

## ACORDO DE COOPERAÇÃO N.º 16/2019

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE  
ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR MEIO DA  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, E A  
ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS  
DE CONTAS DO BRASIL.

A **UNIÃO**, por meio da **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, com sede no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, em Brasília (DF), CEP 70070- 905, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 26.664.015/0001-48, doravante referida como **CGU**, neste ato representado pelo Exmo. Sr. Ministro da Controladoria-Geral da União, **WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**, e a ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL - ATRICON, entidade privada sem fins lucrativos inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 37.161.122/0001-70, estabelecida à SRTV/SUL Quadra 701 - Bloco K - Edifício Embassy Tower, Sala 830, - Brasília/DF, adiante referida simplesmente como **ATRICON**, neste ato representada pelo seu Presidente, **FÁBIO TÚLIO FILGUEIRAS NOGUEIRA**, resolvem celebrar o presente acordo, em conformidade com o que dispõe a Lei n.º 13.019, de 31 de julho de 2014 e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, e alterações vigentes, bem como nos termos constantes nos autos do processo administrativo de referência nº 00190.103423/2019-17, mediante as seguintes condições:

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - Este acordo tem por objeto a cooperação técnica e o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências, visando ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação social, controle social e avaliação social de políticas públicas e serviços públicos no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias , instituída pela Instrução Normativa n.º 03/2019, do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pela Portaria CGU n.º 1.864, de 24 de outubro de 2016, e do Programa de Formação Continuada, instituído pela Instrução Normativa 06/2018, alterada pela Instrução Normativa n.º 16/2018 no comum interesse da **CGU** e da **ATRICON**, por meio de:

I - ações integradas e coordenadas para fomento à criação, divulgação, e fortalecimento dos canais de avaliação, pelo usuário, sobre políticas e serviços públicos de que trata a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017; e

II - intercâmbio de dados e informações sobre controle social, participação social e avaliação



cidadã de serviços e políticas públicas, bem como desenvolvimento conjunto de capacidades relacionadas ao tema;

III - elaboração e divulgação conjunta de material instrucional, tais como cursos, cartilhas e publicações, a serem desenvolvidas no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, instituído pela Instrução Normativa CGU nº 6/2018; alterada pela Instrução Normativa n.º 16/2018; e

IV - elaboração de pesquisas, diagnósticos e monitoramento acerca da implementação e funcionamento de ouvidorias públicas nos entes jurisdicionados.

**1.2** - As ações levadas a cabo para a realização do objeto do presente acordo constarão em Plano de Trabalho (Anexo I) que definirá o objeto, o modelo de governança, o cronograma e os resultados esperados.

**1.3** - Os Tribunais de Contas poderão aderir ao presente acordo por meio de assinatura ao Termo de Adesão ao Acordo de Cooperação, o qual define o objeto e a vigência do Acordo, bem como as obrigações dos signatários, cabendo a eles a designação, em sua esfera de competência, dos Diretores e Coordenadores do Projeto.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE COOPERAÇÃO**

**2.1** - A cooperação pretendida pelos partícipes consistirá em:

I - Troca de informações úteis aos trabalhos desenvolvidos pelos partícipes no âmbito da promoção de ações de disseminação de conhecimento acerca de participação social, controle social e avaliação de políticas e serviços públicos, respeitadas as normas de sigilo vigentes;

II - Ações coordenadas para fomento à criação, disseminação e fortalecimento dos canais de avaliação, pelo usuário, sobre políticas e serviços públicos de que trata a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, em especial no que se refere às ouvidorias públicas;

III - Prospecção e produção de formas de estímulo ao engajamento da sociedade em projetos de monitoramento e avaliação de políticas públicas; e

IV - Elaboração e divulgação de materiais instrucionais, tais como cursos, cartilhas e outros.

**2.2** - Os partícipes garantirão a execução das formalidades internas necessárias para a execução de sua parte no projeto.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ATRIBUIÇÕES**

**3.1** - Os partícipes assumem as seguintes atribuições:

I - Viabilizar a troca de materiais, orientações e informações necessários à execução do objeto deste acordo;

II - Manter equipe disponível para a garantia da execução do projeto conforme calendário apresentado no Anexo I deste acordo;

III - Comunicar ao outro partícipe imperfeições, falhas ou irregularidades que ocorram durante a execução do projeto objeto deste acordo; e

IV - Divulgar conjuntamente os resultados dos trabalhos desenvolvidos.

### **3.2 - Incumbe à CGU:**

I - Disponibilizar, de acordo com a sua capacidade operacional, servidores para a realização de cursos presenciais sobre temas relacionados às atividades das Ouvidorias;

II - Compartilhar materiais didáticos e publicações que possam ser utilizadas em atividades de formação presencial ou à distância;

III - Disponibilizar cursos presenciais e à distância sobre temas relacionados às atividades das Ouvidorias;

IV - Disponibilizar, gratuitamente, um sistema eletrônico de gerenciamento de manifestações de ouvidoria, para os órgãos e entidades da Administração Pública, denominado de Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias – e-Ouv; e

V - Realizar eventos com o objetivo de disseminar informações sobre a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

### **3.3 - Incumbe à ATRICON:**

I - Fomentar e apoiar a implementação de ouvidorias junto aos órgãos e entidades da administração pública;

II - Desenvolver ações para o diagnóstico e monitoramento da implementação de Ouvidorias junto aos órgãos e entidades da administração Pública; e

III - Mobilizar e incentivar os Tribunais de Contas dos Estados a aderirem a este instrumento.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO**

**4.1 - A execução e a fiscalização do presente acordo serão realizadas, no âmbito da CGU, pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), por meio de sua Chefia de Gabinete, e, no âmbito da ATRICON, pela sua Assessoria Jurídica, por meio do Chefe da Assessoria.**

**4.2 - Os titulares das áreas mencionadas no item 4.1 terão poderes para praticar os atos**



necessários à fiel execução do objeto deste acordo, dando ciência das providências adotadas à autoridade administrativa competente.

**4.3** - As ações que venham a se desenvolver em decorrência deste acordo e que requeiram formalização para sua implementação, terão suas condições específicas, descrição de tarefas, prazos de execução, responsabilidades financeiras e demais requisitos definidos em instrumento pertinente acordado entre os partícipes.

**4.4** - Durante a vigência deste acordo, os celebrantes levarão ao conhecimento um do outro qualquer fato que possa modificar as condições acordadas ou que considerem representar risco ao atingimento dos objetivos pactuados, para que as autoridades competentes adotem as medidas cabíveis.

**4.5** - A fiscalização e a avaliação da execução do presente acordo será feita por meio de pontos de controle semestrais em que serão mensuradas as metas dos planos de trabalho, bem como por meio de instrumentos de transparência, a cargo da CGU, que evidenciem a criação de novas unidades de ouvidorias e a adesão destas à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos da Cláusula Primeira deste Acordo.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DO SIGILO**

**5.1** - Os partícipes obrigam-se a manter sob sigilo os dados e informações sigilosas (assim consideradas as protegidas por sigilo legal, cuja restrição de acesso esteja prevista e tenha sido declarada nos termos da Lei n.º 12.527/2011) eventualmente compartilhados na vigência deste acordo, vedada a sua comunicação a terceiros, seja direta ou indiretamente, sob pena de responsabilização por violação de sigilo legal, conforme normas aplicáveis, respeitadas as atribuições ministeriais e competências administrativas.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

**6.1** - O presente acordo é celebrado a título gratuito, não implica compromissos financeiros ou transferências de recursos entre os partícipes e não gera direito a indenizações, exceto no caso de extravio ou danos a equipamentos, instalações e outros materiais emprestados por um partícipe ao outro.

**6.2** - No caso de ocorrência de despesas, os procedimentos deverão ser consignados em instrumentos específicos, os quais obedecerão às condições previstas na legislação vigente.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS HUMANOS**

**7.1** - Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao



presente acordo não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

#### **8. CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO**

8.1 - A publicação do extrato do presente instrumento, bem como de seus aditamentos, será feita pela CGU no Diário Oficial da União, em consonância com o que dispõe o art. 38 da Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014, c/c o art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

#### **9. CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO, DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

9.1 - O presente acordo terá vigência de 60 (sessenta) meses, iniciando-se a partir de sua assinatura, podendo ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, por termo aditivo, a critério dos partícipes, e rescindido a qualquer tempo, por mútuo consenso, pelo inadimplemento das obrigações assumidas pelos partícipes, ou pela iniciativa unilateral de qualquer deles, mediante notificação por escrito com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, de um ao outro, restando a cada qual tão-somente a responsabilidade pelas tarefas em execução no período anterior à notificação.

#### **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA TITULARIADE DOS BENS E DIREITOS**

10.1 - Pertencerão à CGU os bens e direitos remanescentes na data da conclusão ou extinção da parceria e que, em razão de sua execução, tenham sido adquiridos, produzidos ou transformados com recursos repassados pela administração pública.

#### **11. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS**

11.1 - Eventuais controvérsias decorrentes do presente acordo, que não possam ser dirimidas administrativamente entre os partícipes, serão submetidas à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF, conforme Portaria AGU n.º 1.281, de 27 de setembro de 2007.

11.2 - Para dirimir as eventuais controvérsias que não possam ser solucionadas administrativamente, na forma da disposição anterior, é competente o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

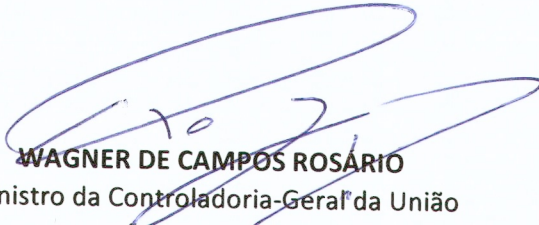
#### **12. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS**

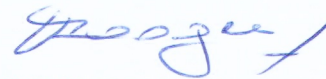
12.1 - Os casos omissos neste instrumento, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos, preferencialmente, mediante entendimento entre os partícipes, ouvidos os setores de que trata a cláusula quarta.



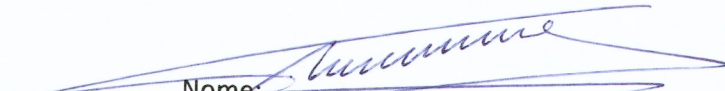
Assim ajustadas, firmam os partícipes, por intermédio de seus representantes, o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas infraindicadas.

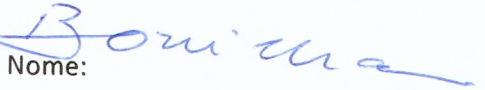
Brasília - DF, 26 de abril de 2019.

  
**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

  
**FÁBIO TÚLIO FILGUEIRAS NOGUEIRA**  
Presidente da ATRICON

**Testemunhas:**

  
Nome: \_\_\_\_\_  
Documento de Identidade: \_\_\_\_\_  
1934964-5  
IFP

  
Nome: \_\_\_\_\_  
Documento de Identidade: \_\_\_\_\_



## ANEXO I

### PLANO DE TRABALHO 2019

#### PROJETO FOMENTO À DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NOS MUNICÍPIOS BRASILEIROS

##### 1. OBJETO

Este plano de trabalho tem por objeto a execução do **Projeto “Fomento à Defesa dos usuários de serviços públicos nos municípios brasileiros”**, que tem como objeto mediato a criação de estruturas e capacidades para implantação, disseminação e fortalecimento de Ouvidorias Públicas municipais, por meio de ação integrada e complementar da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON e da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União. Como objeto imediato, o presente instrumento firmado no âmbito da ATRICON visa a ampliar a cooperação entre Tribunais de Contas e Controladoria-Geral da União por meio à adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, instituída pela art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 2018 e regulamentada pela Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019, bem como pela adesão aos termos do presente acordo, sem prejuízo da execução de planos de trabalho individuais com vistas ao mesmo resultado ou outros resultados que sejam de comum acordo entre as partes.

##### 2. RESULTADOS

Os **resultados** esperados, no **curto prazo**, são: (i) articulação e coordenação dos esforços firmados entre Controladoria-Geral da União e Tribunais de Contas por meio de instrumentos de cooperação; (ii) avaliação e mapeamento do cumprimento da Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460, de 2017), bem como de outras leis e instrumentos de defesa correlatos (tais como a Lei nº 13.726, de 2018, e a Portaria Interministerial nº 424, de 2016, em seu art. 7º, XIX); (iii) criação de rotinas de incentivos para a implantação de referidos normativos por meio do fomento à criação de Ouvidorias Públicas municipais no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias e da Rede Nacional de Ouvidorias. No **médio prazo**, espera-se: (i) ampliação dos mecanismos de controle sobre a gestão, por meio da avaliação dos usuários de serviços públicos efetivada de modo articulado pelas ouvidorias públicas municipais implantadas; e (ii) desenvolvimento de mecanismos de acompanhamento da atuação das ouvidorias públicas municipais como instrumentos de defesa dos usuários de serviços públicos.



### **3. JUSTIFICATIVA**

As Ouvidorias Públicas são instâncias de controle e participação social, responsáveis por interagir com os usuários de serviços públicos com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. As Ouvidorias auxiliam o usuário de serviços públicos em sua interlocução com o Estado, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que o cidadão expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades.

A CGU oferece a quaisquer entes, órgãos e Poderes da União apoio para a criação, o desenvolvimento e a disseminação de Ouvidorias Públicas por meio do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, instituído no bojo da Rede Nacional de Ouvidorias, regulada pela Instrução Normativa n.º 3, de 05 de abril 2019. A adesão ao programa se dá por meio de preenchimento de termo de adesão pela autoridade responsável, que passa a contar com os seguintes serviços de apoio prestados pela Ouvidoria-Geral da União:

- Uso gratuito do sistema e-Ouv Nacional e auxílio para inserção de sua url específica em sua página de governo;
- Capacitação no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias, em meio presencial ou a distância; e
- Auxílio para resolução de questões relativas à implantação da Ouvidoria, bem como materiais instrucionais.

Às facilidades de implantação de um instrumento eficiente de ouvidoria pública somam-se as evoluções legislativas recentes, que criaram a obrigação de constituição de unidades que desempenhem tais atribuições. Dentre elas, as mais evidentes são (i) o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que atribui à ouvidoria pública a interlocução contínua entre Estado e sociedade com a finalidade de garantir o controle e a participação social no processo de formulação, execução e avaliação de serviços públicos, bem como de garantia dos direitos dos usuários de tais serviços e (ii) a Portaria Interministerial n.º 424, de 2016, que estabelece a obrigatoriedade de que todo e qualquer órgão e entidade que receba recursos por meio de transferências voluntárias criem e divulguem um canal para recebimento de manifestações de ouvidoria acerca da destinação dada a tais recursos.

Deste modo, em vista da facilidade e da gratuidade do processo de implantação de uma ouvidoria pública, da necessidade de que cada vez mais a gestão se oriente na busca de valores públicos e em face das obrigatoriedades estabelecidas em Lei para a sua constituição, faz-se necessário coordenar esforços para estimular a adoção de medidas necessárias ao cumprimento de referidas normas.

### **4. METAS / PRODUTOS**

A unidade de mensuração do produto se dará:



I - no caso dos objetivos imediatos:

- A) pelo número de Tribunais de Contas que hajam aderido ao presente instrumento;
- B) pelo número de Tribunais de Contas que hajam aderido à Rede Nacional de Ouvidorias após a assinatura deste instrumento;

II – no caso dos objetivos mediatos:

- A) pelo número de ouvidorias municipais instituídas por meio do Programa de Fortalecimento de Ouvidorias por região jurisdicionada a cada Tribunal de Contas aderente aos instrumentos de cooperação; e
- B) pelo número de ações ou diagnósticos executados pelos Tribunais de Contas aderentes com vistas ao cumprimento dos objetivos deste projeto.

## 5. ETAPAS DO PROJETO

<b>Etapa 1 - Alinhamento entre CGU e ATRICON</b> - Produção de estratégia de comunicação para a adesão dos Tribunais de Contas.	Maio a junho de 2019
<b>Etapa 2 - Mobilização de Tribunais de Contas</b> - Oficinas de treinamento para gestores que operarão o sistema e-Ouv Nacional.	Julho a agosto de 2019
<b>Etapa 3 - Implantação de ouvidorias</b> - Desenvolvimento de ações conjuntas entre Tribunais Aderentes e CGU para a sensibilização de entes municipais acerca do cumprimento da Lei 13.460, de 2017, e da Portaria Interministerial 424, de 2016; - Gestão de adesões de municípios à Rede Nacional de Ouvidorias, e criação de capacidades e infraestrutura tecnológica básica para o seu funcionamento.	Agosto de 2019 até o final da vigência do acordo *
<b>Etapa 4 – Avaliação e monitoramento</b> - Desenvolvimento de metodologia de avaliação da efetividade dos canais de ouvidorias criados	Janeiro de 2020 até o final da vigência do acordo

\* A obrigação de manutenção dos sistemas informatizados junto aos municípios e dos demais produtos oferecidos no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias não se vinculam aos prazos do acordo, sendo obrigação de vigência indeterminada sob responsabilidade da CGU.

## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Cabe à Controladoria-Geral da União (ou seu sucedâneo):

- a) Manter o sistema e-Ouv Nacional, cadastrar as Ouvidorias usuárias e fornecer a respectiva url, bem como artes para divulgação em mídias sociais e *banner* digital padrão;
- b) Atender às demandas de capacitação em matéria de ouvidoria, no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, instituído pela Instrução Normativa CGU nº 6, de 2018;
- c) Compartilhar sistemática e, periodicamente, informações de interesse dos Tribunais de Contas, obedecida a legislação de compartilhamento vigente; e
- d) Apoiar o desenvolvimento das metodologias de avaliação acerca do cumprimento das normas que compõem o escopo deste projeto.

Cabe à Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil:

- a) Apoiar a realização dos eventos de capacitação, por meio de cessão de infraestrutura e mobilização de parceiros e público, quando necessário;
- b) Atuar para o fomento à adesão dos Tribunais de Contas aderentes ao presente instrumento; e
- c) Apoiar a ação coordenada dos Tribunais de Contas aderentes à execução do objetivo do presente projeto;.

Cabe aos Tribunais de Contas Aderentes:

- a) Apoiar a realização dos eventos de capacitação, por meio de cessão de infraestrutura e mobilização de parceiros e público, quando necessário;
- b) Supervisionar junto aos seus órgãos jurisdicionados a correta aplicação da Lei nº 13.460/2017, adotando providências quando constatadas irregularidades; e
- c) Encaminhar à Controladoria-Geral da União, anualmente, os diagnósticos dos canais de comunicação/Ouvidorias realizados pelo Projeto edificando o controle interno dos Tribunais de Contas.