



CARTA COMPROMISSO

Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas — ENCCO 2024, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Sergipe – TCE/SE e o Instituto Rui Barbosa (IRB), coordenado pelo Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB, com o apoio institucional da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), Associação Nacional dos Ministros e Conselheiros Substitutos dos Tribunais de Contas (AUDICON), Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (ABRACOM), Associação Nacional do Ministério Público de Contas (AMPCON), Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI) e da Associação Nacional dos Auditores de Controle Externo dos Tribunais de Contas do Brasil (ANTC).

CONSIDERANDO o artigo 37, § 3º e inciso I, da Constituição Federal de 1988, que disciplina as formas de participação do usuário na administração pública, em especial, quanto ao direito do usuário de apresentar reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços;

CONSIDERANDO a Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) que dispõe sobre os procedimentos a serem observados, com objetivo de garantir o acesso à informação previsto na Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei n.º 13.460/2017 que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei n.º 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

Realização:   Instituto Rui Barbosa
Instituto de Cultura e Memória do Brasil



CONSIDERANDO a Lei nº 14.540/2023 que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal, instituindo a Política de Prevenção e Enfrentamento;

CONSIDERANDO a Resolução Conjunta Atricon — CCOR n.º 2/2014, Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade;

CONSIDERANDO a Nota Técnica da Atricon n.º 2/2018 que dispõe sobre a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Nota Técnica Recomendatória n.º 001/2023 do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB que dispõe quanto à adequação dos entes jurisdicionados dos Tribunais de Contas Brasileiros à Lei n.º 13.460/2017;

CONSIDERANDO o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil – MMD-TC, aprovado pela Diretoria e pelo Conselho Deliberativo da Atricon, em reunião no dia 15 de dezembro de 2014, em Brasília-DF, no âmbito do Programa Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas, implantado em 2013;

CONSIDERANDO que o MMD-TC é parte do Planejamento Estratégico 2024 - 2029 da Atricon, aprovado em Assembleia Geral Ordinária, durante o III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em Fortaleza - CE;

CONSIDERANDO os indicadores de avaliação QATC 4.3 do MMD-TC, do ano de 2024;

Realização:   Instituto Rui Barbosa
Fundação de Cultura de Brasília

Apoio:





CONSIDERANDO que as Ouvidorias atuam promovendo a participação da sociedade, por intermédio do exercício do controle social, colaborando com a prestação dos serviços públicos.

CONSIDERANDO os produtos apresentados pelos Grupos de Trabalho do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB);

CONSIDERANDO a busca pela desejável equivalência entre a estruturação das Ouvidorias no âmbito do sistema Tribunais de Contas.

Os Ouvidores e representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, reunidos nos dias 18, 19 e 20 de junho de 2024, durante o ENCCO 2024, com o objetivo de promover o intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento das Ouvidorias, aprovam esta **Carta Compromisso**, comprometendo-se ao empenho para que os respectivos Tribunais de Contas, atuem no sentido de:

1. Estabelecer em sua estrutura organizacional unidade de Ouvidoria, vinculada à Presidência;
2. Ter Ouvidor nomeado, após indicação pelo Presidente do Tribunal ou deliberação do Pleno, dentre Ministros ou Conselheiros, Ministros Substitutos ou Conselheiros Substitutos ou Servidores, preferencialmente efetivos;
3. Estabelecer as atribuições da unidade de Ouvidoria, em instrumento normativo próprio, aprovado pelo Colegiado, revisando-as quando necessário;
4. Estabelecer os prazos de atendimento das manifestações internas e da sociedade e a obrigatoriedade de seu cumprimento por toda a estrutura organizacional do Tribunal de Contas, em instrumento normativo próprio ou no documento mencionado no item 3;
5. Garantir o sigilo das informações assim classificadas, às quais a Ouvidoria tiver acesso;

Realização:   Instituto Rui Barbosa
Fundação de Cultura de Brasília

Apoio:





6. Dotar a Ouvidoria de estrutura física própria, distinta do gabinete de Conselheiro, preferencialmente reservada e de fácil acesso ao público externo com observância às normas de acessibilidade;
7. Prover a Ouvidoria de estrutura de pessoal próprio, distinta do gabinete de Conselheiro, suficiente e capacitado para a efetiva prestação dos serviços;
8. Disponibilizar ambiente próprio para o recebimento, atendimento e divulgação de informações e resultados da Ouvidoria na internet e na intranet;
9. Disponibilizar na Ouvidoria, bem como na sua página, canal para o recebimento e atendimento das manifestações vinculadas a assédio moral e sexual ocorridas no âmbito do Tribunal de Contas;
10. Dotar a Ouvidoria de sistema informatizado para suporte na prestação e mensuração de seus serviços;
11. Disponibilizar manual de rotinas internas ou procedimentos operacionais contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento, prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos e de gestão;
12. Atender e promover as determinações da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
13. Propor à Instituição que inclua no planejamento estratégico do Tribunal de Contas iniciativas voltadas ao controle social, à transparência pública e ao cumprimento da Lei n.º 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação e participação social;
14. Elaborar plano de ação da Ouvidoria, alinhado aos objetivos estratégicos do Tribunal, relacionados ao controle social, à transparência pública e participação do usuário no aprimoramento da prestação de serviço público;
15. Promover a sensibilização interna, no sentido de que as unidades do Tribunal observem o prazo legal de atendimento das manifestações oriundas da Ouvidoria e comunicar à alta gestão do Tribunal quando do descumprimento de prazos, sem prejuízo de eventual comunicação à Corregedoria;

16. Definir estratégias e ações objetivas em observância à Nota Técnica

Realização:  

Apoio:





Recomendatória do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB n.º 001/2023 na implantação, funcionamento, aperfeiçoamento e fiscalização das Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações dos entes jurisdicionados;

17. Definir estratégias e ações objetivas, em atenção ao calendário de campanhas institucionais para divulgação de temas de interesse público relevantes às Ouvidorias Públicas e ao exercício da cidadania e do controle social, conforme Anexo da Nota Técnica Recomendatória do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB n.º 001/2023;
18. Promover, por meio de suas Ouvidorias, e propor às Escolas de Contas que incluam em seus planos anuais de capacitação, eventos que divulguem conteúdos orientativos (sensibilização, boas práticas e capacitação) para seus entes jurisdicionados se adequarem aos termos da Lei n.º 13.460/2017 e da Lei 12.527/2011 de modo a fomentar a existência de Ouvidorias e a participação cidadã;
19. Promover ações junto às Ouvidorias dos entes jurisdicionados, fomentando a designação formal de Ouvidor, a publicação de ato normativo específico que regulamente as atividades de Ouvidoria e fomente a participação cidadã;
20. Promover e incentivar o diálogo e as parcerias com a sociedade civil a partir de políticas de longo prazo, visando ao fomento das Ouvidorias, à transparência pública e à participação cidadã;
21. Promover programação destinada a celebrar o Dia do Ouvidor (“Ouvidoria Day”) objetivando divulgar e fomentar a atuação das Ouvidorias, a transparência pública e o controle social;
22. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria e da atuação nos eventos em parceria com a Escola de Contas;

23. Promover, no âmbito dos Tribunais de Contas e dos jurisdicionados, as adequações e cumprimento as disposições da Lei n.º 13.460/2017;

Realização:   Instituto Rui Barbosa
Instituto de Cultura e História do Brasil

Apoio:





24. Atender e promover as determinações da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), garantindo acesso, transparência, segurança e responsabilidade pelos dados pessoais do titular protegido pela lei, naquilo que couber às Ouvidorias;
25. Participar das ações do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa;
26. Promover e participar de encontro anual entre membros e servidores das Ouvidorias, sem prejuízo de outros eventos com a mesma temática;
27. Oportunizar a participação dos Ouvidores e servidores da Ouvidoria em capacitações, visando ao aprimoramento contínuo e qualificação nas matérias atinentes à temática;
28. Promover reuniões quadrimestrais entre os integrantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, visando ao aprimoramento e ao desenvolvimento uniforme das atividades;
29. Avaliar o desempenho das Ouvidorias, ao menos semestralmente, quanto ao cumprimento das Cartas Compromisso firmadas anteriormente e da presente;
30. Fomentar o uso e o compartilhamento de tecnologias nas atividades das Ouvidorias, buscando a agilidade e a melhoria contínua destas unidades;
31. Contribuir com a sensibilização interna sobre a cultura da transparência e sua importância para o Tribunal, para o cumprimento das diretrizes disciplinadas pelo Programa Nacional de Transparência Pública — PNTP;
32. Dotar a Ouvidoria de mecanismos de acessibilidade digital em seu portal eletrônico, em especial, nas formas de registros disponíveis para atendimento ao usuário, bem como promover a utilização de linguagem simples e cidadã.

33. Promover a sensibilização, no âmbito de cada Tribunal, para a realização de ações de orientação, de comunicação e de fiscalização relativamente a 24,4

Realização:   Instituto Rui Barbosa
Instituto de Cultura e História do Brasil

Apoio:



milhões endereços sem número no País (além de um significativo contingente de domicílios em logradouros sem nome), conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE relativos ao Censo de 2022, visando a erradicar o problema e a garantir direito fundamental ao exercício da cidadania.



Aracaju – Sergipe, 18 de junho de 2024.

Gilberto de Oliveira Jales

Conselheiro Presidente do Comitê Técnico das Corregedorias,
Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB.

Patrick Machado

Coordenador Técnico das atividades de Ouvidorias

Realização:   Instituto
Rui Barbosa
Instituto de Cultura e História do Brasil

TCE-AC

Apoio:





ENCONTRO NACIONAL DAS CORREGEDORIAS,
CONTROLES INTERNOS E OUVIDORIAS
DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

TCE-AP

TCE-BA

TCE-CE

TCE-ES

TCM- GO

TCE- AM

TCM-BA

TC-DF

TCE-GO

Realização:



Instituto
Rui Barbosa
Mesa de Trabalho do Ministério do

Apoio:



TCE-MA



ENCONTRO NACIONAL DAS CORREGEDORIAS,
CONTROLES INTERNOS E OUVIDORIAS
DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

TCE-MT

TCE- MS

TCE-MG

TCE- PA

TCM-PA

TCE-PB

TCE-PI

TCE-PE

Realização:



Instituto
Rui Barbosa
Mesa de Trabalho do Ministério da Justiça

Apoio:



TCE-RJ



ENCONTRO NACIONAL DAS CORREGEDORIAS,
CONTROLES INTERNOS E OUVIDORIAS
DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

TCE-RN

TCE-SE

TCE-RS

TCU

TCE-RR

TCE-RO

TCE-SP

Realização: **TCESE**  Instituto
Rui Barbosa
Ministério Público do Brasil

Apoio:





ENCONTRO NACIONAL DAS CORREGEDORIAS,
CONTROLES INTERNOS E OUVIDORIAS
DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

TCE-TO

TCM-SP

TCE-PR

Realização:



Instituto
Rui Barbosa
Ministério da Cultura do Brasil

Apoio:

