



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS
DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Proc. n. 1842/24

PROCURADORA YVONETE FONTINELLE DE MELO

PARECER N. : 0183/2024-GPYFM

PROCESSO: 1842/2024
UNIDADES: PREFEITURAS MUNICIPAIS DOS 52 MUNICÍPIOS DO ESTADO DE RONDÔNIA
ASSUNTO: LEVANTAMENTO RELATIVO AOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA COM FITO DE AVERIGUAR SE ESTÃO ADEQUADOS QUANTO AOS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E RESPOSTA ÀS DEMANDAS CIDADÃS
RESPONSÁVEIS: PREFEITOS MUNICIPAIS
RELATOR: CONSELHEIRO FRANCISCO CARVALHO DA SILVA

Cuidam os autos de fiscalização na modalidade levantamento, nos termos do art. 25 da Resolução n. 268/2018/TCERO, autorizada por meio da Portaria n. 196, de 13 de maio de 2024 (ID 1588431), com a finalidade de averiguar se serviços de ouvidoria das prefeituras dos municípios de Rondônia quanto aos processos, a comunicação, a transparência e a resposta às demandas cidadãs, nas 52 (cinquenta e duas) prefeituras do Estado.

A unidade técnica promoveu a análise dos dados consoante demonstrado no relatório ID 1598782).

Na forma regimental os autos foram encaminhados ao Ministério Público de Contas para manifestação, com fundamento no art. 230, inciso III, do Regimento Interno.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Proc. n. 1842/24

PROCURADORA YVONETE FONTINELLE DE MELO

É o relatório.

Mérito

A Lei Federal 13.460/2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, disciplina a criação e o funcionamento dos serviços de ouvidoria, no âmbito das três esferas governamentais e estabelece que para garantir os direitos do usuário, a Administração deve manter em funcionamento serviço de ouvidoria que detenha a responsabilidade de receber manifestações do cidadão, conforme art. 10, §3º:

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

[...]

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

O objetivo deste levantamento é analisar o contexto e identificar os impactos da implementação da Lei nº 13.460/2017, nas prefeituras do estado de Rondônia. Trata-se de um dos mais recentemente instrumentos legais de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, sob a ótica da mudança de cultura e inovação.

O levantamento realizado avaliou a organização e a estrutura das áreas de ouvidoria das prefeituras municipais para propor medidas corretivas em face das possíveis deficiências identificadas, subsidiar o mapeamento dos gerenciamentos de riscos para auxiliar o planejamento e a execução de fiscalizações futuras.

Por conseguinte, os benefícios qualitativos, terão impactos não só na melhoria da estrutura dos serviços de ouvidoria, mas, também, na forma de prestação dos serviços públicos, no cumprimento de diretrizes e na



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Proc. n. 1842/24

PROCURADORA YVONETE FONTINELLE DE MELO

asseguração dos direitos do usuário, em conformidade às disposições contidas nos arts. 4º, 5º, 6º, 9º e 10 da Lei Federal n. 13.460/2017.

A coleta de dados das prefeituras teve como base respostas auto declaratórias, mediante pesquisa (questionário), cuja veracidade, em parte, só pode ser aferida em fiscalizações específicas na área de ouvidoria de cada prefeitura, sendo este o ponto de riscos e limitações da presente fiscalização, os quais foram mitigados através da realização de testes de auditoria e coleta de mais subsídios nos sistemas desta Corte e em fontes abertas.

Enfim o levantamento avaliou os seguintes tópicos, alguns com desdobramentos: 1) Designação de ouvidor e qualificações; 2) Cadastramento no SIGAP; 3) Regulamentação das atribuições; 4) Estrutura física; 5) Estrutura de pessoal; 6) Canais de comunicação; 7) Sistemas utilizados; 8) Instituição e regulamentação do Conselho de Usuários; 9) Elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário; 10) Formação inicial e continuada; 11) Planejamento, metas, indicadores e prazos; 12) Divulgação; 13) Formação inicial e continuada; 14) Pedidos de informação via eletrônica; 15) Desafios.

Os pontos críticos, estão detalhados nas fichas sínteses de cada município, sendo mister que o relator profira decisão contendo determinações e recomendações de forma individualizada a cada prefeito, visando o cumprimento das normas e aprimoramento das ouvidorias municipais.

Ante o exposto, o Ministério Público de Contas, com fulcro no art. 80, I, da Lei Complementar n. 154/96, comungando com entendimento do Corpo Técnico, opina seja:

1. Oficiado aos 52 prefeitos do Estado de Rondônia visando dar ciência do relatório técnico e da ficha síntese respectiva;
2. determinado aos prefeitos do Estado de Rondônia que adotem:



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS
DO ESTADO DE RONDÔNIA

Proc. n. 1842/24

PROCURADORA YVONETE FONTINELLE DE MELO

2.1. medidas visando o saneamento das falhas identificadas na ficha síntese respectiva e observância a Lei Federal 13.460/2017 e Resolução n. 328/2020/TCE-RO, atualizada pela Portaria n. 19/GAB/PRES/2022;

2.2. as boas práticas sugeridas pelo Corpo Técnico, no que couber;

2.3. envie informações acerca das medidas iniciais adotadas mediante link: <https://forms.office.com/r/1bXAWWxCNd>;

3. determinação ao controle interno de cada município que encaminhe juntamente com as contas anuais referentes ao exercício financeiro de 2024 acerca do cumprimento da decisão a ser prolatada, com descrição detalhada das providências adotadas para corrigir as infrações legais e melhorar as atividades da ouvidoria registradas na ficha síntese correspondente à sua prefeitura, nos termos do art. 4º, §2º e art. 7º, III da IN 65/2019/TCE-RO;

4. Autorizada a realização de um novo ciclo de avaliação das ouvidorias durante o exercício financeiro do ano 2025.

É o parecer.

Porto Velho, 3 de outubro de 2024.

Yvonete Fontinelle de Melo
Procuradora do Ministério Público de Contas

Em 3 de Outubro de 2024



YVONETE FONTINELLE DE MELO
PROCURADORA