

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT

Conselheiro Antonio Joaquim

Ouvidor-Geral | 2026/2027

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	9
2.	FUNDAMENTO LEGAL.....	12
2.1.	Legislação Federal	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.....	18
4.	PLANO DE AÇÃO 2025	20
4.1.	Atendimento das Manifestações De Ouvidoria E Sic.....	22
4.2.	Programa “Ouvidoria para Todos”	23
4.3.	Alterações Procedimentais.....	25
4.4.	Relatórios	26
4.5.	Capacitações.....	27
4.6.	Ações em Apoio ao Instituto Rui Barbosa (IRB) e Atricon	28
5.	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	30
5.1.	Evolução Histórica das Manifestações.....	30
5.2.	Manifestações por mês e quadrimestre.....	31
5.3.	Manifestações por Classificação	32
5.4.	Manifestações por Canal de Entrada	33
5.5.	Manifestações por Assunto	34
5.6.	Manifestações por Status de Identificação	35
5.7.	Manifestações Distribuídas por Relatoria.....	35
6.	MANIFESTAÇÕES IMPULSIONADAS.....	37
6.1.	Manifestações por Classificação e Status de Impulsionamento	37
6.2.	Resultado das Denúncias e Comunicações de Irregularidades.....	38
7.	PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	41

8.	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	44
8.1.	Avaliação do Prazo de Resposta das Manifestações.....	44
8.2.	Satisfação dos Usuários.....	45
9.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	50
9.1.	Projeto “Visitas Técnicas: Articulação Propositiva”	50
9.2.	Projeto “Tricotando Sobre Ouvidoria”	60
9.3.	Reuniões e Presença em Eventos Externos.....	64
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
11.	APÊNDICE TABELAS	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Série histórica de manifestações recebidas (2021 a 2025)	30
Figura 2 - Manifestações recebidas por (a) mês e (b) quadrimestre.	31
Figura 3 - Manifestações recebidas por classificação.	32
Figura 4 - Manifestações recebidas por Canal de Entrada	33
Figura 5 - Manifestações recebidas por Assunto	34
Figura 6 - Manifestações recebidas por Status de Identificação	35
Figura 7 - Manifestações recebidas por Conselheiro Relator.	35
Figura 8 - Manifestações por status de impulsionamento: respondidas na ouvidoria, em andamento ou tramitadas.	37
Figura 9 - Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria	38
Figura 10 - Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria	39
Figura 11 - Prazo de Resposta das Manifestações	41
Figura 12 - Total de respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial	46
Figura 13 - "Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria do TCE-MT?"	46
Figura 14 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Atendimento Inicial	47
Figura 15 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Resultado Conclusivo das Manifestações	47
Figura 16 - "Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE-MT?"	48
Figura 17 - "Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-Geral do TCE-MT?"	48
Figura 18 - Logomarca do Projeto "Visitas Técnicas: Articulação Propositiva"	50
Figura 19 - Registro da 1ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Alta Floresta	51
Figura 20 - Registro da 2ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Sinop	52

Figura 21 - Registro da 3ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Barra do Garças	53
Figura 22 - Registro da 4ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Tangará da Serra	54
Figura 23- Registro da 5ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Diamantino	55
Figura 24 - Registro da 6ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Prefeitura de Cuiabá	56
Figura 25 - Registro da 7ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Rondonópolis	57
Figura 26 - Registro da 8ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Sorriso	58
Figura 27 - Registro da 9ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Cuiabá	59
Figura 28 - Logomarca do Projeto "Tricotando sobre Ouvidoria"	60
Figura 29 - Peça publicitária da 5ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria	61
Figura 30 - Peça publicitária da 6ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria	62
Figura 31 - Facilitadores da 7ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - (Figura 2) (a) quantitativo de manifestações por mês; e (b) por quadrimestre	71
Tabela 2 - (Figura 3) Distribuição das manifestações por classificação	72
Tabela 3 - (Figura 4) Distribuição das manifestações por canal de entrada	72
Tabela 4 - (Figura 5) Distribuição das manifestações por assunto	73
Tabela 5 - (Figura 6) Distribuição das manifestações por status de identificação	74
Tabela 6 - (Figura 7) Distribuição das manifestações por Conselheiro relator	74
Tabela 7 - (Figura 8) Distribuição das manifestações por status de impulsionamento	75
Tabela 8 - (Figura 9) Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria	76
Tabela 9 - (Figura 10) Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria	76
Tabela 10 - (Figura 11) Prazo de resposta das manifestações	77

1

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

É com grande responsabilidade e senso de missão que apresentamos o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, referente ao exercício 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 anual em seções temáticas que conduzem o leitor desde as bases normativas até os resultados práticos consolidados.

Nos Capítulos 2 e 3, apresentamos a Fundamentação Legal e as Definições técnicas essenciais. No Capítulo 4, introduzimos o balanço do Plano de Ação 2025, prestando contas de forma objetiva sobre o alinhamento entre o planejamento estratégico da unidade e as metas alcançadas.

O desempenho operacional é detalhado nos Capítulos 5, 6 e 7, onde apresentamos a evolução histórica e a tipologia das Manifestações Recebidas, marcadas por um expressivo crescimento de participação cidadã neste ano, o fluxo de Impulsionamento das demandas e a rigorosa análise dos Prazos de Resposta.

A qualidade da nossa entrega é mensurada no Capítulo 8, dedicado à Avaliação dos Serviços sob a perspectiva direta do usuário. O Capítulo 9 reporta as Atividades Desenvolvidas, destacando a forte atuação proativa, pedagógica e interinstitucional da Ouvidoria ao longo do ano, materializada em projetos como as "Visitas Técnicas" e o "Tricotando Sobre Ouvidoria". Por fim, o Capítulo 10 consolida os avanços e desafios nas Considerações Finais, reafirmando nosso compromisso com a melhoria contínua.

Os resultados recordes 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 ao longo de 2025, registramos nosso reconhecimento e gratidão.

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

2

FUNDAMENTO LEGAL

2. FUNDAMENTO 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. Introduz 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.

3

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, bem como a Advocacia Pública e a Defensoria Pública. ([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 processo externo ou documento 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 à 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 e/ou documentação apresentada, 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](#)).

4

PLANO DE AÇÃO 2025

4. PLANO DE AÇÃO 2025

O Plano de Ação estabeleceu as diretrizes e os compromissos operacionais assumidos pela Ouvidoria-Geral do TCE-MT para o exercício de 2025. Esta seção apresenta o balanço direto entre o que foi planejado e o que foi efetivamente executado, agrupado por eixos temáticos.

O foco deste capítulo é o acompanhamento objetivo das metas e dos indicadores de desempenho. Os detalhamentos qualitativos, as metodologias aplicadas e os impactos dos projetos estratégicos abordados neste Plano de Ação serão apresentados de forma aprofundada nos capítulos subsequentes deste relatório.

Para proporcionar uma visão gerencial rápida e panorâmica, apresentamos inicialmente o Quadro 1, que consolida o status geral de todas as atividades previstas. Na sequência, detalhamos os resultados alcançados e as observações pertinentes a cada uma das metas, divididas por eixo temático.

Quadro 1 - Resumo Executivo de Cumprimento das Metas do Plano de Ação 2025

Cód.	Atividade	Meta	Resultado	Status
4.1.1	Monitorar o cumprimento de prazos	100%	29%	Não Cumprida
4.1.2	Aferir índice de atendimento aos prazos (Ouvidoria)	70%	55%	Não Cumprida
4.1.3	Aferir índice de atendimento aos prazos (SIC)	90%	63%	Não Cumprida
4.1.4	Aferir índice de satisfação do usuário	60%	85%	Cumprida
4.2.1	Promover o evento "Ouvidoria Day"	1 edição	1 edição	Cumprida
4.2.2	Promover os encontros "Tricotando sobre Ouvidoria"	4 edições	4 edições	Cumprida
4.2.3	Realizar atualização cadastral das Ouvidorias	Até março	Atualizado (Contínuo)	Cumprida
4.2.4	Executar o Projeto "Presença Ativa"	Participação contínua	Presente em 13 eventos	Cumprida
4.2.5	Implementar "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas"	8 encontros	9 encontros	Cumprida
4.3.1	Desenvolver e implementar Carta de Serviços ao Usuário	Implementar	Pendente de implementação	Não Cumprida
4.3.2	Atualizar Manual de Procedimentos e Rotinas	Implementar	Em desenvolvimento	Não Cumprida
4.4.1	Elaborar relatórios de atividades institucionais	18 relatórios	19 relatórios	Cumprida
4.5.1	Promover capacitação interna dos servidores	1 capacitação	1 capacitação	Cumprida
4.5.2	Promover capacitação sobre Inteligência Artificial	1 capacitação	2 capacitações	Cumprida
4.5.3	Participar de eventos sobre a temática Ouvidoria	Participação contínua	Participações efetivadas	Cumprida
4.6.1	Participação em Grupos de Trabalho (IRB e Atricon)	Participação ativa	Participações efetivadas	Cumprida

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

4.1. Atendimento das Manifestações De Ouvidoria E Sic

4.1.1. Monitorar o cumprimento de prazos

Meta: 100%

Resultado Alcançado: 29%

Status: Não Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: Até a data de apuração, registrou-se 427 manifestações fora do prazo (361, se descontadas as denúncias que seguem prazo regimental semelhante as representações). Foram encaminhadas 103 Comunicações Internas (CIs) de monitoramento de prazo em relação ao universo de 361 manifestações passíveis de cobrança, resultando no índice de 29% de monitoramento formalizado.

4.1.2. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria

Meta: 70%

Resultado Alcançado: 55%

Status: Não Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral e Unidades Técnicas

Observação: De um total de 1.254 manifestações de Ouvidoria recebidas e tramitadas, 687 foram respondidas dentro do prazo legal, totalizando 55% de tempestividade.

4.1.3. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Meta: 90%

Resultado Alcançado: 63%

Status: Não Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral e Unidades Técnicas

Observação: De um total de 32 manifestações via SIC, 20 foram respondidas dentro do prazo estabelecido, alcançando 63% de tempestividade.

4.1.4. Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-Geral

Meta: 60% (Avaliações "Bom" ou "Excelente")

Resultado Alcançado: 85%

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral e Manifestante

Observação: O índice reflete a média geral consolidada, sendo 91% de aprovação na Pesquisa de Satisfação Inicial e 80% na Pesquisa de Satisfação Final (notas 4 e 5).

4.2. Programa “Ouvidoria para Todos”

4.2.1. Promover o evento “Ouvidoria Day”

Meta: 1 edição (Março/2025)

Resultado Alcançado: 1 edição realizada (20 e 21 de março de 2025)

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral e TCE-MT

Observação: Evento realizado em modalidade híbrida. Contou com 645 inscritos, 413 participantes certificados e mais de 2.046 visualizações na transmissão via YouTube.

4.2.2. Promover os encontros "Tricotando sobre Ouvidoria"

Meta: 4 edições

Resultado Alcançado: 4 edições realizadas

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: A 1ª edição ocorreu integrada ao Ouvidoria Day. A 2ª edição registrou 150 participantes online (113 certificados) de 79 municípios. A 3ª edição alcançou 282 participantes certificados de 111 municípios. E a 4ª edição registrou 112 participantes online.

4.2.3. Realizar atualização cadastral das Ouvidorias

Meta: Atualizar base de dados até março

Resultado Alcançado: Base atualizada

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: O monitoramento foi transformado em atividade de rotina contínua, com a atualização dos dados cadastrais sendo realizada sistematicamente a cada novo contato com os órgãos jurisdicionados.

4.2.4. Executar o Projeto "Presença Ativa"

Meta: Participar de eventos estratégicos

Resultado Alcançado: Presente em 13 eventos

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

4.2.5. Implementar o Projeto "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas"

Meta: 8 encontros

Resultado Alcançado: 9 encontros realizados

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: A meta foi superada com a realização de uma edição extra exclusiva para a Ouvidoria da Prefeitura de Cuiabá. No total, os 9 encontros mobilizaram 86 participantes, representando 44 municípios do estado.

4.3. Alterações Procedimentais

4.3.1. Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica

Meta: Desenvolver e implementar

Resultado Alcançado: Desenvolvida, pendente de implementação

Status: Não Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral, SETI e SEGECEX

Observação: O documento foi integralmente desenvolvido do ponto de vista técnico e de conteúdo, aguardando as etapas finais de implementação e disponibilização tecnológica.

4.3.2. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-Geral

Meta: Desenvolver e implementar

Resultado Alcançado: Em desenvolvimento

Status: Não Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: A revisão e atualização normativa encontra-se em fase de elaboração e tramitação interna.

4.4. Relatórios

4.4.1. Elaborar relatórios de atividades

Meta: 18 relatórios institucionais (12 mensais, 3 quadrimestrais, 4 trimestrais - Seplan, 1 anual)

Resultado Alcançado: 20 relatórios elaborados

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: A meta foi superada. Além de cumprir todos os relatórios previstos no planejamento e o relatório especial de recesso, foram desenvolvidos relatórios extras focados exclusivamente nos resultados e métricas dos projetos do Programa Ouvidoria para Todos.

4.5. Capacitações

4.5.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-Geral

Meta: 1 capacitação interna

Resultado Alcançado: 1 capacitação realizada

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: Capacitação realizada no dia 14/10/2026 com a equipe de servidores e colaboradores da Ouvidoria-Geral.

4.5.2. Promover capacitação sobre noções básicas de Inteligência Artificial

Meta: 1 capacitação

Resultado Alcançado: 2 capacitações realizadas

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: O tema se mostrou tão relevante que justificou a superação da meta, sendo pauta temática da 2ª e da 3ª edição do projeto "Tricotando sobre Ouvidoria".

4.5.3. Participar de eventos relacionados à temática Ouvidoria

Meta: Participação contínua

Resultado Alcançado: Participações efetivadas

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: Os resultados desta atividade encontram-se absorvidos e demonstrados nos indicadores do Projeto Presença Ativa (item 4.2.4) e nas ações interinstitucionais (item 4.6).

4.6. Ações em Apoio ao Instituto Rui Barbosa (IRB) e Atricon

4.6.1. Participação em Grupos de Trabalhos do IRB e Atricon

Meta: Participação ativa e contínua

Resultado Alcançado: Participação em Grupos de Trabalho de Ouvidoria

Status: Cumprida

Responsáveis: Ouvidoria-Geral

Observação: Participação ativa nas atividades, reuniões e grupos de trabalho do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB, bem como nas atividades do Programa Nacional de Transparência Pública da Atricon, com a designação de servidora da equipe para compor a equipe da etapa de validação.

5

**MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS**

5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Apresentamos os dados quantitativos referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso durante o ano 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 para subsidiar as ações do controle externo no período.

No total, foram **1.286 manifestações**. O fluxo de entradas demonstra constância, com pico de 2.045 registros em 2021, seguido por tendência de redução entre 2022 e 2024. Esse desempenho evidencia o uso crescente da Ouvidoria como canal de interlocução entre a sociedade e o TCE-MT.

5.1. Evolução Histórica das Manifestações

A análise da série histórica dos últimos cinco anos demonstra a evolução do engajamento da sociedade junto à Ouvidoria-Geral do TCE-MT. Após um pico excepcional registrado em 2021, o volume de entradas passou por um período de retração e estabilização nos anos seguintes. Em 2025, no entanto, observa-se uma retomada expressiva da participação cidadã: foram registradas 1.286 manifestações, o que representa um crescimento de aproximadamente 55% em relação ao ano anterior. Esse aumento substancial reflete o sucesso das campanhas de conscientização e a consolidação da confiança do cidadão mato-grossense nos canais de controle social desta Corte.

Figura 1 - Série histórica de manifestações recebidas (2021 a 2025)

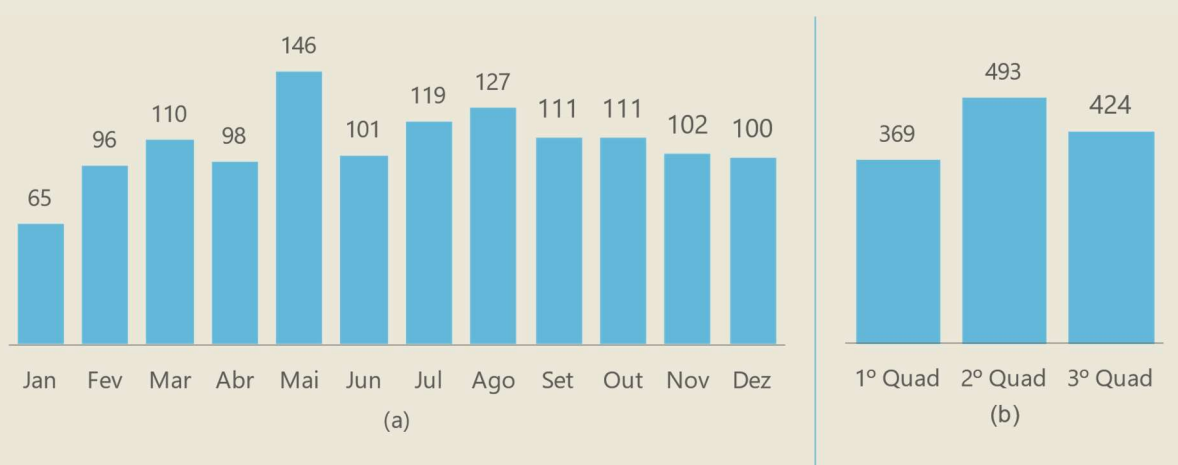


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

5.2. Manifestações por mês e quadrimestre

A distribuição mensal das manifestações (Figura 2.a) revela um fluxo constante de demandas ao longo de todo o ano de 2025, mantendo uma média superior a 100 registros por mês. O pico de participação cidadã ocorreu em maio, com 146 ocorrências. Ao consolidarmos os dados por período (Figura 2.b), nota-se que o 2º quadrimestre concentrou o maior volume de entradas do ano (493), seguido pelo 3º (424) e 1º quadrimestres (369). Essa constância ao longo dos doze meses demonstra que a Ouvidoria atua como um canal perene e confiavelmente acionado pela população de forma ininterrupta.

Figura 2 - Manifestações recebidas por (a) mês e (b) quadrimestre.

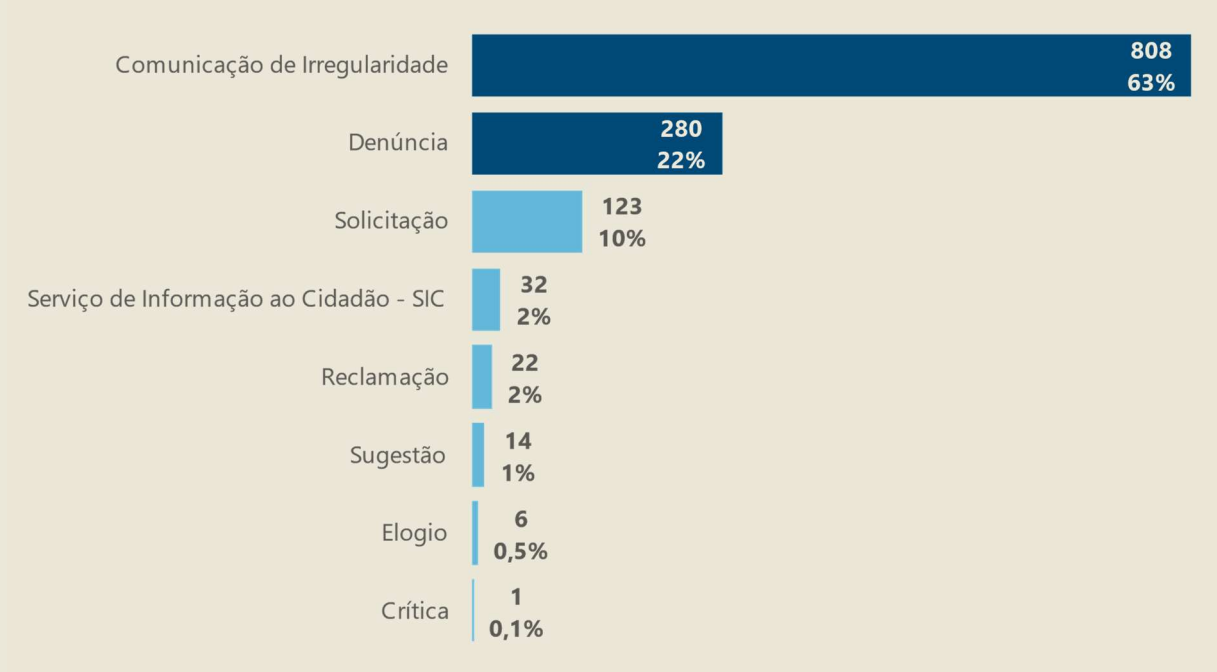


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

5.3. Manifestações por Classificação

Juntas, as Comunicações de Irregularidades (808) e as Denúncias (280) representam 85% das manifestações recebidas (Figura 3), confirmando a relevância da Ouvidoria como canal estratégico de controle social. As Solicitações responderam por 10% dos registros, enquanto Reclamações, SICs, Sugestões e Elogios somaram percentuais menores, mas revelam a pluralidade de demandas recebidas.

Figura 3 - Manifestações recebidas por classificação.

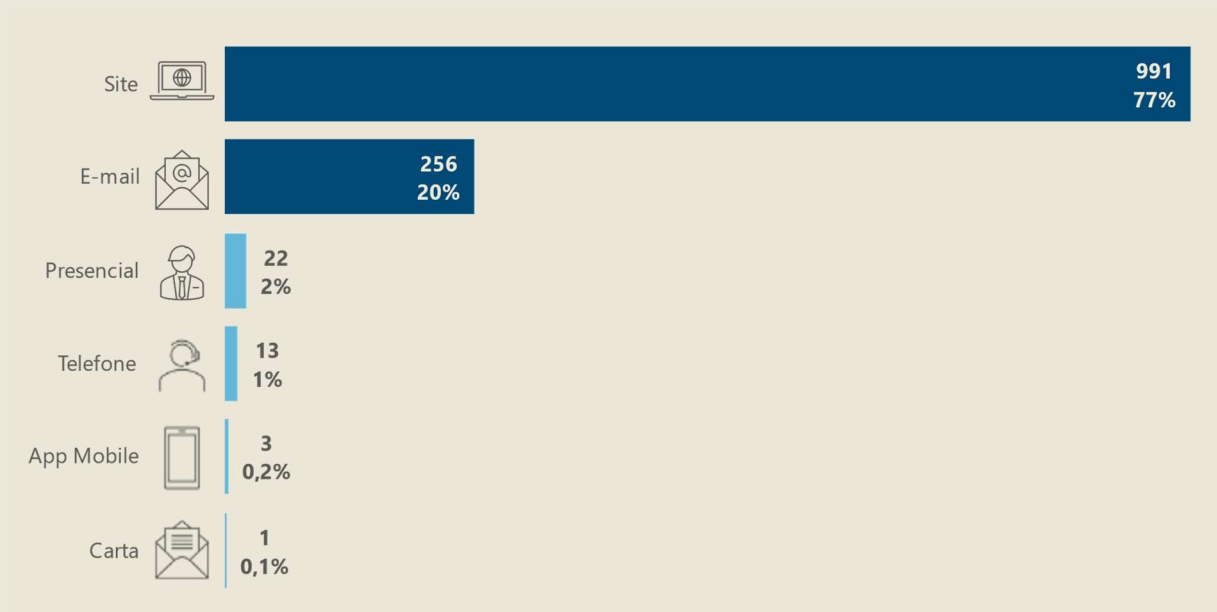


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

5.4. Manifestações por Canal de Entrada

Os dados demonstrados na Figura 4 confirmam a predominância dos meios digitais. O site do TCE-MT respondeu por 77% dos registros, seguido pelo e-mail da Ouvidoria, com 20%. Canais presenciais e tradicionais, como atendimento presencial, tiveram participação reduzida. O aplicativo móvel, que se encontra em fase de teste, registrou apenas 3 ocorrências e não houve registros por telefonema ou correspondência. Somados, os canais digitais representaram 97% das entradas, evidenciando a efetividade das plataformas online.

Figura 4 - Manifestações recebidas por Canal de Entrada



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

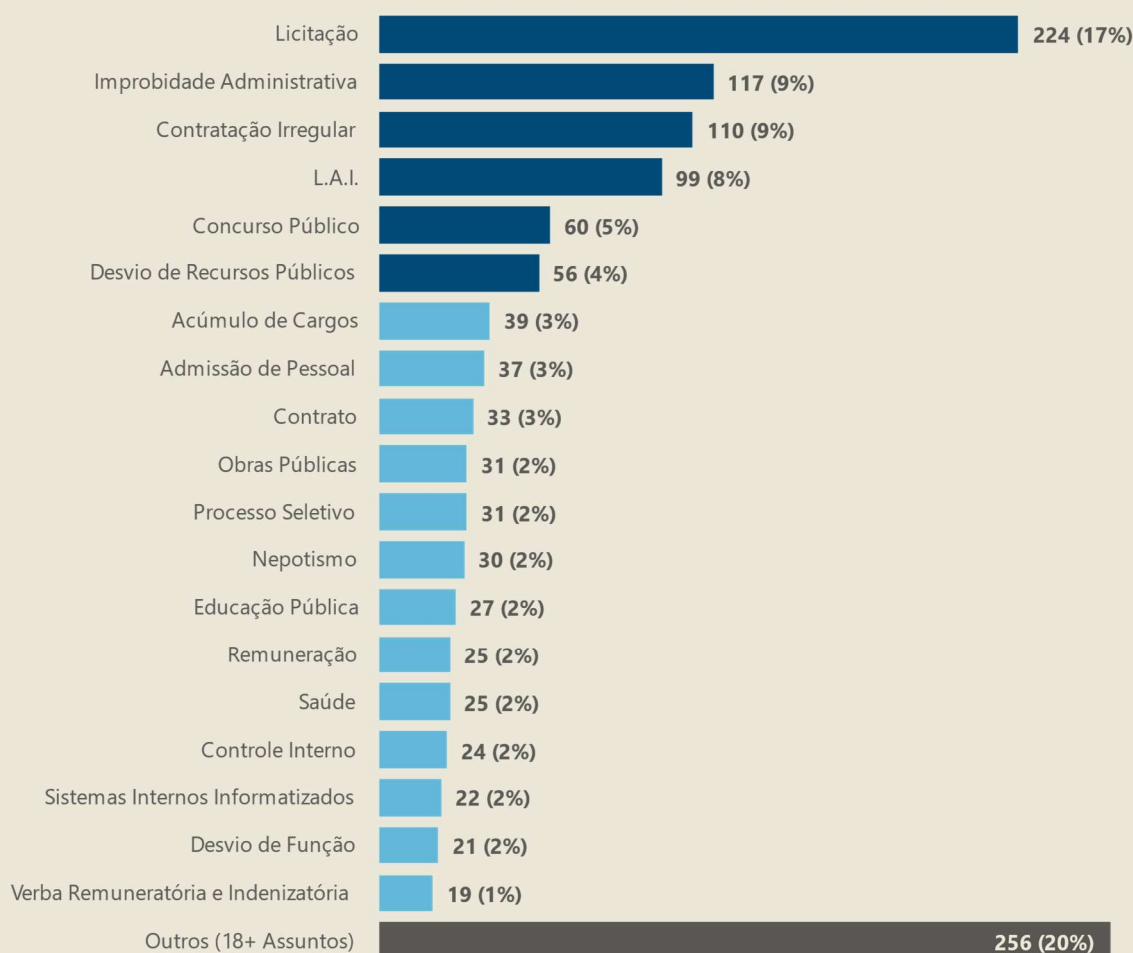
5.5. Manifestações por Assunto

A diversidade de temas abordados reflete a amplitude da atuação da Ouvidoria no apoio ao controle externo. O assunto mais recorrente foi Licitação, com 224 registros (17%), seguido de Improbidade Administrativa (9%) e Contratação Irregular (9%).

Além disso, destacam-se temas vinculados diretamente ao controle social e gestão de políticas públicas, como Acesso à Informação (8%), Concurso Público (5%), 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 5 apresenta a distribuição numérica dos registros por assunto, evidenciando os assuntos de maior atenção da sociedade no período.

Figura 5 - Manifestações recebidas por Assunto



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

5.6. Manifestações por Status de Identificação

A Figura 6 demonstra que, entre as manifestações registradas no ano, 65% foram realizadas de forma anônima e 35% de forma identificada. O elevado índice de anonimato está diretamente relacionado à natureza das manifestações mais frequentes, a Comunicação de Irregularidade.

Figura 6 - Manifestações recebidas por Status de Identificação

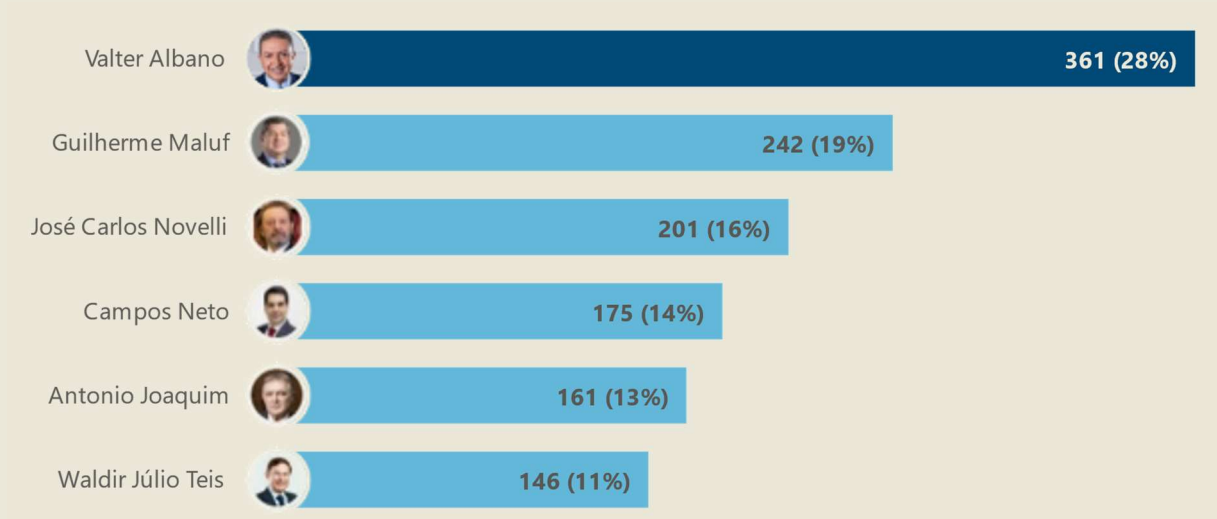


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

5.7. 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 7 demonstra a distribuição das manifestações recebidas entre os conselheiros relatores.

Figura 7 - Manifestações recebidas por Conselheiro Relator.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.



6

MANIFESTAÇÕES IMPULSIONADAS

6. 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 soluções 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 as trilhas processuais previstas na Instrução Normativa n.º 5/2023, que aprovou o fluxograma oficial dos protocolos recebidos.

6.1. Manifestações por Classificação e Status de Impulsioneamento

A Figura 8 demonstra que, no acumulado do ano, 42% das manifestações recebidas foram respondidas e finalizadas diretamente na Ouvidoria, enquanto a maioria (58%) superou a fase de triagem, sendo protocolada e tramitada para as unidades competentes. Entre as classificações, observa-se que o SIC e as Comunicações de Irregularidades apresentaram os maiores índices de impulsioneamento. Reclamações e Solicitações, por outro lado, representaram o maior índice de resolutividade direta na Ouvidoria.

Figura 8 - Manifestações por status de impulsioneamento: respondidas na ouvidoria, em andamento ou tramitadas.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

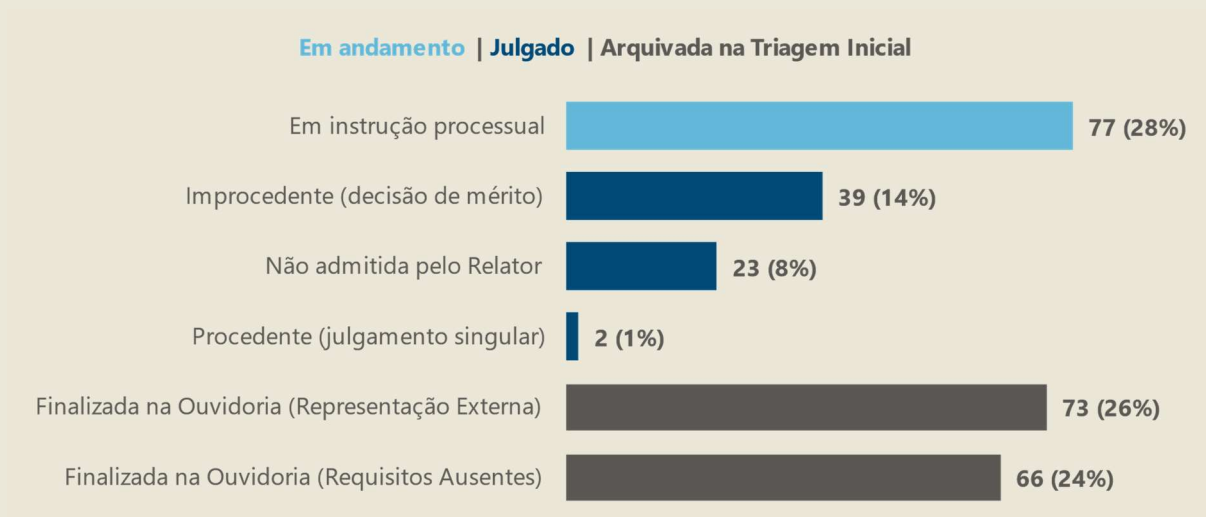
6.2. Resultado das Denúncias e Comunicações de Irregularidades

A Figura 9 demonstra que, entre as 280 denúncias recebidas ao longo do ano, 28% encontravam-se em fase de instrução processual até a data de consolidação deste relatório, e 50% foram respondidas e finalizadas diretamente na Ouvidoria (seja por ausência de requisitos formais de recebimento ou por se tratar de representações de natureza externa, que devem ser direcionadas ao Protocolo Geral).

Entre as denúncias submetidas à análise de mérito dos relatores, observa-se que 14% foram consideradas improcedentes, 8% não foram admitidas e 1% foi julgada procedente (resultando em determinações e recomendações aos jurisdicionados).

Um fator importante na análise qualitativa dos dados é que uma decisão de "improcedência" não significa, necessariamente, a ausência de resolução para o cidadão. Em muitos casos, a demanda é redirecionada para a via mais célere e adequada. Como exemplo prático ocorrido neste exercício, diversas denúncias relatando descontos irregulares de empréstimos consignados foram formalmente encaminhadas à Ouvidoria Interinstitucional Especializada de Consignações, vinculada à Controladoria Geral do Estado (CGE/MT), garantindo o devido tratamento institucional do problema.

Figura 9 - Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria

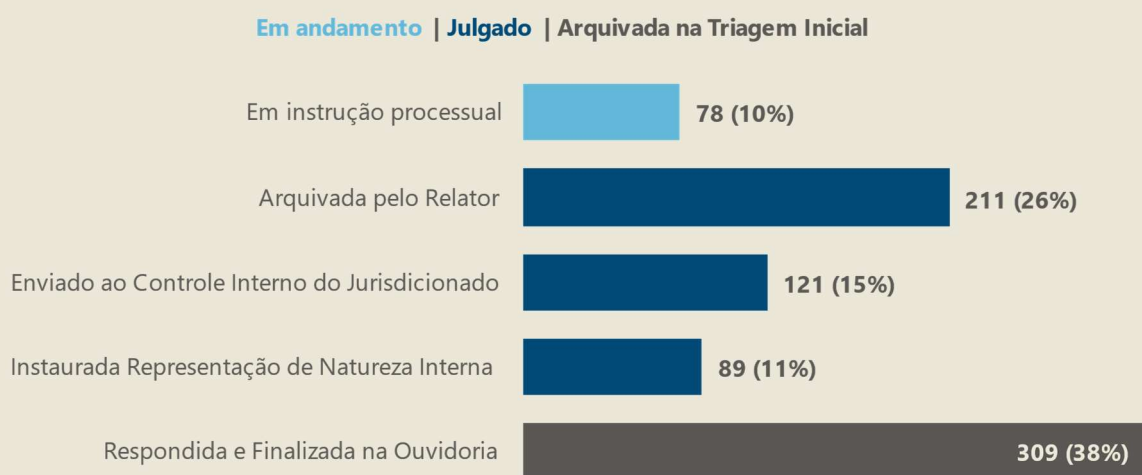


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

A Figura 10 demonstra que, entre as 808 comunicações de irregularidades recebidas no período, 10% se encontravam em fase de instrução processual (até a data de consolidação das informações para este relatório) e 38% foram finalizadas na Ouvidoria.

Quanto ao retorno das comunicações de irregularidades protocoladas, destacam-se as decisões de arquivamento (26%), notificação do Controle Interno do jurisdicionado (15%) e instauração de Representação de Natureza Interna (11%), evidenciando que, mesmo sem o caráter formal de denúncia, esse tipo de manifestação gera efeitos relevantes no processo de fiscalização.

Figura 10 - Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.



7

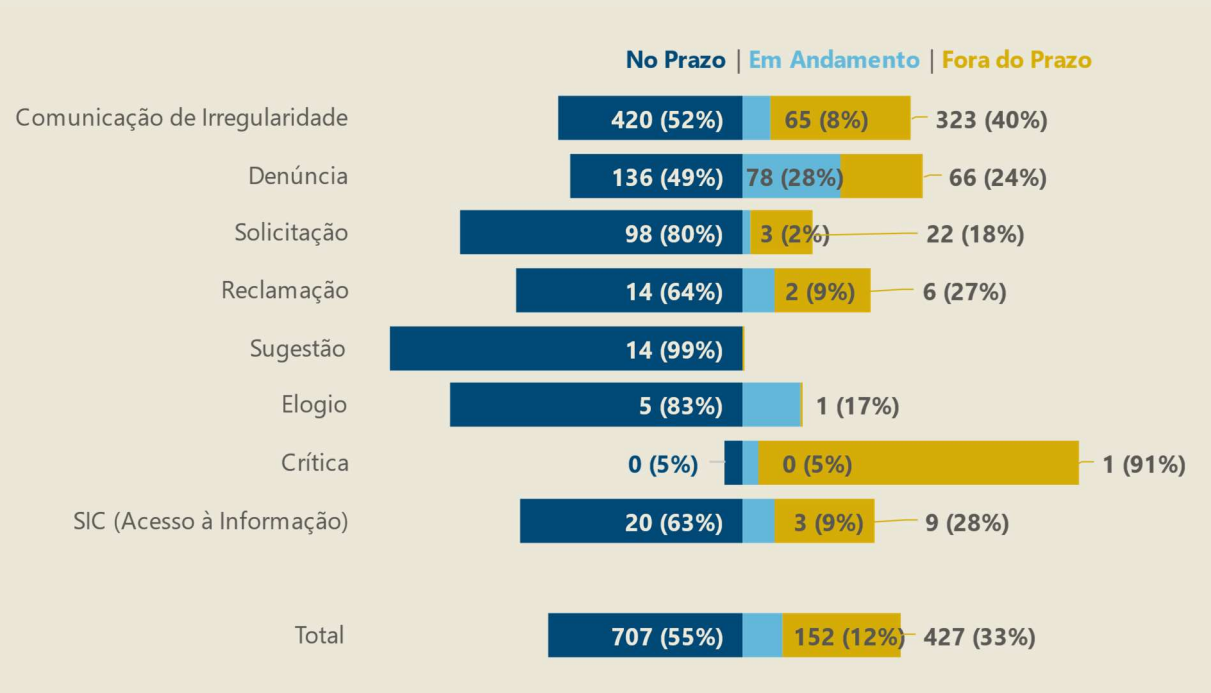
PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

7. 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 em 2025 (Figura 11).

Das manifestações recebidas no período, 55% foram respondidas e concluídas dentro do prazo estabelecido pelas normativas. Ao final do ano, 12% encontravam-se em andamento, refletindo a complexidade de casos que demandam uma apuração mais aprofundada. As manifestações finalizadas "Fora do Prazo" corresponderam a 33% dos registros.

Figura 11 - Prazo de Resposta das Manifestações



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

A análise por tipo de manifestação revela um desempenho superior no tratamento de demandas de menor complexidade técnica. As categorias Sugestão (99%) e Solicitação (80%) mantiveram altos índices de conclusão dentro do prazo. No que se refere aos pedidos via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), um pilar da transparência pública, 63% das demandas foram atendidas no prazo legal.

Por outro lado, as manifestações de maior complexidade naturalmente apresentaram os maiores desafios de tempestividade: as comunicações de irregularidades registraram 52% de atendimento no prazo, enquanto as denúncias alcançaram 49%.

É fundamental destacar que a categoria de Denúncia concentra a maior taxa de registros "Em Andamento" no fechamento do exercício (28%). Isso evidencia que o tempo de tramitação nesses casos não reflete morosidade, mas está diretamente relacionado à necessidade de aprofundamento técnico, diligências e à rigorosa instrução processual exigida para a correta apuração dos fatos relatados contra os entes jurisdicionados.

8

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

8. 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.

8.1. 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 2), visando um atendimento cada vez mais célere ao cidadão.

Quadro 2 - 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 seção anterior, das 1.254 manifestações típicas de Ouvidoria, 55% 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 63% 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.

8.2. 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 3) é de 60% de avaliações do atendimento com nota 4 (muito bom) ou 5 (excelente).

Quadro 3 - Objetivo Estratégico n.º 2. Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-Geral. Indicador de satisfação do usuário

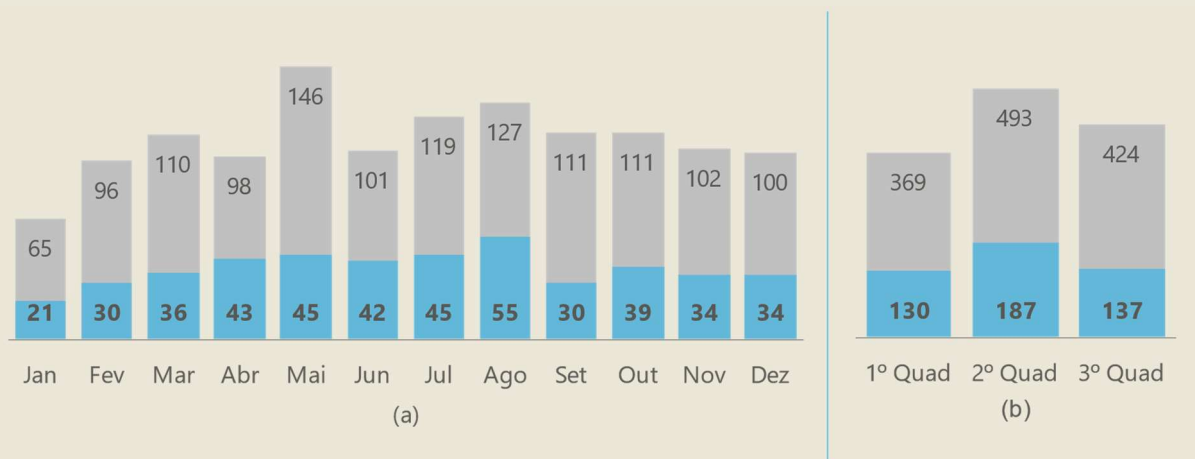
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-Geral avaliem o atendimento prestado pela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

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

8.2.1. Satisfação Inicial

Das 1.286 manifestações recebidas no ano, 454 (35%) contaram com a resposta do usuário à Pesquisa de Satisfação Inicial, um índice de participação que fornece uma base sólida para análise.

Figura 12 - Total de respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

Questionados se haviam procurado o órgão envolvido antes de acionar a Ouvidoria do TCE-MT (Figura 13), os cidadãos se dividiram: 54% responderam que sim e 46% 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 13 - "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: 25.fev.2026.

A avaliação da experiência inicial do usuário superou amplamente a meta de 60% (Figura 14). Somando as notas 4 e 5, os resultados foram:

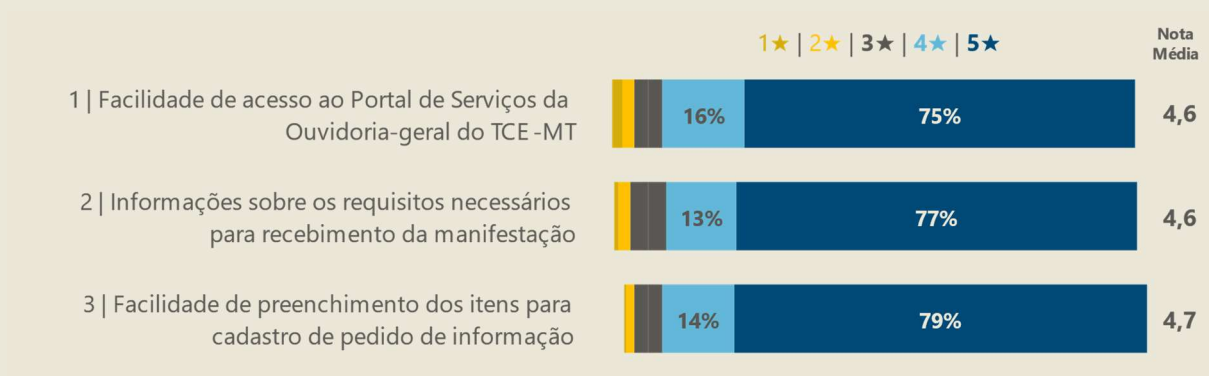
91% de satisfação com a "Facilidade de acesso ao Portal";

90% 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 14 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Atendimento Inicial

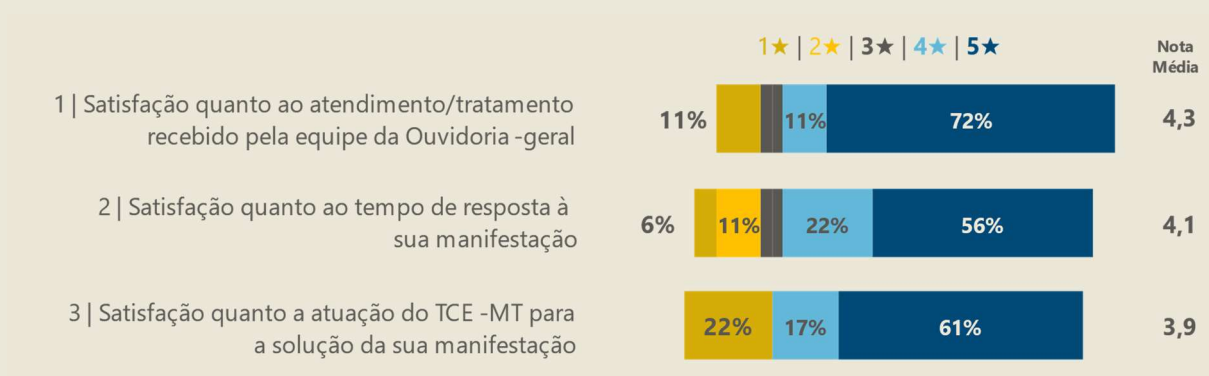


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

8.2.2. 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 15, os dados coletados, ainda que de uma amostra restrita, são positivos.

Figura 15 - Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário quanto ao Resultado Conclusivo das Manifestações



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

Entre os respondentes, a avaliação do atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral alcançou 83% de notas 4 e 5, superando confortavelmente a meta de 60%. A satisfação com o tempo de resposta e com a atuação do TCE-MT para a solução da

manifestação também apresentaram resultados positivos, atingindo 78% de aprovação em ambos os quesitos.

As Figuras 16 e 17 demonstram que 67% dos respondentes acompanharam o andamento de sua manifestação pelo site, e 72% utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria, um forte indicativo de confiança e credibilidade no canal.

Figura 16 - "Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE-MT?"



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

Figura 17 - "Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-Geral do TCE-MT?"



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 25.fev.2026.

9

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

9. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A atuação da Ouvidoria-Geral do TCE-MT transcende o tratamento das manifestações recebidas. Ao longo de 2025, consolidamos uma 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 materializaram esse compromisso durante o ano, estruturadas em três eixos principais: a interiorização do conhecimento e o suporte aos municípios, por meio do recebimento de representantes dos polos regionais no projeto **Visitas Técnicas**; a capacitação contínua e inovadora, com as edições do projeto **Tricotando Sobre Ouvidoria**, que neste ano abordou temas de vanguarda como a Inteligência Artificial e a elaboração de relatórios; e a presença institucional ativa em dezenas de debates estratégicos, alinhamentos técnicos e eventos de relevância social.

Nas páginas a seguir, apresentamos o balanço de como essas atividades contribuíram para qualificar a gestão pública, promover a troca de experiências e aproximar, de forma perene, o Tribunal de Contas da sociedade e dos gestores mato-grossenses.

9.1. 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 18 - Logomarca do Projeto “Visitas Técnicas: Articulação Propositiva”



1ª Edição | Polo Alta Floresta

Data: 27/05/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Alta Floresta, Guarantã do Norte, Matupá, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

Participantes: 5 (3 representantes de câmara e 2 de prefeitura)

Figura 19 - Registro da 1ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Alta Floresta



2ª Edição | Polo Sinop

Data: 24/06/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Cláudia, Marcelândia, Sinop, União do Sul e Vera

Participantes: 8 (5 representantes de câmara e 3 de prefeitura)

Figura 20 - Registro da 2ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Sinop



3ª Edição | Polo Barra do Garças

Data: 29/07/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Água Boa, Barra do Garças, Canarana, Pontal do Araguaia e Querência

Participantes: 7 (4 representantes de câmara e 3 de prefeitura)

Figura 21 - Registro da 3ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Barra do Garças



4ª Edição | Polo Tangará da Serra

Data: 26/08/2025

Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras dos municípios: Barra do Bugres, Brasnorte, Campo Novo do Parecis, Denise e Tangará da Serra

Participantes: 11 (8 representantes de câmara e 3 de prefeitura)

Figura 22 - Registro da 4ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Tangará da Serra



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 e 3 de prefeitura)

Figura 23- 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 24 - 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 e 2 de prefeitura)

Figura 25 - 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 e 10 de prefeitura)

Figura 26 - 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, 4 de prefeitura e 3 de outras entidades)

Figura 27 - Registro da 9ª Edição da "Articulação Propositiva: Visitas Técnicas". Polo Cuiabá



9.2. 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 28 - Logomarca do Projeto "Tricotando sobre Ouvidoria"



1ª Edição

Data: 17/07/2025

Tema: Inteligência Artificial Aplicada em Serviços de Ouvidoria

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

Participantes: 324 inscritos e 637 visualizações no YouTube

Figura 29 - Peça publicitária da 5ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria



2ª 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 30 - Peça publicitária da 6ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria

A imagem é uma peça publicitária para o evento "Tricotando Sobre Ouvidoria". No topo esquerdo, há um ícone de uma bolha de fala com um tricotado dentro. Ao lado, o texto "TRICOTANDO SOBRE OUVIDORIA" em uma caixa azul e branca. No topo direito, um banner azul indica "18SET / 9H" e "EVENTO ONLINE". No centro, sob o título "INSTRUTORES:" em uma faixa amarela, há duas fotos de homens. Abaixo da primeira foto, o nome "Walter Aguiar" e a função "Ouvidoria-Geral do TCE-MT". Abaixo da segunda foto, o nome "Valteir T. S. de Assis" e a função "Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação do TCE-MT". Na base esquerda, uma caixa azul contém o texto "Transmissão:" e os logos de "tvcontas" e "YouTube". Na base direita, o logo "tce mt" é exibido.

3ª 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 31 - Facilitadores da 7ª Edição do Tricotando Sobre Ouvidoria



9.3. Reuniões e Presença em Eventos Externos

Reuniões

12/03/2025 | Reunião de Trabalho

14/03/2025 | Reunião com a Secretaria Geral da Presidência (Segepres)

18/03/2025 | Reunião 1 de alinhamento do evento Ouvidoria Day

18/03/2025 | Reunião 2 de alinhamento do evento Ouvidoria Day

26/03/2025 | Reunião com a Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação (SETI)

03/04/2025 | Reunião com a Secretaria Geral da Presidência (Segepres)

22/04/2025 | Reunião com a Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação (SETI)

06/05/2025 | Reunião com a Comissão Permanente de Educação e Cultura (COPEC).

08/05/2025 | Reunião sobre o "Seminário de Compras Sustentáveis" da SEMA/MT.

08/05/2025 | Visita Institucional: Ouvidoria-Geral do TCE-MT na OAB/MT.

13/05/2025 | Reunião com Seplan.

11/06/2025 | Reunião com o Conselheiro Ouvidor-geral Antonio Joaquim.

17/06/2025 | Reunião de Organização de Edição do Projeto "Tricotando sobre Ouvidoria".

17/06/2025 | Reunião de Organização de Edição do Projeto "Visita Técnica: Articulação Propositiva".

07/08/2025 | Visita Institucional: recebimento do Diretor da Câmara Municipal de Colíder.

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 Presença Ativa

14/03/2025 | Curso "Gestão e Fiscalização de Contratos"

20/03/2025 a 21/03/2025 | Ouvidoria Day

25/03/2025 | Participação no evento "É da Nossa Conta: Orçamento Mulher".

14/05/2025 a 16/05/2025 | Reunião no TCE-MT. Proteção e Defesa Civil: Plano de Contingência

25/06/2025 | Seminário: Política Nacional de Cuidados "É DA NOSSA CONTA".

27/03/2025 e 28/03/2025 | Seminário e Oficina "A logística e o desempenho do mandato".

30/06/2025 a 01/07/2025 | Fórum "Saúde Digital".

09/07/2025 | Presença Ativa: Reunião TCE-MT e Prefeitura de Cuiabá

21/08/2025 | Evento "Primeira Infância", da COPEC.

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

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

30/09/2025 | Presença 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 | Presença Ativa: Seminário de Políticas Públicas de Enfrentamento à Violência Contra Crianças e Adolescentes

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

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



10

CONSIDERAÇÕES FINAIS

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O encerramento do exercício de 2025 consolida a Ouvidoria-Geral não apenas como a principal porta de entrada de demandas do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, mas como uma instância estratégica de inteligência, acolhimento e articulação institucional.

O grande marco deste ano foi a expressiva retomada da participação cidadã. Ao processarmos 1.286 manifestações, registramos um salto impressionante de 55% no volume de entradas em comparação ao ano anterior. Esse crescimento não é apenas um dado estatístico; é o reflexo direto do fortalecimento da credibilidade desta Corte e do sucesso das campanhas de conscientização que aproximaram o controle externo do dia a dia da sociedade mato-grossense.

Ao analisarmos o perfil desse engajamento ao longo dos doze meses, destacam-se indicadores que comprovam a efetividade dos nossos canais e a maturidade do cidadão que nos procura:

Foco no Controle Social: A maioria das demandas (85%) tratou de Comunicações de Irregularidade (63%) e Denúncias (22%). Isso evidencia que o cidadão enxerga a Ouvidoria como um braço forte para a fiscalização de recursos públicos e combate à má gestão, e não apenas como um canal para dúvidas corriqueiras.

Consolidação Digital: A virtualização do "balcão" de atendimento é uma realidade absoluta. A soma das manifestações via Site (77%) e E-mail (20%) alcançou 97% das entradas, demonstrando a facilidade e a segurança do acesso remoto.

Efetividade do Fluxo e Atuação em Rede: Mais da metade das demandas (58%) superaram a rigorosa fase de triagem e foram transformadas em processos ou expedientes para as áreas técnicas. Além disso, a Ouvidoria avançou na sua resolutividade interinstitucional, como no caso das denúncias de descontos irregulares de consignados, que foram encaminhadas com sucesso para a Ouvidoria Especializada da CGE/MT, provando que o Tribunal atua em rede para solucionar o problema do usuário.

Qualidade Percebida: A satisfação do cidadão atingiu a média geral de 85% de aprovação (notas 4 e 5), superando com folga a meta estabelecida no Plano de Ação (60%). Além disso, 72% dos usuários afirmaram que voltariam a utilizar os serviços da Ouvidoria, um forte indicativo de confiança na nossa equipe.

Desafios e Oportunidades de Melhoria

A transparência, pilar de nossa atuação, exige que o balanço anual também lance luz sobre os desafios enfrentados. O aumento expressivo no volume e na complexidade das demandas gerou impactos diretos nos indicadores de tempestividade.

Neste exercício, 55% das manifestações típicas de ouvidoria e 63% dos pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foram respondidos dentro do prazo legal, resultados que ficaram abaixo das metas de 70% e 90%, respectivamente. É importante ressaltar que a categoria de "Denúncia" encerrou o ano com 28% de seus registros "Em andamento". Esse tempo de tramitação estendido reflete o rigor e a cautela da instrução processual necessária para apurar possíveis ilícitos, mas acende um alerta construtivo para a necessidade de otimização contínua dos fluxos internos de trabalho em 2026.

Ainda no escopo das oportunidades de melhoria, identificou-se no Plano de Ação o desafio da formalização normativa. Ferramentas cruciais de gestão, como a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica e o Novo Manual de Procedimentos, avançaram na sua concepção técnica, mas tiveram sua implementação final adiada para o próximo ciclo, tornando-se prioridades absolutas para o início do novo ano.

Uma Ouvidoria Proativa

Por fim, os resultados de 2025 atestam que a Ouvidoria do TCE-MT deixou de ser um órgão passivo. Através do programa Ouvidoria para Todos, levamos conhecimento e articulação para todo o estado. Executamos 9 edições do projeto "Visitas Técnicas", mobilizando dezenas de municípios, e inovamos nas 4 edições do "Tricotando Sobre Ouvidoria", capacitando a rede de controle social em temas de vanguarda, como a Inteligência Artificial.

Encerramos este ano com a certeza de que avançamos significativamente. Os gargalos identificados já compõem nosso mapa de riscos e soluções para o futuro. A todos os cidadãos, conselheiros e servidores que construíram esses resultados conosco, o nosso reconhecimento. As portas da Ouvidoria-Geral, digitais e físicas, seguirão abertas para garantir que a transparência e a voz da sociedade guiem a boa gestão em Mato Grosso.

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

Cuiabá, Mato Grosso, 27 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)

11

APÊNDICE TABELAS

11. APÊNDICE | TABELAS

Tabela 1 - (Figura 2) (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 3) Distribuição das manifestações por classificação

CLASSIFICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Comunicação de Irregularidade	808	62,8%
Denúncia	280	21,8%
Solicitação	123	9,6%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	32	2,5%
Reclamação	22	1,7%
Sugestão	14	1,1%
Elogio	6	0,5%
Crítica	1	0,1%
Total	1.286	100%

Tabela 3 - (Figura 4) Distribuição das manifestações por canal de entrada

CANAL DE ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Site	991	77,1%
E-mail	256	19,9%
Presencial	22	1,7%
App Mobile	13	1,0%
Carta	3	0,2%
Telefone	1	0,1%
Total	1.286	100%

Tabela 4 - (Figura 5) Distribuição das manifestações por assunto

ASSUNTO INTERNO	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Licitação	224	17,4%
Improbidade Administrativa	117	9,1%
Contratação Irregular	110	8,6%
L.A.I.	99	7,7%
Concurso Público	60	4,7%
Desvio de Recursos Públicos	56	4,4%
Acúmulo de Cargos	39	3,0%
Admissão de Pessoal	37	2,9%
Contrato	33	2,6%
Obras Públicas	31	2,4%
Processo Seletivo	31	2,4%
Nepotismo	30	2,3%
Educação Pública	27	2,1%
Remuneração	25	1,9%
Saúde	25	1,9%
Controle Interno	24	1,9%
Sistemas Internos Informatizados	22	1,7%
Desvio de Função	21	1,6%
Verba Remuneratória e Indenizatória	19	1,5%
Outros (18+ Assuntos)	256	19,9%
Total	1.286	100%

Tabela 5 - (Figura 6) Distribuição das manifestações por status de identificação

STATUS DE IDENTIFICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Anônima	836	65%
Identificada	448	35%
Total	1.286	100%

Tabela 6 - (Figura 7) Distribuição das manifestações por Conselheiro relator

RELATOR	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Valter Albano	361	28%
Guilherme Maluf	242	19%
José Carlos Novelli	201	16%
Campos Neto	175	14%
Antonio Joaquim	161	13%
Waldir Júlio Teis	146	11%
Total	1.286	100%

Tabela 7 - (Figura 8) Distribuição das manifestações por status de impulsionamento

CLASSIFICAÇÃO	RESPONDIDAS E ARQUIVADAS NA OUVIDORIA	EM ANDAMENTO	PROTOCOLADAS E TRAMITADAS
Comunicação de Irregularidade	309	-	499
Denúncia	139	-	141
Solicitação	61	-	62
SIC (Acesso à Informação)	13	-	19
Reclamação	11	-	11
Sugestão	6	-	8
Elogio	3	-	3
Crítica	-	-	1
Total	542	0	744

Tabela 8 - (Figura 9) Retorno das Denúncias recebidas na Ouvidoria

RETORNO	DENÚNCIAS	% DO TOTAL
Em instrução processual	77	27,5%
Improcedente (decisão de mérito)	39	13,9%
Não admitida pelo Relator	23	8,2%
Procedente (julgamento singular)	2	0,7%
Finalizada na Ouvidoria (Representação Externa)	73	26,1%
Finalizada na Ouvidoria (Requisitos Ausentes)	66	23,6%
Total	280	100%

Tabela 9 - (Figura 10) Retorno das Comunicações de Irregularidades recebidas na Ouvidoria

RETORNO	COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES	% DO TOTAL
Em instrução processual	78	9,7%
Arquivada pelo Relator	211	26,1%
Enviado ao Controle Interno do Jurisdicionado	121	15,0%
Instaurada Representação de Natureza Interna	89	11,0%
Respondida e Finalizada na Ouvidoria	309	38,2%
Total	808	100%

Tabela 10 - (Figura 11) Prazo de resposta das manifestações

CLASSIFICAÇÃO	NO PRAZO	EM ANDAMENTO	FORA DO PRAZO	TOTAL
Comunicação de Irregularidade	420	65	323	808
Denúncia	136	78	66	280
Solicitação	98	3	22	123
Reclamação	14	2	6	22
Sugestão	14	-	-	14
Elogio	5	1	-	6
Crítica	-	-	1	1
SIC (Acesso à Informação)	20	3	9	32
Total	707	152	427	1.286

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

Cuiabá, Mato Grosso, 27 de fevereiro de 2026

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

Cuiabá, Mato Grosso, 27 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)**

