



Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2019, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, com o apoio institucional da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) e do Instituto Rui Barbosa (IRB).

CARTA COMPROMISSO

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 15/12/2014, em Brasília-DF;



CONSIDERANDO a Resolução da Atricon nº 01/2015, alterada pela Resolução da Atricon nº 01/2016, que regulamenta a aplicação do MMD-TC;



CONSIDERANDO a Resolução Conjunta Atricon – CCOR nº 2/2014, Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade;

CONSIDERANDO os indicadores de avaliação QATC 4.3 do MMD-TC, do ano de 2019;

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

Os ouvidores e representantes de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, reunidos nos dias 03 e 04 de outubro durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas de 2019 (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;
2. Ter Ouvidor nomeado após indicação pelo Presidente do Tribunal ou após 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 as Ouvidorias de estrutura física própria, distintas de gabinetes, de fácil acesso ao público externo;
5. Prover a Ouvidoria de estrutura de pessoal próprio, 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. Instituir, no planejamento estratégico, iniciativas voltadas ao controle social e à transparência, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade;
8. Elaborar plano de ação da Ouvidoria, com base nos objetivos estratégicos do Tribunal, relacionados ao controle social e à transparência;
9. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações;
10. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto à satisfação dos usuários;
11. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
12. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
13. Definir manuais de rotinas internas 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;
14. Promover sensibilização interna sobre a cultura da transparência e sua importância para a Instituição;
15. Dotar as Ouvidorias de sistema informatizado para suporte às suas atividades, bem como proporcionar uma melhor integração com a sociedade;
16. Atender as determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), disponibilizando informações e dados sobre gestão do Tribunal em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação;

17. Promover as determinações da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, no que couber;
18. Promover encontro anual entre membros e servidores das Ouvidorias, sem prejuízos de eventos periódicos;
19. Promover, em parceria com as Unidades do Tribunal ou outras Instituições, a capacitação de jurisdicionados e membros da sociedade acerca da transparência e do controle social;
20. Divulgar e promover o compartilhamento de boas práticas de Ouvidoria;
21. Fomentar a capacitação dos Ouvidores e servidores que integram a Ouvidoria;
22. Disponibilizar na internet e intranet os relatórios das atividades de Ouvidoria;
23. Fomentar a implantação e/ou aperfeiçoamento das Ouvidorias dos jurisdicionados;
24. Instituir rede de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, visando fortalecer e integrar suas atividades.

TCE-PE - Edmundo [Signature]

Cuiabá/MT, 04 de outubro de 2019.

[Signature]

- TCE-BA - [Signature]
- TCE/MA - [Signature]
- TCE/SC - [Signature]
- TCE/BA - [Signature]
- TCE/PA - [Signature]
- TCE/MG - [Signature]
- TCM/GO - [Signature]
- TCE/RO - [Signature]
- TCE-PA - [Signature]
- TCE-RR - [Signature]
- TCE-ES - [Signature]
- TCE-MA - [Signature]
- TCE-MS - [Signature]
- TCEGO - [Signature]
- TCE-PI - [Signature]
- TCE-PI - [Signature]
- conselheiro ouvidor [Signature]
- CLARENSE BRAS [Signature]
- Cláudio [Signature]
- Cláudio [Signature]
- Cláudio [Signature]
- TCE-RO - [Signature]
- TCU - [Signature]