



**Instituto  
Rui Barbosa**  
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



## **NOTA TÉCNICA DO CT DAS CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS E CONTROLES INTERNO E SOCIAL DO IRB N.º 001/2023**

Dispõe sobre as recomendações do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa, acerca da adequação dos entes jurisdicionados dos Tribunais de Contas Brasileiros à Lei n.º 13.460/2017.

**CONSIDERANDO** o inciso XXXIII do artigo 5º, § 3º do artigo 37 e § 2º do artigo 216, todos da Constituição da República Federativa do Brasil, que versam, conjuntamente, sobre o acesso à informação e a participação cidadã;

**CONSIDERANDO** a promulgação da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e demais dispositivos atinentes à matéria, que disciplinam a prática da cultura da transparência nos órgãos públicos, estabelecendo a criação de canais de acesso à informação disponibilizados por todos os entes públicos;

**CONSIDERANDO** a promulgação da Lei n.º 13.460/2017, que estabelece os requisitos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da Administração Pública e trata, especificamente, da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e sociedade;

**CONSIDERANDO** que os prazos máximos para que a Lei n.º 13.460/2017 entrasse em vigor em cada ente federativo já foram superados;

**CONSIDERANDO** a Nota Técnica n.º 02/2018 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), que dispôs sobre a aplicabilidade da Lei n.º 13.460/2017 no âmbito dos Tribunais de Contas;



**Instituto  
Rui Barbosa**

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



**CONSIDERANDO** o compromisso institucional dos Tribunais de Contas de prestar orientação pedagógica, de caráter preventivo, com vistas a combater a ineficiência na Administração Pública;

**CONSIDERANDO** a aplicabilidade da Lei n.º 13.460/2017 aos entes jurisdicionados e o dever fiscalizador dos Tribunais de Contas.

O Instituto Rui Barbosa (IRB), associação civil criada pelos Tribunais de Contas do Brasil, com sede em Brasília-DF, por meio do Grupo de Trabalho de Planejamento e Execução de Ações de Sensibilização, que integra o Comitê de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Portaria IRB n.º 13/2023, vem, por meio desta Nota Técnica, firmar as seguintes recomendações aos Tribunais de Contas, objetivando a regulamentação e implantação da Lei n.º 13.460/2017:

**1. RECOMENDAR** que determinem, por meio de normativo aprovado por **deliberação Plenária**, conforme proposta de resolução em apêndice, aos Chefes dos Órgãos ou Entidades integrantes da Administração Pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública, sob suas jurisdições, que estipulem prazo para a implantação de Ouvidorias ou Unidades Responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários, bem como designem Ouvidor ou Responsável, com a publicação de ato específico, comunicando as providências adotadas;

**2. RECOMENDAR** que determinem aos seus entes jurisdicionados a edição de instrumento normativo próprio para regulamentar a Lei n.º 13.460/2017, que deverá disciplinar minimamente sobre:

- a. Prestação de serviços públicos e atendimento do usuário, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e



- cortesia, privilegiando o uso de linguagem simples e compreensível (linguagem cidadã);
- b. Disponibilização de soluções tecnológicas que visem otimizar o atendimento ao usuário e o compartilhamento das informações;
  - c. Acesso e obtenção das informações relativas à pessoa do usuário, bem como a proteção das informações pessoais, nos termos da Lei n.º 12.527/2011 e demais dispositivos atinentes à matéria;
  - d. Atribuições, organização, funcionamento e procedimentos a serem adotados pelas Ouvidorias ou Unidades Responsáveis pelo recebimento de manifestações, incluindo a necessidade de publicação do relatório de gestão, nos termos do inciso II do artigo 14 e do artigo 15, ambos da Lei n.º 13.460/2017;
  - e. Divulgação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com periodicidade de atualização mínima anual, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;
  - f. Publicação da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do artigo 7º da Lei n.º 13.460/2017, com destaque para as seguintes informações, que deverão ser atualizadas e divulgadas periódica e permanentemente no sítio eletrônico do órgão ou entidade:
    - I. serviços oferecidos;
    - II. requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
    - III. principais etapas para o processamento do serviço;
    - IV. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;



**Instituto  
Rui Barbosa**  
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



- V. forma de prestação do serviço;
- VI. locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- g. Avaliação continuada dos serviços prestados, mediante instituição de pesquisa de satisfação realizada, no mínimo, anualmente, com publicação integral de seu resultado no sítio eletrônico do órgão ou entidade, nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei n.º 13.460/2017;
- h. Instituição e regulamentação dos Conselhos de Usuários, em conformidade com os artigos 18 a 22 da Lei n.º 13.460/2017;
- i. Previsão detalhada dos direitos básicos e deveres dos usuários, nos termos dos artigos 5º, 6º e 8º da Lei n.º 13.460/2017.

**3. RECOMENDAR** que, por meio de suas Ouvidorias, e em parceria com as Escolas de Contas e Assessorias de Comunicação, promovam eventos e divulguem conteúdos orientativos (sensibilização, boas práticas e capacitação) para seus entes jurisdicionados se adequarem aos termos da Lei n.º 13.460/2017;

**4. RECOMENDAR** que seja observado o calendário de campanhas institucionais para divulgação de temas de interesse público relevantes às Ouvidorias e ao exercício da cidadania e controle social, conforme descrição do anexo único da presente Nota Técnica;

**5. RECOMENDAR** que adotem em suas Ouvidorias, bem como determinem aos seus entes jurisdicionados, ferramentas que permitam aos usuários apresentarem suas manifestações, preferencialmente por meio eletrônico, e, quando utilizados outros canais (atendimento presencial, e-mail, telefone, correspondência), que as manifestações sejam registradas em sistema informatizado;

**6. RECOMENDAR** que suas Unidades Técnicas realizem:



**Instituto  
Rui Barbosa**

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



- a. Fiscalização do cumprimento da Lei n.º 13.460/2017 pelos próprios Tribunais de Contas, buscando identificar o efetivo funcionamento de suas Ouvidorias;
- b. Inserção de ações de fiscalização em seus planos de auditoria para apurar o cumprimento da Lei n.º 13.460/2017 pelos seus entes jurisdicionados;
- c. Registros nos relatórios de fiscalização do cumprimento da Lei n.º 13.460/2017 por seus entes jurisdicionados, consignando as possíveis penalidades cabíveis pela inobservância da lei e as consequências nos casos de reincidência;
- d. Inclusão de critérios de rejeição das prestações de contas de seus entes jurisdicionados, nos casos de descumprimento da Lei n.º 13.460/2017.

**7. ORIENTAR** que informem anualmente ao Instituto Rui Barbosa (IRB) as medidas adotadas e os resultados das recomendações indicadas na presente Nota Técnica, objetivando o acompanhamento nos avanços e efetividade das ações para o cumprimento da Lei n.º 13.460/2017.

Brasília-DF, 12 de setembro de 2023.

**Conselheiro Edilberto Carlos Pontes Lima**

Presidente do Instituto Rui Barbosa

**Conselheiro Gilberto de Oliveira Jales**

Presidente do TCE-RN

Presidente do Comitê Técnico das Corregedorias,  
Ouvidorias e Controles Interno e Social

**Conselheiro Antonio Joaquim**

Ouvidor-geral do TCE-MT

Coordenador do Grupo de Trabalho de Planejamento  
e Execução de Ações de Sensibilização