



Pesquisa IRB

Instituto Rui Barbosa



Instituto Rui Barbosa

Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social

Presidente: Conselheiro Antônio Gilberto de Oliveira Jales (TCE-RN)

GRUPO DE TRABALHO:

Coordenação: Conselheiro Substituto Delano Carneiro da Cunha Câmara (TCE-PI)

Andréa Norbim Beconha (Ouvidoria TCE-ES)

Ederson Patrick Severo Machado (Ouvidoria TCE-PR)

Isabel Cristina Duarte Almeida (Ouvidoria TCE-PI)

José Ribamar de Andrade Moura (Ouvidoria TCE-PA)

Maria Carolina da Silva Rezzieri (Ouvidoria TCE-MT)



46 ANOS

Instituto Rui Barbosa

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



**Universo da pesquisa:
33 tribunais de contas**



ASPECTOS LEGAIS

O tribunal de Contas possui Ouvidoria normativamente constituída?

33 (100%)



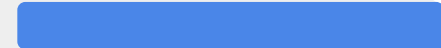
Sim

0 (0%)

Não

Existe Ouvidor normativamente designado?

30 (90,91%)



Sim

3 (9.09%)



Não

Possui normativo específico que dispõe exclusivamente sobre funcionamento da Ouvidoria?

31 (93.94%)



Sim

2 (6.06%)



Não

A Ouvidoria possui estrutura de pessoal própria?

32 (96.97%)



Sim

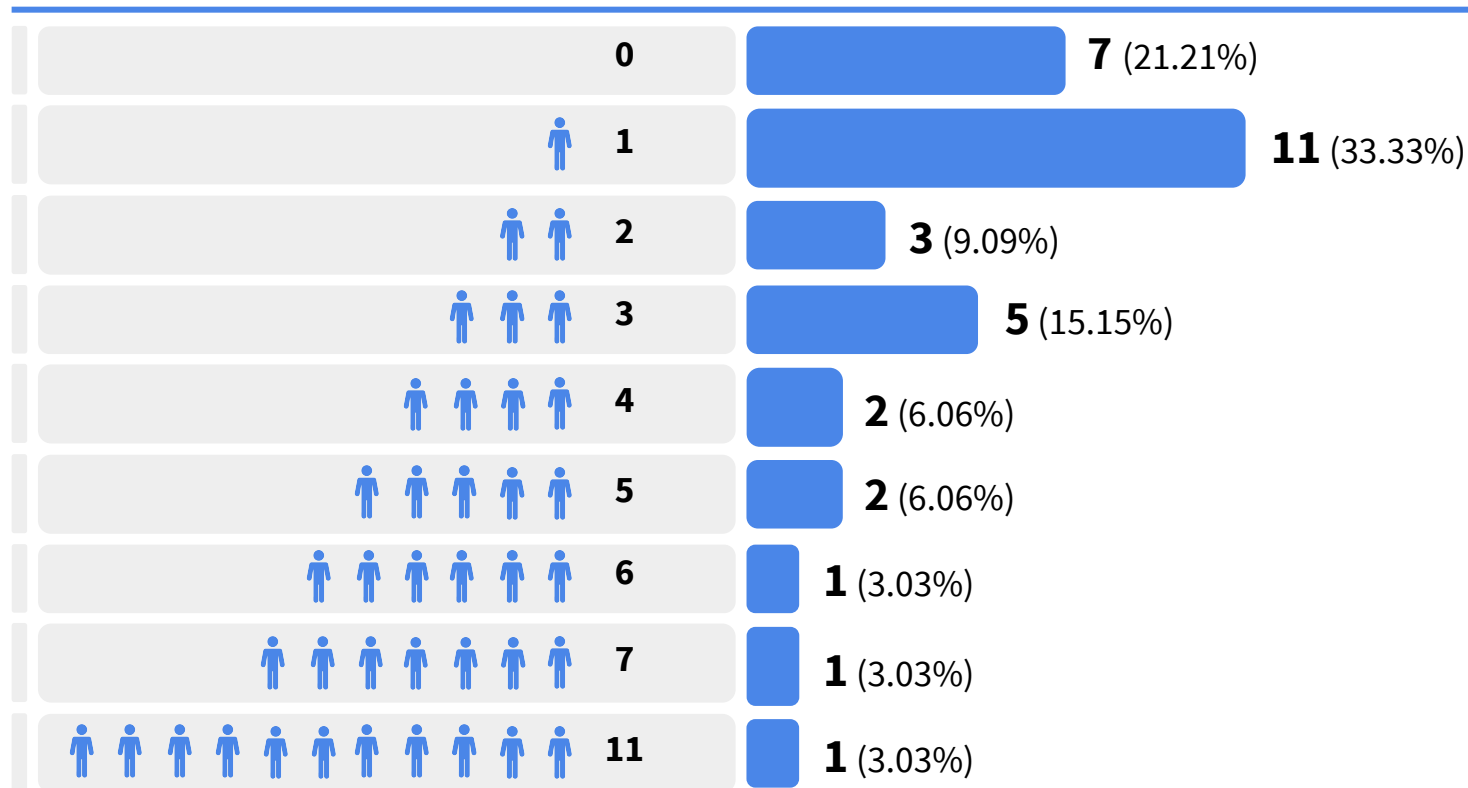
1 (3.03%)



Não

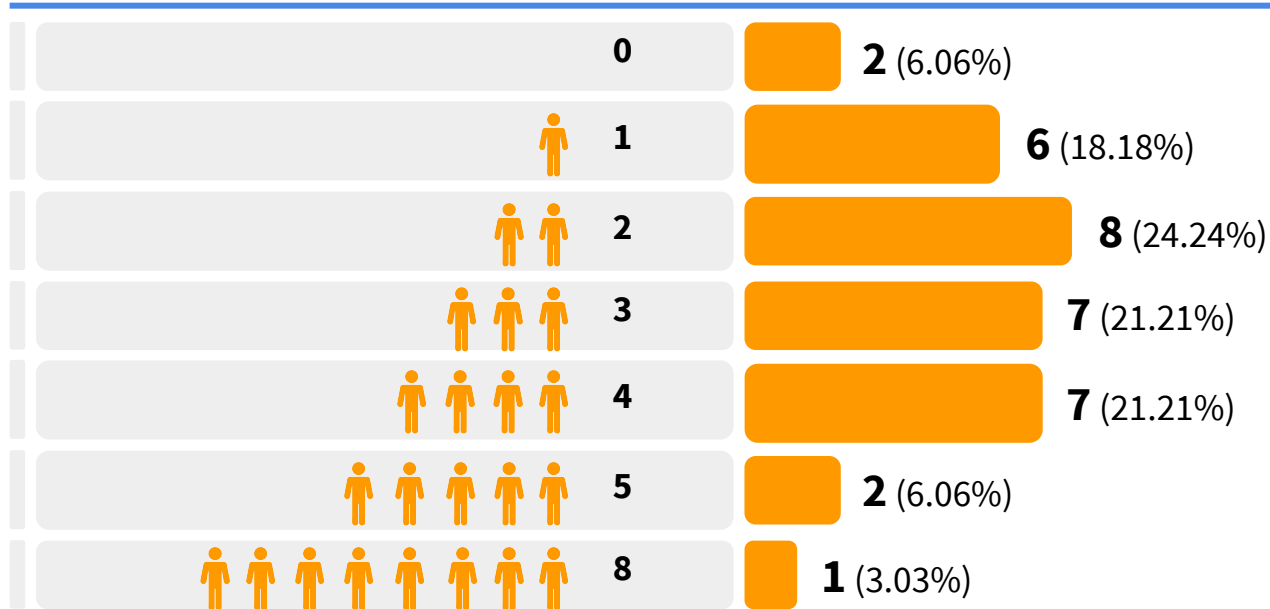
Servidores do quadro próprio de pessoal

Nº de TCs

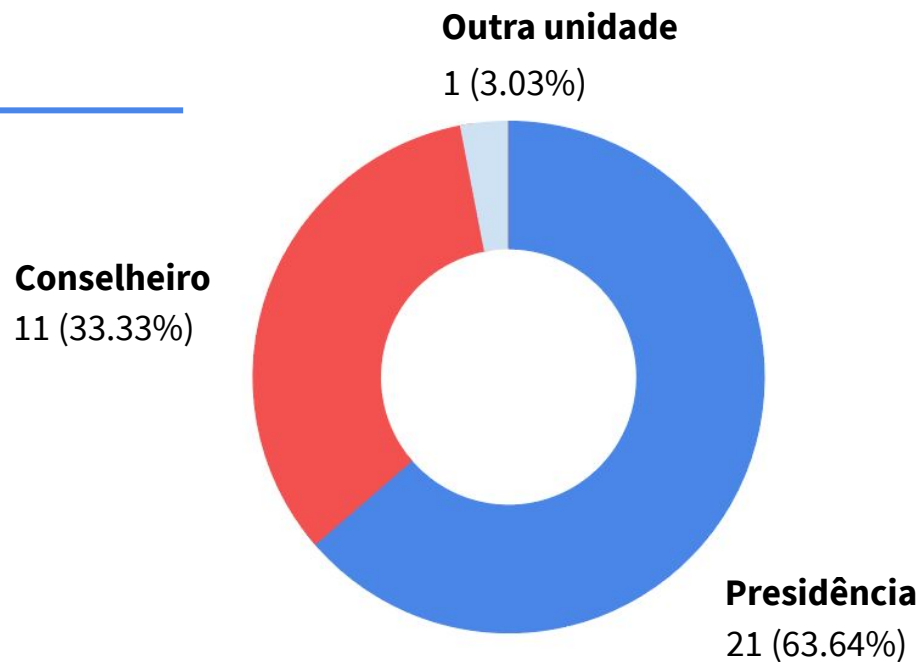


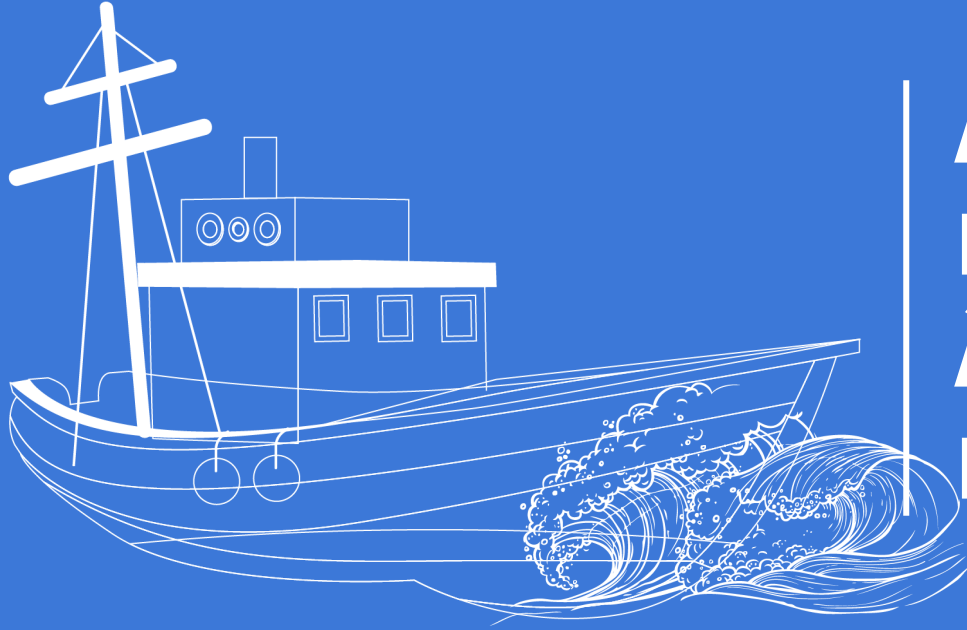
Terceirizados |
Comissionados

Nº de TCs

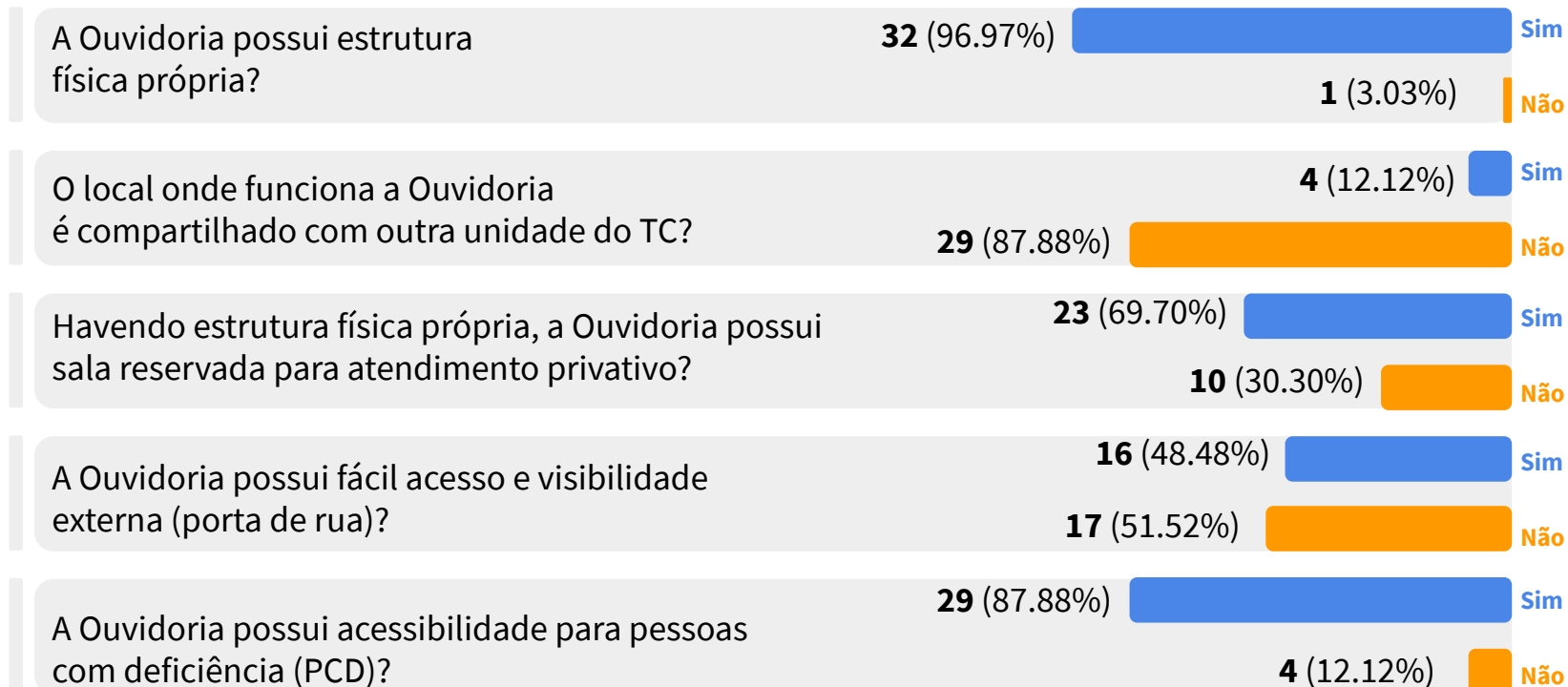


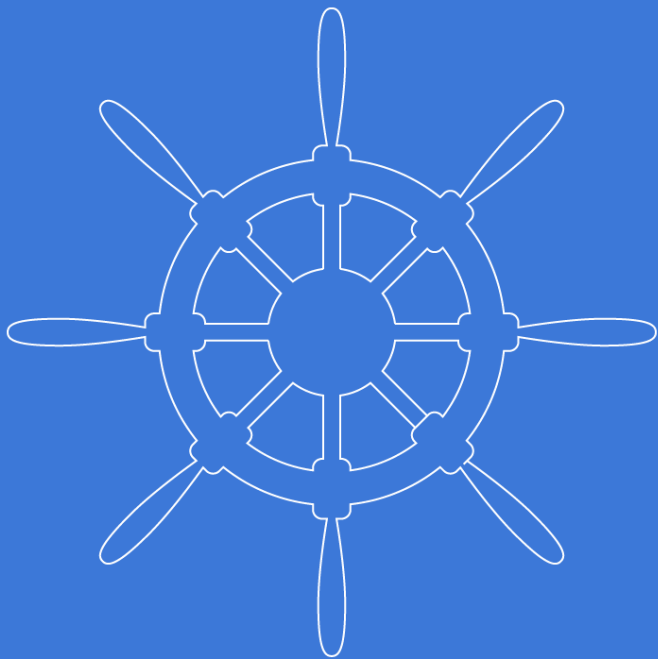
A Ouvidoria está vinculada



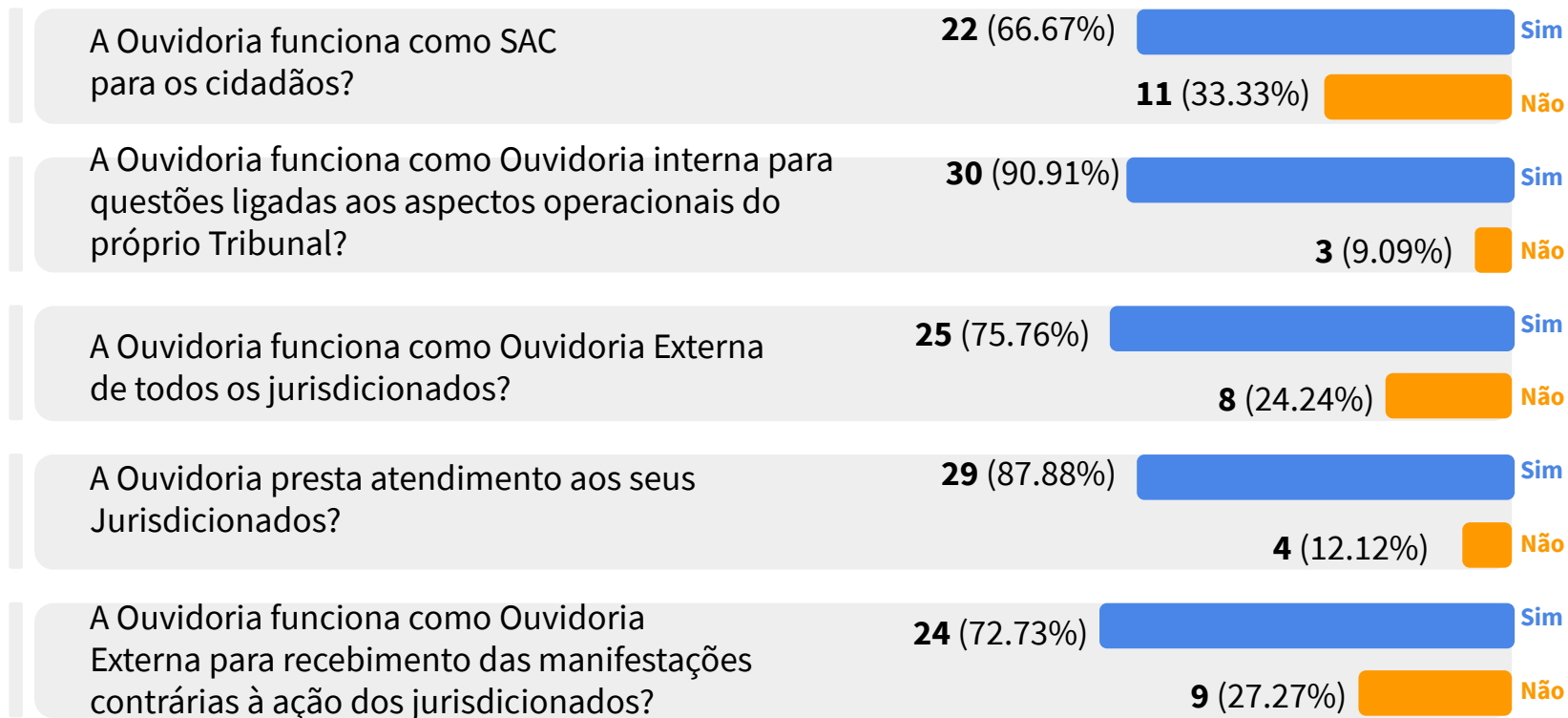


**ASPECTOS
REFERENTES
À ESTRUTURA
FÍSICA**

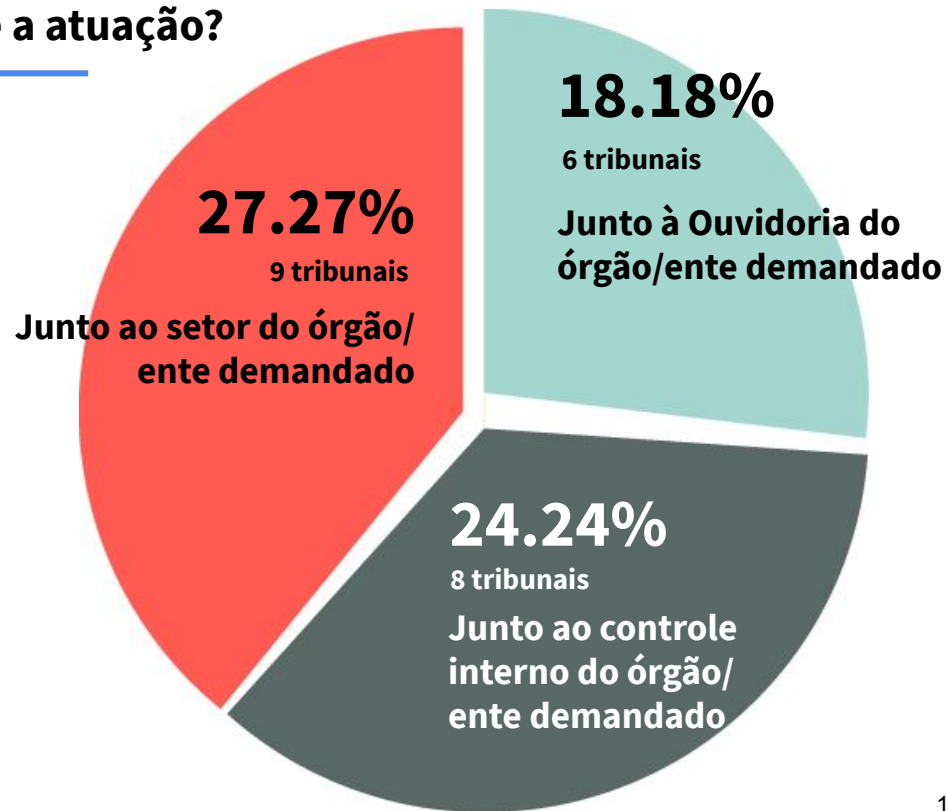


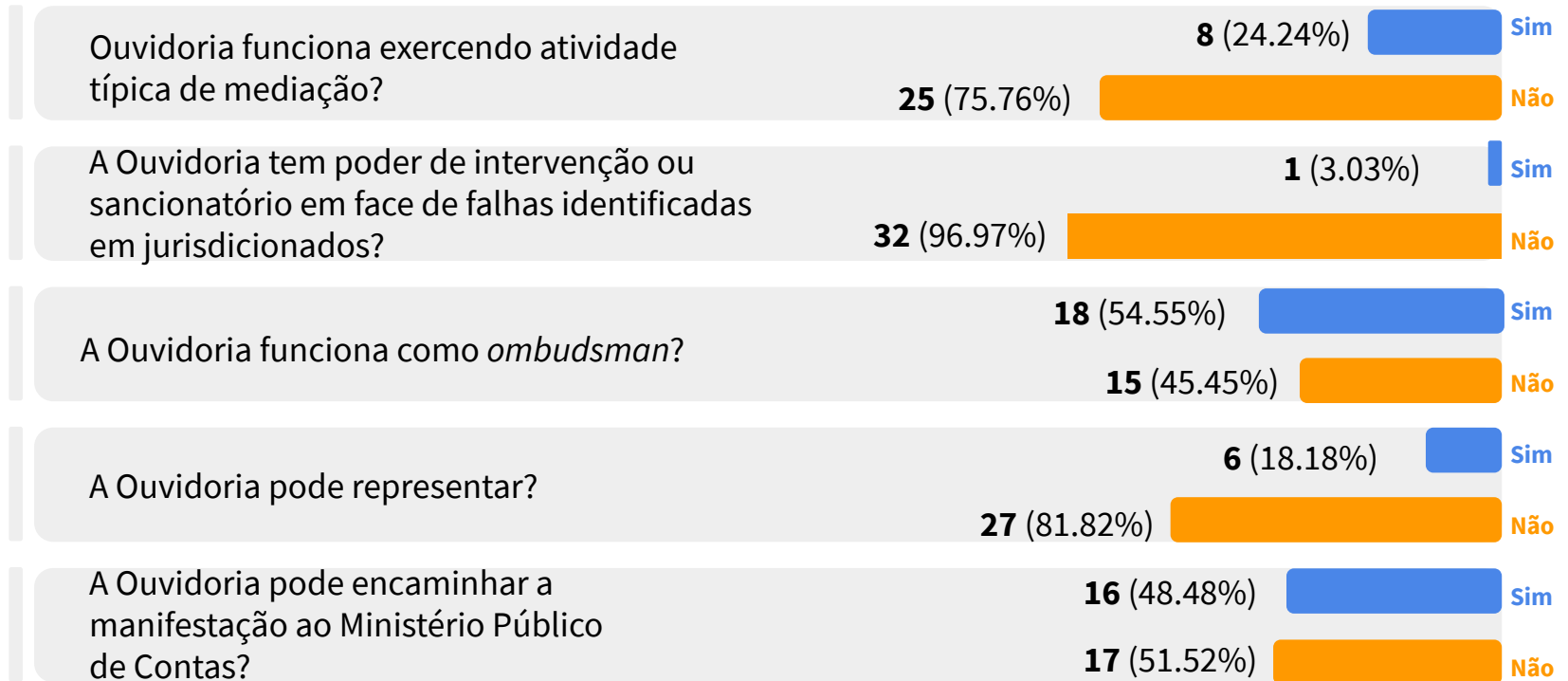


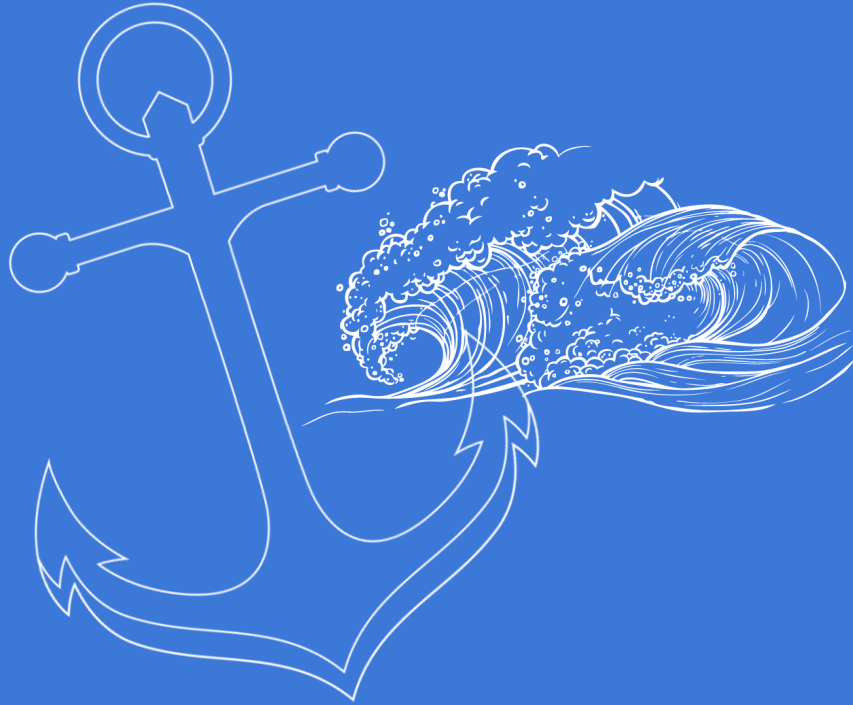
**ASPECTOS DE
CONCEPÇÃO
QUANTO À SUA
ESSÊNCIA**



Se a Ouvidoria funciona como ouvidoria externa de todos os jurisdicionados, como é a atuação?



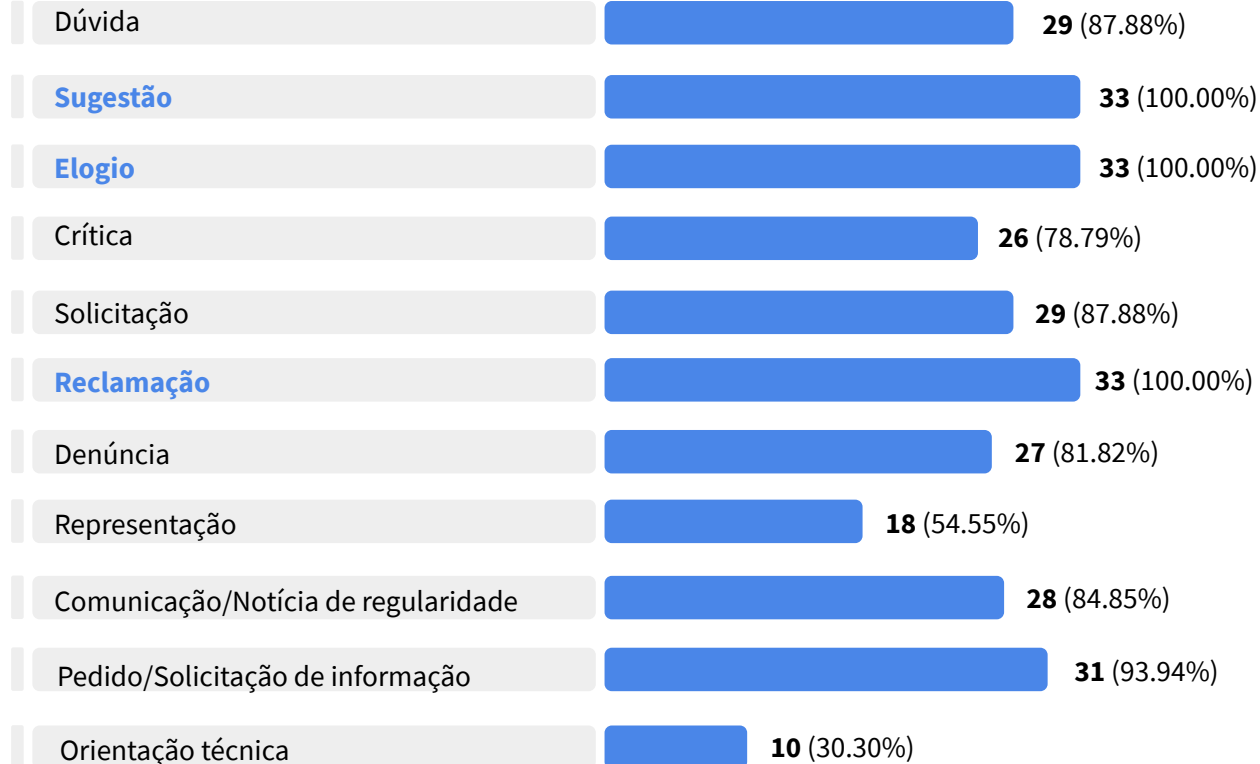




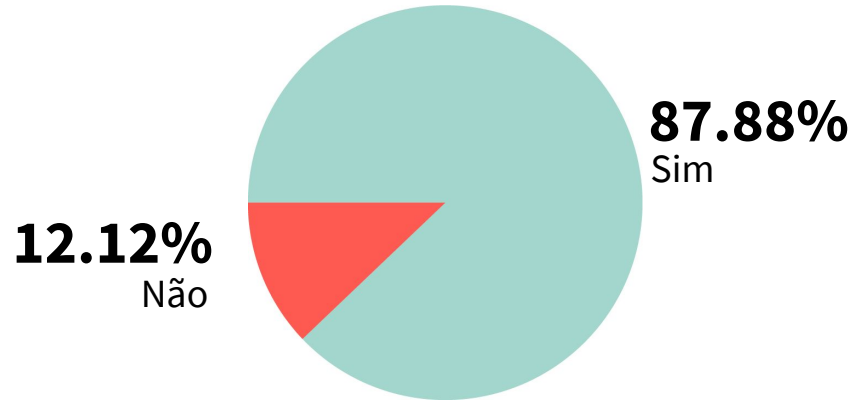
ASPECTOS OPERACIONAIS

A Ouvidoria recebe

Nº de TCs



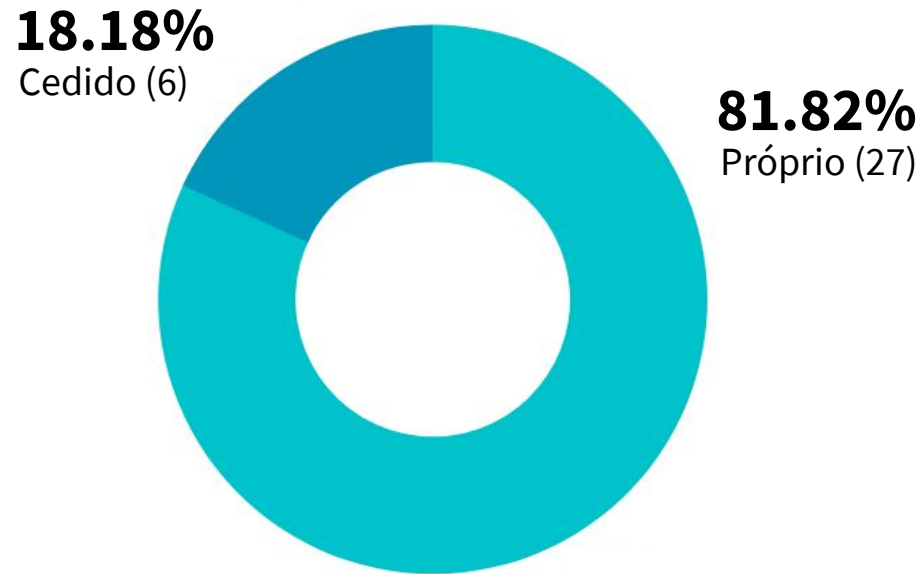
O TC possui carta de serviços com acesso por meio do portal/subportal da Ouvidoria?

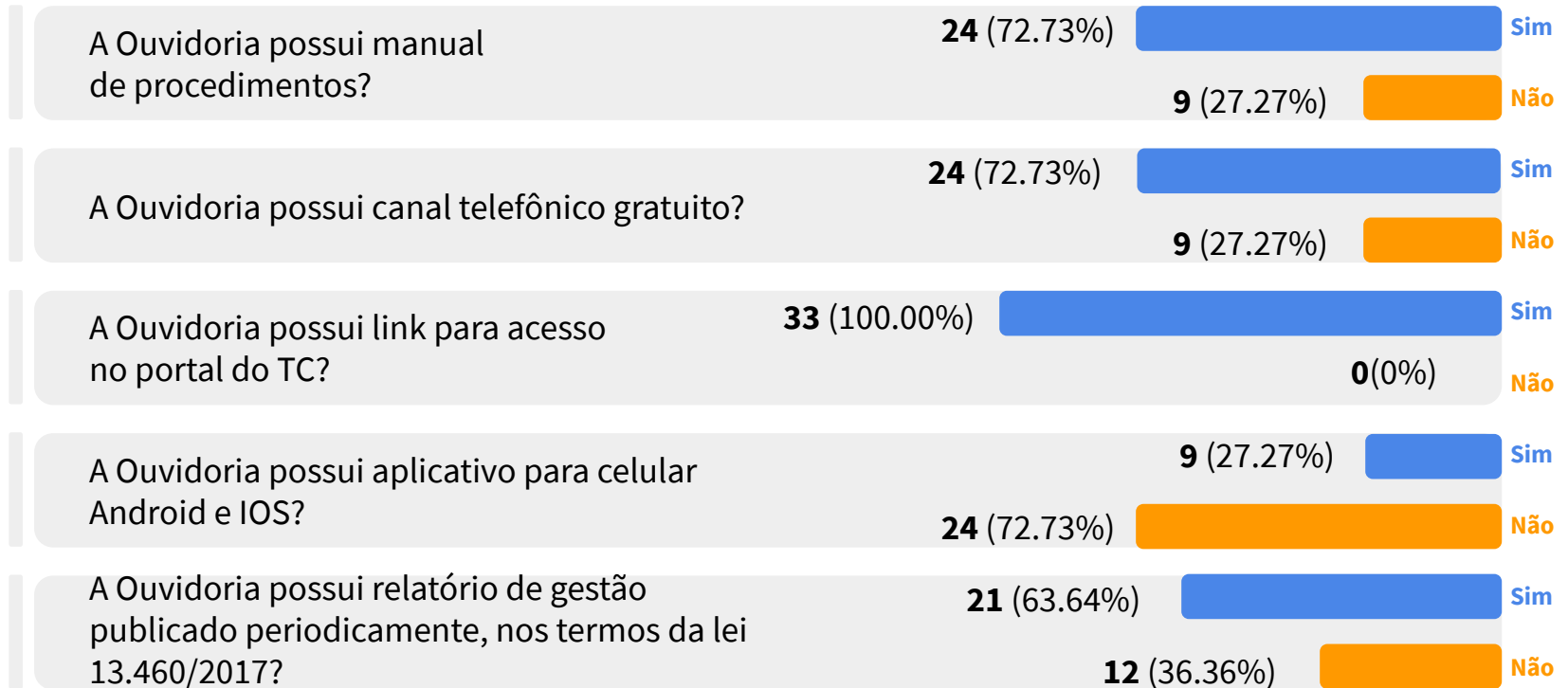


A Ouvidoria possui sistema informatizado para recebimento de manifestações?

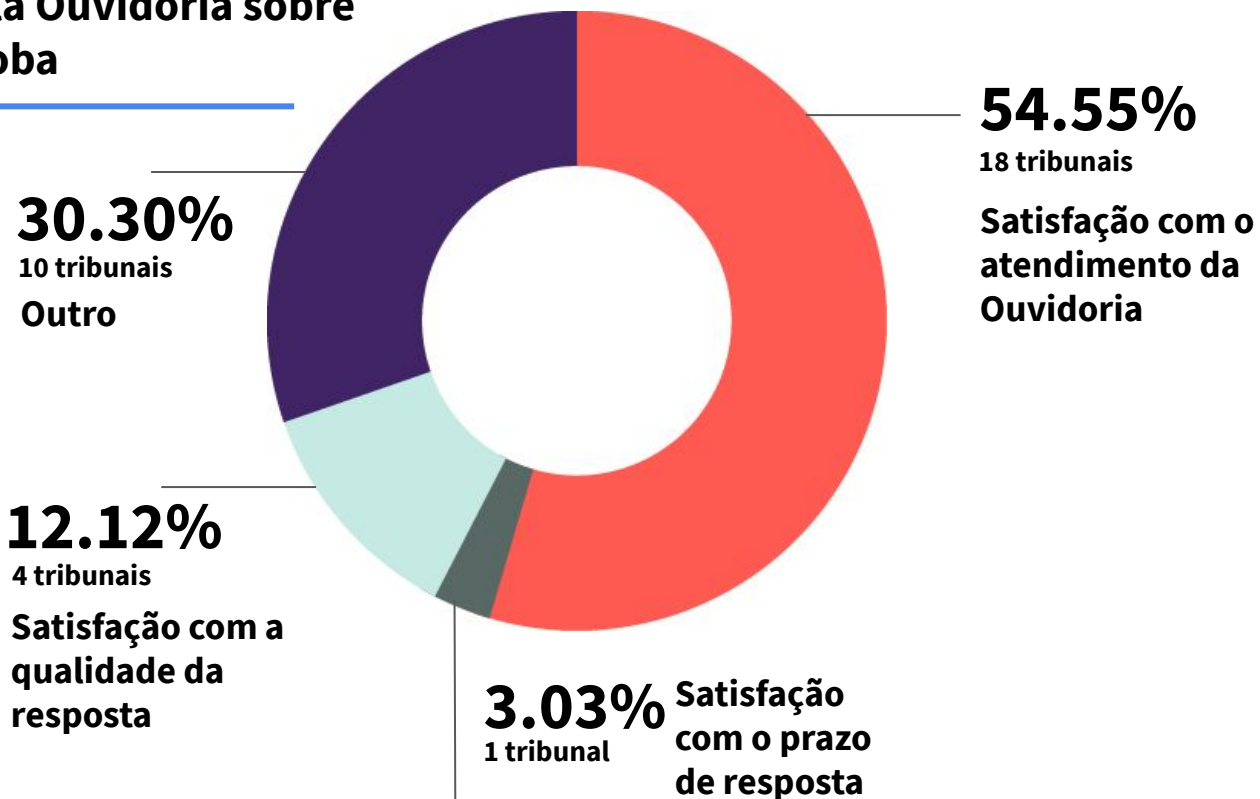


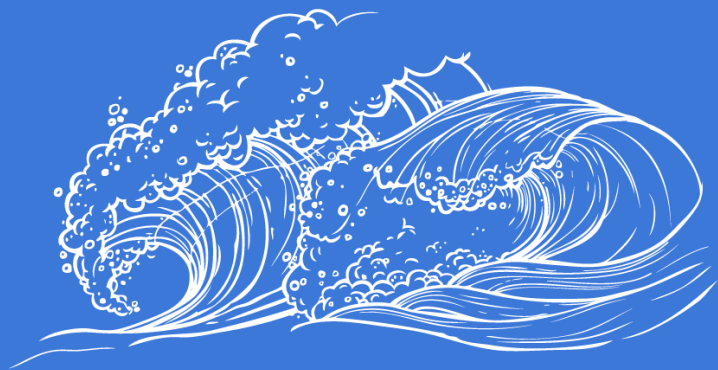
O sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria é próprio ou cedido por outro órgão?



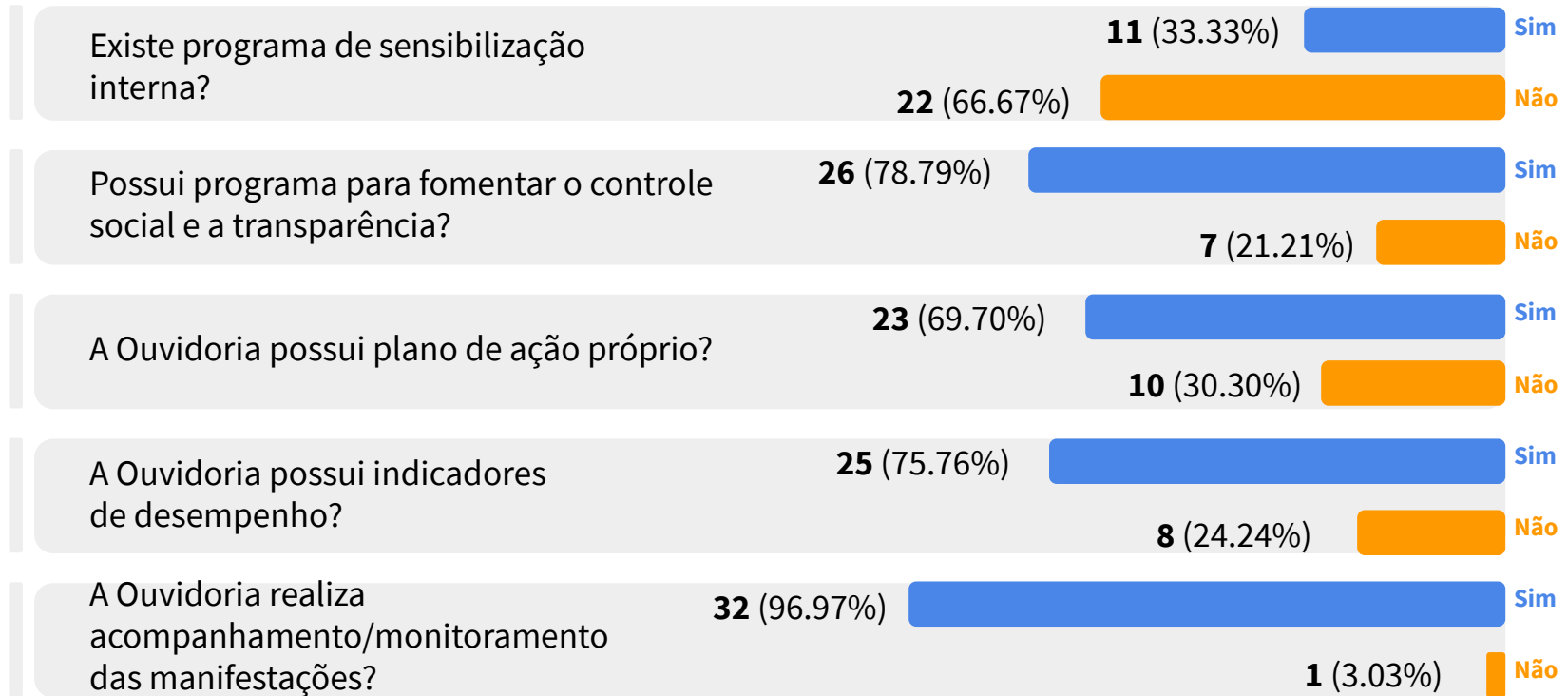


A avaliação realizada pela Ouvidoria sobre seus atendimentos engloba

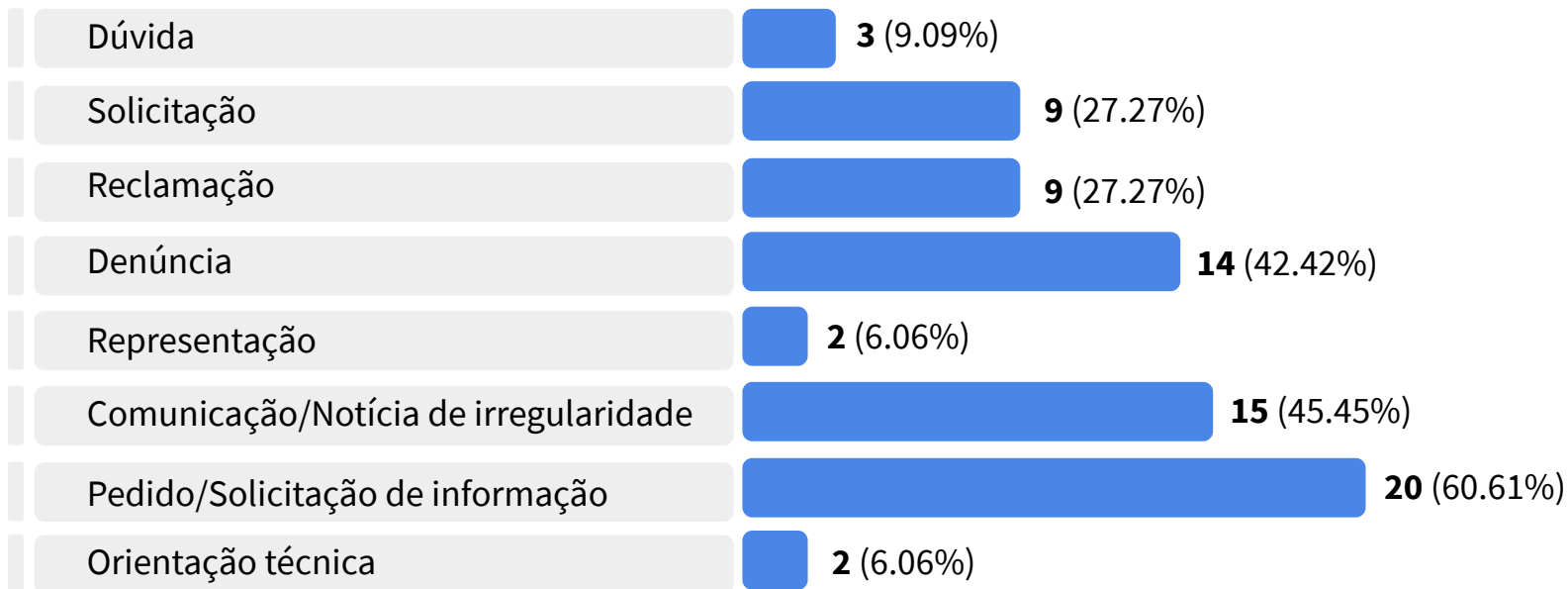




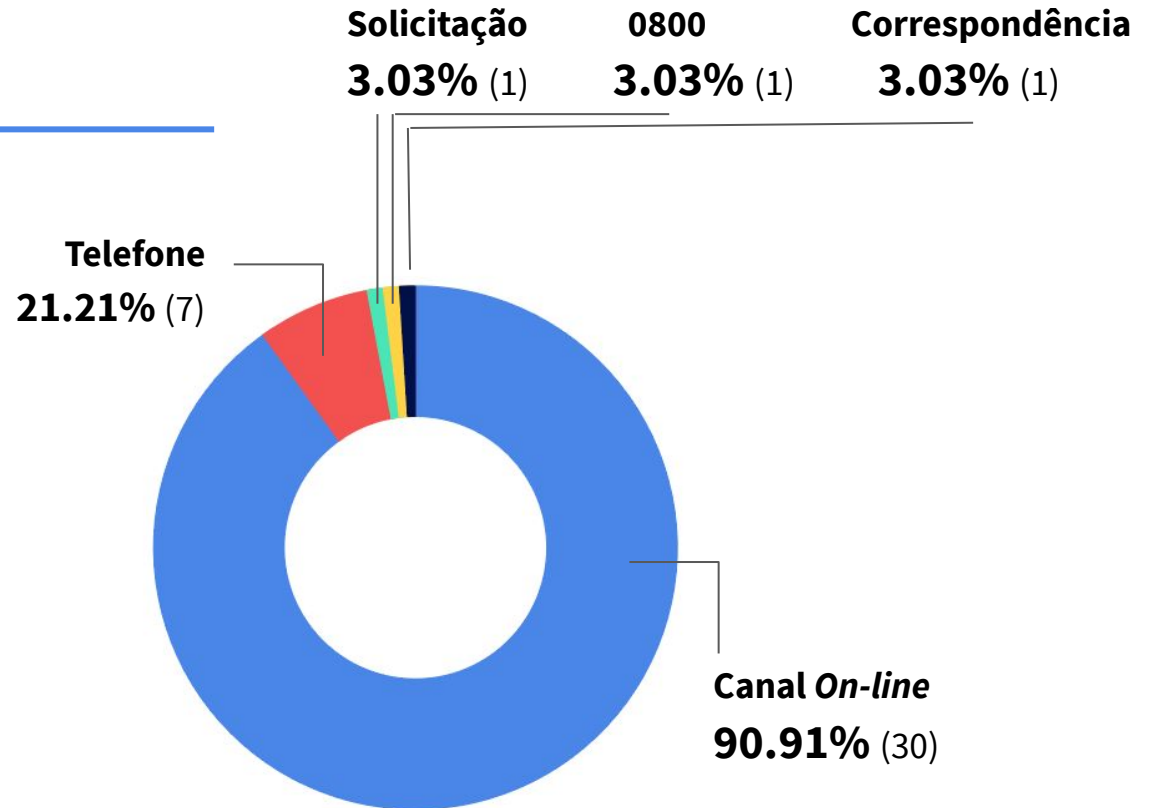
ASPECTOS DE GESTÃO



Qual a tipologia mais recebida pela Ouvidoria



Qual o canal mais utilizado pelo cidadão



A Ouvidoria realiza cobrança de prazo, em relação aos procedimentos originários da unidade?

29 (87.88%)



Sim

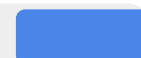
4 (12.12%)



Não

A Corregedoria realiza cobrança de prazo, em relação aos procedimentos originários de Ouvidoria?

9 (27.27%)



Sim

24 (72.73%)

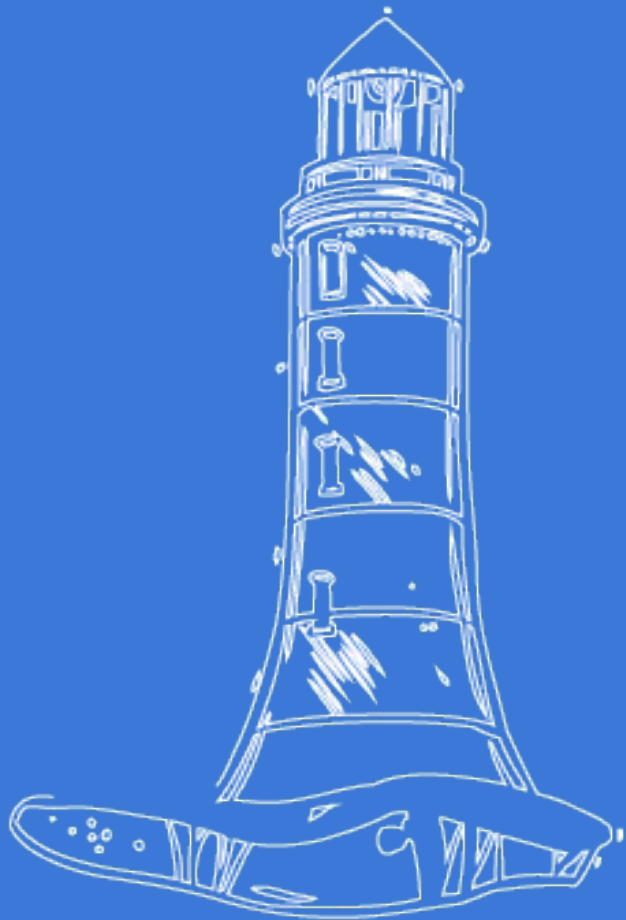


Não



OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS





Obrigado