

# OUVIDORIA-GERAL

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 1º QUADRIMESTRE / 2025



## **COMPOSIÇÃO**

### **Conselheiro Ouvidor-Geral**

Antonio Joaquim

### **Secretário Executivo da Ouvidoria-Geral**

Américo Santos Corrêa

### **Assessores**

Antonio Moraes Neto

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Mágida Hammoud Monteiro Guimarães

Maria Carolina Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Corrêa

### **Colaboradores**

Pricyla Sterza Carvalho

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Rosiney Aparecida Ferreira

Walter Aguiar Martins Júnior

## SUMÁRIO

<b>COMPOSIÇÃO .....</b>	2
1. INTRODUÇÃO.....	4
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA-GERAL .....	5
2.1. Recursos Humanos .....	5
2.2. Estrutura Física .....	5
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	6
4. DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4.1. Do quantitativo das manifestações recebidas na Ouvidoria-geral .....	6
4.2. Da tipologia das manifestações-geral.....	7
4.3. Dos canais de entrada das manifestações.....	9
4.4. Dos assuntos internos .....	9
4.5. Da identificação das manifestações.....	11
4.6. Dos Municípios.....	11
4.7. Das manifestações por Relatoria.....	13
4.8. Do status de impulsionamento das Denúncias .....	13
5. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES .....	15
6. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	18
6.1. Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral .....	18
6.2. Resultado da pesquisa de satisfação inicial .....	19
6.3. Resultado da pesquisa de satisfação final.....	23
7. DAS REUNIÕES.....	25
8. DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES.....	25
9. DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA- GERAL .....	26
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso no primeiro quadrimestre de 2025, compreendido entre 01/01/2025 e 30/04/2025, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, por onde ele busca expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública do Estado e dos Municípios de Mato Grosso, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, imparcialidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria-geral do TCE-MT tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto, que assumiu seu exercício a partir de 1º de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.138, em 1º de março de 2021, sendo reconduzido ao cargo em 1º de janeiro de 2024, por meio do Ato n.º 001/2024, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.241.

## 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA-GERAL

### 2.1. Recursos Humanos

A equipe da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral é composta pelos seguintes servidores e colaboradores:

- Américo Santos Corrêa (Secretário Executivo da Ouvidoria-geral);
- Antonio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Assistente Técnico de Gabinete I);
- Mágida Hammoud Monteiro Guimarães (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Consultor Técnico-jurídico da Ouvidoria-geral do TCE-MT);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente);
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (Colaborador);
- Pricyla Sterza Carvalho (Colaboradora);
- Rosiney Aparecida Ferreira (Colaborador);
- Walter Aguiar Martins Junior (Colaborador).

### 2.2. Estrutura Física

A Ouvidoria-geral localiza-se nas dependências do Prédio Administrativo do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, dispondo de:

- Recepção;
- Sala de Atendimento ao Cidadão;
- Sala de Treinamento Multiuso;
- Sala da Assessoria;
- Sala da Assessoria Técnica;
- Sala da Assessoria Jurídica;
- Sala da Secretaria Executiva.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

A Ouvidoria-geral no desempenho de suas atividades, busca evidenciar internamente que todo o trabalho realizado pela unidade possa auxiliar o Órgão a melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação forte e transparente com o cidadão, reduzindo a autuação de processos e impactando de forma positiva na redução de custos e sanções por intermédio da prevenção.

### 4. DAS MANIFESTAÇÕES

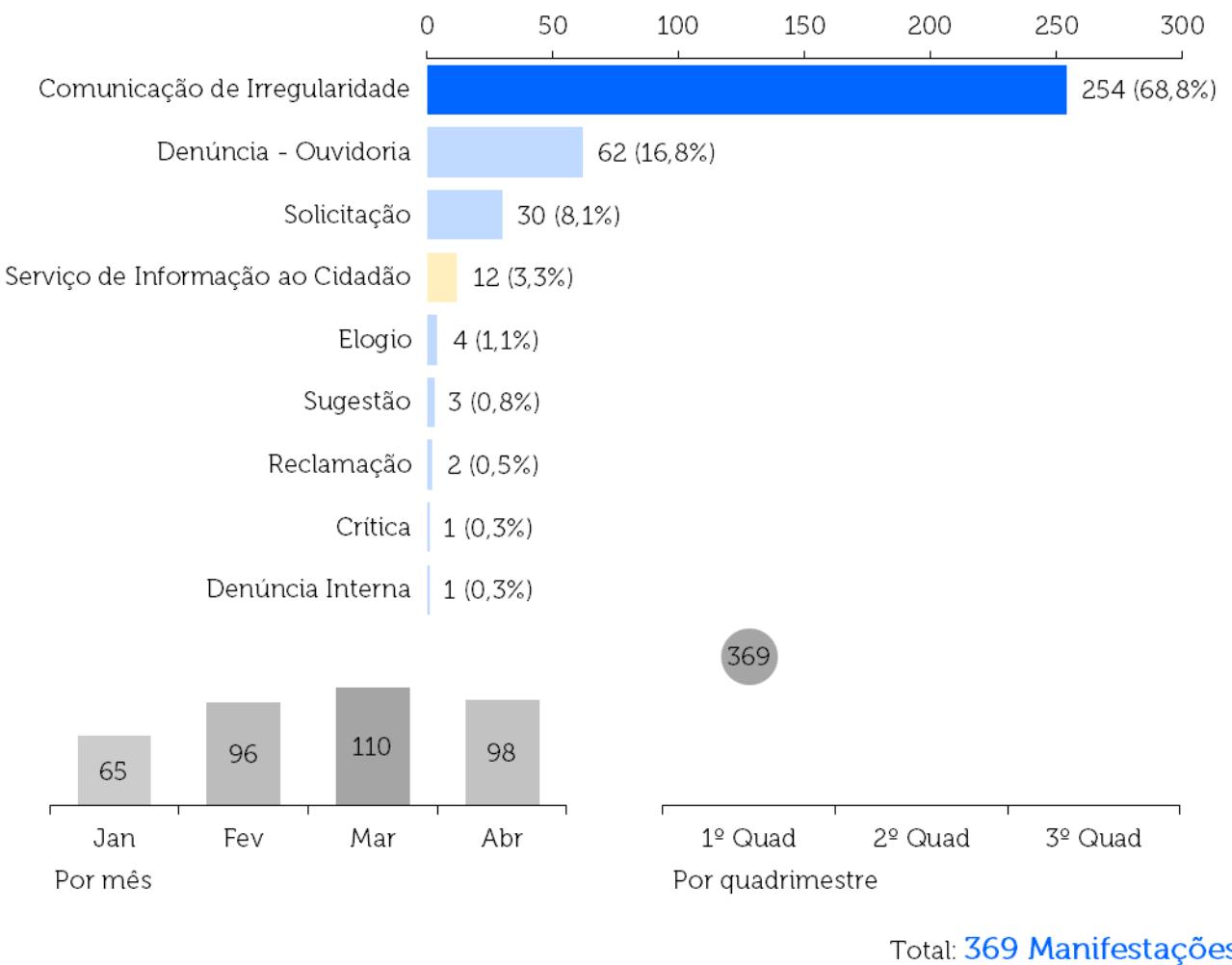
#### 4.1. Do quantitativo das manifestações recebidas na Ouvidoria-geral

Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se às manifestações registradas pelo público interno e externo desta Corte de Contas, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

Cumpre ressaltar que a Ouvidoria-geral é o canal onde o cidadão exerce sua cidadania, pois quando uma manifestação é recebida, busca-se uma resposta, informação, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir atendimento de qualidade.

No primeiro quadrimestre de 2025 (01/01/2025 a 30/04/2025), a Ouvidoria-geral recebeu 369 manifestações, sendo 357 manifestações típicas de Ouvidoria e 12 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Vejamos o quantitativo de manifestações recebidas no primeiro quadrimestre de 2025:

**Figura 1 – Manifestações por Classificação, Mês e Quadrimestre**

*Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.*

#### **4.2. Da tipologia das manifestações-geral**

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

Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e comunicação de irregularidade.

Manifestações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011), por meio do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos da Resolução Normativa n.º 12/2012, do art. 15, inciso I, da Resolução Normativa n.º 11/2021 e art. 1º, inciso VII, da Resolução Normativa n.º 05/2022.

No que diz respeito à tipologia, as manifestações típicas de Ouvidoria são assim classificadas:

- **Solicitação:** requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento do Tribunal de Contas;
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão do próprio Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Sugestão:** manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços do Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Elogio:** demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou por algum ente a ele jurisdicionado;
- **Crítica:** manifestação sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas, seus servidores e/ou gestores públicos;
- **Denúncia:** manifestação encaminhada de forma identificada, sobre matéria de competência do Tribunal de Contas, encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado sujeito à sua jurisdição;
- **Comunicação de irregularidade:** manifestação encaminhada de forma anônima, feitas por pessoas não identificadas, ou que não cumprirem os requisitos de recebimento de denúncia, sobre irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública.
- **Denúncia Interna:** manifestação identificada sobre assédio moral e sexual ocorridas no ambiente institucional, envolvendo membros, servidores e/ou colaboradores do tribunal.

Por sua vez, as manifestações com base na Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas:

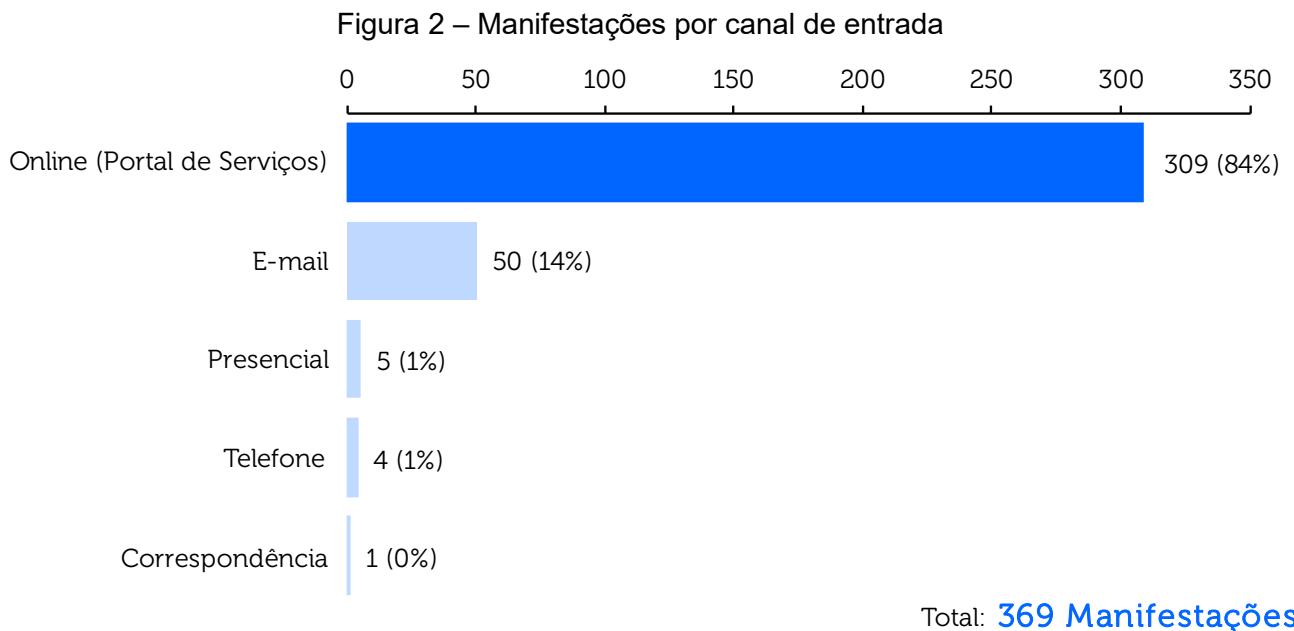
- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** solicitação de informação no âmbito do TCE-MT, por meio do canal virtual disponibilizado aos usuários, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa n.º 12/2012 – TP.

Cumpre esclarecer que quem classifica a manifestação é o próprio usuário, mas em alguns casos a Ouvidoria-geral, durante sua análise de triagem, procede com a reclassificação, conforme possibilidade prevista no artigo 21, da Resolução Normativa n.º 11/2021.

#### 4.3. Dos canais de entrada das manifestações

A Ouvidoria-geral do TCE-MT dispõe de 5 canais para recebimento de manifestações, sendo eles: canal de Ouvidoria Online, e-mail, correspondência, presencial e Disque Ouvendoria.

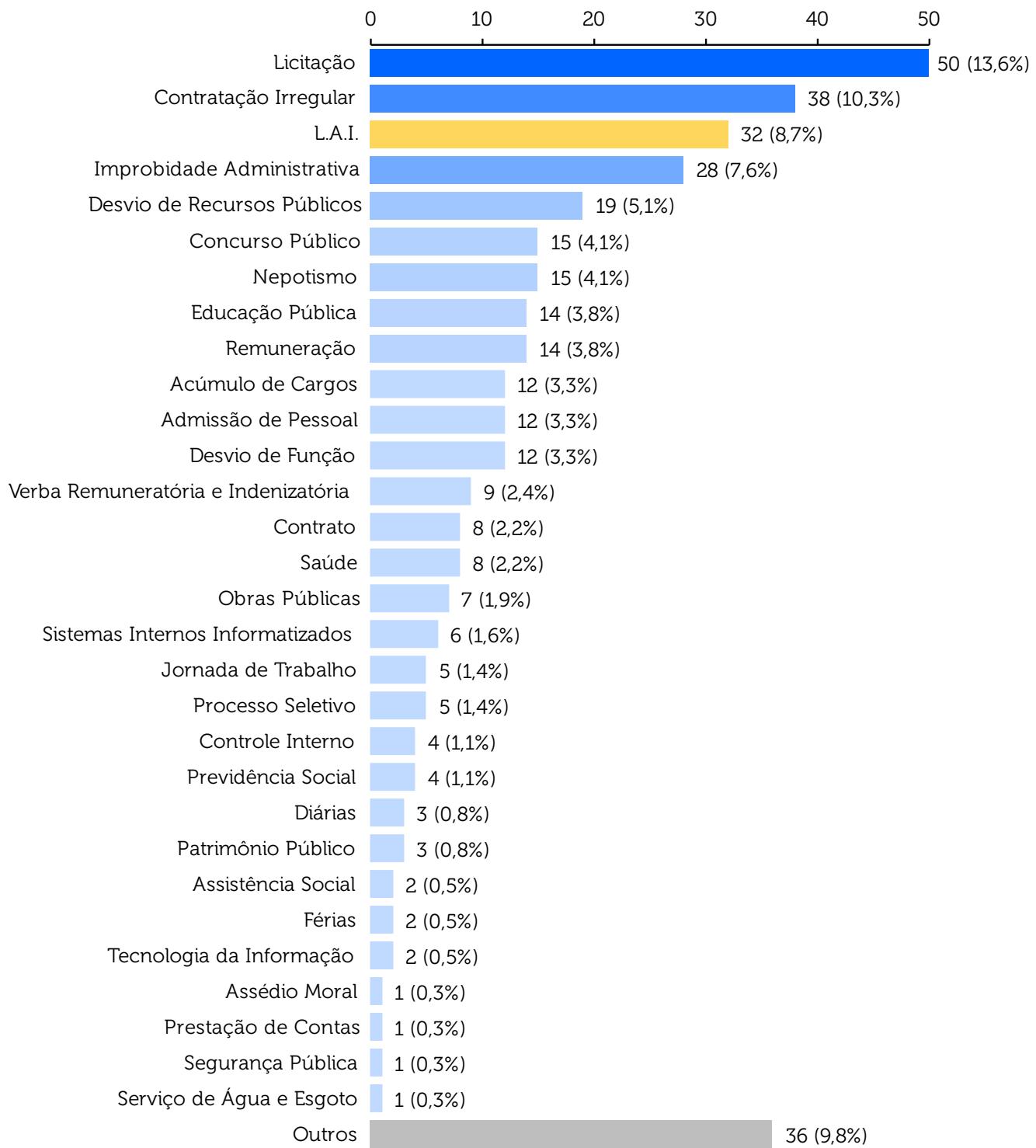
Observa-se que o canal mais utilizado foi o Ouvidoria Online, que recebeu 309 (84%) das manifestações, vejamos:



*Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.*

#### 4.4. Dos assuntos internos

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os 5 assuntos mais recorrentes foram sobre licitação, Lei de Acesso à Informação, contratação irregular, remuneração e contratos, conforme gráfico da Figura 3:

**Figura 3 – Manifestações por assunto interno**

 Total: **369 Manifestações em 31 assuntos**
*Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.*

#### 4.5. Da identificação das manifestações

Ao realizar manifestações junto a Ouvidoria-geral do TCE-MT o usuário opta por registrar as manifestações de forma anônima ou identificada, com exceção das denúncias, solicitações e serviço de informação ao cidadão que devem ser realizadas de forma identificada.

De acordo com os registros da Unidade, 109 manifestações foram realizadas de forma identificada e 260 de forma anônima, como apresentado na Figura 4.

Figura 4 – Manifestações por status de identificação



Total: **369 Manifestações**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.

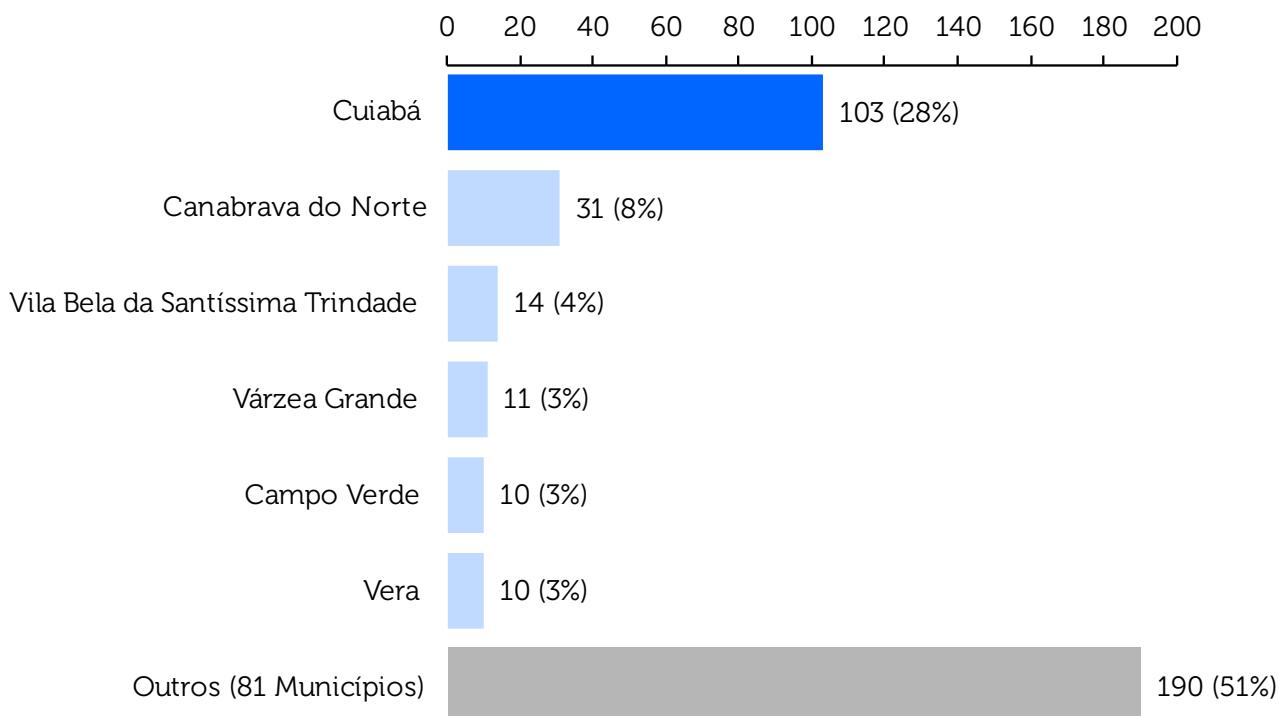
#### 4.6. Dos Municípios

Conhecer os jurisdicionados citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem onde está a maior demanda, é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação e orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos e serviços para atender as necessidades locais, visando a boa prestação do serviço público.

Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no 1º quadrimestre de 2025, ou seja, municípios dos quais a Ouvidoria-geral recebeu mais manifestações. Ressalta-se que o fato de o município ser citado nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria-geral, não indica necessariamente maior número de irregularidades praticadas por aquele ente jurisdicionado, podendo o fato tão somente estar relacionado a facilidade de acesso à rede de computadores que permite aos cidadãos maior familiaridade com procedimentos de transparência.

Ademais, na elaboração do relatório não foi considerada apenas as denúncias e comunicações de irregularidades, mas todas as tipologias que a Ouvidoria-geral recebe (elogios, solicitações, reclamações, sugestões, críticas e pedidos de acesso à informação).

**Figura 5 – Manifestações por Município**



Total: 369 Manifestações em 87 Municípios

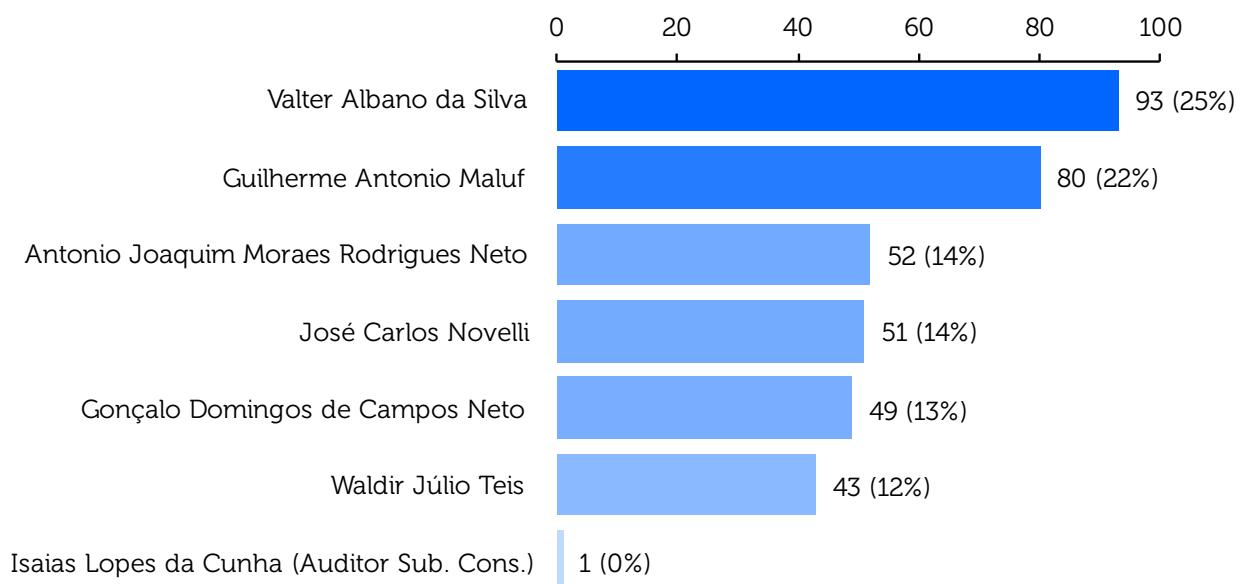
Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.

Observa-se que o município mais citado foi a capital mato-grossense Cuiabá, porém ressalta-se que os jurisdicionados referentes aos órgãos estaduais, em sua quase totalidade, sediam-se na capital, o que justifica a diferença quando comparado com o município que ocupa a segunda posição (Canabrava do Norte).

#### 4.7. Das manifestações por Relatoria

A distribuição das manifestações, seguindo critérios regimentais, por distribuição conforme competência atribuída ao Relator da Unidade Jurisdicionada do ano em que o processo foi autuado, se deu da seguinte forma:

Figura 7 – Manifestações por Relatoria



Total: **369 Manifestações**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

#### 4.8. Do status de impulsionamento das Denúncias

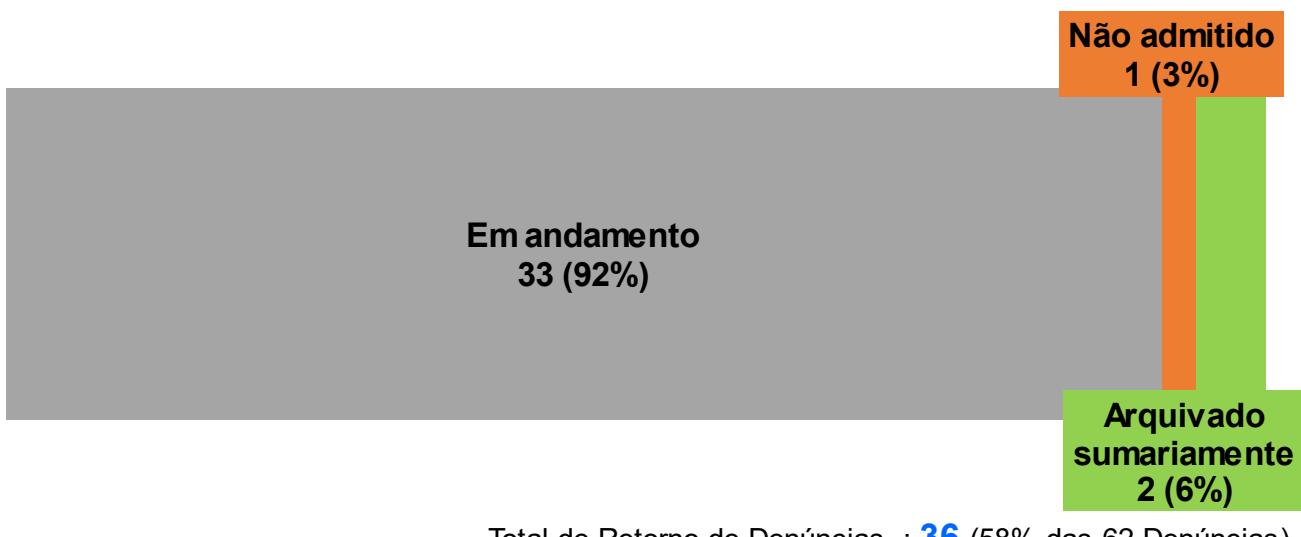
Uma parcela de 42% das Denúncias que ingressam no TCE-MT foram respondidas e finalizadas pela própria Ouvidoria-geral, pois tratava-se de Representação de Natureza Externa, proposta por autoridades e outras partes legítimas, ou não atendem aos requisitos de recebimento, mesmo após o contato e solicitação de complementação com informações necessárias. Os gráficos abaixo apresentam o resultado do status de impulsionamento das Denúncias, vejamos:

Figura 8 – Impulsionamento inicial das manifestações de Denúncia



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.

Figura 9 – Retorno das Denúncias impulsionadas



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.

## 5. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao usuário, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2025 que 60% das manifestações típicas de Ouvidoria e 88% dos pedidos de acesso à informação (SIC) fossem comunicados ao manifestante/solicitante no prazo legal, em conformidade com o estabelecido na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) c/c Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2021, 05/2022 e 20/2022, conforme dados constantes no Plano de Ação de 2025:

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%

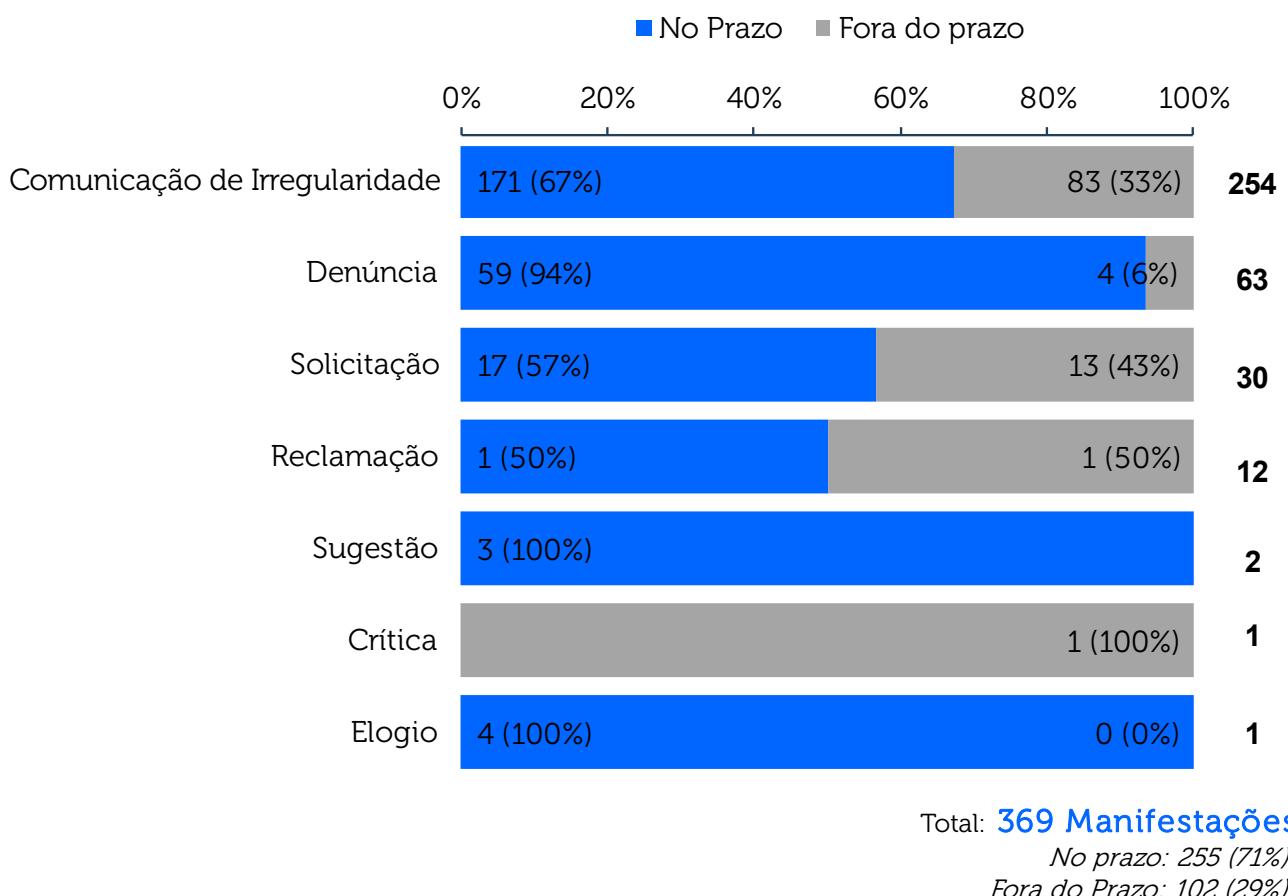
No 1º quadrimestre de 2025, como mencionado, foram recebidas o total de 369 manifestações, sendo 357 oriundas da Ouvidoria e 12 oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

Cumpre esclarecer que das 369 manifestações recebidas na Ouvidoria-geral, 233 foram protocoladas e demandaram atuação de demais unidades do TCE-MT para análise e emissão de resposta e 136 foram respondidas e finalizadas pela Ouvidoria-geral.

Quanto ao prazo de resposta das manifestações típicas de Ouvidoria (comunicações de irregularidades, denúncias, solicitações, reclamações, críticas, sugestões e elogios), conforme

mencionado, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 369 chamados, conforme gráficos identificando o quantitativo das manifestações, respondido no prazo e fora no prazo, vejamos:

Figura 10 – Status de respostas das manifestações



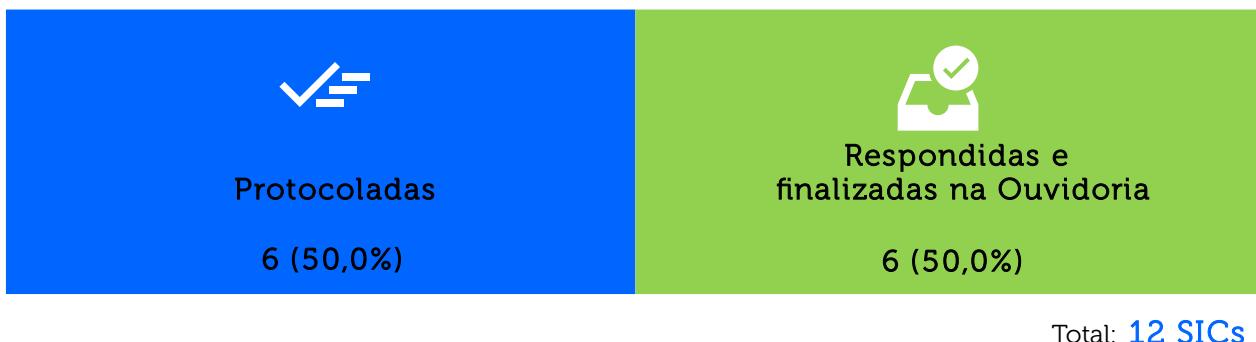
Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

Em análise dos dados apresentados na Figura 10, observa-se que das 369 manifestações típicas de Ouvidoria, 255 foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde a 71% das manifestações, enquanto 102 manifestações foram respondidas fora do prazo, o correspondente a 29%, uma melhora em relação ao quadrimestre anterior.

Diante disso, conclui-se que a Ouvidoria atingiu a meta proposta de 70% no indicador relativo ao percentual de manifestações de Ouvidoria, com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo, uma vez que respondeu a 71% das manifestações dentro do prazo de 30 (trinta) dias, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidas 12 manifestações. destas, observa-se que 6 foram protocoladas e 6 foram respondidas e finalizada na Ouvidoria-geral, conforme gráfico abaixo:

Figura 19 – Impulsionamento inicial dos SICs.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

Quanto ao prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme mencionado foram recebidos 10 pedidos. Destes, observa-se que 7 foi respondido dentro do prazo de 30 dias, 5 respondidos fora do prazo e, conforme gráfico abaixo:

Figura 20 – Prazo de resposta dos SICs.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

Quanto ao referido percentual, cumpre esclarecer que a Ouvidoria-geral respondeu 58% dos SICs dentro do prazo, não atingindo o percentual de 90% das respostas aos solicitantes no prazo estipulado.

Ressalta-se que a Ouvendoria-geral realiza alerta às unidades do TCE-MT quanto ao cumprimento dos prazos definidos em normativas para respostas às manifestações oriundas da Ouvendoria e dos pedidos de acesso à informação, visando obter o retorno para comunicação ao cidadão dentro do prazo estipulado.

## 6. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 6.1. Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvendoria-geral

Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução Normativa n.º 05/2022, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuadamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvendoria-geral estabeleceu como meta para 2025 que 60% dos usuários (Ouvendoria e SIC), avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente), conforme dados detalhados no Plano de Ação:

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

Indicador de satisfação do usuário.

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

## 6.2. Resultado da pesquisa de satisfação inicial

Entre as 369 manifestações recebidas no 1º quadrimestre, houve 139 respostas à pesquisa de satisfação inicial. A Figura 11 demonstra o resultado à pergunta “Você procurou o órgão ou área envolvida antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE?”.

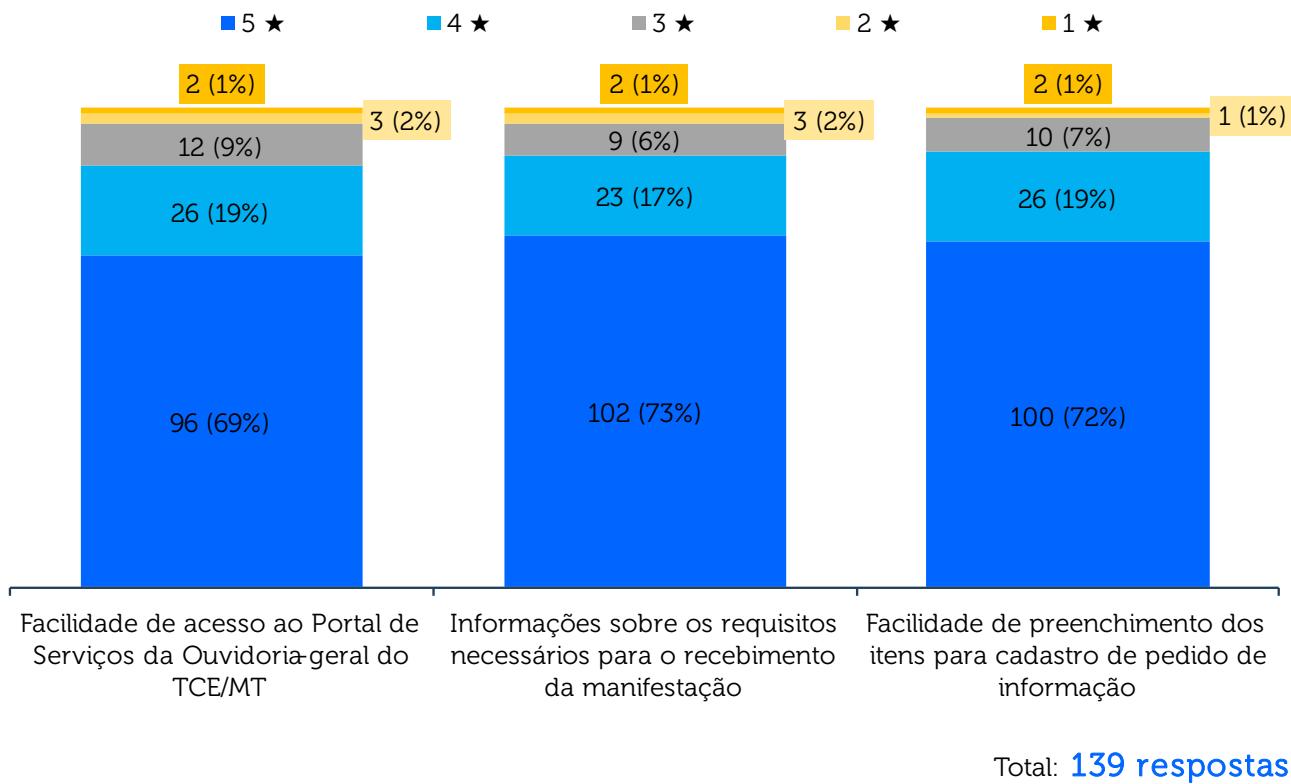
Figura 11 – Total de respondentes ao questionamento: Você procurou o órgão ou área envolvida antes de recorrer à Ouvidoria-geral do TCE?



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

A Figura 12 demonstra o resultado da nota que os respondentes deram aos serviços da Ouvidoria-geral em 3 pontos: 1) “Facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT”; 2) “Informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação”; e 3) “Facilidade de preenchimento dos itens para cadastro de pedido de informação”. Todas as perguntas obtiveram mais de 88% de nota em 4 ★ e 5 ★.

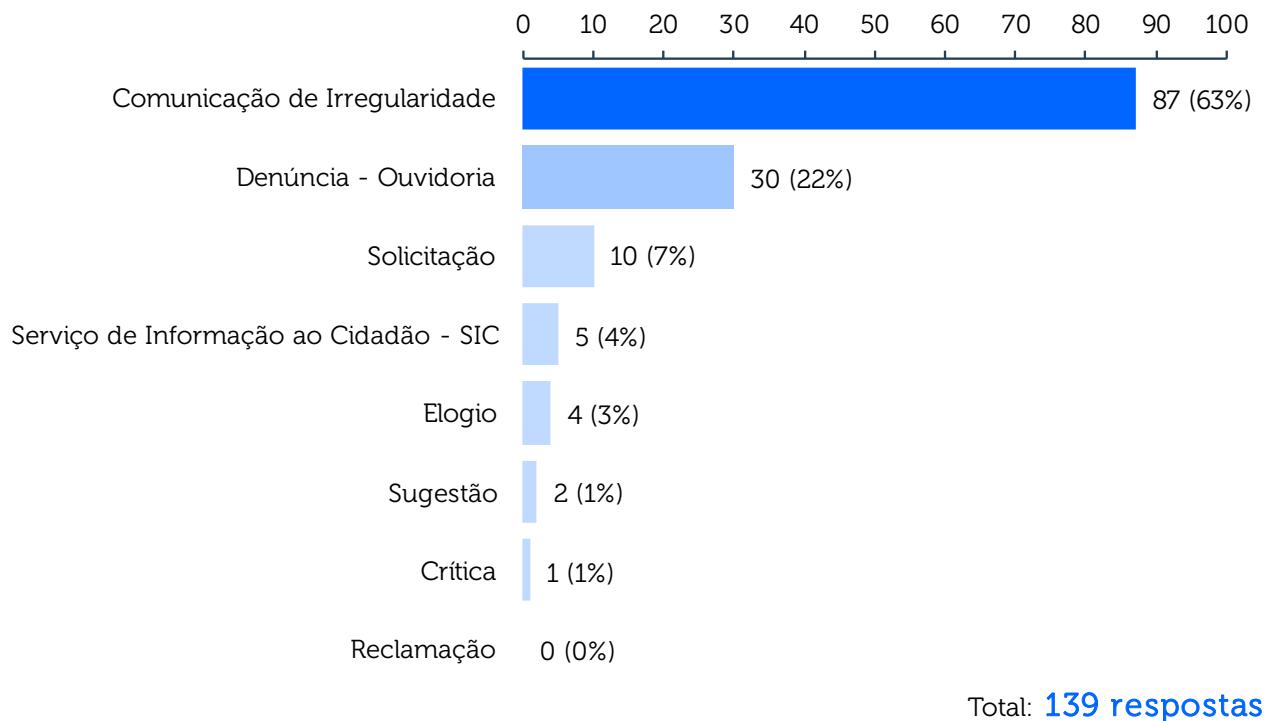
Figura 12 – Respostas da avaliação de satisfação inicial dos usuários da Ouvidoria-geral.



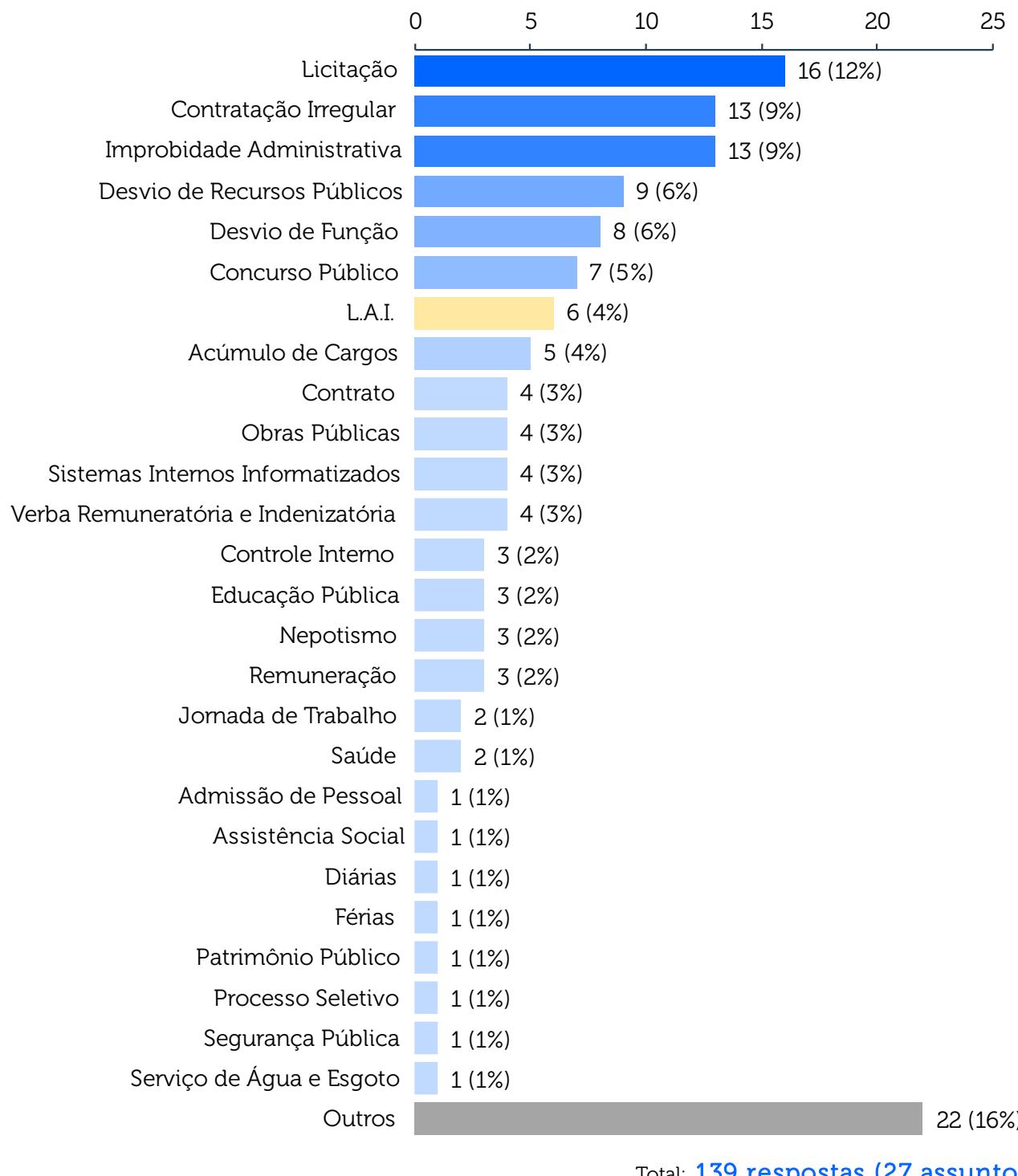
*Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 28.05.2025.*

Observa-se que das respostas da pesquisa por classificação das manifestações e assunto interno, obteve o quantitativo de 139 respostas, conforme exposto nos gráficos abaixo:

Figura 13 – Respostas da avaliação de satisfação inicial por classificação da manifestação.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

**Figura 14 – Respostas da avaliação de satisfação inicial por assunto da manifestação**


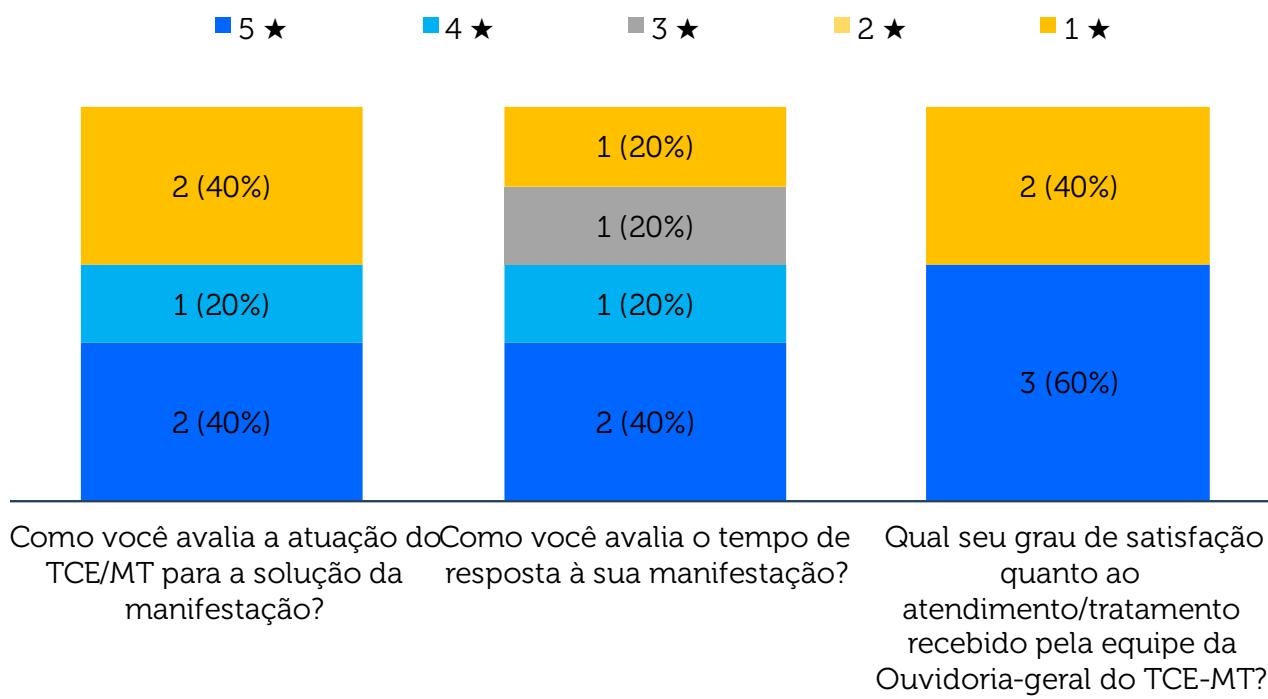
Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

### 6.3. Resultado da pesquisa de satisfação final

Observa-se que a pesquisa de satisfação inicial obteve o quantitativo de 139 respostas e a final obteve somente 5 respostas, afetando a qualidade do resultado da pesquisa de satisfação nos itens avaliados após o envio da resposta final ao cidadão-usuário.

A Figura 15 demonstra o resultado da nota que os respondentes deram aos serviços da Ouvidoria-geral em 3 pontos: 1) “Qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral do TCE-MT?”; 2) “Como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?”; e 3) “Como você avalia a atuação do TCE/MT para a solução da manifestação?”. Todas as perguntas obtiveram 60% de nota em 4 ★ e 5 ★.

Figura 15 – Respostas da avaliação de satisfação final dos usuários da Ouvidoria-geral.



Total: **5 respostas**

Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

A Figura 16 demonstra que 60% dos usuários acompanharam o andamento da manifestação no site do TCE/MT.

Figura 16 – Respostas da avaliação de satisfação final para o questionamento: “Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE/MT?”.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

A Figura 17 demonstra que 60% dos usuários utilizariam novamente os serviços do TCE/MT.

Figura 17 – Respostas da avaliação de satisfação final para o questionamento: “Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral do TCE/MT?”.



Fonte: Sistema ControlP e Painel em Qlik Sense. Acesso em: 07.02.2025.

Porém, analisando os resultados obtidos no primeiro quadrimestre do exercício de 2025, constata-se que a pesquisa obteve percentual acima de 50% nos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial e na pesquisa de satisfação final obteve o percentual abaixo de 85%.

## 7. DAS REUNIÕES

Ao longo do período mencionado neste relatório, diversas reuniões foram realizadas, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas.

Foram realizadas mensalmente reuniões internas na Unidade, participação em reuniões externas presenciais e online, visando o alinhamento das ações e acompanhamento das demandas pela equipe:

- Reunião com o representante da Empresa AUSEC, convidado para palestrar no Evento Ouvendoria Day 2025;
- Reunião com o Secretário Geral da Presidência TCE/MT;
- Reunião com a representante da Associação Brasileira de Ouvidores;
- Reunião com a Escola Superior de Contas TCE/MT;
- Reunião com o Secretário de Tecnologia da Informação;
- Reunião com a Comissão Permanente de Educação e Cultura;
- Reunião tratativas sobre o evento “**Ouvendoria Day**”.

## 8. DOS CURSOS E CAPACITAÇÕES

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvendoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, os servidores da Ouvendoria-geral participaram dos seguintes eventos, encontros, cursos e capacitações no primeiro quadrimestre de 2025:

- Seminário de Compras Sustentáveis SEMA/MT;
- Visita técnica à OAB/MT;
- Oficina SEPLAN;
- Curso Gestão e Fiscalização de Contratos;
- É da Nossa Conta: Orçamento Mulher;
- Seminário e Oficina: A Logística e o Desempenho do Mandato;
- Treinamento APLIC;
- Ouvendoria Day (Dias 20 e 21 de março de 2025).

## 9. DAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA- GERAL

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações recebidas, o papel da Ouvidoria-geral é traduzir na prática o exercício do controle social. Isto porque a Ouvidoria é a unidade da instituição que representa os legítimos interesses dos usuários, e deve atuar na busca de soluções definitivas para as situações apresentadas, conforme dispõe a Constituição Federal e Estadual de Mato Grosso.

Neste contexto, a Ouvidoria-geral visando cumprir com seu Plano de Ação, onde no primeiro quadrimestre de 2025, a Unidade desenvolveu além das ações acima mencionadas, realizou, ainda, as seguintes atividades técnicas e administrativas:

- Elaboração de Relatórios Estatísticos mensais da Ouvidoria-geral (setembro a dezembro de 2024);
- Elaboração de Relatório trimestral das atividades da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Encaminhamento de 45 Comunicações Internas para as unidades do TCE- MT, e Ofícios para todas as prefeituras e câmaras do Estado;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Atendimentos Presenciais.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria-geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e o TCE-MT, bem como no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, mapeamento das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe, e recebida de seus usuários.

Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao público, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitessem melhor diálogo com a sociedade e que atendesse metas estipuladas,

contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE-MT e pelas unidades jurisdicionados.

Assim, diante deste contexto evolutivo, ressalta-se que a Ouvidoria-geral seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do TCE-MT, contribuindo para consolidação do Tribunal de Contas como uma instituição mais próxima da sociedade e, desta maneira, ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.

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

Cuiabá, Mato Grosso, 9 de junho de 2025.

**AMÉRICO SANTOS CORRÊA**

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES**

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

(Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios)

**WALTER AGUIAR MARTINS JÚNIOR**

Colaborador da Ouvidoria-geral

(Responsável Técnico pela Análise e Visualização de Dados)