

CGE
Controladoria
Geral do Estado



Governo de
**Mato
Grosso**

OUVIDORIA PÚBLICA COMO PROTETORA DE DIREITOS

CGE
Controladoria
Geral do Estado



Vilson Pedro Nery

Auditor do Estado

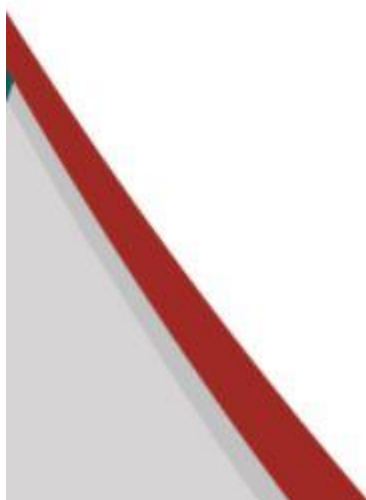
Advogado

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


**Lei federal nº
13.460/2017**


**Lei federal nº
13.709/2018**


Portal Transparência

**PORTAL
TRANSPARÊNCIA**

MT.GOV.BR | ACESSIBILIDADE | **PT** | MAPA DO SITE | CONTATOS

Pesquisar... 

denuncia
agora 

INSTITUCIONAL | INFORMAÇÕES GERAIS | DADOS ABERTOS | CONTROLE SOCIAL | INFORMAÇÕES | FALE CIDADÃO 

RECEITAS

DESPESAS

PESSOAL

COMPRAS

CONVÊNIOS E
TRANSFERÊNCIAS

ORÇAMENTO

ÓRGÃOS E
ENTIDADES




MATO GROSSO
Municípios
Governo
História
Geografia
Cultura
Economia
Símbolos Oficiais
Leis


SERVIÇOS
Cidadão
Servidor Público
MT Cidadão
CONTATOS
Lista De Telefones
Ouvidoria

IMPRENSA
Sala De Imprensa
Notícias
Rádio Paiguás
TV Paiguás
Fotos

SITES INSTITUCIONAIS
Secretarias
Órgãos E Autarquias

TRANSPARÊNCIA
Portal Da Transparência
Acesso À Informação

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

Desenvolvido por 

Mira Cidadão

**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**

**Repasse outros
Poderes**

**Saúde**

**Educação**

**Segurança**

**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

MT.GOV.BR



**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**
-  **App MT Cidadão: www.mtcidadao.mt.gov.br**
-  **E-mail: ouvidoria@controladoria.mt.gov.br**

| Tipos de acesso

Reclamação

Denúncia

Sugestão

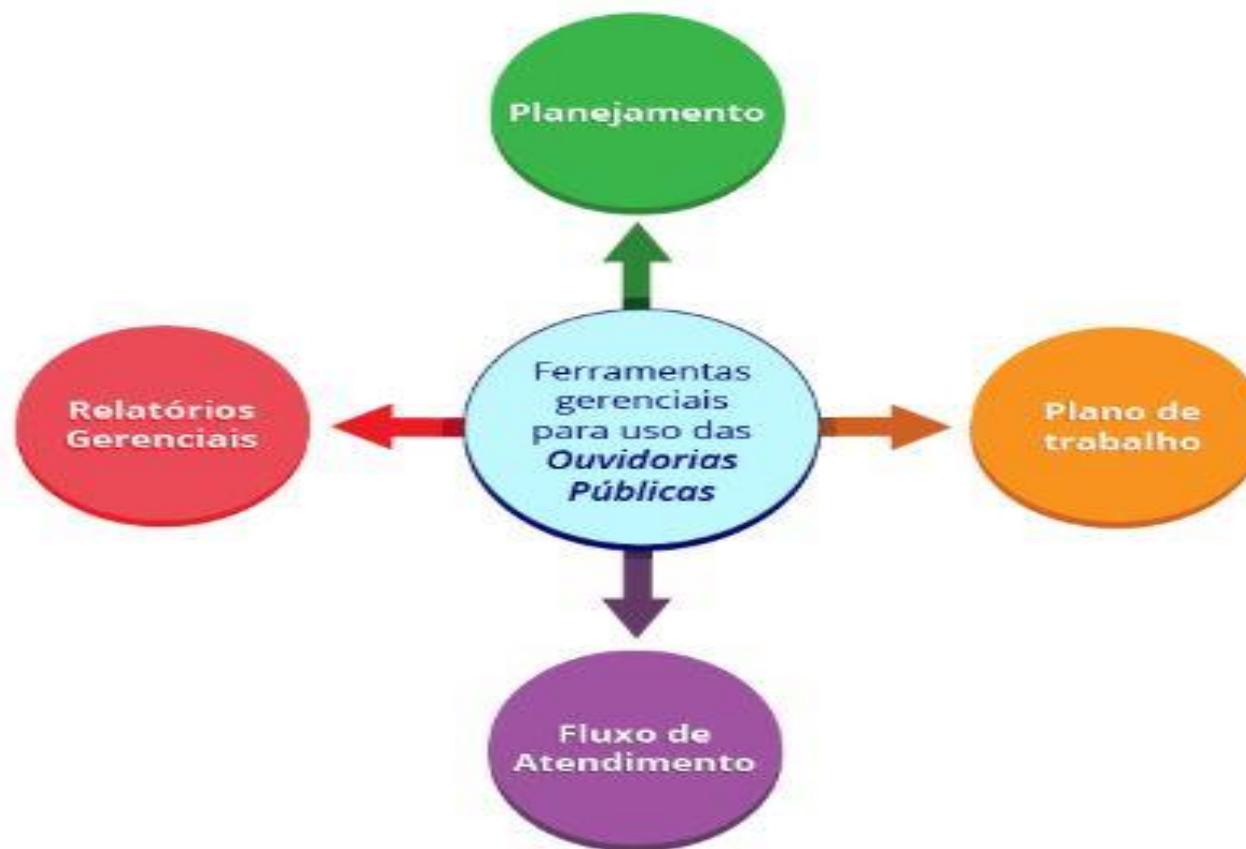
**Pedido de
Informação**

Elogio

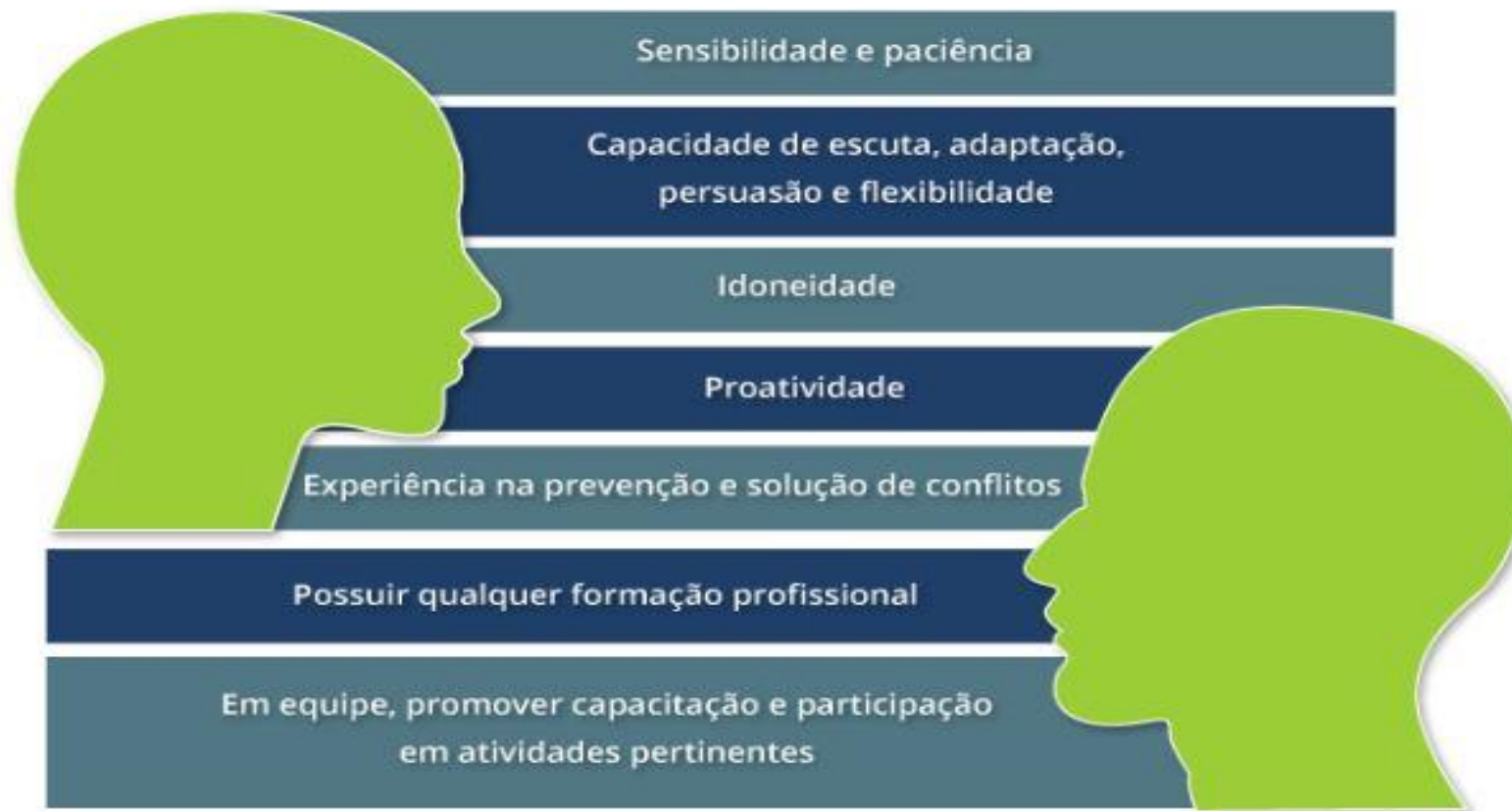
Avaliação de serviços públicos



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 conseguirem vacinar com menor custo.



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.



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

CGE
Controladoria
Geral do Estado



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**