



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## **RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 06/2022**

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

**DEZEMBRO – 2022**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

### **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**

Conforme destacado em nosso relatório de auditoria nº 03/2022 e encaminhado ao TCE/MT, a unidade de controle interno emitiu a orientação nº 01/2022 ao presidente deste legislativo com cópia ao secretário-geral, à secretária de administração e finanças e à chefe de gabinete da presidência, contendo as recomendações necessárias objetivando a implantação e acompanhamento da lei nº 13.460/2017, nos termos e prazos estabelecidos pela corte de contas por meio da Nota Técnica nº 02/2021.

Salientamos que as recomendações foram acatadas na íntegra pela gestão o que incluiu o Plano de Ação encaminhado a esta unidade de controle interno.

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



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## 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 nº 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 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.

#### III – 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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## **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).**

Registramos que as recomendações dos incisos **I, II e III** foram atendidas conforme consta no relatório de avaliação desta unidade de controle interno nº 03/2022, de junho do corrente ano.

*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.

Emitimos e protocolamos o Ofício nº 07/UCI-CMS/2022 (**Anexo I**) aos responsáveis pela implementação da pesquisa de satisfação continuada, designados conforme item 06 do Plano de Ação, ou seja, à Chefe de Gabinete da Presidência e ao Secretário-Geral em 28 e 29/11/2022, respectivamente, solicitando informações quanto a esta implementação.

Em resposta, nos foi encaminhado ofício datado de 19/12/2022 (**Anexo II**), informando que “*não foi possível a implementação da pesquisa de satisfação no presente exercício*”.

Foi destacado que “*Restou disciplinar o Capítulo VI da Avaliação da Prestação dos Serviços Públicos (Resolução nº 004/2022) no tocante a definição de ferramenta apropriada para materializar a referida pesquisa, seja questionário disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo, contratação de instituto especializado para este fim ou outra forma de promover tal estratégia*”.

**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.**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

Os artigos 16 e 17 da Resolução Nº 04/2022 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.

Emitimos e protocolamos o Ofício nº 006/UCI-CMS/2022 (**Anexo III**), à Secretária de Administração, responsável pela realização de estudo, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários, nos termos da Resolução nº 04/2022, artigos 16 e 17.

Em resposta, nos foi encaminhado Ofício nº 033/SAF/2022 (**Anexo IV**) datado de 19/12/2022 informando que “o contido no Art. 17 da Resolução nº 04/2022 não se concretizou no referido exercício, ficando para o exercício de 2023...”.

### **Da determinação:**

***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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

## ESTADO DE MATO GROSSO

---

### CONCLUSÃO

Nossa análise evidenciou que não foi implementada e realizada a avaliação dos serviços públicos, bem como a regulamentação e instituição do Conselho de Usuários no exercício de 2022, conforme recomendações da Nota Técnica N° 02/2021 – TP – TCE/MT.

Como já mencionado na conclusão no relatório anterior, 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. 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

**OFÍCIO Nº 07/UCI-CMS/2022**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO II

### RESPOSTA AO OFÍCIO Nº 07/UCI-CMS/2022





# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO III

**OFÍCIO Nº 06/UCI-CMS/2022**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO

---

## ANEXO IV

### RESPOSTA AO OFÍCIO Nº 06/UCI-CMS/2022