

*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 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, nº 8.762/2007 e 9.883/2013
- 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.**

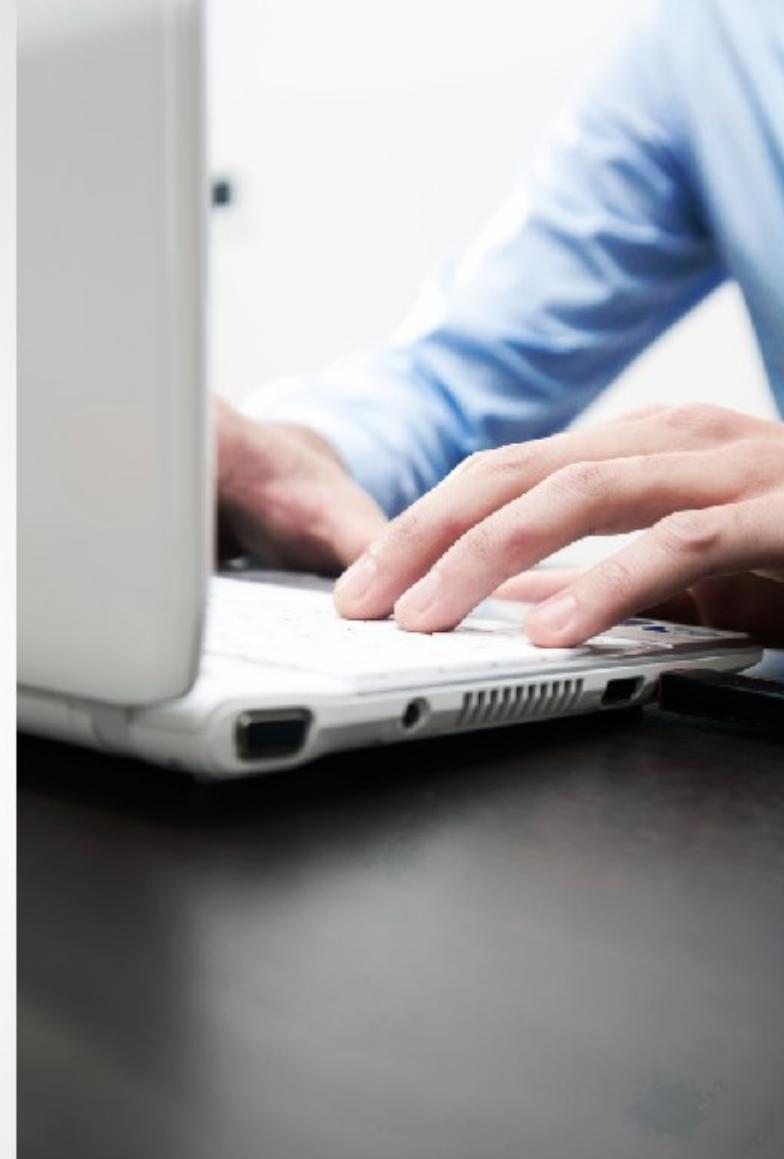


***Como atua a Ouvidoria?***

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.*



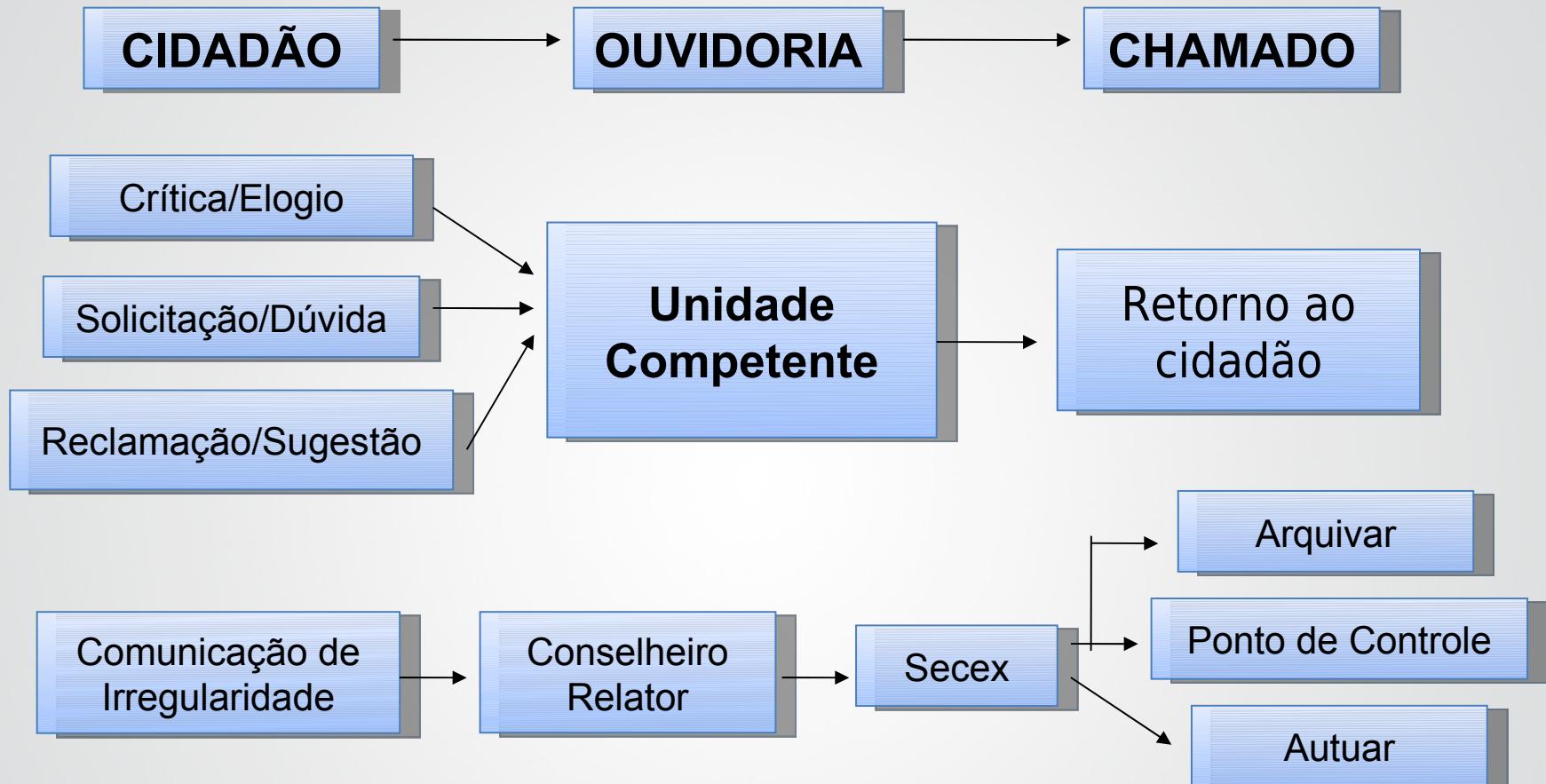
**Público da Ouvidoria.**

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?*



DESTAQUES



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



MENU

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

**Pesquisas**      [Processos](#)      [Chamados](#)      [Decisões](#)      [Documentos](#)

Dados do chamado (número/ano):  /  [Pesquisar](#)

[» Busca Avançada](#)

GALERIA DE FOTOS



ARTIGOS



TCE NOTÍCIAS



EAD  
Ensino a Distância do TCE-MT  
para a Gestão Pública >

[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](#)



[» Sessão Anteriores](#)

Rádio TCE

Ao Vivo



**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  /

[» Busca Avançada](#)

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 - Edição 1218  
[» Mais Vídeos](#)

INDICADORES

Exerça a sua  
cidadania

Ouvidoria  
TCE-MT



Serviço à  
informação  
em cidadão



[» Mais Áudio Notícias](#)

Acesso Rápido

PUG - Acesso Restrito

GEO-OBRAIS

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 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:



FALE COM A OUVIDORIA



Disque Ouvidoria:

0800-6472011

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



Correspondência:

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



Fax:

(65) 3613-7524



Ouv. Online

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



E-mail:

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



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**



*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.**



# Serviço de informação ao cidadão

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

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 Novo Portal Transparência acessando [www.tce.mt.gov.br](http://www.tce.mt.gov.br) ou pelos canais de comunicação da Ouvidoria.

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

**CERTIFICADO  
ISO 9001  
ABNT**

Buscar

[Portal Transparéncia/SIC](#)

**DESTAQUES**

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

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

Plano estratégico "Cuiabá - 300 anos" tem parceria com o TCE-MT

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  /

[» Busca Avançada](#)

**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 - Edição 1218  
[» Mais Vídeos](#)

**INDICADORES**

**Receitas x Despesas**

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUIABA - 2012

Mês	Receitas (Bilhões de Reais)	Despesas (Bilhões de Reais)
Janeiro	~80	~50
Fevereiro	~100	~60
Março	~120	~70
Abril	~100	~60
Maio	~80	~50
Junho	~100	~60
Julho	~120	~70
Agosto	~100	~60
Setembro	~80	~50
Outubro	~100	~60
Novembro	~80	~50
Dezembro	~100	~60

**Exerça a sua cidadania**

**Ouvidoria TCE-MT**

**Serviço à informação cidadão**

**Portaria 001/2011**

**Portal Transparéncia/SIC**

**Sessão Plenária**

**Assista Agora AO VIVO**

[» Sessão Anteriores](#)

**Rádio TCE**

**Ao Vivo**

00:00

**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](#)

**Acesso Rápido**

- PUG - Acesso Restrito
- GEO-OBRAIS
- Corregedoria
- Ouvidoria
- Fale com a gente

# 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 à Informação recomenda quanto à 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**

<b>LEI 12.527/2011</b> Informações sobre a Lei de Acesso à Informação	<b>GESTÃO DE PESSOAS</b> Organograma, lotacionograma, salários, PCCS, etc.	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b> Informações sobre o código de ética do Tribunal de Contas
<b>LRF</b> Publicações dos anexos da Lei de Responsabilidade Fiscal	<b>DESPESAS</b> Informações sobre as despesas do Tribunal de Contas	<b>FUNDECONTAS</b> Informações sobre o FUNDECONTAS
<b>LICITAÇÕES</b> Informações sobre todas as licitações do Tribunal de Contas	<b>CONTRATOS ADMINISTRATIVOS</b> Todos os contratos administrativos e congêneres do Tribunal de Contas	<b>CONVÊNIOS</b>  Todos os convênios firmados pelo TCE/MT
<b>PLANEJAMENTO ESTRATEGICO</b> Informações sobre o planejamento estratégico do Tribunal de Contas	<b>PLANEJAMENTO</b> Informações sobre o PPA, LDO e LOA do Tribunal de Contas	<b>LEGISLAÇÃO</b> 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?**



Serviço de  
informação  
ao cidadão

LEI 12.527/2011

Página Inicial

Solicitação de Informação

Perguntas Frequentes

Unidades de Atendimento

Termo de Cessão de Uso



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 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.



Serviço de  
informação  
ao cidadão

LEI 12.527/2011

Página Inicial

Solicitação de Informação

Perguntas Frequentes

Unidades de Atendimento

Termo de Cessão de Uso



## Novo Portal Transparência

TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

DESDE  
2007

### Solicitação de informações

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

Protocolo:	/	Situação:	-----	<input type="button" value="Pesquisar"/>	<input type="button" value="Localizar"/>
------------	---	-----------	-------	--	--

Data	Protocolo	Solicitante	Resumo do pedido	Situação
18/03/2013	00038/2013	Sibeli Campos	Qual a resolucao 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 Municipio 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 N° 001/2013 com o devido embasamento e estrato da mesma	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](mailto:ouvidoria@tce.mt.gov.br)

**Obrigada.**