



# MUNICÍPIO DE CATANDUVAS

## UNIDADE DE CONTROLE INTERNO DO MUNICÍPIO

Ofício nº 13/2024

Catanduvas, 26 de Abril de 2024.

Ilmo. Sr. Francisco Alves dos Santos

Secretário de Administração

A controladoria Interna do Município de Catanduvas, no intuito de aperfeiçoar as atividades de Gestão, anexa um questionário, elaborado pelo "Ouvidoria Day, informando que o Tribunal de Contas do Estado, vai fiscalizar as ouvidorias dos jurisdicionados com base nesses critérios".

Para evitar transtornos e ou dificuldades futuras, devemos nos antecipar e equacionar os itens ainda não atendidos.

Assim, para responder ao questionário anexo, e apresentar os itens solicitados, com a finalidade desta Controladoria acompanhar que a Ouvidoria atenda aos ditamos da Legislação ou Normas em vigor, **RECOMENDAMOS**, seja designado **servidor/ouvidor**, de preferência efetivo, para estruturar o Município com Ouvidoria efetiva, e que responda e devolva o questionário anexo.

Estabelecemos o prazo de 15(quinze) dias úteis para o atendimento.

Colocamo-nos ao inteiro dispor, para dirimir dúvidas eventuais.

Atenciosamente

SMJ

Edilson Malavski

CONTROLADORIA INTERNA

Fonte: Atricon / Ouvidoria Day

Norma : [https://www.atricon.org.br/wp-content/uploads/2014/08/ANEXOUNICO\\_RESOLUCAOCONJUNTAATRICON1.pdf](https://www.atricon.org.br/wp-content/uploads/2014/08/ANEXOUNICO_RESOLUCAOCONJUNTAATRICON1.pdf)



## QUESTIONÁRIO: OUVIDORIA

1	O Município tem ouvidor designado por Dirigente máximo do poder?	Anexar ato da designação	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
2	A ouvidoria possui estrutura física e de pessoal próprio?	SIM/NÃO - JUSTIFICAR	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
3	A Ouvidoria possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?	Anexar Plano anual da ouvidoria e as suas rotinas internas	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
4	O Município disponibiliza canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informações e outras demandas?	Linck de acesso	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
5	O Município disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?	Linck de acesso	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
6	Os Resultados e Metas possuem avaliação por indicadores de desempenho quanto ao prazo e de atendimento das demandas?	Anexar relatório de avaliação do último bimestre	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
7	Os Resultados e Metas, quanto a satisfação dos usuários, são avaliados por indicadores de resultados?	Anexar relatório de avaliação do último bimestre	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014
8	Divulga e mantém atualizado a Carta de Serviços ao Usuário?	Anexar a Carta de Serviços ao Usuário vigente, constando a última atualização, e como é procedido a sua revisão e atualização, e informar a se foi estabelecido prazos de revisão e atualização.	Resolução conjunta Atricon-CCOR nº02/2014

*la. jo*