



## ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE OS CRITÉRIOS DE INDICADORES

### QATC 25 – FISCALIZAÇÃO E AUDITORIA DA TRANSPARÊNCIA E DA OUVIDORIA DOS JURISDICIONADOS

Questões	Orientações
<b>25.1 Fiscalização e auditoria da transparência dos jurisdicionados</b>	
<b>25.2 Fiscalização e auditoria da Ouvidoria dos jurisdicionados</b>	
A Carta de Serviços precisa ser adequada aos requisitos da Lei n.º 13.460/2017? Ou uma versão anterior atenderia ao critério?	Somente é considerado atendido o critério se a Carta de Serviço estiver de acordo com a Lei n.º 13.460/2017.
A apresentação de documentação de auditoria realizada pelo Tribunal que demonstre/evidencie a análise dos pontos constantes na dimensão 25.2 pode ser considerada como evidência para o atendimento do critério?	Sim. Como se trata de Fiscalização ou Auditoria para avaliar as ouvidorias, podem servir como evidência: o Relatório, com a respectiva documentação e o Programa de Auditoria, desde que contemplem os critérios constantes na dimensão 25.2.

