Carta de Serviços ao Cidadão

Tribunal de Contas
Mato Grosso

GESTÃO ESTRATÉGICA

2006 • 2008 Construindo a excelência

CORPO DELIBERATIVO

Presidente
José Carlos Novelli

Vice-Presidente
Valter Albano da Silva

Corregedor-Geral
Ary Leite de Campos

Conselheiros
Ubiratan Francisco Vilela Tom Spinelli
Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto
Júlio José de Campos
Alencar Soares Filho

MINISTÉRIO PÚBLICO NO TCE-MT
Procuradores
José Eduardo Faria
Mauro Delfino César

Centro Político e Administrativo
Palácio Paiaguá, s/n - Caixa Postal: 10.003
CEP: 78050-900 - Cuiabá / MT
Tel.: (65) 3613-7500
E-mail: tce@tce.mt.gov.br
Website: www.tce.mt.gov.br
Horário de atendimento: 8h às 18h, de segunda a sexta-feira

Tribunal de Contas
Mato Grosso

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Missão

Garantir o controle externo da gestão dos recursos públicos, mediante orientação, fiscalização e avaliação dos resultados, visando à qualidade dos serviços, em benefício da sociedade.

Visão

Ser referência do controle externo do Brasil.

Valores

Agilidade: Agir com dinamismo nas ações do controle externo;
Compromisso: Cumprir e respeitar os pilares da identidade organizacional;
Ética: Agir conforme os princípios da moralidade, legalidade e impessoalidade;
Qualidade: Garantir a eficiência e eficácia do controle externo;
Transparência: Dar publicidade e clareza aos atos do controle externo.

© 2006 . Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais para Catalogação na Publicação (CIP)

M433c Mato Grosso. Tribunal de Contas do Estado - TCE
Carta de serviços ao cidadão / Tribunal de Contas do Estado —. Cuiabá: TCE, 2006.
20p. ; 14 x 21cm.

1. Administração Pública. 2. Administração de Empresas. 3. Prestação de Serviços. 4. Serviço Público. I. Governo do Estado de Mato Grosso. II. Título.

CDU 658.64:35

Coordenação de Conteúdo

Coordenação do Gespública no TCE-MT

Coordenador-Geral da UEL do Promoex do TCE-MT	Floriano Grzybowski
Coordenadora do Gespública no TCE-MT	Elaine Moura
Consultora	Elisabete Queiroz

Parceria

Instituto Creatio

Produção Editorial

Asssessoria Especial de Comunicação

Coordenação	José Roberto Amador
Arte da Capa	Rodrigo Pinho Canellas
Foto da Capa	Maurício Barbant
Diagramação	Doriane Miloch
Equipe	Alice Matos
	Alex Praeiro
	Dalves Martins
	Dora Lemes
	Fabiane Mello
	Francine Lopes
	Tábata Almeida
	Tamara Moschini
Revisão	Rosana L. N. Couto

Fone: (65) 3613-7558 / 7559 / 7560 / 7561

E-mail: imprensa@tce.mt.gov.br

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO **7**

SERVIÇOS OFERECIDOS **9**

PRESIDÊNCIA - DISQUE-DENÚNCIA **11**
Disque-denúncia 0800-647-2011 11
Disque-denúncia *on line* 11
Denúncia por correspondência 12

OUVIDORIA **13**
Reclamação 13
Queixa 13
Representação 14
Denúncia 14

SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS TÉCNICOS - CERTIDÃO NEGATIVA **15**
Certidão Negativa *on line*
(Pessoa Física) 15
Certidão Negativa *on line*
(Pessoa Jurídica) 16
Certidão Negativa *on line*
(Pessoa Jurídica de Direito Púlico) 16
Certidão Negativa para o PNAFM
(Cumprindo as exigências da Secretaria do
Tesouro Nacional (STN) - Pessoa Jurídica de
Direito Púlico) 16
Certidões Negativas bloqueadas no site do TCE 17

GERÊNCIA DE PROTOCOLO **18**
Protocolo de Processos 18
Protocolo de Documentos 18

CONSULTORIA TÉCNICA **19**
Orientação Técnica aos Jurisdicionados 19
Consulta Técnica aos Jurisdicionados 19

APRESENTAÇÃO

A atual direção do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso trabalha com o firme propósito de colocar a instituição como um instrumento a serviço da cidadania. Entendemos que a garantia da correta aplicação do dinheiro público requer uma atuação eficiente e vigilante dos controles externo, interno e social.

Ao tempo que atua no aperfeiçoamento dos procedimentos do controle externo, missão constitucional dos Tribunais de Contas, o TCE-MT orienta e normatiza a implantação e o aprimoramento do controle interno nos órgãos jurisdicionados e estimula o cidadão a exercer o controle social sobre as políticas e o dinheiro público.

A nova postura deste, que agora chamamos de Novo TCE-MT, é o reflexo da evolução histórica do país desde a redemocratização e dos adventos que a sucederam, como a Constituição Federal de 1988, a estabilização monetária, a adoção da Lei de Responsabilidade Fiscal, entre outros, além da própria cultura de responsabilidade fiscal e a conscientização da sociedade que cobra transparência e resultado das organizações públicas.

A gestão estratégica "Construindo a excelência" tem como meta a elevação do nível de satisfação da sociedade e dos próprios órgãos jurisdicionados em relação ao controle externo. Outra meta de gestão é a elevação da pontuação do TCE-MT no Gespública – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – de 103,8 para 270 pontos, até 2008, e 600 pontos ao final de 2011.

A própria adesão do TCE-MT ao Gespública é parte da estratégia para o atendimento das metas para a sociedade e os jurisdicionados. A finalidade do Programa Gespública é contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

Muito nos orgulha a informação prestada pela Gerência Executiva do Gespública, do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, de que essa "Carta de Serviços ao Cidadão", que ora apresentamos, é uma publicação inédita no gênero entre todos os parceiros do programa em nível nacional.

Dessa forma, o Tribunal de Contas de Mato Grosso atende os requisitos do decreto 3.507/00, que estabelece um conjunto de medi-

das a ser observadas pelas organizações públicas com relação ao padrão de atendimento.

O modelo de Carta de Serviços ao Cidadão foi adotado com sucesso em vários países e temos convicção de que esse é um caminho correto para agregar valor às organizações públicas brasileiras, por estabelecer um compromisso do órgão com a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

No caso da Carta de Serviços do Tribunal de Contas de Mato Grosso, o trabalho abrange os serviços para atendimento ao cidadão (Ouvidoria, Disque-Denúncia, Denúncia On-line, Certidão Eletrônica) e aos jurisdicionados (Gerência de Protocolo, Consultoria Técnica e Certidão Eletrônica).

O documento elaborado pelo TCE-MT visa informar os cidadãos e os jurisdicionados sobre como acessar e obter os serviços prestados pela Instituição. Ao publicar esta Carta de Serviços, o Tribunal de Contas entende que irá facilitar e ampliar o acesso aos seus serviços e estimular os cidadãos a exercerem o controle social, além de nos comprometer com a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

Conselheiro José Carlos Novelli
Presidente do TCE-MT

SERVIÇOS OFERECIDOS

Presidência - Disque-denúncia / Denúncia on line

Conselheiro José Carlos Novelli Presidente	**Maurício Magalhães Faria Júnior** Chefe de Gabinete
E-mail: presidencia@tce.mt.gov.br ou tce@tce.mt.gov.br	
Telefone: 0800-647-2011	
Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h	

Serviços Oferecidos	Contato	Como fazer a denúncia?	Tempo para atendimento	Monitoramento da denúncia pelo cidadão	A resposta à denúncia do cidadão se dará de duas formas:	Prazo de resposta
Disque-denúncia **0800-647-2011**	Telefonistas	Telefone	A ligação do cidadão será atendida em, no máximo, 2 toques.	O denunciante pode acompanhar o andamento do processo por meio do número do chamado ou do protocolo, acessando o site do Tribunal - link "Consulta de processo".	E-mail ou correspondência.	3 dias

Serviços Oferecidos	Contato	Como fazer a denúncia?	Procedimento	Monitoramento da denúncia pelo cidadão	A resposta à denúncia do cidadão se dará de duas formas:	Prazo de resposta
Denúncia *on line* **www.tce.mt.gov.br**	Assessor	Pelo site	A denúncia é registrada pelo internauta no link **Denúncia *on line*** que encaminha ao sistema.	O denunciante pode acompanhar o andamento do processo por meio do número do chamado ou do protocolo, acessando o site do Tribunal - link "Consulta de processo".	E-mail ou correspondência.	3 dias

Serviços Oferecidos	Contato	Como fazer a denúncia?	Procedimento	Monitoramento da denúncia pelo cidadão	A resposta à denúncia do cidadão se dará de duas formas:	Prazo de resposta
Denúncia por correspondência	Assessor	Fax	A denúncia via fax será encaminhada, pela Presidência, à Gerência de Protocolo por meio de despacho.	O denunciante pode acompanhar o andamento do processo por meio do número do chamado ou do protocolo, acessando o site do tribunal - link "Consulta de processo".	E-mail ou correspondência.	3 dias
		E-mail	A Presidência recebe a denúncia e encaminha à Gerência de Protocolo por meio de despacho.	O denunciante pode acompanhar o andamento do processo por meio do número do chamado ou do protocolo, acessando o site do tribunal -link "Consulta de processo".	E-mail ou correspondência.	3 dias
		Correspondência	A Presidência recebe a denúncia e encaminha à Gerência de Protocolo por meio de despacho.	O denunciante pode acompanhar o andamento do processo por meio do número do chamado ou do protocolo, acessando o site do tribunal - link "Consulta de processo".	E-mail ou correspondência.	3 dias

Ouvidoria Geral

Oscar da Costa Ribeiro Ouvidor-Geral	**Marcos José da Silva** Assessor
Competências da Ouvidoria: Acesso – Sociedade – Transparência	
Telefone: (65) 3613-7671/7664	
E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br	
Endereço: Centro Político e Administrativo, s/nº - Cuiabá / MT - CEP: 78050-900	
Horário de Atendimento: das 8h às 12h e das 14h às 17h30	

Serviços oferecidos	Contato	Como entrar em contato	Tempo de espera para o atendimento	A resposta à solicitação do cidadão se dará de três formas:	O cidadão terá a resposta à sua solicitação em:
Reclamação	Assessor	Telefone	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	15 minutos
		E-mail	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	24 horas
		Presencial	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas
		Correspondência	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas
Queixa	Assessor	Telefone	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	15 minutos
		E-mail	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	24 horas
		Presencial	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas
		Correspondência	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas

Representação	Assessor	Telefone	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	15 minutos
		E-mail	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	24 horas
		Presencial	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas
		Correspondência	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas

Denúncia	Assessor	Telefone	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	15 minutos
		E-mail	15 minutos	Fone, e-mail ou correspondência.	24 horas
		Presencial	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas
		Correspondência	Até 1h30	Fone, e-mail ou correspondência.	48 horas

Subsecretaria de Assuntos Técnicos - Certidão Negativa

Oziel Martins da Silva
Subsecretário

Competências da Subsecretaria: Informação – Controle – Cadastro

E-mail: certidao@tce.mt.gov.br

Telefone: (65) 3613-7564 / 7565

Endereço: Centro Político e Administrativo, s/nº Cuiabá-MT - CEP: 78050900

Horário de Atendimento: das 8h às 12h e das 14h às 17h

Serviços oferecidos	Contato	Como solicitar o serviço?	Procedimento	Encaminhamento	Prazo para liberação da Certidão
Certidão Negativa *on line* **(Pessoa Física)**	Subsecretário	Pelo site	O solicitante registra o pedido no site do TCE – link "Certidão Negativa" informando o **nº do seu CPF**	Se não houver impedimento: a certidão será disponibilizada no site do TCE, podendo ser impressa pelo interessado.	10 minutos
				Se houver impedimento: a certidão é emitida, mas **ficará bloqueada** no site do TCE até que o interessado sane a pendência identificada, devendo entrar em contato com a Subsecretaria.	01 hora
		Presencial	O interessado registra o pedido verbalmente informando o **nº do seu CPF**	Se não houver impedimento: a certidão será disponibilizada no site do TCE, podendo ser retirada na subsecretaria pelo interessado.	10 minutos
				Se houver impedimento: a certidão é emitida, mas **ficará bloqueada** no site do TCE até que o interessado sane a pendência identificada.	01 hora

Certidão Negativa *on line* **(Pessoa Jurídica)**	Subsecretário	Pelo site	O solicitante registra o pedido no site do TCE - link "Certidão Negativa" - informando o **nº do CNPJ**	Se não houver impedimento: a certidão será disponibilizada no site do TCE, podendo ser impressa pelo interessado.	01 hora
				Se houver impedimento: a certidão é emitida, mas **ficará bloqueada** no site do TCE até que o interessado sane a pendência identificada, devendo entrar em contato com a Subsecretaria.	24 horas após o interessado sanar sua pendência.

Certidão Negativa *on line* **(Pessoa Jurídica de Direito Público)**	Subsecretário	Pelo site	O solicitante registra o pedido informando no site do TCE - link "Certidão Negativa" - o **Código TCE** correspondente.	Se não houver impedimento: a certidão será disponibilizada no site do TCE, podendo ser impressa pelo interessado.	24 horas
				Se houver impedimento: a certidão é emitida, mas **ficará bloqueada** no site do TCE, até que o interessado sane a pendência identificada, devendo entrar em contato com a Subsecretaria.	24 horas após o interessado sanar sua pendência.

Serviços oferecidos	Contato	Como solicitar o serviço?	Procedimento	Encaminhamento	Prazo para liberação da Certidão
Certidão Negativa *para o* PNAFM **(Cumprindo as exigências da STN - Pessoa Jurídica de Direito Público)**	Subsecretário	Correspondência	O solicitante deve encaminhar ofício (protocolado ou não), especificando o tipo da certidão.	Se não houver impedimento: a certidão será disponibilizada no site do TCE, podendo ser impressa pelo interessado.	01 hora
				Se houver impedimento: a certidão é emitida, mas ficará bloqueada no site do TCE até que o interessado sane a pendência identificada, devendo entrar em contato com a Subsecretaria.	24 horas após o interessado sanar sua pendência.

Serviços oferecidos	Contato	Como solicitar o serviço?	Procedimento	Encaminhamento	Prazo
Certidões Negativas bloqueadas no site do TCE (Certidão do PNAFM, Pessoa Física, Pessoa Jurídica e Pessoa Jurídica de Direito Público)	Subsecretário	Telefone	A Subsecretaria verifica a razão do impedimento e informa o interessado.	Se for sanado, a certidão é desbloqueada.	24 horas
				Se não for sanado, a certidão permanece **bloqueada**.	Até sanar pendência.
		Fax	A Subsecretaria verifica a razão do impedimento e informa o interessado.	Se for sanado, a certidão é desbloqueada.	24 horas
				Se não for sanado, a certidão permanece **bloqueada**.	Até sanar pendência.
		E-mail	A Subsecretaria verifica a razão do impedimento e informa o interessado.	Se for sanado, a certidão é desbloqueada.	24 horas
				Se não for sanado, a certidão permanece **bloqueada**.	Até sanar pendência
		Presencial	A Subsecretaria verifica a razão do impedimento e informa o interessado.	Se for sanado, a certidão é desbloqueada.	24 horas.
				Se não for sanado, a certidão permanece **bloqueada**.	Até sanar pendência

Gerência de Protocolo

Eduardo Coutinho Gomes
Gerente

E-mail: expediente@tce.mt.gov.br
Telefone: (65) 3613-7572 / 7573
Endereço: Centro Político e Administrativo, s/nº - Cuiabá/ MT – CEP: 78050-900
Horário de Atendimento: 11h às 17h30

Serviços oferecidos	Contato	Como entrar em contato?	Tempo para o atendimento	Recibo do Protocolo	Prazo de resposta
Protocolo de processos	Equipe	Presencial	Até 30 minutos	O interessado deve aguardar a emissão do recibo de protocolo após o termino do atendimento.	20 minutos
		Correspondência	24 horas	O interessado vai receber a confirmação do protocolo com data e responsável pelo recebimento.	Retorno do AR
Protocolo de documentos	Equipe	Presencial	Até 30 minutos	O interessado deve aguardar a emissão do recibo de protocolo após o termino do atendimento.	5 minutos
		Correspondência	24 horas	O interessado vai receber a confirmação do protocolo com data e responsável pelo recebimento.	Retorno do AR

Consultoria Técnica

Risodalva Beata de Castro Secretária-Chefe da Consultoria Técnica	**Osiel Mendes de Oliveira** Consultor de Orientação aos Jurisdicionados
E-mail: consultoria_técnica@tce.mt.gov.br	
Telefone: (65) 3613-7553 / 7554	
Endereço: Centro Político e Administrativo, s/nº - Cuiabá / MT – CEP: 78050-900	
Horário de Atendimento: 11h às 17h30	

Serviços oferecidos	Contato	Como entrar em contato?	Tempo para o atendimento	Prazo de resposta
Orientação Técnica aos Jurisdicionados	Consultor de Orientação aos Jurisdicionados	Telefone	A ligação do cidadão será atendida em, no máximo, 4 toques.	24 horas
		E-mail	A mensagem eletrônica enviada pelo cidadão é recebida em 24 horas.	48 horas
		Presencial	O interessado será atendido em até 1 hora e 30 minutos	Imediato
Consulta Técnica aos Jurisdicionados	Consultor de Orientação aos Jurisdicionados	Correspondência protocolada	Até 24 horas	33 dias