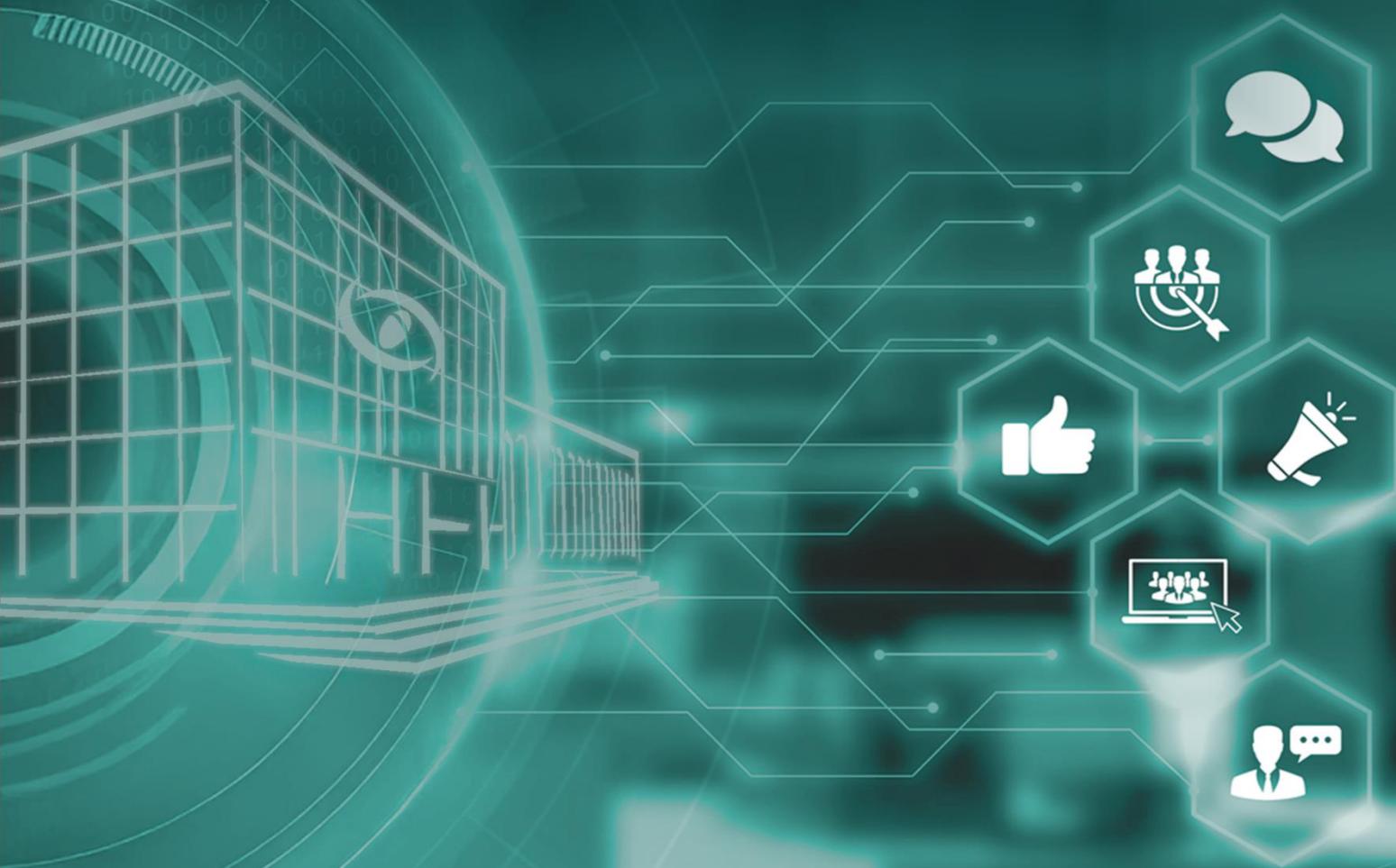


OUVIDORIA



*Relatório de Gestão 2024
e Planejamento 2025*

Mapa Estratégico 2021-2025 – TCE/MS



Missão, Visão e Valores da Ouvidoria do TCE-MS

VISÃO

Ser reconhecida como referência nacional em Ouvidoria Pública, garantindo a confiança da sociedade por meio de respostas ágeis e soluções efetivas.

PILARES

CONTROLE SOCIAL

TRANSPARÊNCIA

EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO

MISSÃO

Atuar como canal de comunicação eficiente entre o cidadão e o Tribunal de Contas, promovendo a transparência, a participação social e a melhoria contínua da gestão pública.

VALORES

- **Ética:** conduzir as atividades com integridade, imparcialidade e respeito aos princípios legais.
- **Acesso à informação:** assegurar clareza e acesso às informações de interesse público.
- **Inovação:** buscar constantemente novas metodologias e tecnologias para aprimorar o atendimento ao cidadão.
- **Excelência:** comprometer-se com a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços.
- **Participação social:** estimular o engajamento da sociedade no controle e na fiscalização dos recursos públicos.

OUVIDORIA



OUVIDOR

Conselheiro Flávio Esgaib Kayatt
2023-2024

EQUIPE TÉCNICA

Coordenador da Secretaria Executiva da Ouvidoria – Alvaro Scriptori Filho

Assessor Técnico – Alessandro Klidzio

Assessor – Wesley Eduardo Pardo Batista

Assessora – Elizabeth Cristina Altafini de Campos

Assessor – Jorge Eduardo Celeri

COLABORADORES

Roberto Manvailier Munhoz – Departamento de Planejamento Estratégico

Leandro Juliano Ledesma Fonseca – Secretaria de Comunicação

Viviane Lacerda Lopes Nogueira – Assessora de Conselheiro

A Ouvidoria tem como principais objetivos:

O recebimento, registro e processamento de sugestões, reclamações, consultas, solicitações ou elogios sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do TCE-MS, visando ao seu aprimoramento;

Receber denúncias, representações e informações relevantes sobre eventual exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública praticados no âmbito da administração direta e indireta nas esferas estadual e municipal, bem como sobre a aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa;

Ser o canal de acesso ao cidadão para a solicitação de tratamento e proteção de dados pessoais.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024	8
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	9
ATENDIMENTO RESOLVIDO SEM AUTUAÇÃO PROCESSUAL	11
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	12
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	13
SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	14
AÇÕES	15
NOTÍCIAS DA OUVIDORIA	18
OUVIDORIA EM AÇÃO – PLANEJAMENTO PARA 2025	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23

INTRODUÇÃO

O novo Regimento Setorial, aprovado pela Resolução TCE-MS nº 226, de 10 de outubro, alinhado às ações desenvolvidas ao longo dos meses, marcou 2024 como um ano de modernização e aperfeiçoamento das atividades inerentes da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul.

Criada pela Lei Estadual nº 2.634, de 01 de julho de 2003, a Ouvidoria é parte integrante da Corte de Contas, conforme alínea “d”, inciso IV, art. 2º da Resolução TCE-MS nº 228, de 10 de outubro de 2024, que aprovou a reestruturação organizacional da Instituição.

Em consonância com a Constituição Federal, alinhada à Identidade Estratégica do Tribunal, a Ouvidoria é um instrumento da cidadania, garantindo a integral participação do cidadão nos assuntos de interesse público e que dizem respeito a toda a sociedade.

Dessa forma, a Ouvidoria é o canal de comunicação da sociedade e uma forma de controle social disponibilizado que, por meio de denúncias, reclamações, críticas, sugestões ou elogios, pode contribuir para a maior transparência e eficiência da Administração Pública.

O acesso ao Portal Cidadão, disponibilizado no site do TCE-MS, é um instrumento para divulgar dados e informações da administração pública dos Municípios, Governo e do próprio Tribunal de Contas. Permite que a sociedade participe, formule consultas e denúncias, acompanhe as demandas apresentadas dos jurisdicionados, da sociedade em geral, e auxilie na fiscalização do uso correto do dinheiro público, de forma eficaz e eficiente.

O presente relatório de gestão, referente ao ano de 2024 com planejamento para o ano de 2025, tem como propósito fornecer uma visão ampla, eficaz e transparente das ações realizadas por esta Ouvidoria.

Conselheiro Flávio Esgaib Kayatt
Vice-Presidente e Ouvidor

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024

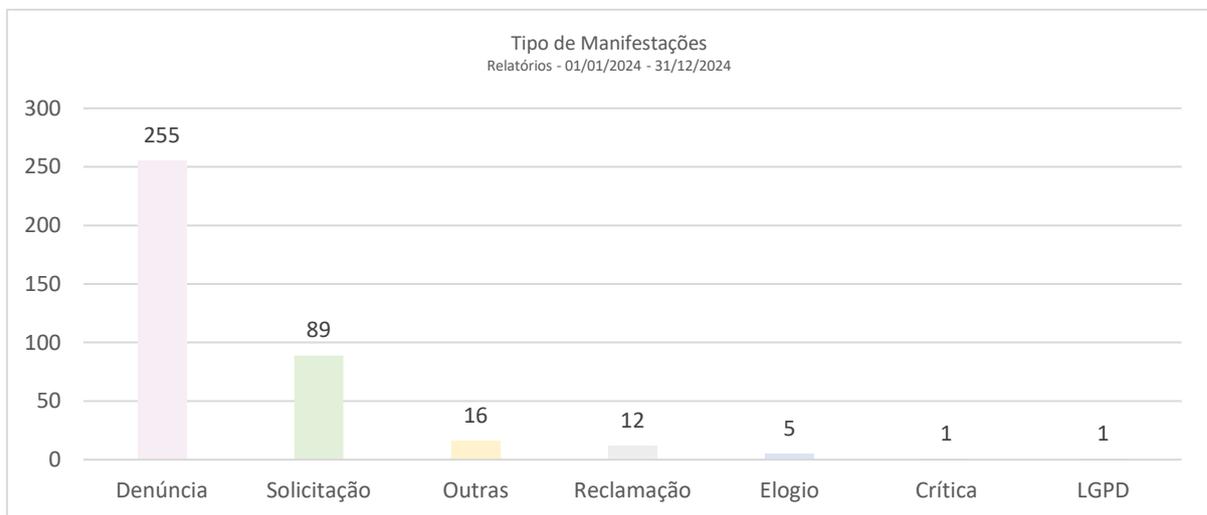
- Instituição da [Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, Violência e Discriminação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul](#);
- Criação da [Cartilha de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Assédio Sexual e à Discriminação](#);
- Participação no evento “Ouvidoria Day”;
- Lançamento do [Guia Prático](#) para auxiliar os municípios na implementação de ouvidorias;
- Participação no Grupo de Trabalho da [Rede Integrar](#);
- [Regulamentação da aplicação da Lei Federal de Acesso à Informação](#);
- Atualização periódica da [Carta de Serviços ao Usuário, versão 4/2024](#);
- Participação no ENCCO 2024 – Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, realizado em Sergipe;
- Participação no [Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD](#);
- Participação no Projeto Esfera Cívica;
- Inclusão de link para [manifestações sobre LGPD/Tratamento de Dados](#) na página da Ouvidoria;
- Inclusão do [link para manifestação](#) ao Comitê Técnico de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito do TCE-MS;
- Atualização da [página de avaliação dos trabalhos da Ouvidoria do TCE-MS](#), com a implantação dos resultados da pesquisa de satisfação;
- Cumprimento de 100% das metas definidas pelo Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), principal instrumento de avaliação do projeto Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC), criado pela ATRICON;
- Atualização da página e-Sic;
- Aprovação do Regimento Setorial da Ouvidoria, Resolução TCE-MS nº 226, de 10 de outubro de 2024.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

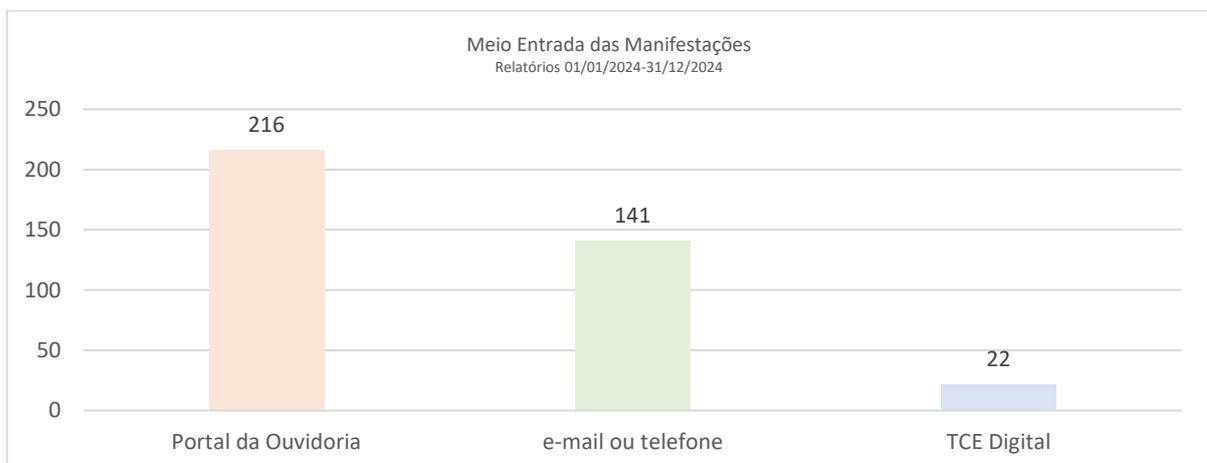
A manifestação é uma forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com o atendimento ou serviço recebido, podendo assim auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão pública e serviços, combatendo a prática de atos ilícitos.

As manifestações podem ser acompanhadas através do site do TCE-MS, são denominadas como denúncia/comunicação de irregularidade, solicitação, reclamação, elogio, crítica, sugestão, dúvida, pedido de acesso à informação, LGPD/Tratamento de dados e denúncia de assédio/discriminação.

A Ouvidoria do TCE-MS, durante o ano de 2024, recebeu 379 manifestações sendo elas:

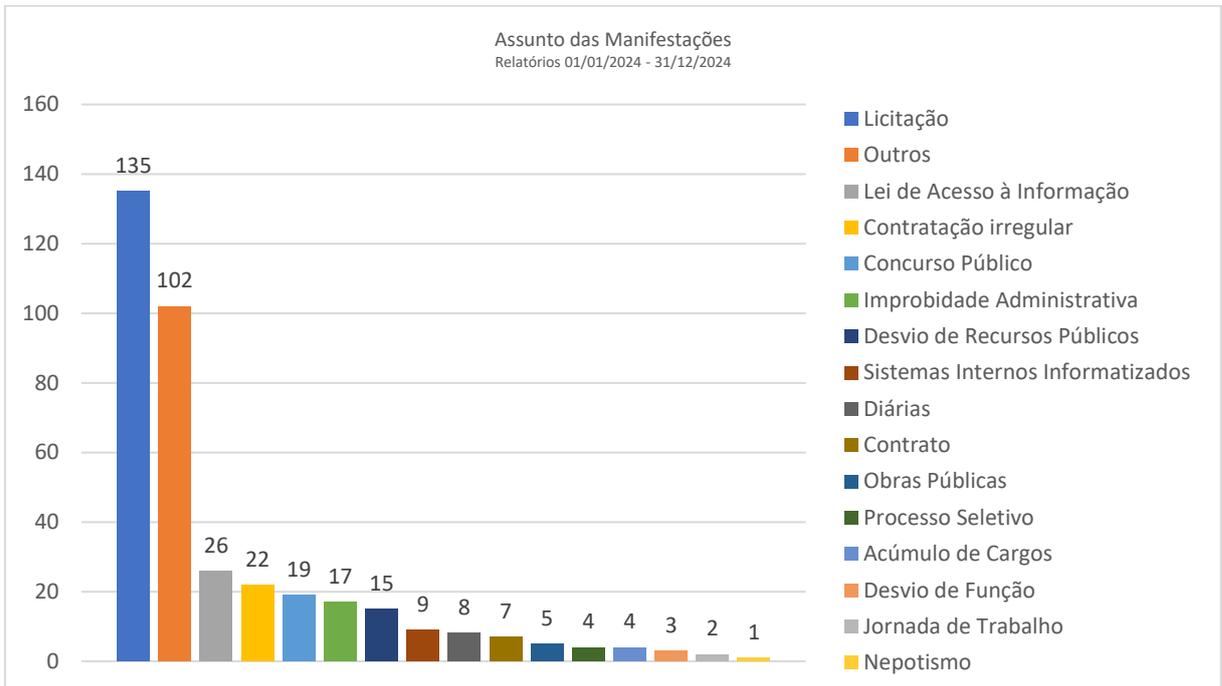


www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatorios

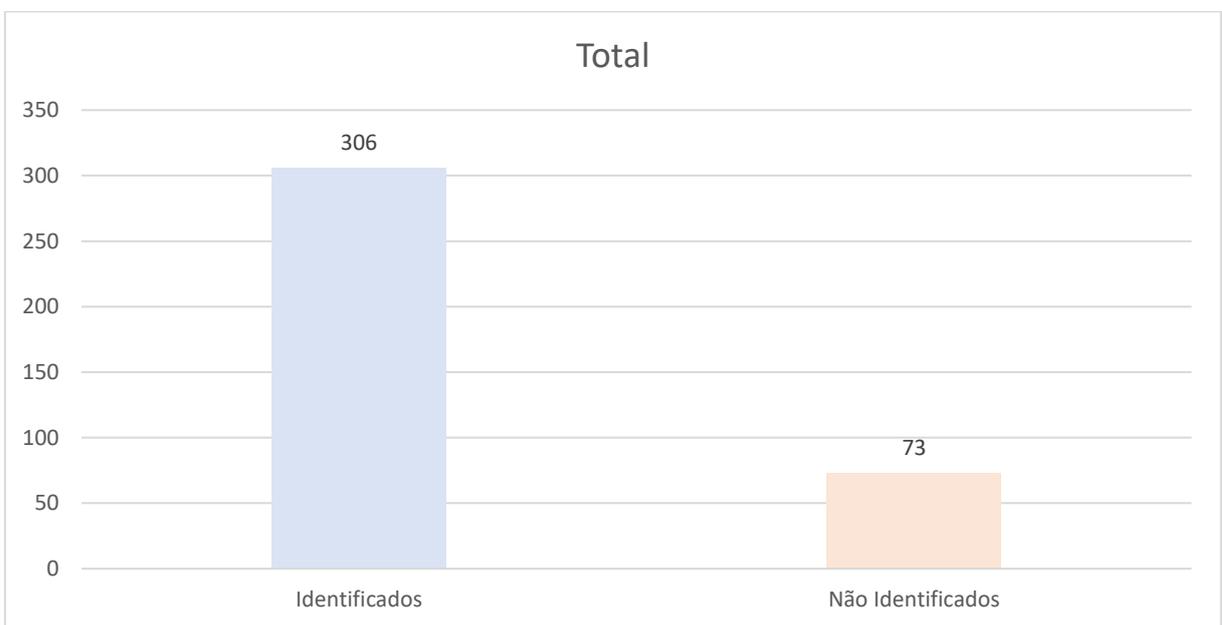


www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatorios

Relatório de Gestão 2024 e Planejamento 2025



www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatórios

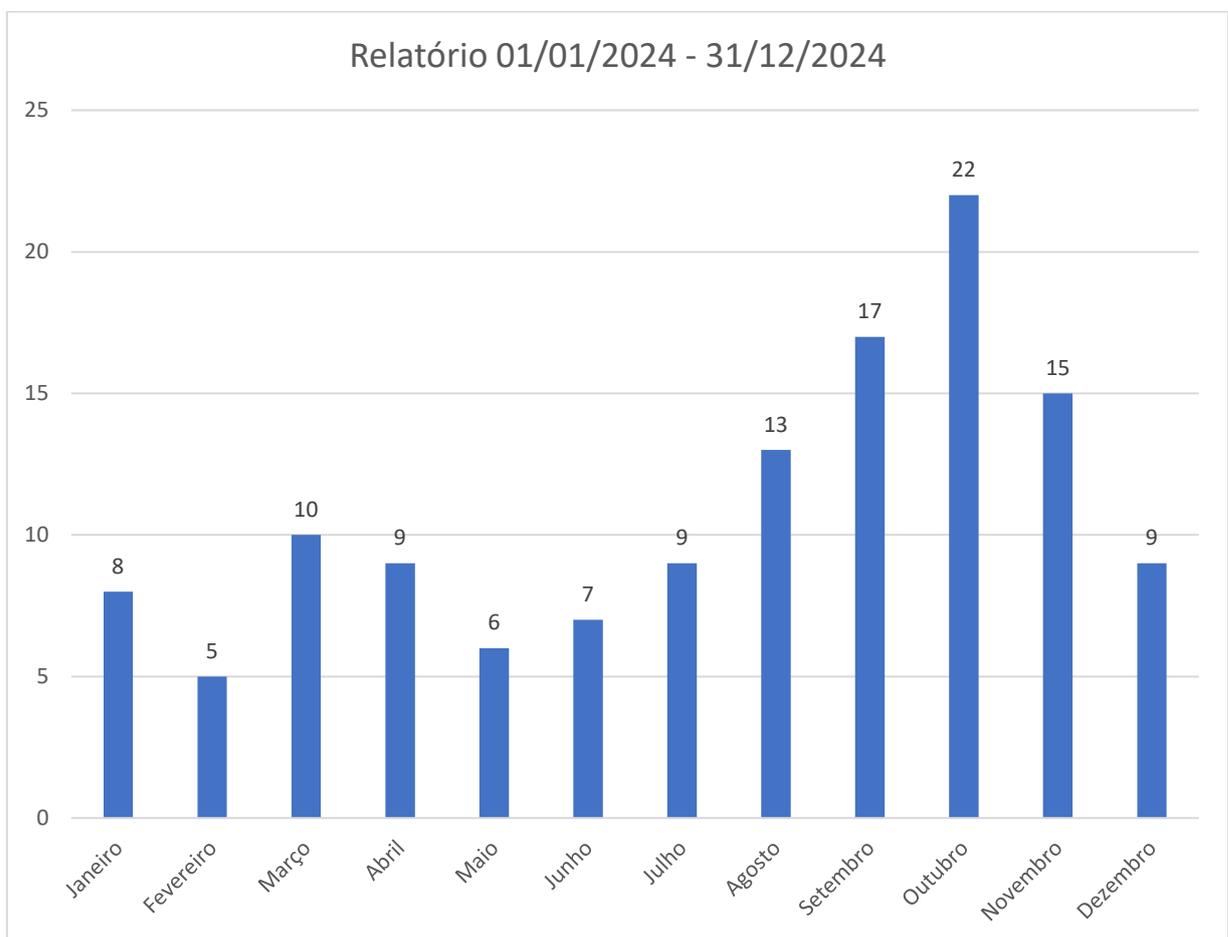


www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatórios

Relatório de Gestão 2024 e Planejamento 2025

ATENDIMENTO RESOLVIDO SEM AUTUAÇÃO PROCESSUAL

No ano de 2024 foram encaminhadas 130 solicitações por e-mail, solucionadas sem a necessidade de autuação processual, número que reforça a eficácia do atendimento da Ouvidoria do TCE-MS.



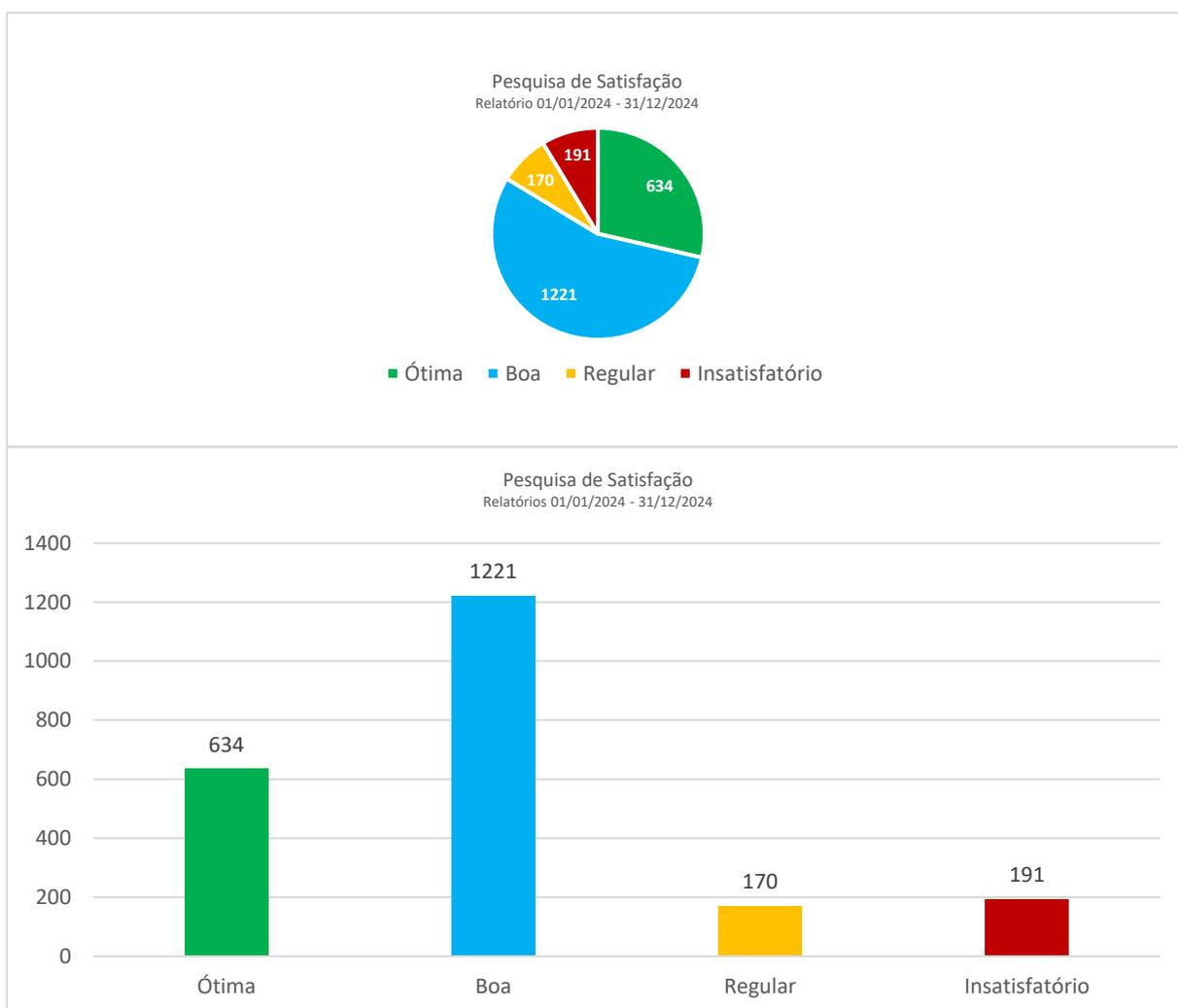
Fonte: Ouvidoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Disponibilizada no site do TCE-MS, essa pesquisa serve para avaliar o trabalho da Ouvidoria, para que esta ofereça um serviço e um atendimento cada vez mais eficaz, trazendo resultados de metas e indicadores de desempenho relativos ao atendimento dessas demandas.



A Ouvidoria do TCE-MS recebeu avaliação positiva de 1.855 usuários dos serviços disponibilizados aos cidadãos, representando 83,70% das 2.216 manifestações na Pesquisa de Satisfação durante o ano de 2024, conforme o quadro abaixo:



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Fundamentada na Lei Federal n.º 13.460, de 26/06/2017, a chamada Lei de Defesa do Direito do Usuário do Serviço Público, esta Carta é a concreta expressão do empenho do TCE-MS pela contínua qualificação dos serviços que presta à sociedade e à democracia, como Corte responsável pelo controle externo.

Compete a Ouvidoria divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, contemplando rigorosos padrões de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.º 13.709/2018) e com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011).

A [Carta de Serviços ao Usuário](#) atende à exigência da Lei Federal n.º 13.460 de 26/06/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e prevê a sua atualização periódica, com permanente divulgação.

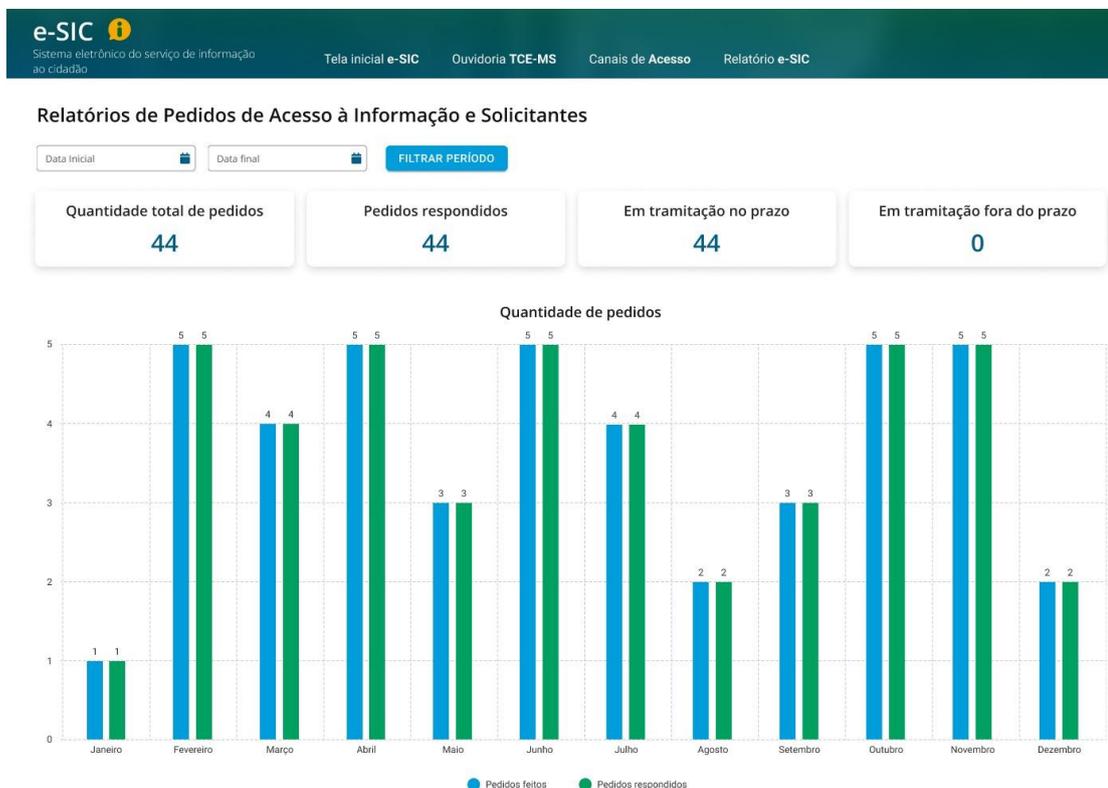


SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

A nova página do Sistema Eletrônico do Serviço de informação, disponibilizado no site do TCE-MS, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.



Disponibilizado no site do TCE-MS, segue abaixo o resultado do relatório de pedido de acesso à informação e solicitantes, referente ao ano de 2024:



AÇÕES

Composição do Comitê Gestor de Proteção de Dados

Instituída pela [Resolução TCE-MS nº 200, de 21 de setembro de 2023](#), que regulamentou a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul, a Ouvidoria compõe o Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD, juntamente com representantes de outras unidades organizacionais deste Tribunal, conforme nomeação através da Portaria “P” n.º 516/2023, do TCE-MS, de 17 de outubro de 2023, mantendo-se as atividades ao longo do exercício de 2024.

Participação na regulamentação do acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelo TCE-MS

Por meio da [Resolução TCE-MS nº 211, de 27 de março de 2024](#), o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul regulamentou o acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pela Corte de Contas. A resolução está publicada no Diário Oficial Eletrônico desta segunda-feira, 1º de abril, DOE nº 3703.

A medida tem como objetivo promover ainda mais transparência na administração pública garantindo o acesso à informação prevista no inciso II, § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

O acesso segue as exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527) que prevê que qualquer pessoa pode pedir informação aos órgãos públicos, sem apresentar justificativa, devendo endereçá-lo à Ouvidoria do Tribunal por intermédio dos seguintes meios:

I - eletrônico, no portal;

II - pelo e-mail [https://www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/sic/#!/](https://www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/sic/#!/;); ouvidoria@tce.ms.gov.br;

III - por correspondência via correio endereçada à Ouvidoria TCE-MS, no seguinte endereço: Av. Des. José Nunes da Cunha, bloco 29, Campo Grande/MS, CEP: 79031-310.

Participação na instituição da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, Violência e Discriminação

A [Resolução TCE-MS nº 213](#) instituiu, no Tribunal de Contas de Mato Grosso do Sul, a “Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e a todas as formas de Violência e Discriminação”, no âmbito da Corte de Contas. O Ato Normativo tem como objetivo promover um ambiente de trabalho seguro, digno, saudável, sustentável e livre de comportamentos inadequados, garantindo o respeito mútuo entre todas as pessoas.

Saiba mais acessando o [Diário Oficial Eletrônico Edição Extra nº 3728](#), publicado quinta-feira, 25 de abril.

Participação no desenvolvimento da Cartilha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, Violência e Discriminação

A Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e a todas as formas de Violência e Discriminação, instituída pela [Resolução TCE-MS n.º 213/2024](#), tem como objetivo promover e assegurar, no âmbito do TCE-MS, um ambiente de trabalho seguro, digno, saudável, sustentável e livre de comportamentos inadequados, garantindo o respeito mútuo entre todas as pessoas.

A [cartilha](#) busca auxiliar, conscientizar, educar e lembrar os servidores do Tribunal de Contas de Mato Grosso do Sul sobre a importância de humanizar as relações de trabalho e valorizar nosso bem mais precioso: as pessoas.

O assédio e a discriminação podem causar desconforto, angústia e outros problemas à vítima, que muitas vezes é silenciada por medo de punição ou intimidação hierárquica.

Inclusão da página LGPD no portal da Ouvidoria e na página principal do TCE-MS

O Tribunal de Contas de Mato Grosso do Sul avança e se torna referência na implementação de medidas para adequação à Lei Federal nº 13.709, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Para atender às exigências, a Corte de Contas já adotou medidas importantes, conduzidas por um Comitê Gestor de Proteção de Dados, formado por uma equipe multidisciplinar com servidores de diversas áreas.

O Portal LGPD está disponível no [link](#).

Guia Prático Para Implantação de Ouvidoria Municipal

As ouvidorias têm um papel fundamental na garantia da democracia, possibilitando a participação do cidadão na gestão do Estado, tamanha importância que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz um capítulo dedicado às ouvidorias.

Com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto ao mister da profissão, a [cartilha](#) busca estimular e auxiliar os municípios do Estado de Mato Grosso do Sul quanto aos passos para a implementação e construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das demandas pelas ouvidorias, contribuindo para a qualificação dos servidores que trabalham no combate à corrupção.

Novo Regimento Setorial da Ouvidoria

O Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul (TCE-MS) aprova o novo Regimento Setorial da Ouvidoria, um passo significativo para a promoção da transparência e do controle social na administração pública.

A [Resolução TCE-MS nº 226, de 10 de outubro de 2024](#), almeja modernizar as funções da Ouvidoria às melhores práticas estabelecidas pelo Marco de Medição de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil.

Adesão à Rede Nacional de Ouvidoria - Renouv

Nos termos do Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias, o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul promoveu a adesão à entidade, como Membro Pleno, através do Termo nº 002/2024, publicado no Diário Oficial Eletrônico do TCE-MS nº 3879, de 16 de outubro de 2024.

Conheça a Rede Nacional de Ouvidorias pelo [site oficial](#).

Resultados do Projeto Rede Cívica 2024 – Cartilha

Os resultados obtidos no Projeto Rede Cívica durante o ano de 2024 foram apresentados pelo Grupo de Trabalho Participação Cidadã e representantes de Tribunais de Contas do País. O conteúdo está disponibilizado em formato de cartilha, na Rede Integrar.

A Rede Integrar de Políticas Públicas Descentralizadas, ou somente Rede Integrar, é uma rede colaborativa, formada pelos 33 Tribunais de Contas do Brasil, por meio do Acordo de Cooperação Técnica estabelecida entre IRB, ATRICON, TCU e Tribunais de Contas aderentes, com o objetivo de estabelecer cooperação técnica para fiscalização e aperfeiçoamento do ciclo de implementação de políticas públicas descentralizadas no Brasil.

Acesse a cartilha clicando [aqui!](#)

Cumprimento das 10 metas estabelecidas pelo Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas - MMD-TC – 2024

4.3 - Ouvidoria

4.3.1 – A Ouvidoria: é dirigida por ouvidor designado pelo presidente do Tribunal de Contas, após deliberação do Pleno, dentre membros ou servidores efetivos;

4.3.2 – A Ouvidoria: possui estrutura física e de pessoal própria, distinta do gabinete do Ouvidor;

4.3.3 – A Ouvidoria: possui plano anual de suas atividades e rotinas internas, alinhado com o plano estratégico do Tribunal de Contas;

4.3.4 – A Ouvidoria: disponibiliza canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informações e outras demandas de jurisdicionados e sociedade em geral;

4.3.5 – A Ouvidoria: disponibiliza canais de acompanhamento das demandas apresentadas pelos jurisdicionados e pela sociedade em geral;

4.3.6 – A Ouvidoria: avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas, previstos no plano anual;

4.3.7 – A Ouvidoria: avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários;

4.3.8 – A Ouvidoria: divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;

4.3.9 – A Ouvidoria: disponibiliza canal de comunicação para recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional;

4.3.10 – A Ouvidoria: em caso de denúncias relativas à ocorrência de assédios, resguarda o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração;

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA



13/03/2024

[TCE-MS comemora “Ouvidoria Day” com lançamento de um guia prático para implantação de ouvidorias nos municípios de MS](#)



15/03/2024

[TCE-MS lança cartilha para ajudar municípios na implementação de ouvidorias](#)



22/03/2024

[Ouidoria do TCE-MS participa de reunião do Grupo de Trabalho da Rede Integrar](#)



01/4/2024

[TCE-MS regulamenta aplicação da Lei federal de acesso à informação](#)



23/04/2024

[Presidente do TCE-MS recebe convite para o Congresso Nacional de Direito Administrativo](#)

Relatório de Gestão 2024 e Planejamento 2025



26/04/2024

[TCE-MS institui Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, Violência e Discriminação](#)



27/05/2024

[TCE-MS divulga nova versão atualizada da Carta de Serviços ao Usuário](#)



20/06/2024

[ENCCO 2024 - TCE-MS participa do Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias em Sergipe](#)



24/06/2024

[TCE-MS treina corpo técnico para aperfeiçoar e humanizar atendimento ao público e jurisdicionados](#)



11/07/2024

[TCE-MS participa de piloto do Projeto Esfera Cívica](#)

Relatório de Gestão 2024 e Planejamento 2025



23/08/2024

[TCE-MS participa de reunião da Rede Cívica dos Tribunais de Contas](#)



08/10/2024

TCE-MS participa do 38º Congresso Brasileiro de Direito Administrativo

Alvaro Scriptori Filho, Coordenador da Ouvidoria do TCE-MS e a palestrante Maria Sylvia Zanella Di Pietro, Mestre, Doutora e Livre-Docente pela Faculdade de Direito da USP.



08/10/2024

38º Congresso Brasileiro de Direito Administrativo

Alvaro Scriptori Filho, Coordenador da Ouvidoria do TCE-MS e o palestrante José dos Santos Carvalho Filho, Procurador de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Mestre em Direito Constitucional e Doutor em direito público pela Aix-Marseille Université (França).



08/10/2024

O assessor executivo Alessandro Klidzio representa a Ouvidoria do TCE-MS em reunião do Grupo de Trabalho da Rede Integrar



17/10/2024

[Novo regimento setorial da Ouvidoria do TCE-MS fortalece a transparência e o controle social](#)



23/10/2024

[TCE-MS aprova averiguação prévia para investigar suspeitas de fraude em licitações no município de Taquarussu](#)

Relatório de Gestão 2024 e Planejamento 2025



12/12/2024

[Seminário no TCE-MS orienta vereadores sobre o final de mandato](#)



12/12/2024

Homenagem ao Coordenador da Secretaria Executiva da Ouvidoria do TCE/MS, Alvaro Scriptori Filho, em reconhecimento ao trabalho desenvolvido com excelência e primazia na Gestão Pública no Estado de Mato Grosso do Sul.



13/12/2024

[Comitê Técnico apresenta ao TCE-PR avanços do Programa de Combate ao Assédio e Discriminação do TCE-MS](#)



30/12/2024

[TCE-MS participa da posse do procurador-geral do MPC-MS para o biênio 2025/2026](#)



20/01/2025

[Resultados do Projeto Rede Cívica 2024 são apresentados ao TCE-MS e aos Tribunais de Contas](#)

OUVIDORIA EM AÇÃO – PLANEJAMENTO PARA 2025

- Participar do “Ouvidoria Day” 2025;
- Estabelecer procedimentos e consequências legais no caso de assédio moral, assédio sexual, qualquer outra forma de violência e discriminação dentro do ambiente institucional;
- Criar uma campanha interna educativa e preventiva sobre as formas de assédio, discriminação e qualquer outra forma de violência;
- Participar do ENCCO 2025, Encontro Nacional de Controle Interno, Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil;
- Participar do Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD;
- Atualizar a “Carta de Serviços ao Usuário”, considerando a necessidade de aprimorar a comunicação entre o TCE-MS e os jurisdicionados e cidadãos, promovendo a transparência de seus serviços;
- Participar da Comissão de Avaliação e de Controle da Qualidade com base no Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas;
- Participar do Comitê Técnico de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;
- Participar do Grupo de Estudos Participação Cidadã da Rede Integrar por recomendação da Atricon;
- Lançar uma cartilha sobre os pontos principais da LAI/LGPD;
- Realizar ações de orientação, comunicação e de fiscalização relativas a 24,4 milhões de endereços sem números no país (além de um significativo contingente de domicílios em logradouros sem nome, conforme dados do IBGE relativos ao Censo 2022), visando a erradicar o problema e a garantir direito fundamental ao exercício da cidadania;
- Participar das ações do Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Técnico e Social do Instituto Rui Barbosa -IRB;
- Adequação e cumprimento às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Desenvolver uma cartilha acerca da formação de Conselheiros Municipais de Saúde, Educação e Assistência Social;
- Firmar parceria com a Escola de Gestão Pública do TCE-PR, acerca do Projeto Capacitação EAD para Conselheiros Municipais;
- Disponibilizar Legislação interna/estadual/federal na página da Ouvidoria;
- Treinamento e capacitação para a equipe da Ouvidoria, incluindo: Treinamento em técnica de comunicação e treinamento em uso de tecnologia;
- Definir indicadores de desempenho para a Ouvidoria, como: tempo médio de resposta;
- Definir fluxo de trabalho para a Ouvidoria, incluindo: acompanhamento e monitoramentos;
- Aprimorar a página “Cidadão” para fomentar o Controle Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TCE-MS, no ano de 2024, buscando contribuir para uma maior transparência e eficiência da Administração Pública, implementou as suas ações e o recebimento de diversas demandas, com a participação efetiva da sociedade, promovendo uma interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, buscando atender aos critérios estabelecidos no Projeto Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas – QATC e no Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas - MMD-QATC.

Os resultados e as realizações da equipe da Ouvidoria, no ano de 2024, estão alinhados com as diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico, no Regimento Interno deste Tribunal de Contas, no Regimento Setorial da Ouvidoria e nas demais Legislações que versem sobre a atuação desta Ouvidoria.

Este documento reflete não apenas os números e indicadores das atividades da Ouvidoria, mas também a dedicação contínua em aprimorar nossos serviços e fortalecer o canal de relacionamento com o cidadão.

Campo Grande - MS, 30 de janeiro de 2025.

Alvaro Scriptori Filho
Coordenador da Secretaria Executiva da Ouvidoria



Contatos da Ouvidoria

0800-6472266

(67) 3317-1560

ouvidoria@tce.ms.gov.br

Av. Des. José Nunes da Cunha, s/n° - Bloco 29

Parque dos Poderes

Campo Grande – MS

CEP 79.031-902