



ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTERNS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS | 2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas — ENCCO 2026, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina – TCE/SC 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), da Associação Nacional dos Ministros e Conselheiros Substitutos dos Tribunais de Contas (AUDICON), do Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), da Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (ABRACOM), da Associação Nacional do Ministério Público de Contas (AMPCON), do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI) e da Associação Nacional dos Auditores de Controle Externo dos Tribunais de Contas do Brasil (ANTC).

CARTA COMPROMISSO DAS 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 o 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;

REALIZAÇÃO:



APOIO:





ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTERNS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS | 2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 15.263/2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Federal n.º 10.932/2022, que promulga a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância;

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

CONSIDERANDO a Nota Técnica Recomendatória IRB-ATRICON-CNPTC-ABRACOM-AUDICON n.º 002/2025, que dispõe sobre recomendações para a adoção de ações voltadas à prevenção, à identificação e ao enfrentamento de situações de assédio e discriminação, no âmbito dos Tribunais de Contas;

CONSIDERANDO a Nota Recomendatória Conjunta n.º 001/2025 - IRB-ATRICON-CNPTC-ABRACOM-AUDICON-AMPCON-CNPGC-ANTC, que reúne diretrizes e orientações para que os Tribunais de Contas ampliem e qualifiquem suas ações de promoção da participação cidadã e do controle social, por intermédio de suas Ouvidorias;

CONSIDERANDO o Marco de Medição de Desempenho e Impacto dos Tribunais de Contas do Brasil – MMDI-TC constante do Planejamento Estratégico 2024-2029 da ATRICON, bem como os indicadores de avaliação do Programa Qualidade Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) voltados para a temática Ouvidoria;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias atuam promovendo a participação cidadã, por intermédio do exercício do controle social, colaborando com a melhoria na 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 2026;

REALIZAÇÃO:



APOIO:





ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTERNS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS | 2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

CONSIDERANDO os itens aprovados nas Cartas Compromissos anteriores e consolidados por meio de monitoramentos realizados pelo Grupo de Trabalho específico;

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 23 e 25 de setembro no ENCCO 2026, com o objetivo de promover o intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento das Ouvidorias, aprovam esta **Carta Compromisso, organizada em seis eixos temáticos**, comprometendo-se a envidar esforços para que os respectivos Tribunais de Contas atuem no sentido de:

EIXO I - GOVERNANÇA E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS

1. Criar função gerencial na Ouvidoria, a ser exercida, preferencialmente, por servidores efetivos, destinada a prestar suporte técnico e gerencial ao Ouvidor, contribuindo para o planejamento, a organização, a coordenação e o acompanhamento das atividades da unidade;
2. Propor a inclusão de iniciativas voltadas ao controle social, à transparência pública e ao cumprimento da Lei Federal n.º 13.460/2017, no planejamento estratégico do Tribunal de Contas, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação, controle e participação social;
3. Elaborar plano de ação anual da Ouvidoria, alinhado aos objetivos estratégicos do Tribunal e relacionado ao controle social, à transparência pública e ao cumprimento da Lei Federal n.º 13.460/2017;
4. Propor à instituição que utilize a Ouvidoria como canal preferencial de recepção, tratamento, encaminhamento e resposta aos pedidos de acesso à informação apresentados conforme a Lei Federal n.º 12.527/2011, bem como das manifestações em atendimento à Lei Federal n.º 13.460/2017;

REALIZAÇÃO:



APOIO:





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

2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

5. Realizar atualização periódica de manual de procedimentos operacionais, o qual contenha, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à sua natureza, procedimentos para atendimento, prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos e de gestão;
6. 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;
7. Promover programação do Dia da Ouvidoria, destinada a celebrar o Dia do Ouvidor, objetivando divulgar e fomentar a atuação das Ouvidorias, a transparência pública e o controle social em data aprovada pelo Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa;
8. Oportunizar a participação dos Ouvidores e servidores da Ouvidoria em capacitações, visando ao aprimoramento contínuo e à qualificação nas matérias atinentes à temática;
9. Participar do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias realizado anualmente, sem prejuízo de participação em reuniões dos Grupos de Trabalhos e em outros eventos com a mesma temática;
10. Manter ao menos um representante da Ouvidoria participando das ações do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa;
11. Monitorar o atendimento dos itens desta Carta Compromisso.

EIXO II - ATENDIMENTO AO USUÁRIO, ACESSIBILIDADE E GARANTIA DE DIREITOS

12. Promover na unidade de Ouvidoria e incentivar no âmbito do Tribunal a avaliação contínua dos serviços prestados, conforme art. 23 da Lei Federal n.º 13.460/2017;
13. Atender às determinações da Lei Federal n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), garantindo o tratamento adequado dos dados pessoais e o sigilo das informações constantes das manifestações recebidas pelas Ouvidorias;

REALIZAÇÃO:



APOIO:





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

2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

14. Prover a Ouvidoria de ferramentas e fomentar o uso de tecnologias que assegurem a acessibilidade digital, de modo a garantir agilidade, segurança e melhoria contínua no atendimento ao usuário;
15. 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;
16. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal de Contas;
17. Definir metas e indicadores de desempenho anuais quanto ao prazo de atendimento das manifestações e satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria;
18. Elaborar anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar as manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos para o Tribunal;
19. Promover a utilização de linguagem simples e cidadã nos materiais produzidos e nas comunicações realizadas pela Ouvidoria, em especial, naquelas direcionadas aos usuários;
20. Fortalecer a atuação das Ouvidorias na temática ambiental, qualificando o acolhimento, a triagem, o encaminhamento, o acompanhamento das manifestações e promovendo a articulação com as áreas técnicas, Escolas de Contas e demais unidades institucionais;
21. Ampliar a utilização das manifestações da sociedade sobre questões ambientais como fonte de informação para o controle externo com vistas ao aperfeiçoamento das políticas públicas, fortalecendo a identificação de riscos, recorrências, compartilhamento de boas práticas e a cooperação entre Ouvidorias e demais instituições;

EIXO III - INTELIGÊNCIA INSTITUCIONAL E APOIO AO CONTROLE EXTERNO

22. Produzir análises periódicas das manifestações recebidas, identificando riscos, recorrências, vulnerabilidades e oportunidades de melhoria do Tribunal de Contas;

REALIZAÇÃO:



APOIO:





ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTERNS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS | 2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

23. Utilizar as informações produzidas pela Ouvidoria como fonte de inteligência institucional para subsidiar ações de fiscalização, como auditorias, inspeções, monitoramentos e demais ações de controle externo, observadas as normas de sigilo e proteção de dados pessoais;
24. Desenvolver mecanismos destinados a demonstrar a contribuição da Ouvidoria para o aperfeiçoamento da atuação do Tribunal de Contas;
25. Estimular a integração entre Ouvidorias, Corregedorias, Controles Internos, unidades de fiscalização e demais áreas estratégicas do Tribunal, visando ao compartilhamento de boas práticas, informações e soluções institucionais;
26. Contribuir com as ações das comissões de governança e *compliance* dos Tribunais de Contas.

EIXO IV - CONTROLE SOCIAL, TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

27. 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 no que tange à implantação de ações voltadas ao controle social e à participação cidadã, assim como à fiscalização do cumprimento da Lei Federal n.º 13.460/2017 pelo próprio Tribunal de Contas e seus jurisdicionados;
28. 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 do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB n.º 001/2023, Anexo único - Calendário;
29. Estimular e apoiar projetos e ações institucionais de aproximação da Ouvidoria à sociedade, como, por exemplo, Ouvidoria Itinerante, Caravana de Ouvidoria, Mutirão de Ouvidorias, entre outros, de forma a ampliar a presença institucional nas diferentes regiões, orientando a sociedade sobre direitos, recebendo manifestações *in loco*, divulgando as atribuições do Tribunal de Contas e de sua Ouvidoria, fortalecendo o controle social e a participação cidadã;

REALIZAÇÃO:



APOIO:





ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS, CONTROLES
INTERNS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS | 2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

30. Propor à Escola de Contas que inclua em seus planos anuais de capacitação eventos que divulguem conteúdos orientativos (sensibilização, boas práticas e capacitação) para a adequação dos entes jurisdicionados aos termos das Leis Federais n.º 13.460/2017 e n.º 12.527/2011, de modo a fomentar a existência de Ouvidorias, a participação cidadã e a transparência pública;

EIXO V - INOVAÇÃO, MELHORIA CONTÍNUA E GERAÇÃO DE VALOR PÚBLICO

31. Desenvolver e utilizar soluções tecnológicas e ferramentas de análise de dados para aperfeiçoar a gestão das manifestações, identificar tendências e subsidiar decisões institucionais;
32. Manter acervo dos posicionamentos (respostas às manifestações, resoluções ou julgados) do Tribunal de Contas para utilização no tratamento das manifestações de Ouvidoria;
33. Informar ao cidadão as consequências decorrentes de sua manifestação, tais como a devolutiva do controle externo, o resultado do feito ou as deliberações derivadas do julgamento, no que couber;
34. Criar mecanismos capazes de mensurar o resultado da atuação da Ouvidoria no aperfeiçoamento dos serviços públicos, da fiscalização e da participação cidadã;
35. Evidenciar a geração de valor público, apresentando no relatório anual de gestão as melhorias implementadas no Tribunal de Contas decorrentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria, assim como as ações e boas práticas realizadas pela Ouvidoria no estímulo ao controle social e à participação cidadã;
36. Promover a melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria mediante monitoramento de indicadores, inovação institucional e incorporação de boas práticas nacionais e internacionais;
37. Valorizar o usuário como parceiro do controle, desenvolvendo mecanismos de escuta qualificada da sociedade para definição das prioridades de atuação da Ouvidoria.

REALIZAÇÃO:



APOIO:





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

2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

EIXO VI - PROGRAMA DE INTEGRIDADE E AÇÕES DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO E À DISCRIMINAÇÃO

38. Contribuir para a adoção de política institucional e para a criação e o funcionamento permanente de comissão ou instância colegiada de integridade, assegurada a participação da Ouvidoria;
39. Definir estratégias e ações objetivas, com o fito de dar cumprimento à Nota Técnica Recomendatória Conjunta n.º 002/2025 IRB-ATRICON-CNPTC-ABRACOM-AUDICON;
40. Contribuir para a adoção de política institucional e para a criação e o funcionamento permanente de comissão ou instância colegiada de prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação, assegurada a participação da Ouvidoria nas ações sobre a temática;
41. Disponibilizar no âmbito da Ouvidoria, canal específico, permanente, acessível, seguro e sigiloso para o recebimento de manifestações relacionadas ao assédio, à discriminação e a outras formas de violência institucional, com proteção da identidade e dos dados pessoais, prevenção de retaliações e adoção de procedimentos que evitem a revitimização.
42. 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;
43. Colaborar com a atualização contínua do “Painel Interativo de Boas Práticas de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no âmbito dos Tribunais de Contas”, mediante o acompanhamento semestral e o encaminhamento, ao Grupo de Trabalho do IRB que trata da temática, de normativos, cartilhas, campanhas, ações, projetos e demais materiais pertinentes, de modo a promover o compartilhamento, a disseminação de iniciativas e o fortalecimento da cultura de integridade institucional.

Florianópolis – Santa Catarina, 25 de setembro de 2026.

REALIZAÇÃO:



APOIO:





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

2026
FLORIANOPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

Gilberto de Oliveira Jales

Conselheiro Presidente do Comitê Técnico das Corregedorias,
Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB.

Patrick Machado

Coordenador Técnico das atividades de Ouvidorias
Ouvidor Do TCE-PR

Nome:

TCU

Nome:

TCE/AC

Nome:

TCE/AL

Nome:

TCE/AP

Nome:

TCE/AM

Nome:

TCE/BA

Nome:

TCE/CE

Nome:

TCE/DF

Nome:

TCE/ES

Nome:

TCE/GO

REALIZAÇÃO:



APOIO:





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

2026
FLORIANOPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

Nome:

TCE/MA

Nome:

TCE/MT

Nome:

TCE/MS

Nome:

TCE/MG

Nome:

TCE/PA

Nome:

TCE/PB

Nome:

TCE/PR

Nome:

TCE/PE

Nome:

TCE/PI

Nome:

TCE/RJ

Nome:

TCE/RN

Nome:

TCE/RS

Nome:

TCE/RO

Nome:

TCE/RR

REALIZAÇÃO:



APOIO:





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

2026
FLORIANÓPOLIS | SC



23 a 25
de setembro

Auditório Principal do TCE/SC

Nome:

TCE/SC

Nome:

TCE/SE

Nome:

TCE/SP

Nome:

TCE/TO

Nome:

TCM/BA

Nome:

TCM/GO

Nome:

TCM/PA

Nome:

TCM/SP

Nome:

TCM/RJ

Nome:

Ouvidoria da Mulher – TCE/AM

REALIZAÇÃO:



APOIO:

