



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA
GABINETE DA OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

COMPOSIÇÃO:

Conselheiro Ouvidor:	FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
Chefe de Gabinete:	FÁTIMA MARIA TEIXEIRA FERNANDES
Assessoria	ANA LÚCIA DA SILVA JOÃO FERREIRA DA SILVA
Assistência de Gabinete:	FELIPE LIMA GUIMARÃES
Estagiária:	VIVIANE OLIVEIRA SANTANA



Acesso à
Informação



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços é um documento público elaborado com base nos princípios do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, que orienta as organizações públicas na adoção de práticas de excelência. Por este motivo, ao lançar a Carta de Serviços, a Ouvidoria do TCE-RO disponibiliza informações claras e precisas quanto às ferramentas para acesso aos serviços prestados ao cidadão.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Negócio:

Fomento do Controle Social e da Transparência.

Missão:

Promover o exercício do controle social das políticas públicas implementadas pelo Estado e Municípios rondonienses e garantir o direito ao acesso à informação, por meio de canais de comunicação variados.

Visão:

Ter excelência na atuação como instrumento de acesso da sociedade ao TCE-RO para, de forma clara, garantir participação popular no controle da gestão da administração pública do Estado de Rondônia e de seus Municípios.

Valores:

Qualidade, Agilidade, Comprometimento, Responsabilidade, Ética e Transparência.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Recebimento de demandas – Resolução n. 122/2013-TCE-RO:

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia tem, dentre outras, a atribuição de receber pedidos de informações, comunicados de irregularidades, reclamações, sugestões e elogios, a respeito da atuação de agentes que administram recursos públicos, bem como referentes aos serviços prestados pelo TCE-RO, além de outras manifestações afetas ao serviço público.

As respostas inerentes às Demandas poderão ser elaboradas com base em pesquisas realizadas no âmbito da Ouvidoria com informações obtidas nos setores competentes, acompanhamento eletrônico e, outras formas de busca.

Procedimentos para atender as demandas:

Os procedimentos adotados para atendimento das manifestações no âmbito da Ouvidoria são, dentre outros, triar a demanda, verificar competência, empreender diligências e submeter ao Relator ou à unidade competente a apuração da ocorrência.

Sistema de formalização e acompanhamento das demandas:

Todas as manifestações encaminhadas para a Ouvidoria, quando não efetuadas diretamente, são transcritas para o sistema próprio de demandas, e tendo documentos, estes serão digitalizados e devidamente juntados como anexos para registro e controle.

Recebimento de solicitações de informações públicas – Lei n. 12.527/2011.

Procedimentos para atender às solicitações:

O Tribunal de Contas regulamentou a Lei Federal n. 12.527/11, através da Resolução n. 93/TCE-RO/2012, que, dentre outras providências, atribui competência à Ouvidoria para recebimento de solicitações via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Através do Portal Eletrônico da Ouvidoria, o solicitante formula seu pedido de acesso a informações, cujos procedimentos adotados são, dentre outros, empreender análise prévia, verificar se a resposta poderá ser emitida de imediato - ou verificar a competência da matéria e submeter à Unidade responsável - e ainda em grau de Recurso, remeter à Presidência da Corte.

Em todas as situações acima descritas, a Ouvidoria acompanha a solicitação, quanto ao cumprimento dos prazos, retorno das providências adotadas pela Unidade e, conseqüentemente, o envio de resposta ao solicitante.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atitude no atendimento:

Cordialidade e orientação quanto ao modo correto de formalizar manifestação junto à Corte de Contas; e, caso a matéria não seja de competência deste Tribunal, e sendo possível, indicar o órgão responsável.

Critério de Atendimento:

Assegurar imparcialidade, presteza e sigilo, de acordo com a previsão legal, quanto às informações fornecidas nas manifestações, ressaltando a importância em elaborar textos com **clareza e objetividade**, acompanhados de meios de contato da autoria.

Prazos para cumprimento dos serviços:

Conforme Resolução n. 122/2013/TCE-RO, o prazo estipulado é, **preferencialmente**, de 20 (vinte) dias, não sendo descartada a possibilidade de dilação desse período nos casos mais complexos.

Quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, o prazo legal é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez), com base na Lei Federal n. 12.527/2011.

Mecanismo de comunicação:

A Ouvidoria disponibiliza acesso ao cidadão via **portal** (ouvidoria.tce.ro.gov.br), **e-mail** (ouvidoria@tce.ro.gov.br), **serviço de 0800** (0800 645 8750), **telefone** (69 3211-9073), **postal** ou **presencial** (Av. Presidente Dutra, n. 4.229, bairro Olaria – Porto Velho – CEP: 76.801-326).

ANEXO I

ORGANOGRAMA

