

CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



Governo de  
**Mato  
Grosso**

# OUVIDORIA PÚBLICA COMO PROTETORA DE DIREITOS



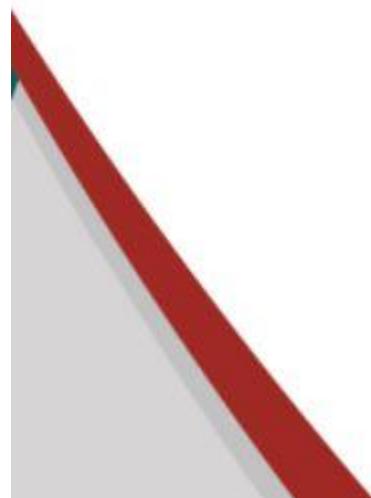
**Vilson Pedro Nery**

Auditor do Estado  
Advogado  
Especialista em Direito Público  
Mestre em Educação

# Artigo

## *A Ouvidoria pública como protetora de direitos*

Ano 3 - n° 3 - 2020



# Poder Executivo de Mato Grosso

## Normas aplicadas às Ouvidorias

MT.GOV.BR

**Lei Complementar nº  
162/04**

# Atribuições e competências

- **Art. 2º** Compete à Ouvidoria-Geral do Estado:

- I – atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;
- II – tomar iniciativas para correção de atos e omissões, ilegais ou injustos, cometidos no âmbito do Poder Executivo Estadual.
- III – receber reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas e encaminhá-las para a solução aos órgãos competentes, para as providências cabíveis;
- IV – recomendar medidas para a correção de atos contrários à lei ou regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos e entidades competentes;

# | Lei que transformou a AGE em CGE

MT.GOV.BR

**Lei Complementar nº  
550/2014**

- **Art. 3º** As competências relativas às atividades de Ouvidoria e Corregedoria, **no âmbito do Poder Executivo**, serão exercidas pela Controladoria Geral do Estado nos termos desta lei, respeitada a competência concorrente dos Secretários de Estado, dos Diretores-Presidentes de Autarquias e dos Presidentes de Fundações, Empresas Públicas ou Sociedades de Economia Mista.

Lei federal nº  
**12.527/2011**

# CÓDIGO DE USUÁRIOS

MT.GOV.BR

Lei federal nº  
**13.460/2017**

**Lei federal nº  
13.709/2018**

# Portal Transparência



MATO GROSSO	SERVIÇOS	IMPRENSA	SITES INSTITUCIONAIS	TRANSPARÊNCIA
Municípios	Cidadão	Sala De Imprensa	Secretarias	Portal Da Transparência
Governo	Servidor Público	Notícias	Órgãos E Autarquias	Acesso À Informação
História	MT Cidadão	Rádio Paiaguás		
Geografia		TV Paiaguás		
Cultura		Fotos		
Economia	Lista De Telefones			
Símbolos Oficiais	Ouvidoria			
Leis				

**Contato**  
Palácio Paiaguás - Rua Des. Carlos Avalone, s/n - Centro Político Administrativo | CEP: 78049-903 | Cuiabá - MT ([ver no mapa](#))  
Fones: [Lista de Telefones](#)

[Newsletter](#)

[Available on Google Play](#) [Available on the iPhone](#)

Desenvolvido por

# Mira Cidadão



The screenshot shows the homepage of the Mira Cidadão website. The header features the logo 'MIRA CIDADÃO' with a magnifying glass icon, the tagline 'Transparência, controle e confiança em um clique', and the text 'Governo de Mato Grosso'. The main content area has a blue background. On the left, there is a text block: 'Mira Cidadão. Uma ferramenta inteligente, prática, simples e com muito conteúdo.' In the center, a man and a pregnant woman are shown from the waist up, looking up and pointing towards the top right. To the right of the image is the 'MIRA CIDADÃO' logo and tagline. Below this are nine circular icons representing different categories: Mato Grosso, Repasse outros Poderes, Saúde, Educação, Segurança, Pessoal, Estradas e Pontes, Agricultura Familiar, and Destaque. At the bottom, there is a blue search bar with the placeholder text 'digite aqui o nome de um servidor, tópico, área, cargo, empresa, etc.' and a search icon.

Mira Cidadão  
Transparência, controle e confiança em um clique

CGE/MT ACESSIBILIDADE AJUDA

Governo de Mato Grosso

Mira Cidadão  
Uma ferramenta  
inteligente,  
prática, simples  
e com muito  
conteúdo.

Mira Cidadão  
Transparência, controle e confiança em um clique

Mato Grosso

Repassa outros Poderes

Segurança

Educação

Pessoal

Estradas e Pontes

Agricultura Familiar

Destaque

Quer realizar uma busca direta? Utilize o campo abaixo...

digite aqui o nome de um servidor, tópico, área, cargo, empresa, etc.

# | Formas de acesso à Ouvidoria



## *Fale* CIDADÃO

Você sempre tem algo a dizer!

A Ouvidoria do Governo de Mato Grosso recebe críticas, sugestões e denúncias acerca de qualquer área de competência do Poder Executivo Estadual pelos mesmos canais de contato.

- 162 ou 0800.647.1520
- Ouv-Zap: 65 98476-6548
- [www.ouvidoria.mt.gov.br/falecidadao](http://www.ouvidoria.mt.gov.br/falecidadao)
- App MT Cidadão: [www.mtcidadao.mt.gov.br](http://www.mtcidadao.mt.gov.br)
- E-mail: [ouvidoria@controladoria.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@controladoria.mt.gov.br)

# Tipos de acesso

MT.GOV.BR

Reclamação

Denúncia

Sugestão

Pedido de  
Informação

Elogio

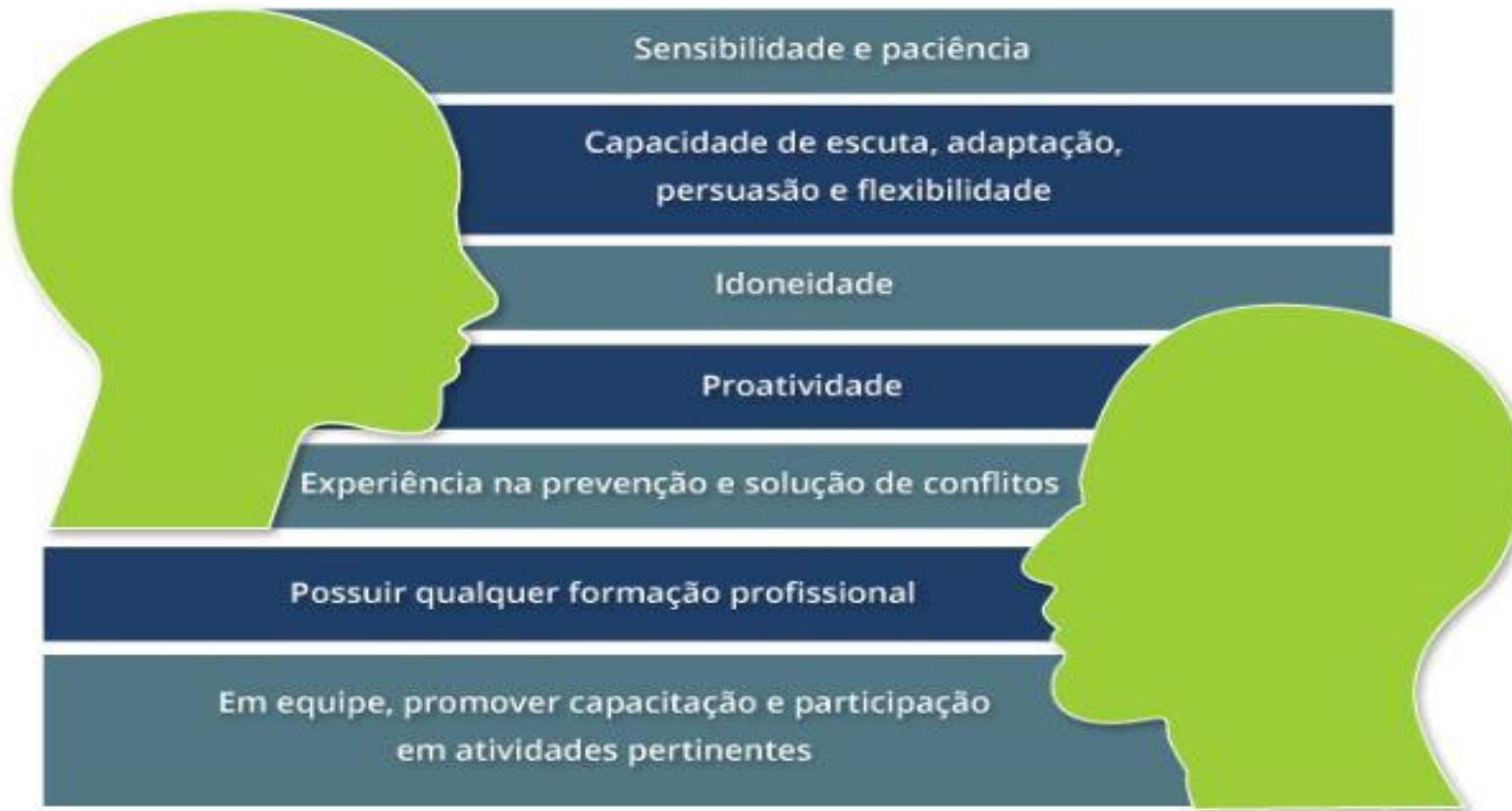
# Avaliação de serviços públicos



# Sistema fale Cidadão



# Perfil do(a) Ouvidor(a)



# Controle da eficácia do serviço prestado

Eficácia

Eficiência

Efetividade

Os indicadores de eficácia medem a quantidade e qualidade de produtos e serviços entregues ao usuário. Por exemplo, se uma campanha de vacinação tiver como meta vacinar 100 mil crianças, ela será eficaz se conseguir realmente vacinar essa quantidade ou mais, independente do resultado da vacinação, se terá ou não menos crianças doentes.

# Controle da eficiência do serviço prestado

Eficácia

Eficiência

Efetividade

Os indicadores de eficiência medem a relação entre os produtos e serviços entregues aos usuários e o custo. Por exemplo, a campanha de vacinação será mais eficiente quanto mais crianças conseguir vacinar com menor custo. X

# Controle da efetividade do serviço prestado

Eficácia

Eficiência

Efetividade

Os indicadores de efetividade medem a transformação na realidade produzida pelos produtos/serviços, projetos ou programas em questão. Por exemplo, uma campanha de vacinação será efetiva se conseguir reduzir a incidência de determinada doença. X

Um indicador de efetividade para uma ouvidoria pode ser o nível de satisfação do usuário que recorre à ouvidoria em relação ao órgão. Se uma grande parte dos usuários continua insatisfeita, a ouvidoria não está tendo muita efetividade.



# Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência

## EQUIPE

- ✓ Aline Rabaioli Landini
- ✓ Dinéas Moraes Gonçalves
- ✓ Elba Vicentina de Moraes
- ✓ Lucilene Melo da Cruz
- ✓ Marilei Lessa
- ✓ Marcos Keniti Fujimura
- ✓ Katia Luiza de Freitas
- ✓ Vilson Pedro Nery

Fones: 3613 5005/4605/4621/4107/4034

CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



Governo de  
**Mato  
Grosso**