

COMUNICADO SDG nº21/2018

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições institucionais;

Considerando o direito do usuário, na forma da lei, à participação na administração pública por meio de canal para 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 (art.37, §3º, I, CF/88);

Considerando o direito de acesso dos usuários, na forma da lei, a registros e a informações sobre atos do governo (art.37, § 3º, II, CF/88); Considerando o direito de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (Lei Federal nº 13.460/17);

Considerando o prazo de vigência estabelecido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 para Estados e Municípios em razão da quantidade de habitantes.

COMUNICA aos órgãos jurisdicionados deste Tribunal das áreas estadual e municipal, com o objetivo de orientar e assegurar a efetividade e aplicabilidade das normas citadas, que deverão implementar as seguintes ações:

1. Publicação de 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 nos termos do artigo 3º da Lei Federal nº 13.460/2017;
2. Regulamentação e Divulgação na "Carta de Serviços ao Usuário", contendo, no mínimo, as informações relacionadas no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
3. Regulamentação e instituição de Ouvidoria, tendo, no mínimo, como atribuições precípuas as relacionadas nos artigos 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017;
4. Elaboração e divulgação, no mínimo, anual de relatório de gestão contendo as informações relacionadas no artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017;
5. Regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017;
6. Avaliação por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente nos termos definidos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017. Tais medidas, ao término da vigência prevista no artigo 25 da referida lei, farão parte da avaliação da Fiscalização deste Tribunal, cujo descumprimento poderá resultar na adoção de medidas pertinentes, por ocasião da avaliação no correspondente processo de prestação de contas.

SDG, 20 de junho de 2018.

SÉRGIO CIQUERA ROSSI

SECRETÁRIO-DIRETOR GERAL