



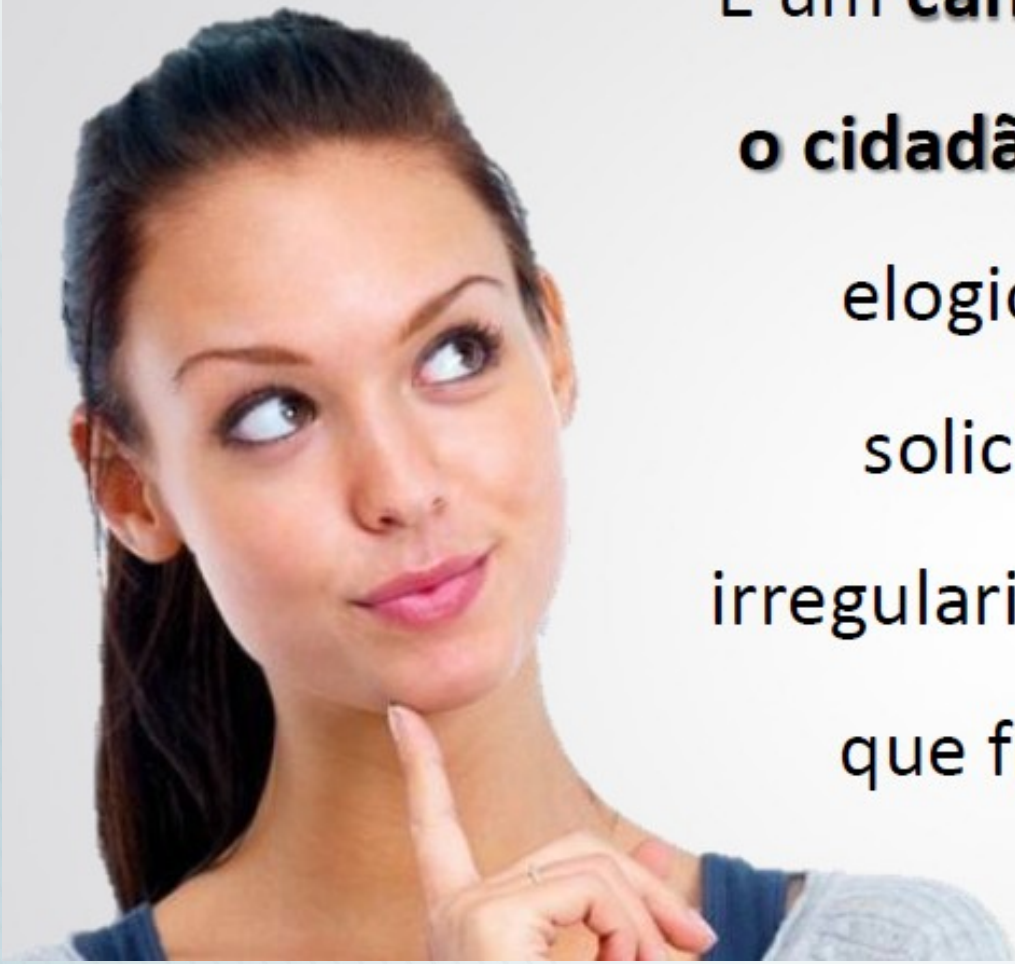
**Tribunal de Contas  
Mato Grosso**

---

**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

**OUVIDORIA-GERAL**

**Dr. ISAIAS LOPES DA CUNHA**  
Conselheiro Substituto



É um **canal direto de comunicação 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?

**OUVIDORIA-GERAL**



Tribunal de Contas  
Mato Grosso

TRIBUNAL DO CIDADÃO

“Garantir ao cidadão o **direito a manifestação e o acesso à informação**, por meio de canais que possibilitem o exercício da cidadania no controle externo.”



# Missão



- **Funciona** como controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes nas instituições.

- **Atua** fomentando a participação e a conscientização do cidadão acerca do direito de receber um serviço público de qualidade e eficiente.

# Como funciona e atua

**Receber** as comunicações de irregularidades, reclamações, sugestões, críticas, solicitações, elogios e dúvidas.

**Encaminhar** a informação do relato a unidade competente para apuração ou conhecimento dos fatos.

**Retornar** ao cidadão o encaminhamento da manifestação.



# Funções da Ouvidoria

OUVIDORIA-GERAL



Tribunal de Contas  
Mato Grosso

TRIBUNAL DO CIDADÃO

# Permite uma administração participativa



A Ouvidoria pode trabalhar com o público:

- ✓ **Interno**
- ✓ **Externo**

## Público da Ouvidoria

**OUVIDORIA-GERAL**



Tribunal de Contas  
Mato Grosso

TRIBUNAL DO CIDADÃO

Deve ser formalizada por ato administrativo, definindo o seguinte:

- ✓ **Posição** da ouvidoria na estrutura organizacional da instituição e sua **competência**
- ✓ **Atribuições** do ouvidor
- ✓ **Prazos** para as unidades informar a Ouvidoria e realizar retorno ao cidadão
- ✓ Ampla **colaboração** dos dirigentes e servidores em prestar com agilidade as informações solicitadas
- ✓ **Rotinas** de trabalho

# Implantação da Ouvidoria



# A Ouvidoria

- ✓ Criada em 2002, tem como gestor um Conselheiro
- ✓ Autonomia e instalações próprias
- ✓ Sistema Informatizado e Consulta de Processo online
- ✓ Inserida desde 2008 no Plano Estratégico do TCE-MT



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.

(art. 221, §2º da Resolução nº 14/2007)

# Preciso me identificar?

OUVIDORIA-GERAL



Tribunal de Contas  
Mato Grosso

TRIBUNAL DO CIDADÃO

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

Bem vindo a Intranet! x Tribunal de Contas de Mat... x +

www.tce.mt.gov.br

Pesquisar

Buscar Navegue por aqui!

Tribunal de Contas Mato Grosso

Pesquisas e Serviços Espaço do Cidadão Espaço do Fiscalizado Portal Transparência/SIC PDI

DESTAQUES

TCE-MT assina termos de cooperação com observatórios sociais

Palestrante: Otoni Gonçalves Guimarães 14 de abril das 14h às 15h30

Decisão do TCE suspende processos de aplicação de multas por 20 dias

Presidente do TCE conhece novo modelo de PPP que será aplicado pelo estado

TCE participa de entrega de modelo para atração de incentivos fiscais no Estado

MENU

A Instituição Certificações ISO Contas Anuais Legislação Jurisprudência Serviços Imprensa Cursos e Eventos Sessão Plenária Contato

Ouvidoria TCE-MT

Ações, Cursos e Eventos promovidos pelo TCE-MT

Pesquisas Documentos

Dados do chamado (número/ano): Número / Ano

Pesquisar

Sistemas e Serviços

Malote Digital Ouvidoria Online Plenário Virtual Políticas Públicas SIC/Portal Transparência Sistema Push

INDICADORES

Receitas x Despesas

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUIABÁ - 2014

TV CONTAS

Assista Agora

Rádio TCE

Ao Vivo

00:00

Áudio Notícias

Conheça o TCE-MT - Escola Superior de Contas

Transporte coletivo urbano é tema de oficina para auditores públicos externos do TCE-MT

14:54 14/04/2016

# Como Consultar

OUVIDORIA-GERAL



Tribunal de Contas  
Mato Grosso  
TRIBUNAL DO CIDADÃO

# Acesse os canais da Ouvidoria!

## Exerça o Controle Social!



**Disque Ouvidoria:**  
0800-6472011



**Ouvidoria Online**  
[Acesse Aqui](#)



**Telefone:**  
(65) 3613-7664



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



**Fax:**  
(65) 3613-7524



**Correspondência:**  
Ouvidoria do TCE-MT  
Rua Cons Benjamin Duarte Monteiro, nº1 Centro  
Político e Administrativo  
Cuiabá-MT  
Cep:78049-915

# Canais de comunicação

**OUVIDORIA-GERAL**



**Tribunal de Contas**  
**Mato Grosso**  
**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

# Regras e Diretrizes da LAI:

- ✓ Publicidade
- ✓ Sigilo é exceção
- ✓ Divulgação de informações de interesse público
- ✓ Fomento à cultura da transparência
- ✓ Fortalecimento do controle social
- ✓ Utilização de meios de TI
- ✓ Forma ágil, clara e acessível ao cidadão

**Lei nº 12.527/2011**



O cidadão que quiser solicitar o acesso à informações públicas relacionadas ao TCE-MT, deve solicitá-las pelo Portal Transparência ou pelos canais de comunicação da Ouvidoria.



LEI 12.527/2011

**Serviço de  
informação  
ao cidadão**

**O TCE-MT e a LAI**

**OUVIDORIA-GERAL**



**Tribunal de Contas  
Mato Grosso**

**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

Bem vindo a Intranet! x Tribunal de Contas de Mat... x +

www.tce.mt.gov.br

Pesquisar

Tribunal de Contas Mato Grosso

Pesquisas e Serviços Espaço do Cidadão Espaço do Fiscalizado Portal Transparência/SIC PDI

DESTAQUES

Tribunal de Contas Mato Grosso

Lei de Acesso à Informação

TRANSPARÊNCIA

TCE e gestores de MT assinam 44 TAGs para cumprimento da Lei de Acesso à Informação

CICLO DE CAPACITAÇÃO

Gestão Eficaz

Decisão do TCE suspende processos de aplicação de multas por 20 dias

Presidente do TCE conhece novo modelo de PPP que será aplicado pelo estado

TCE mantém condenação de construtora que não concluiu reforma de escola

+ notícias

MENU

A Instituição

Certificações ISO

Contas Anuais

Legislação

Jurisprudência

Serviços

Imprensa

Cursos e Eventos

Pesquisas

Processos

Chamados

Decisões

Documentos

Busque por um termo, CPF, CNPJ ou pelo número/ano ou Pesquisar

Busca Avançada

Sistemas e Serviços

TV CONTAS

Assista

Rádio TCE

Ao Vivo

00:00

sic.tce.mt.gov.br/home/index/id\_entidade/1

PT 17:24 15/04/2016

# Portal Transparência/SIC

OUVIDORIA-GERAL



Tribunal de Contas  
Mato Grosso

TRIBUNAL DO CIDADÃO

Pesquisar assunto

Localizar



Escolha o assunto



Escolha o item



Visualize ou baixe a publicação

**ASSUNTO**

**CÓDIGO DE ÉTICA**

Informações sobre o código de ética do Tribunal de Contas

**CONCURSOS**

Informações sobre concursos do MPC e TCE

**CONTAS DO TCE-MT**

Clique Aqui para mais informações

**CONTRATOS ADMINISTRATIVOS**

Todos os contratos administrativos e congêneres do Tribunal de Contas

**CONVÊNIOS**

Todos os convênios firmados pelo TCE/MT

**DESPESAS**

Informações sobre as despesas do Tribunal de Contas

**FUNDECONTAS**

Informações sobre o FUNDECONTAS

**GESTÃO DE PESSOAS**

Organograma, lotacionograma, salários, PCCS, etc.

**LEGISLAÇÃO**

Leis, decretos, portarias, etc

**LEI 12.527/2011**

Informações sobre a Lei de Acesso à Informação

**LICITAÇÕES**

Informações sobre todas as licitações do Tribunal de Contas

**LRF**

Publicações dos anexos da Lei de Responsabilidade Fiscal

**PLANEJAMENTO**

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

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

Informações sobre o planejamento estratégico do Tribunal de Contas

**TRANSPORTE**

Relação da frota pertencente ao TCE/MT

Não encontrou a informação que procura? Faça sua solicitação ao SIC.

# Transparência Ativa

**OUVIDORIA-GERAL**



**Tribunal de Contas  
Mato Grosso**

**TRIBUNAL DO CIDADÃO**

## Solicitação de Informação

Nome

CPF/CNPJ

Email

Telefone

Solicitação

Caracteres restantes: 2000

Solicitar

### Dicas

- Antes de realizar sua solicitação ao SIC (Transparência Passiva), é importante verificar se a informação se encontra disponível na [consulta por assunto](#) (Transparência Ativa). Com isso, você terá o acesso imediato à informação e irá conhecer outras que já se encontram disponíveis e que também podem ser do seu interesse.
- Seja objetivo e escreva de forma clara. É importante que o órgão compreenda qual é o seu pedido para lhe dar a resposta adequada.

# Transparência Passiva

OUVIDORIA-GERAL



**Tribunal de Contas  
Mato Grosso**  
TRIBUNAL DO CIDADÃO

## **Resolução Normativa nº 25/12**

- Instituiu o Guia para Implementação da Lei de Acesso à Informação e Criação das Ouvidorias dos Municípios

## **Resolução Normativa nº 14/13**

- Criou o Manual de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação

## **Resolução Normativa nº 40/2013**

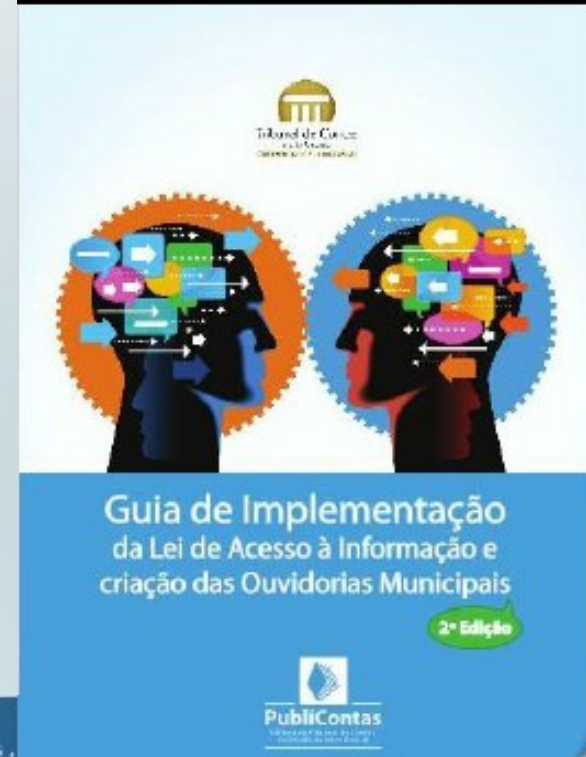
- Classifica como irregularidade o descumprimento da LAI e das normativas do TCE/MT

## **Resolução Normativa nº 14/14**

- Altera a RN nº 25/12 para incluir a remessa, via Sistema Aplic, de informações quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação e criação de ouvidorias locais

# **Normativas**

**OUVIDORIA-GERAL**



**Tribunal de Contas  
Mato Grosso  
TRIBUNAL DO CIDADÃO**



Tribunal de Contas  
Mato Grosso

---

TRIBUNAL DO CIDADÃO



**OBRIGADO!**