

Relatório de Gestão 2025 Planejamento 2026



CORPO DELIBERATIVO

PRESIDENTE

Conselheiro Flávio Esgaib Kayatt

VICE-PRESIDENTE

Conselheiro Iran Coelho das Neves

CORREGEDOR-GERAL

DIRETOR DA ESCOEX

Conselheiro Marcio Campos Monteiro

OUVIDOR

Conselheiro Osmar Domingues Jeronymo

CONSELHEIROS

Conselheiro Waldir Neves Barbosa

Conselheiro Ronaldo Chadid

Conselheiro Sérgio de Paula

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS

COORDENADOR

Leandro Lobo Ribeiro Pimentel

SUBCOORDENADORA

Patrícia Sarmiento dos Santos

CONSELHEIRO SUBSTITUTO

Célio Lima de Oliveira

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

PROCURADOR-GERAL DE CONTAS

João Antônio de Oliveira Martins Júnior

PROCURADOR-GERAL ADJUNTO

Matheus Henrique Pleutim de Miranda

CORREGEDOR-GERAL

Procurador de Contas Substituto Joder Bessa e Silva

CORREGEDOR-GERAL SUBSTITUTO

Procurador de Contas Substituto Bryan Lucas Reichert Palmeira

ELABORAÇÃO

OUVIDORIA

Álvaro Scriptori Filho

Coordenador da

Secretaria-Executiva da Ouvidoria

APOIO

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Ariene Rezende do Carmo Castro

Diretora

Anahi Philbois

Assessora Técnica

Isabel Cristiane Loureiro de Almeida

Assessora Executiva

Roberto Manvailer Munhoz

Secretário

PROJETO GRÁFICO

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

Alexsandra Barbosa de Oliveira

Leandro Juliano Ledesma Fonseca

Mayra Nemir Neves

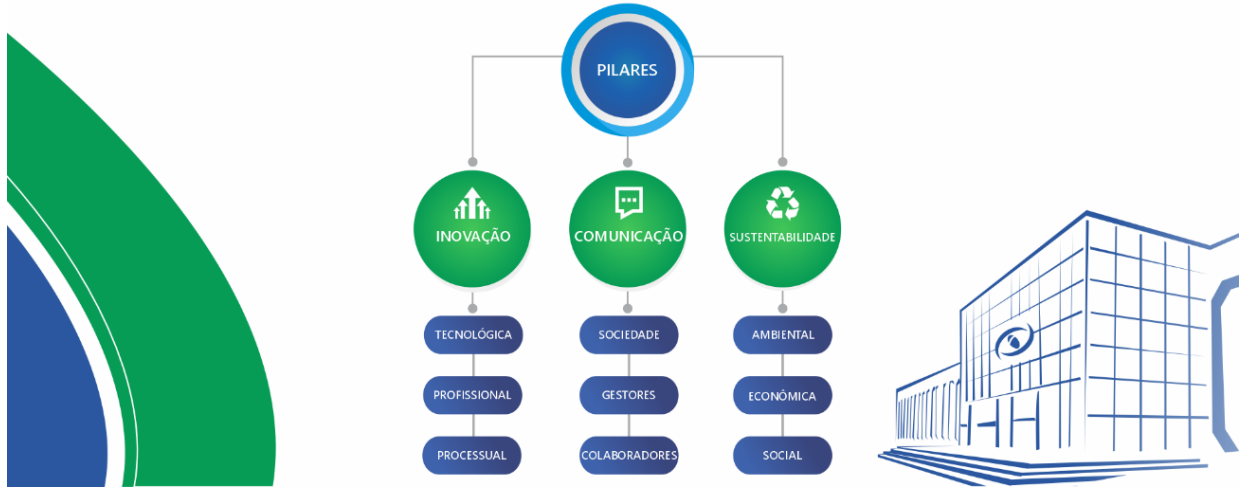
IDENTIDADE
ESTRATÉGICA
2026-2029

VISÃO

Ser um Tribunal de Contas sustentável, acessível e colaborativo, que orienta e fiscaliza para gerar valor público e confiança na sociedade.

MISSÃO

Provocar transformações na gestão pública que resultem em impactos positivos e perceptíveis para os cidadãos, mediante o exercício do controle externo.



MAPA
ESTRATÉGICO
2026-2029



OUVIDORIA



OUVIDOR
Conselheiro Osmar Jeronymo
2025-2026

EQUIPE TÉCNICA

Coordenador da Secretaria Executiva da Ouvidoria – Alvaro Scriptoro Filho

Assessor Técnico – Sinomar Tiago Rodrigues

Assessor – Wesley Eduardo Pardo Batista

Assessora – Elizabeth Cristina Altafini de Campos

IDENTIDADE ESTRATÉGICA OUVIDORIA - TCE-MS

VISÃO

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

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

PILARES

Controle Social - Transparência - Eficiência no Atendimento

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



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 no território do Estado de Mato Grosso do Sul, 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 2025	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
NOTÍCIAS DA OUVIDORIA	15
OUVIDORIA EM AÇÃO – PLANEJAMENTO PARA 2026	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

INTRODUÇÃO

O ano de 2025 representou um marco de consolidação e colheita de resultados para a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul (TCE/MS). Alicerçada na reestruturação e na modernização normativa implementadas no ano anterior, notadamente pelas Resoluções TCE-MS nº 226/2024 e nº 228/2024, a Ouvidoria transcendeu sua função receptiva para firmar-se, de forma definitiva, como o núcleo estratégico do controle social e da governança pública participativa no Estado.

Instituída pela Lei Estadual nº 2.634/2003 e plenamente integrada à estrutura da Corte de Contas, a Ouvidoria atua em estrita sintonia com os preceitos constitucionais e com a Identidade Estratégica do Tribunal. Mais do que um setor de atendimento, este órgão consolidou-se como o principal instrumento de concretização da cidadania ativa, assegurando que a sociedade tenha voz e poder de influência direta sobre os assuntos de interesse coletivo. Atuando como uma ponte de mão dupla entre a população e a Administração Pública, a Ouvidoria transforma a participação popular em inteligência institucional.

O acolhimento qualificado de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios deixa de ser apenas um registro burocrático para se tornar um vetor essencial de aprimoramento contínuo, induzindo a transparência, a eficiência e a probidade na gestão dos recursos públicos.

Neste contexto, a Ouvidoria vai além do repasse de informações e entrega as ferramentas para que a população atue como uma verdadeira auditora cívica: acompanhando demandas, formulando consultas e auxiliando de maneira eficaz na fiscalização do dinheiro público.

É com este compromisso inegociável com a clareza, a efetividade e a geração de valor público que apresentamos este documento. O presente Relatório de Gestão expõe, de forma analítica e transparente, o balanço das ações e os resultados alcançados pela Ouvidoria ao longo de 2025. Simultaneamente, estabelece o Planejamento para 2026, projetando metas, inovações e diretrizes estratégicas para garantir que o TCE/MS continue a serviço de uma administração cada vez mais responsável, responsiva e conectada aos anseios da sociedade sul-mato-grossense.

Conselheiro Osmar Jeronymo

Ouvidor

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2025

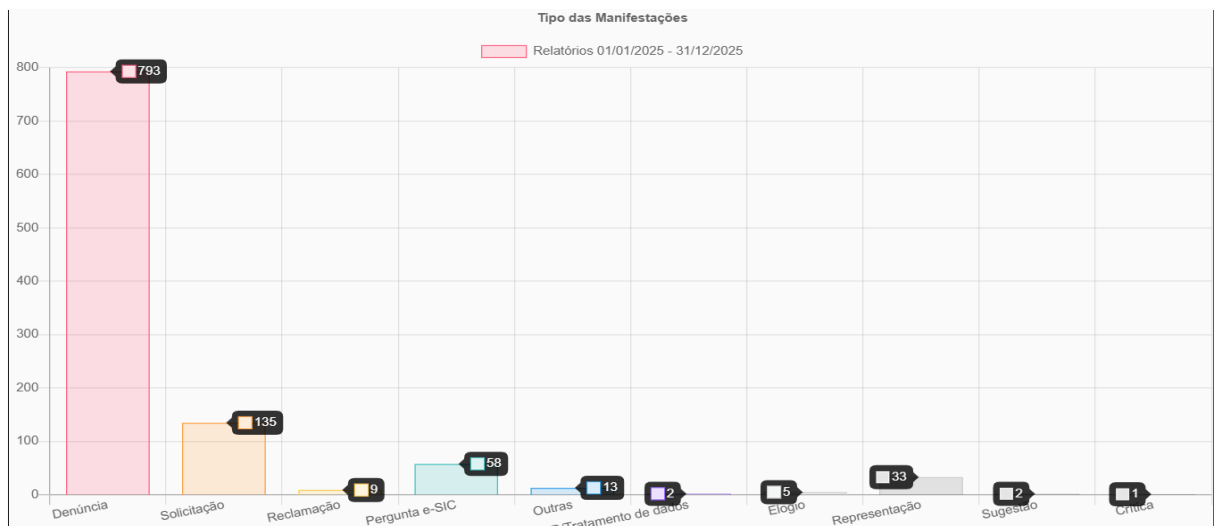
1. Participação do Comitê Técnico de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no Âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul (PREVAD);
2. Disponibilização da **Cartilha de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Assédio Sexual e à Discriminação** no portal da Ouvidoria;
3. Participação no evento **“Ouvidoria Day” 2025**;
4. Disponibilização do **Guia Prático** para auxiliar os municípios na implementação de ouvidorias no portal da Ouvidoria;
5. Participação no **Grupo de Trabalho da Rede Integrar**, ação n. 8, participação cidadã;
6. Atualização periódica da **Carta de Serviços ao Usuário**, edição 2025;
7. Participação no **ENCCO 2025** – Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, realizado em Macapá;
8. Participação no **Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD**;
9. **Atualização da página de avaliação dos trabalhos da Ouvidoria do TCE-MS**, com a implantação dos resultados da pesquisa de satisfação;
10. **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;
11. **Atualização da página e-Sic**, em atenção a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n. 12.527/2011);
12. Apresentação dos resultados do TCE-MS do Projeto Rede Cívica 2024 aos Tribunais de Contas;
13. Participação na criação do **“quiz do Prevad”**;
14. Atualização da Legislação disponível no portal da Ouvidoria do TCE-MS;
15. Criação do **“Guia Ouvidoria e Transparência”**;
16. Apresentação à UFMS do Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e Discriminação Desenvolvido no âmbito do TCE-MS;
17. Participação do **encerramento do Projeto Comunica Atricon**;
18. Inclusão do **assunto “Emendas Parlamentares” como nova categoria de solicitação no portal da Ouvidoria do TCE-MS**, as quais serão encaminhadas à Diretoria de Controle Externo;
19. Divulgação da **pesquisa de Diagnóstico** destinado à identificação de situações, percepções e desafios relacionados a **práticas de assédio e discriminação no âmbito dos Tribunais de Contas**, realizada pelo Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa – IRB;
20. Disponibilização Legislação interna/estadual/federal na página da Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

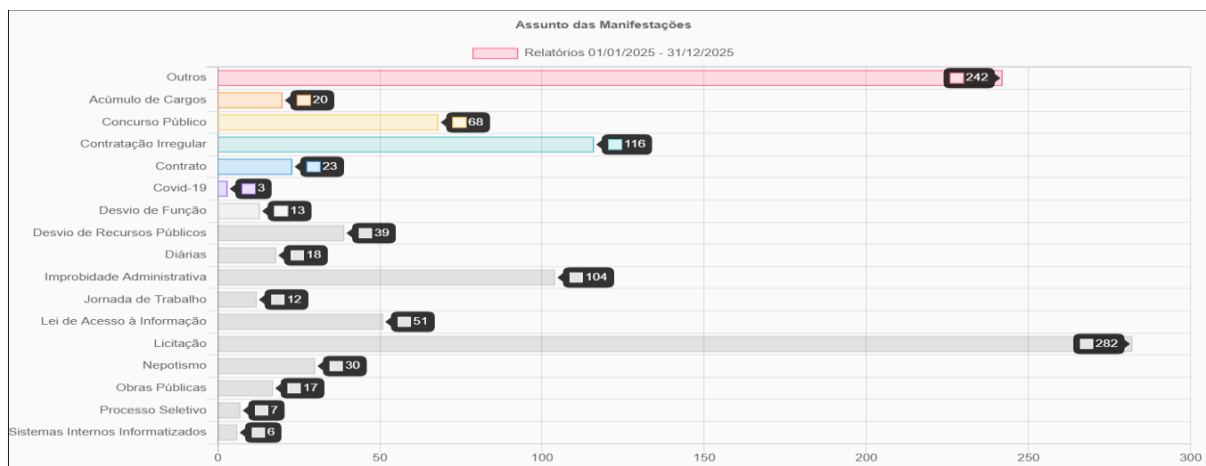
A manifestação é uma forma do cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com o atendimento ou serviço recebido, podendo assim auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão pública e serviços, combatendo a prática de atos ilícitos.

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.

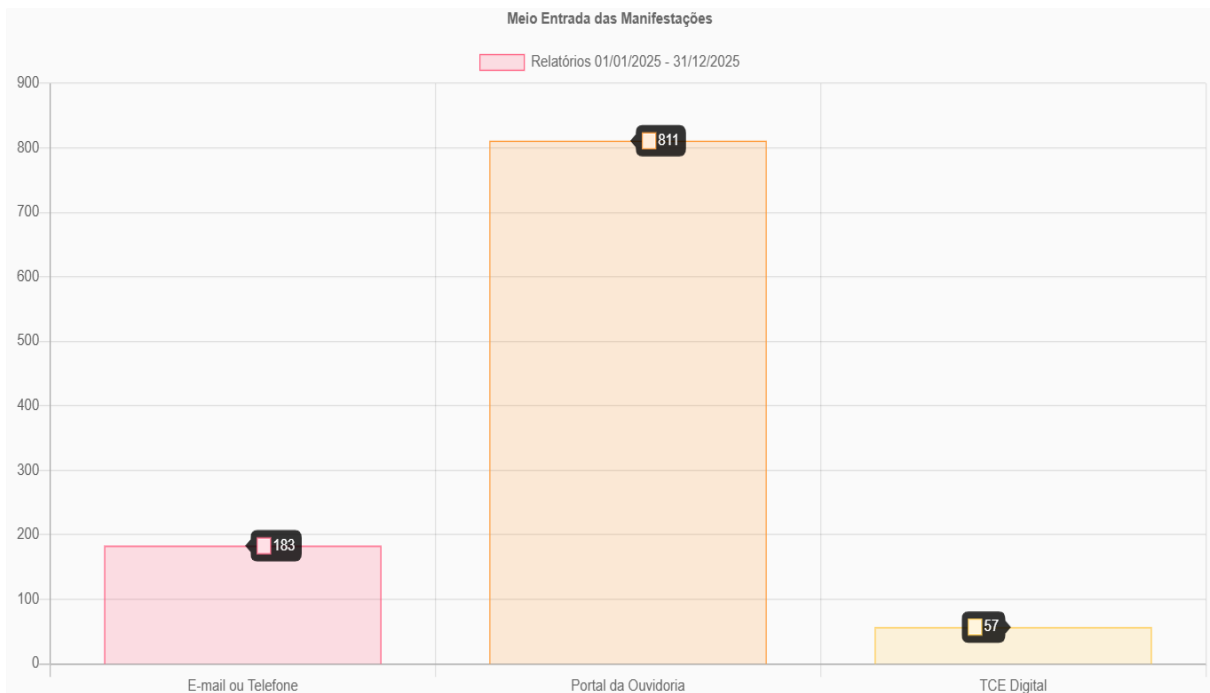
A Ouvidoria do TCE-MS, durante o ano de 2025, recebeu 1.051 manifestações sendo elas:



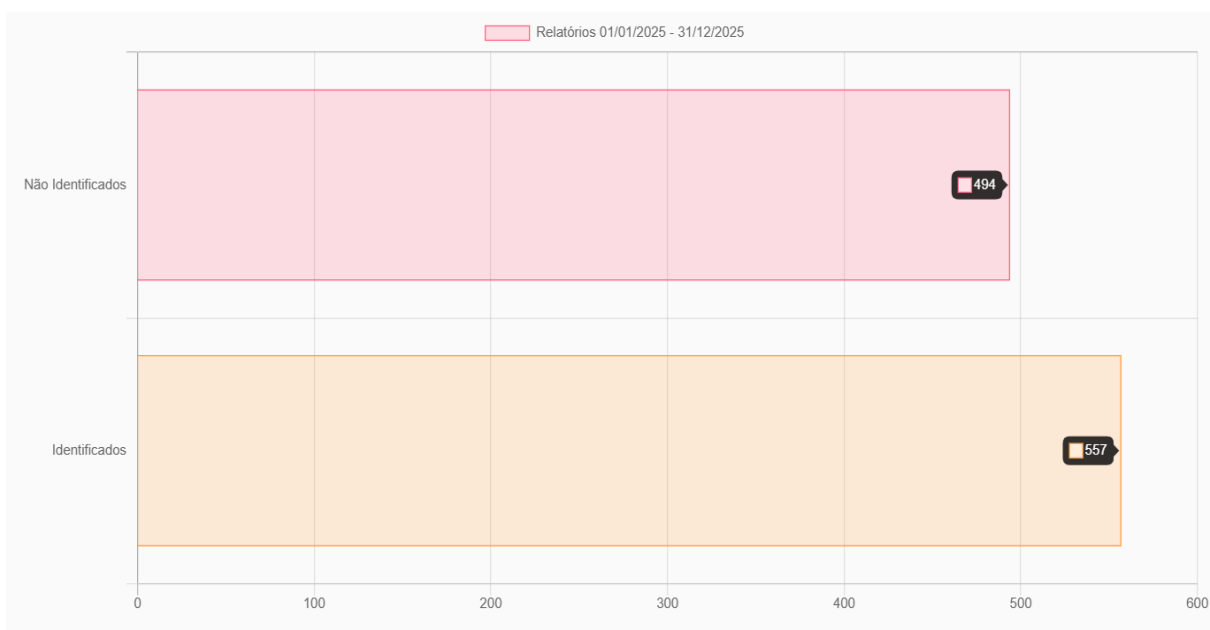
www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatórios



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



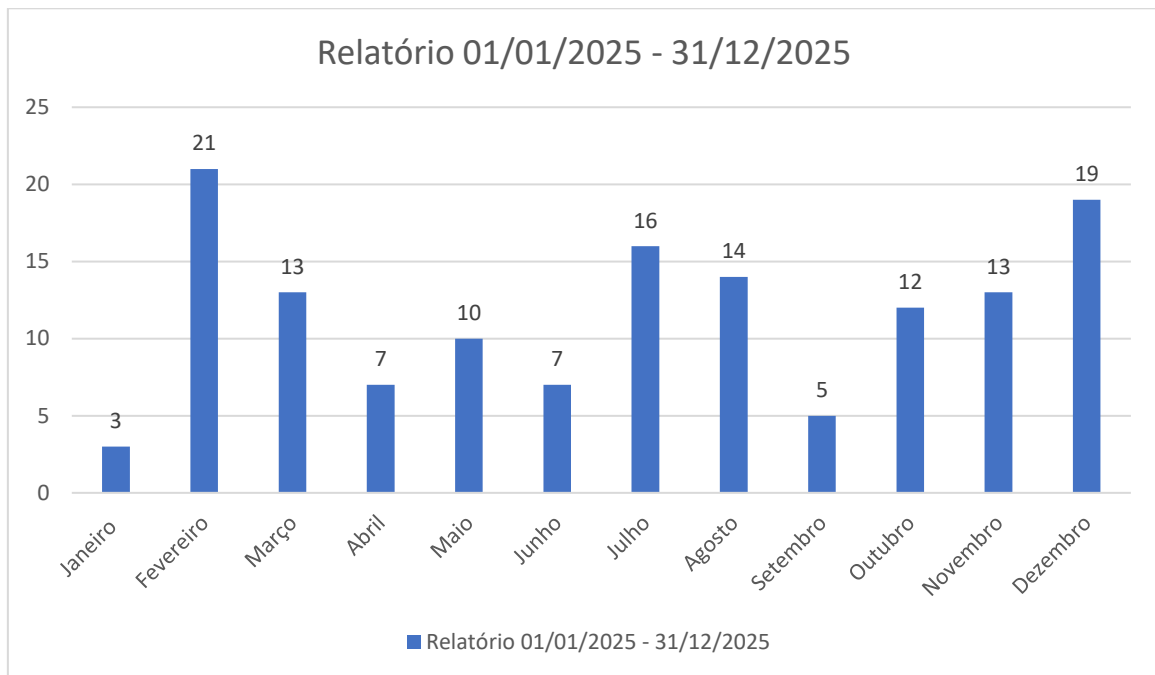
www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/relatórios



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

ATENDIMENTO RESOLVIDO SEM AUTUAÇÃO PROCESSUAL

No ano de 2025 foram encaminhadas 140 solicitações por e-mail, solucionadas sem a necessidade de autuação processual, número que reforça a eficácia do atendimento da Ouvidoria do TCE-MS.



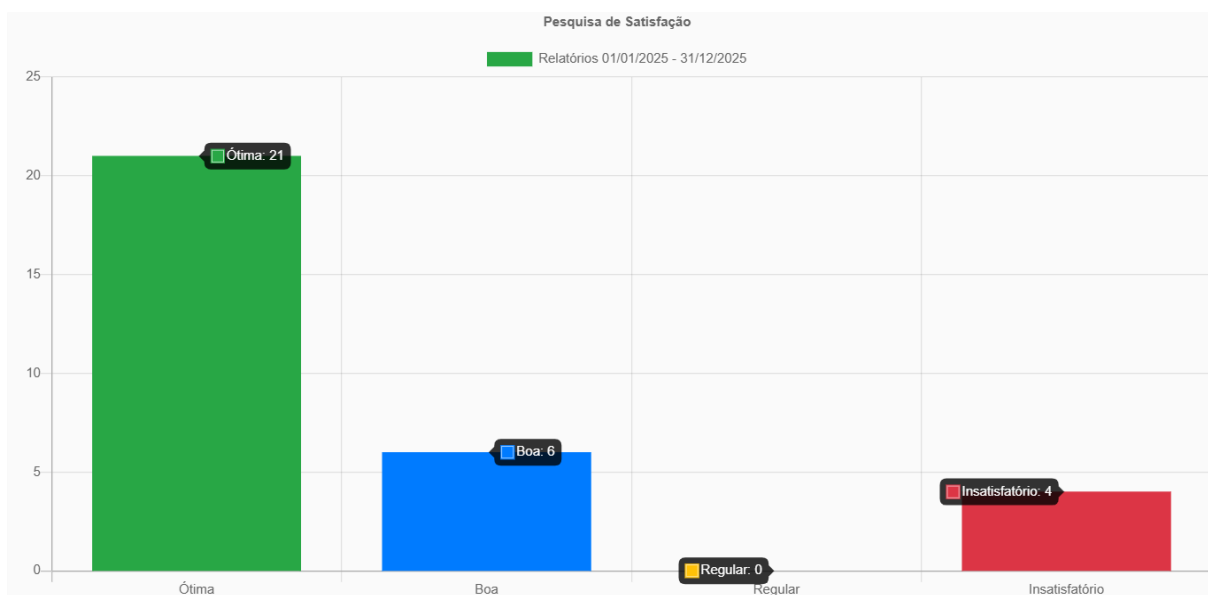
Fonte: Ouvidoria

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 27 usuários dos serviços disponibilizados aos cidadãos, representando 87% das 31 manifestações na Pesquisa de Satisfação durante o ano de 2025, 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.

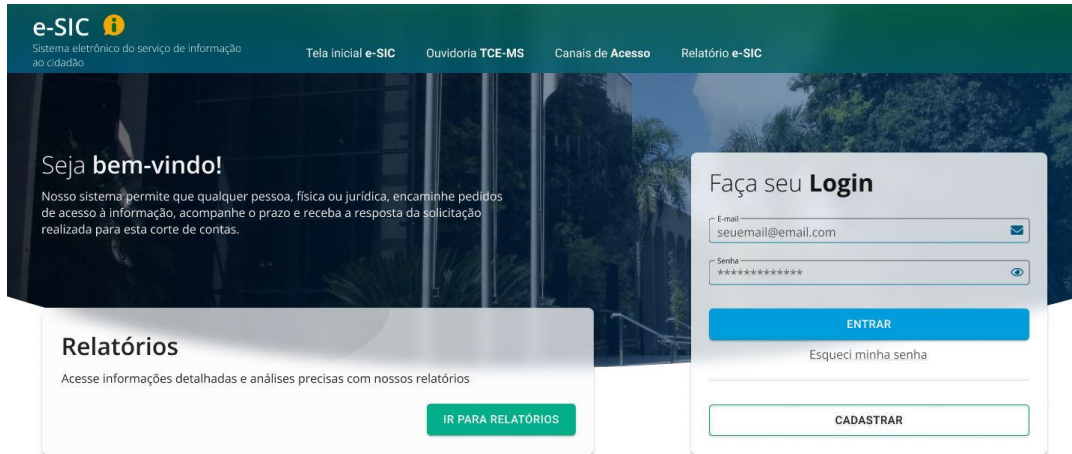
Compete a Ouvidoria divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, contemplando rigorosos padrões de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.º 13.709/2018) e com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011).

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.

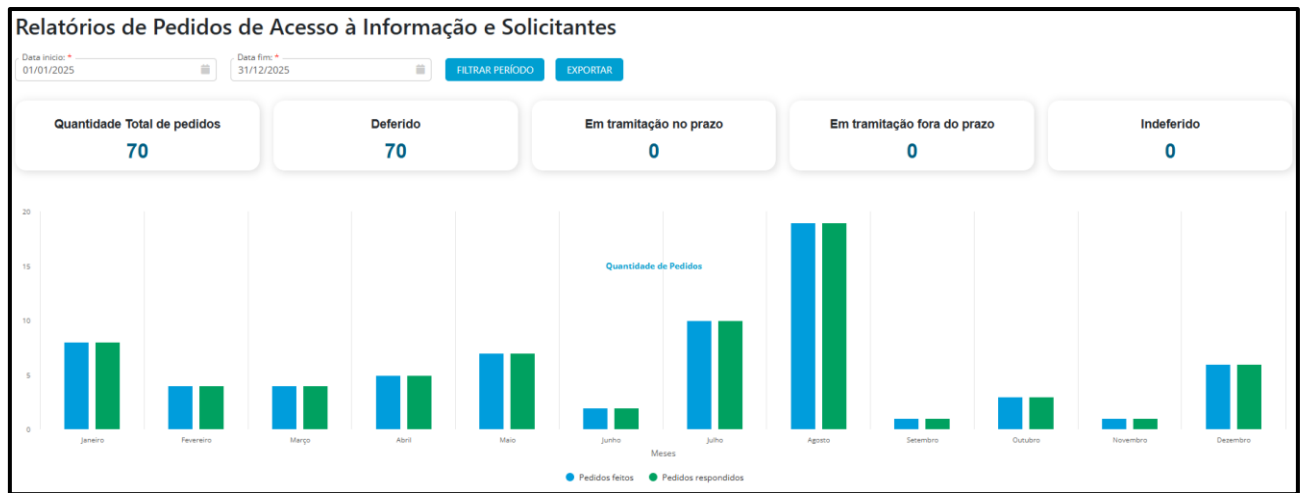


SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

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 2025:



NOTÍCIAS DA OUVIDORIA



21/01/2025

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



17/03/2025

[Dia Nacional do Ouvidor reforça importância da comunicação entre cidadão e instituições](#)



20/03/2025

['Guia Ouvidoria e Transparência' é o TCE-MS mais perto do cidadão](#)



09/04/2025

[Corregedora da Presidência da República elogia publicação do TCE-MS](#)



06/06/2025

[TCE-MS apresenta à UFMS boas práticas do programa de combate ao assédio](#)



18/06/2025

[TCE-MS participa de reunião virtual do grupo de trabalho da Rede Integrar](#)



01/07/2025
[TCE-MS publica versão atualizada da Carta de Serviços ao Usuário 2025](#)



10/07/2025
[TCE-MS participa da 2ª reunião técnica virtual da Rede Integrar - Ação nº8](#)



31/07/2025
[TCE-MS participa de reunião técnica da Rede Integrar voltada à promoção do controle social](#)



26/09/2025
[TCE-MS assina Carta Compromisso 2025 no ENCCO e fortalece a transparência e governança](#)



19/12/2025
[TCE-MS participa do encerramento do Projeto Comunica Atricon sobre tendências no relacionamento com o cidadão](#)

OUVIDORIA EM AÇÃO – PLANEJAMENTO PARA 2026

1. Participar do “Ouvidoria Day” 2026;
2. Estabelecer procedimentos e consequências legais no caso de assédio moral, assédio sexual, qualquer outra forma de violência e discriminação dentro do ambiente institucional;
3. Criar uma campanha interna educativa e preventiva sobre as formas de assédio, discriminação e qualquer outra forma de violência;
4. Participar do ENCCO 2026, Encontro Nacional de Controle Interno, Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil;
5. Participar do Comitê Gestor de Proteção de Dados – COGPD;
6. 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;
7. Participar da Comissão de Avaliação e de Controle da Qualidade com base no Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas;
8. Participar do Comitê Técnico de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;
9. Participar do Grupo de Estudos Participação Cidadã da Rede Integrar por recomendação da Atricon;
10. Participar das ações do Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Técnico e Social do Instituto Rui Barbosa – IRB;
11. Elaborar uma cartilha de orientação sobre o atendimento adequado às pessoas com deficiência (Guia de Boas Práticas para atendimento às pessoas com Deficiência);
12. Realizar um levantamento sobre a existência e o funcionamento das Ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo dos 79 municípios de MS, e consolidar relatório final para conscientização dos gestores;
13. Realizar levantamento sobre a existência e o funcionamento dos Conselhos Municipais de Saúde, FUNDEB, Educação, Alimentação Escolar e Assistência Social nos 79 municípios. O projeto resultará em diagnóstico e relatório técnico para subsidiar a atuação dos Conselheiros e fortalecimento da gestão democrática;
14. Desenvolver uma cartilha acerca da formação de Conselheiros Municipais de Saúde, Educação e Assistência Social;
15. Firmar parceria com a Escola de Gestão Pública do TCE-PR, acerca do Projeto Capacitação EAD para Conselheiros Municipais;
16. Disponibilizar Legislação interna/estadual/federal na página da Ouvidoria;
17. Treinamento e capacitação para a equipe da Ouvidoria, incluindo: Treinamento em técnica de comunicação e treinamento em uso de tecnologia;
18. Aprimorar a página “Cidadão” para fomentar o Controle Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TCE-MS, no ano de 2025, 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 2025, 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, 08 de abril de 2026.

Alvaro Scriptori Filho
Coordenador da Secretaria Executiva da Ouvidoria



TRIBUNAL DE CONTAS

Estado de Mato Grosso do Sul

Contatos da Ouvidoria
0800-6472266
(67) 3317-1560

ouvidoria@tce.ms.gov.br

Av. Des. José Nunes da Cunha, s/nº - Bloco 29
Parque dos Poderes
Campo Grande – MS
CEP 79.031-902

