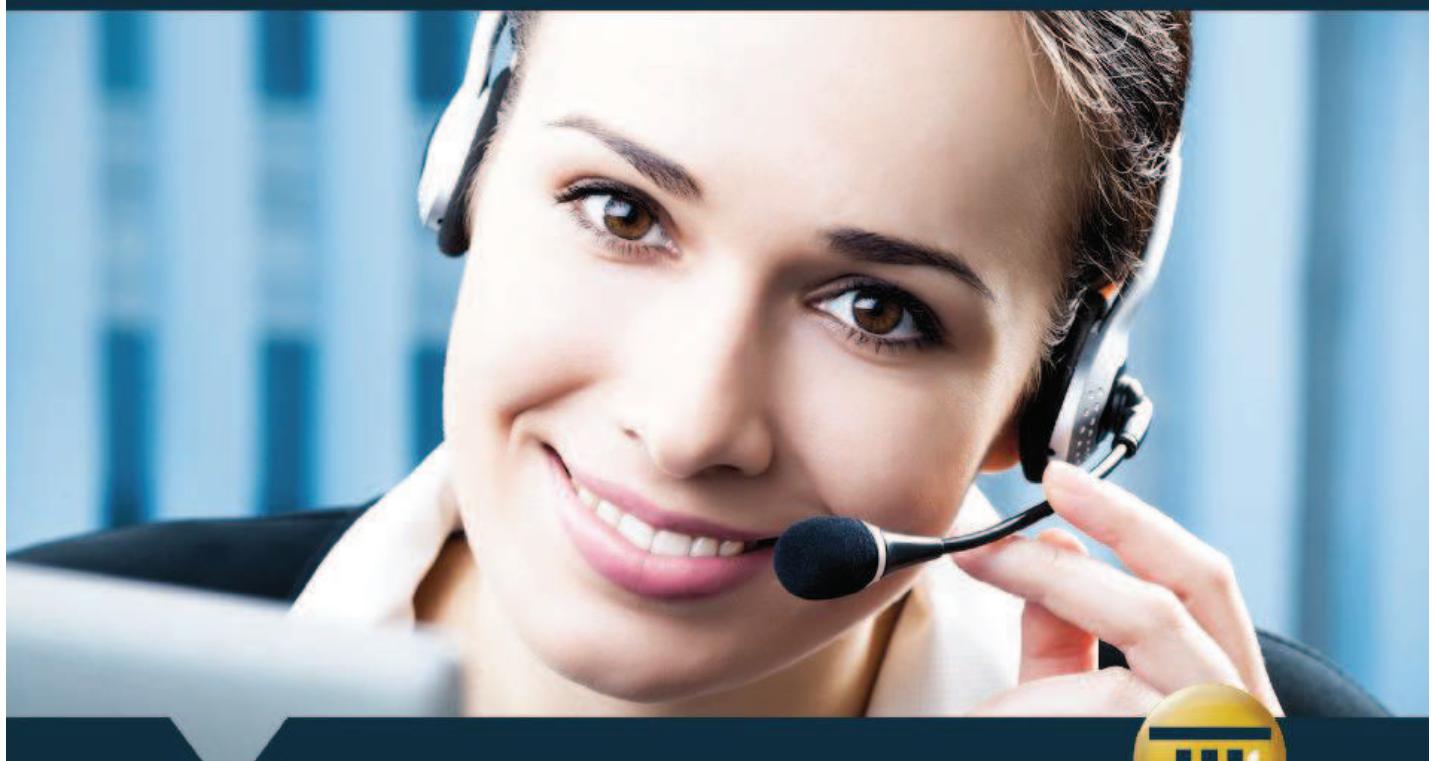


A voz do cidadão na melhoria da gestão pública



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 nº 001/2009 e ON nº 02/2011
- Resolução Normativa nº 08/2009 - Manual
- Resolução Normativa nº 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.

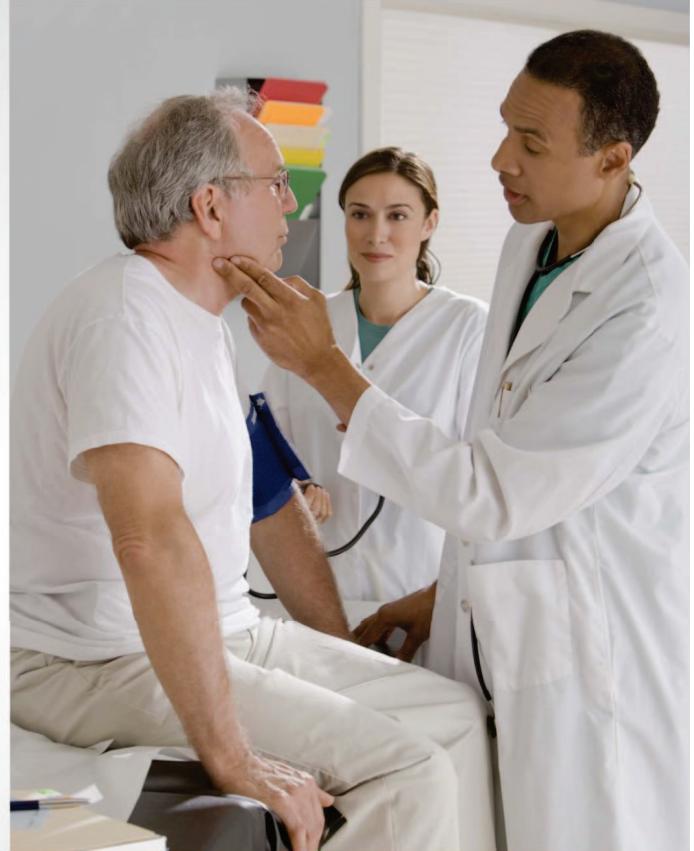
CURIOSIDADE

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.

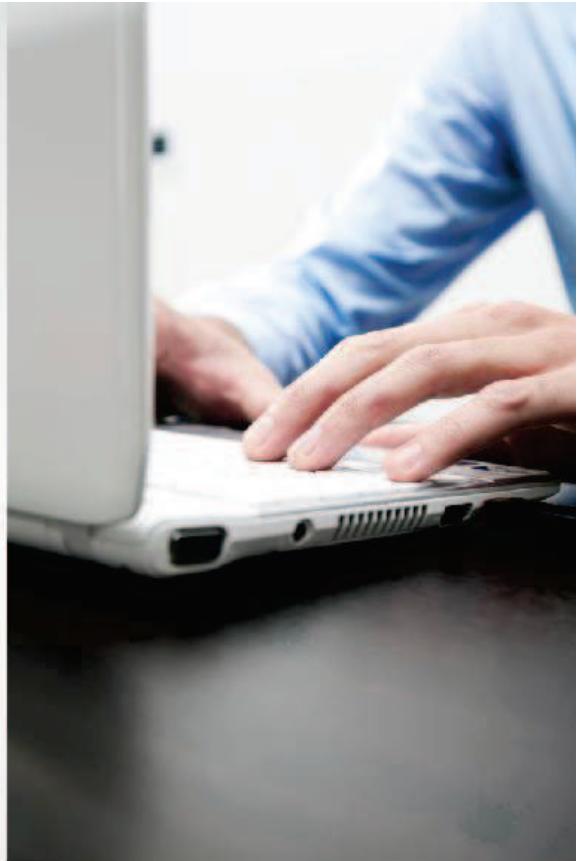


Como atua a Ouvidoria?

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.

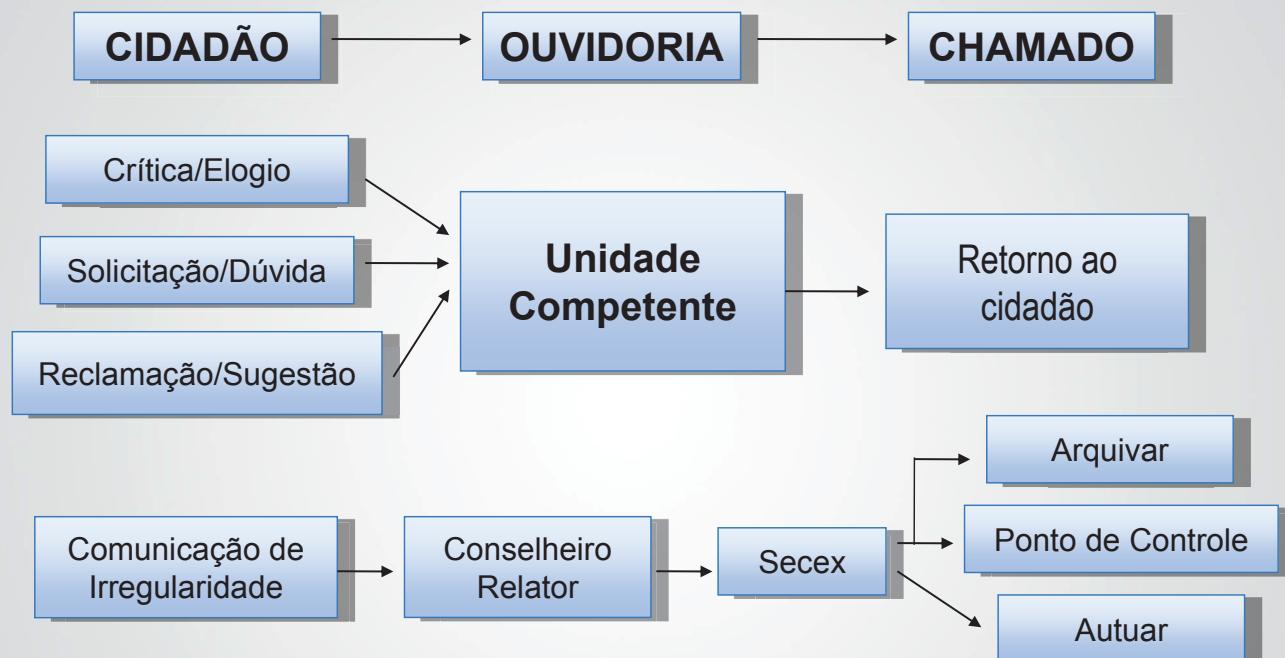


Público da Ouvidoria.

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?

The screenshot shows two views of the Tribunal de Contas de Mato Grosso (TCE) website. The left view shows the main menu with 'Serviços' (Services) and 'Pesquisa de Processos' (Process Search) highlighted and circled in red. The right view shows the 'Pesquisa de Processos' page with a large red circle highlighting the search form fields for 'Número do Processo / Denúncia / Decisão' (Process Number / Complaint / Decision). The page also includes sections for 'Assunto e Palavra Chave' (Subject and Keyword), 'Verificação de Segurança' (Security Verification), and links for 'MP de Contas', 'Corregedoria', 'Ouvidoria', 'Escola de Contas', and 'Portal Nacional'.

Como consultar?

PESQUISAS

- [Processos](#)
- [Jurisprudência](#)
- [Decisões em Consulta](#)
- ACESSO RÁPIDO**
- [Diário Oficial Eletrônico](#)
- [MP de Contas](#)
- [Corregedoria](#)
- Ouvidoria**
- [Produtos de TI](#)
- [Escola de Contas](#)
- [Portal Nacional](#)
- [Transparéncia - SIC](#)
- [GEO-OBRAS](#)
- [Intranet](#)
- Ouvidoria TCE-MT**

ESPAÇO DO CIDADÃO

A sociedade tem o direito e o dever de intervir nas políticas públicas através da interação com o governo ajudando a definir as prioridades dos gastos públicos.

Aqui você é o fiscal!

Participe e accese os serviços:

ESPAÇO DO JURISDICONADO

Encontre aqui as informações e serviços de interesse dos órgãos e agentes da administração pública estadual e municipal que devem prestar contas ao TCE-MT.

- > Informações do Jurisdicionado
- > Sistemas Técnicos
- > Compromissos do Jurisdicionado
- > Legislação
- > Publicações
- > Novidades
- > Outros Serviços

TCE RÁDIO

+ RÁDIOS

GALERIA DE FOTOS



Campanha de doação de Sangue

DA SUA CONTA

DA SUA CONTA

Em 4 anos TCE amplia em 100% a quantidade de julgamentos

Edição 45 - Dezembro/2011

+ JORNAL

AGENDA DO TCE

CIDADANIA

III Encontro Nacional dos Tribunais de Contas

Procurador-geral fala sobre Prestações de Contas | EAD

Abertas as inscrições do 3º Encontro Nacional dos TC's

TCEestudantil recebe alunos do Instituto de Educação

Prorrogado prazo para cessão de uso do Malote Digital

Prorrogado prazo para encaminhamento do Termo de Cessão de Uso do Sistema Malote Digital até o dia 01/12/2012. Acesse o banner no topo do Portal e saiba mais.

TCE-MT apoia II Congresso "Qualidade do Gasto Público"

TCE-MT disponibilizou o Espaço Liu Arruda como ponto de retransmissão de toda a programação do Congresso. O evento ocorre entre os dias 17 e 19 de outubro.

Como consultar?

Tribunal de Contas
Mato Grosso

INSTRUMENTO DE CIDADANIA

PORTAL DO TCE

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

Fale com a Ouvidoria

SESSAO PLENÁRIA

TCE NOTÍCIAS

14º Auditório
- Dia 8 de Outubro (segunda-feira)
- 14:00 horas
- Palestrante: Ana Emilia I. Brasil Soárez

TCE RÁDIO

SESSÕES ANTERIORES

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:

MENU

- A Instituição
- Contas Anuais
- Legislação
- Serviços
- Imprensa
- Artigos
- Eventos
- EAD
- Vídeos
- Licitações
- Pauta de Julgamento
- Contato

PESQUISAS

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

Tamanho da letra: **A A A**









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



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 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

PESQUISAS

- Processos
- Jurisprudência
- Decisões em Contas
- ACESSO RÁPIDO** (red circle)
- Diário Oficial Eletrônico
- MP de Contas
- Corregedoria
- Ouvidoria
- Produtos de TI
- Escola de Contas
- Portal Nacional
- Transparéncia - SIC** (red circle)
- GEO-OBRAS
- Intranet
- Ouvidoria TCE-MT

ESPAÇO DO CIDADÃO

A sociedade tem o direito e o dever de intervir nas políticas públicas através da interação com o governo ajudando a definir as prioridades dos gastos públicos.

Aqui você é o fiscal!

Participe e accese os serviços:

ESPAÇO DO JURISDICIONADO

Encontre aqui as informações e serviços de interesse dos órgãos e agentes da administração pública estadual e municipal que devem prestar contas ao TCE-MT

- > Informações do Jurisdicionado
- > Sistemas Técnicos
- > Compromissos do Jurisdicionado
- > Legislação
- > Publicações
- > Novidades
- > Outros Serviços

TCE RÁDIO

+ RÁDIOS

GALERIA DE FOTOS



Campanha de doação de Sangue

DA SUA CONTA

DA SUA CONTA

Em 4 anos TCE amplia em 100% a quantidade de julgamentos

Edição 45 - Dezembro/2011

+ JORNAL

AGENDA DO TCE

Como consultar.

MENU

Fale com a Ouvidoria (red circle)

A Instituição

Contas Anuais

Legislação

Serviços

Imprensa

Artigos

Eventos

EAD

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

SESSÃO PLENÁRIA

Tamanho da letra: A A A



SESSÕES ANTERIORES

TCE NOTÍCIAS

DESDE 2007

Portal Transparéncia

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

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.

O TCE-MT não só é cumpridor das determinações da Lei nº 12.527/11, garantindo absoluta transparéncia sobre a sua gestão, como vai ser o guarda-chuva da consolidação destes mecanismos de julgamento entre seus fiscalizados nas esferas estadual e municipal. O Tribunal irá cobrar a satisfação dos gestores públicos aos requerimentos de informação ativa e passiva.

Como consultar.

Portal Transparéncia

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

DESDE 2007

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



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 guarda, fiscalização e satisfação auxiliar.

Como Consultar:

Como Consultar:

Escolha o assunto: 

Escolha a opção: 

Visualize ou baixe a publicação: 

Pesquisar **Localizar**

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 Transparéncia

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

DESDE 2007

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



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.

Solicitação de Informação:

Página Inicial

Solicitação de Informação:

Perguntas Frequentes

Unidades de Atendimento

Tribunal de Contas Mato Grosso INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Portal Transparéncia

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

DESDE 2007

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 12.527/11, 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 Públ...]	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

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

Naíse Campos Silva Freire
Secretária Executiva da Ouvidoria-geral

(65) 3613-7524

ouvidoria@tce.mt.gov.br

Obrigada.