

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

PROCESSO TCE N° 141.587

ENTIDADE: Tribunal de Contas do Estado do Acre

NATUREZA: Proposta de Ato

OBJETO: Proposta de Ato que dispõe sobre a aplicação da Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

RESPONSÁVEL: Ronald Polanco Ribeiro

RELATORA: Cons.^a Dulcinéa Benício de Araújo

ACÓRDÃO Nº 13.127/2021

PLENÁRIO

EMENTA: ADMINISTRATIVO. PROPOSTA DE ATO. APROVAÇÃO. INÍCIO DE FISCALIZAÇÃO EM 2022.

Considerando a vigência da Lei n. 13.460/2017 e a necessidade de fiscalização quanto ao seu cumprimento, diante da relevância da matéria nela regulamentada, faz-se necessária a edição de Ato, objetivando dar amplo conhecimento aos jurisdicionados acerca das obrigações decorrentes do referido diploma legal, nos termos dos artigos 144, IV, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Acre.

Vistos, relatados e discutidos os autos do processo acima identificado, **ACORDAM** os Membros do Tribunal de Contas do Estado do Acre, na 1.474ª Sessão Plenária Ordinária Virtual, **POR UNANIMIDADE**, nos termos do voto da Conselheira-Relatora, em: **1) APROVAR** O ATO, e a sua consequente remessa: **1.1)** ao Estado e às Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Acre, assim como às demais Unidades sob a jurisdição desta Corte; **1.2)** à PRESIDÊNCIA e à DIRETORIA DE AUDITORIA FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA, para inclusão nas fiscalizações, a partir de 2022, acerca da verificação de regulamentação e adequação à Lei n. 13.460/2017 pelas Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Acre, assim como **1.3)** à ESCOLA DE CONTAS DESTA CORTE para incluir, em sua programação, curso com certificação em Ouvidoria para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos e **2) ARQUIVAR** os autos, após as formalidades de estilo. **AUSENTE**, justificadamente, o Conselheiro Antonio Cristovão Correia de Messias.

Rio Branco – Acre, 16 de dezembro de 2021.

Conselheiro **RONALD POLANCO RIBEIRO**
Presidente do TCE/AC

Processo TCE n. 141.587 (Acórdão n. 13.127/2021/Plenário)

Pág. 1 de 7

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

Conselheira **DULCINÉA BENÍCIO DE ARAÚJO**
Relatora

Conselheiro **VALMIR GOMES RIBEIRO**

Conselheiro **ANTONIO JORGE MALHEIRO**

Conselheira **NALUH MARIA LIMA GOUVEIA**

Conselheiro **JOSÉ RIBAMAR TRINDADE DE OLIVEIRA**

Fui presente:

JOÃO IZIDRO DE MELO NETO
Procurador-Chefe do MPC/TCE/AC

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

PROCESSO TCE N° 141.587

ENTIDADE: Tribunal de Contas do Estado do Acre

NATUREZA: Proposta de Ato

OBJETO: Proposta de Ato que dispõe sobre a aplicação da Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

RESPONSÁVEL: Ronald Polanco Ribeiro

RELATORA: Cons.^a Dulcinéa Benício de Araújo

RELATÓRIO

1. Trata-se de proposta de **ATO**, que objetiva tratar acerca da aplicação da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
2. Deve-se ressaltar que nos termos do artigo 144, inciso IV, do Regimento Interno desta Corte de Contas, com a redação dada pelo Assento Regimental n. 4, de 1º-09-2016¹, o Ato se destina ao “estabelecimento de recomendações e instruções que devam ser realizadas para os jurisdicionados em geral”, exigindo-se a concordância da maioria absoluta dos seus membros, nos termos do seu § 3º.
3. Prosseguindo, foi enviada Comunicação Interna aos Membros do Tribunal de Contas do Estado do Acre (n. 32, de 09-12-2021), para conhecimento da proposta e oferecimento de sugestão, em cumprimento ao sobredito dispositivo legal.
4. Encaminhados os autos ao Ministério Público de Contas, o i. Procurador Dr. Sérgio Cunha Mendonça se pronunciou às fls. 16/17.
5. É o Relatório.

Rio Branco, 16 de dezembro de 2021.

Conselheira **DULCINÉA BENÍCIO DE ARAÚJO**

Relatora

¹ § 3º O Relator designado para análise das propostas de edição de Assento Regimental, Resolução, Ato e Instrução Normativa, previstos nos incisos I, II, IV e VI deste artigo, fará distribuir cópia a todos os Conselheiros, após 48 (quarenta e oito) horas de seu recebimento, para conhecimento e eventuais sugestões no prazo por ele fixado, assim como, no mesmo prazo e anterior a sessão designada para julgamento, enviará a proposta final que será submetida ao Tribunal Pleno.

Processo TCE n. 141.587 (Acórdão n. 13.127/2021/Plenário)

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

PROCESSO TCE N° 141.587

ENTIDADE: Tribunal de Contas do Estado do Acre

NATUREZA: Proposta de Ato

OBJETO: Proposta de Ato que dispõe sobre a aplicação da Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

RESPONSÁVEL: Ronald Polanco Ribeiro

RELATORA: Cons.^a Dulcinéa Benício de Araújo

VOTO

A EXMA. SENHORA CONSELHEIRA DULCINÉA BENÍCIO DE ARAÚJO (Relatora):

1. No presente caso, se busca a edição de Ato, para discorrer acerca das determinações constantes na Lei n. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público.

2. O referido diploma legal foi editado para regulamentar o artigo 37, § 3º, I, da Constituição Federal, que prevê:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

3. Observa-se que a participação da sociedade civil é imprescindível para a boa gestão e devem ser garantidos os meios para isso², especialmente com o amplo

² Ressalte-se que por força de Acordo de Cooperação Técnica, celebrado em 2020, entre a Ouvidoria de Contas e a Ouvidoria da Controladoria Geral da União, no primeiro semestre do corrente ano, consoante informado pela Presidência desta Corte, por meio da Comunicação Interna n. 34/2021, representantes da Ouvidoria de Contas e da Ouvidoria da CGU se reuniram para discutir a implantação da Rede Nacional de Ouvidorias, oportunidade em que foi decidida a realização de diagnóstico situacional para obter informações quanto ao funcionamento atual das Ouvidorias. Nos Municípios de Acrelândia, Rio Branco e Senador Guiomard, sob minha relatoria no biênio 2021/2022, constatou-se que, no mês de março de 2021, as Prefeituras e Câmaras respectivas possuem Ouvidoria, exceto o Executivo Municipal de Senador Guiomard, que estavam aguardando a aprovação do termo de adesão da CGU, e o Legislativo de Acrelândia, que apenas possui um canal de atendimento do cidadão no sítio da Câmara; Processo TCE n. 141.587 (Acórdão n. 13.127/2021/Plenário)

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

conhecimento acerca das obrigações de cada Unidade da Administração Pública e a existência de canais eficientes que recebam e respondam as manifestações dos usuários, tais como sugestões, reclamações e denúncias.

4. A Lei n. 13.460/2017 foi publicada em 27-06-2017 e em seu artigo 25, estabeleceu que, para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes, entraria em vigor em trezentos e sessenta dias; para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes, em quinhentos e quarenta dias e em setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

5. Desse modo, observa-se que o cumprimento do referido diploma legal, já em vigor, deve ser fiscalizado por esta Corte de Contas, considerando, sobretudo, a relevância da matéria nele prevista e a imprescindibilidade de sua observância para uma regular administração. E isso pode se dar nas Prestação de Contas examinadas, nas quais as providências legais fixadas pela Lei n. 13.460/2017 podem ser melhor avaliadas e determinadas as medidas adequadas para sua fiel implementação.

6. Desse modo, ainda que já publicada a 8ª edição do Manual de Referência da Resolução n. 87/2013, se faz necessário que a **PRESIDÊNCIA** e a **DIRETORIA DE AUDITORIA FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA** incluam nas fiscalizações a partir de 2022 a verificação acerca da regulamentação e adequação à Lei n. 13.460/2017 pelo Estado do Acre e pelas Prefeituras e Câmaras Municipais, assim como a Escola de Contas desta Corte inclua em sua programação curso com certificação em Ouvidoria para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos.

7. Assim, analisando os dispositivos em discussão, bem como o parecer ministerial, verifico que seu objeto é pertinente, uma vez que são ressaltadas as providências determinadas na Lei n. 13.460/2017 e informada a realização de fiscalização por esta Corte de Contas acerca do seu cumprimento. Eis a redação da proposta de Ato:

ATO N. __, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021.

DISPÕE SOBRE A APLICAÇÃO DA LEI N. 13.460/2017.

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ACRE, no exercício de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais, e

CONSIDERANDO o previsto no artigo 37, § 3º, I, da Constituição Federal e na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO especialmente os artigos 3º, 7º, §§ 2º e 3º, 13, 14, 15, 18 a 21 e 23, da Lei n. 13.460/2017, e

CONSIDERANDO o previsto no artigo 144, IV, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Acre,

RESOLVE:

Art. 1º Aos órgãos jurisdicionados deste Tribunal de Contas, das esferas estadual e municipais, compete implementar as seguintes ações, nos termos da Lei n. 13.460/2017:

I - publicar quadro geral dos serviços públicos prestados, com especificação dos órgãos e entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

II - regulamentar e divulgar na “Carta de Serviços ao Usuário”, as informações previstas no artigo 7º, da Lei n. 13.460/2017;

III - regulamentar e instituir a Ouvidoria, especialmente para promover a participação do usuário na administração pública;

IV - elaborar e divulgar, no mínimo em periodicidade anual e integralmente na *internet*, relatório de gestão contendo as informações relacionadas ao número e motivos das manifestações recebidas no ano anterior, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas;

V - regulamentar e instituir o Conselho de Usuários, para permitir a participação deles no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos;

VI - avaliar por meio de pesquisa a ser realizada, no mínimo, anualmente, a satisfação do usuário, bem como a qualidade do

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

atendimento prestado ao usuário; o cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; a quantidade de manifestações de usuários e as medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 2º Considerando a vigência da Lei n. 13.460/2017, nos termos do artigo 25, o seu cumprimento fará parte da fiscalização deste Tribunal de Contas, especialmente na análise das Prestações de Contas, oportunidade na qual se constatado descumprimento, poderá resultar na adoção de medidas pertinentes.

Art. 3º Esse Ato entra em vigor na data de sua publicação.

8. Posto isso, considerando que a implementação da norma em exame vem atender às necessidades deste Tribunal de Contas, **VOTO** pela:

8.1 APROVAÇÃO do ATO, e sua conseqüente remessa: **8.1.1)** ao Estado e às Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Acre, assim como às demais Unidades sob a jurisdição desta Corte; **8.1.2)** à **PRESIDÊNCIA** e à **DIRETORIA DE AUDITORIA FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA**, para inclusão nas fiscalizações, a partir de 2022, acerca da verificação de regulamentação e adequação à Lei n. 13.460/2017 pelas Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Acre, assim como **8.1.3)** à **ESCOLA DE CONTAS DESTA CORTE** para incluir, em sua programação, curso com certificação em Ouvidoria para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos, e

8.2 REMESSA dos autos ao arquivo, após as formalidades de estilo.

9. É como **VOTO**.

Rio Branco, 16 de dezembro de 2021.

Conselheira **DULCINÉA BENÍCIO DE ARAÚJO**
Relatora