



**IX ENCONTRO NACIONAL
DOS TRIBUNAIS DE CONTAS**
FOZ DO IGUAÇU . PARANÁ

**CONTROLE EXTERNO, DIÁLOGOS
INSTITUCIONAIS E EFETIVIDADE DAS
POLÍTICAS PÚBLICAS**

Levantamento acerca do cumprimento dos itens da Carta Compromisso das Ouvidorias - 2023



REALIZAÇÃO

GT Controle Social:
Como implementar e quais os benefícios da Participação Cidadã nas atividades de Controle Externo (17 Tribunais)

Coordenador: Conselheiro Carlos Thompson (Ouvidor do TCE-RN)

Assistentes Técnicas: Ana Eleonora Carvalho (Ouvidoria do TCE-RN)
Mônica Chaves (Ouvidoria do TCU)

METODOLOGIA

- Pesquisa quantitativa e qualitativa → itens da Carta transformados em perguntas;
- Questionário virtual enviado, diretamente, para todas as 33 ouvidorias;
- 100% das ouvidorias responderam.



Unidade
de
Ouvidoria

Estrutura
física própria e
reservada

Ouvidor
Nomeado

Normativo
aprovado
pelo
colegiado

100%

Efetivo canal
de
comunicação e
participação
social

Sistema
informatizado
para prestação
dos serviços

Iniciativas
estratégicas de
CS e
Transparência

Capacitações
para
Ouvidores e
servidores

Atribuições em
normativo
próprio e
revisadas
periodicamente

Ambiente
próprio para
atendimento
ao público

Estrutura
física de
fácil acesso
ao público
externo

Pessoal
próprio,
suficiente e
capacitado

90% > 100%

Participação
em Encontro
Anual

Canais para
divulgação de
resultados na
internet e
intranet

Atende às
determinações
da LAI (Lei n.º
12.527/2011)

Promove as
determinações
da LGPD (Lei
n.º 13.709/2018)

Plano
estratégico
alinhado ao do
Tribunal



Portal com
acessibilidade
digital e
linguagem
simples

Estratégias
para
atendimento
da NT nº
001/2023 –
CT/IRB

Participação
nas ações
do Comitê

80% > 90%

Programação
para celebrar o
Dia do Ouvidor

Avaliação do
prazo de
atendimento e
satisfação dos
usuários

Cumprimento
das
disposições da
Lei nº
13.460/2017

Sensibilização
interna sobre
transparência e
diretrizes do
PNTP



**Ouvidoria
vinculada à
Presidência**

**Possui manual
de rotinas e
procedimentos**

**Sensibilização
interna quanto
ao prazo de
resposta pelas
demais
unidades**

70% > 80%

**Eventos em
parceria com a
Escola de
Contas sobre
adequação à Lei
n.º 13.460/2017**

60% > 70%

**Indicadores para
avaliar a parceria
com a Escola de
Contas**

40% > 50%

**Reuniões
quadrimestrais
para
desenvolvimento
uniforme das
atividades**

IDEIAS

100%



Não constarem na próxima Carta Compromisso;



Definição de estratégias que auxiliem o cumprimento dos demais itens, especialmente

60% > 70%

e

40% > 50%

Obrigado!