



**Instituto
Rui Barbosa**

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



MANUAL DE

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA A CRIAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS NOS TRIBUNAIS DE CONTAS



COMPOSIÇÃO IRB



PRESIDÊNCIA

Edilberto Carlos Pontes Lima

Presidente

VICE-PRESIDÊNCIA

Ivan Lelis Bonilha

Vice-presidente de relações institucionais

Mario Manoel Coelho de Mello

Vice-presidente de desenvolvimento institucional

Sebastião Helvecio Ramos de Castro

Vice-presidente de Ensino Pesquisa e Extensão

Inaldo da Paixão Santos Araújo

Vice-presidente de Auditoria

Cristiana de Castro Moraes

Vice-presidente de desenvolvimento e políticas públicas

Algir Lorenzon

Primeiro secretário

Fabício Macedo Motta

Segundo secretário

Severiano José Costandrade de Aguiar

Tesoureiro

CONSELHO FISCAL

José Valdomiro Távora de

Castro Júnior

Conselheiro

Maria Elizabeth Cavalcante de

Azevedo Picanço

Conselheira

Celmar Rech

Conselheiro

Luiz Eduardo Cherem

Conselheiro

Carlos Thompson Costa

Fernandes

Conselheiro





EQUIPE DE ELABORAÇÃO

COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

Coordenador-geral

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto
Conselheiro Ouvidor do TCE-MT

EQUIPE DE TRABALHO

Técnicos

Américo Santos Corrêa (TCE-MT)
Ana Lúcia da Silva (TCE-RO)
Andrea Norbim Beconha (TCE-ES)
Durval Senna da Silva (TCE-ES)
Ederson Patrick Severo Machado (TCE-PR)
José Ribamar de Andrade Moura (TCE-PA)
Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (TCE-MT)
Nara Rodrigues Silva (TCE-GO)
Paulo César Salum (TCE-SC)
Vanderlei da Costa Cardoso (TCE-RS)
Virgílio Freire do Nascimento Filho (TCE-CE)

EQUIPE DE REVISORES

Ederson Patrick Severo Machado (TCE-PR)
José Ribamar de Andrade Moura (TCE-PA)
Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (TCE-MT)



PRODUÇÃO EDITORIAL



COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

Arte gráfica e diagramação

DCS - Diretoria de Comunicação Social (TCE-PR)

NI - Núcleo de imagem (TCE-PR)

Mônica Zschoerper Karam (TCE-PR)





APRESENTAÇÃO

Previsto na Lei n.º 13.460/2017, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos é um órgão consultivo o qual possibilita a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos por aqueles que os utilizam ou são destinatários desses serviços.

A presença da sociedade e do poder público como integrantes desse Órgão é expressão moderna de democracia e cidadania.

Ele se configura em um importante instrumento para romper com as tradicionais formas de gestão, fazendo com que as decisões ocorram de forma democrática e transparente, por intermédio de processos participativos, devendo ser compreendido como importante instrumento de controle social na definição de procedimentos para a prestação dos serviços públicos, auxiliando na formulação de estratégias e no aprimoramento das políticas públicas.

Por isso, é fundamental que os membros do Conselho tenham consciência da importância e da



responsabilidade dos seus papéis perante a sociedade e busquem aperfeiçoar as suas atuações, sempre alicerçadas na ética e na cidadania, com ações eficazes e eficientes, bem como conheçam os limites para o exercício de suas funções.

Dentre as atribuições do Conselho, além do acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços, salienta-se a faculdade de propor melhorias, bem como a capacidade de auxiliar na definição de diretrizes para o adequado atendimento do usuário dos serviços.

Por fim, importante ressaltar que a atuação no Conselho é voluntária e não remunerada, além de uma forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Antônio Gilberto de Oliveira Jales	Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto
Presidente do Comitê das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB Conselheiro do Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte	Coordenador do Grupo de Trabalho de regulamentação dos Conselhos de Usuários Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. CONCEITUAÇÃO DE PÚBLICO DE INTERESSE	12
3. FINALIDADE E ATRIBUIÇÕES	19
4. COMPOSIÇÃO	21
5. ESCOLHA DOS INTEGRANTES	23
6. O PAPEL DO CONSELHEIRO	26
7. TEMPO DE MANDATO	28
8. ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO	31
9. NA PRÁTICA: COMO CRIAR UM CONSELHO DE USUÁRIOS	33
10. CONCLUSÃO	36
11. FONTES CONSULTADAS	39
ANEXO I - MINUTA DE NORMATIVO	41
ANEXO II - MINUTA DE CHAMAMENTO PÚBLICO	69

1. INTRODUÇÃO

O Conselho de Usuários de Serviços dos Tribunais de Contas deve ser entendido, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, como um conselho consultivo, dotado de atribuições determinadas, cuja composição deve observar critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação (art. 19)¹.

Ainda em observância à Lei em comento, o Conselho de Usuários deverá ter como parâmetro o conceito de públicos de interesse, a partir de grupos de usuários dos serviços. Contudo, a representação por paridade, entre poder público e sociedade, comum em conselhos de políticas públicas, não se aplica, em razão da ausência de previsão legal.

¹ Lei n.º 13.460/2017 - Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.



Ademais, importante frisar que a paridade não se faz necessária para a composição do conselho, pois não estamos falando de poder de decisão, onde quem tem mais voto vence. Isto porque, quando falamos dos conselhos temos que entender que seu grande papel é o de acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, propondo, quando necessário, melhorias à prestação destes, de modo a contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento do usuário.

Assim, o Conselho deve ser visto como um colegiado de entidades representativas da comunidade usuária dos serviços dos Tribunais de Contas, ou seja, mais um importante canal de participação popular.

Como nos conselhos constitucionalmente previstos, devemos entender que a importância





da implementação do Conselho de Usuários está no papel de fortalecimento da participação democrática na formulação de propostas de melhorias, servindo assim como espaço de discussões e de desenvolvimento de ações condizentes com a realidade local.

Vale destacar que a sua criação é tradução da compreensão de que o desenvolvimento deve ser integrado, pensado conjuntamente, onde a propositura de melhorias deve passar pelo crivo da sociedade, ou daqueles que detêm a capacidade de representá-la, dessarte a importância da criação destes institutos.

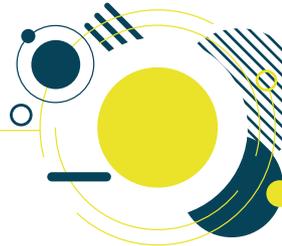


2. CONCEITUAÇÃO DE PÚBLICO DE INTERESSE

Sempre que se busca identificar o público ou os públicos de uma instituição pública, esbarra-se na dificuldade de definir qual conceito deve ser utilizado para nortear os trabalhos e direcionar os esforços, com racionalidade, objetividade e economia.

Em geral, parte-se da ideia de que, por ser instituição pública, toda a sociedade lhe é seu público e assim, utiliza-se esse conceito. Porém, o estudo de sociedade ensina que o uso dessa conceituação não é recomendável porque ela abarca e reúne em si variedade de outros conceitos mais específicos, a exemplo de categoria, estrato social, grupo social e até o de público em geral.

Em se tratando de público de uma instituição, o conceito de público em geral



também pode derivar em erro, visto que este é uma impossibilidade lógica, dado que o termo público remete a interesses ou problemas comuns de indivíduos ou grupos. Afinal, toda instituição pública tem sua finalidade e interesse (motivo de existência), bem como sua utilidade (serviços específicos a entregar).

Observe-se, portanto, que buscar a identificação de públicos, partindo dos conceitos de sociedade ou público em geral, tornam a tarefa mais complicada e, por consequência, tendente ao desperdício e a erros de conclusão e decisões. Daí, como orienta o professor Fábio França², em seus estudos sobre identificação de públicos de uma organização, o correto é utilizar o conceito de públicos de interesse.

2 FRANÇA, Fábio. Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica. São Caetano do Sul: Yendis, 2008, 2ª edição, p. 159.



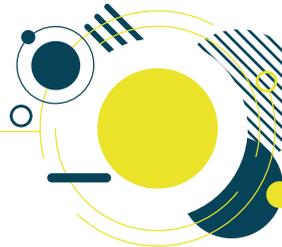
Nessa opção, a identificação de públicos deve se pautar por três critérios:

- 1) o grau de dependência da instituição com os seus públicos;
- 2) o maior ou menor grau de participação/ envolvimento dos públicos no negócio desta instituição; e
- 3) o nível de interferência/influência de determinado público sobre a instituição.

O conceito em questão considera a interdependência organização-públicos nas seguintes categorias e características:

1. Públicos essenciais: aqueles dos quais a organização depende para a sua constituição, manutenção de sua estrutura, sobrevivência e para a execução de suas atividades-fim.





Os públicos essenciais dividem-se em dois segmentos:

- Constitutivos da organização: são aqueles que possibilitam a existência da organização, com recursos financeiros e humanos, a exemplo de dirigentes e servidores;
- Não-constitutivos ou de sustentação: são aqueles imprescindíveis, com relação estável com a instituição, pois são os diretamente destinatários dos serviços, enquanto colaboram na execução da atividade-fim.

O público não constitutivo divide-se em duas subcategorias, os primários e os secundários.

2. Públicos não-essenciais ou especiais: são aqueles com os quais há maior ou menor

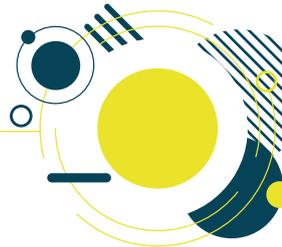


participação nas atividades-meio e podem ser divididos em quatro tipos: de consultoria e promoção, associativos, sindicais e comunitários.

3. Rede de interferência ou de concorrência: são aqueles públicos que atuam em faixa similar ao da atividade-fim da instituição ou que apresenta alto poder de influência, a exemplo da Imprensa.

Finalmente, é necessário elencar os serviços oferecidos pela instituição (no rol das atividades-fim e meio) e promover o alinhamento aos públicos de interesse, identificando-os no contexto de usuários dos serviços, conforme se apresenta nos quadros ilustrativos abaixo:





PÚBLICOS ESSENCIAIS	Constitutivos	Garantem existência, manutenção e sobrevivência		Alto grau de: Dependência Participação Envolvimento
	Não constitutivos ou de sustentação	Garantem viabilização, execução da atividade fim	Primários: relação legal e permanente Secundários: relação formal e temporal	
PÚBLICOS NÃO ESSENCIAIS OU ESPECIAIS	Não participam da atividade fim (atuam na atividade meio): Prestação de serviços, intermediação política e social		Relação qualificada, setorial, associativa, comunitária	Médio/baixo grau de: Participação Envolvimento
REDE DE INTERFERÊNCIA	Não participa da atividade fim/ Exerce alto poder de influência		Relação de persuasão Rede de concorrentes Rede de Comunicação	Alto grau de: Influência Interferência





PÚBLICOS ESSENCIAIS	Constitutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Membros do TCE e Servidores.
	Não Constitutivo (Primário)	<ul style="list-style-type: none"> • Jurisdicionados estaduais (Executivo, Judiciário, Legislativo, MPE, Defensoria); • Jurisdicionados municipais (Prefeituras e Câmaras); • Assembleia Legislativa (relação constitucional); • Câmaras de Vereadores (relação constitucional); • Controladores Internos (Estado e Municípios).
	Não Constitutivo (Secundário)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de serviços e colaboradores; • Cidadãos que utilizam a Ouvidoria; • Legitimados para denunciar e representar.
PÚBLICOS NÃO ESSENCIAIS OU ESPECIAIS		<ul style="list-style-type: none"> • OAB – representação de advogados que atuam no Tribunal; • CRC – representação de contadores que atuam no Tribunal; • Entidades da sociedade civil ou de classes parceiras do Tribunal, a exemplo da Associação de Municípios e das Câmaras municipais; • Cidadãos/servidores que utilizam a Escola de Contas.
REDE DE INTERFERÊNCIA		<ul style="list-style-type: none"> • Ministério Público; • Imprensa.



3. FINALIDADE E ATRIBUIÇÕES

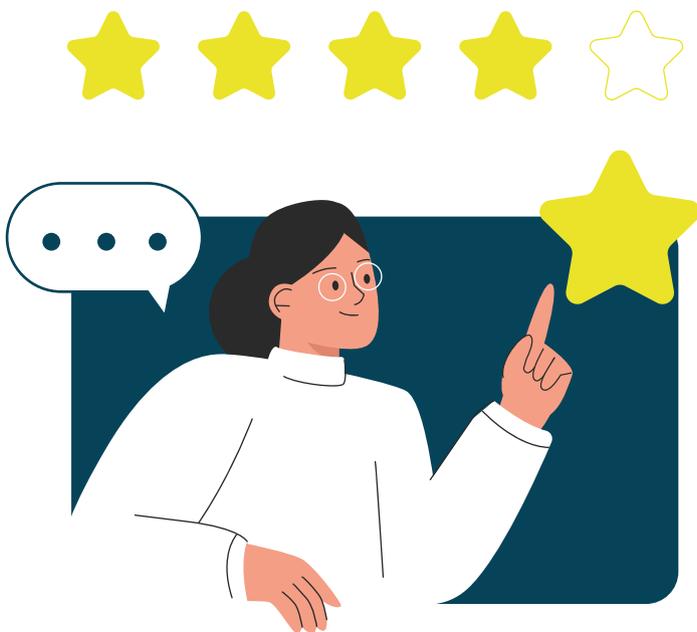
Como mencionado, o Conselho de Usuários é um órgão consultivo, que tem como finalidade garantir ao usuário espaço de participação no controle e na avaliação dos serviços públicos, bem como, de propor melhorias aos serviços prestados.

Esse Conselho possui as seguintes atribuições:

- I. acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II. propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- III. acompanhar a atuação e avaliar o desempenho das Ouvidorias dos Tribunais de Contas;

IV. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Por fim, salienta-se que regulamento específico disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.



4. COMPOSIÇÃO

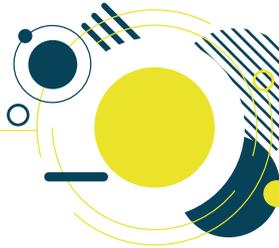
Conforme demonstrado no decorrer da conceituação de público de interesse, “cada instituição tem seus públicos específicos, que devem ser pensados particularmente”, mas, no caso dos Tribunais de Contas, o público será sempre o mesmo, independente da regionalidade, pois o que se deve observar é a atividade exercida, que no presente caso é comum a todos.

Isto porque, conforme se extrai da leitura dos artigos 70 e 71 da Constituição Federal, os Tribunais de Contas realizam o controle externo (fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial) dos órgãos públicos e exigem a prestação de contas dos particulares responsáveis por bens e dinheiros públicos, sob a sua jurisdição. Nesse mister, atua em benefício de toda a sociedade.

Todavia, quando se pensa na composição do Conselho de Usuários, necessário lembrar que por usuário se entende a pessoa física ou jurídica que se beneficia do serviço oferecido, ou o utiliza (efetiva ou potencialmente).

Além disso, a composição deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Dessa forma, apresenta-se como sugestão que o Conselho de Usuários do Tribunal de Contas seja composto por membros titulares e suplentes, conforme detalhado na proposta de normativo existente no anexo I deste manual.



5. ESCOLHA DOS INTEGRANTES

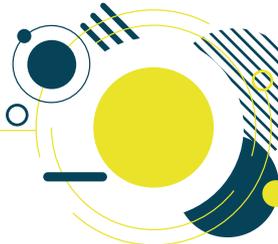
O Conselho de Usuários deve ser visto como uma oportunidade de o Tribunal de Contas se aproximar da sociedade, em especial dos usuários dos seus serviços, entregando aquilo que eles esperam: um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso.

Assim, neste momento, o ponto primordial é especificar e nortear a forma de escolha para atender a composição sugerida, bem como assegurar a representatividade e a pluralidade necessárias. Além do que, a lei estabelece que a seleção dos representantes deve ser feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Isto posto, sugere-se que cada Tribunal de Contas detalhe em norma própria o processo de escolha. Essa regulamentação abordará, pelo menos:



- o caráter do Conselho;
- a necessidade de representantes da administração pública e da iniciativa privada;
- descrição das atribuições e competências do Conselho;
- competência dos integrantes;
- a seleção, dentre os integrantes, de um Coordenador e um Vice-coordenador;
- competência do Coordenador e do Vice-coordenador;
- periodicidade das reuniões do Conselho e o quórum exigido;
- obrigatoriedade de presença dos membros nas reuniões e a penalização por faltas consecutivas;
- regras para a substituição e a inclusão de novos membros;



- informação de que a função de membro do Conselho não será remunerada.

Recomenda-se que a Ouvidoria do Tribunal de Contas auxilie o Conselho de Usuários no exercício de suas funções.

O processo de escolha deve ser precedido por uma intensa mobilização e sensibilização sobre a importância do Conselho para a sociedade e para o Tribunal de Contas. Com esse fim, a informação deve ser difundida no maior número possível de canais de comunicação.

Por fim, propõe-se a realização de um chamamento público, também largamente divulgado. O propósito é permitir a participação e o engajamento do maior número possível de usuários e fortalecer o futuro Conselho de Usuários.

Os usuários escolhidos passam a integrar o Conselho e serão denominados Conselheiros.

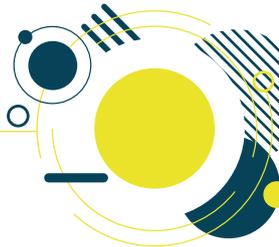
O Anexo II apresenta uma proposta de “Edital de Chamamento Público”.



6. O PAPEL DO CONSELHEIRO

Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos prestados pelo Tribunal de Contas têm como atribuições:

- acompanhar a prestação dos serviços;
- participar na avaliação dos serviços;
- propor melhorias na prestação dos serviços por intermédio do canal de comunicação disponibilizado pelo Tribunal de Contas;
- contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- manifestar-se quanto à disponibilização e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- manifestar-se quanto à adequação dos



serviços aos padrões descritos na Carta de Serviços ao Usuário;

- avaliar a qualidade dos canais de atendimento do Tribunal, manifestando-se quando concluir por sua inadequação ou deficiência;
- participar das reuniões ordinárias e extraordinárias;
- agir em conformidade com as regras normativas;
- informar os impedimentos e ausências às atividades do Conselho.



7. TEMPO DE MANDATO

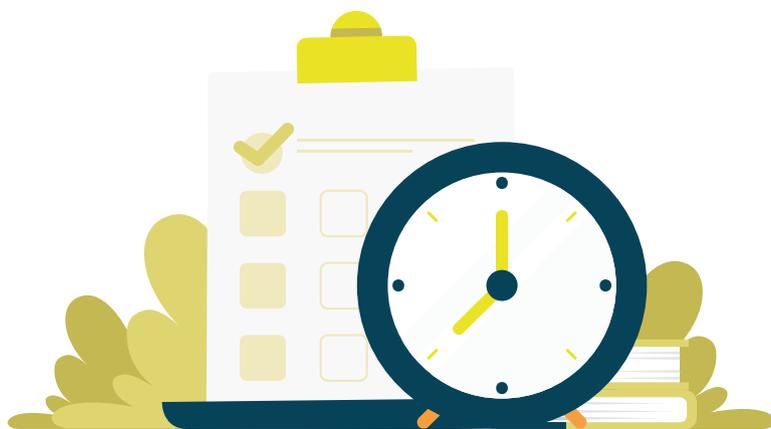
As definições pertinentes ao mandato dos membros dos Conselhos de Usuários sujeitam-se ao regramento de aspectos referentes ao período de exercício, substituição, recondução, vedações e outras condicionantes.

A esse respeito, a normatização estabelecerá período de exercício condizente à natureza e complexidade das atribuições do Conselho, assegurando ao conselheiro um intervalo de tempo apropriado ao desempenho de suas atribuições, além de permitir a renovação periódica da composição do Conselho.

Nessa disposição, recomenda-se que o período de mandato dos conselheiros seja de 2 (dois) anos, permitida a recondução.



Por fim, importante a norma regulamentadora tratar dos procedimentos a serem adotados em caso de eventual vacância no Conselho, prevendo, para tanto, a indicação de membro suplente e os requisitos para substituição temporária do titular, bem como para a ascensão do suplente à titularidade.





8. ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO

Verificar a satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados pelos Tribunais de Contas é fundamental ao processo de melhoria da qualidade desses serviços. Como instrumento de avaliação, o Conselho deve providenciar pesquisas (periódicas ou específicas) dirigidas ao público de interesse.

Além disso, precisa difundir as suas atividades por meio de relatórios. A periodicidade de elaboração será anual e consolidará as atividades e os resultados das pesquisas realizadas no período. Com fundamento nas enquetes, poderá apontar eventuais falhas na realização, indicar a necessidade de novos serviços, bem como sugerir melhorias ao Tribunal de Contas.

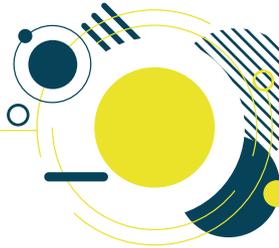
O relatório será encaminhado à Presidência do Tribunal, além de publicado em seu sítio eletrônico.



Orientações gerais para a elaboração:

- Utilizar linguagem simples, clara, objetiva e precisa;
- Extrair os dados do sistema de acompanhamento utilizado;
- Apresentar as informações na forma de tabelas, quadros e gráficos;
- Analisar as atividades e as pesquisas: destacar as informações consideradas mais evidentes. Nesse exame, os pontos recorrentes (caso existam) devem ser apontados; indicadas eventuais falhas nos serviços prestados; avaliadas as providências adotadas pelo Tribunal de Contas nas soluções apresentadas. Melhorias à prestação dos serviços também podem ser sugeridas.





9. NA PRÁTICA: COMO CRIAR UM CONSELHO DE USUÁRIOS

Incumbe ao Poder Público a prestação de serviços públicos, atividades destinadas a satisfazer as necessidades da coletividade em geral, embora usufruídos individualmente pelo cidadão. Para o propósito deste Manual, os serviços prestados pelo Tribunal de Contas.

Assim, preliminarmente, deve ser elaborada a Carta de Serviços ao Usuário, contendo informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços oferecidos, bem como os compromissos e padrões de qualidade em sua realização. Esse documento deve ser divulgado no sítio eletrônico da Instituição na internet.

Informada a sociedade a respeito dos serviços disponíveis, é o momento de promover ações junto à coletividade para que os utilizem,

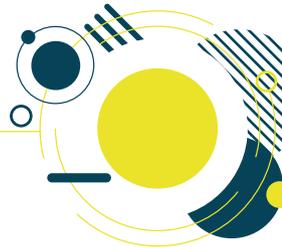


acompanhem a execução, avaliem, bem como sugiram melhorias ao serviço recebido ou indiquem a necessidade de novos serviços. As ações podem ser programas de sensibilização e mobilização com os públicos de interesse do Tribunal de Contas.

O Conselho de Usuários, composto por representantes dos usuários, é a forma prevista em lei para a participação direta da sociedade na efetivação dos serviços públicos a fim de garantir a efetividade desses serviços.

Deve ser regulamentado quanto a sua composição, atribuições e funcionamento. Com esse objetivo, sugere-se o “Modelo de Normatização” que compõe o Anexo I.

A seleção dos representantes dos usuários deve ser feita mediante edital de chamamento público, em processo aberto e diferenciado por tipo de usuário a ser representado. O Anexo II apresenta uma proposta de “Edital de Chamamento Público”.



No curso de suas atividades, além do apoio proporcionado pelas demais unidades do Tribunal de Contas, propõe-se que a Ouvidoria auxilie o Conselho de Usuários.

Em razão do princípio da transparência, o procedimento de criação, a existência e as ações do Conselho devem ser divulgadas. Há sugestão nesse sentido no Anexo I.

Embora não seja complexo, percebe-se que não se trata de um processo trivial. Todavia, a importância dos Conselhos de Usuários para a sociedade e para O Tribunal de Contas justifica plenamente a sua existência.

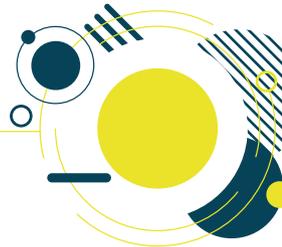


10. CONCLUSÃO

Conforme já observado ao longo deste Manual, o Conselho de Usuários de Serviços do Tribunal de Contas deve ser visto como mais um importante canal de participação popular.

Sua implementação não deve ser considerada apenas como o cumprimento de norma legal, em razão de sua previsão na Lei n.º 13.460/2017, mas como uma importante oportunidade de os Tribunais de Contas disponibilizarem mais este instrumento de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

Isto porque, entendendo como uma oportunidade, percebemos que a importância da implementação dos Conselhos de Usuários está no papel de fortalecimento da participação



democrática na formulação de propostas de melhorias, servindo assim como espaço de discussões e de desenvolvimento de ações condizentes com a realidade e interesses locais.

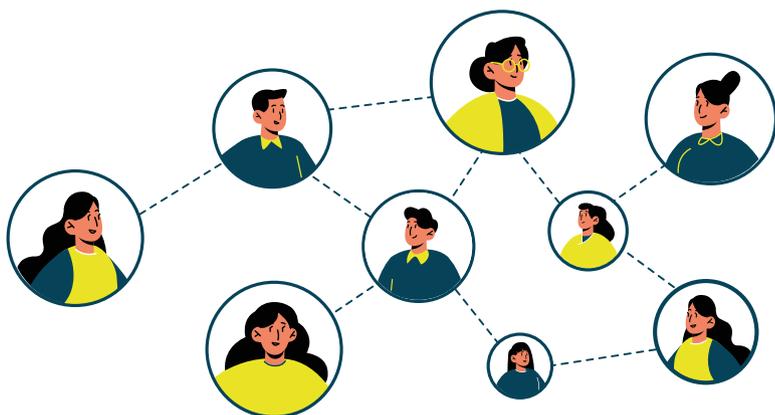
Para que as entregas dos Tribunais sejam compatíveis com os desejos dos usuários é fundamental que os conselheiros tenham consciência da importância e da responsabilidade dos seus papéis, manifestando-se e tendo compromisso para com o Conselho, participando ativamente das deliberações e levando pautas de interesse coletivo para discussão, afastando-se do interesse particular.

Isto porque, o Conselho deve ser encarado como uma “via de duas mãos”, onde os Tribunais ganham empreendendo esforços de forma direcionada para melhorar os serviços e para o Conselho que tem por missão representar todos



os grupos de usuários, viabilizando a busca na melhoria do serviço ofertado.

Dada a importância do assunto e da necessidade de fomentar a participação da sociedade na vida pública, propõe-se que os Tribunais de Contas discutam a matéria e utilizem-se do presente manual como um norte, compreendendo que o Conselho será o elemento de conexão e ajudará no desenvolvimento integrado.

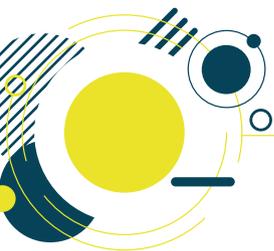


11. FONTES CONSULTADAS

BRASIL. Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União. Brasília, DF, edição 121, 26 de junho de 2017. Seção 1, p. 4.

Nota Técnica n.º 02/2018. Atricon, 2018. Disponível em: (<https://www.atricon.org.br/wp-content/uploads/2017/03/Nota-T%C3%A9cnica-002-2018-Lei-13.460-17.pdf>). Acesso em: 05 de agosto de 2022.

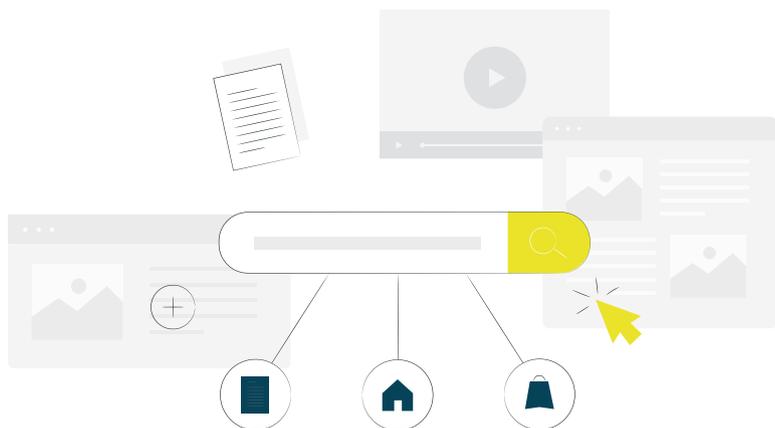
BRASIL. Ministério do Turismo. Orientações Técnicas para criação de Conselho Municipal de Turismo. Disponível em: http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/CARTILHA_CONSELHOS_MUNICIPAIS_REVISADA_05_10_18.pdf). Acesso em: 05 de agosto de 2022.



Visita técnica ao Conselho de Usuários Dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo, SP. Realizada em: 25 de maio de 2022.

FRANÇA, Fábio. Públicos: Como identificá-los em uma nova visão estratégica. São Caetano do Sul: Yendis, 2008, 2ª edição.

Levantamento nos portais eletrônicos dos Conselhos de Usuários no âmbito Federal, Estadual e Municipal.



ANEXO I





ANEXO I - MINUTA DE NORMATIVO

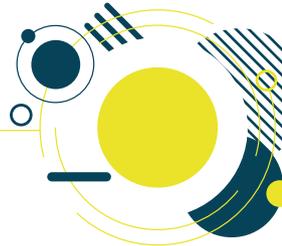
MODELO DE NORMATIZAÇÃO N.º xx/xxxx

Regulamenta a composição, as atribuições, e o funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Tribunal de Contas xxxxxxxxxxxx.

O **TRIBUNAL DE CONTAS** xxxxxxxxxxxx, no uso de suas competências constitucionais e legais, xxxxxxxx.

CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 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 em todas as suas esferas;





CONSIDERANDO o disposto no artigo 4º da Lei Federal n.º 13.460/2017, o qual determina que “os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia”;

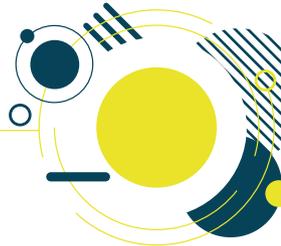
CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 13.460/2017, que estabelece a criação de conselhos de usuários, com o objetivo de promover a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do art. 5º; no inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216 da Constituição Federal dispendo sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir esse acesso;



CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), 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 os processos de democratização do acesso à informação e de melhoria da gestão pública por meio da participação efetiva da sociedade, bem como a necessidade do efetivo atendimento ao princípio constitucional da publicidade e o exercício do controle social.



RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pelo Tribunal de Contas xxxx – Consusp/TC regula-se, quanto à composição, atribuições e o funcionamento por este normativo.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal n.º 13.460/2017, serão asseguradas por meio do acompanhamento contínuo dos usuários na prestação e na avaliação dos serviços, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

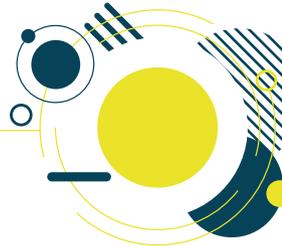




§ 2º Para os fins deste normativo, considera-se:

- I. usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas;
- II. agente público: aquele que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- III. serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- IV. atendimento: o conjunto de atividades necessárias para recepcionar e dar encaminhamento às solicitações dos usuários, inclusive as manifestações de opinião, percepção e apreciação dos serviços;





V. manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto os serviços públicos prestados ou a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI. canais de atendimento: atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, centrais telefônicas, correspondência convencional ou qualquer outro meio que permita ao usuário apresentar manifestações.

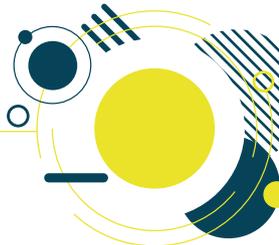
CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o Tribunal de Contas, no exercício de suas funções institucionais e administrativas, assim como cada agente público ao executar quaisquer dos serviços, observar as seguintes diretrizes:



- I. urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II. presumir a boa-fé do usuário;
- III. atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
- IV. zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V. tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI. cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII. observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII. adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;



- IX. autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X. manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI. contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII. observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII. aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;



XIV. utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV. não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI. expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral.

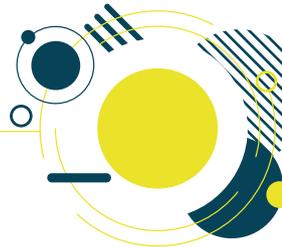
Art. 3º São direitos básicos do usuário dos serviços prestados pelo Tribunal:

I. obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos, sem qualquer discriminação;

II. participação no acompanhamento da prestação, nos casos legal ou regimentalmente assegurados, e a avaliação dos serviços públicos;

III. atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;





IV. acesso e a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no artigo 5º, caput, inciso X, da Constituição Federal e na Lei Federal n.º 12.527/2011;

V. respeito à privacidade e à proteção dos dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, assim como no previsto na Lei de Acesso à Informação;

VI. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, especialmente sobre:

a. horário de funcionamento das unidades administrativas;

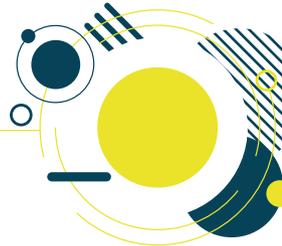
b. serviços prestados pelo Tribunal, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao usuário;



- c. acesso ao agente público ou à unidade encarregada de prestar o serviço;
 - d. situação da tramitação dos processos finalísticos de qualquer natureza, assim como administrativos, em que figure como interessado; e
 - e. valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- VII - a comunicação prévia da suspensão da prestação do serviço.

Art. 4º São deveres do usuário:

- I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;



- III. colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV. preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este normativo.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO DE USUÁRIOS - Consusp/TC

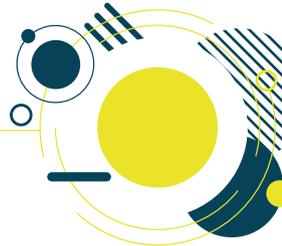
Art. 5º A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços ofertados pelo Tribunal de Contas será feita por meio do Consusp/TC.

Parágrafo único. O Consusp é um órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I. acompanhar a prestação dos serviços;
- II. participar da avaliação dos serviços;
- III. propor melhorias na prestação dos serviços por intermédio da Ouvidoria;



- IV. contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V. acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Tribunal;
- VI. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
- VII. manifestar-se quanto a pertinência temática e relevância de programas educativos, campanhas de divulgação, estudos e pesquisas na área de defesa do usuário;
- VIII. manifestar-se quanto a disponibilização e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- IX. manifestar-se quanto a adequação dos serviços aos padrões descritos na Carta de Serviços ao Usuário;
- X. avaliar os canais de atendimento do Tribunal, manifestando-se quando concluir pela inadequação ou deficiência dos canais disponibilizados;



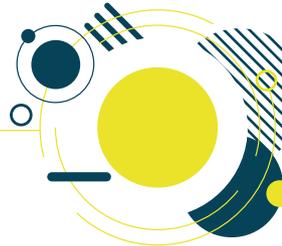
XI. propor inovações ou mecanismos que contribuam para a desburocratização na prestação dos serviços públicos.

Art. 6º O Consusp/TC, guardados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, quando cabível, será composto por xx (xxx) membros titulares, e igual número de membros suplentes, observada a seguinte composição:

- I. representantes dos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, tais como:
 - a. 1 (um) representante do Poder Executivo Estadual;
 - b. 1 (um) representante do Poder Legislativo Estadual;
 - c. 1(um) representante do Poder Judiciário Estadual;
 - d. 1 (um) representante do Ministério Público Estadual;



- e. 1 (um) representante da Defensoria Pública;
- f. 1 (um) representante dos jurisdicionados dos Poderes Executivos Municipais;
- g. 1 (um) representante dos jurisdicionados dos Poderes Legislativos Municipais;
- h. 1 (um) representante dos Controladores Internos, indicados pela respectiva entidade representativa;
- i. 1 (um) representante indicado pela Seção Regional da OAB, a quem competirá representar os advogados militantes junto ao Tribunal de Contas;
- j. 1 (um) representante indicado pelo Conselho Regional de Contabilidade – CRC, a quem competirá representar os contadores atuantes no âmbito dos jurisdicionados/fiscalizados do Tribunal;
- k. 1 (um) representante de entidades da sociedade civil organizada;



l. 1 (um) representante dos Observatórios Sociais ou entidades equivalentes;

m. 1 (um) representante da imprensa;

n. 1 (um) representante de usuário que utilizam Escola de Contas;

o. 1 (representante) de usuário que utiliza os serviços da Ouvidoria.

II - representantes do Tribunal de Contas, observada, minimamente, a seguinte composição:

a. 1 (um) membro ou servidor designado pela Presidência;

b. 1 (um) representante da Ouvidoria;

c. 1 (um) representante da área Técnica;

d. 1 (um) representante da área Administrativa;

e. 1 (um) representante da área de Comunicação Social.



CAPÍTULO IV

DO CHAMAMENTO PÚBLICO, DA DESIGNAÇÃO E DO MANDATO

Art. 7º A seleção dos representantes dos usuários será feita, em processo aberto e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, mediante edital de chamamento público, publicado no Diário Oficial, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, além de ampla divulgação pelos canais institucionais e de comunicação social do Tribunal. O edital conterà, pelo menos:

- I. informações sobre o desempenho da função de Conselheiro, além das atribuições e condições para a investidura no cargo;
- II. endereço eletrônico institucional para o recebimento das inscrições;
- III. fixação do prazo de 60 (sessenta) dias para o envio das inscrições.



IV. Art. 8º O candidato ou indicado à vaga de Conselheiro, quando do registro de sua inscrição, deverá:

- I. possuir 18 (dezoito) anos completos;
- II. estar em pleno gozo dos direitos políticos, comprovado mediante apresentação de certidão de quitação com a justiça eleitoral;
- III. apresentar declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar n.º 64/1990 (Lei da Ficha Limpa);
- IV. comprovar ser residente e domiciliado no âmbito geográfico de atuação institucional do Tribunal.

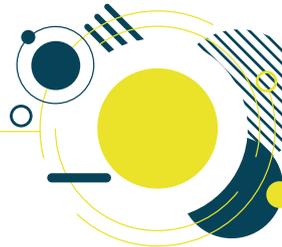
Art. 9º No decorrer do procedimento de seleção e do mandato de Conselheiro, será assegurado o direito à privacidade e a proteção aos dados



personais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e da Lei de Acesso à Informação.

Art. 10 Na condução do procedimento de seleção dos representantes dos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal, constatada a divergência entre o número de inscritos e o quantitativo de vagas disponíveis para cada um dos segmentos previstos, observar-se-ão os seguintes critérios:

- I. registradas inscrições em número igual ou superior ao de vagas previstas, promover-se-á sorteio entre os inscritos que tenham adimplido a todos os requisitos, sendo o primeiro sorteado designado como conselheiro titular e o segundo como conselheiro suplente;
- II. registradas inscrições em número inferior ao de vagas previstas, o candidato que satisfizer a todos os requisitos previstos será designado conselheiro titular, no âmbito do respectivo segmento;



III. não havendo interessados em representar o respectivo segmento, até a data limite prevista no chamamento público, a administração do Tribunal adotará as seguintes medidas:

- a. prorrogação do prazo para apresentação das inscrições por 30 (trinta) dias;
- b. intensificação das ações de divulgação do procedimento de seleção nos canais institucionais e de comunicação social do Tribunal;
- c. envio de correspondência convencional e/ou eletrônica às entidades representativas dos respectivos segmentos, instando-as a apresentar indicações ao Consusp/TC.

Parágrafo único. Adotadas as medidas previstas no inciso III, estará concluída a seleção dos membros do Conselho de Usuários dos segmentos previstos no artigo 6º, inciso I.

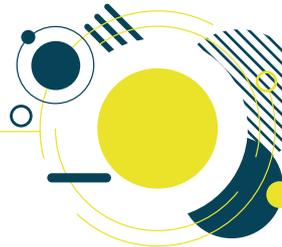


Art. 11 Concluído o procedimento de chamamento público, o Presidente do Tribunal de Contas indicará os membros representantes da administração e homologará a composição do Consusp/TC.

Art. 12 O mandato dos conselheiros será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução de forma imediata.

§1º Os Conselheiros perderão o mandato, em decisão tomada de ofício pela Coordenação do Conselho ou mediante provocação, nos casos de:

- I. conduta incompatível com a dignidade exigida pela função, especialmente pelo cometimento de práticas ou atos ilícitos;
- II. 03 (três) faltas consecutivas a reuniões do Conselho, não justificadas, no período de um ano;
- III. 05 (cinco) faltas alternadas a reuniões do Conselho, não justificadas, no período de um ano.



§ 2º Os conselheiros que concorrerem a mandato no Poder Executivo ou Poder Legislativo, deverão solicitar o afastamento no período eleitoral.

§ 3º Na hipótese de afastamento, temporário ou definitivo, sucederá na titularidade do mandato o respectivo suplente.

Art. 13 A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 14 Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho de Usuários, diretores, supervisores, coordenadores das áreas técnicas, administrativas e de gestão do Tribunal de Contas, assim como usuários dos serviços prestados pela Instituição não detentores de assento no Conselho.



CAPÍTULO V

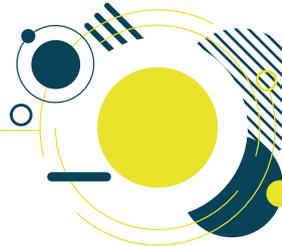
DA COORDENAÇÃO E ASSESSORIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 15 Ao Coordenador e ao Vice-Coordenador do Consusp/TC, eleitos em votação a ser realizada na primeira reunião ordinária, caberá:

- I. definir a pauta e conduzir as reuniões do Consusp/TC;
- II. submeter a proposição de normativos;
- III. encaminhar ao Presidente do Tribunal de Contas a solicitação para abertura de chamamento público, nas hipóteses de vacância ou de renovação do Consusp/TC, por término do mandato.

Art. 16 A Ouvidoria auxiliará o Consusp/TC no exercício de suas funções, devendo:

- I. assessorar os Conselheiros no desempenho de suas funções;



II. receber os pronunciamentos do Conselho e dar encaminhamento no âmbito do Tribunal;

III. orientar os usuários quanto à defesa de seus direitos, indicando as formas de acesso ao Conselho;

IV. assessorar o Conselho na convocação dos membros para às reuniões ordinárias e extraordinárias;

V. auxiliar o Conselho na atualização de sítio eletrônico, vinculado ao portal do Tribunal de Contas, que divulgará, no mínimo:

a. os procedimentos de chamamento público voltados à seleção dos membros do Conselho;

b. a relação nominal dos membros titulares e suplentes do Conselho;



c. a agenda de reuniões ordinárias, as convocações das reuniões extraordinárias, bem como as atas e pronunciamentos do Conselho.

CAPÍTULO VI

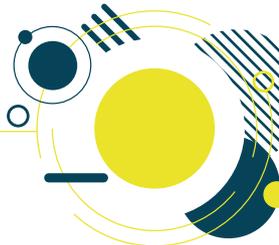
DAS REUNIÕES DO CONSELHO

Art. 17 As reuniões do Consusp/TC serão trimestrais ou convocadas extraordinariamente pelo Coordenador.

§ 1º As reuniões do Conselho serão presenciais ou na modalidade virtual, quando mais adequadas ao desempenho das funções do Conselho.

§ 2º A realização das reuniões se dará com a presença de pelo menos 50% dos conselheiros e observará o seguinte rito:

I. leitura da ata da última reunião, facultando-se aos Conselheiros a sua revisão;



II. apresentação, discussão e votação dos assuntos relacionados à pauta.

Art. 18 Os conselheiros poderão enviar sugestões de pauta à Coordenação.

Art. 19 Qualquer membro do Conselho pode apresentar questão de ordem a respeito do desenvolvimento dos trabalhos.

Art. 20 As deliberações do Conselho serão tomadas por maioria simples.

Art. 21 As reuniões do Conselho devem ser lavradas em atas próprias e assinadas.



CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 O Coordenador poderá editar atos internos destinados à adequação e ao aprimoramento do desempenho das atividades do Consusp/TC.

Art. 23 Este normativo entrará em vigor na data de sua publicação.

Tribunal Pleno, em xx de xxxx de 202x.

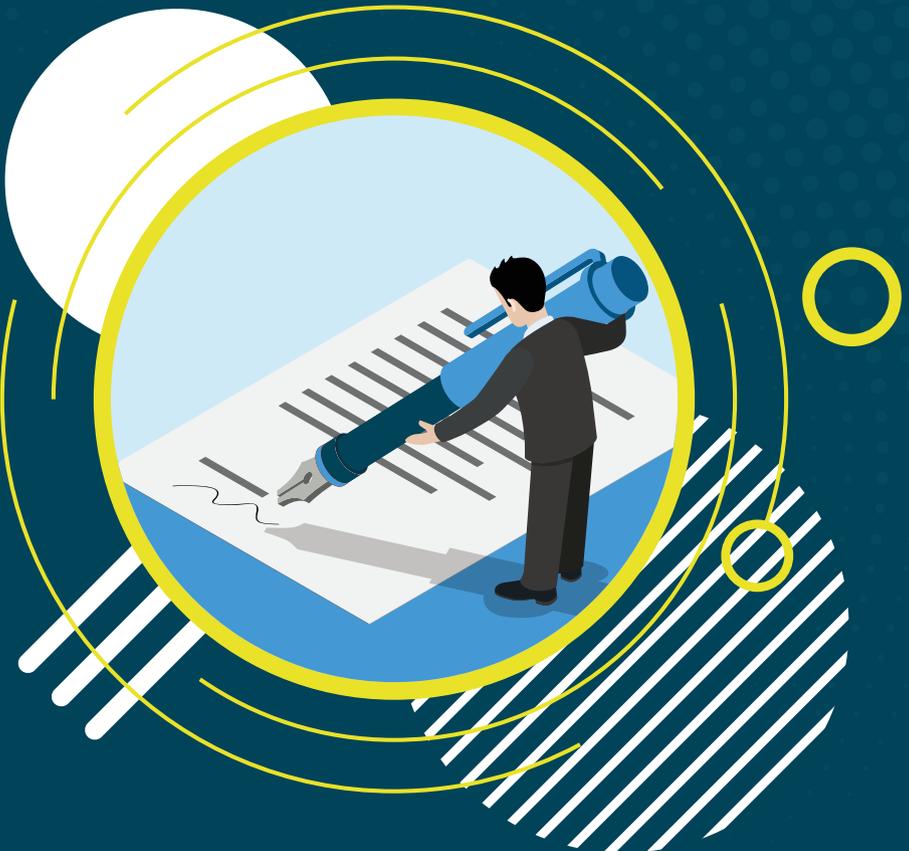




Instituto
Rui Barbosa

48
Anos

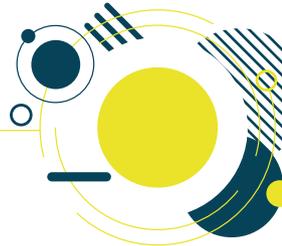
ANEXO II



ANEXO II - MINUTA DE CHAMAMENTO PÚBLICO

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº XXX/XXXX

O Tribunal de Contas do xxxxxxxxxxxx, pessoa jurídica de direito público interno, CNPJ n.º 99.999.999/9999-99, com sede (endereço completo), neste ato representado pelo seu Presidente, com fundamento nos artigos 18 a 22 da Lei Federal n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, no art. xx da Lei Orgânica do Tribunal de Contas do xxxxx, na Resolução n.º xxxx, de (data de criação), no Normativo n.º xxx, (data de criação), divulga o presente Edital de Chamamento Público para seleção dos membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos – Consesp/TC, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados pelo Tribunal



de Contas xxxxxxx, que se regerá conforme as condições deste Edital.

1. OBJETO

1.1 O presente edital tem como objeto o Chamamento Público dos usuários residentes no âmbito geográfico de atuação institucional do Tribunal de Contas xxxxxx para participação na seleção dos conselheiros titulares e suplentes do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pelo Tribunal de Contas xxxxx – Consusp/TC, instituído nos termos do Normativo n.º xxxx/xxxx.

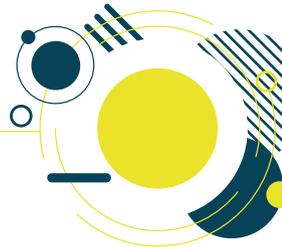
2. DAS VAGAS

2.1 Nos termos dispostos no inciso I, do art. 6º, do Normativo n.º xxxx/xxxx, serão disponibilizadas 15 (quinze) vagas a conselheiros titulares e equivalente número de



vagas a conselheiros suplentes, destinadas a representantes de usuários dos serviços públicos prestados pelo Tribunal de Contas xxxxxxxx, obedecida a seguinte segmentação:

- a. 1 (um) representante do Poder Executivo Estadual;
- b. 1 (um) representante do Poder Legislativo Estadual;
- c. 1 (um) representante do Poder Judiciário Estadual;
- d. 1 (um) representante do Ministério Público Estadual;
- e. 1 (um) representante da Defensoria Pública;
- f. 1 (um) representante dos jurisdicionados dos Poderes Executivos Municipais;
- g. 1 (um) representante dos jurisdicionados dos Poderes Legislativos Municipais;



- h. 1 (um) representante dos Controladores Internos, indicados pela respectiva entidade representativa;
- i. 1 (um) representante indicado pela Secção Regional da OAB, a quem competirá representar os advogados militantes junto ao Tribunal de Contas;
- j. 1 (um) representante indicado pelo Conselho Regional de Contabilidade – CRC, a quem competirá representar os contadores atuantes no âmbito dos jurisdicionados/fiscalizados do Tribunal;
- k. 1 (um) representante de entidades da sociedade civil;
- l. 1 (um) representante dos Observatórios Sociais ou entidades equivalentes;
- m. 1 (um) representante da imprensa;



- n. 1 (um) representante dos usuários que utilizam a Escola de Contas;
- o. 1 (representante) dos usuários que utilizam os serviços da Ouvidoria.

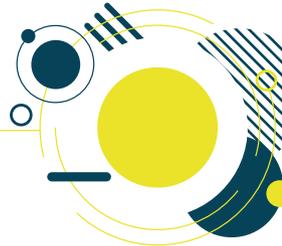
3. DO MANDATO

3.1 O mandato dos conselheiros, nos termos do art. 12, do Normativo n.º xxx/xxxx, será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DAS VEDAÇÕES

4.1 São condições de participação na seleção de que trata o presente edital:

- I. possuir 18 (dezoito) anos completos;
- II. estar em pleno gozo dos direitos políticos, comprovado mediante apresentação, quando solicitado, de certidão de quitação com a justiça eleitoral;



III. apresentar declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar n.º 64/1990 (Lei da Ficha Limpa);

IV. comprovar ser residente e domiciliado no âmbito geográfico de atuação institucional do Tribunal.

5. DAS INSCRIÇÕES

5.1 O processo de inscrição é aberto a qualquer candidato que preencha os requisitos estabelecidos no presente edital.

5.2 As inscrições serão realizadas entre as (determinar período com data certa e horário), pelos seguintes meios:

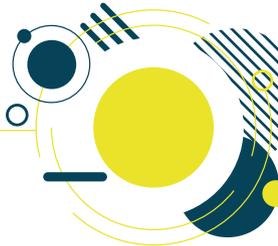


- 
- a. por meio de envio de mensagem eletrônica endereçada ao e-mail: inscricaoconselhousuarios@tce.xx.gov.br;
 - b. diretamente no sítio eletrônico, vinculado ao portal do Tribunal de Contas, mediante preenchimento da ficha de inscrição disponível em: www.cousep/incricao.tce.xx.gov.br;
 - c. presencialmente, na sede Ouvidoria do Tribunal de Contas de xxxxx, localizada na (citar endereço).

5.3 No ato da inscrição, o candidato deverá apresentar/enviar os seguintes documentos:

- a. Formulário de Inscrição devidamente preenchido e assinado, observado o modelo disponibilizado no Anexo I deste edital de chamamento público;
- b. Cópia do RG ou documento profissional equivalente com foto;





- c. Cópia do comprovante de residência atualizado;
- d. Certidão de quitação com a Justiça Eleitoral atualizada;
- e. Declaração, sob as penas da lei, de não estar condenado penalmente, nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade prevista na Lei Complementar Federal n.º 64/1990, com a redação dada pela Lei Complementar n.º 135/2010 (Lei da Ficha Limpa), nos termos do Anexo II.

5.4 As inscrições protocoladas de forma condicional e/ou desacompanhadas de algum dos documentos arrolados no item 5.3 serão consideradas inválidas e indeferidas pela Comissão de Seleção.

5.5 No prazo de 10 (dez) dias úteis, após o término das inscrições (item 5.2), o Tribunal de

Contas, com base no relatório circunstanciado elaborado pela Comissão de Seleção, editará ato de homologação das inscrições.

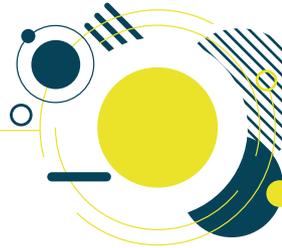
5.6 Do ato de homologação das inscrições, referido no item 5.5, caberá a interposição de recurso, com efeito suspensivo, em até 5 (cinco) dias úteis, perante o Tribunal de Contas.

5.7 O recurso interposto nos termos do item 5.6 será decidido monocraticamente, em até 5 (cinco) dias úteis, pela Presidência do Tribunal de Contas ou membro e/ou servidor por ela designado.

6. DA SELEÇÃO

6.1 A seleção de que trata o presente edital de chamamento público será conduzida pela Comissão de Seleção indicada pelo Presidente do Tribunal;

6.2 Comissão de Seleção terá por atribuição:



6.2.1 Verificar a aptidão das inscrições e o cumprimento dos requisitos e condições de ingresso previstos no presente Edital;

6.2.2 Apresentar ao Presidente para homologação, mediante relatório circunstanciado em que conste os nomes e dados dos candidatos considerados aptos no âmbito do respectivo segmento;

6.2.3 Apresentar ao Presidente relatório descritivo acerca do quantitativos de inscrições habilitadas, por segmento de representação, sugerindo, caso constatado número insatisfatório de inscrições por segmento de representação, a adoção das seguintes medidas:

- a. prorrogação do prazo para apresentação das inscrições por 30 (trinta) dias;
- b. intensificação das ações de divulgação do edital de chamamento nos canais institucionais



e de comunicação social do Tribunal;

c. envio de correspondência convencional e/ou eletrônica às entidades representativas dos respectivos segmentos, instando-as a apresentar candidatos ao Consusp/TC.

6.2.4 Realizar o sorteio em conformidade às regras do Edital;

6.2.5 Adotar os demais procedimentos necessários à efetivação do processo de seleção dos Conselheiros.

6.2.6 No desempenho de suas funções, a Comissão de Seleção contará com o apoio da Assessoria do Consusp/TC.

6.3 A seleção será composta por 03 (três) etapas, assim estabelecidas:

6.3.1 Etapa de avaliação das inscrições:



referente à verificação das condições de admissibilidade ao processo seletivo, com a exclusão dos inscritos que não preencherem os requisitos do presente Edital.

6.3.2 Etapa de quantificação das inscrições habilitadas: transcorrido o período apurado no presente edital para o registro das inscrições, bem como realizada a avaliação das inscrições, conforme descrito no item 6.3.1, sendo constatada a afluência de usuários devidamente qualificados em número inferior ao quantitativo de vagas previstas no Consesp/TC para os segmentos de representação descritos nas alíneas **e a j**, do item 2.1 deste edital, a Presidência, embasada em relatório elaborado pela Comissão de Seleção, adotará as medidas constantes no item 6.2.3.

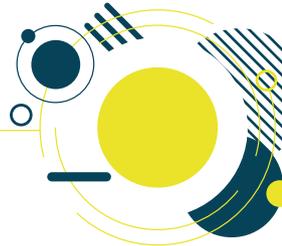
6.3.2.1 As inscrições, realizadas no período de prorrogação do prazo, submetem-se



aos mesmos critérios de avaliação previstos no item 5 deste edital de chamamento público.

6.3.3 Etapa de sorteio e/ou indicação: quando responder ao presente chamamento e adimpliros requisitos e condicionantes regularmente estabelecidos quantitativo de usuários **superior ou igual** ao número de vagas (titular e suplente) por segmento de representação, ou quando ocorrer ao certo número de postulantes inferior ao de vagas por segmentos de representação, observado, nestes casos, o decurso do período previsto na alínea a do item 6.2.3.

6.4 O sorteio das vagas, a ser realizado em data oportunamente divulgada por ato do Presidente, ocorrerá na presença de todos os membros da Comissão de Seleção, podendo ser transmitido em tempo real (em caso de disponibilidade de sistema de transmissão de áudio



e vídeo), com ata reduzida a termo e assinada pelos membros da Comissão de Seleção e pelo Secretário, designado para atuar com a comissão.

6.4.1 Ao sorteio, será assegurado amplo acesso a qualquer interessado, podendo a Comissão de Seleção convidar representantes de entidades externas à administração do Tribunal.

6.5 Serão sorteadas, em estrita observância à ordem dos segmentos de representação descritos nas alíneas e a I do item 2.1, a vaga de membro titular e, subsequentemente, a do respectivo suplente.

6.5.1 Registradas inscrições em número inferior ao de vagas previstas, promover-se-á sorteio entre os inscritos que tenham adimplido os requisitos, sendo o primeiro sorteado designado como conselheiro titular e o segundo como conselheiro suplente.





6.6 Encerrados os procedimentos de sorteio, ato contínuo, a Comissão de Seleção elaborará a respectiva ata, contendo os nomes dos membros sorteados e indicados para os respectivos segmentos de representação, bem como os demais eventos e ocorrências cujo registro considerar relevante e apropriado no âmbito do presente chamamento público.

6.6.1 Concluídos os procedimentos descritos nos itens anteriores, a Comissão de Seleção encaminhará a ata ao Presidente para homologação.

6.7 Os conselheiros titulares e suplentes selecionados serão convocados para assinatura do termo de compromisso.

6.8 Após assinatura do termo de compromisso, será publicada portaria da Presidência do Tribunal de nomeação dos membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pelo Tribunal de Contas xxxx – Consusp/TC.







7. DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSELHEIROS DO CONSELHO

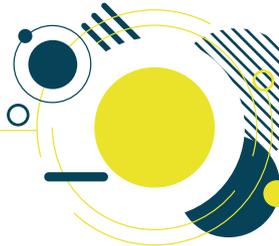
DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO TRIBUNAL DE CONTAS DE XXXXX – Consusp/TC

7.1 A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

7.2 Os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos prestados pelo Tribunal de Contas xxxx – Consusp/TC, órgão consultivo, têm como atribuições, além daquelas previstas na Lei Federal n.º 13.460/2017: na legislação?

- a. acompanhar a prestação dos serviços;
- b. participar da avaliação dos serviços;
- c. propor melhorias na prestação dos serviços por intermédio do canal de comunicação





disponibilizado pelo Tribunal de Contas;

d. contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

e. acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Tribunal;

f. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

g. manifestar quanto a pertinência temática e relevância de programas educativos, campanhas de divulgação, estudos e pesquisas na área de defesa do usuário;

h. manifestar quanto a disponibilização e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;

i. manifestar quanto à adequação dos serviços aos padrões descritos na Carta de Serviços ao Usuário;

j. avaliar os canais de atendimento do



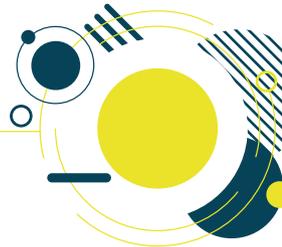
Tribunal, manifestando-se quando concluir pela inadequação ou deficiência dos canais disponibilizados;

k. propor inovações, alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos.

7.3 Aos conselheiros, ao desempenhar suas funções frente ao Consusp/TC, compete ainda:

a. participar das reuniões ordinárias, que serão realizadas de forma trimestral, presencial ou virtualmente em local e data designados pela Coordenação do Consusp/TC, com aviso prévio, bem como das reuniões extraordinárias, sob pena de perda da vaga em caso de ausência reiterada e injustificada, nos termos do normativo xx/xxxx.

b. exercer com zelo as funções de Conselheiro;



- c. participar ativamente das atividades do Consusp/TC;
- d. agir em conformidade com as regras normativas;
- e. ao titular, informar à Coordenação do Consusp/TC os impedimentos e ausências às atividades do Conselho, com antecedência, a fim de que seja convocado o suplente;
- f. ao suplente, participar ativamente das atividades do Conselho, assumindo temporária ou definitivamente a condição de titularidade quando devidamente convocado.





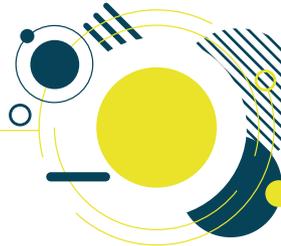
8. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 Os casos omissos relativos ao presente edital e ao processo de seleção serão apreciados e decididos pelo Presidente do Tribunal de Contas, a quem incumbirá exarar os atos e despachos que julgar aptos às circunstâncias fáticas.

8.2 Constituem partes integrantes deste edital de chamamento públicos os Anexos I e II.

Nesta Capital, em xx de xxxx de xxxx.





ANEXO I
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO
CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO
TRIBUNAL DE CONTAS

INSCRIÇÃO DE CANDIDATO (A) A CONSELHEIRO (A)

DADOS PESSOAIS

Nome: _____

Data de nascimento: __/__/__ Sexo: () Masculino
() Feminino

RG: _____ CPF: _____

Endereço: _____

Nº _____ Bairro: _____ CEP: _____

Cidade/UF: _____

Telefone: (__) _____ E-mail: _____

SEGMENTO DE REPRESENTAÇÃO

(Indicar conforme descrito no item 2.1 do edital de chamamento público n.º xx/xxxx):

Nesta Capital, __ de _____ de xxxx.

Assinatura: _____



ANEXO II

DECLARAÇÃO

(Ficha Limpa)

() Declaro, sob as penas da lei, não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade prevista na Lei Complementar Federal n.º 64/1990, com a redação dada pela Lei Complementar Federal n.º 135/2010 (Lei da Ficha Limpa).

DATA: ____/____/____

ASSINATURA DO CANDIDATO

(conforme o RG ou documento profissional)





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

48
Anos



TCEPR
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ