



**Processo nº** 60.085-7/2021  
**Interessado** TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO  
**Assunto** Nota Técnica  
**Relator** CONSELHEIRO GUILHERME ANTONIO MALUF  
**Sessão de Julgamento** 5-10-2021 - Tribunal Pleno (Por Videoconferência)

**NOTA TÉCNICA Nº 02/2021 - TCE/MT**

*Dispõe sobre o posicionamento do TCE-MT acerca da adequação das Unidades jurisdicionadas à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

**Considerando** a função institucional desta Corte de Contas de prestar orientação pedagógica, de caráter preventivo, com vistas a combater a ineficiência na administração pública;

**Considerando** a estratégia estabelecida no planejamento estratégico 2020-2025 desta Corte de Contas, dentre eles projetos/programas: “4. Aprimorar ações de orientação e de indução ao funcionamento das ouvidorias dos fiscalizados” e “22. Aprimorar o processo de orientação para os fiscalizados”;

**Considerando** a adesão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso à Rede Nacional de Ouvidorias, cujo objetivo é a integração das ouvidorias públicas em busca da participação social e garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos;

**Considerando** a parceria estabelecida entre o Tribunal de Contas de Mato Grosso e a unidade regional da Controladoria Geral da União (gestora da rede nacional no Estado), para a mobilização dos órgãos públicos estaduais e municipais na estruturação de ouvidorias ou unidades responsáveis por recebimento de manifestações dos usuários;

**Considerando** que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) já disciplinou a prática da cultura da transparência nos órgãos públicos, com a obrigatoriedade da existência de canais de acesso à informação disponibilizados por todos os entes públicos;

**Considerando** a edição da Lei Federal nº 13.460/2017, de aplicação à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que trata especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e sociedade;



**Considerando** o encaminhamento dos Ofícios nº 1553/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1554/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1552/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1601/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1562/2018/GABPRES-DN e Ofício Circular n.º 6/2019/GABPRES-DN, alertando acerca da vigência da Lei Federal nº 13.460/2017 e conseqüentemente à adequação para o seu cumprimento;

**Considerando** os resultados das pesquisas realizadas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE-MT, buscando conhecer a estrutura, funcionamento e ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Municipais do Estado de Mato Grosso;

**Considerando** o projeto “Ouvidoria para Todos” do TCE-MT, que prevê estratégia e ações visando orientar e fiscalizar as unidades jurisdicionadas na adequação as normas vigentes na Lei nº 13.460/2017;

O **Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 70 c/c o art. 75 da Constituição Federal e pelo art. 47 da Constituição Estadual, combinados com o art. 3º da Lei Complementar nº 269, de 29/01/2007, **vem**, por meio desta Nota Técnica, firmar os seguintes posicionamentos em face das autoridades responsáveis pela implantação da Lei nº 13.460/2017, que estabelece os requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública:

a) **RECOMENDAR** a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário Estadual, nos Órgãos independentes Estaduais e nos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, em prazo não superior a 180 dias, disciplinando:

I – as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria ou Unidade responsável pelo recebimento de manifestações, incluindo a obrigatoriedade da publicação de relatório de gestão nos termos do inciso II do **caput** do art. 14 e art. 15;

II – a publicação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com periodicidade/atualização mínima anual, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

III – a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: serviços oferecidos; requisitos, documentos, formas e informações necessárias



para acessar o serviço; principais etapas para o processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; forma de prestação do serviço; locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (art. 7º, § 2º, da Lei Federal nº 13.460/2017).

A “Carta de Serviços ao Usuário” deverá detalhar, ainda, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento nos moldes do art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017, sendo necessária atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão ou entidade (art. 7º, § 4º, da Lei Federal nº 13.460/2017);

IV- a avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente (art. 23, *caput* e § 1º), devendo o resultado da avaliação ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, nos termos do art. 23, § 2º.

b) **RECOMENDAR** aos Poderes Executivo e Legislativo e Judiciário Estadual, aos Órgãos independentes Estaduais e aos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, em prazo não superior a 365 dias, a realização de estudos, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos arts. 18 a 22, da Lei Federal nº 13.460/2017;

c) **RECOMENDAR** aos Chefes dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, nos termos do § 3º do art. 10 da Lei Federal nº 13.460/2017, a instituição de Ouvidoria ou designação de unidade responsável pelo recebimento de manifestação de usuários, devendo o líder ou ouvidor ser nomeado com publicação de ato normativo específico até 31/12/2021;

d) **DETERMINAR** aos líderes das Unidades Centrais de Controle Interno - UCI dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal que adotem ações pertinentes visando a avaliação da implantação da Lei nº 13.460/2017, com relatório de auditoria específico, que deverá ser incluído no Plano Anual de Auditoria (PAAI), conforme dispõe o art. 4º, da Resolução Normativa nº 19/2018 – TP;

e) **DETERMINAR** à Secretaria-Geral de Controle Externo do Tribunal de Contas que proceda a inclusão no Plano Anual de Trabalho (PAT) do ano de 2022 de instrumento de fiscalização (Levantamento) acerca da regulamentação e adequação à Lei nº 13.460/2017 pelas Prefeituras e Câmaras Municipais;

f) **DETERMINAR** à Escola Superior do Tribunal de Contas que inclua na Programação Anual de Capacitações do ano de 2022, curso com certificação em Ouvidoria para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos;



g) **SUGERIR** às autoridades responsáveis por Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações que adotem medidas pertinentes visando a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização gratuita do sistema/plataforma FalaBR, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União;

h) **ALERTAR** que o prazo estabelecido nesta Nota Técnica para implementação da Lei Federal nº 13.460/2017, não exime os Poderes e órgãos de observarem a legislação vigente na execução das respectivas atividades.

Sala das Sessões – Tribunal de Contas do Estado, 05 de outubro de 2021.