

Quinta-Feira, 02 de Abril de 2026

## Sérgio Ricardo destaca papel das ouvidorias na gestão pública e aponta desafio de transformar demandas em políticas efetivas

O presidente do Tribunal de Contas de Mato Grosso (TCE-MT), conselheiro Sérgio Ricardo, defendeu que as ouvidorias são instrumentos essenciais para orientar decisões públicas e melhorar a gestão, e afirmou que a falta de escuta ao longo dos anos contribuiu para aprofundar desigualdades entre os municípios do estado. A declaração foi feita na abertura do Dia da Ouvidoria, que reúne servidores e representantes de instituições públicas no auditório da Escola Superior de Contas, nesta quinta-feira (26).

“Mato Grosso não é o mesmo para todo mundo. Nós temos ilhas de riqueza e ilhas de pobreza, ilhas de atenção e ilhas de esquecimento. E isso acontece porque, ao longo dos anos, muitos gestores ouviram, mas não escutaram. Entrou por um lado e saiu pelo outro. O caminho para mudar essa realidade é escutar de verdade a população”, afirmou o presidente.

Para tanto, foram apresentadas ferramentas gratuitas que reforçam a atuação desses canais, como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a Carta de Serviços ao Usuário. “Estamos disponibilizando sistemas como o Serviço de Informação ao Cidadão e a Carta de Serviços para que prefeituras e câmaras possam melhorar o atendimento à população. Tudo isso de forma gratuita”, disse Sérgio Ricardo.

Crédito: Thiago Bergamasco/MPC-MT



Abertura do Dia da Ouvidoria, no auditório da Escola Superior de Contas. Clique [aqui](#) para ampliar. Na sequência, o ouvidor-geral do TCE-MT, conselheiro Antonio Joaquim, ressaltou o impacto direto das manifestações da população na atuação do Tribunal, destacando que a ouvidoria já influencia de forma concreta as decisões do Plenário. “No ano passado, recebemos cerca de 1.200 manifestações na ouvidoria. Dessas, muitas se transformaram em representações que foram analisadas e julgadas pelo Tribunal. Hoje, quase 40% dos nossos julgamentos têm origem na Ouvidoria. Ou seja, o cidadão, inclusive de forma anônima, está participando diretamente do controle da gestão pública”, explicou.

De acordo com o conselheiro, o avanço das ouvidorias no estado entra agora em uma nova etapa, com foco na qualidade e na efetividade. “Se você tem 100% dos municípios com ouvidoria, isso não significa que 100% delas estão funcionando bem. Agora, o momento é de aprimoramento, de fazer com que essas

ouvidorias realmente contribuam para a eficiência da gestão. Por isso que a gente fala: ouvidoria forte, gestão eficaz.”

Presente na solenidade de abertura, o conselheiro Alisson Alencar destacou a importância de transformar as informações recebidas em decisões concretas, com foco em resultados para a população. Além disso, ressaltou o papel da tecnologia nesse processo. “A transformação digital será fundamental para gerar inovação e ganho de eficiência com os recursos que já temos. O desafio é usar melhor aquilo que já está disponível, com inteligência e planejamento.”

### **Transformando escuta em resultado**

O Dia da Ouvidoria é organizado pela Ouvidoria-geral do TCE-MT e pela Escola Superior de Contas, atendendo à programação nacional do Instituto Rui Barbosa (IRB) e da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon), com apoio da regional da Controladoria Geral da União (CGU) e Controladoria Geral do Estado (CGE).

Na ocasião, o superintendente da Controladoria-Geral da União (CGU) em Mato Grosso, Ricardo Plácido, destacou que o principal desafio das ouvidorias hoje é transformar as informações recebidas em ações concretas por parte da gestão pública. “Qual é o nosso grande desafio hoje? É conseguir trabalhar essas manifestações de forma estratégica. Não adianta escutar muito, ter muita informação e não conseguir levar isso ao gestor de maneira estruturada e, principalmente, devolver para o cidadão como melhoria efetiva do serviço público.”

Representando o Conselho Deliberativo das Ouvidorias da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), Edson Vismona ressaltou a importância da escuta qualificada como instrumento de aproximação entre o cidadão e o Poder Público.

“Quando falamos em ouvidoria, estamos falando da necessidade de escutar de verdade. Muitas vezes, o cidadão encontra dificuldades para acessar as instituições e acaba desistindo, achando que não será ouvido. Mas ele é fundamental. É ele que paga os impostos e é ele que precisa ser atendido. A ouvidoria tem esse papel de aproximar, de representar e de dar voz a quem procura o Estado”, salientou.

### **Programação**

A programação incluiu a apresentação de experiências práticas de ouvidorias em diferentes esferas da administração pública. Pela manhã, a ouvidora da Prefeitura de Cascavel (PR), Karen Gleyce Fracaro, abordou o tema “Ouvidoria como instrumento de governança do Poder Executivo”.

“A ouvidoria hoje é mais ouvida pelo gestor do que anteriormente, mas ainda precisamos avançar. O nosso trabalho é justamente fazer essa mediação entre o Poder Público e a população, para que a ouvidoria se torne, de fato, a voz do cidadão e um instrumento real de governança dentro do Executivo”, disse.

Na área da saúde, a ouvidora do Conselho Municipal de Saúde de Pedra Preta, Marildete Rocha, trouxe um relato sobre os desafios enfrentados na manutenção desses canais de escuta, destacando o fechamento da ouvidoria local sem a participação do conselho.

“A proposta foi direto para o Legislativo, sem deliberação. Nós já buscamos o Ministério Público e estamos atuando para que essa ouvidoria volte a funcionar, porque ela é essencial para atender a população e acolher demandas muito sensíveis”, explicou.

Também integraram a programação o coordenador-geral de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS do Ministério da Saúde, Leonardo de Carvalho Maia, que tratou da implantação de ouvidorias nos municípios, e a ouvidora da Câmara Municipal de Londrina (PR), Paola Vidotti, com palestra sobre o uso da escuta como instrumento da atuação parlamentar.

O encerramento fica por conta do vereador por Cuiabá Fellipe Corrêa, que apresenta a experiência “Fala Cuiabá” e do analista político Vinicius Carvalho. Logo depois, terá o ato de abertura, registro e posse da mesa diretora da ABO-MT.

Secretaria de Comunicação/TCE-MT