



MEMO UINCI 010/2022

07 de janeiro de 2022

Assunto: ORIENTAÇÃO TÉCNICA 002/2022

Interessados: Prefeito Municipal

Senhor Prefeito

Na oportunidade em que os cumprimento, sirvo-me do presente a fim de encaminhar Orientação Técnica 002/2022, anexo, contendo os principais pontos verificados e as recomendações necessárias.

Sem mais para o momento, espera-se contribuir para a tomada de decisões e o fiel cumprimento da legislação, aprimorando cada dia os controles administrativos, garantindo a eficácia na aplicação dos recursos públicos.

Atenciosamente

Canabrava do Norte-MT., 07 de janeiro de 2022


Luciene Batista da Conceição Zago
Controladora Interna
1851

obs.

O arquivo em PDF será encaminhado no email do gabinete para publicação



PREFEITURA DE
**CANABRAVA
DO NORTE**
CONTROLE INTERNO

Recebemos em: _____
Nome: _____
Ass: _____
Cargo/Função: _____

A GENTE FAZ, A CIDADE CRESCE.

NOT	:	NOTA DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA 002/2022
Assunto	:	IMPLANTAÇÃO DA LEI N° 13.460/2017 - - PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - DETERMINAÇÃO LEGAL - NOTA TÉCNICA N° 002/2021 DO TCE/MT - SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL - SCS.
Interessado	:	PREFEITURA MUNICIPAL
Finalidade	:	Orientação, conhecimento e divulgação

Excelentíssimo (a) Senhor (a) **GESTOR (A)**,

No uso das atribuições legais conferidas a esta Controladoria Interna (Lei Municipal n° 312/2007), venho muito respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, para apresentar **ORIENTAÇÃO TÉCNICA** acerca do procedimento administrativo de **IMPLANTAÇÃO DA LEI N° 13.460/2017 - - PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - DETERMINAÇÃO LEGAL - NOTA TÉCNICA N° 002/2021 DO TCE/MT - SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL - SCS**, visando resguardar os atos de gestão acerca de possíveis apontamentos pelos órgãos de fiscalização e controle externo:

1. DAS RECOMENDAÇÕES AO GESTOR

Por todo exposto, visando resguardar e assegurar os atos de gestão de qualquer apontamento dos órgãos de controle externo e fiscalização, e ainda, no intuito de **municipiar a gestão de informações e normas legais que permitam subsidiar a tomada de decisões acerca da implantação de suas políticas públicas**, esta Unidade de Controle Interno, através de sua Controladora que esta subscreve, vem à presença de Vossa Excelência para **RECOMENDAR** que seja observada a Nota Técnica n° 002/2021 do TCE/MT, referente a **implantação da Lei n° 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 n° 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);

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 Interna 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;

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 de qualquer apontamento posterior pelos dos órgãos de controle externo e de fiscalização, especialmente em **municipiar a gestão de informações e normas legais** que permitam subsidiar a tomada de decisões acerca da implantação de suas políticas públicas.

Por todo exposto, em razão dos critérios de materialidade, relevância e criticidade dos riscos relacionados a estrutura de controle interno dos sistemas administrativos deste órgão, a Controladoria do Município de Canabrava do Norte, vem por meio desta para **EXPEDIR** ato normativo **ORIENTAÇÃO TÉCNICA N° 002/2022**, de eficácia plena, visando regulamentar os procedimentos de controle e rotinas referente a **IMPLANTAÇÃO DA LEI N° 13.460/2017**, a qual estabelece os **REQUISITOS DE PROTEÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS** oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública, nos moldes da **NOTA TÉCNICA N° 002/2021 DO TCE/MT**, acerca do **SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL - SCS** que compõe o sistema de controle interno do Poder Executivo, nos moldes do art. 20, I, "m" e art. 21, II e XVII da Lei Municipal nº 704/2020.

Rol de Documentos Anexos:

1) Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT.

Salvo melhor juízo, é a nossa **Orientação Técnica**.

Canabrava do Norte, 06 de janeiro de 2022


LUCIENE BATISTA DA CONCEIÇÃO ZAGO
CONTROLADORA INTERNA
MAT. 1851