



Estado do Piauí Tribunal de Contas



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 04 DE 17 DE OUTUBRO DE 2013.

Dispõe sobre a recomendação para implantação e implementação de ouvidorias nos municípios.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei 5.888, de 19 de agosto de 2009, e

CONSIDERANDO que a República Federativa do Brasil, é instituída no Estado Democrático de Direito, e que se funda na harmonia social, com solução pacífica das controvérsias;

CONSIDERANDO o art.1º, II da Constituição Federal que tem como fundamento a cidadania;

CONSIDERANDO o art. 5º, XIV e XXXIII da Constituição Federal que asseguram o direito de acesso a informações como garantia fundamental;

CONSIDERANDO o art. 37, §3º II da Constituição Federal, o qual assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta, com acesso dos usuários aos registros administrativos e informações sobre atos do governo;

CONSIDERANDO o art. 216, §2º da Constituição Federal, que atribui à gestão da documentação governamental à Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 131/09, intitulada como Lei da Transparência e Controle Social, e a Lei 12.527/11 que disciplina o direito de acesso à informação;

CONSIDERANDO o art. 1º, XVIII do Regimento Interno desta Corte de Contas, quanto à expedição de determinações visando à observância dos princípios reguladores da Administração Pública;



Estado do Piauí

Tribunal de Contas



CONSIDERANDO o art. 52, V do Regimento Interno atribui como competências do Ouvidor, a promoção de ações institucionais para aprimoramento do controle externo;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado é integrante da Rede de Ouvidorias do Estado do Piauí e visa difundir a importância desta Instituição dentro dos municípios,

RESOLVE:

Art. 1º Recomendar aos Municípios do Estado do Piauí para implantar nos seus poderes executivo e legislativo suas Ouvidorias, mediante ato normativo formal, observando o que dispõe a presente resolução.

Art. 2º A Ouvidoria Pública tem como atribuição institucional o recebimento de manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades e agentes públicos (servidores e políticos) quanto aos serviços e atendimentos prestados. Tem como principal missão institucional identificar falhas e propor mudanças na gestão dos serviços públicos.

Art. 3º A implantação requer um trabalho de conscientização prévia do órgão e servidores sobre a imprescindibilidade de sua atuação em um contexto democrático, devendo ser enfatizado os ganhos em eficiência e produção de resultados de qualidade na gestão pública, além de subsídios para o planejamento de políticas públicas.

Art. 4º A estruturação formal da Ouvidoria dar-se-á mediante lei ou decreto o qual deverá estabelecer:

- I- A localização da Ouvidoria na estrutura organizacional da esfera administrativa a que pertence;
- II- Definição dos requisitos para a investidura no cargo de ouvidor;
- III- Estabelecimento do período de mandato e da possibilidade de recondução ao cargo;



Estado do Piauí

Tribunal de Contas



- IV- Definição do vínculo com a administração, ressaltando- -se a necessidade de autonomia de suas ações, por isso, é ideal e imprescindível a vinculação direta ao gestor máximo;
- V- Atribuições e competências da Ouvidoria;
- VI- Estabelecimento de prazos para a resposta de demandas;
- VII- Previsão das situações em que as demandas serão encaminhadas ao Ministério Público, Controladorias, Tribunais de Contas, Corregedorias ou outros órgãos de controle;

Art. 5º A estruturação física deverá ser adequada para a execução das atividades da ouvidoria. Sugere-se a reserva de espaço mínimo para garantir um acolhimento privativo e sigiloso, garantindo a segurança dos manifestantes e do(a) ouvidor(a).

Art. 6º As instalações devem ainda observar:

- I- Garantia de acessibilidade, localização de fácil acesso e viabilidade ao cidadão;
- II- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet;

Art. 7º No atendimento devem ser observados os processos de trâmites processuais já implantados na prefeitura ou câmara, a fim de padronizar os trabalhos.

Art. 8º Após o recebimento da demanda, caso a manifestação tenha dados suficientes, deverá ser encaminhada para a área responsável. É importante que no atendimento o cidadão tenha conhecimento da tramitação que deverá ser dada à sua manifestação.

Art. 9º A Ouvidoria deverá acompanhar todo o trâmite da manifestação, a fim de poder informar aos usuários as medidas adotadas pelo órgão.

Art. 10. Caso a manifestação não seja de competência do órgão demandado, a Ouvidoria deverá orientar a que órgão o cidadão deve buscar auxílio.



Estado do Piauí

Tribunal de Contas



Art. 11. As demandas deverão ser classificadas para elaboração de relatórios mensais quantitativos e qualitativos.

Art. 12. O gerenciamento das informações é relevante para a tomada de decisões no órgão, pois tais relatórios tanto podem ser vistos para analisar e conferir o reconhecimento de uma ação de sucesso, como para detectar situações que possam ser revertidas em oportunidades de melhoria.

Art. 13. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado do Piauí, em Teresina (PI), 17 de outubro de 2013.

Cons.^a Waltânia Maria Nogueira de Sousa Leal Alvarenga - **Presidente**

Cons. Luciano Nunes Santos

Cons. Anfrísio Neto Lobão Castelo Branco

Cons. Abelardo Pio Vilanova e Silva

Cons.^a Lilian de Almeida Veloso Nunes Martins

Fui presente, Leandro Maciel do Nascimento – **Procurador do Ministério Público de Contas**

Este texto não substitui o publicado no D.O. TCE/PI de 18.10.13.