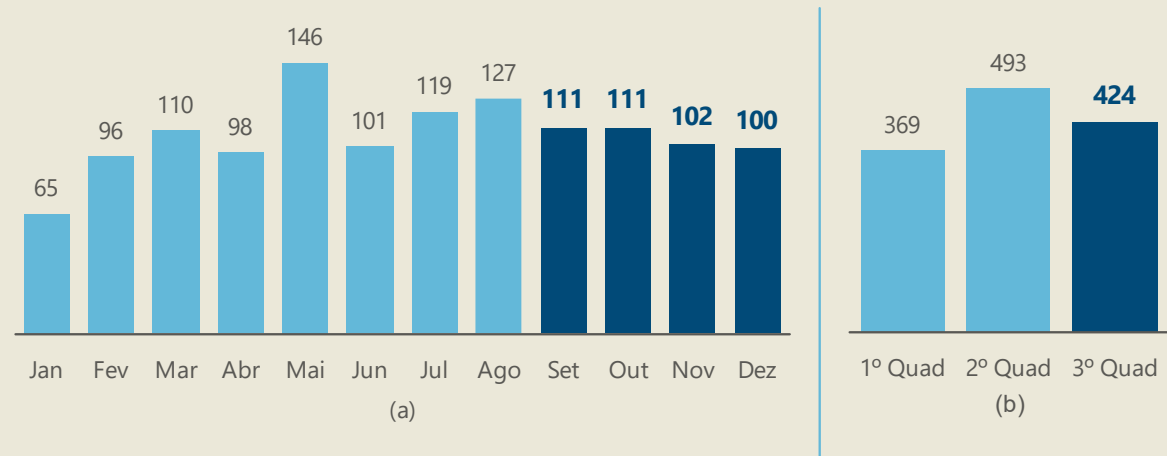
Apresentamos os dados quantitativos referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso durante o 3º quadrimestre de 2025. A análise detalha a quantidade, a natureza, a origem e a distribuição das manifestações, oferecendo um panorama do engajamento social e da demanda por controle externo no período.

No total, foram **424 manifestações**, representando redução de 14% em relação ao 2º quadrimestre (493 registros). O fluxo de entradas demonstra constância, com pico de 111 registros em setembro e outubro, seguido por números também elevados em novembro e dezembro. Esse desempenho evidencia o uso crescente da Ouvidoria como canal de interlocução entre a sociedade e o TCE-MT.

4.1. Manifestações por mês e quadrimestre

A análise mensal dos números, apresentados na Figura 1, mostra leve redução no total de manifestações recebidas no 3º quadrimestre, quando comparado com o quadrimestre anterior. A Figura 1.a destaca os meses do 3º quadrimestre, enquanto a Figura 1.b destaca o 3º quadrimestre em relação aos anteriores, evidenciando a evolução das demandas.

Figura 1 - Manifestações recebidas por (a) mês e (b) quadrimestre.

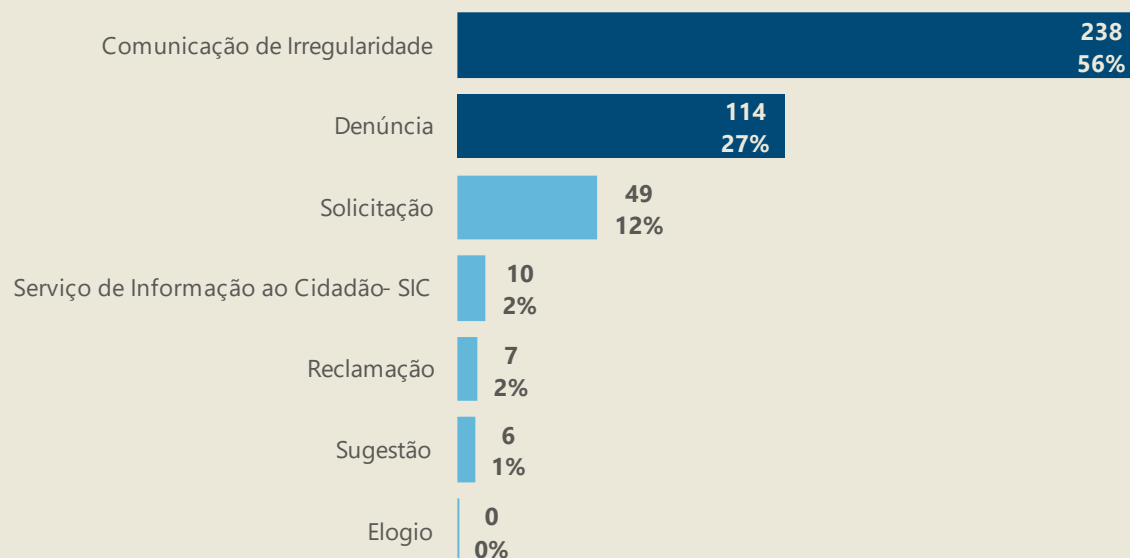


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

4.2. Manifestações por Classificação

Juntas, as Comunicações de Irregularidades (238) e as Denúncias (114) representam 83% do total (Figura 2), confirmando a relevância da Ouvidoria como canal estratégico de controle social. As Solicitações responderam por 12% dos registros, enquanto Reclamações, SICs, Sugestões e Elogios somaram percentuais menores, mas revelam a pluralidade de demandas recebidas.

Figura 2 - Manifestações recebidas por classificação.

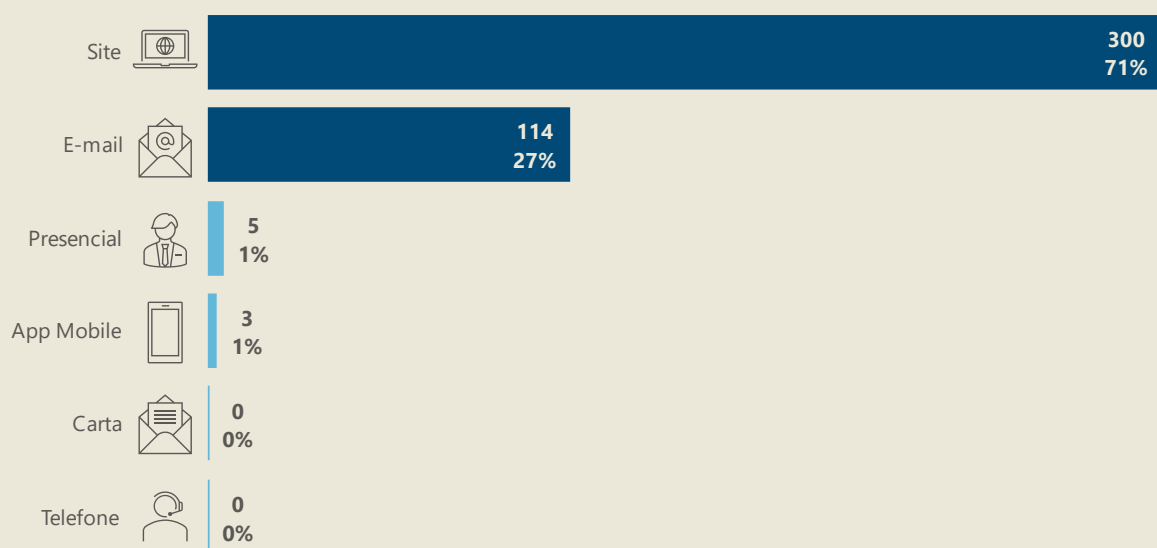


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

4.3. Manifestações por Canal de Entrada

Os dados demonstrados na Figura 3 confirmam a predominância dos meios digitais. O site do TCE-MT respondeu por 71% dos registros, seguido pelo e-mail da Ouvidoria, com 27%. Canais presenciais e tradicionais, como atendimento presencial, tiveram participação reduzida. O aplicativo móvel, que se encontra em fase de teste, registrou apenas 3 chamados e não houve registros por telefonema ou correspondência. Somados, os canais digitais representaram 99% das entradas, evidenciando a efetividade das plataformas online.

Figura 3 - Manifestações recebidas por Canal de Entrada



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

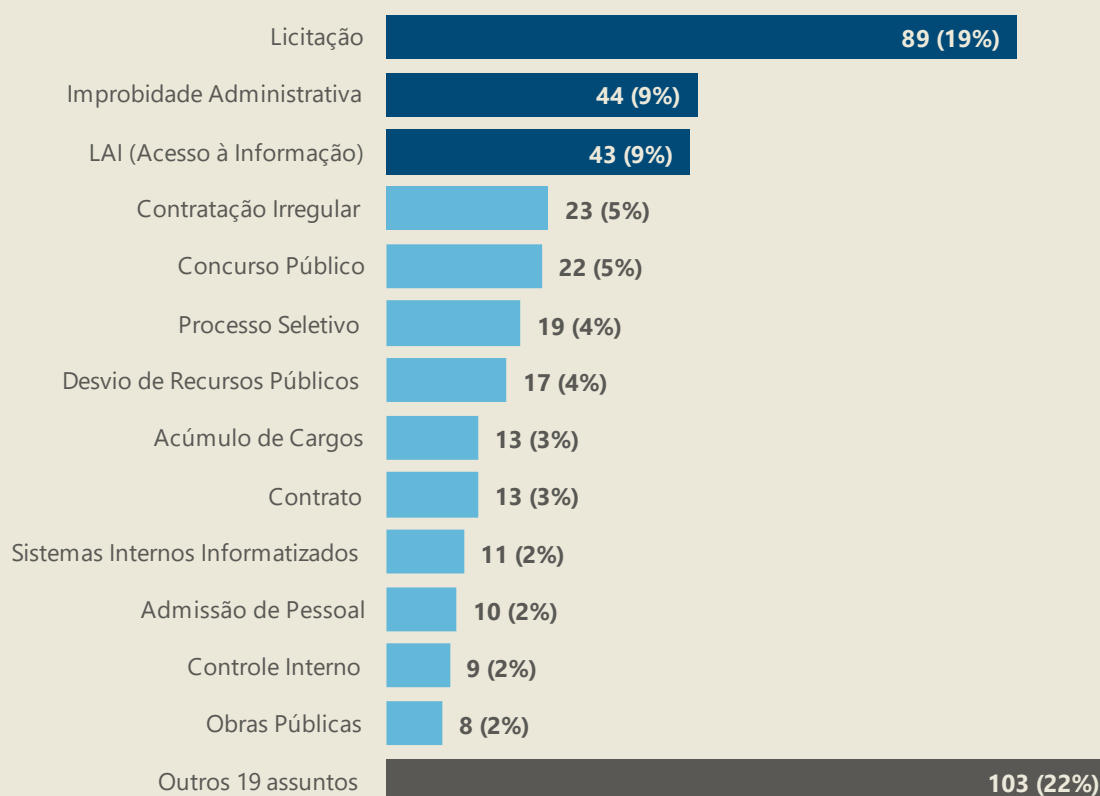
4.4. Manifestações por Assunto

A diversidade de temas abordados reflete a amplitude da atuação da Ouvidoria no apoio ao controle externo. O assunto mais recorrente foi Licitação, com 89 registros (19%), seguido de Improbidade Administrativa (9%) e Acesso à Informação (9%).

Além disso, destacam-se temas vinculados diretamente ao controle social e gestão de políticas públicas, como Contratação Irregular (5%), Concurso Público (5%), Processo Seletivo (4%) e Desvio de Recursos (4%), que demonstram a atenção do cidadão não apenas às questões administrativas e contratuais, mas também a serviços essenciais.

A Figura 4 apresenta a distribuição numérica dos registros por assunto, evidenciando os assuntos de maior atenção da sociedade no período.

Figura 4 - Manifestações recebidas por Assunto



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

4.5. Manifestações por Status de Identificação

A Figura 5 demonstra que, entre as manifestações registradas no 3º quadrimestre, 59% foram realizadas de forma anônima e 41% de forma identificada. O elevado índice de anonimato está diretamente relacionado à natureza das manifestações mais frequentes, a Comunicação de Irregularidade.

Figura 5 - Manifestações recebidas por Status de Identificação

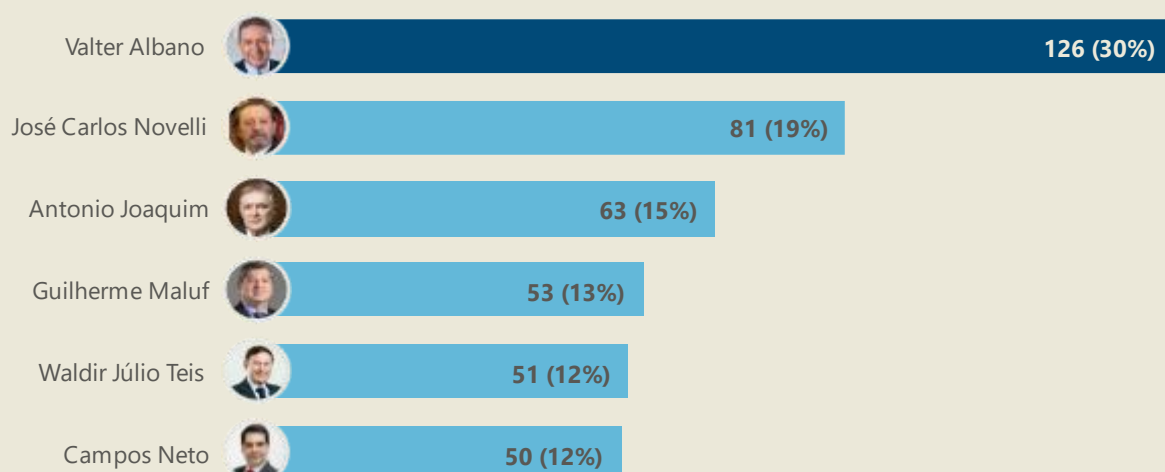


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

4.6. Manifestações Distribuídas por Relatoria

As manifestações que indicam possíveis irregularidades são direcionadas conforme os critérios regimentais de competência. Essa distribuição reflete a diversidade de unidades jurisdicionadas e reforça o papel institucional da Ouvidoria como uma das portas de entrada do processo de fiscalização. A Figura 6 demonstra a distribuição das manifestações recebidas entre os conselheiros relatores.

Figura 6 - Manifestações recebidas por Conselheiro Relator.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.



05

**MANIFESTAÇÕES
IMPULSIONADAS**

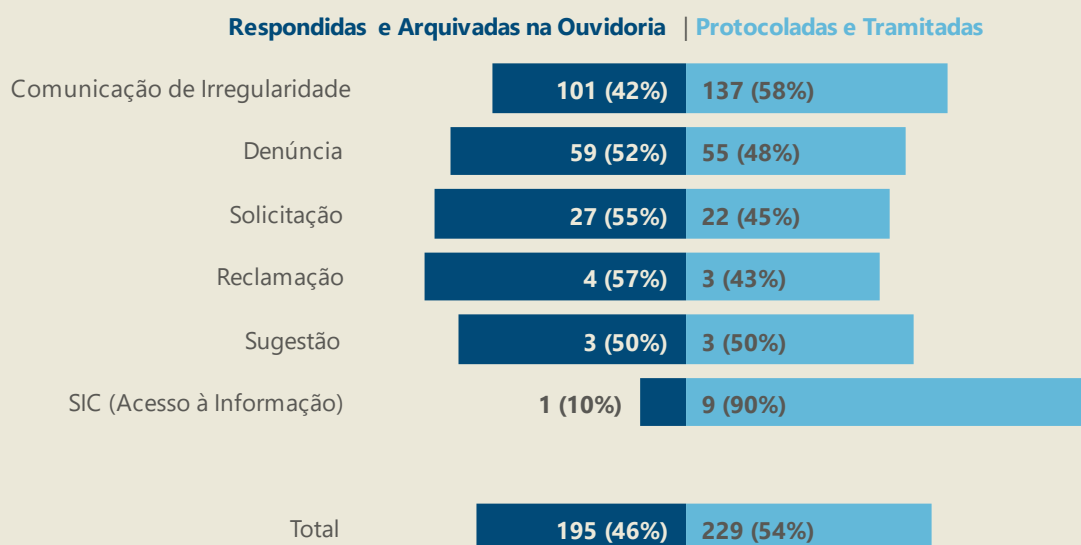
5. MANIFESTAÇÕES IMPULSIONADAS

Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria-Geral realiza a análise preliminar dos requisitos de recebimento e define a forma de encaminhamento, de acordo com as normativas vigentes. As manifestações podem seguir três fluxos distintos: (1) serem respondidas e finalizadas diretamente pela própria Ouvidoria; (2) permanecerem em andamento, em fase inicial de análise e complementação de informações; ou (3) serem protocoladas e impulsionadas para as unidades competentes, de acordo com o fluxo processual constante na Instrução Normativa n.º 5/2023, que aprovou o fluxograma oficial dos protocolos recebidos.

5.1. Manifestações por Classificação e Status de Impulsioneamento

A Figura 7 demonstra que 46% das manifestações recebidas foram respondidas e finalizadas diretamente na ouvidoria e 57% foram protocoladas e tramitadas para as unidades competentes. Na data de apuração dos resultados não havia manifestações em andamento (aguardando o prazo de complementação de informações).

Figura 7 - Manifestações por status de impulsioneamento: respondidas na ouvidoria, em andamento ou tramitadas.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

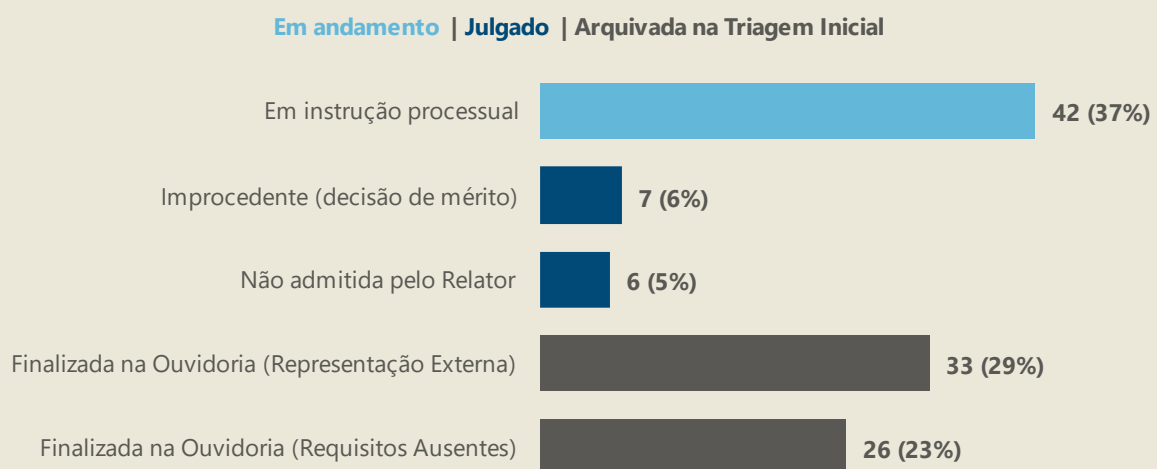
Entre as classificações, observa-se que o SIC e as Comunicações de Irregularidades apresentaram o os maiores índices de impulsionamento. Reclamações e Solicitações, por outro lado, representaram o maior índice de resolutividade direta na Ouvidoria.

5.2. Resultado das Denúncias e Comunicações de Irregularidades

A Figura 8 demonstra que, entre as 114 denúncias recebidas, 37% se encontravam em fase de instrução processual (até a data de consolidação das informações para este relatório) e 52% foram finalizadas na Ouvidoria, por ausência de requisitos de recebimento ou por se tratar de representações de natureza externa (que devem ser protocoladas no Protocolo Geral).

Entre as denúncias submetidas à análise dos relatores, houve baixa incidência de decisões de mérito: 5% não admitidas e 6% considerada improcedente.

Figura 8 - Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria

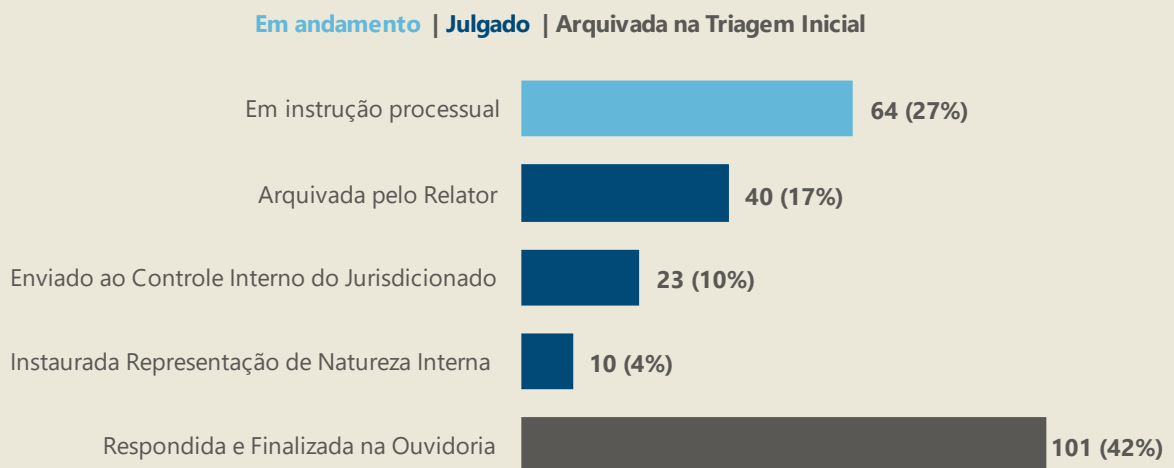


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

A Figura 9 demonstra que, entre as 238 comunicações de irregularidades recebidas no período, 27% se encontravam em fase de instrução processual (até a data de consolidação das informações para este relatório) e 42% foram respondidas e finalizadas diretamente na Ouvidoria.

Quanto ao retorno das manifestações protocoladas, destacam-se as decisões de arquivamento (17%), notificação do Controle Interno do jurisdicionado (10%) e instauração de Representação de Natureza Interna (4%), evidenciando que, mesmo sem o caráter formal de denúncia, esse tipo de manifestação gera efeitos relevantes no processo de fiscalização.

Figura 9 - Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.



06

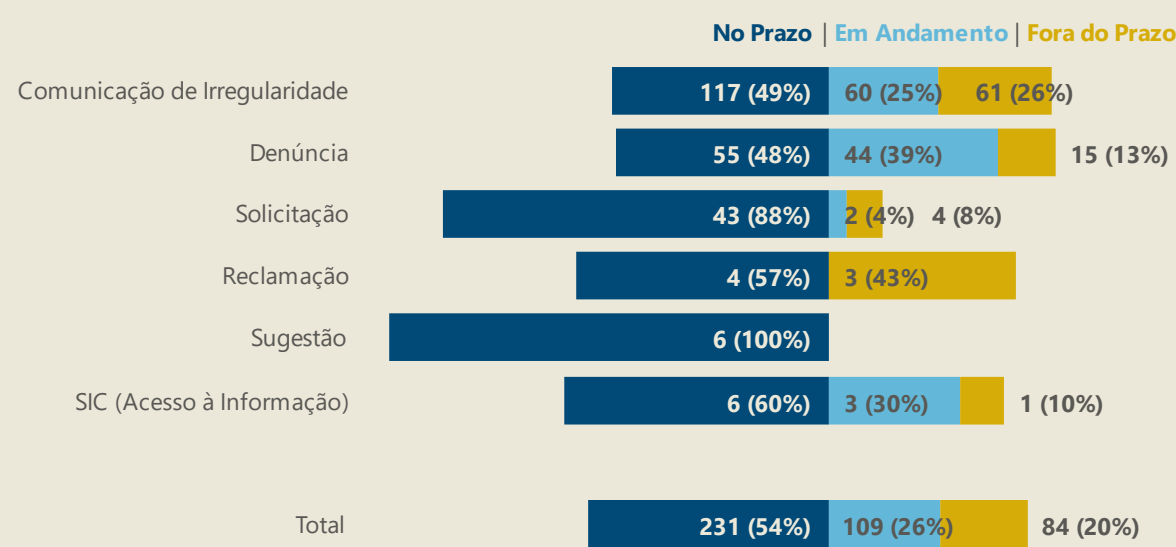
PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

6. PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

A tempestividade no retorno ao cidadão é um indicador fundamental para a efetividade da Ouvidoria-Geral. Analisamos o desempenho da unidade quanto ao cumprimento dos prazos regulamentares para a conclusão das manifestações recebidas no 3º quadrimestre de 2025 (Figura 10).

Das manifestações recebidas no período, 54% 4 foram respondidas e concluídas dentro do prazo estabelecido pelas normativas. Ao final do quadrimestre, 26% encontravam-se em andamento, refletindo a complexidade de casos que demandam uma apuração mais aprofundada. As manifestações finalizadas "Fora do Prazo" corresponderam a 20% dos registros.

Figura 10 - Prazo de Resposta das Manifestações



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

A análise por tipo de manifestação revela um desempenho excelente no tratamento de demandas de menor complexidade. As categorias Sugestão (100%) e Solicitação (88%) obtiveram o maior índice de conclusão dentro do prazo. No que se refere aos pedidos via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), um pilar da transparência pública, 60% das demandas foram atendidas no prazo legal.

As manifestações de maior complexidade apresentaram menores índices de resolução no prazo: comunicação de irregularidades (49%) e denúncias (48%). É fundamental destacar que

estas categorias possuem as maiores taxas de registros "Em Andamento" (25% e 39%, respectivamente), o que evidencia que o tempo de tramitação está diretamente relacionado à necessidade de aprofundamento técnico e à instrução processual para a correta apuração dos fatos relatados.



07

**AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS PRESTADOS**

7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso constitui etapa essencial para mensurar a efetividade do atendimento ao cidadão e aprimorar continuamente os fluxos de trabalho. Esta seção contempla dois eixos principais: (1) o cumprimento dos prazos de resposta e (2) o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

7.1. Avaliação do Prazo de Resposta das Manifestações

Além das Resoluções Normativas e Leis que estabelecem os prazos de resposta, o desempenho da Ouvidoria é orientado por indicadores do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), uma iniciativa da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) que visa padronizar e qualificar a atuação dessas instituições.

Para o ano de 2025, a Ouvidoria-Geral estabeleceu, em seu Plano de Ação, metas específicas para a tempestividade das respostas (Quadro 1), visando um atendimento cada vez mais célere ao cidadão.

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.	70%
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.	90%

Fonte: Plano de Ação da Ouvidoria-Geral 2025. Acessado em: 03.set.2025.

Como demonstrado na Figura 10, das 414 manifestações típicas de Ouvidoria, 54% foram concluídas dentro do prazo, índice que ficou aquém da meta estabelecida de 70%. Para as solicitações via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o percentual de 60% de respostas no prazo também se situou abaixo da meta de 90%. O desempenho é influenciado pelo alto volume de casos complexos (Denúncias e Comunicações de Irregularidade), que naturalmente demandam maior tempo para instrução e apuração.

7.2. Satisfação dos Usuários

Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução Normativa n.º 05/2022, a Ouvidoria-Geral monitora continuamente a satisfação dos usuários. A meta estabelecida no Plano de Ação para 2025 (Quadro 2) é de 60% de avaliações do atendimento com nota 4 (muito bom) ou 5 (excelente).

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

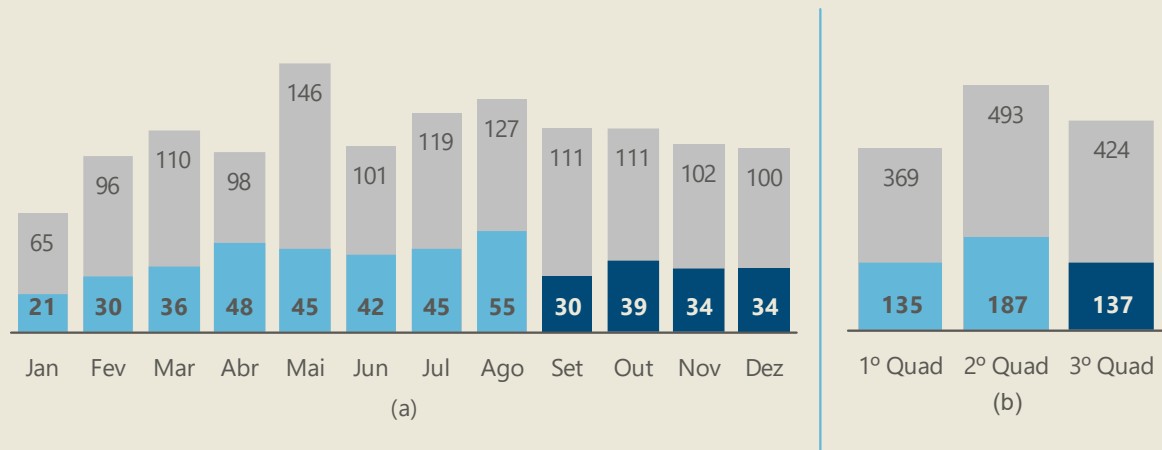
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-Geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).	60%

Fonte: Plano de Ação da Ouvidoria-Geral 2025. Acessado em: 03.set.2025.

7.2.1. Satisfação Inicial

Das 424 manifestações recebidas, 137 (32%) contaram com a resposta do usuário à Pesquisa de Satisfação Inicial, um índice de participação que fornece uma base sólida para análise.

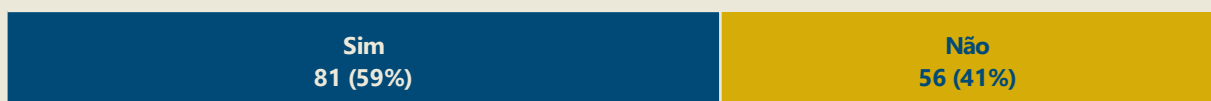
Figura 11 - Total de respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

Questionados se haviam procurado o órgão envolvido antes de acionar a Ouvidoria do TCE-MT (Figura 12), os cidadãos se dividiram: 59% responderam que sim e 41% que não. O resultado demonstra o duplo papel da Ouvidoria, atuando tanto como uma instância recursal quanto como um canal de primeiro contato para o cidadão.

Figura 12 - "Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria do TCE-MT?"



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

A avaliação da experiência inicial do usuário superou amplamente a meta de 60% (Figura 13). Somando as notas 4 e 5, os resultados foram:

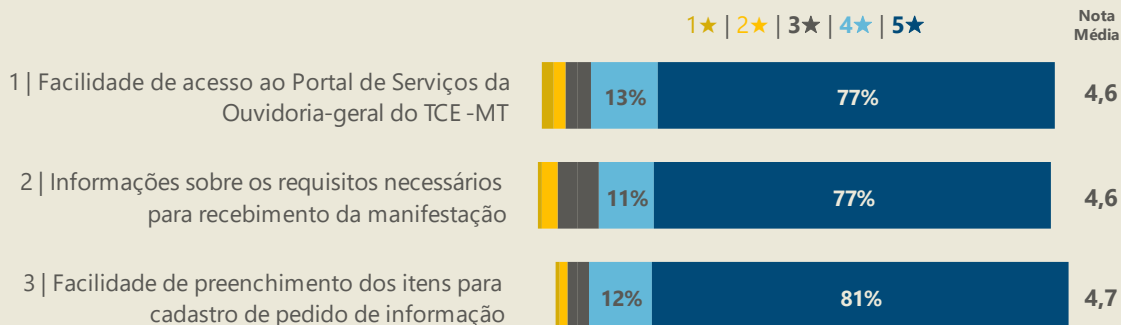
91% de satisfação com a "Facilidade de acesso ao Portal";

88% de satisfação com as "Informações sobre os requisitos necessários";

93% de satisfação com a "Facilidade de preenchimento".

As médias ponderadas, que variaram entre 4,62 e 4,71, reforçam a excelente percepção do usuário quanto à clareza e acessibilidade dos canais da Ouvidoria.

Figura 13 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Atendimento Inicial

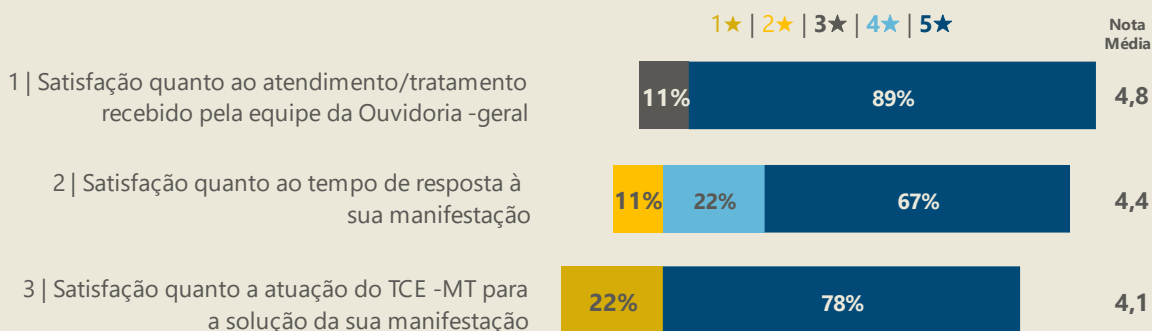


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

7.2.2. Satisfação Final

A Pesquisa de Satisfação Final, enviada após a conclusão da manifestação, obteve um número muito baixo de respostas no período, o que impede uma análise estatisticamente conclusiva. No entanto, como demonstrado na Figura 14, os dados coletados, ainda que de uma amostra restrita, são positivos.

Figura 14 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Resultado Conclusivo das Manifestações



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

Entre os respondentes, a avaliação do atendimento da equipe da Ouvidoria e da atuação do TCE-MT para a solução alcançou 89% de notas 4 e 5, superando a meta de 60%. A satisfação com o tempo de resposta também atingiu 89%.

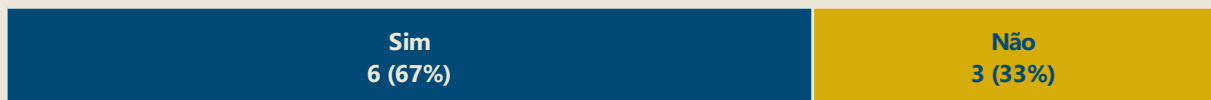
As Figuras 15 e 16 demonstra que 67% dos respondentes acompanharam o andamento de sua manifestação, e, 67% utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria, um forte indicativo de confiança no canal.

Figura 15 - "Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE-MT?"



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.

Figura 16 - "Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-Geral do TCE-MT?"



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 10.fev.2026.



08

**ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS**

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A atuação da Ouvidoria-Geral do TCE-MT transcende o tratamento das manifestações recebidas. Neste terceiro quadrimestre de 2025, intensificamos nossa postura proativa, focada na pedagogia, na articulação interinstitucional e no fortalecimento da rede de controle social em todo o estado.

Esta seção detalha as iniciativas que materializam esse compromisso, estruturadas em três eixos principais: a interiorização do conhecimento e o suporte aos municípios, por meio das Visitas Técnicas dos polos regionais; a capacitação contínua e inovadora, com novas edições do projeto "Tricotando Sobre Ouvidoria", abordando temas de vanguarda como a Inteligência Artificial; e a presença institucional ativa em debates estratégicos, alinhamentos técnicos e eventos de relevância social.

Nas páginas a seguir, apresentamos como essas atividades contribuíram para qualificar a gestão pública, promover a troca de experiências e aproximar ainda mais o Tribunal de Contas da sociedade mato-grossense.

8.1. Projeto “Visitas Técnicas: Articulação Propositiva”

O projeto tem por objetivo a promoção de articulação propositiva com ouvidorias públicas municipais e estaduais, visando a capacitação, troca de experiência e transferência de conhecimento.

Figura 17 - Logomarca do Projeto "Visitas Técnicas: Articulação Propositiva"



5ª Edição | Polo Diamantino

Data: 30/09/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Alto Paraguai, Diamantino, Nova Marilândia, Nova Maringá e São José do Rio Claro

Participantes: 9 (6 representantes de câmara municipal e 3 de prefeitura)

Figura 18- Registro da 5ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Diamantino



6ª Edição | Prefeitura Municipal de Cuiabá

Data: 14/10/2025

Público-alvo: Ouvidores setoriais da Prefeitura Municipal de Cuiabá

Participantes: 9

Figura 19 - Registro da 6ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Prefeitura de Cuiabá



7ª Edição | Polo Rondonópolis

Data: 21/10/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Alto Taquari, Campo Verde, Gaúcha do Norte, Primavera do Leste e Rondonópolis

Participantes: 6 (4 representantes de câmara municipal e 2 de prefeitura)

Figura 20 - Registro da 7ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Rondonópolis



8ª Edição | Polo Sorriso

Data: 25/11/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Boa Esperança do Norte, Ipiranga do Norte, Lucas do Rio Verde, Nova Mutum, Sorriso e Tapurah

Participantes: 17 (7 representantes de câmara municipal e 10 de prefeitura)

Figura 21 - Registro da 8ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Sorriso



9ª Edição | Polo Cuiabá

Data: 16/12/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Chapada dos Guimarães, Cuiabá, Nobres, Planalto da Serra, Santa Rita do Trivelato e Várzea Grande

Participantes: 15 (8 representantes de câmara municipal, 4 de prefeitura e 3 de outras entidades)

Figura 22 - Registro da 9ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Cuiabá



8.2. Projeto “Tricotando Sobre Ouvidoria”

O projeto está inserido no âmbito do programa Ouvidoria para todos, iniciado em 2021, que tem por objetivo a orientação, interlocução, a promoção e a capacitação voltada às Ouvidorias Públicas estaduais e municipais do Estado em temas relacionados a Ouvidoria, contando com apoio institucional da regional da Controladoria Geral da União (CGU), à luz da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Figura 23 - Logomarca do Projeto "Tricotando sobre Ouvidoria"



6ª Edição

Data: 18/09/2025

Tema: Inteligência Artificial Aplicada em Serviços de Ouvidoria

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras de Mato Grosso

Participantes: 282 inscritos e 629 visualizações no YouTube

Figura 24 - Peça publicitária da 6ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria

TRICOTANDO
SOBRE
OUVIDORIA

18 SET / 9H
EVENTO ONLINE

INSTRUTORES:

Walter Aguiar
Ouvidoria-Geral
do TCE-MT

Valteir T. S. de Assis
Secretaria Executiva de Tecnologia
da Informação do TCE-MT

Transmissão:
tvcontas YouTube

tce
mt

7ª Edição

Data: 10/12/2025

Tema: Elaboração de Relatórios de Gestão

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras de Mato Grosso

Participantes: informação não consolidada.

Figura 25 - Facilitadores da 7ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria



8.3. Reuniões e Presença em Eventos Externos

Reuniões

05/09/2025 | Reunião com Ouvidor da Prefeitura de Cuiabá, Sr. Jeidson Rodrigo de Campos

08/09/2025 | Reunião de alinhamento com servidores do TCE-MT

16/09/2025 | Reunião com Ouvidor da Prefeitura de Cuiabá, Sr. Jeidson Rodrigo de Campos

02/10/2025 | Reunião com Ouvidor de Cuiabá Sr. Jeidson Rodrigo de Campos para criação de uma ferramenta conjunta das manifestações

08/10/2025 | Reunião de alinhamento com servidores do TCE-MT

09/10/2025 | Reunião com Ouvidor da Prefeitura de Cuiabá, Sr. Jeidson Rodrigo de Campos

17/10/2025 | Reunião com coordenadora de projetos e colaboradores da Fundação Uniselva

12/12/2025 | Reunião com coordenadora de projetos e colaboradores da Fundação Uniselva

Eventos Externos | Projeto Ouvidoria Ativa

17/09/2025 | Ouvidoria Ativa: VII Encontro Intersetorial de Promoção da Vida e Prevenção do Suicídio no setembro Amarelo

29/09/2025 | Ouvidoria Ativa: Encontro Técnico sobre a Reforma Tributária para Municípios

30/09/2025 | Ouvidoria Ativa: Encontro Técnico sobre a Reforma Tributária para Municípios

08/10/2025 | Apresentação do aplicativo Platão pela equipe da SETI/TCE-MT

22/10/2025 | Ouvidoria Ativa: Seminário de Políticas Públicas de Enfrentamento à Violência Contra Crianças e Adolescentes

03/11/2025 | Ouvidoria Ativa: 8º Congresso Internacional de Direito Tributário e Financeiro

04/11/2025 | Ouvidoria Ativa: 8º Congresso Internacional de Direito Tributário e Financeiro



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O encerramento do 3º Quadrimestre de 2025 consolida a Ouvidoria-Geral não apenas como um canal de recebimento de demandas, mas como uma instância estratégica de inteligência e articulação para o Tribunal de Contas de Mato Grosso.

Ao processar 424 manifestações no período, a unidade demonstrou sua capacidade de filtrar e qualificar a participação social, garantindo que a voz do cidadão chegue a quem tem o poder de fiscalizar. Os indicadores deste quadrimestre revelam um perfil de usuário atento e um Tribunal cada vez mais digital e acessível:

Foco no Controle Social: 83% das demandas recebidas trataram de irregularidades (56%) e denúncias (27%), evidenciando a confiança da sociedade na capacidade fiscalizatória do Tribunal.

Ouvidoria 100% Digital: A soma dos atendimentos via Site (71%), E-mail (27%) e App Mobile (1%) totalizou 99% das entradas, confirmando a virtualização completa do "balcão" de atendimento.

Equilíbrio na Identificação: O registro de 59% de manifestações anônimas contra 41% de identificadas demonstra que a Ouvidoria oferece o ambiente seguro necessário para o denunciante, sem deixar de acolher o cidadão que deseja se identificar.

Efetividade do Fluxo: Mais da metade das demandas (54%) superaram a fase de triagem e foram transformadas em processos para as áreas técnicas, provando que a Ouvidoria funciona como um filtro qualificado, e não como uma barreira burocrática.

Qualidade Percebida: A satisfação do usuário na fase inicial manteve-se em patamares de excelência, com médias superiores a 4,6 (em 5) nos quesitos de facilidade de acesso e clareza das informações.

Para além das estatísticas, este quadrimestre foi marcado pela proatividade. Projetos como as "Visitas Técnicas" dos polos regionais e o "Tricotando Sobre Ouvidoria" levaram a Ouvidoria para além do Tribunal, capacitando gestores municipais e fortalecendo a rede de controle em todo o estado.

Encerramos este ciclo reafirmando o compromisso de manter a Ouvidoria de portas abertas, digitais e físicas, para garantir que cada manifestação receba o tratamento técnico, célere e transparente que a cidadania exige.

Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Cuiabá, Mato Grosso, 13 de fevereiro de 2026

Conselheiro Antonio Joaquim

Ouvidor-Geral

Américo Santos Corrêa

Secretário Executivo

(Supervisão Geral)

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

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

(Supervisão Técnica e Jurídica)

Marta Meire da Costa Lima

Assistente da Ouvidoria-Geral

(Revisão Textual)

Walter Aguiar Martins Júnior

Colaborador da Ouvidoria-Geral

(Diagramação, Análise e Visualização de Dados)

10

APÊNDICE | TABELAS

10. APÊNDICE | TABELAS

Tabela 1 - (Figura 1) (a) quantitativo de manifestações por mês; e (b) por quadrimestre

(a) MÊS	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Janeiro	65	5%
Fevereiro	96	7%
Março	110	9%
Abril	98	8%
Maio	146	11%
Junho	101	8%
Julho	119	9%
Agosto	127	10%
Setembro	111	9%
Outubro	111	9%
Novembro	102	8%
Dezembro	100	8%
Total	1.286	100%

(b) QUADRIMESTRE	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
1º Quadrimestre	369	29%
2º Quadrimestre	493	38%
3º Quadrimestre	424	33%
Total	1.286	100%

Tabela 2 - (Figura 2) Distribuição das manifestações por classificação

CLASSIFICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Comunicação de Irregularidade	238	56%
Denúncia	114	27%
Solicitação	49	12%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	10	2%
Reclamação	7	2%
Sugestão	6	1%
Elogio	-	0%
Total	424	100%

Tabela 3 - (Figura 3) Distribuição das manifestações por canal de entrada

CANAL DE ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Site	300	71%
E-mail	114	27%
Presencial	5	1%
App Mobile	3	1%
Carta	-	0%
Telefone	-	0%
Total	424	100%

Tabela 4 - (Figura 4) Distribuição das manifestações por assunto

ASSUNTO INTERNO	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Licitação	89	19%
Improbidade Administrativa	44	9%
LAI (Acesso à Informação)	43	9%
Contratação Irregular	23	5%
Concurso Público	22	5%
Processo Seletivo	19	4%
Desvio de Recursos Públicos	17	4%
Acúmulo de Cargos	13	3%
Contrato	13	3%
Sistemas Internos Informatizados	11	2%
Admissão de Pessoal	10	2%
Controle Interno	9	2%
Obras Públicas	8	2%
Outros 19 assuntos	103	22%
Total	424	100%

Tabela 5 - (Figura 5) Distribuição das manifestações por status de identificação

STATUS DE IDENTIFICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Anônima	249	59%
Identificada	175	41%
Total	424	100%

Tabela 6 - (Figura 6) Distribuição das manifestações por Conselheiro relator

RELATOR	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Valter Albano	126	30%
José Carlos Novelli	81	19%
Antonio Joaquim	63	15%
Guilherme Maluf	53	13%
Waldir Júlio Teis	51	12%
Campos Neto	50	12%
Total	424	100%

Tabela 7 - (Figura 7) Distribuição das manifestações por status de impulsionamento

CLASSIFICAÇÃO	RESPONDIDAS E ARQUIVADAS NA OUVIDORIA	EM ANDAMENTO	PROTOCOLADAS E TRAMITADAS
Comunicação de Irregularidade	101	137	238
Denúncia	59	55	114
Solicitação	27	22	49
Reclamação	4	3	7
Sugestão	3	3	6
Elogio	-	-	-
Crítica	-	-	-
SIC (Acesso à Informação)	1	9	10
Total	195	229	424

Tabela 8 - (Figura 8) Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria

RETORNO	DENÚNCIAS	% DO TOTAL
Em instrução processual	42	37%
Improcedente (decisão de mérito)	7	6%
Não admitida pelo Relator	6	5%
Arquivada sumariamente pelo Relator	-	0%
Finalizada na Ouvidoria (Representação Externa)	33	29%
Finalizada na Ouvidoria (Requisitos Ausentes)	26	23%
Total	114	100%

Tabela 9 - (Figura 9) Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria

RETORNO	COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES	% DO TOTAL
Em instrução processual	64	27%
Arquivada sumariamente pelo Relator	40	17%
Enviado ao Controle Interno do Fiscalizado	23	10%
Convertida em Representação Interna	10	4%
Finalizada na Ouvidoria	101	42%
Total	238	100%

Tabela 10 - (Figura 10) Prazo de resposta das manifestações

CLASSIFICAÇÃO	NO PRAZO	EM ANDAMENTO	FORA DO PRAZO	TOTAL
Comunicação de Irregularidade	117	60	61	238
Denúncia	55	44	15	114
Solicitação	43	2	4	49
Reclamação	4	-	3	7
Sugestão	6	-	-	6
Elogio	-	-	-	-
Crítica	-	-	-	-
SIC (Acesso à Informação)	6	3	1	10
Total	231	109	84	424

Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Cuiabá, Mato Grosso, 13 de fevereiro de 2026

Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Cuiabá, Mato Grosso, 13 de fevereiro de 2026

Conselheiro Antonio Joaquim

Ouvidor-Geral

Américo Santos Corrêa

Secretário Executivo

(Supervisão Geral)

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

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

(Supervisão Técnica e Jurídica)

Marta Meire da Costa Lima

Assistente da Ouvidoria-Geral

(Revisão Textual)

Walter Aguiar Martins Júnior

Colaborador da Ouvidoria-Geral

(Diagramação, Análise e Visualização de Dados)

BAIXE O APLICATIVO

Android
(Google Play)

iOS
(App Store)

