

ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO CONJUNTA ATRICON-CCOR 02/2014

DIRETRIZES DE CONTROLE EXTERNO 3101/ATRICON-CCOR/2014:

OUVIDORIAS: INSTRUMENTOS DE INTERAÇÃO DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL COM A SOCIEDADE

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	2
Apresentação.....	2
Justificativa.....	2
Objetivo.....	2
Compromissos firmados.....	2
Princípios e fundamentos legais.....	4
Conceitos.....	5
DIRETRIZES.....	7

INTRODUÇÃO

Apresentação

1. O presente trabalho foi desenvolvido a partir das discussões da Comissão Temática 8, realizadas nas reuniões de Cuiabá e Teresina, em continuidade ao projeto de Avaliação da Qualidade e Agilidade do Controle Externo no âmbito dos Tribunais de Contas, com vistas à elaboração de diretrizes para consolidação das Ouvidorias como instrumentos de interação dos Tribunais de Contas com a sociedade.

Justificativa

2. Este documento contribuirá para a uniformização de procedimentos, fortalecendo a transparência e a imagem dos Tribunais de Contas como indispensáveis à efetivação da cidadania por meio de suas Ouvidorias.
3. Utilizou-se como referência os valores da Ética, Transparência, Dinamismo, Integração, Inovação e Efetividade, essenciais ao Sistema de Controle Externo do Brasil.

Objetivo

4. Pretende-se que as diretrizes traçadas levem os Tribunais de Contas a alcançar um padrão mínimo de estrutura de Ouvidorias e uniformização de procedimentos, garantindo o amplo acesso do cidadão às informações de gestão das Cortes de Contas e respeitando as características das áreas de jurisdição de cada Corte.

Compromissos firmados

5. Os compromissos do Sistema Tribunais de Contas relacionados à temática estão expressos no plano estratégico 2012/2017 da Atricon e nas Declarações de Belém-PA, de Campo Grande-MS e de Vitória-ES, a seguir transcritos:

a. Plano Estratégico 2012/2017 - Atricon:

Objetivo 1. Fortalecer a imagem da instituição Tribunal de Contas como essencial ao controle da gestão pública e ao exercício da cidadania.

Meta 1.2 Garantir o nível de satisfação da sociedade organizada em relação aos Tribunais de Contas em 50%, até dezembro de 2017.

Iniciativa 1.2.2 Incentivar a implantação e a atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

Objetivo 3. Fortalecer a instituição Tribunal de Contas como instrumento indispensável à cidadania.

Meta 3.1 Incentivar a adoção dos padrões de qualidade e agilidade do controle externo instituídos pela Atricon, por 100% dos Tribunais de Contas até dezembro de 2017.

Iniciativa 3.1. 7 Elaborar diretrizes de controle externo relativas às ouvidorias e apoiar sua implantação ou o aprimoramento pelos Tribunais de Contas.

- b. *Declaração de Vitória-ES, aprovada em dezembro/2013 durante o XXVII Congresso dos Tribunais de Contas do Brasil, que teve como tema “A importância dos Tribunais de Contas no contexto nacional e a sua atuação enquanto instrumentos de cidadania e de melhoria da qualidade da gestão pública e do desenvolvimento econômico, bem como de redução das desigualdades regionais e sociais”*

Desenvolver mecanismos e implementar ações para o fortalecimento institucional dos Tribunais de Contas, em obediência ao princípio federativo, enquanto instrumentos indispensáveis à cidadania;

Aderir e apoiar a Avaliação da Qualidade e Agilidade do Controle Externo no âmbito dos Tribunais de Contas, mediante avaliação entre pares, garantindo a sua continuidade, aprimoramento e ampla divulgação, bem como o cumprimento dos itens e critérios aprovados pela Atricon;

Apoiar a instituição da Política Nacional de Fomento ao Controle Social e Dados Abertos pelos Tribunais de Contas e compartilhar as boas práticas de controle social;

Cumprir e fiscalizar para que os jurisdicionados observem os requisitos de Transparência Pública previstos em lei, especialmente a Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de Acesso à Informação;

Implementar e fortalecer as Ouvidorias dos Tribunais de Contas, tornando-as efetivos canais de comunicação com a sociedade;

- c. *Declaração de Campo Grande-MS, aprovada em novembro/2012 durante o III Encontro Nacional dos Tribunais de Contas do Brasil, que teve como tema “Um debate pela efetividade do Controle Externo do Brasil”*

Desenvolver mecanismos para o fortalecimento institucional dos Tribunais de Contas, em obediência ao princípio federativo, enquanto instrumentos indispensáveis à cidadania, assegurando a efetividade do Controle Externo, observando o que dispõem os planejamentos estratégicos da Atricon e do IRB.

Implementar e fortalecer as Ouvidorias dos Tribunais de Contas, tornando-as efetivos canais de comunicação com a sociedade;

- d. *Declaração de Belém-PA, aprovada em novembro/2011 durante o XXVI Congresso dos Tribunais de Contas do Brasil, que teve como tema “Integração, transparência e cidadania”.*

Implementar e fortalecer as Ouvidorias dos Tribunais de Contas, tornando-as efetivos canais de comunicação com a sociedade;

Princípios e fundamentos legais

6. Os princípios constitucionais e legais que embasaram a elaboração dessas diretrizes são os seguintes:
- Ética
 - Transparência
 - Participação
 - Independência
 - Comunicação

- f. Acessibilidade
 - g. Agilidade
 - h. Credibilidade
 - i. Eficiência
 - j. Impessoalidade
 - k. Qualidade
 - l. Inovação
7. A legislação de referência para esse trabalho é a seguinte:
- a. Lei de Acesso à Informação Pública (LAI) – Lei n.º 12.527/2011
 - b. Resolução ATRICON n.º 01/2013
 - c. Carta de Campo Grande – MS
 - d. Carta de Vitória – ES
 - e. Estatuto do Colégio de Corregedores e Ouvidores dos Tribunais de Contas – CCOR

Conceitos

8. Os principais conceitos a serem adotados como referência para a aplicação dessas diretrizes são os seguintes:
- a. Controle Social: exercício de um direito que é assegurado a todo cidadão, de conhecer, fiscalizar, opinar e interferir nas políticas públicas, em defesa do interesse coletivo. Não se concebe serviços públicos de qualidade sem o acompanhamento da população e a visualização das informações envolvidas.
 - b. Transparência: atuação do órgão público no sentido de tornar sua conduta cotidiana e os dados dela decorrentes acessíveis ao público em geral. Supera o conceito de publicidade previsto na Constituição Federal de 1988. A transparência vai mais além, detendo-se na garantia do acesso às informações de forma global e não somente àquelas que se deseja apresentar.
 - c. Acessibilidade: A informação pública deve estar acessível a todos, inclusive àqueles portadores de necessidades especiais. Em termos de comunicação, nem sempre será possível garantir 100% de

acesso, mas cabe ao administrador desenvolver esforços neste sentido. Nos sítios eletrônicos governamentais, na internet, isto pode ser feito, por exemplo, através de variados recursos, como a associação do texto a imagens, animações e gráficos.

- d. Linguagem cidadã: Na comunicação da Administração com o cidadão a linguagem deve ser clara e objetiva. A meta é garantir a leitura fácil de informações e dados. Neste sentido, termos técnicos devem ser traduzidos para o vocabulário do dia a dia. Nomes de programas e ações governamentais, bem como códigos e nomenclaturas de uso da gestão na prestação de contas só serão acessíveis se o público puder compreendê-los.
- e. Canais de Comunicação: meios disponibilizados para o cidadão se comunicar com o Tribunal de Contas, dentre os quais, internet, formulário eletrônico, telefone, fax, correspondência.
- f. Inovação: ideias ou soluções inovadoras que incluem atividades técnicas, desenvolvimento e gestão resultando na melhoria dos serviços públicos com utilização de novos procedimentos. Igualmente, pode ser definida como fazer mais com menos recursos, permitindo ganhos de eficiência em processos, quer administrativos ou financeiros.
- g. Matriz de Negócio: técnica de representação gráfica que se utiliza para definir o negócio da organização, composto de Missão, Negócio, Pessoas e Equipamentos. Diante deste cenário identificam-se quais os produtos de determinada área, insumos necessários, clientes e fornecedores. A Matriz de Negócios contribui para a alocação dos produtos nas respectivas áreas de competência.
- h. Fluxograma: técnica de representação gráfica que se utiliza de símbolos previamente convencionados, permitindo a descrição clara e precisa do fluxo, ou sequência de um processo, bem como sua análise e redesenho buscando identificar oportunidades de melhorar a eficiência.
- i. Manual de Rotinas Internas: documento que reúne padrões para nortear os procedimentos de gestão e operacionais da ouvidoria, que devem ser obedecidos e cumpridos quer individualmente ou em conjunto.

- j. Governança: capacidade que os Tribunais de Contas possuem de avaliar, direcionar e monitorar a gestão de seus serviços, para atender às demandas da população, utilizando-se de um conjunto de instrumentos e ferramentas adequadas. Para alcançar uma boa governança é necessária uma liderança sólida, uma estratégia segura e um controle efetivo sobre as ações das diversas unidades que compõem a instituição.
- k. Relatório Estatístico: documento que contém dados da prestação dos serviços pela Ouvidoria, classificando-os em: número de atendimentos, classificação das demandas por: tipo, origem, assuntos, canal de atendimento, identificação, situação.
- l. Relatório Analítico: documento que contém a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, resultados alcançados e proposições de melhorias, visando práticas mais eficientes e mais eficazes na gestão da coisa pública.
- m. Carta de Serviços: documento público elaborado pelo Tribunal de Contas, que tem como objetivo fortalecer a instituição como instrumento de cidadania, disponibilizando informações claras e precisas para estimular o controle social e consequente aperfeiçoamento do controle externo e da transparência pública.
- n. SIC: Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade física existente em todos os órgãos e entidades do poder público, em local identificado e de fácil acesso, para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública. Os SICs têm como objetivos: - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; - conceder o acesso imediato à informação disponível; - informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

DIRETRIZES

- 9. Os Tribunais de Contas do Brasil fortalecerão suas ouvidorias no sentido de torná-las efetivos instrumentos de interação com a sociedade, favorecendo as ações de controle externo, observando, para tanto, as diretrizes indicadas nos itens seguintes, no que couber.

10. Instituir a ouvidoria por ato normativo próprio;
11. Vincular a ouvidoria à Presidência, para fortalecimento do processo de governança a partir das informações providas pela sociedade.
12. Designar o ouvidor pelo Presidente do órgão, após deliberação do Tribunal Pleno, dentre Conselheiros, Conselheiros substitutos e servidores efetivos;
13. Dotar as ouvidorias de instalações próprias, de fácil acesso ao público externo, com adequada infraestrutura para funcionamento (exemplo: sinalização, computador, telefone, acesso à internet, material de divulgação);
14. Disponibilizar, às ouvidorias, equipe própria de pessoal, preferencialmente integrada por servidores efetivos, com conhecimentos sobre administração pública e o sistema Tribunal de Contas, em número adequado ao atendimento de suas demandas;
15. Promover a capacitação dos servidores lotados nas ouvidorias, especialmente por meio do Instituto Rui Barbosa, para atuarem nas atividades de Ouvidoria;
15. Dotar as ouvidorias de estrutura virtual para atendimento e divulgação de informações e resultados;
16. Incluir no Plano Estratégico iniciativas de controle social e transparência, tornando as ouvidorias efetivos canais de comunicação com a sociedade;
18. Instituir Matriz de Negócio da ouvidoria (Missão, Negócio, Pessoas e Equipamentos);
19. Elaborar plano de ação da ouvidoria a partir dos objetivos estratégicos da instituição relacionados ao controle social e transparência;
20. Definir metas e indicadores de desempenho quanto a:
 - a. prazo de atendimento;
 - b. satisfação do usuário;

- c. atuação em eventos de estímulo ao controle social e transparência;
 - d. quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência.
21. Elaborar o fluxograma de suas atividades;
22. Promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.
23. Estabelecer manuais de rotinas internas contendo, no mínimo:
- a. conceitos;
 - b. princípios;
 - c. canais de comunicação;
 - d. classificação das demandas quanto à natureza;
 - e. procedimentos para atendimento com prazo de resposta;
 - f. procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos;
 - g. procedimentos de elaboração de relatórios analíticos com proposições de melhorias, visando práticas mais eficientes e resultados mais eficazes na fiscalização da coisa pública;
24. Elaborar Carta de Serviços ao Cidadão;
25. Cumprir as determinações da LAI (Lei n.º 12.527/2011) ofertando à sociedade informações e dados de sua gestão, em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação;
26. Observar a Resolução ATRICON n.º 01/2013.