



ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTERNS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

2025
MACAPÁ-AP

Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas — ENCCO 2025, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amapá – TCE/AP 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).

CARTA COMPROMISSO DE OUVIDORIAS

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 avaliação periódica da qualidade dos serviços;

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

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

CONSIDERANDO a Lei Federal 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;

CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 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 Nota Técnica da Atricon n.º 2/2018 que dispõe sobre a Lei n.º 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 Federal n.º 13.460/2017;

CONSIDERANDO o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil – MMD-TC constante do Planejamento Estratégico 2024 - 2029 da Atricon, bem como os indicadores de avaliação QATC voltados para a temática Ouvidoria;

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) no ENCCO 2025;

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

Os Ouvidores e representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, reunidos entre os dias 24 e 27 de setembro no ENCCO 2025, 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. 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;
2. Estabelecer, em sua estrutura organizacional unidade de Ouvidoria, vinculada à Presidência, dotada de estrutura física própria, distinta da do gabinete de Conselheiro, preferencialmente reservada e de fácil acesso ao público externo com observância as normas de acessibilidade;
3. Prover a Ouvidoria de estrutura de coordenação e de pessoal próprio, distinta do gabinete de Conselheiro, suficiente e capacitado para a efetiva prestação dos serviços;
4. Dispor de 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;

5. Atender e promover as determinações da Lei Federal n.º 12.527/2011;
6. Garantir a participação da Ouvidoria nas ações e discussões que envolvam o cumprimento da Lei Federal n.º 12.527/2011;
7. Atender e promover as determinações da Lei Federal n.º 13.460/2017;
8. 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 Federal n.º 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação e participação social;
9. Elaborar plano de ação anual da Ouvidoria, alinhado aos objetivos estratégicos do Tribunal, relacionado ao controle social, à transparência pública e participação do usuário no aprimoramento da prestação de serviço público;
10. Definir metas e indicadores de desempenho anual quanto ao prazo de atendimento das manifestações e satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria;
11. Promover ações de 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;
12. Atender na unidade de Ouvidoria e incentivar no âmbito do Tribunal o cumprimento do art. 23 da Lei n.º 13.460/2017 que prevê a avaliação contínua dos serviços prestados;
13. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal de Contas;
14. Elaborar anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar as manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme artigos 14 e 15 da Lei n.º 13.460/2017 e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos para a gestão;
15. Prover a Ouvidoria de ferramentas e fomentar o uso de tecnologias que assegurem a acessibilidade digital, linguagem simples e cidadã, bem como a proteção dos dados pessoais e o sigilo das informações, de modo a garantir agilidade, segurança e melhoria contínua no atendimento ao usuário;

16. Contribuir para a instituição de Comissão de Combate ao Assédio e à Discriminação, bem como participar das ações da comissão;
17. Disponibilizar canal acessível, seguro e sigiloso para o recebimento e atendimento das manifestações relacionadas ao assédio e discriminação no âmbito do Tribunal de Contas;
18. Contribuir para a adoção de medidas de prevenção, identificação e tratamento de práticas de assédio e discriminação em todas as suas formas;
19. Estimular a capacitação contínua de toda a estrutura funcional do Tribunal de Contas, bem como contribuir com o estabelecimento de políticas institucionais claras voltadas à promoção de um ambiente de trabalho respeitoso, inclusivo e livre de qualquer forma de violência ou preconceito;
20. Contribuir com as ações das comissões de governança e compliance do Tribunal de Contas;
21. Definir estratégias e ações objetivas, com o fito de dar cumprimento à Nota Técnica 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;
22. Definir estratégias e ações objetivas, a fim de cumprir o 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 n.º 001/2023 do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB;
23. Definir estratégias e ações objetivas, com o fito de dar cumprimento à Nota Técnica Recomendatória do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB na implantação de ações voltadas ao Controle Social e a participação cidadã;
24. Promover por meio de suas Ouvidorias e propor as 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 Federal n.º 13.460/2017 e da Lei n.º 12.527/2011 de modo a fomentar a existência de Ouvidorias, a participação cidadã e a transparência pública;



ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTEROS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

2025
MACAPÁ-AP

25. 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;
26. 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;
27. Promover programação destinada a celebrar o Dia da Ouvidor (Dia da Ouvidoria), objetivando divulgar e fomentar a atuação das Ouvidorias, à transparência pública e o controle social em data aprovada pelo Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa;
28. Manter ao menos um representante da unidade de Ouvidoria participando das ações do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa;
29. Participar do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias realizado anualmente, sem prejuízo de participação em outros eventos com a mesma temática;
30. Oportunizar a participação dos Ouvidores e servidores da Ouvidoria em capacitações, visando ao aprimoramento contínuo e qualificação nas matérias atinentes à temática;
31. Promover reuniões quadrimestrais entre os integrantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, visando ao aprimoramento e ao desenvolvimento uniforme das atividades;
32. Promover a utilização de linguagem simples e cidadã nos materiais produzidos e nas respostas fornecidas pela Ouvidoria;
33. Avaliar por meio da Ouvidoria o cumprimento dos itens da Carta Compromisso.

Macapá – Amapá, 26 de setembro de 2025.



REALIZAÇÃO:



APOIO:

