

OUVIDORIA: FERRAMENTA DE GOVERNANÇA E CONTROLE SOCIAL

No dia 16 de março, comemora-se o Dia Nacional do Ouvidor.

O Ouvidor possui papel de destaque na governança e na interlocução entre a Administração Pública e seu “co-gestor” cidadão; e a Ouvidoria uma instância da participação da sociedade para o aprimoramento e melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A Constituição de 1988 assegura a participação do cidadão na Administração Pública e no exercício do Controle Social, assim entendido como sua presença na gestão, num ambiente de democracia participativa aliado ao controle institucional interno e externo (Auditoria, Controladoria, Tribunal de Contas, Ministério Público...).

Nesse contexto, entre outros dispositivos legais, foi sancionada a lei que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela administração pública direta e indireta, com alcance, inclusive, nos Conselhos de Fiscalização Profissional.

Para exercer seus direitos de participação, os usuários podem apresentar manifestações de sugestões, denúncias, elogios, reclamação e solicitação de providências dirigidas à Ouvidoria, que tem atribuições precípuas expres-

sas na lei, devendo ser normatizadas internamente sobre sua organização e funcionamento, como por exemplo: promoção da participação do usuário,

acompanhamento da prestação dos serviços divulgados na Carta de Serviços, promoção da mediação e conciliação de conflitos entre outras.

Porém, para cumprir sua missão com efetividade cabe destacar que a unidade – administrativa da Ouvidoria na estrutura organizacional da entidade deverá ter sua vinculação... *“diretamente ao dirigente máximo do órgão/entidade e deste deverá receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição”* conforme destaque disponível na apostila cinco, Controle Social, Controles na Administração Pública do TCU.

Além, é claro, de nomeação do Ouvidor capacitado por meio de Ato Administrativo do gestor.

A Ouvidoria do CRCRJ está disponível no site: www.crc.org.br

Estamos sempre à disposição do Profissional da Contabilidade e de toda a sociedade!



“
O OUVIDOR POSSUI
PAPEL DE DESTAQUE
NA GOVERNANÇA E NA
INTERLOCUÇÃO ENTRE
A ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA E SEU
“CO-GESTOR” CIDADÃO
”

Luiz Francisco Peyon

Luiz Francisco Peyon
Conselheiro Ouvidor do CRCRJ