

Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2020, realizado pelo Tribunal de Contas da União, 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), aprovada 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 nº01/2016, 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, aprovada 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 09 e 10 de novembro durante o Encontro Nacional de corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas de 2020 (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 e à satisfação dos usuários;
10. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
11. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
12. 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;
13. Promover sensibilização interna sobre a cultura da transparência e sua importância para a Instituição, bem como atuar na promoção e incentivo à cidadania organizacional por parte dos servidores internos;
14. Dotar as Ouvidorias de sistema informatizado para suporte às suas atividades, bem como proporcionar uma melhor integração com a sociedade;
15. 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;
16. 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;

17. Promover as determinações da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), garantindo livre acesso, transparência, segurança e responsabilidade pelos dados pessoais do titular protegidos pela lei;
18. 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 a transparência;
19. Promover encontro anual entre membros e servidores das Ouvidorias, sem prejuízos de outros eventos com a mesma temática;
20. Promover, em parceria com as Unidades do Tribunal ou outras Instituições, a capacitação de jurisdicionados e membros da sociedade acerca da transparência, exercício da cidadania e do controle social;
21. Divulgar e promover o compartilhamento de boas práticas de Ouvidorias;
22. Fomentar a capacitação dos Ouvidores e servidores que integram a Ouvidoria;
23. Disponibilizar na internet e intranet os relatórios das atividades de Ouvidoria;
24. Fomentar a implantação e/ou aperfeiçoamento das Ouvidorias dos Jurisdicionados;
25. Instituir rede de Ouvidorias dos Tribunais de Contas e redes de ouvidorias de seus jurisdicionados visando fortalecer e integrar suas atividades e a boa prática da prestação dos serviços públicos.

Brasília, 10 de novembro de 2020.