

***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 democratização no Brasil

**EC nº. 19/1998** – Princípio da Eficiência

**LC nº. 101/2000** – Lei de Responsabilidade Fiscal

**LC nº. 131/2009** – Transparência da Gestão Fiscal

**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 e ON nº 02/2011
- Resolução Normativa n.º 08/2009 - Manual
- Resolução Normativa n.º 12/2012

## ***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.***

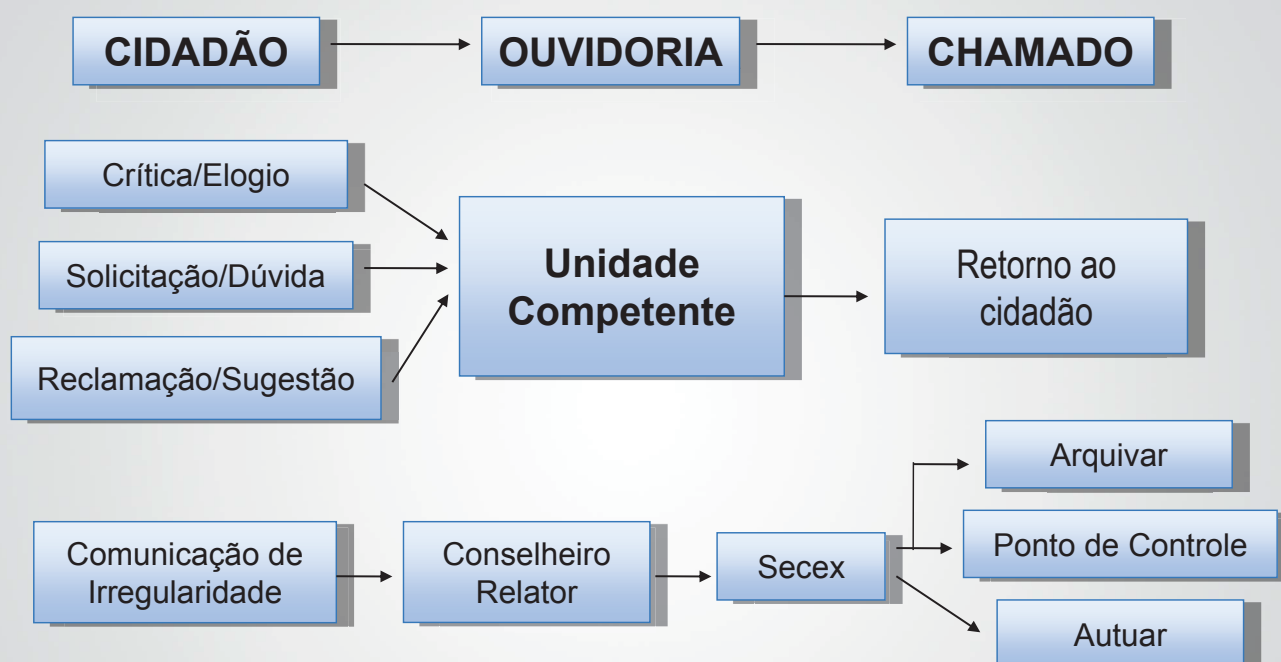


## ***Público da Ouvidoria.***

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?***

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

Portal do TCE MP de Contas Ouvidoria Julgamentos

**MENU**

- A Instituição
- Contas Anuais
- Legislação
- Serviços**
- Imprensa
- Eventos
- Vídeos
- Licitações
- Pauta de Julgamento
- Planejamento Estratégico
- Contato

**NOTÍCIAS DO TRIBUNAL**

**PESQUISAS**

**APLIC**

- Cadastro de Jurisdicionado
- Pesquisa de Processos**
- Compromissos do Jurisdicionado
- Decisões em Consulta
- Pesquisa de Jurisprudência
- Boleto Online
- Denúncia Online
- Distribuição de Processos

**PORTAL DO TCE**

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

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

**MENU**

- A Instituição
- Contas Anuais
- Legislação
- Serviços
- Imprensa
- Eventos
- Vídeos
- Licitações
- Pauta de Julgamento
- Planejamento Estratégico
- Contato

**Pesquisa de Processos**

**Apresentação**

Esta ferramenta permite a realização de consultas aos processos que se encontram em tramitação no Tribunal de Contas, julgados ou não, sendo possível a realização da consulta por interessado, assunto, período ou pelo número do processo ou da decisão plenária.

**Interessado Principal ou Secundário**

\*Não use acentos ou outros caracteres especiais

Unidade Gestora

Nome das partes

CNPJ

**Nº do Processo / Denúncia / Decisão**

Nº processo  Ano

Nº Chamado  Ano

Nº Decisão  Ano

**Assunto e Palavra Chave**

Assunto

Palavra-chave

**Verificação de Segurança**

**SESSÃO PLENÁRIA**

**SESSÕES ANTERIORES**

**TCE NOTÍCIAS**

**TCE RÁDIO**

Denúncia contra Secretária de Cultura é julgada procedente

**RÁDIO**

**GALERIA DE FOTOS**

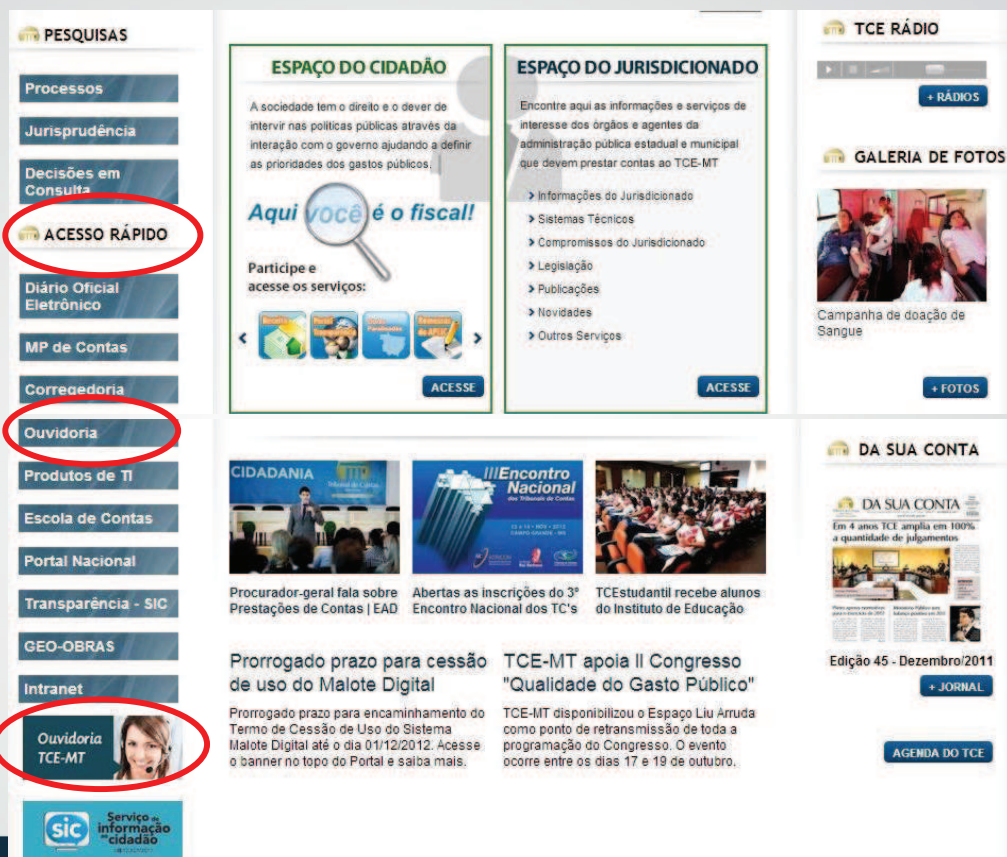
Licitação Pregão Presencial TCE

**FOTOS**

**DA SUA CONTA**

**DA SUA CONTA**

***Como consultar?***



**Como consultar?**



**Como consultar?**

## *Índices da Ouvidoria-geral do TCE*

| Assunto                         | 2009  | 2010  | 2011  | 2012 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|------|
| Atendimentos                    | 1.183 | 1.291 | 1.556 | 837  |
| Comunicações de Irregularidades | 980   | 1.045 | 1.223 | 652  |
| Autuados                        | 216   | 88    | 50    | 52   |
| Pontos de Controle              | 212   | 142   | 82    | 78   |
| Julgados                        | 214   | 84    | 38    | 14   |

### **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 unidade/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.

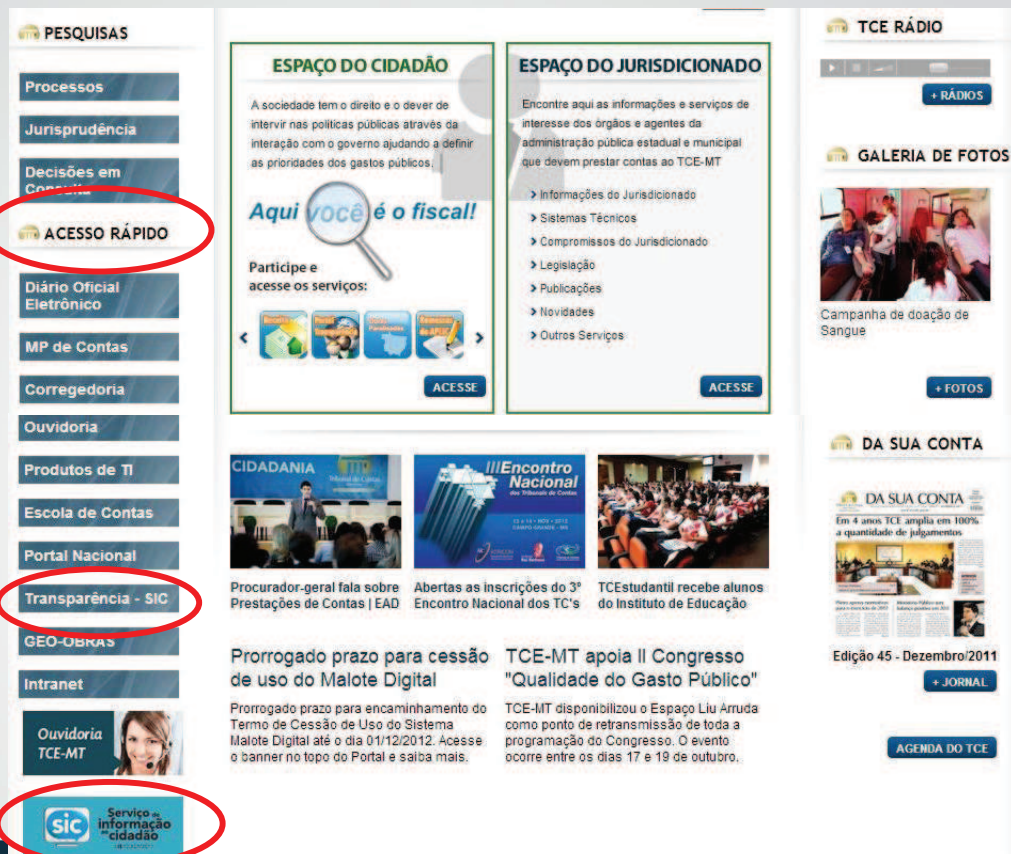
O interessado solicita as informações pelo Portal Transparência acessando ***www.tce.mt.gov.br*** ou pelos canais de comunicação da Ouvidoria.

***O TCE-MT e a LAI.***

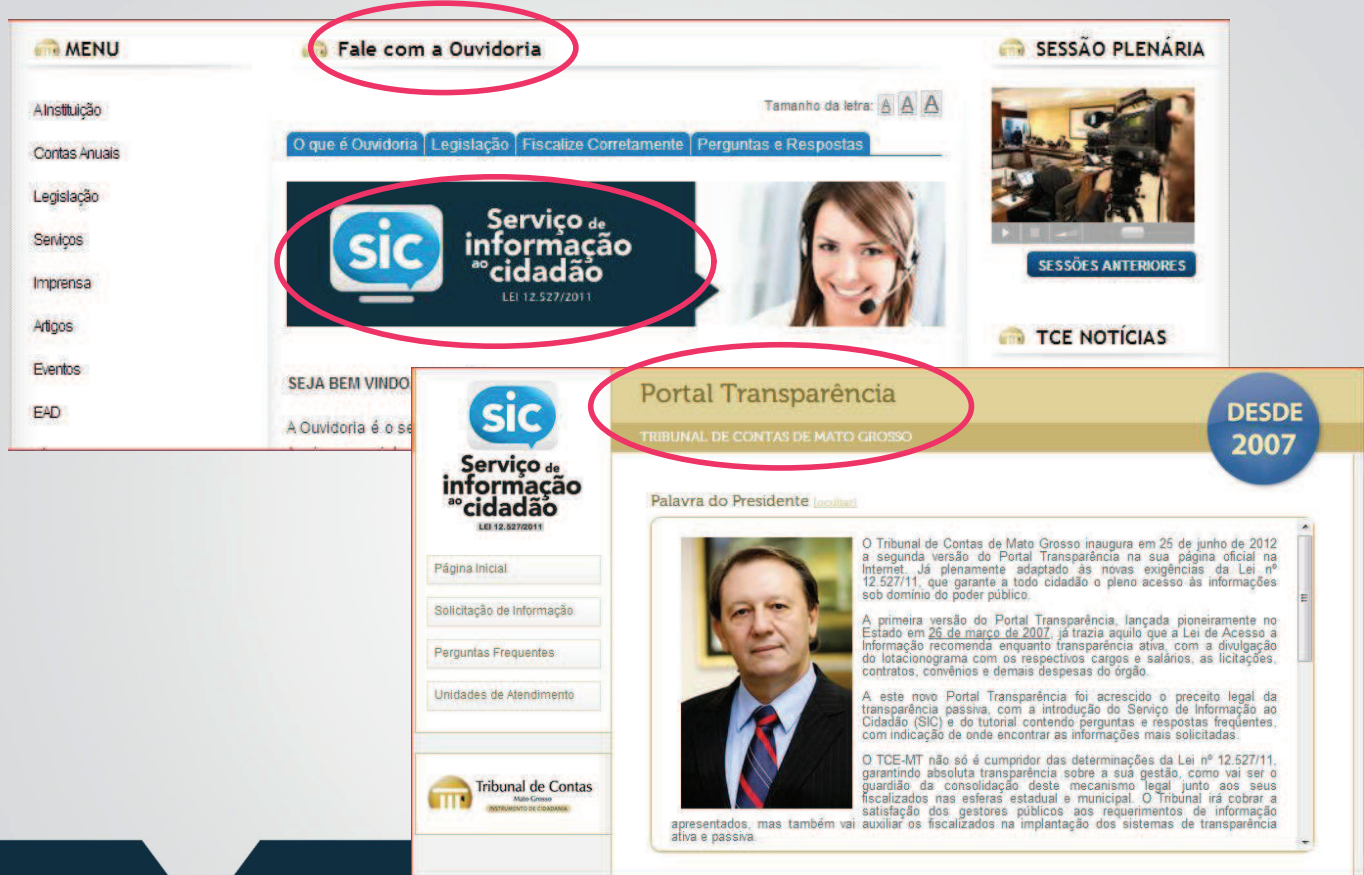
“A transparência, à partir de agora obrigatória também por lei, funciona como inibidor eficiente de todo mal uso do dinheiro público e também de todas as violações dos direitos humanos. Fiscalização, controle e avaliação são as bases para uma ação pública ética e honesta”.

***Presidente Dilma Rousseff***

***Lei nº 12.527/2011 LAI***



**Como consultar.**



**Como consultar.**



**Serviço de informação ao cidadão**  
LEI 12.527/2011

Página Inicial

Solicitação de informação

Perguntas Frequentes

Unidades de Atendimento

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

## 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, como também vai auxiliá-lo.

**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.**



**Serviço de informação ao cidadão**  
LEI 12.527/2011

Página Inicial

Solicitação de informação

Perguntas Frequentes

Unidades de Atendimento

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

## 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.

**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.**

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



**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)

***Obrigada.***