

Brasília, 19 de junho de 2018

NOTA TÉCNICA Nº 02/2018

ASSUNTO: *Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

A ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL – ATRICON, pessoa jurídica de direito privado, entidade de classe de âmbito nacional, com sede em Brasília-DF, vem, por meio da presente Nota Técnica, contribuir com sugestões voltadas à observância pelos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados da Lei Federal nº 13.460/2017, apresentando as seguintes iniciativas:

1. A Lei nº 13.460/2017 estabelece diversos requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública. Entre os seus dispositivos, há dois pontos fundamentais: a criação de espaços de comunicação com a população (Ouvidorias) e a promoção da participação social (Conselhos de Usuários). A avaliação dos serviços prestados também é outro fator fundamental para a implementação de possíveis melhorias.

2. A síntese adiante apresenta os principais aspectos dessa normativa e as iniciativas que podem ser desenvolvidas pelos Tribunais de Contas. A Atricon acredita que cidadãos bem informados têm melhores condições de fazer escolhas e de participar da vida administrativa, auxiliando, assim os órgãos de controle a fiscalizar a aplicação dos recursos públicos. E essa relação dialógica também contribui para a definição das prioridades, enquanto a avaliação dos serviços aponta os principais pontos que devem ser mantidos ou aperfeiçoados.

3. Redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), a Lei trata da participação e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Aspectos gerais da Lei 13.460/2017

a) **Abrangência**

Aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

b) Princípios e diretrizes para a prestação dos serviços públicos

A normativa estabelece os princípios que devem ser observados na prestação dos serviços. São eles: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Entre as diretrizes a serem observadas estão:

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários.
- Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento.
- Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação.
- Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário.
- Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
- Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

c) Carta de Serviços ao Usuário

Os órgãos e entidades devem publicar, de forma clara e didática, a Carta de Serviços ao Usuário, informando sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e as formas de acessá-los. A Carta deverá detalhar, por exemplo, o tempo de espera para atendimento e o prazo máximo de resposta para as manifestações, entre outros.

d) Manifestações dos usuários

Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações junto à administração pública sobre a prestação dos serviços. A identificação do requerente não deverá conter exigências que inviabilizem sua manifestação. Os dados pessoais dos requerentes devem ser protegidos. É vedada a exigência relativa à motivação da solicitação de informações ou do encaminhamento de denúncias.

Os órgãos e entidades deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento das informações, sob pena de responsabilização do agente público.

e) Análise das manifestações

A análise das manifestações deverá observar os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução.

f) Prazo de resposta

A administração pública possui prazo de 30 dias para responder de forma conclusiva as solicitações dos usuários. O prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, acompanhado de justificativa.

g) Ouvidorias

A Lei prevê também as atribuições e os deveres das Ouvidorias públicas, estabelecendo prazos de resposta final às denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e aos elogios dos cidadãos. As Ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas dos usuários e respectivas soluções adotadas. Esse documento deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços. O relatório de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet.

h) Conselhos de usuários

A Lei prevê a criação de conselhos de usuários para acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos e propor melhorias.

i) Pesquisa de satisfação

A administração pública deve realizar pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos. Os resultados devem ser divulgados, no mínimo, com periodicidade anual, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários. Os dados devem servir de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

j) Vigência

A Lei nº 13.460/2017 entra em vigor:

- No dia 22 de junho de 2018 para órgãos e entidade da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com população acima de 500 mil habitantes.
- No dia 19 de dezembro de 2018 para os Municípios com população entre 100 mil e 500 mil habitantes; e
- No dia 17 de junho de 2019 para os Municípios com menos de 100 mil habitantes.

4. Como forma de apoio às ações de divulgação, a Atricon disponibiliza sugestão de conteúdo para ser utilizados em publicações acerca do tema.

CONCLUSÃO

5. A normativa estabelece uma série de ações a serem atendidas pelos órgãos públicos visando à melhoria do atendimento à população. Assim, torna-se necessária a adoção de medidas por parte dos órgãos de controle, as quais podem se dar em seis dimensões:

- a) Adequação dos Tribunais de Contas às exigências estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, com destaque para as providências quanto à divulgação da Carta de Serviços ao Usuário e ao funcionamento das Ouvidorias. Alerta-se que, no caso dos Tribunais de Contas, a exigibilidade de tais medidas se dará a contar de 22 de junho de 2018.
- b) Envio de comunicação aos órgãos e entidades da Administração Pública, alertando para a entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017, a fim de que os mesmos se adequem aos requisitos dispostos na Lei; ou a aprovação de uma resolução, no âmbito de cada Tribunal de Contas, com o mesmo intuito.
- c) Oferta de capacitações específicas para os agentes públicos e disponibilização de materiais informativos sobre a Lei. As atividades podem ser desenvolvidas principalmente pelas Escolas de Contas e Ouvidorias.
- d) Elaboração de estudos e levantamentos quanto ao cumprimento da Lei pelos jurisdicionados, visando identificar a situação das Ouvidorias Públicas e as ações voltadas ao atendimento das demandas população, além da verificação dos relatórios gerenciais sobre a prestação dos serviços.

- e) Elaboração de estudos e levantamentos quanto ao cumprimento da Lei pelos próprios Tribunais de Contas.
- f) Inserção de ações de fiscalização quanto ao cumprimento da Lei pelos jurisdicionados nos planos de auditorias de cada Tribunal.

Os dispositivos legais ressaltados anteriormente consideraram a informação como um bem público, produzida e ou custodiada pelo Estado, mas que deve estar sempre acessível e a serviço dos cidadãos. Entre os princípios norteadores do direito de acesso à informação constam a boa-fé, a obrigação de divulgar, a promoção de governos abertos, a limitação da abrangência das exceções e a proteção aos denunciantes. Assim, a Atricon entende que a informação é um ativo público. Cabe aos Tribunais de Contas atender aos requisitos da Lei, além de orientar e estimular que os órgãos públicos sigam na mesma direção.


Fábio Túlio Filgueiras Nogueira
Presidente