



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

NOTA DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA/001/UCI/2022

NOTA Nº:	001/2022/UCI
ASSUNTO:	IMPLANTAÇÃO DA LEI Nº 13.460/2017 - – PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – DETERMINAÇÃO LEGAL - NOTA TÉCNICA Nº 002/2021 DO TCE/MT - SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL – SCS
ENCAMINHAMENTO:	Ao Senhor Prefeito, Secretaria de Administração
PROVIDENCIAS	Conhecimento e adoção de medidas administrativas.

Senhor

Altamir Kurten

Prefeito de Cláudia – MT

Considerando que dentre outras responsabilidades da Unidade de Controle Interno, além das previstas nos art. 74 da Constituição Federal, também está a de assessorar a administração nos aspectos relacionados com os controles interno e externo e quanto à legalidade e responsabilidade fiscal da gestão dos recursos públicos no âmbito do Poder Executivo, emitindo relatórios e pareceres sobre os mesmos, e os estabelecidos nos demais instrumentos legais;

Considerando o papel institucional desta Unidade de Controle Interno, que é de zelar pela legalidade, moralidade e principalmente pela eficiência e economicidade de todos os atos da administração municipal, obedecendo aos ditames da legislação municipal e ainda com base nas normatizações do Egrégio Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, e Constituição Federal;

Considerando a necessidade de orientar, de forma técnica, sobre os mecanismos legais e práticos relativos a **IMPLANTAÇÃO DA LEI Nº 13.460/2017 - – PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – DETERMINAÇÃO LEGAL - NOTA TÉCNICA Nº 002/2021 DO TCE/MT - SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL – SCS.**

DAS RECOMENDAÇÕES AO GESTOR :

Por todo exposto, visando resguardar e assegurar os atos de gestão, blindando o Gestor de qualquer apontamento dos órgãos de controle externo e fiscalização, e ainda, no intuito de municiar a gestão de informações e normas legais que permitam subsidiar a tomada de decisões



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

acerca da implantação de suas políticas públicas, esta Unidade de Controle Interno do Município – UCI, através de seu Controlador que esta subscreve, vem à presença de Vossa Excelência para **RECOMENDAR** que seja observada a **Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT**, referente a implantação da Lei nº 13.460/2017, a qual estabelece os requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública, da seguinte forma:

a) a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo Municipal:

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);

IV- 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.

b) ao Poder Executivo Municipal, em prazo não superior a 365 dias, a realização de estudos, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos arts. 18 a 22, da Lei Federal nº 13.460/2017;

c) 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;

d) **INFORMAR** que esta Controladoria Geral dos Municípios - CGM irá adotar ações pertinentes visando a avaliação da implantação da Lei nº 13.460/2017, com relatório de auditoria específico, que deverá ser incluído no Plano Anual de Auditoria (PAAI), conforme dispõe o art.4º, da Resolução Normativa nº 19/2018 – TP;



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

e) **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;

f) **ALERTAR** que o prazo estabelecido nesta Nota Técnica para implementação da Lei Federal nº 13.460/2017, não exime os Poderes e órgãos de observarem a legislação vigente na execução das respectivas atividades.

Por fim, **REITERAMOS** que a intenção desta Controladoria é apenas resguardar e assegurar os atos de gestão, visando blindar o Gestor de qualquer apontamento posterior pelos dos órgãos de controle externo e de fiscalização, especialmente em municiar a gestão de informações e normas legais que permitam subsidiar a tomada de decisões acerca da implantação de suas políticas públicas.

É o que trata a presente Nota de Orientação Técnica.

Cláudia/MT, 11 de março de 2022.

EDUARDO FONTANA
CONTROLADOR INTERNO

Portaria n.º 146/2016

Rol de Documentos Anexos:
Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT.

*Com cópia para a Secretária de Administração