

*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 democratização no Brasil

**EC n.º. 19/1998** – Princípio da Eficiência

**LC n.º. 101/2000** – Lei de Responsabilidade Fiscal

**LC n.º. 131/2009** – Transparência da Gestão Fiscal

**Lei n.º 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação.



#### **No TCE-MT**

- Leis n.º. 7.730/2002, n.º 8.762/2007 e 9.883/2013
- IN n.º 001/2009 e ON n.º 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.**

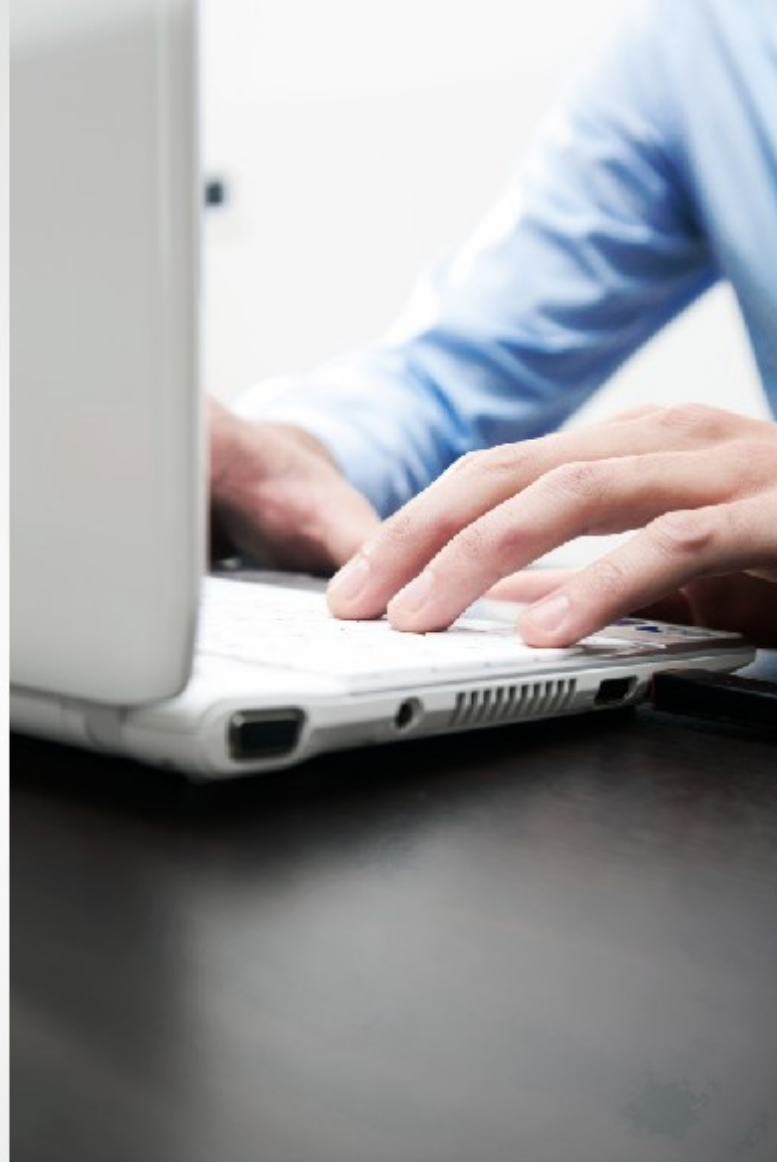


***Como atua a Ouvidoria?***

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.*



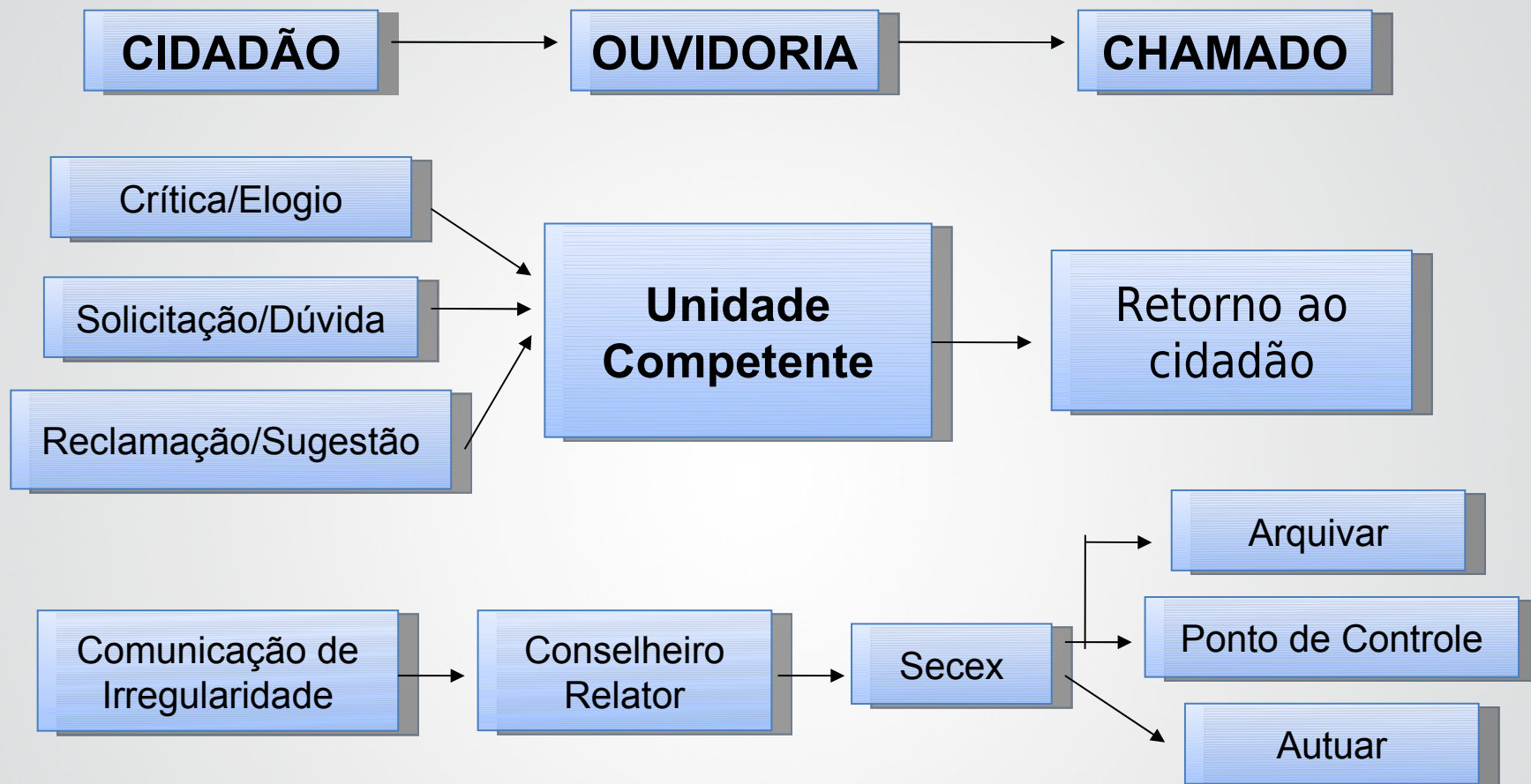
***Público da Ouvidoria.***



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.***

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

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.



***Preciso me identificar?***




DESTAQUES



4º Relatoria do TCE-MT promove encontro com 24 prefeituras do Araguaia

**Data:** 27/03 - quarta-feira  
**Horário:** 14h30

**Faça a sua inscrição aqui!**




Presidente da Câmara recebe dirigentes da Atricon, Abracom e IRB



Tribunal realiza oficina para efetivação do controle social em Barra

[www.tce.mt.gov.br](http://www.tce.mt.gov.br)  
Novo portal do TCE-MT mais leve e completo para você!



Site do Tribunal de Contas ganha novo visual e mais recursos tecnológicos

[+ notícias](#)

- MENU**
- A Instituição
  - Contas Anuais
  - Legislação
  - Serviços
  - Imprensa
  - Cursos e Eventos
  - Sessão Plenária
  - Contato

**Pesquisas** | Processos | Chamados | Decisões | Documentos

Dados do chamado (número/ano):  /

[» Busca Avançada](#)

**Sessão Plenária**



[» Sessão Anteriores](#)

**GALERIA DE FOTOS**



**ARTIGOS**



**TCE NOTÍCIAS**



**Rádio TCE**

Ao Vivo

00:00

# Como consultar?

DESTAQUES



TCE-MT anuncia calendário de relatórios de auditoria sobre situação das obras da Copa

## Produtos de TI

Importantes para FISCALIZADOS



Associação Mato-grossense do MP busca apoio do TCE -MT contra PEC-37



Plano estratégico "Cuiabá - 300 anos" tem parceria do Tribunal de Contas



Site do Tribunal de Contas ganha novo visual e mais recursos tecnológicos

MENU

- A Instituição
- Contas Anuais
- Legislação
- Serviços
- Imprensa
- Cursos e Eventos
- Licitações
- Sessão Plenária
- Contato

Pesquisas Processos Decisões Documentos

 ou  /  

GALERIA DE FOTOS



18/03/2013  
Relator permanente das contas da Secopa concede entrevista  
[» Mais Galerias](#)

ARTIGOS



Luiz Henrique Lima  
Desperdício sistemático  
[» Mais Artigos](#)

TCE NOTÍCIAS



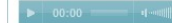
18/03/2013  
18/03/2013 - Edição 1218  
[» Mais Vídeos](#)



[» Sessão Anteriores](#)

Rádio TCE

Ao Vivo



Áudio Notícias

TCE-MT julga recursos de gestores na sessão desta terça-feira, 19

TCE-MT anuncia calendário de relatórios das obras da Copa

[» Mais Áudio Notícias](#)

Exerça a sua cidadania



INDICADORES



Acesso Rápido

- PUG - Acesso Restrito
- GEO-OBRAS
- Corregedoria
- Ouvidoria**

# Como consultar?



MENU

- A Instituição
- Contas Anuais
- Legislação
- Serviços
- Imprensa
- Cursos e Eventos
- Licitações
- Sessão Plenária
- Contato

### Fale com a Ouvidoria

Recomendar 0 Share 0 Tweetar

Fale com a Ouvidoria | O que é Ouvidoria | Legislação | Fiscalize Corretamente | Lei 7730 | Perguntas e Respostas



#### SEJA BEM VINDO, CIDADÃO

A Ouvidoria é o seu canal de comunicação direta com o Tribunal de Contas de Mato Grosso. Aqui voce 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 voce 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:

#### FALE COM A OUIDORIA



##### Disque Ouvidoria:

0800-6472011

O cidadão pode fazer sua reclamação por telefone falando com um de nossos atendentes.



##### Ouvidoria Online

O cidadão faz a reclamação preenchendo um formulário que pode ser acessado clicando no link [Ouvidoria Online](#).



##### Correspondência:

Tribunal de contas do Estado de Mato Grosso  
Centro Político e Administrativo  
Caixa Postal 10.003  
Cuiabá-MT  
Cep:78070-970



##### E-mail:

O cidadão faz a reclamação pelo e-mail [ouvidoria@tce.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.mt.gov.br)



##### Fax:

(65) 3613-7524



##### Telefone:

(65) 3613-7664



# Como consultar?

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.**

“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.***

## 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 Novo Portal Transparência acessando ***www.tce.mt.gov.br*** ou pelos canais de comunicação da Ouvidoria.

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

DESTAQUES



TCE-MT anuncia calendário de relatórios de auditoria sobre situação das obras da Copa

## Produtos de TI

Importantes para FISCALIZADOS



Associação Mato-grossense do MP busca apoio do TCE -MT contra PEC-37



Plano estratégico "Cuiabá - 300 anos" tem parceria do Tribunal de Contas



Site do Tribunal de Contas ganha novo visual e mais recursos tecnológicos

MENU

- A Instituição
- Contas Anuais
- Legislação
- Serviços
- Imprensa
- Cursos e Eventos
- Licitações
- Sessão Plenária
- Contato

Pesquisas Processos Decisões Documentos

ou  /  Pesquisar

[» Busca Avançada](#)



[» Sessão Anteriores](#)

GALERIA DE FOTOS



18/03/2013  
Relator permanente das contas da Secopa concede entrevista  
[» Mais Galerias](#)

ARTIGOS



Luiz Henrique Lima  
Desperdício sistemático  
[» Mais Artigos](#)

TCE NOTÍCIAS



18/03/2013  
18/03/2013 - Edição 1218  
[» Mais Vídeos](#)

Rádio TCE

Ao Vivo



Áudio Notícias

TCE-MT julga recursos de gestores na sessão desta terça-feira, 19

TCE-MT anuncia calendário de relatórios das obras da Copa

[» Mais Áudio Notícias](#)

Exerça a sua cidadania



INDICADORES



Acesso Rápido

- PUG - Acesso Restrito
- GEO-OBRAS
- Corregedoria
- Ouvidoria

# Como consultar?



Serviço de  
informação  
ao cidadão

LEI 12.527/2011

Página Inicial

Solicitação de Informação

Perguntas Frequentes

Unidades de Atendimento

Termo de Cessão de Uso



Tribunal de Contas  
Mato Grosso  
INSTRUMENTO DE CIDADANIA

## Novo Portal Transparência

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

DESDE  
2007

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



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 a 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 e passiva.

Como Consultar:



Escolha o assunto



Escolha a opção



Visualize ou baixe  
a publicação

Consulta por assunto:



localizar

# Como consultar?

Como consultar:



Escolha o assunto



Escolha a opção



Visualize ou baixe a publicação

Consulta por assunto:



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

Informações sobre o planejamento estratégico do Tribunal de Contas

#### PLANEJAMENTO

Informações sobre o PPA, LDO e LOA do Tribunal de Contas

#### LEGISLAÇÃO

Leis, decretos, portarias, etc

Caso não tenha encontrado a informação que procura, faça aqui sua solicitação

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Rua Cons. Benjamin Duarte Monteiro, S/N

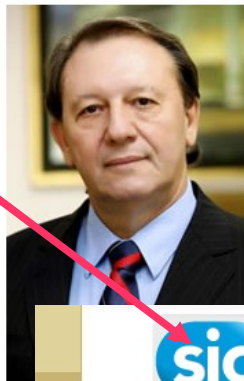
Centro Político Administrativo

CEP 78049-915 - Cuiabá/MT

Fone: (65) 3613 7550

# Como consultar?

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



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 a 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.

apres  
e pas

Como

Consul

Solicitação de informações

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

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

Data	Protocolo	Solicitante	Resumo do pedido	Situação
18/03/2013	00038/2013	Sibeli Campos	Qual a resolução ou decreto do TCE que regulamenta os prazos de envio das Camaras Municipais?	Concluído
13/03/2013	00033/2013	osvaldo borges	Preciso do valor da upf mt para pagamento de multa do tce mt. Grato, Osvaldo borges	Concluído
12/03/2013	00031/2013	MARCIA FERREIRA DE PINHO ROTILI	Boa tarde, Sou assistente social e atuo na Secretaria de Promoção e Assistência Social do Município de Primavera do Leste. Minha dúvida refere-se à anexar o Parecer Social - instrumental técnico de u [...]	Concluído
10/03/2013	00026/2013	Mariana	Solicito informações detalhadas relacionadas ao PSS Nº 001/2013 com o devido	Concluído

**Como consultar?**

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

**Obrigada.**



**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)