



Resolução Conjunta Atricon-Ccor 02/2014

OUVIDORIA

Cons. Edilson Sousa Silva



DIRETRIZES

1. 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
2. Instituir a ouvidoria por ato normativo próprio
3. Vincular a ouvidoria à Presidência, para fortalecimento do processo de governança a partir das informações providas pela sociedade



DIRETRIZES

4. Designar o ouvidor pelo Presidente do órgão, após deliberação do Tribunal Pleno, dentre Conselheiros, Conselheiros substitutos e servidores efetivos
5. 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)



DIRETRIZES

6. 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
7. Promover a capacitação dos servidores lotados nas ouvidorias, especialmente por meio do Instituto Rui Barbosa, para atuarem nas atividades de Ouvidoria



DIRETRIZES

8. Dotar as ouvidorias de estrutura virtual para atendimento e divulgação de informações e resultados
9. Incluir no Plano Estratégico iniciativas de controle social e transparência, tornando as ouvidorias efetivos canais de comunicação com a sociedade
10. Instituir Matriz de Negócio da ouvidoria (Missão, Negócio, Pessoas e Equipamentos)



DIRETRIZES

11. Elaborar plano de ação da ouvidoria a partir dos objetivos estratégicos da instituição relacionados ao controle social e transparência
12. Definir metas e indicadores de desempenho quanto a:
 - Prazo de atendimento
 - Satisfação do usuário
 - Atuação em eventos de estímulo ao controle social e transparência
 - Quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência



DIRETRIZES

13. Elaborar o fluxograma de suas atividades
14. Promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência
15. Estabelecer manuais de rotinas internas contendo, no mínimo:
 - Conceitos
 - Princípios
 - Canais de comunicação
 - Classificação das demandas quanto à natureza



DIRETRIZES

- Procedimentos para atendimento com prazo de resposta
- Procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos
- Procedimentos de elaboração de relatórios analíticos com proposições de melhorias, visando práticas mais eficientes e resultados mais eficazes na fiscalização da coisa pública

16. Elaborar Carta de Serviços ao Cidadão



DIRETRIZES

17. 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
18. Observar a Resolução ATRICON nº 01/2013.

