

***A voz do cidadão na melhoria da gestão pública***



## ***Ouvidoria de Contas***



Tribunal de Contas  
Mato Grosso  
INSTRUMENTO DE CIDADANIA

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 n.º 001/2009
- Resolução Normativa n.º 08/2009 - Manual
- Orientação Normativa n.º 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.***

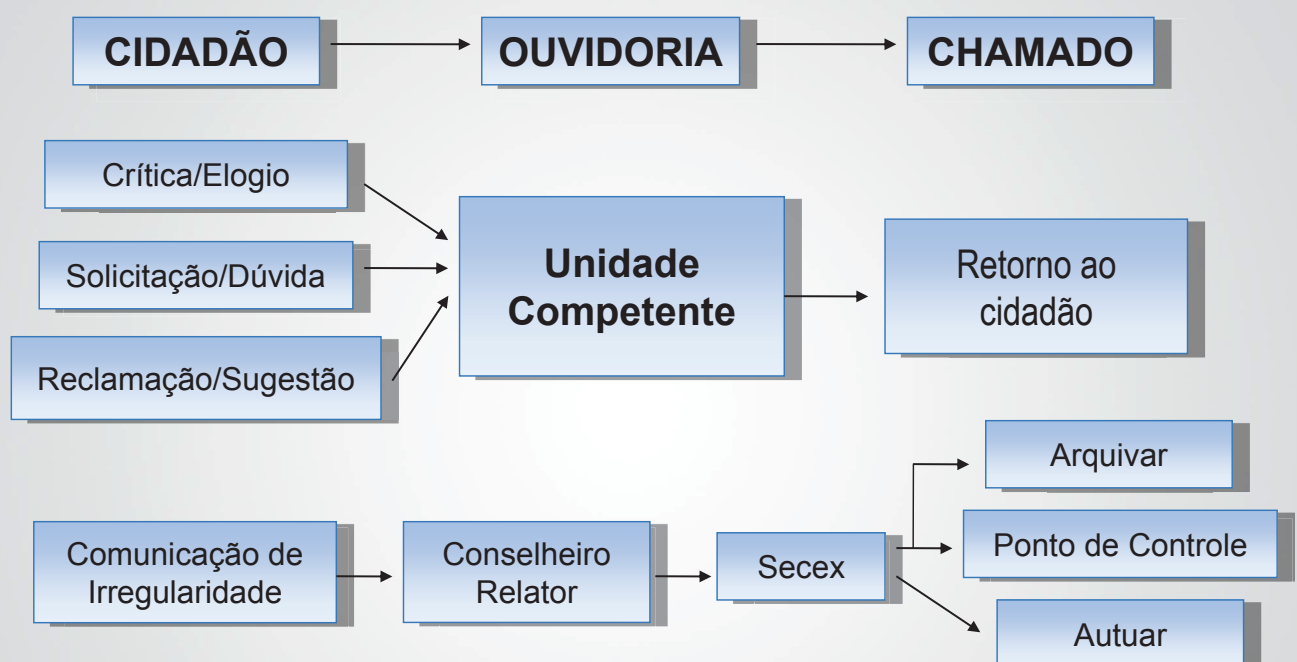


## ***Público da Ouvidoria.***

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 overlapping screenshots of the Tribunal de Contas Mato Grosso website. The top screenshot shows the main menu with 'Serviços' highlighted. The bottom screenshot shows the 'Pesquisa de Processos' (Process Search) form. In both screenshots, the 'Pesquisa de Processos' option in the menu and the search form itself are circled in red. The search form includes fields for 'Unidade Gestora', 'Nome das partes', 'CNPJ', and a table for 'Nº do Processo / Denúncia / Decisão' with columns for 'Nº', 'Ano', and 'Processo'. There are also fields for 'Assunto e Palavra Chave' and a 'Verificação de Segurança' section.

## Como consultar?

**Tribunal de Contas**  
Mato Grosso  
INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Portal do TCE | MP de Contas | **Ouvidoria** | Julgamentos | Publicações | Portal Nacional | Mapa do Site

MENU | **Fale com a Ouvidoria** | SESSÃO PLENÁRIA

Alstituição  
Contas Anuais  
Legislação  
Serviços  
Imprensa  
Artigos  
Eventos  
EAD  
Vídeos  
Licitações  
Pauta de Julgamento  
Contato

PESQUISAS

Tamanho da letra: A A A

O que é Ouvidoria | Legislação | Fiscalize Corretamente | Perguntas e Respostas

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

**SEJA BEM VINDO, CIDADÃO**

A Ouvidoria é o seu canal de comunicação direta com o Tribunal de Contas de Mato Grosso. Aqui você registra a sua opinião sobre a qualidade dos serviços públicos em nosso Estado e desse modo contribui com a fiscalização da aplicação dos nossos recursos.

Os comunicados de irregularidades que apresentem os necessários requisitos de veracidade e consistência serão encaminhados para apuração dos fatos e adoção de demais medidas cabíveis. E você pode acompanhar o trâmite da sua comunicação pelo nosso Portal.

Estamos aqui para te ouvir e contribuir para o exercício da sua cidadania. Acesse um dos nossos canais:

SESSÕES ANTERIORES

**TCE NOTÍCIAS**

14ª Aula EAD  
- Dia 8 de Outubro (segunda-feira)  
- 14:00 horas  
- Palestrante: Ana Emília L. Brasil Salero

+ TCE NOTÍCIAS

**TCE RÁDIO**

## 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](http://www.tce.mt.gov.br/ouvidoria)



**e-mail**  
[ouvidoria@tce.mt.gov.br](mailto: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.



LEI 12.527/2011

**Serviço de  
informação  
ao cidadão**

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

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](http://www.tce.mt.gov.br) ou pelos canais de comunicação da Ouvidoria.

## O TCE-MT e a LAI.

“A transparência, 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

MENU

Fale com a Ouvidoria

SESSÃO PLENÁRIA

Tamanho da letra: A A A

O que é Ouvidoria | Legislação | Fiscalize Corretamente | Perguntas e Respostas

SIC Serviço de informação ao cidadão LEI 12.527/2011

SEJA BEM VINDO

A Ouvidoria é o se

Portal Transparência

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

DESDA 2007

Palavra do Presidente

O Tribunal de Contas de Mato Grosso inaugura em 25 de junho de 2012 a segunda versão do Portal Transparência 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 Transparência, lançada pioneiramente no Estado em 25 de março de 2007, já trazia aquilo que a Lei de Acesso à Informação recomenda enquanto transparência 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 Transparência foi acrescido o preceito legal da transparência 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 absoluta transparência sobre a sua gestão, como vai ser o guardião da consolidação deste mecanismo legal junto aos seus fiscalizados nas esferas estadual e municipal. O Tribunal irá cobrar a satisfação dos gestores públicos aos requerimentos de informação apresentados, mas também vai auxiliar os fiscalizados na implantação dos sistemas de transparência ativa e passiva.

**Como consultar.**

**Portal Transparência**  
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

**DESDE 2007**

Palavra do Presidente [localizar](#)



O Tribunal de Contas de Mato Grosso inaugura em 25 de junho de 2012 a segunda versão do Portal Transparência 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 Transparência, lançada pioneiramente no Estado em 26 de março de 2007, já trazia aquilo que a Lei de Acesso à Informação recomenda enquanto transparência 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 Transparência foi acrescido o preceito legal da transparência 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, que garante a todo cidadão o pleno acesso às informações sob domínio do poder público, mas também vai além, disponibilizando informações sobre a atuação do órgão em matéria ativa e passiva.

**Como Consultar:**

Escolha o assunto > Escolha a opção > Visualize ou baixe a publicação

Consulta por assunto:

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 Transparência**  
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

**DESDE 2007**

Palavra do Presidente [localizar](#)



O Tribunal de Contas de Mato Grosso inaugura em 25 de junho de 2012 a segunda versão do Portal Transparência 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 Transparência, lançada pioneiramente no Estado em 26 de março de 2007, já trazia aquilo que a Lei de Acesso à Informação recomenda enquanto transparência 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 Transparência foi acrescido o preceito legal da transparência 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, que garante a todo cidadão o pleno acesso às informações sob domínio do poder público, mas também vai além, disponibilizando informações sobre a atuação do órgão em matéria ativa e passiva.

**Portal Transparência**  
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

**DESDE 2007**

Solicitação de informações

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

Protocolo:  /  Situação:  Pesquisar:  [Localizar](#)

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	Boa tarde, com base no art. 10 da Lei 12.527/01, gostaria de obter as seguintes informações: 1 - Esse Tribunal tem a prática de recomendar aos jurisdicionados que sejam observados critérios de susten [...]	Em andamento
24/09/2012	00012/2012	Leandro Torres	Solicito as seguintes informações: 1)Quantitativo de cargos de Auditor Público Externo e respectiva lei que os criou 2)Quantitativo discriminado conforme as especialidades do cargo de Auditor Públ [...]	Concluído
14/08/2012	00010/2012	Ulisses Garcia Neto	Olá, gostaria de se possível fosse disponibilizado o plano de trabalho, etc	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](mailto:ouvidoria@tce.mt.gov.br)

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

***Obrigada.***