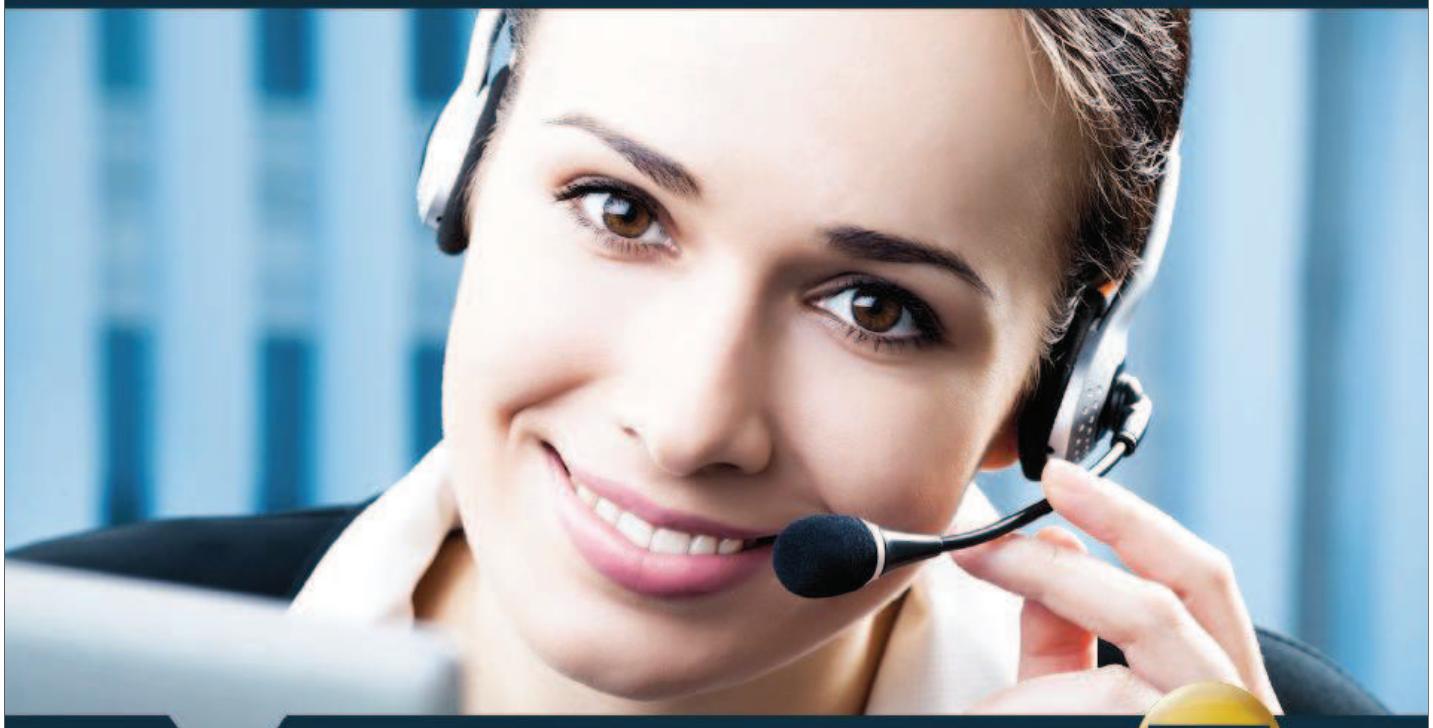


A voz do cidadão na melhoria da gestão pública



Ouvidoria de Contas



É um canal direto de comunicação do TCE-MT com o cidadão, para ouvir dúvidas, críticas, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e comunicações de irregularidades contra gestores e órgãos que fizeram uso inadequado dos recursos públicos.



O que é Ouvidoria?

CF/88 – processo de redemocratização do Brasil

EC nº. 19/1998 – Princípio da Eficiência

LC nº. 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal

LC nº. 131/2009 – Obriga os Gestores a Divulgarem os Gastos Públicos

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.



No TCE-MT

- Leis nº. 7.730/2002 e nº 8.762/2007
- IN nº 001/2009
- Resolução Normativa nº 08/2009 - Manual
- Orientação Normativa nº 02/2011

Como começou?

A Ouvidoria é importante na estrutura de um órgão público, pois **pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado**, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize o controle social das políticas públicas.

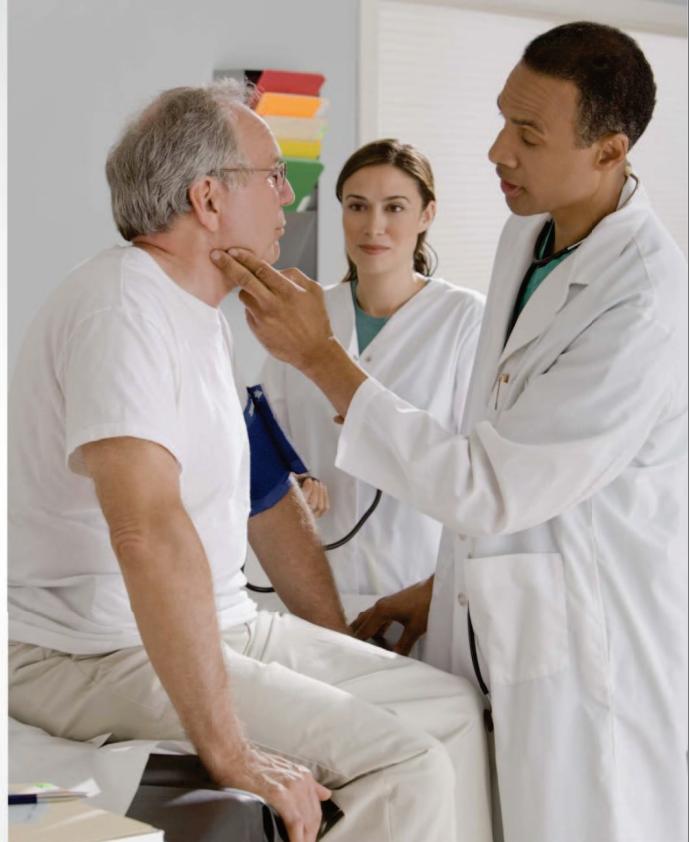
CURIOSIDADE

No Brasil, a primeira prefeitura a implantar uma Ouvidoria foi Curitiba-PR, isso em 1986.



A importância da Ouvidoria.

Deve funcionar como **um controle social da qualidade do serviço público**, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes nas instituições.



Como funciona a Ouvidoria.

Fomentando a participação e a conscientização do cidadão acerca do direito de receber um serviço público de qualidade e eficiente.

Garantindo os direitos do cidadão.

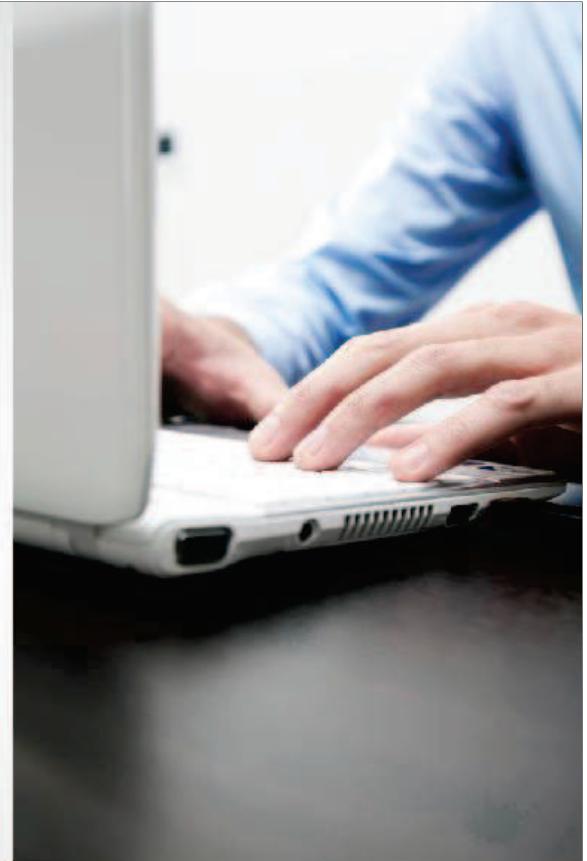


Como atua a Ouvidoria?

Receber as comunicações de irregularidades, reclamações, sugestões, críticas, solicitações, elogios e dúvidas.

Encaminhar a informação do relatado a unidade competente para apuração ou conhecimento dos fatos.

Retornar ao cidadão o encaminhamento da manifestação.



Funções da Ouvidoria.

A Ouvidoria pode trabalhar com o público:

- ✓ Interno;
- ✓ Externo.

***Permite uma
administração participativa.***

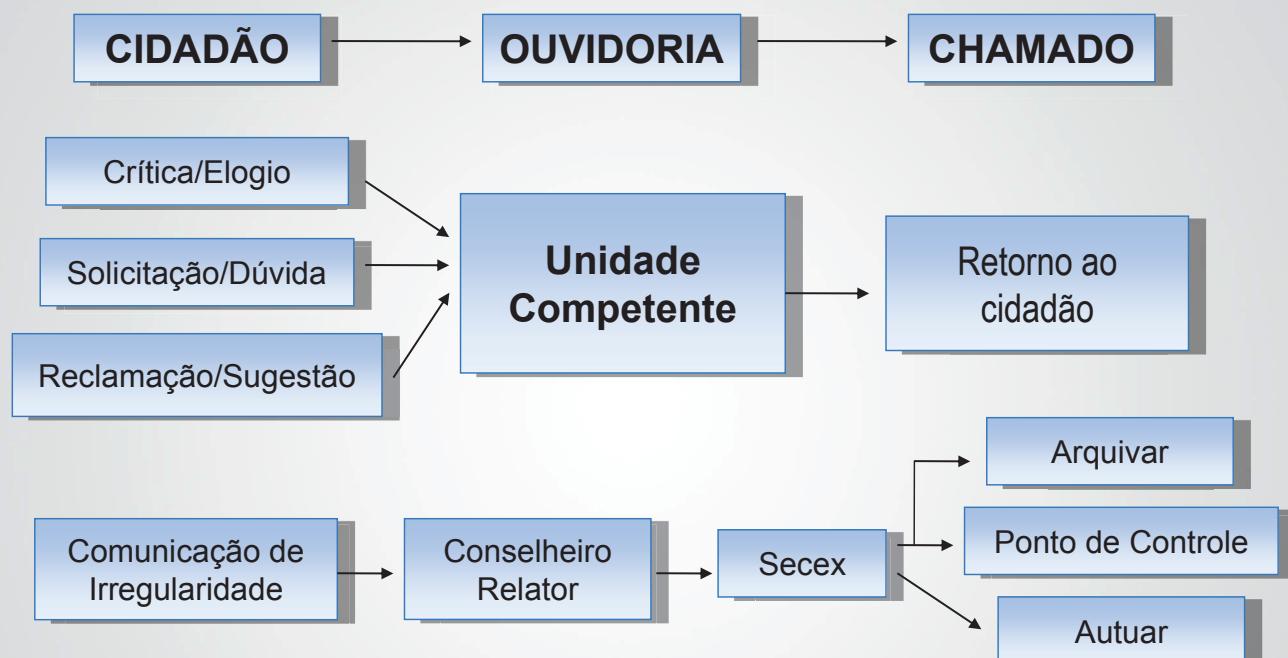


Público da Ouvidoria.

Deve ser formalizada por ato administrativo, definindo o seguinte:

- ✓ Posição da ouvidoria na estrutura organizacional da instituição;
- ✓ Competência da ouvidoria;
- ✓ Atribuições do ouvidor;
- ✓ Prazo para as unidades informar a ouvidoria;
- ✓ Prazo para o ouvidor dar resposta final ao cidadão;
- ✓ Ampla colaboração dos dirigentes e servidores em prestar com agilidade as informações solicitadas.

Implantação de Ouvidoria.



Fluxograma

Para que uma irregularidade seja apurada, o cidadão não precisa se identificar, desde que comprovada a existência de fortes indícios da veracidade dos fatos ou que sejam acompanhados de documentos probatórios do alegado.

Artigo 221, §2º da Resolução nº.14/2007.



Preciso me identificar?

The image shows two screenshots of the Tribunal de Contas do Mato Grosso website. The left screenshot shows the main menu with 'Serviços' (Services) and 'Pesquisa de Processos' (Process Search) highlighted with red ovals. The right screenshot shows the 'Pesquisa de Processos' page, which includes fields for 'Número do Processo / Denúncia / Decisão' (Process Number / Complaint / Decision), 'Assunto' (Subject), and 'Palavra-chave' (Keyphrase). A large red oval highlights the 'Número do Processo / Denúncia / Decisão' field.

Como consultar?

Como consultar?

Índices da Ouvidoria-geral do TCE

Assunto	2009	2010	2011	2012
Atendimentos	1.183	1.291	1.556	704
Comunicação de Irregularidades	980	1.045	1.223	575
Autuados	216	88	50	51
Pontos de Controle	212	142	82	75
Julgados	213	83	37	10

Plano Estratégico 2012 – 2013

Assegurar efetividade às iniciativas do controle social relacionadas ao controle externo.

Meta 3.1: Garantir o julgamento de 100% das denúncias e representações em até 120 dias do protocolo, desde que não ultrapasse o julgamento das contas anuais correspondentes, até dezembro de 2013.

Indicadores da Ouvidoria.

As maiores dificuldades encontradas pela ouvidoria pública geralmente estão localizadas dentro da própria instituição:

- ✓ Descrença por parte do cidadão quanto aos resultados a serem alcançados;
- ✓ Reação interna negativa dos integrantes da organização;
- ✓ Corporativismo;
- ✓ Obstruções de canais internos de relacionamento que impedem a atuação da ouvidoria.

Dificuldades da Ouvidoria.

- ✓ Ter o comprometimento da alta administração das organizações;
- ✓ Treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão;
- ✓ Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo prioridades de trabalho;
- ✓ Manter diálogo constante com as demais unidades, bem como com outras ouvidorias, órgãos públicos e entidades de participação social;
- ✓ Acompanhar as mudanças na legislação da área;
- ✓ Acompanhar o direcionamento das políticas públicas do órgão.

Sucesso da Ouvidoria.



Disque Ouvidoria
0800-647-2011



Ouvidoria Online
www.tce.mt.gov.br/ouvidoria



e-mail
ouvidoria@tce.mt.gov.br



Correspondência
Ouvidoria Geral do TCE-MT. Rua 6, s/n
Centro Político e Administrativo CEP:78049-915



Telefone
(65)3613-7664



Fax
(65)3613-7524

Canais de comunicação da Ouvidoria.



**Acesso a informações públicas
de um jeito fácil e rápido**

**Serviço de
informação
ao cidadão**

O cidadão que quiser solicitar o acesso a informações públicas relacionadas ao TCE-MT é só fazê-lo.

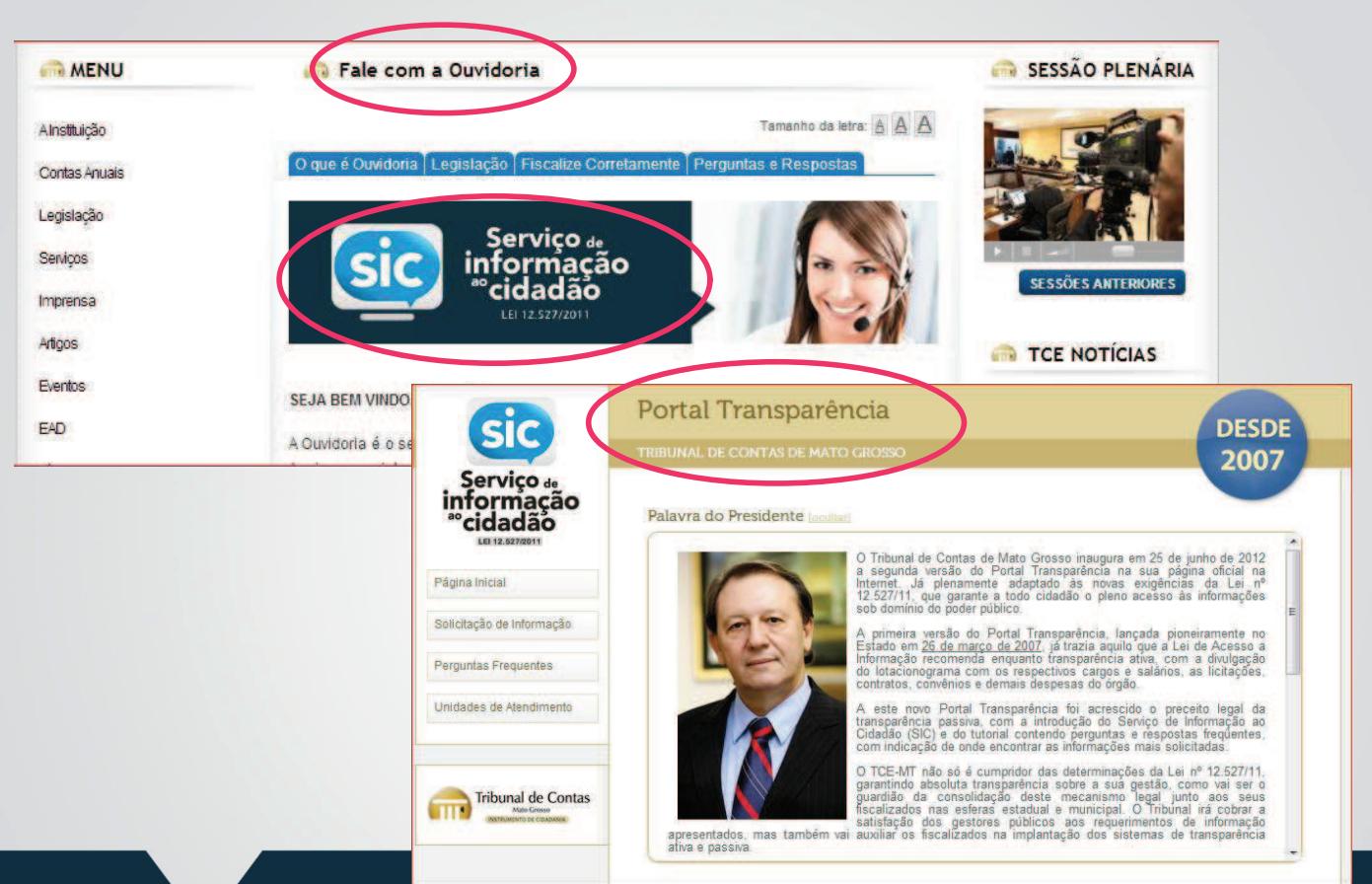
O interessado solicita as informações pelo Portal Transparência acessando www.tce.mt.gov.br ou pelos canais de comunicação da Ouvidoria.

O TCE-MT e a LAI.

“A transparéncia, à partir de agora obrigatória também por lei, funciona como inibidor eficiente de todo mal uso do dinheiro público e também de todas as violações dos direitos humanos. Fiscalização, controle e avaliação são as bases para uma ação pública ética e honesta”.

Presidente Dilma Rousseff

Lei nº 12.527/2011 LAI



The image is a screenshot of the website of the Tribunal de Contas de Mato Grosso (TCE-MT). The top navigation bar includes links for 'MENU', 'Fale com a Ouvidoria' (highlighted with a red circle), 'SESSÃO PLENÁRIA', and 'TCE NOTÍCIAS'. The main content area features a banner for 'SIC' (Serviço de Informação ao Cidadão) with the text 'LEI 12.527/2011' and a photo of a customer service representative. Below this is a large section for 'Portal Transparéncia' with a banner for 'TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO'. This section includes a photo of a man in a suit, a link to 'Palavra do Presidente', and a detailed text about the inauguration of the portal. A blue circular badge in the top right corner says 'DESPDE 2007'.

Como consultar.

Como consultar.

Portal Transparéncia
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Palavra do Presidente [\[localizar\]](#)

[Página Inicial](#)

[Solicitação de Informação](#)

[Perguntas Frequentes](#)

[Unidades de Atendimento](#)

Tribunal de Contas
Mato Grosso
INSTRUMENTO DE CIDADÃO

DESENDE 2007

Palavra do Presidente [\[localizar\]](#)

O Tribunal de Contas de Mato Grosso inaugura em 25 de junho de 2012 a segunda versão do Portal Transparéncia na sua página oficial na Internet. Já plenamente adaptado às novas exigências da Lei nº 12.527/11, que garante a todo cidadão o pleno acesso às informações sob domínio do poder público.

A primeira versão do Portal Transparéncia, lançada pioneiramente no Estado em 26 de março de 2007, já trazia aquilo que a Lei de Acesso à Informação recomenda enquanto transparéncia ativa, com a divulgação do lotacionograma com os respectivos cargos e salários, as licitações, contratos, convênios e demais despesas do órgão.

A este novo Portal Transparéncia foi acrescido o preceito legal da transparéncia passiva, com a introdução do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e do tutorial contendo perguntas e respostas frequentes, com indicação de onde encontrar as informações mais solicitadas.

O TCE/MT não só é cumpridor das determinações da Lei nº 12.527/11, garantindo a transparéncia ativa e passiva.

Como Consultar:

Escolha o assunto: [\[localizar\]](#)

Escolha a opção: [\[localizar\]](#)

Visualize ou baixe a publicação: [\[localizar\]](#)

Pesquisar: [\[localizar\]](#)

LEI 12.527/2011
Informações sobre a Lei de Acesso à Informação

GESTÃO DE PESSOAS
Organograma, lotacionograma, salários, PCCS, etc.

CÓDIGO DE ÉTICA
Informações sobre o código de ética do Tribunal de Contas

LRF
Publicações dos anexos da Lei de Responsabilidade Fiscal

DESPESAS
Informações sobre as despesas do Tribunal de Contas

FUNDECONTAS
Informações sobre o FUNDECONTAS

LICITAÇÕES
Informações sobre todas as licitações do Tribunal de Contas

CONTRATOS ADMINISTRATIVOS
Todos os contratos administrativos e congêneres do Tribunal de Contas

CONVÊNIOS
Todos os convênios firmados pelo TCE/MT

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

PLANEJAMENTO

LEGISLAÇÃO

Como consultar.

Portal Transparéncia
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Palavra do Presidente [\[localizar\]](#)

[Página Inicial](#)

[Solicitação de Informação](#) **SELECTED**

[Perguntas Frequentes](#)

[Unidades de Atendimento](#)

Tribunal de Contas
Mato Grosso
INSTRUMENTO DE CIDADÃO

DESENDE 2007

Portal Transparéncia
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Solicitação de informações

Não encontrou alguma informação? [Solicite aqui!](#)

Data	Protocolo	Solicitante	Resumo do pedido	Situação
28/09/2012	00014/2012	GABRIEL DE ALMEIDA FARIA	Gostaria de saber quando foi realizado o último concurso para provimento de cargos de nível médio neste tribunal. Gostaria também de saber o quantitativo de cargos vagos na sede do TCE MT e demais un...]	Concluído
28/09/2012	00013/2012	Pedro Henrique Magalhães Azevedo	Bom tarde, com base no art. 10 da Lei 12.527/10, gostaria de obter as seguintes informações: 1. Esse Tribunal tem a prática de recomendar aos jurisdicionados que sejam observados critérios de sustent...]	Em andamento
24/09/2012	00012/2012	Leandro Torres	Solicita as seguintes informações: 1)Quantitativo de cargos de Auditor Púlico Civil e a respectiva lei que os cria. 2)Quantitativo discriminado conforme as especialidades do cargo de Auditor Púlo [...]	Concluído
14/08/2012	00010/2012	Ulisses Garcia Neto	Olá, gostaria de se possível, fosse disponibilizado o plano de trabalho das	Concluído

Como consultar.



Tribunal de Contas Mato Grosso

INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Naíse Campos Silva Freire
Secretária Executiva da Ouvidoria-geral

(65) 3613-7524

ouvidoria@tce.mt.gov.br

“Nosso compromisso
é atuar com ética e
responsabilidade na
formação da
cidadania ativa.”

Obrigada.