



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CLÁUDIA
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

Cnpj: 01.310.499/0001-04 - Email: controleinterno@claudia.mt.gov.br
Av. Gaspar Dutra, s/n - Cep: 78540-000 - Fone: (0xx66) 3546-3119 - Cláudia/MT

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 02/2022

Cláudia, 27 de maio de 2022.

UNIDADE AUDITADA	Prefeitura Municipal de Cláudia
GESTOR DA UNIDADE	Altamir Kurten
OBJETO	- Providências do Gestor acerca da Nota Técnica nº 02/2021-TCE/MT , de 05/10/2021, que trata da normatização da Lei Federal nº 13.460/2017, de aplicação à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios , que trata especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e sociedade ; - Avaliação pelo QACI para obtenção do Nível de Maturidade dos controles internos relativos a Lei Federal nº 13.460/2017 no Município de Cláudia.
ÁREAS	- Secretaria Municipal de Administração no que tange aos Canais de Comunicação entre o poder público e a Sociedade e demais envolvidos no que couber. - Ouvidoria Municipal.

LEGISLAÇÃO APLICADA:

- Lei nº 13.467/2017;
- Nota Técnica nº 002/2021-TCE/MT;
- Outras normas vigentes.

INTRODUÇÃO

No uso das atribuições legais conferidas a esta **Unidade de Controle Interno**, venho, muito respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, para apresentar **Relatório de Auditoria** acerca do procedimento administrativo de **IMPLANTAÇÃO DA LEI Nº 13.460/2017 – PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUARIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – DETERMINAÇÃO LEGAL - NOTA TÉCNICA Nº 002/2021 DO TCE/MT**, visando apresentar dados, orientar e resguardar os atos de gestão acerca de possíveis apontamentos pelos órgãos de controle

externo, conforme expõe abaixo:

Preliminarmente, é importante relembrar o histórico de recomendações e ofícios emitidos pelos órgãos de Controle Interno e Externo, sobre o objeto desta auditoria “implantação da Lei Federal nº 13.467/2017”:

Considerando Ofício Circular nº : 37/2021/GABPRES/TCE-MT por meio da **Nota Técnica nº 002/2021**, enviada ao Gestor por meio do Protocolo virtual do Jurisdicionado Cláudia em 13/09/2021, orientou sobre Adequar as Unidades Fiscalizadas a Lei 13.460/2017;

Considerando o Ofício nº 41/2021/GABPRES do TCE-MT, que convidou para o Evento de Sensibilização “Ouvidoria para Todos” e Nota Técnica nº 02/2021 do TCE-MT, enviado via Protocolo virtual em 08/10/2021 ao Gestor;

Considerando a reiteração por meio do **Ofício Circular nº 01/2021/OG/TCE-MT**, enviado pelo Protocolo Virtual em 23/11/2021 ao Gestor;

Considerando o Ofício Circular nº 02/2022 enviada ao Gestor por meio do Protocolo virtual do Jurisdicionado Cláudia em 15/03/2022, onde o TCE-MT reiterou as disposições contidas na Nota Técnica nº 02/2021 ao Gestor;

Considerando, a **NOTA DE ORIENTAÇÃO TECNICA/001/UCI/2022**, emitida pela Unidade de Controle Interna de Cláudia ao Gestor, com cópia ao Secretário Municipal de Administração, contendo orientações sobre a implantação da Carta de Serviços, exigência pela Lei Federal nº 13.460/2017, conhecida como *Código de Defesa do Usuário do Serviço Público*.

ESCOPO DO TRABALHO

Os trabalhos foram realizados em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao serviço público, objetivando o acompanhamento preventivo dos atos e fatos de gestão ocorridos no período de abrangência do trabalho.

Nenhuma restrição foi imposta à realização dos exames.

RESULTADO DOS TRABALHOS

Com base em elementos de conhecimento prévio sobre a unidade auditada e ainda, considerando o Planejamento Anual de Auditoria da Controladoria do Município, apresenta-se a seguir o resultado dos trabalhos de avaliação dos controles internos.

ANÁLISE GERENCIAL

A Administração Pública no desempenho de suas funções deve submeter-se a controles diversos, incluindo os controles que deve exercer sobre seus próprios atos, denominados controles internos. A existência e efetivo funcionamento de sistemas de controles internos nos municípios é uma obrigação estatuída pela Constituição Federal de 1988 (art. 31). A finalidade desses controles é garantir que a administração atue em consonância com princípios constitucionais, como da legalidade e da eficiência, almejando com isso assegurar o melhor aproveitamento dos recursos públicos e a boa qualidade dos serviços prestados à população.

Nesse contexto, este trabalho teve como objetivo avaliar as informações disponibilizadas e a conformidade e a implantação da Lei nº 13.460/2017 na Prefeitura Municipal de Cláudia, bem como fornecer subsídios para estruturá-los e/ou aprimorá-los, em busca da melhoria da governança na gestão municipal.

1. – Aplicação do QACI pelo controlador interno com base na Lei 13.467/2017.

1.1 – Controles avaliadas com pontuação “0”

Estes controles nos quais receberam pontuação “0”, são considerados os com ausência completa de controle, apresentados no quadro abaixo:

NUMERO DAS QUESTÕES	DESCRIÇÃO DAS QUESTÕES	PONTUAÇÃO	ESCALA DE EFICACIA	SITUAÇÃO DO CONTROLE
43	43. Há regulamentação específica dispondo sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
44	44. Existe a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
45	45. Os conselhos de usuários (órgãos consultivos) são dotados das seguintes atribuições: acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
46	46. O Conselho é composto por critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, sendo que a escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a serrepresentado?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
47	47. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
48	48. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
49	49. Existe regulamento específico dispondo sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
50	50. Este órgão público avalia os serviços prestados, nos seguintes aspectos: satisfação do usuário com o serviço prestado; qualidade do atendimento prestado ao usuário; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
51	51. A avaliação esta sendo realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle
52	52. O resultado da avaliação esta sendo integralmente publicado no sitio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade, e servirá 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?	0	INEXISTENTE	Ausencia completa de controle

1.2 – Controles avaliados com pontuação “1”

Estes controles nos quais receberam pontuação “1”, são considerados os: informal; sem disseminação; sem aplicação efetiva; quase sempre falha, apresentados no quadro abaixo:

NUMERO DAS QUESTÕES	DESCRIÇÃO DAS QUESTÕES	PONTUAÇÃO	ESCALA DE EFICACIA	SITUAÇÃO DO CONTROLE
1	1 – O avaliado publica (anualmente) quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados?	1	FRACO	Informal, sem disseminação, sem aplicação efetiva, quase sempre com falhas
3.2	3.2 presunção de boa-fé do usuário;	1	FRACO	Informal, sem disseminação, sem aplicação efetiva, quase sempre com falhas
15	15. Visando garantir seus direitos, o usuário está apresentando manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos?	1	FRACO	Informal, sem disseminação, sem aplicação efetiva, quase sempre com falhas

1.3 – Controles avaliados com pontuação “2”

Estes controles nos quais receberam pontuação “2”, são considerados os: Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado, apresentados no quadro abaixo:

NUMERO DAS QUESTÕES	DESCRIÇÃO DAS QUESTÕES	PONTUAÇÃO	ESCALA DE EFICACIA	SITUAÇÃO DO CONTROLE
2	2 – 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?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
3.6	3.6 cumprimento de prazos e normas procedimentais;	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
3.11	3.11 eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
3.12	3.12 observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
3.13	3.13 aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
3.14	3.14 utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
3.18	3.18 obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.

NUMERO DAS QUESTÕES	DESCRIÇÃO DAS QUESTÕES	PONTUAÇÃO	ESCALA DE EFICACIA	SITUAÇÃO DO CONTROLE
2	3.21 atuações integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
4	4. 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 administrativas; b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; d) situação da tramitação dos processos 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.	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
6	6. Há divulgação da Carta de Serviços ao Usuário?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
9	9. A CSU detalha 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.	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
10	10. A Carta de Serviços ao Usuário é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
11	11. O usuário está utilizando adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
12	12. Presta as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
13	13. O usuário está colaborando para a adequada prestação do serviço?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
14	14. O usuário está preservando as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
16	16. A manifestação esta sendo dirigida Ouvidoria do órgão ou entidade responsável?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
25	25. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende a recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; emissão de comprovante de recebimento da manifestação; análise e obtenção de informações, quando necessário; decisão administrativa final e ciência ao usuário?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
29	29. A Ouvidoria está promovendo a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.
35	35. A Ouvidoria promove a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes?	2	Mediano	Formalizado, conhecido, adotado na prática, funciona na maior parte das vezes; pode ser aprimorado.

1.4 – Controles avaliados com pontuação “3”

NUMERO DAS QUESTÕES	DESCRIÇÃO DAS QUESTÕES	PONTUAÇÃO	ESCALA DE EFICACIA	SITUAÇÃO DO CONTROLE
3.1	3.1 urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.3	3.3 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 e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.4	3.4 adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.5	3.5 igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.7	3.7 definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.8	3.8 adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.9	3.9 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;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.10	3.10 manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.15	3.15 vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.16	3.16 comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.17	3.17 participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.19	3.19 acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.
3.20	3.20 proteção de suas informações pessoais	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.

NUMERO DAS QUESTÕES	DESCRIÇÃO DAS QUESTÕES	PONTUAÇÃO	ESCALA DE EFICÁCIA	SITUAÇÃO DO CONTROLE
5	5. comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
7	7. A Carta de Serviços ao Usuário informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
8	8. A Carta de Serviços ao Usuário traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a: I - serviços oferecidos; II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - principais etapas para 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.	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
17	17. A administração está exigindo a identificação do requerente chegando a inviabilizar sua manifestação?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
18	18. Há informação de que são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
19	19. Caso não haja ouvidoria, existe um órgão ou entidade responsável em que o usuário poderá apresentar manifestações?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
20	20. A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
21	21. No caso de manifestação por meio eletrônico, é respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
22	22. A identificação do requerente é considerada como informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
23	23. Em nenhuma hipótese é recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
24	24. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observa os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
26	26. As ouvidorias tem atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
27	27. Existe Lei ou Ato Normativo dispendo sobre a criação, organização, funcionamento da Ouvidoria?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
28	28. Há servidor designado mediante Portaria para exercer a função de Ouvidor?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
30	30. A Ouvidoria está acompanhando a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
31	31. A Ouvidoria propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
32	32. A Ouvidoria auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei 13.460/2017?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
33	33. A Ouvidoria propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".
34	34. É a Ouvidoria quem recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula?	3	Forte	Mitiga o risco em todos os aspectos relevantes; sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de "melhor prática".

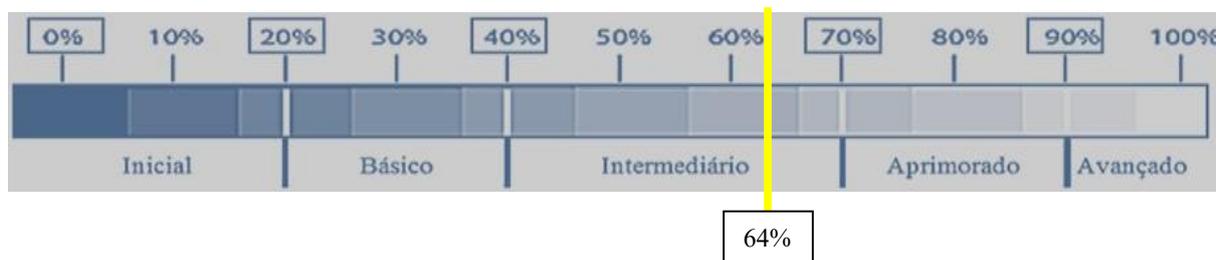
1.5 – Resultado da Matriz de Risco

O Método de Cálculo para se obter o nível de Maturidade dos Controles Internos aplicado na implementação da Lei nº 13.460/2017, baseia-se no Acórdão do TCU nº 568/2014-Plenário, e consiste no seguinte cálculo, a partir do resultado do QACI-Questionário de Avaliação de Controles Internos, como detalharemos a seguir:

Cálculo Aplicado – Resultado do QACI

- **Sendo 03 (pontuação máxima por questão) x 73 questões= 219 (máximopossível)**
- **Divide-se a Pontuação atingida 140 pelo Ente por 219 (100% máximopossível) = 0,64 x 100 = 64% DE MATURIDADE**

Em síntese o Município de Cláudia atingiu **64% de maturidade** nos controles internos acerca da IMPLEMENTAÇÃO DA LEI nº 13.460/2017 - PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS, e com base na escala a seguir, poderemos obter a classificação do município:



A conclusão desta apuração revela o nível de maturidade **INTERMEDIÁRIO**, quando enquadrado entre 40% e 70% na escala proposta pelo TCU.

2 – PONTOS AUDITADOS

2.1 - Passo a detalhar as EXIGÊNCIAS LEGAIS ATENDIDAS pelo Gestor:

a) Nos termos do § 3º do art. 10 da Lei Federal nº 13.460/2017, a instituição de Ouvidoria ou designação de unidade responsável pelo recebimento de manifestação de usuários, devendo o líder ou ouvidor ser nomeado com publicação de ato normativo específico até 31/12/2021 – **ATENDIDO PELA GESTÃO – O ENTE POSSUI ATO NORMATIVO E LEI PRÓPRIA DA OUVIDORIA, CARGO EM COMISSÃO DE CHEFE DE OUVIDORIA MUNICIPAL E SERVIDOR EFETIVO NOMEADO EXCLUSIVAMENTE PARA O MISTÉR – SR. LUCAS SEGANFREDO DILL;**

b) **INFORMAR** que a Controladoria Interna adotou ações pertinentes visando a avaliação da implantação da Lei nº 13.460/2017, com relatório de auditoria específico, que foi devidamente incluído no Plano Anual de Auditoria (PAAI) para o Exercício de 2022, conforme dispõe o art. 4º, da Resolução

Normativa nº 19/2018 – TP – ATENDIDO – CONTROLADOR INTERNO INCLUIU NO PAAI 2022 E PUBLICOU NO SÍTIO INSTITUCIONAL DA ENTIDADE, A OBRIGAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE AUDITORIA ESPECÍFICA SOBRE A NOTA TÉCNICA Nº 02/2021-TCE-MT;

c) SUGERIR às autoridades responsáveis por Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações que adotem medidas pertinentes visando a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização gratuita do sistema/plataforma FalaBR, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União – ATENDIDO – A OUVIDORIA MUNICIPAL DE CLÁUDIA ADERIU O FalaBR e utiliza a plataforma da CGU;

d) a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo Municipal, em prazo não superior a 180 dias, disciplinando:

I – as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria ou Unidade responsável pelo recebimento de manifestações, incluindo a obrigatoriedade da publicação de relatório de gestão nos termos do inciso II do caput do art. 14 e art. 15;

II – a publicação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com periodicidade/atualização mínima anual, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

III – a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: serviços oferecidos; requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; principais etapas para o processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; forma de prestação do serviço; locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (art. 7º, § 2º, da Lei Federal nº 13.460/2017).

A “Carta de Serviços ao Usuário” deverá detalhar, ainda, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento nos moldes do art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017, sendo necessária atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão ou entidade (art. 7º, § 4º, da Lei Federal nº 13.460/2017);

2.2 - Passo a detalhar as EXIGÊNCIAS LEGAIS NÃO ATENDIDAS pelo Gestor:

1) **Realizar** regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos arts. 18 a 22, da Lei Federal nº 13.460/2017;

2) **Realizar** a avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente (art. 23, caput e § 1º), devendo o resultado da avaliação ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, nos termos do art. 23, § 2º.

3 – APONTAMENTOS DA CONTROLADORIA - PARA PROVIDÊNCIAS:

01–Revisitar o Item 2.2-EXIGÊNCIAS LEGAIS NÃO ATENDIDAS pelo Gestor, pag. 09 para providências;

02 - Considerando as exigências legais ainda não atendidas, conforme item 2.2, a Gestão deveria instituí-las a partir de planejamento, **objetivando aumentar o NÍVEL DE MATURIDADE dos controles internos, do nível atual apurado “INTERMEDIÁRIO”, evoluir para “APRIMORADO” OU “AVANÇADO”.**

3) Esta UCI **recomenda** elaboração de um **“Plano de Ação”**, onde deverá conter a ação desejada, prazo inicial, prazo final, status atual (iniciado, concluído e não concluído), responsável pela ação, e devendo ao final, ser ratificado pela Autoridade Máxima. O Método de realização de PLANO DE AÇÃO, mostra-se eficaz e eficiente, quando há comprometimento da Gestão para o seu cumprimento. Cabe a UCI realizar monitoramento por meio de relatórios próprios periódicos, até a sua conclusão.

CONCLUSÃO

No mais, lembramos que a Auditoria Interna deve ser sempre entendida como uma atividade de assessoramento à Administração, de caráter essencialmente preventivo, destinada a agregar valor e a melhorar as operações da Prefeitura Municipal de Cláudia - MT, assistindo-a na consecução de seus objetivos mediante uma abordagem sistemática e disciplinada, fortalecendo a gestão e racionalizando as ações de controle interno.

Nos cumpre **REITERAR** que a intenção desta Controladoria é apenas resguardar e assegurar os atos de gestão, visando evitar qualquer apontamento pelos dos órgãos de controle externo e de fiscalização, especialmente municiar a gestão de informações e normas legais que permitam subsidiar a tomada de decisões acerca da implantação de suas políticas públicas.

É o Relatório que se submete à consideração superior.

Cláudia/MT, 27 de maio de 2022.

EDUARDO FONTANA
CONTROLADOR INTERNO

portaria 146/2016

ANEXO



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CLÁUDIA
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

Cnpj: 01.310.499/0001-04 - Email: controleinterno@claudia.mt.gov.br
Av. Gaspar Dutra, s/n - Cep: 78540-000 - Fone: (0xx66) 3546-3119 - Cláudia/MT

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – QACI
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI 13.460/2017
PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Trata-se de **Questionário de Avaliação de Controle Interno – QACI** visando identificar o nível de maturidade acerca da **implementação da Lei Federal nº 13.460/2017** referente a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Cláudia–MT, o qual fornecerá informações que possibilitará a Controladoria Interna do Município emitir **recomendações e orientações** ao Gestor Municipal visando a elaboração de **Plano de Ação** para atender a legislação vigente, em especial, a **Nota Técnica nº 02/2021 do TCE/MT**, conforme expõe abaixo:

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Pergunta - Ponto de Controle	0 Não	1 Fraco	2 Mediano	3 Forte	Total
1 – O avaliado publica (anualmente) <u>quadro geral</u> dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados?		X			1
2 – 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?			X		2

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

3 . Os agentes públicos e prestadores de serviços públicos estão oferecendo a adequada prestando os serviços, observando:

3.1 urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;				X	3
3.2 presunção de boa-fé do usuário;		X			1
3.3 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 e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;				X	3

3.4 adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;				X	3
3.5 igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;				X	3
3.6 cumprimento de prazos e normas procedimentais;			X		2
3.7 definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;				X	3
3.8 adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;				X	3
3.9 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	3
3.10 manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;				X	3
3.11 eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;			X		2
3.12 observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;			X		2
3.13 aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;			X		2
3.14 utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e			X		2
3.15 vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.				X	3
3.16 comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.				X	3
3.17 participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;				X	3
3.18 obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;			X		2
3.19 acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;				X	3

3.20 proteção de suas informações pessoais				X	3
3.21 atuações integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade			X		2
4. 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 administrativas; b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; d) situação da tramitação dos processos 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.			X		2
5. comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.				X	3
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO					
6. Há divulgação da Carta de Serviços ao Usuário?			X		2
7. A Carta de Serviços ao Usuário informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público?				X	3
8. A Carta de Serviços ao Usuário traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a: I - serviços oferecidos; II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - principais etapas para 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.				X	3

9. A CSU detalha 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.			X		2
10. A Carta de Serviços ao Usuário é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet?			X		2
DOS DEVERES DO USUÁRIO					
11. O usuário está utilizando adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé?			X		2
12. Presta as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas?			X		2
13. O usuário está colaborando para a adequada prestação do serviço?			X		2
14. O usuário está preservando as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei?			X		2
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS					
15. Visando garantir seus direitos, o usuário está apresentando manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos?		X			1
16. A manifestação esta sendo dirigida Ouvidoria do órgão ou entidade responsável?			X		2
17. A administração está exigindo a identificação do requerente chegando a inviabilizar sua manifestação?				X	3
18. Há informação de que são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria?				X	3
19. Caso não haja ouvidoria, existe um órgão ou entidade responsável em que o usuário poderá apresentar manifestações?				X	3
20. A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo?				X	3
21. No caso de manifestação por meio eletrônico, é respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados?				X	3

22. A identificação do requerente é considerada como informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011?				X	3
23. Em nenhuma hipótese é recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público?				X	3
24. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observa os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução?				X	3
25. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende a recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; emissão de comprovante de recebimento da manifestação; análise e obtenção de informações, quando necessário; decisão administrativa final e ciência ao usuário?			X		2
DAS OUVIDORIAS					
26. As ouvidorias tem atribuições próprias, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico?				X	3
27. Existe Lei ou Ato Normativo dispor sobre a criação, organização, funcionamento da Ouvidoria?				X	3
28. Há servidor designado mediante Portaria para exercer a função de Ouvidor?				X	3
29. A Ouvidoria está promovendo a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário?			X		2
30. A Ouvidoria está acompanhando a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade?				X	3
31. A Ouvidoria propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços?				X	3
32. A Ouvidoria auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei 13.460/2017?				X	3
33. A Ouvidoria propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei?				X	3
34. É a Ouvidoria quem recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula?				X	3
35. A Ouvidoria promove a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes?			X		2

36. A Ouvidoria recebe, analisa e responde, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos?				X	3
37. A Ouvidoria elabora, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações de suas atividades e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos?			X		2
38. O relatório de gestão contém: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas?			X		2
39. O relatório de gestão é encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria?				X	3
40. O relatório de gestão é disponibilizado integralmente na internet?				X	3
41. A ouvidoria encaminha a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período?				X	3
42. A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações são respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período?				X	3
DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS					
43. Há regulamentação específica disposta sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários?	X				0
44. Existe a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários?	X				0
45. Os conselhos de usuários (órgãos consultivos) são dotados das seguintes atribuições: acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor?	X				0

46. O Conselho é composto por critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, sendo que a escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado?	X				0
47. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor?	X				0
48. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração?	X				0
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS					
49. Existe regulamento específico dispondo sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários?	X				0
50. Este órgão público avalia os serviços prestados, nos seguintes aspectos: satisfação do usuário com o serviço prestado; qualidade do atendimento prestado ao usuário; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço?	X				0
51. A avaliação esta sendo realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados?	X				0
52. O resultado da avaliação esta sendo integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade, e servirá 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?	X				0
SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO OBTIDA					140

QACI – Aplicado pela UCI de Cláudia-MT, em 16/05/2022.