



Processo n.º: 71.391-0/2021

Interessado: TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Assunto: Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017), no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Relator Nato: Conselheiro Presidente JOSÉ CARLOS NOVELLI

Sessão de Julgamento: 10-5-2022 – Tribunal Pleno

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2022 – TP

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017), no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO, com base no que dispõem os artigos 3º e 4º da Lei Complementar nº 269/2007 (Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso), artigo 21, XXVIII, da Resolução nº 14/2007 (Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso);

CONSIDERANDO o artigo 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO que esta normativa visa atender a demanda da sociedade por prestação de serviços públicos adequados e de qualidade, direitos básicos dos usuários, tornando-os eficientes, educativos e transparentes, permitindo, conseqüentemente, o acesso amplo às informações, em respeito ao que preceitua a Lei nº 12.527/ 2011 (Lei de Acesso à Informação);

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público



ou privado, 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 nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão;

CONSIDERANDO o Decreto Federal nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país e institui a carta de serviços ao usuário;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 195/2019, que regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos seus usuários, na forma dos capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO a Nota Técnica nº 02/2018 da Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), que dispõe de sugestões voltadas à observância pelos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados da Lei Federal nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO a publicação pela Atricon do manual “Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades”;

CONSIDERANDO que a colaboração da sociedade é imprescindível, também, para o aprimoramento das atividades exercidas pelo TCE-MT; e,

CONSIDERANDO a Portaria nº 144/2021, que constituiu comissão de estudo para tratar da Lei nº 13.460/2017 no âmbito do TCE-MT.

RESOLVE:



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Art. 2º Para os fins desta norma, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços do Tribunal de Contas;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

~~VI - manifestações: solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica e denúncia;~~

VI - manifestações: solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e comunicação de irregularidade; **(Redação dada pelo artigo 40 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)**

VII – serviço de informação ao cidadão (SIC): canal virtual disponibilizado aos usuários para a solicitação de acesso a informações públicas do Tribunal de Contas, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa n.º 12/2012 – TP;

VIII - solicitação: requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento do Tribunal de Contas;

IX - reclamação: manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão do próprio Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;



X - sugestão: manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços do Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;

XI - elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou por algum ente a ele jurisdicionado;

XII - crítica: manifestação sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas, seus servidores e/ou gestores públicos;

XIII - denúncia: manifestação encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado no âmbito do Tribunal de Contas ou de seus jurisdicionados, conforme disposto em norma própria.

XIV - decisão administrativa final: ato pelo qual o Tribunal de Contas manifesta acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de atendimento do pedido;

XV - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XVI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XVII - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

XVIII - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XIX - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

~~§ 1º O usuário do sistema de ouvidoria pode identificar-se ou optar por registrar a manifestação de forma anônima ou sigilosa.~~

§ 1º O usuário do sistema de ouvidoria pode identificar-se ou optar por registrar a manifestação de forma anônima. (Redação dada pelo artigo 40 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)

§ 2º Tem-se por manifestação:

~~I – identificada: sem restrição de acesso. Usuário permite acesso aos seus dados pessoais;~~



I - identificada: informa dados pessoais, porém serão resguardados; **(Redação dada pelo artigo 40 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)**

II - sigilosa: informa algum dado que permita a identificação, mas solicita que fique restrito à Ouvidoria; **(Revogado)**

~~III – anônima: não informa nome nem outro meio de contato. Desse modo, após a adoção das medidas cabíveis e inserção da informação no sistema que permite o acompanhamento pelo usuário, o chamado será finalizado pela Ouvidoria Geral.~~

III - anônima: não informa nome nem outro meio de contato. Desse modo, após a adoção das medidas cabíveis e inserção da informação no sistema que permite o acompanhamento pelo usuário, o chamado será finalizado pela Ouvidoria-geral. **(Redação dada pelo artigo 40 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)**

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento ao usuário, no âmbito do Tribunal de Contas, serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

Parágrafo único. Para efeitos deste artigo, considera-se:

I - regularidade: manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;

II - continuidade: prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;

III - efetividade: prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

IV - segurança: execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei n.º 12.527/2011, bem como da Lei n.º 13.709/2018;

V - atualidade: modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços do Tribunal de Contas;



VI - generalidade: prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII - transparência: divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

VIII - simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário ao Tribunal de Contas;

IX - imparcialidade: neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços do Tribunal de Contas;

X - celeridade: execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais;

XI - cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o Tribunal de Contas observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas acompanhadas por crianças de colo e demais prioridades previstas em legislação estadual;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;



VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando à proteção, à saúde e à segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética dos membros e servidores Tribunal de Contas;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observada a legislação pertinente;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação pertinente;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:



- a) horário de funcionamento das unidades organizacionais do Tribunal;
- b) serviços prestados pelas áreas do Tribunal, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou unidade responsável de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e,
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta norma.

CAPÍTULO III

DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS E DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 7º Com periodicidade mínima anual, a Secretaria de Comunicação Social publicará no site do Tribunal de Contas quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando as unidades responsáveis por sua realização e a autoridade a quem estão subordinados ou vinculados.

§ 1º O quadro geral contemplará os serviços e sistemas eletrônicos oferecidos ou disponibilizados pelo Tribunal de Contas para consulta ou utilização pelos seus usuários, desenvolvidos direta ou com apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação, e a atualização periódica ou excepcional destes obedecerá normativos específicos que os criaram.

§ 2º Eventuais mudanças pontuais em serviços e sistemas eletrônicos que impactem a consulta ou utilização pelo usuário serão noticiadas de imediato pela Secretaria de Comunicação Social e ensejarão atualização excepcional no quadro geral publicado.



Art. 8º O Tribunal de Contas divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados por suas unidades, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para o processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização pela Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, no mínimo a cada seis meses, e de permanente divulgação mediante publicação em site do Tribunal de Contas na internet.

§ 5º Compete a cada unidade do Tribunal de Contas, quando solicitada pela Ouvidoria-geral, em prazo máximo de cinco dias, encaminhar eventuais alterações relativas aos serviços por ela prestados, com vista a devida atualização da Carta de Serviços ao Usuário.



§ 6º Eventuais mudanças pontuais na prestação de serviços e que impactem a utilização pelo usuário serão noticiadas de imediato pela Secretaria de Comunicação Social e ensejarão atualização excepcional da Carta de Serviços.

§ 7º O Tribunal de Contas disporá de meios tecnológicos para que as informações sejam inseridas de forma dinâmica, interativa e em tempo real.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Regulamento específico disciplinará sobre as atribuições da Secretaria Executiva da Ouvidoria-Geral e procedimentos a serem adotados nas manifestações dos usuários, conforme o inciso VI do artigo 2º desta Resolução.

Parágrafo único. A Secretaria Executiva da Ouvidoria-Geral distinguirá, no processamento das denúncias, as que sejam oferecidas em desfavor de membros e servidores do Tribunal de Contas daquelas em desfavor de agentes jurisdicionados, conforme regulamento e fluxos próprios.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10 As unidades do Tribunal de Contas que prestam serviço diretamente ao usuário, se submeterão a avaliação do atendimento e serviços por elas prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade da resposta encaminhada ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos legais definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pelo Tribunal de Contas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



§ 1º A avaliação será realizada por meio de aplicação de pesquisa eletrônica de satisfação, imediatamente após o atendimento e/ou utilização dos serviços oferecidos, mediante ferramenta que integrará o atendimento e que estimulará a resposta à pesquisa.

§ 2º Semestralmente, os dados e/ou resultados das avaliações serão compilados para a confecção de relatório estatístico e encaminhados pelas unidades à Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação para fins de consolidação, análise e envio de relatório propositivo ao Conselheiro Presidente, para conhecimento e providências, incluindo a publicação no site do Tribunal de Contas.

§ 3º Os dados e/ou resultados apurados deverão 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.

Art. 11 Sob coordenação da Presidência, a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação e a Secretaria de Comunicação Social ficarão responsáveis por pesquisa geral de satisfação e percepção de imagem junto a jurisdicionados, parceiros, membros, servidores, fornecedores, controladores internos, usuários da Ouvidoria, públicos de interesse, imprensa e sociedade em geral, no mínimo a cada dois anos, visando subsidiar o planejamento e ações estratégicas do Tribunal de Contas.

Parágrafo único. A pesquisa será realizada sempre no último quadrimestre do segundo ano de cada gestão administrativa e os principais resultados publicados no site do Tribunal de Contas na internet.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 A regulamentação do Conselho de Usuários previsto na Lei n.º 13.460/2017 será objeto de norma específica do Tribunal de Contas e em consonância com orientação nacional para os Tribunais de Contas brasileiros.

Art. 13 O Tribunal de Contas adotará, mediante portaria específica às unidades que dizem respeito ao assunto, as medidas necessárias para realização de avaliação continuada dos serviços prestados e para a garantia da acessibilidade digital de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei n.º 10.098/2000, do art. 9º da Convenção sobre os Direitos



das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo n.º 186/2008 e do art. 8º, VIII da Lei n.º 12.527/2011.

Art. 14 As unidades do Tribunal de Contas deverão se adequar às disposições contidas nesta Resolução Normativa no prazo máximo de 120 dias, a contar da sua publicação, devendo oficializar o Gabinete da Presidência o cumprimento desta determinação.

Art. 15 O não atendimento das obrigações ou deveres estabelecidos nesta Resolução Normativa ensejará, por meio das unidades competentes, a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis aos responsáveis conforme cada caso.

Art. 16 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas na forma regimentalmente estabelecida pelo Tribunal de Contas.

Art. 17 Esta norma entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Participaram da deliberação os Conselheiros ANTONIO JOAQUIM, VALTER ALBANO, WALDIR JÚLIO TEIS, DOMINGOS NETO, SÉRGIO RICARDO e GUILHERME ANTONIO MALUF.

Presente, representando o Ministério Público de Contas, o Procurador-geral ALISSON CARVALHO DE ALENCAR.

Publique-se.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em Cuiabá,
10 de maio de 2022.



(assinaturas digitais disponíveis no endereço eletrônico: www.tce.mt.gov.br)

CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI – Relator Nato

Presidente

ALISSON CARVALHO DE ALENCAR

Procurador-geral de Contas