

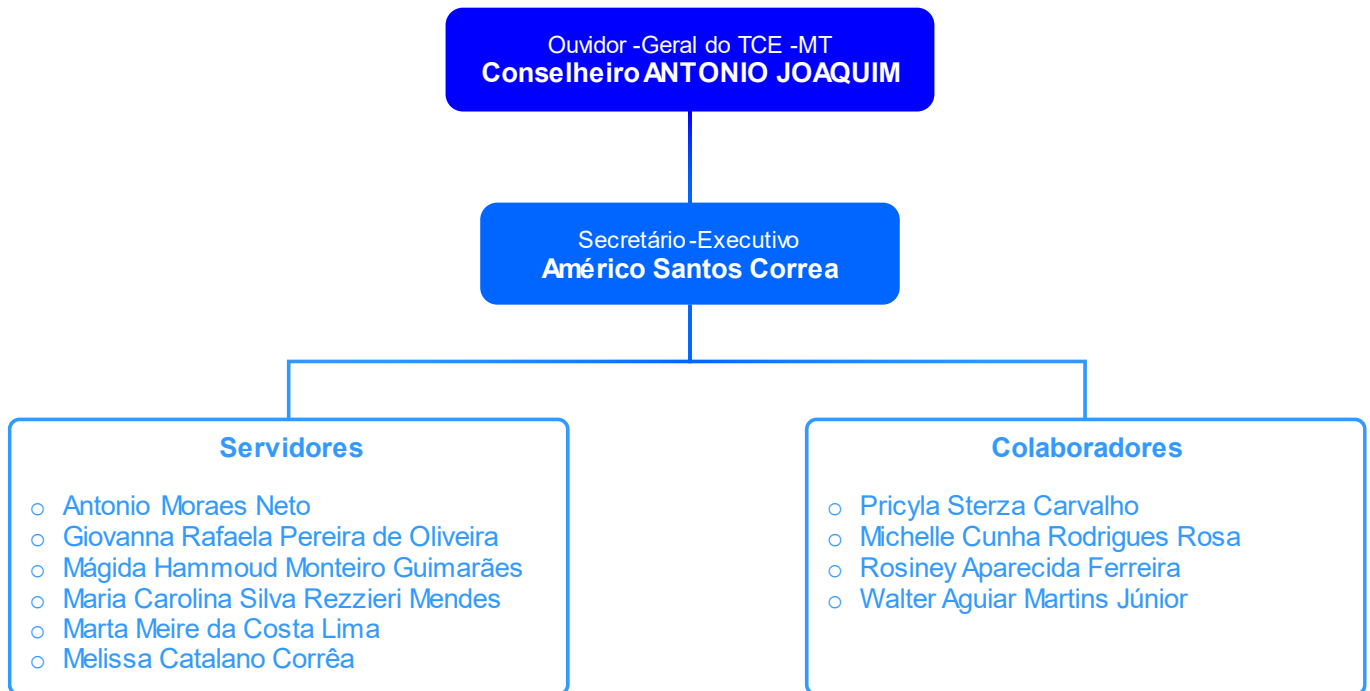
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

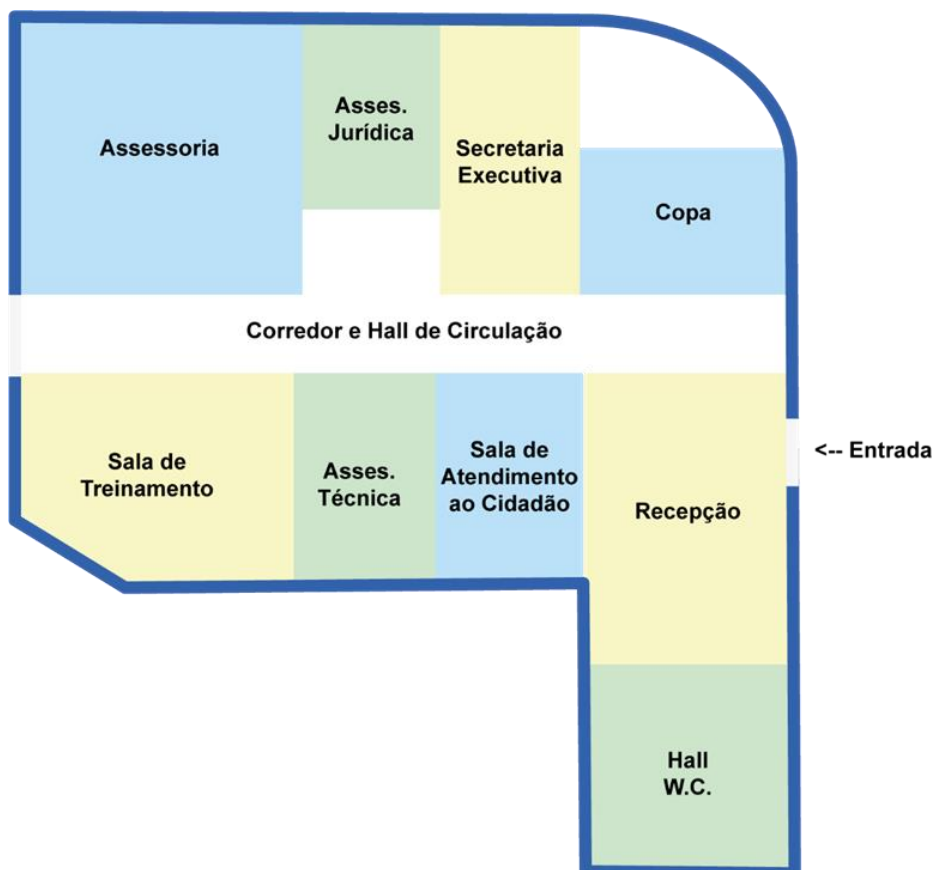
2º QUADRIMESTRE / 2025



ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA-GERAL



ESTRUTURA FÍSICA



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. FUNDAMENTO LEGAL	7
3. DEFINIÇÕES	9
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	13
4.1. Quantitativo de manifestações por mês e quadrimestre	13
4.2. Classificação das manifestações	14
4.3. Meios de entrada	14
4.4. Assuntos das manifestações	15
4.5. Status de identificação	17
4.6. Distribuição por relatoria	18
5. IMPULSIONAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	18
5.1. Resultados gerais de impulsionamento	19
5.2. Retorno das denúncias impulsionadas	20
5.3. Retorno das comunicações de irregularidades impulsionadas	20
6. PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	21
7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	23
7.1. Avaliação do prazo de resposta das manifestações recebidas	23
7.2. Satisfação dos usuários	24
7.2.1. Satisfação Inicial	24
7.2.2. Satisfação Final	26
8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	27
8.1. Projeto “Visita Técnica: Articulação Propositiva”	27
8.2. Projeto “Tricotando sobre Ouvidoria”	29
8.3. Projeto “Ouvidoria Ativa”	30
8.4. Reuniões	30
8.5. Treinamento	30
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
10. ANEXO - TABELAS DOS RESULTADOS APURADOS	33

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – (a) quantitativo de manifestações por mês; e (b) por quadrimestre.....	13
Figura 2 - distribuição das manifestações por classificação.....	14
Figura 3 - Distribuição das manifestações por canal de entrada.....	15
Figura 4 - Distribuição das manifestações por assunto.....	16
Figura 5 -Nuvem de palavras dos principais assuntos das manifestações.	17
Figura 6 - Distribuição das manifestações por status de identificação.	17
Figura 7 - Distribuição das manifestações por Conselheiro Relator.	18
Figura 8 - Distribuição das manifestações por status de impulsionamento.	19
Figura 9 - Posicionamento de retorno das denúncias impulsionadas.	20
Figura 10 - Posicionamento de retorno das comunicações de irregularidades impulsionadas.....	21
Figura 11 - Análise do prazo de resposta das manifestações	22
Figura 12 - Total de respostas à Pesquisa de Satisfação Inicial.....	24
Figura 13 - "Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria do TCE-MT?"	25
Figura 14 - Nota de Satisfação do Usuário quanto ao Atendimento Inicial.....	25
Figura 15 - Nota de Satisfação do Usuário quanto ao Resultado Conclusivo das Manifestações.	26
Figura 16 - "Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site do TCE-MT?".....	26
Figura 17 - "Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-Geral do TCE-MT?"	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - (Figura 1) (a) quantitativo de manifestações por mês; e (b) por quadrimestre.....	33
Tabela 2 - (Figura 2) distribuição das manifestações por classificação.	33
Tabela 3 - (Figura 3) Distribuição das manifestações por canal de entrada.	34
Tabela 4 - (Figura 4) Distribuição das manifestações por assunto.	35
Tabela 5 - (Figura 6) Distribuição das manifestações por status de identificação.	36
Tabela 6 - (Figura 7) Distribuição das manifestações por Conselheiro Relator.	36
Tabela 7 - (Figura 8) Distribuição das manifestações por status de impulsionamento. (a) valores absolutos. (b) % sobre o total.	37
Tabela 8 - (Figura 9) Posicionamento de retorno das denúncias impulsionadas.	38
Tabela 9 - (Figura 10) Posicionamento de retorno das comunicações de irregularidades impulsionadas.	38
Tabela 10 - (Figura 11) Análise do prazo de resposta das manifestações. (a) valores absolutos. (b) % sobre o total.	39

1. INTRODUÇÃO

É com grande responsabilidade e senso de missão que apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, referente ao 2º Quadrimestre de 2025. Este documento expressa não apenas números e indicadores, mas sobretudo o compromisso permanente desta unidade em ouvir a sociedade, acolher suas demandas e impulsionar providências em favor da transparência e do bom uso dos recursos públicos.

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

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

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

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 1º de janeiro de 2024, foi reconduzido ao cargo por meio do Ato n.º 001/2024, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.241.

Legislação Federal

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

Normativos da Ouvidoria no 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.

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

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

Dado pessoal

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

Dado pessoal sensível

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

Dado sigiloso

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

Decisão administrativa final

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

Exame de admissibilidade

Análise da manifestação 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)

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

Sobre irregularidades verificadas na prestação de serviços do Tribunal ou de atos ilegais praticados por servidores ou membros. (RN n.º 12/2021)

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. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

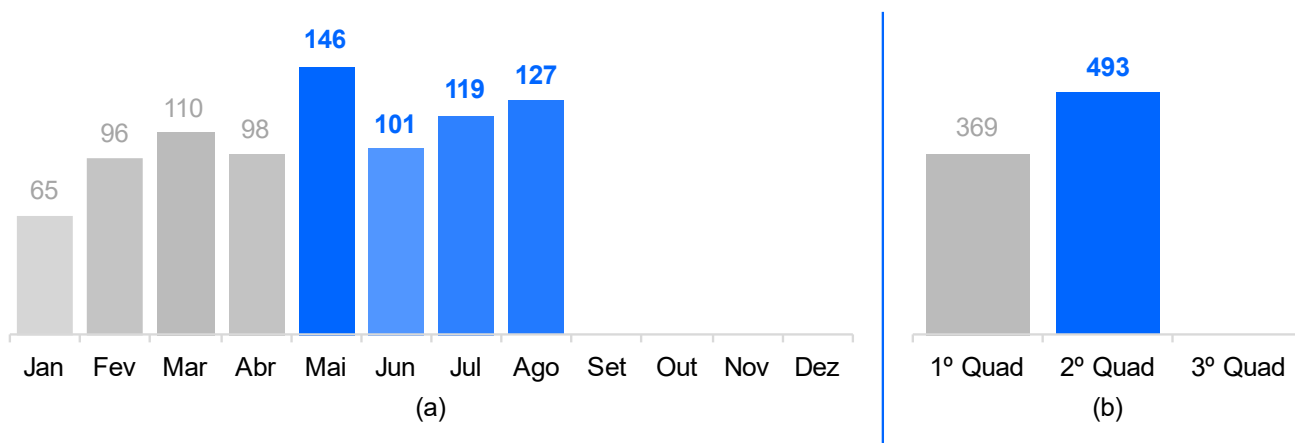
Nesta seção, são apresentados os dados quantitativos referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso durante o **2º quadrimestre de 2025**, compreendido entre 1º de maio e 31 de agosto. A análise detalha a quantidade, a natureza, a origem e a distribuição das manifestações, oferecendo um panorama do engajamento social e da demanda por controle externo no período.

No total, foram **493 manifestações**, representando um aumento de 33% em relação ao 1º quadrimestre (369 registros). O fluxo de entradas demonstra constância, com pico de 146 registros em maio, seguido por números também elevados em julho (119) e agosto (127). Esse desempenho evidencia o uso crescente da Ouvidoria como canal de interlocução entre a sociedade e o TCE-MT.

4.1. Quantitativo de manifestações por mês e quadrimestre

A análise mensal mostra forte crescimento em maio, início do 2º quadrimestre, consolidando o engajamento do cidadão no acompanhamento da gestão pública. A Figura 1.a destaca os quatro meses do 2º quadrimestre, enquanto a Figura 1.b compara os dois primeiros quadrimestres do ano, evidenciando a evolução das demandas.

Figura 1 – (a) quantitativo de manifestações por mês; e (b) por quadrimestre.

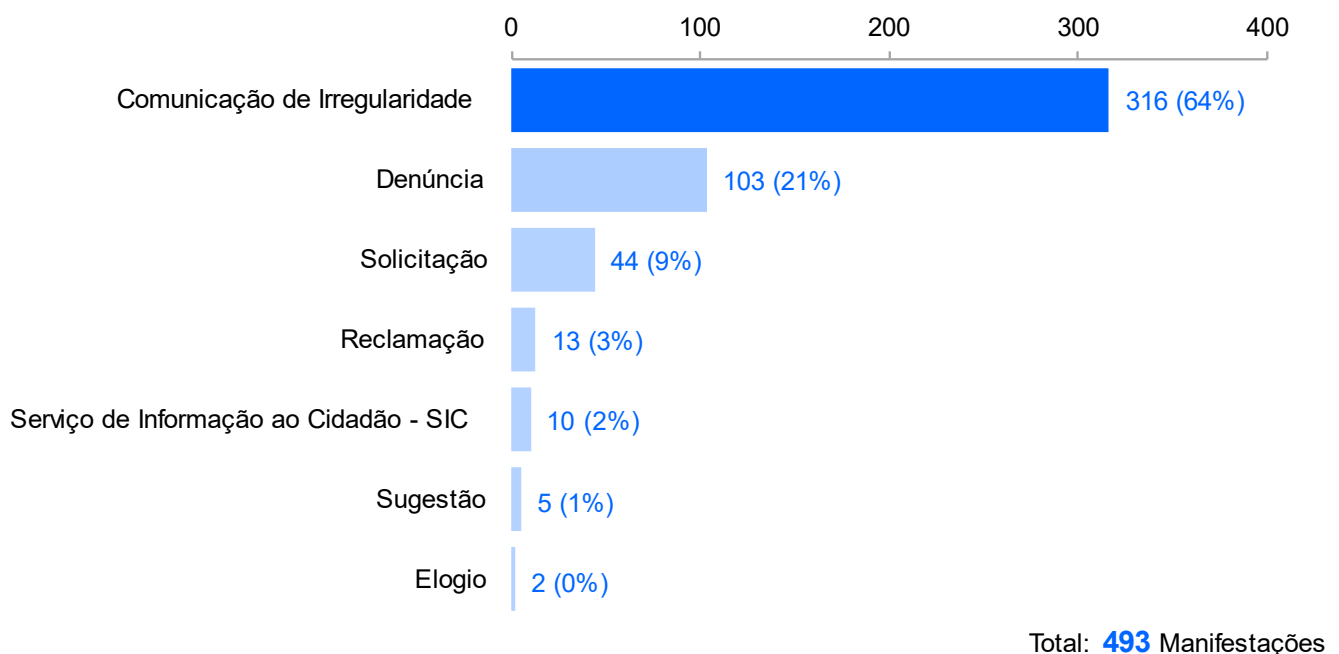


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

4.2. Classificação das manifestações

As Comunicações de Irregularidade somaram 316 registros (64%), seguidas pelas Denúncias, com 103 (21%). Juntas, essas categorias representam 85% do total, confirmando a relevância da Ouvidoria como canal estratégico de controle social. As Solicitações responderam por 9% dos registros, enquanto Reclamações, SICs, Sugestões e Elogios somaram percentuais menores, mas revelam a pluralidade de demandas recebidas.

Figura 2 - distribuição das manifestações por classificação.

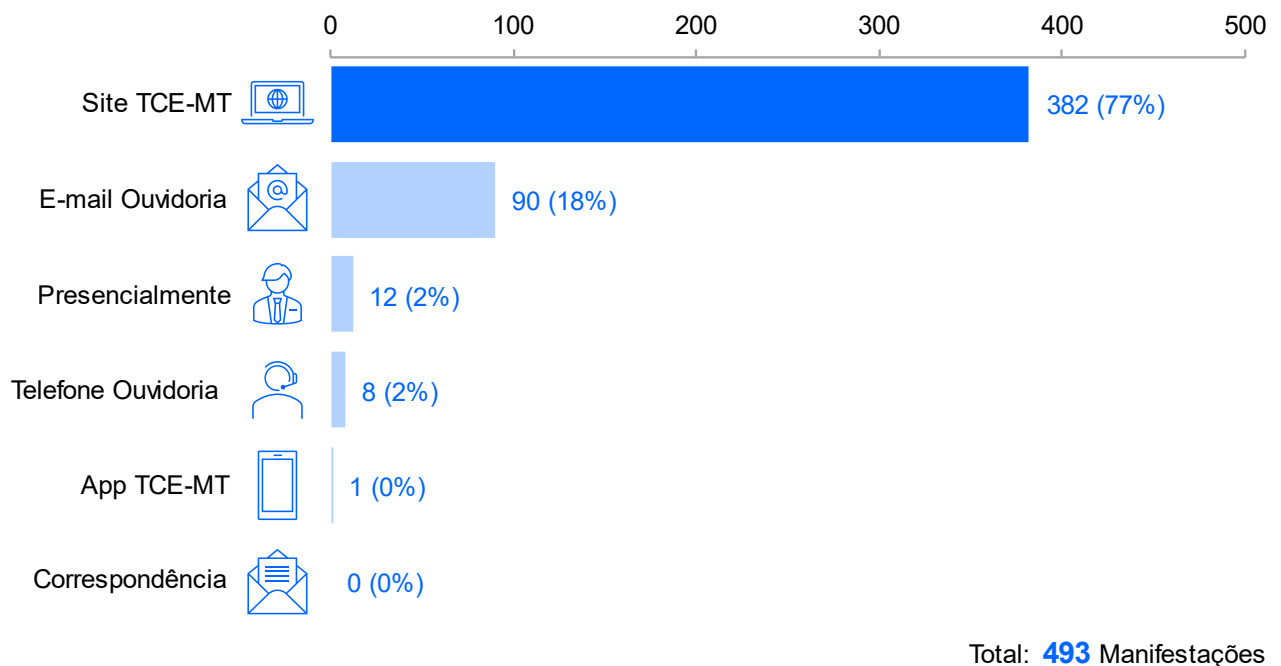


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

4.3. Meios de entrada

Os dados confirmam a predominância dos meios digitais. O site do TCE-MT respondeu por 382 registros (77%), seguido do e-mail da Ouvidoria, com 90 (18%). Canais presenciais e tradicionais, como telefone (2%) e atendimento presencial (2%), tiveram participação reduzida. O aplicativo móvel, que encontra-se em fase de teste, registrou apenas 1 ocorrência e não houve registros por correspondência. Somados, os canais digitais representaram 95% das entradas, evidenciando a efetividade das plataformas online.

Figura 3 - Distribuição das manifestações por canal de entrada.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

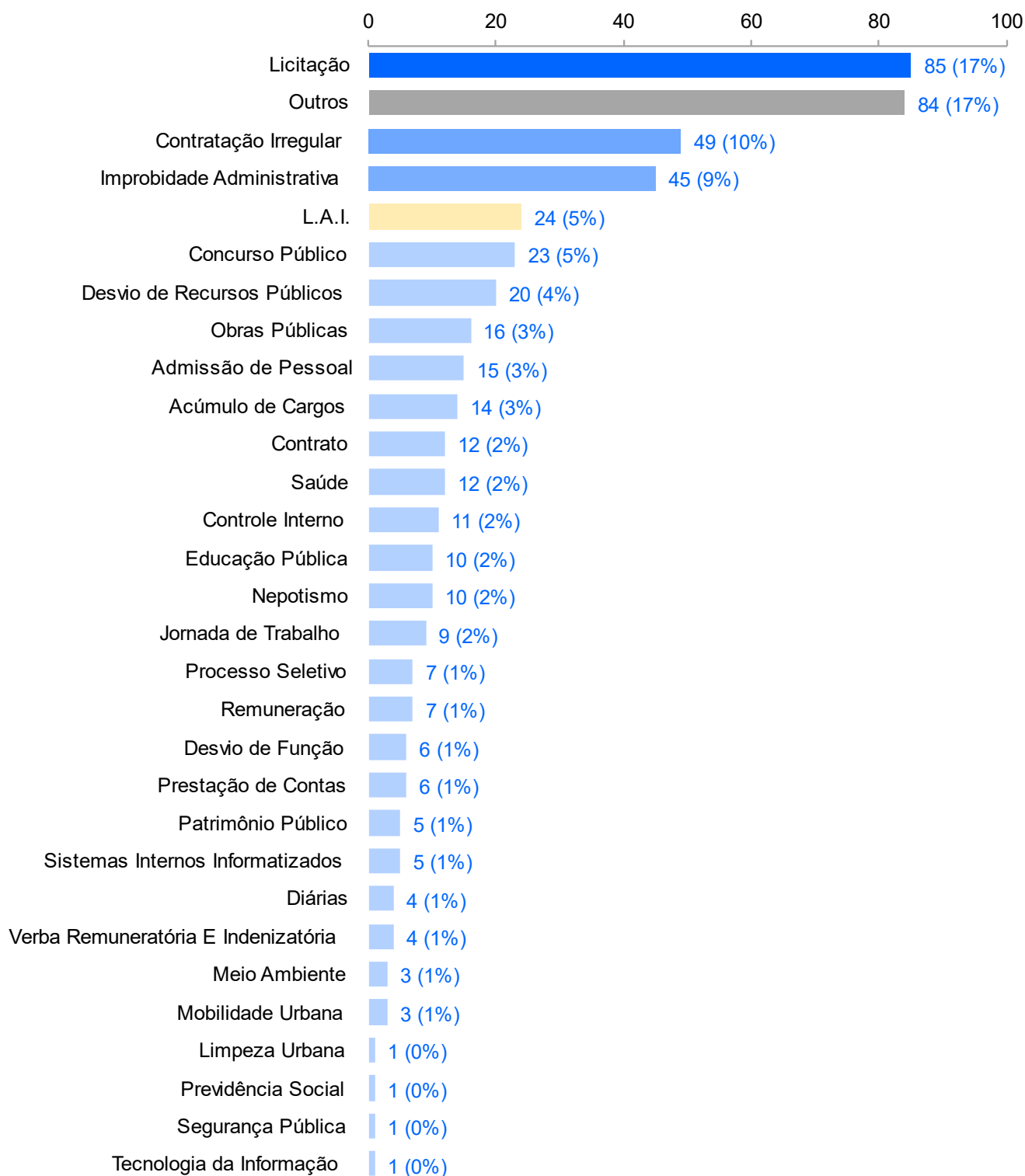
4.4. Assuntos das manifestações

A diversidade de temas abordados reflete a amplitude da atuação da Ouvidoria no apoio ao controle externo. O assunto mais recorrente foi Licitação, com 85 registros (17%), seguido de Contratação Irregular (10%) e Improbidade Administrativa (9%). A categoria "Outros" respondeu por 17% das manifestações, agrupando uma série de demandas específicas que evidenciam a capilaridade da fiscalização social.

Além disso, destacam-se temas vinculados diretamente à gestão de políticas públicas, como Lei de Acesso à Informação (5%), Concurso Público (5%), Saúde (2%) e Educação Pública (2%), que demonstram a atenção do cidadão não apenas às questões administrativas e contratuais, mas também a serviços essenciais.

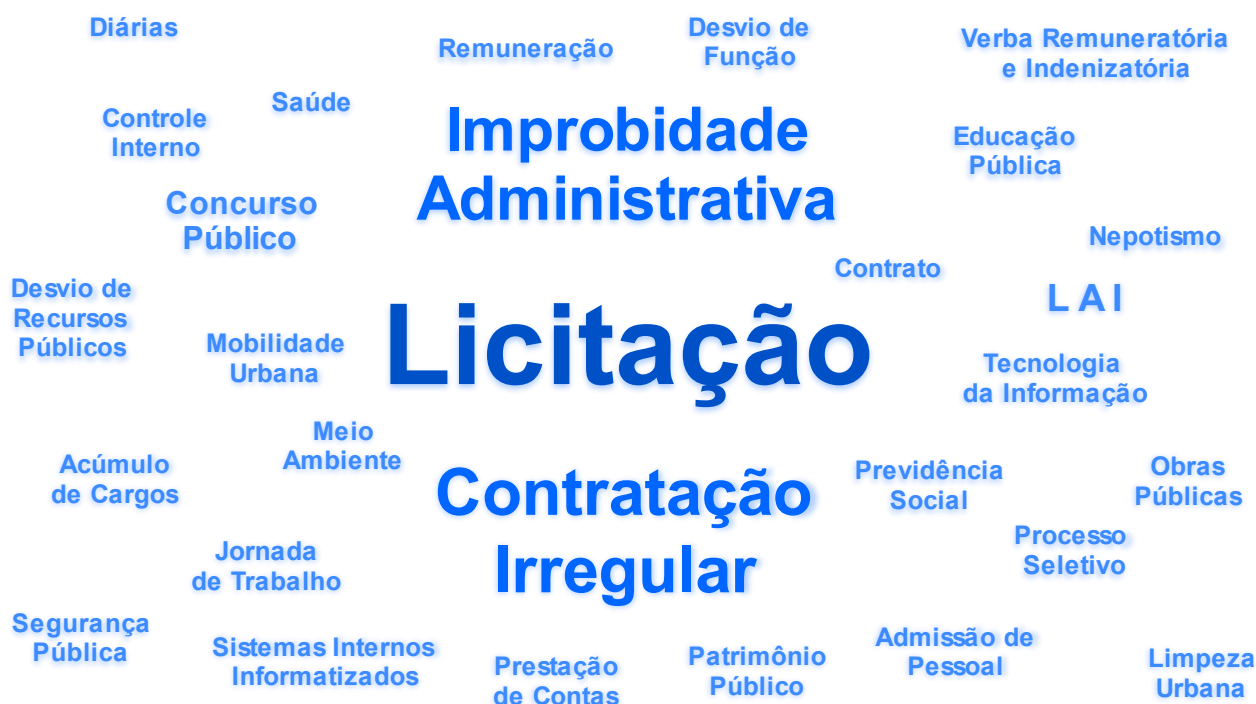
A Figura 4 apresenta a distribuição numérica dos registros por assunto, enquanto a nuvem de palavras (Figura 5) permite uma visualização qualitativa, destacando os termos de maior ocorrência por meio do tamanho e da centralidade das palavras. Essa combinação de representações evidencia de forma clara os focos de maior atenção da sociedade no período.

Figura 4 - Distribuição das manifestações por assunto.


 Total: **493** Manifestações | **30** Assuntos Internos

Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

Figura 5 -Nuvem de palavras dos principais assuntos das manifestações.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

4.5. Status de identificação

Do total de registros, 329 manifestações (67%) foram realizadas de forma anônima, enquanto 164 (33%) foram identificadas. O elevado índice de anonimato está diretamente relacionado à natureza das manifestações mais frequentes (Comunicação de Irregularidade e Denúncia).

Figura 6 - Distribuição das manifestações por status de identificação.



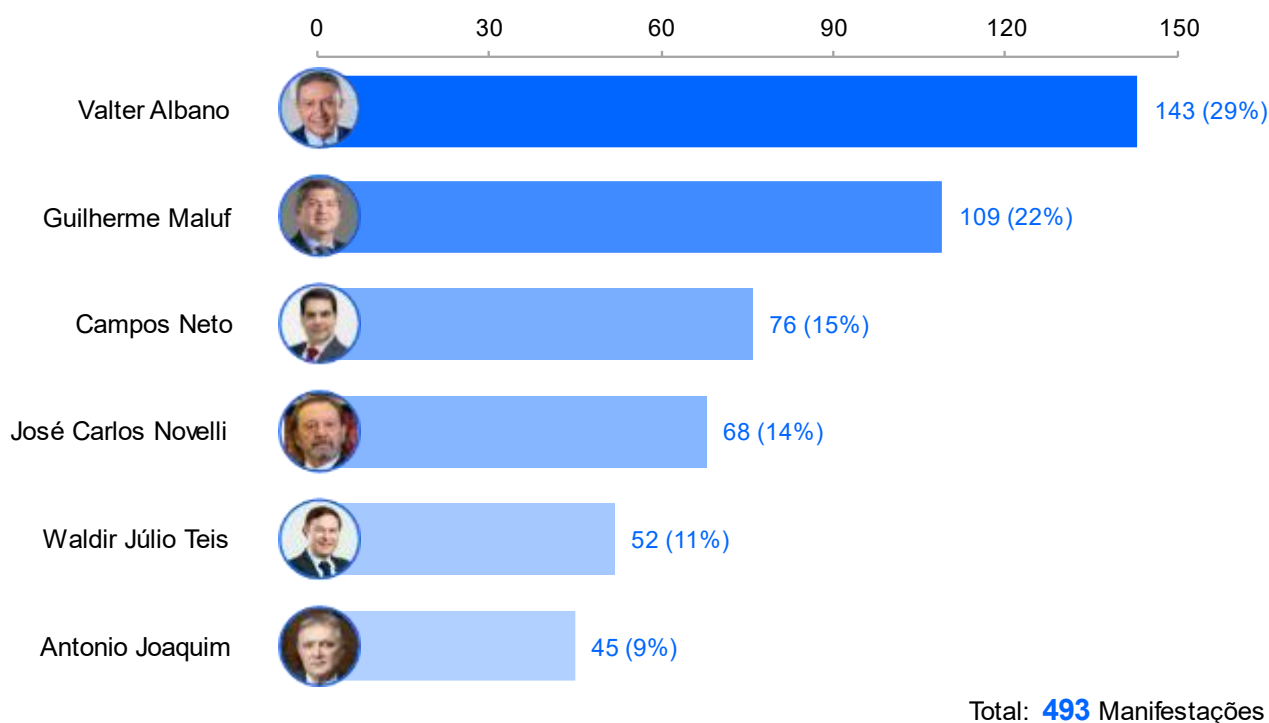
Total: **493** Manifestações

Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

4.6. Distribuição 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.

Figura 7 - Distribuição das manifestações por Conselheiro Relator.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

5. IMPULSIONAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

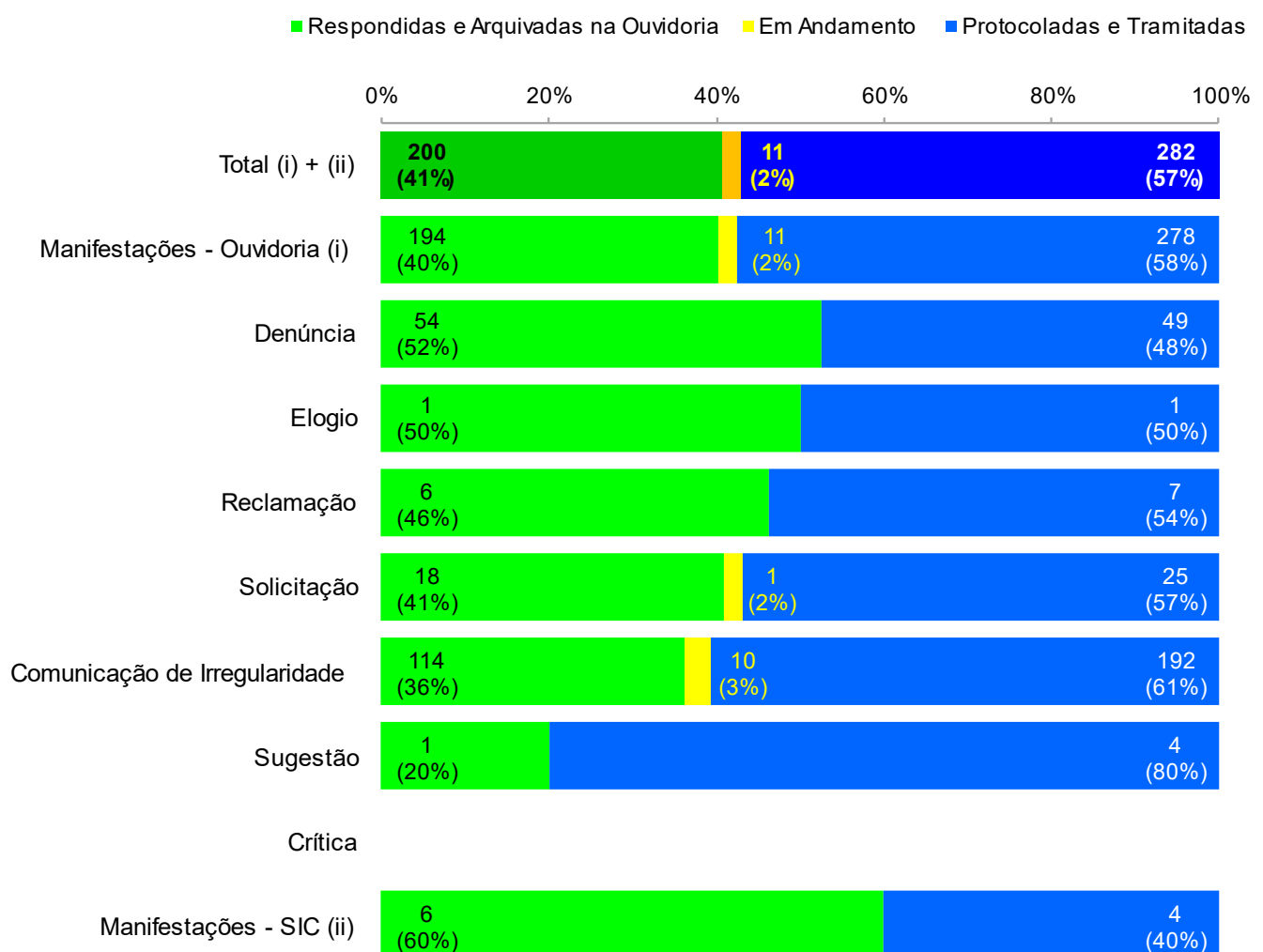
Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso realiza a análise preliminar dos requisitos de recebimento e define a forma de encaminhamento, em consonância com as soluções vigentes. Nesse processo, as manifestações podem seguir três fluxos distintos: (i) serem respondidas e finalizadas diretamente pela própria Ouvidoria; (ii) permanecerem em andamento, em fase inicial de análise e complementação de informações; ou (iii) 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.

5.1. Resultados gerais de impulsionamento

No 2º quadrimestre de 2025, das 493 manifestações recebidas, 200 (41%) foram respondidas e finalizadas diretamente na Ouvidoria, 11 (2%) permaneceram em andamento (aguardando o prazo de complementação de informações), e 282 (57%) foram protocoladas e tramitadas para as unidades competentes.

Entre as classificações, observa-se que Comunicações de Irregularidade (61%) e Solicitações (57%) apresentaram maior índice de impulsionamento, enquanto Denúncias tiveram proporção equilibrada entre finalizações na Ouvidoria (52%) e protocolados (48%). Manifestações de Elogios e Reclamações também foram distribuídos entre atendimento direto e tramitação, reforçando o caráter plural das demandas.

Figura 8 - Distribuição das manifestações por status de impulsionamento.



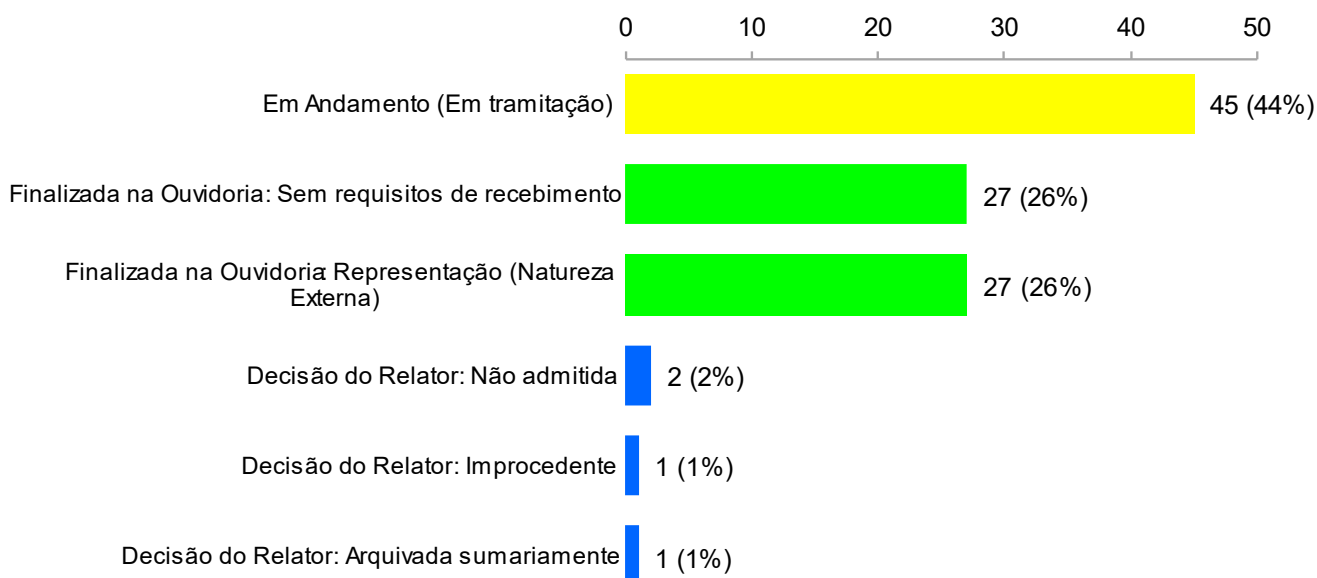
Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

5.2. Retorno das denúncias impulsionadas

Das 103 denúncias recebidas, 45 (44%) ainda estavam em tramitação ao final do quadrimestre. Por outro lado, 27 (26%) foram finalizadas na Ouvidoria por não atenderem aos requisitos de recebimento e 27 (26%) foram classificadas como Representações de Natureza Externa, o que reforça a função da Ouvidoria em filtrar e qualificar o recebimento dos registros.

Entre as denúncias submetidas à análise dos relatores, houve baixa incidência de decisões de mérito: 2 (2%) não admitidas, 1 (1%) considerada improcedente e 1 (1%) arquivada sumariamente.

Figura 9 - Posicionamento de retorno das denúncias impulsionadas.



Total: **103** Denúncias

Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

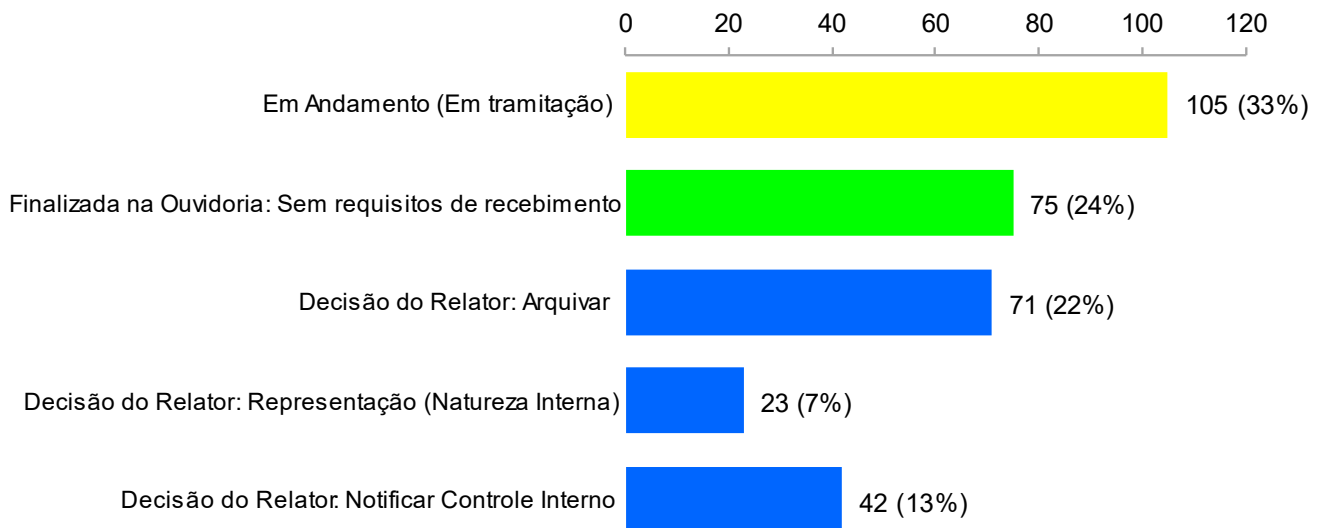
5.3. Retorno das comunicações de irregularidades impulsionadas

No caso das 316 comunicações de irregularidades recebidas, 105 (33%) permaneceram em tramitação, representando o maior volume em andamento. Entre as finalizações realizadas pela Ouvidoria, 75 (24%) não preencheram os requisitos de recebimento.

Quanto ao retorno das manifestações protocoladas, destacam-se as decisões de arquivamento (22%), notificação do Controle Interno (13%) e instauração em Representação de Natureza Interna (7%),

evidenciando que, mesmo sem o caráter formal de denúncia, esse tipo de manifestação gera efeitos relevantes no processo de fiscalização.

Figura 10 - Posicionamento de retorno das comunicações de irregularidades impulsionadas.



Total: **316** Comunicações de Irregularidade

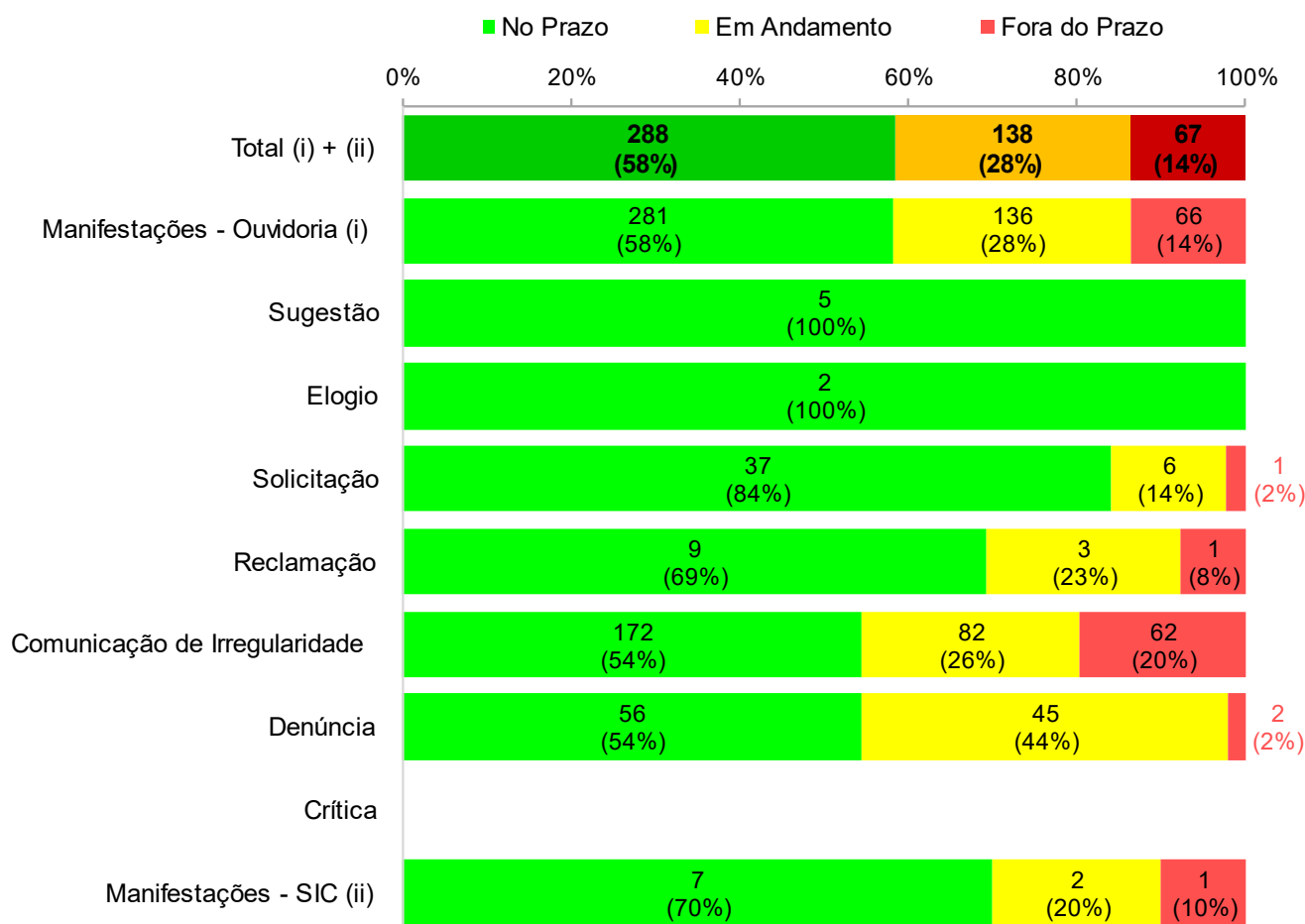
Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

6. PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

A tempestividade no retorno ao cidadão é um indicador fundamental para a efetividade da Ouvidoria-Geral. Nesta seção, analisa-se o desempenho da unidade quanto ao cumprimento dos prazos regulamentares para a conclusão das manifestações recebidas no 2º quadrimestre de 2025.

Do total de 493 manifestações recebidas no período, 58% (288 registros) foram respondidas e concluídas dentro do prazo estabelecido pelas normativas. Ao final do quadrimestre, 28% (138 registros) ainda se encontravam "Em Andamento", refletindo a complexidade de casos que demandam uma apuração mais aprofundada. As manifestações finalizadas "Fora do Prazo" corresponderam a 14% (67 registros) do total.

Figura 11 - Análise do prazo de resposta das manifestações



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

A análise por tipo de manifestação revela um desempenho excelente no tratamento de demandas de menor complexidade. As categorias Sugestão e Elogio alcançaram 100% de conclusão dentro do prazo, e as Solicitações registraram uma alta taxa de 84% de pontualidade. No que se refere aos pedidos via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), um pilar da transparência pública, 70% das demandas foram atendidas no prazo legal.

As manifestações de maior complexidade, como Denúncia e Comunicação de Irregularidade, apresentaram um índice de conclusão no prazo de 54%. É fundamental destacar que estas categorias possuem as maiores taxas de registros "Em Andamento" (44% e 26%, respectivamente), o que evidencia que o tempo de tramitação está diretamente relacionado à necessidade de aprofundamento técnico e à instrução processual para a correta apuração dos fatos relatados.

7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

7.1. Avaliação do prazo de resposta das manifestações recebidas

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, visando um atendimento cada vez mais célere ao cidadão.

Quadro 1 - Objetivo Estratégico n.º 2. Iniciativa: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-Geral. Indicadores de prazo de resposta ao usuário.

INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de manifestações de Ouvidoria com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvidoria-Geral tenham resposta final no prazo legal estabelecido nas RN n.º 11/2021 e 20/2022.	70%
Percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que os SICs tenham resposta final no prazo legal estabelecido na RN n.º 12/2012.	90%

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

Como demonstrado na Figura 11, no 2º quadrimestre de 2025, das 483 manifestações típicas de Ouvidoria, 58% 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 70% de respostas no prazo também se situou abaixo da meta de 90%. O desempenho é influenciado pelo alto volume de casos complexos (Denúncias e Comunicações de Irregularidade), que naturalmente demandam maior tempo para instrução e apuração.

7.2. Satisfação dos usuários

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

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

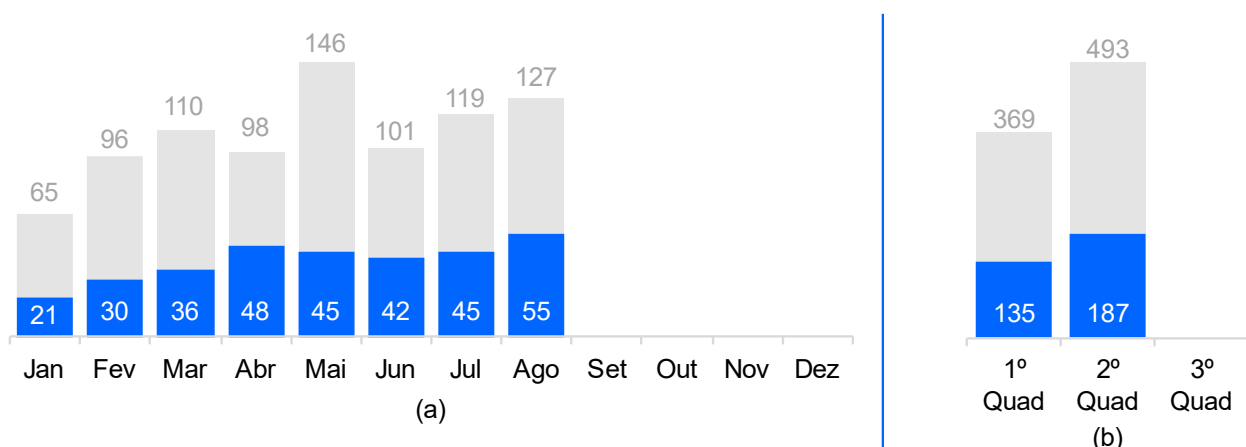
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-Geral avaliem o atendimento prestado pela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

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

7.2.1. Satisfação Inicial

Das 493 manifestações recebidas, 187 (38%) 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.

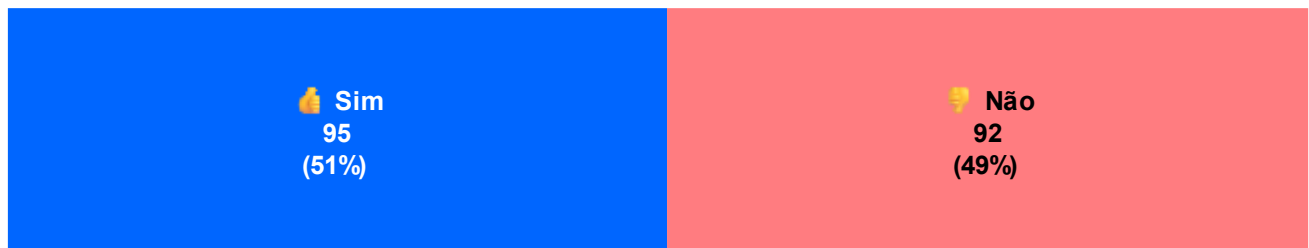


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

Questionados se haviam procurado o órgão envolvido antes de acionar a Ouvidoria do TCE-MT (Figura 13), os cidadãos se dividiram: 51% responderam que sim e 49% 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?"



Total: **187 (38%)** respostas em 493 manifestações

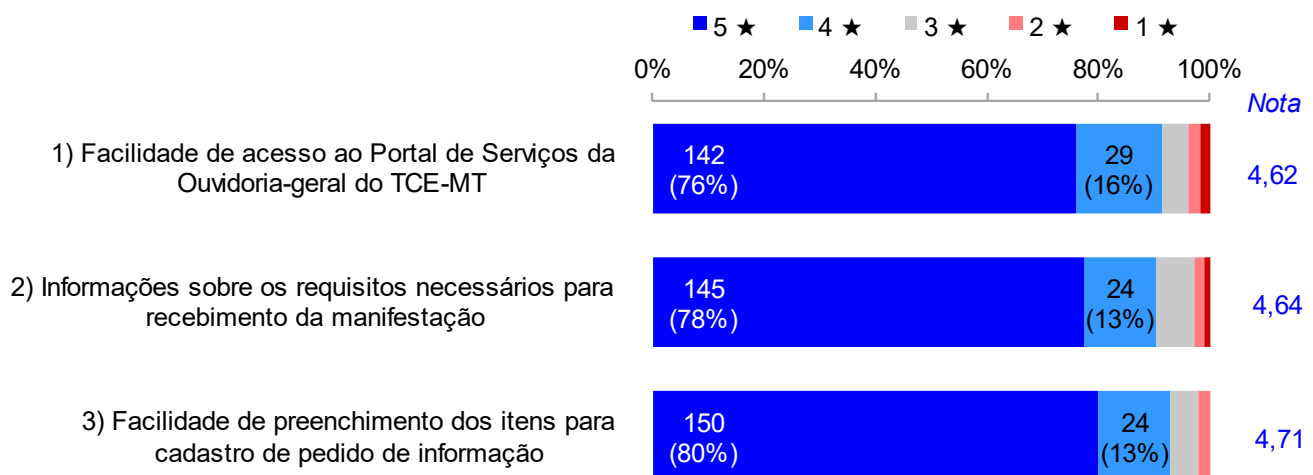
Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

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

- 92% de satisfação com a "Facilidade de acesso ao Portal";
- 91% 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 - Nota de Satisfação do Usuário quanto ao Atendimento Inicial.

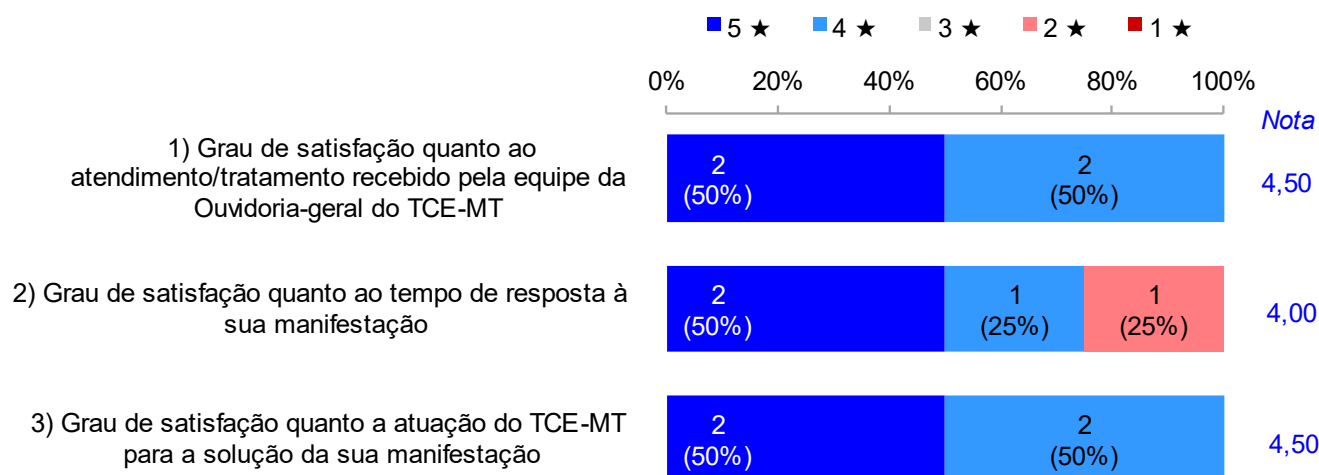


Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

7.2.2. Satisfação Final

A Pesquisa de Satisfação Final, enviada após a conclusão da manifestação, obteve um número muito baixo de respostas no período (apenas 4), 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.

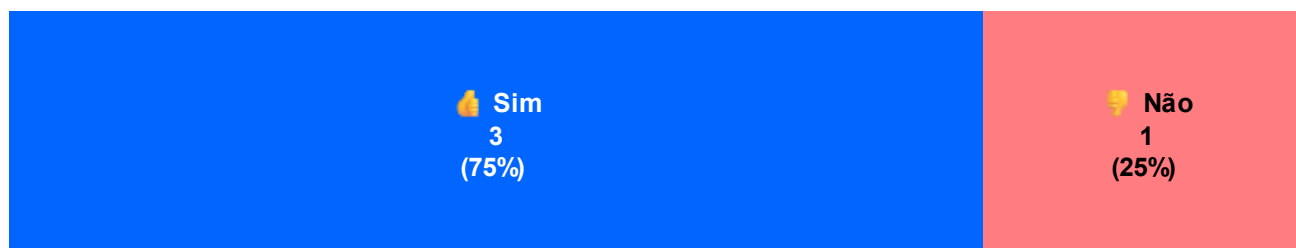
Figura 15 - Nota de Satisfação do Usuário quanto ao Resultado Conclusivo das Manifestações.



Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

Entre os respondentes, a avaliação do atendimento da equipe da Ouvidoria e da atuação do TCE-MT para a solução alcançou 100% de notas 4 e 5, superando a meta de 60%. A satisfação com o tempo de resposta atingiu 75% (Figura 16). Além disso, 100% dos respondentes afirmaram que utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria (Figura 17), um forte indicativo de confiança no canal.


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



Total: **4 (1%)** respostas em 493 manifestações

Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

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

 **Sim**
4
(100%)

Total: **4 (1%)** respostas em 493 manifestações

Fonte: Sistema Control-P (Painel Qlik Sense). Acessado em: 03.set.2025.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

8.1. Projeto “Visita Técnica: Articulação Propositiva”

- 1ª Edição. Data: 27/05/2025. Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras Municipais. Polo: Alta Floresta. Municípios participantes: Alta Floresta, Guarantã do Norte, Matupá, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte. Participantes: 5 (3 representantes de Câmaras e 2 de Prefeituras).



- 2ª Edição. Data: 24/06/2025. Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras Municipais. Polo: Sinop. Municípios participantes: Cláudia, Marcelândia, Sinop, União do Sul e Vera. Participantes: 8 (5 representantes de Câmaras e 3 de Prefeituras).



- 3ª Edição. Data: 29/07/2025. Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras Municipais. Polo: Barra do Garças. Municípios participantes: Água Boa, Barra do Garças, Canarana, Pontal do Araguaia e Querência. Participantes: 7 (4 representantes de Câmaras e 3 de Prefeituras).



- 4ª Edição. Data: 26/08/2025. Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras Municipais. Polo: Tangará da Serra. Municípios participantes: Barra do Bugres, Brasnorte, Campo Novo do Parecis, Denise e Tangará da Serra. Participantes: 11 (8 representantes de Câmaras e 3 de Prefeituras).



8.2. Projeto “Tricotando sobre Ouvidoria”

- 10ª Edição. Data: 17/07/2025. Público-alvo: Ouvidores de Prefeituras e Câmaras Municipais. Tema: Inteligência Artificial Aplicada em Serviços de Ouvidoria. Facilitador: Walter Aguiar. Participantes: 150 (online), com 113 aptos à certificação, representando 84 municípios.



8.3. Projeto “Ouvidoria Ativa”

- 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”.
- 30/06/2025 a 01/07/2025 – Fórum “Saúde Digital”.
- 09/07/2025 – Ouvidoria Ativa: Reunião TCE-MT e Prefeitura de Cuiabá
- 21/08/2025 – Evento “Primeira Infância”, da COPEC.

8.4. Reuniões

- 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.

8.5. Treinamento

- MBA – Gestão de Cidades

Início: 09/05/2025

Término: 21/12/2025

Metodologia: participação de aulas semanais, às sextas-feiras

Participantes: Maria Carolina Silva Rizzieri Mendes e Mágida Hammoud Monteiro Guimarães.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 2º Quadrimestre de 2025 consolidou a Ouvidoria-Geral como instrumento estratégico de diálogo entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. Foram recebidas 493 manifestações, representando crescimento de 33% em relação ao quadrimestre anterior, evidenciando maior confiança da sociedade neste canal.

Destacam-se os seguintes resultados:

- **Predomínio das manifestações de controle social:** comunicações de irregularidade (64%) e denúncias (21%) somaram 85% do total.
- **Canais digitais como principal porta de entrada:** 95% das manifestações foram registradas por meio eletrônico, com destaque para o portal do TCE-MT (77%).
- **Alta taxa de anonimato:** 67% das manifestações foram feitas de forma anônima, o que reforça a relevância da proteção ao manifestante.
- **Impulsioneamento efetivo:** 57% das manifestações foram protocoladas e tramitadas, com destaque para comunicações de irregularidade e solicitações.
- **Cumprimento de prazos:** 58% dos atendimentos foram concluídos dentro do prazo legal.
- **Satisfação dos usuários:** na avaliação inicial, mais de 90% atribuíram notas 4 e 5 aos serviços, com destaque para facilidade de acesso, clareza de informações e simplicidade do sistema.

Esses resultados demonstram que a Ouvidoria-Geral do TCE-MT tem cumprido seu papel de forma transparente, acessível e efetiva, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a consolidação do controle social em nosso Estado.

Encerramos este relatório reafirmando nosso compromisso de aprimorar continuamente os serviços, ampliar os canais de comunicação com a sociedade e fortalecer a confiança do cidadão nas instituições públicas.

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

Cuiabá, Mato Grosso, 10 de setembro de 2025

Conselheiro ANTONIO JOAQUIM

Ouvidor-geral do TCE-MT

AMÉRICO SANTOS CORRÊA

Secretário Executivo da Ouvidoria-Geral

(Supervisão Geral)

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES

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

(Supervisão Técnica e Jurídica)

MARTA MEIRE DA COSTA LIMA

Assistente da Ouvidoria-Geral

(Revisão Textual)

WALTER AGUIAR MARTINS JÚNIOR

Colaborador da Ouvidoria-Geral

(Diagramação, Análise e Visualização de Dados)

10. ANEXO - TABELAS DOS RESULTADOS APURADOS

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

(a) Mês	Manifestações	% do Total
Janeiro	65	8%
Fevereiro	96	11%
Março	110	13%
Abril	98	11%
Maio	146	17%
Junho	101	12%
Julho	119	14%
Agosto	127	15%
Setembro	-	-
Outubro	-	-
Novembro	-	-
Dezembro	-	-
Total	862	100%

(b) Quadrimestre	Manifestações	% do Total
1º Quadrimestre	369	43%
2º Quadrimestre	493	57%
3º Quadrimestre	-	-
Total	862	100%

Tabela 2 - (Figura 2) distribuição das manifestações por classificação.

Classificação	Manifestações	% do Total
Comunicação de Irregularidade	316	64%
Denúncia	103	21%
Solicitação	44	9%
Reclamação	13	3%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	10	2%
Sugestão	5	1%
Elogio	2	0%
Total	493	100%

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

Meio de Entrada	Manifestações	% do Total
Site TCE-MT	382	77%
E-mail Ouvidoria	90	18%
Presencialmente	12	2%
Telefone Ouvidoria	8	2%
App TCE-MT	1	0%
Correspondência	0	0%
Total	493	100%

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

Meio de Entrada	Manifestações	% do Total
Licitação	85	17%
Outros	84	17%
Contratação Irregular	49	10%
Improbidade Administrativa	45	9%
L.A.I.	24	5%
Concurso Público	23	5%
Desvio de Recursos Públicos	20	4%
Obras Públicas	16	3%
Admissão de Pessoal	15	3%
Acúmulo de Cargos	14	3%
Contrato	12	2%
Saúde	12	2%
Controle Interno	11	2%
Educação Pública	10	2%
Nepotismo	10	2%
Jornada de Trabalho	9	2%
Processo Seletivo	7	1%
Remuneração	7	1%
Desvio de Função	6	1%
Prestação de Contas	6	1%
Patrimônio Público	5	1%
Sistemas Internos Informatizados	5	1%
Diárias	4	1%
Verba Remuneratória E Indenizatória	4	1%
Meio Ambiente	3	1%
Mobilidade Urbana	3	1%
Limpeza Urbana	1	0%
Previdência Social	1	0%
Segurança Pública	1	0%
Tecnologia da Informação	1	0%
Total	493	100%

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

Status de Identificação	Manifestações	% do Total
Anônima	329	67%
Identificada	164	33%
Total	493	100%

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

Relator	Manifestações	% do Total
Valter Albano	143	29%
Guilherme Maluf	109	22%
Campos Neto	76	15%
José Carlos Novelli	68	14%
Waldir Júlio Teis	52	11%
Antonio Joaquim	45	9%
Total	493	100%

Tabela 7 - (Figura 8) Distribuição das manifestações por status de impulsionamento. (a) valores absolutos. (b) % sobre o total.

Classificação	(a) Status de Impulsionamento da Manifestação (absoluto)			
	Respondidas e Arquivadas na Ouvidoria	Em Andamento	Protocoladas e Tramitadas	Total
Manifestações - Ouvidoria (i)	194	11	278	483
Denúncia	54	0	49	103
Elogio	1	0	1	2
Reclamação	6	0	7	13
Solicitação	18	1	25	44
Comunicação de Irregularidade	114	10	192	316
Sugestão	1	0	4	5
Crítica	-	-	-	-
Manifestações - SIC (ii)	6	0	4	10
Total (i) + (ii)	200	11	282	493

Classificação	(b) Status de Impulsionamento da Manifestação (% do total)			
	Respondidas e Arquivadas na Ouvidoria	Em Andamento	Protocoladas e Tramitadas	Total
Manifestações - Ouvidoria (i)	40%	2%	58%	100%
Denúncia	52%	0%	48%	100%
Elogio	50%	0%	50%	100%
Reclamação	46%	0%	54%	100%
Solicitação	41%	2%	57%	100%
Comunicação de Irregularidade	36%	3%	61%	100%
Sugestão	20%	0%	80%	100%
Crítica	-	-	-	-
Manifestações - SIC (ii)	60%	0%	40%	100%
Total (i) + (ii)	41%	2%	57%	100%

Tabela 8 - (Figura 9) Posicionamento de retorno das denúncias impulsionadas.

Posicionamento de Retorno	Denúncias	% do Total
Em Andamento (Em tramitação)	45	44%
Finalizada na Ouvidoria: Sem requisitos de recebimento	27	26%
Finalizada na Ouvidoria: Representação (Natureza Externa)	27	26%
Decisão do Relator: Não admitida	2	2%
Decisão do Relator: Improcedente	1	1%
Decisão do Relator: Arquivada sumariamente	1	1%
Total	103	100%

Tabela 9 - (Figura 10) Posicionamento de retorno das comunicações de irregularidades impulsionadas.

Posicionamento de Retorno	Comunicação de Irregularidade	% do Total
Em Andamento (Em tramitação)	105	33%
Finalizada na Ouvidoria: Sem requisitos de recebimento	75	24%
Decisão do Relator: Arquivar	71	22%
Decisão do Relator: Representação (Natureza Interna)	23	7%
Decisão do Relator: Notificar Controle Interno	42	13%
Total	316	100%

Tabela 10 - (Figura 11) Análise do prazo de resposta das manifestações. (a) valores absolutos. (b) % sobre o total.

Classificação	(a) Prazo de Resposta das Manifestações (absoluto)			
	No Prazo	Em Andamento	Fora do Prazo	Total
Manifestações - Ouvidoria (i)	281	136	66	483
Sugestão	5	0	0	5
Elogio	2	0	0	2
Solicitação	37	6	1	44
Reclamação	9	3	1	13
Comunicação de Irregularidade	172	82	62	316
Denúncia	56	45	2	103
Crítica	0	0	0	0
Manifestações - SIC (ii)	7	2	1	10
Total (i) + (ii)	288	138	67	493

Classificação	(b) Prazo de Resposta das Manifestações (% do total)			
	No Prazo	Em Andamento	Fora do Prazo	Total
Manifestações - Ouvidoria (i)	58%	28%	14%	100%
Sugestão	100%	0%	0%	100%
Elogio	100%	0%	0%	100%
Solicitação	84%	14%	2%	100%
Reclamação	69%	23%	8%	100%
Comunicação de Irregularidade	54%	26%	20%	100%
Denúncia	54%	44%	2%	100%
Crítica				
Manifestações - SIC (ii)	70%	20%	10%	100%
Total (i) + (ii)	58%	28%	14%	100%

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

Cuiabá, Mato Grosso, 10 de setembro de 2025

Conselheiro ANTONIO JOAQUIM

Ouvidor-geral do TCE-MT

AMÉRICO SANTOS CORRÊA

Secretário Executivo da Ouvidoria-Geral

(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)