

Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2022, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Minas Gerais (TCE-MG), coordenado pelo Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), e com apoio institucional da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), Instituto Rui Barbosa (IRB), Associação Nacional dos Ministros e Conselheiros Substitutos dos Tribunais de Contas (AUDICON), Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC) e a Associação Brasileira de Tribunais de Contas dos Municípios - (ABRACOM).

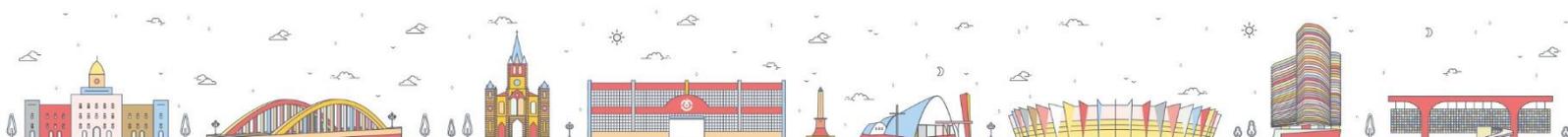
## CARTA COMPROMISSO

**CONSIDERANDO** o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC), aprovada pela Diretoria e pelo Conselho Deliberativo da Atricon, em reunião no dia 15/12/2014, em Brasília-DF;

**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 da que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

REALIZAÇÃO:



**CONSIDERANDO** a Resolução da Atricon n.º 01/2019 que aprovou o Manual de Procedimentos do Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas - MMD-TC;

**CONSIDERANDO** os indicadores de avaliação QATC 4.3 do MMD-TC, do ano de 2022;

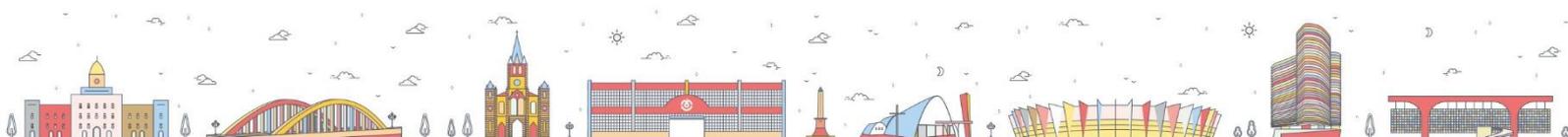
**CONSIDERANDO** que o MMD-TC é parte do Planejamento Estratégico 2018-2023 da Atricon, aprovada em Assembleia Geral no dia 23 de novembro de 2017, durante o XXIX Congresso dos Tribunais de Contas, em Goiânia-GO;

**CONSIDERANDO** que as Ouvidorias atuam promovendo a participação da sociedade na missão de controle da Administração Pública, colaborando com a fiscalização dos jurisdicionados dos Tribunais de Contas.

Os Ouvidores e representantes de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, reunidos nos dias 19, 20 e 21 de setembro de 2022, durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas de 2022 (ENCO), com o objetivo de promover o intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, **aprovam esta Carta Compromisso**, comprometendo-se ao empenho para que os respectivos Tribunais de Contas onde atuem, passem a:

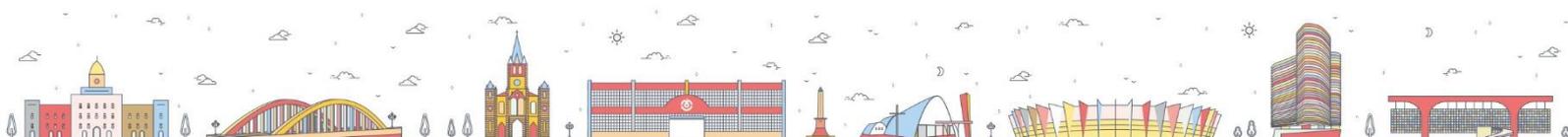
1. Estabelecer em sua estrutura organizacional unidade de Ouvidoria, vinculada à Presidência;

REALIZAÇÃO:



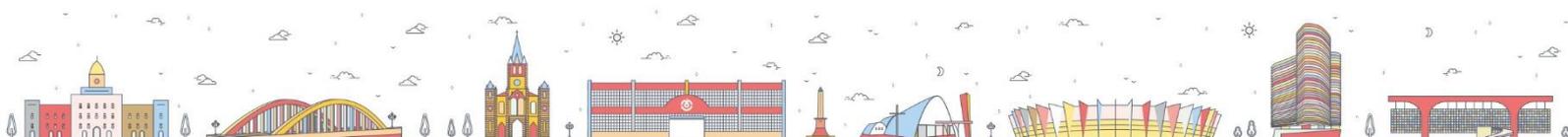
2. Ter Ouvidor nomeado, após indicação pelo Presidente do Tribunal ou deliberação do Pleno, dentre Ministros ou Conselheiros, Ministros ou Conselheiros Substitutos ou Servidores, preferencialmente efetivos;
3. Estabelecer e realizar revisões periódicas das atribuições da unidade de Ouvidoria, em instrumento normativo próprio, aprovado pelo Colegiado;
4. Dotar a Ouvidoria de estrutura física própria, distinta de gabinete, de fácil acesso ao público externo, em observância às normas de acessibilidade;
5. Prover a Ouvidoria de estrutura de pessoal próprio, suficiente e capacitado para a efetiva prestação dos serviços, preferencialmente, integrada por servidores efetivos;
6. Disponibilizar ambiente próprio na internet e na intranet para atendimento e divulgação de informações e resultados da Ouvidoria;
7. Dotar a Ouvidoria de sistema informatizado para suporte às suas atividades, bem como proporcionar uma melhor integração com a sociedade;
8. Disponibilizar na internet e intranet os relatórios das atividades de Ouvidoria;
9. Definir manuais de rotinas internas e/ou procedimentos operacionais contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios com proposição de melhorias;

REALIZAÇÃO:



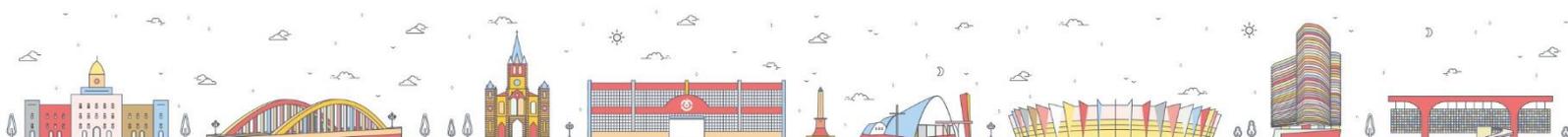
10. Instituir no planejamento estratégico iniciativas voltadas ao controle social, à transparência e ao cumprimento da Lei n.º 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade;
11. Elaborar plano de ação da Ouvidoria, com base nos objetivos estratégicos do Tribunal, relacionados ao controle social e à transparência;
12. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações e à satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
13. Promover a sensibilização interna, viabilizando a participação da Ouvidoria em discussões e projetos cujos reflexos impactem em ações da Unidade, bem como quanto à necessidade de atendimento das manifestações oriundas da Ouvidoria em observância ao prazo legal;
14. Promover a sensibilização interna sobre a cultura da transparência e sua importância para o Tribunal, bem como atuar na promoção da cidadania organizacional por parte dos servidores;
15. Promover, em parceria com as unidades do Tribunal ou outras Instituições, a capacitação de jurisdicionados e membros da sociedade acerca da transparência, do exercício da cidadania e do controle social;
16. Propor ações educacionais de estímulo ao controle social e à transparência para serem incluídas no Plano Anual de Capacitação das Escolas de Contas e executadas em conjunto, quando possível;
17. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, em parceria com a Escola de Contas;

REALIZAÇÃO:



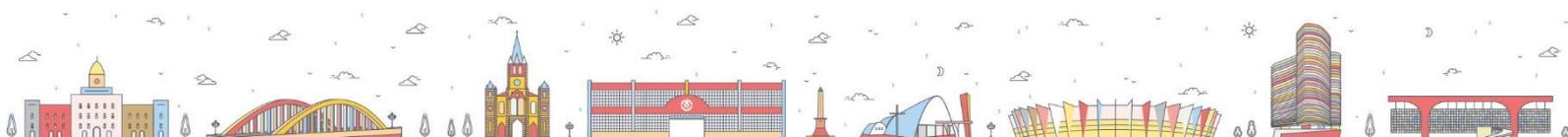
18. Definir metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência, promovidos pelas Escolas de Contas;
19. Promover programação destinada a celebrar o Dia do Ouvidor (“Ouvidoria Day”) objetivando divulgar a atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, com ênfase no fomento ao controle social e à transparência;
20. Atender às determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011), recomendando aos Tribunais de Contas a disponibilização de informações e dados sobre a gestão da Instituição na busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação, priorizando a utilização de linguagem cidadã como técnica de comunicação e acessibilidade digital;
21. Promover, no âmbito dos Tribunais de Contas, as adequações à Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
22. Definir estratégias e ações objetivas, visando fomentar a implantação e o aperfeiçoamento das Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações nos jurisdicionados, em observância aos requisitos previstos na Lei n.º 13.460/2017;
23. Fomentar a criação e a implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos dos Tribunais de Contas;
24. Promover as determinações da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), garantindo acesso, transparência, segurança e responsabilidade pelos dados pessoais do titular protegidos pela lei;

REALIZAÇÃO:



25. Promover encontro anual entre membros e servidores das Ouvidorias, sem prejuízos de outros eventos com a mesma temática;
26. Promover encontros das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, de forma trimestral, visando o aprimoramento e o desenvolvimento uniforme das atividades;
27. Divulgar e promover o compartilhamento de boas práticas de Ouvidoria;
28. Fomentar a capacitação dos ouvidores e servidores que integram a Ouvidoria;
29. Participar e apoiar as ações do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa objetivando fortalecer e integrar suas atividades;
30. Apoiar a rede de Ouvidorias junto aos jurisdicionados visando fomentar, fortalecer e integrar suas atividades, bem como a divulgação de boas práticas na prestação dos serviços públicos;
31. Fomentar junto aos jurisdicionados a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme dispõe a Lei n.º 13.460/2017;
32. Fomentar junto aos Tribunais de Contas a avaliação dos serviços prestados pelo Órgão;
33. Fomentar a criação de mecanismos para avaliação dos serviços prestados pelo Tribunal e atualização da sua Carta de Serviços ao Usuário;
34. Sugerir à área de controle externo dos Tribunais de Contas que inclua em seus planejamentos anuais a fiscalização das Ouvidorias dos entes

REALIZAÇÃO:





jurisdicionados e de seus Portais de Transparências, fomentando o controle social.

Belo Horizonte-MG, 21 de setembro de 2022.

TCE-AC:

TCE-AL:

TCE-AP:

TCE-AM:

TCE-BA:

TCM-BA:

TCE-CE:

TC-DF:

TCE-ES:

TCE-GO:

TCM-GO:

TCE-MA:

TCE-MT:

TCE-MS:

TCE-MG:

TCE-PA:

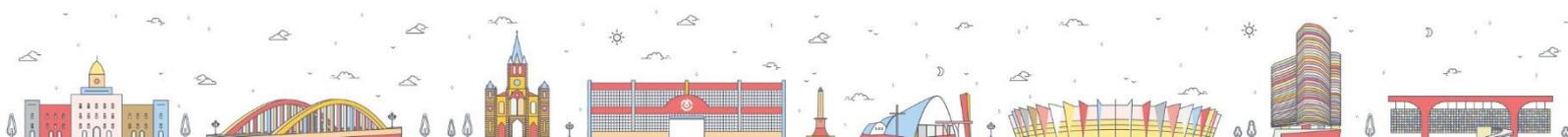
REALIZAÇÃO:



**Instituto Rui Barbosa**  
www.ifccontas.org.br  
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



**TCEMG**  
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS





TCM-PA:

TCE-PB:

TCE-PR:

TCE-PE:

TCE-PI:

TCE-RJ:

TCM-RJ:

TCE-RN:

TCE-RS:

TCE-RO:

TCE-RR:

TCE-SC:

TCE-SP:

TCM-SP:

TCE-SE:

TCE-TO:

TCU:

REALIZAÇÃO:



**Instituto Rui Barbosa**  
www.tstccontas.org.br  
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



**TCEMG**  
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS

