



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## **RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 03/2022**

**Implantação da Lei nº 13.460/2017  
Nota Técnica nº 02/2021-TCE/MT**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

### **JUNHO – 2022**

### **INTRODUÇÃO**

Em cumprimento às atribuições da Secretaria de Controle Interno, estabelecidas pelo artigo 9º da Resolução nº 003/2013 e Plano Anual de Auditoria Interna - PAAI 2022, avaliamos as ações tomadas pela administração com o objetivo de implementar a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, nos termos e prazos estabelecidos pela Nota Técnica nº 02/2021 – TCE/MT.

### **UNIDADE DE CONTROLE INTERNO**

Objetivando a implantação e acompanhamento da implementação da Lei Nº 13.460/2017 nos termos e prazos estabelecidos pela Nota Técnica Nº 02/2021 do TCE/MT, na data de 14 de fevereiro de 2022 emitimos a Orientação Nº 01/2022 destinada ao Presidente - Sr. Élbio Roberto Volkweis, ao Secretário-Geral Sr. Roger Schallenberguer, à Secretária de Administração e Finanças Sra. Dalira Pereira de Souza e à Chefe de Gabinete do presidente Sra. Margarete de Fátima Paludo Geuda, para ciência da obrigatoriedade estabelecida pela Lei Federal e Nota Técnica do TCE/MT e recomendando ao Presidente que:

- 01) Constitua Grupo de Trabalho - GT com definição do respectivo líder, objetivando a efetiva implementação da Lei da Nº 13.460/2017 nos termos definidos pela Nota Técnica nº 02/2021 – TCE/MT
- 02) Elabore Plano de Ação para regulamentação e adequação à Lei Nº 13.460/2017 nos termos e prazos definidos pelo TCE/MT pela Nota Técnica Nº 02/2021;
- 03) Envie o Plano de Ação à Unidade de Controle Interno com vistas à determinação feita pela Nota Técnica Nº 02/2021 - TCE/MT.

### **GRUPO DE TRABALHO – GT**

O Grupo de Trabalho – GT foi instituído pela Portaria Nº 044/2022 de 03 de maio de 2022, publicado no DOC – Diário Oficial de Contas do TCE/MT em 08/03/2022 com a seguinte composição:

- 01) Margarete de Fátima Paludo Geuda – Presidente
- 02) Roger Schallenberguer;



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

- 03) Dalira Pereira de Souza;
- 04) Daniele Fernanda Trindade Dias;
- 05) Carlos Henrique de Almeida.

### PLANO DE AÇÃO

Na data de 03 de março de 2022 o Presidente Sr. Élbio Roberto Volkweis, por meio do Ofício N° 068/2022 encaminhou à Unidade de Controle Interno o Plano de Ação com a definição das ações, dos responsáveis por cada uma e respectivos prazos.

### NOTA TÉCNICA N° 02/2021 – TCE/MT

Referida Nota Técnica foi aprovada pelo Tribunal Pleno (Por Videoconferência) na Sessão de Julgamento de 05/10/2021 e fez as seguintes recomendações, determinação e sugestão:

#### **I – Recomendações:**

- a) Recomendar a normatização da lei n° 13.460/2017 em prazo não superior a 180 dias (**até 05/04/2022**);
- b) Recomendar em um prazo não superior a 365 dias (**até 07/10/2022**) a realização de estudos, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários;
- c) Recomendar 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**.

#### **II – Determinação:**

- a) Determinar aos líderes das Unidades de Controle Interno – UCI que adotem ações pertinentes visando a avaliação da implantação da Lei n° 13.460/2017, com relatório de auditoria específico, que deverá ser incluído no Plano Anual de Trabalho (PAT), conforme dispõe o art. 4° da Resolução Normativa n° 19/2018 – TP.

#### **III – Sugestão:**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

a) 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.

### **AVALIAÇÃO QUANTO A IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES, DETERMINAÇÃO E SUGESTÃO**

#### **Das Recomendações:**

**a) Recomendar a normatização da lei nº 13.460/2017 em prazo não superior a 180 dias (até 05/04/2022).**

*I – Regulamentação quanto as atribuições, organização, funcionamento e 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.*

A regulamentação no âmbito do Poder Legislativo Municipal ocorreu com a edição da Resolução Nº 04/2022 de 11 de abril de 2022, publicada no Diário Oficial de Contas do TCE/MT Nº 2437 em 19 de abril de 2022 – pag. 26.

*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.*

O sítio oficial da Câmara Municipal de Sinop apresenta os ícones/caminhos dos serviços públicos prestados aos munícipes, entretanto, entendemos que precisa ser readequado de modo a atender plenamente o disposto neste inciso. Importante destacar que a “Carta de Serviços” contempla os referidos serviços contendo informações mais detalhadas e objetivas sobre os mesmos.

*III – A publicação da Carta de Serviços ao Usuário nos termos do art. 7º da Lei nº 13.460/2017.*

A primeira versão da Carta de Serviços ao Usuário foi publicada e está disponível na página inicial do sítio do Legislativo Municipal, contendo as informações necessárias para que os usuários possam acessá-los. Frisar que os parágrafos 2º e 3º do art. 7º da Lei nº



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

43.460/2.017 apresenta as informações mínimas, compromissos e padrões de qualidade com atualização periódica e permanente, além da divulgação em sítio eletrônico.

Observamos que, a atual versão, não atende na íntegra as exigências contidas na legislação em comento, merecendo atenção na próxima atualização.

*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.*

Conforme prevê a Resolução Nº 04/2022 de 11 de abril de 2022, a pesquisa será realizada, no mínimo a cada ano (art. 18.) e que relatório contendo o resultado da avaliação, comentários e providências será publicado na página oficial do Legislativo Municipal (art. 19. e seu parágrafo único). Portanto, até o encerramento do exercício referida pesquisa deverá ser realizada e seu resultado publicado.

***b) Recomendar em um prazo não superior a 365 dias (até 07/10/2022) a realização de estudos, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários.***

Os artigos 16 e 17 da Resolução Nº 04/2021 tratam da instituição do referido Conselho e que a definição, formatação e regulamento será efetuado no prazo de até **90 dias**, contados a partir da edição da Resolução. Considerando o estado atual das implementações que envolvem a Lei nº 13.460/2017, entendo que o prazo será insuficiente para atender o prazo definido, portanto, necessita ser prorrogado até a data limite definido pela Nota Técnica Nº 02/2021 TP – TCE/MT.

***c) Recomendar 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.***

A Ouvidoria foi instituída pela Resolução Nº 07/2013 de 30 de abril de 2013 e alterada pela Resolução Nº 05/2022 de 19 de abril de 2022.

Atualmente ocupa o cargo comissionado como Ouvidor Parlamentar a servidora Daniele Fernanda Trindade Dias nomeada pela Portaria Nº 026/2021 de 18 de janeiro de 2021.

### **Da determinação:**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

***a) Determinar aos líderes das Unidades de Controle Interno – UCI que adotem 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 Trabalho (PAT), conforme dispõe o art. 4º da Resolução Normativa nº 19/2018 – TP.***

Consta do item nº 02 do Plano Anual de Auditoria Interna – PAAI, avaliar a implantação da Lei nº 13.460/2017 conforme disposto na Nota Técnica Nº 02/20021 – TCE/MT, nos meses de Junho e Dezembro com emissão do respectivo relatório de Auditoria que será encaminhado ao TCE/MT via APLIC nas respectivas competências.

### **Da Sugestão:**

***a) 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.***

A Câmara Municipal de Sinop/MT aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização gratuita do sistema/plataforma FalaBR, por meio do Termo de Adesão datado em 10 de março de 2022.

## **CONCLUSÃO**

Com relação aos prazos estabelecidos pela Nota Técnica Nº 02/2021 – TP – TCE/MT, observamos que foram cumpridos. Quanto ao conteúdo e publicação do quadro geral dos serviços públicos prestados, entendemos que ela possa e deva ser melhorado nas próximas revisões/atualizações. Com relação a Carte de Serviços cabe observar que não atende a todas as exigências previstas no art. 7º parágrafos 2º e 3º merecendo a devida atenção na atualização/revisão. Importa frisar que já houve a adesão ao sistema/plataforma FalaBR. Trata-se de um processo, portanto, de melhoria contínua.

É o relatório.

**José Marcelo Philippsen**  
**Auditor Público Interno**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO I

### ORIENTAÇÃO Nº 01/2022



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO II

### OFÍCIO Nº 068/2022 – PLANO DE AÇÃO





# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO III

### PORTARIA Nº 044/2022 – GRUPO DE TRABALHO



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO IV

### TERMO DE ADESÃO - FalaBR