

Memorando 2- 11.765/2022

De: Robson C. - CGM

Para: SMEAE - Secretaria Municipal Especial de Assuntos Estratégicos - A/C Fransergio P.

Data: 07/07/2022 às 12:04:39

Setores (CC):

GAB, SMEAE

Setores envolvidos:

GAB, CGM, SMEAE

Auditoria Interna acerca da implementação da Lei Federal nº 13.460/2017

Sr. Secretário Municipal Especial de Assuntos Estratégicos.
c/c à Exma. Sra. Prefeita Municipal.

Cumprimentando-os, cordialmente, venho por meio deste, encaminhar o RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA – RAI Nº 001/2022, em anexo, para conhecimento e deliberações.

A avaliação realizada, entre os dias 01/04/2022 a 07/07/2022, é proveniente de apuração quanto à implantação e/ou cumprimento do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017. Deste modo, conduziu-se o presente trabalho de asseguarção analisando as informações e mecanismos disponíveis na Administração Direta Municipal, bem como os pormenores de conhecimento desta CGM.

Assim, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao serviço público, buscou-se avaliar os atos e fatos ocorridos no período de realização deste trabalho de auditoria interna.

Por fim, após o término dos trabalhos da auditoria, emitiu-se este relatório de auditoria interna evidenciando a situação encontrada e, conseqüentemente, as recomendações pertinentes ao caso.

É o relatório que se submete à consideração superior.

Atenciosamente,

—

Robson Máximo da Costa
Controlador Geral do Município
Matrícula nº 14162-1

Anexos:

03_Relatorio_de_Auditoria_Interna_Implementacao_da_Lei_13_460_2017.pdf



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA - RAI N° 01/2022

Ao: **Sr. Fransérgio Rojas Piovesan**,
Secretário Municipal Especial de Assuntos Estratégicos.
c/c À: **Sra. Antônia Eliene Liberato Dias**,
Prefeita Municipal.

Mem. 1Doc nº: 11.765/2022	
UNIDADE AUDITADA:	Prefeitura Municipal de Cáceres.
ASSUNTO:	Implementação da Lei Federal nº 13.460/2017.
PERÍODO:	01/04/2022 a 07/07/2022.
ORDENADORES DE DESPESAS	Cláudio Henrique Donatoni (de 01/01/2021 a 28/06/2022); e Fransérgio Rojas Piovesan (a partir de 29/06/2022).
EQUIPE TÉCNICA:	Robson Máximo da Costa; e Rosane Luiza Garcia da Silva.

Exmo. Sr. Fransérgio Rojas Piovesan,

A Controladoria Geral do Município (CGM), Órgão Central do Sistema de Controle Interno e do Sistema de Ouvidoria da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres, vinculada diretamente à Prefeita Municipal e liderada pelo Controlador Geral do Município, nos termos da Lei Complementar Municipal nº 162/2021¹, autorizada à assistir – direta e imediatamente – a Prefeita Municipal e/ou Gestores Municipais no desempenho de suas atribuições, em especial, quanto aos assuntos e providências que, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres, sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria, a promoção da ética no serviço público, o incremento da moralidade e da transparência, à fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, quanto à legalidade, legitimidade e economicidade na gestão dos recursos públicos e à avaliação dos resultados obtidos pela administração, vem através deste expedir o presente:

¹ Disponível em: <https://diariomunicipal.org/mt/amm/publicacoes/907233/>.





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

SUMÁRIO

1	DO DIREITO:	3
2	INTRODUÇÃO:	3
3	CONTEXTUALIZAÇÃO:	4
4	DAS ANÁLISES:	4
4.1	DAS EXIGÊNCIAS ATENDIDAS:	4
4.2	DAS EXIGÊNCIAS NÃO ATENDIDAS:	5
4.3	DA APURAÇÃO DO NÍVEL DE MATURIDADE DOS CONTROLES INTERNOS:	6
4.3.1	DA EXECUÇÃO:	8
4.3.2	DO RESULTADO DA APLICAÇÃO DO QACI:	9
5	RECOMENDAÇÕES:	9
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
ANEXO I		11
ANEXO II		15
ANEXO III		19





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

1 DO DIREITO:

CONSIDERANDO os preceitos insculpidos na Carta Magna de 1988, artigos 31, 70 e 74 que são inerentes ao Sistema de Controle Interno;

CONSIDERANDO a Lei Orgânica do Município – LOM de Cáceres/MT, artigos 144 e 147, incisos I, II e III, que versam sobre a composição integrada do Controle Interno;

CONSIDERANDO a Lei Complementar – LC nº 101/2000, que estabelece normas de finanças públicas voltada para responsabilidade da gestão fiscal, enfatizando o art. 59 que versa sobre a fiscalização pelo controle interno;

CONSIDERANDO a Lei Complementar Municipal 162/2021, que dispõe sobre a Controladoria Geral do Município – CGM, Órgão Central do Sistema de Controle Interno e do Sistema de Ouvidoria da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;

CONSIDERANDO a Resolução Normativa – RN nº 33/2012 – TP, expedida pela Augusta Corte de Contas, ou seja, Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, notadamente o art. 4º que versa acerca a disponibilização de documentos e informações por parte dos órgãos e/ou entidades para desenvolvimento das atividades das Unidades de Controle Interno – UCI;

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, datado em 08 de outubro de 2021.

CONSIDERANDO a Nota Técnica nº 002/2021, esta que orientou sobre a normatização e cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017.

CONSIDERANDO a reiteração do Ofício nº 41/2021/GABPRES do TCE/MT por meio do Ofício Circular nº 01/2021/OG, datado em 23 de novembro de 2021.

CONSIDERANDO o Ofício Circular nº 02/2022 de 11/03/2022, onde o TCE/MT novamente reiterou as disposições contidas na Nota Técnica nº 02/2021, é que apresento os resultados dos exames realizados:

2 INTRODUÇÃO:

Este trabalho é proveniente de apuração quanto à implantação e/ou cumprimento do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017. Deste modo, conduziu-se o presente trabalho de asseguarção, no período de 01/04/2022 a 07/07/2022, analisando as informações e mecanismos disponíveis na Administração Direta Municipal, bem como os pormenores de conhecimento desta CGM.

Assim, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao serviço público, buscou-se avaliar os atos e fatos ocorridos no período de realização deste trabalho de auditoria interna.

Por fim, após o término dos trabalhos da auditoria, emitiu-se este relatório de auditoria interna evidenciando a situação encontrada e, conseqüentemente, as recomendações pertinentes ao caso.





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

3 CONTEXTUALIZAÇÃO:

Oportunamente, realçamos que a Lei Federal nº 13.460/2017 (conhecida como Código de Defesa do usuário do Serviço Público) dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, tanto na esfera federal como nas esferas estadual e municipal.

O texto esclarece pontos que são fundamentais para preservação de direitos daqueles que necessitam do serviço, considerando que o Estado só pode cobrar do cidadão o que está previsto em lei.

Importante registrar a responsabilidade dos órgãos governamentais no trato com o público demandante, sempre por meio do respeito, da urbanidade, da acessibilidade ao atendimento, com presunção de veracidade ao que for relatado pelo usuário presumindo que este age de boa-fé. A legislação entende que, ainda que haja indivíduos que atuam de má-fé, eles representam uma pequena parcela da população, sendo que a maioria cumpre suas obrigações e não extrapola os limites de seus direitos. Para os que agem de má-fé, ficam reservados os rigores da Lei.

Ao Estado cumpre, ainda, zelar pela transparência de suas ações, deixando claro, por meio de suas publicações oficiais, os efetivos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, tais como os horários de funcionamento, os procedimentos a serem adotados, a tramitação de processos administrativos e prazos a serem cumpridos.

Por fim, considerando que a Lei 13.460/2017 definiu as normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos de quem utiliza os serviços da administração pública, a criação de Ouvidoria ou uma unidade responsável para recebimento das manifestações dos cidadãos é uma medida necessária para que os órgãos públicos tenham condições de cumprir com eficiência as obrigações estabelecidas pela norma.

Outrossim, seguem as análises realizadas por esta CGM para subsidiar a tomada de decisões dos gestores municipais.

4 DAS ANÁLISES:

4.1 DAS EXIGÊNCIAS ATENDIDAS:

Com base em elementos de conhecimento prévio e nos termos da Nota Técnica – NT nº 02/2021 – TCE/MT, **evidenciamos a normatização** – no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal – **da Lei nº 13.460/2017, onde regulamentou o tratamento dispensado pela Ouvidoria Geral do Município (OGM) aos seus usuários, na forma dos Capítulos III e IV da Lei, assim como a obrigatoriedade da publicação de relatório de gestão (conforme inciso II do caput do art.14 e art. 15 da norma).**

Insta salientar que os tipos de demandas inerentes a Ouvidoria da Administração Direta do Poder Executivo Municipal são:





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

- **Consulta:** comunicação verbal ou escrita realizada para esclarecer dúvidas quanto aos serviços ofertados pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;
- **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral;
- **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;
- **Pedido de acesso à informação:** acesso às informações produzidas ou custodiadas pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;
- **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento;
- **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados à população.

Ato contínuo, **observamos ainda** – no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal – **a existência de Lei (LCM n° 162/2021²) e de ato normativo (IN SOU N° 02/2022³) disciplinando sobre a Ouvidoria, bem como a existência de servidora efetiva⁴ no cargo de Ouvidora** (atualmente, a mesma está nomeada para função de Ouvidora geral do Município).

4.2 DAS EXIGÊNCIAS NÃO ATENDIDAS:

Inicialmente, considerando e contrapondo a regulamentação existente e aplicável as ações da OGM no tratamento/recebimento das manifestações, **faz-se necessário observarmos que não há regulamentações que versam sobre os procedimentos aplicáveis aos demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos** (p. ex.: solicitações/requerimentos)

Neste contexto, há de se ressaltar que, salvo pelas publicações dos serviços públicos afetos exclusivamente à CGM⁵, **inexistem** – no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal – **regulamentações e publicações quanto ao “quadro geral dos serviços públicos prestados”⁶ e da “Carta de Serviços ao Usuário”⁷.**

² Disponível em: <https://diariomunicipal.org/mt/amm/publicacoes/907233/>.

³ Disponível em: <https://www.caceres.mt.gov.br/Assessorias/Controladoria-geral-do-municipio/60/>.

⁴ Sra. Maristela Saldanha Oliveira.

⁵ Disponível em: <https://www.caceres.mt.gov.br/Assessorias/Controladoria-geral-do-municipio/>.

⁶ O mesmo deve “ser publicado com periodicidade/atualização mínima anual, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados” (art. 3º da Lei 13.460/2017).

⁷ A mesma deve ser publicada com, 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).





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

Concomitantemente, inexistem – no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal – **regulamentos ou rotinas de avaliação continuada dos serviços prestados**, mediante a instituição de pesquisa de satisfação, **e, por óbvio, de publicação integral de seus resultados**, contrariando o art. 23, §§ 1º e 2º, da Lei 13.460/2017.

Por fim, enfatizamos que inexistem estudos, regulamentações e/ou instituição do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, logo, contrariando os arts. 18 a 22, da Lei nº 13.460/2017.

Derradeiramente, avultamos que o não atendimento destes dispositivos nos prazos estabelecidos pela Lei 13.460/2017 (nos termos do art. 25, III, da norma, o prazo é de 720 após a publicação, sendo que esta ocorreu em 26 de junho de 2017), **e pela NT nº 02/2021-TCE/MT** (prazo não superior a 180 dias após a publicação, sendo que esta ocorreu em 06 de outubro de 2021), **demonstra o descumprimento da Lei de das recomendações da Augusta Corte de Contas do Estado.**

4.3 DA APURAÇÃO DO NÍVEL DE MATURIDADE DOS CONTROLES INTERNOS:

Toda Organização pública desempenha atividades administrativas no cumprimento de sua missão institucional. Essas atividades estão submetidas a diversas formas de controle, incluindo aquele incidente sobre os seus próprios atos, denominado controle interno administrativo ou simplesmente “controle interno”.

A implementação, o efetivo funcionamento e a avaliação dos controles internos decorrem das normas insculpidas pela própria Constituição Federal de 1988. A finalidade desses controles é garantir que o Poder Público atue em estrita observância aos princípios da legalidade, da moralidade e da eficiência, almejando a conformidade dos atos da gestão e a boa qualidade dos serviços ofertados à população.

Assim, a avaliação dos controles internos (alicerçando-se na compreensão dos conceitos de objetivos⁸, riscos⁹ e controles¹⁰) visa a avaliar o grau em que o controle interno

⁸ Em linhas gerais, “objetivo” é um fim que se quer atingir, um propósito que se deseja alcançar, de acordo com o COSO (2016): “*Os objetivos são fixados no âmbito estratégico, estabelecendo-se uma base para os objetivos operacionais, de comunicações (relatórios) e de conformidade. Toda Organização enfrenta uma variedade de riscos oriundos de fontes internas e externas, sendo o estabelecimento de objetivos, condição prévia para a identificação de eventos, avaliação de riscos e resposta a riscos.*”

⁹ A Instrução Normativa Conjunta CGU/MP nº 01/2001 conceitua risco como “*possibilidade de ocorrência de um evento que venha a ter impacto no cumprimento dos objetivos. O risco é medido em termos de impacto e probabilidade*”.

¹⁰ O TCU define controle interno como: “*Processo efetuado pela administração e por todo o corpo funcional, integrado ao processo de gestão em todas as áreas e todos os níveis de órgãos e entidades públicos, estruturado para enfrentar riscos e fornecer razoável segurança de que, na consecução da missão, dos objetivos e das metas institucionais, os princípios constitucionais da administração pública serão obedecidos e os seguintes objetivos gerais de controle serão atendidos: – eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações; – integridade e confiabilidade da informação produzida e sua disponibilidade para a tomada de decisões e para o cumprimento de obrigações de accountability; – conformidade com leis e regulamentos aplicáveis, incluindo normas, políticas, programas, planos e procedimentos de governo e da própria instituição; – adequada salvaguarda e proteção de bens, ativos e*





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

de organizações, programas e atividades governamentais assegura, de forma razoável, que, na consecução de suas missões, objetivos e metas, os princípios constitucionais da administração pública sejam obedecidos; as operações sejam executadas com eficiência, eficácia e efetividade, de maneira ordenada, ética e econômica e em conformidade com as leis e os regulamentos aplicáveis; as informações e os registros produzidos sejam íntegros, confiáveis e estejam disponíveis para apoiar o processo decisório e para o cumprimento das obrigações de prestar contas; e os recursos, bens e ativos públicos sejam protegidos de maneira adequada contra desperdício, perda, mau uso, dano, utilização não autorizada ou apropriação indevida.

Cumpre-nos observar que a responsabilidade por estabelecer, manter, monitorar e aperfeiçoar os controles internos para assegurar os objetivos mencionados é da alta administração da organização, cabendo à auditoria interna ou ao órgão central de controle interno da entidade avaliar a qualidade desses processos (Acórdãos 1086/2014-TP¹¹, 93/2014-TP¹², 199/2014-SC¹³ e 15/2017-SC¹⁴, todos, do TCE/MT).

Desta feita, esclarecemos ainda que a Avaliação dos Controles Internos em Nível de Atividade (ou de Processos), *in casu*, observância a Lei 13.460/2017, é uma auditoria voltada para aferição das atividades de controle que incidem sobre processos ou operações, revisando os objetivos, identificando os riscos relacionados e avaliando a eficácia dos controles, em termos de existência, adequação e efetividade.

Nesse sentido, **em relação à atividade de observância a Lei 13.460/2017, foram analisados os seguintes componentes do controle interno da Prefeitura Municipal de**

recursos públicos contra desperdício, perda, mau uso, dano, utilização não autorizada ou apropriação indevida.”.

¹¹ **Responsabilidade. Dirigente máximo. Ausência de pessoal e de normatização.** O dirigente máximo responde pelas irregularidades referentes à ausência de designação de pessoal para a realização do controle interno e pela ausência de normatização das rotinas internas e procedimentos de controle do Sistema de Controle Interno. ACÓRDÃO 1086/2014 - TRIBUNAL PLENO. RELATOR: ANTONIO JOAQUIM. CONTAS ANUAIS DE GESTAO ESTADUAL.

¹² **Responsabilidade. Implantação de normas de controle. Controlador interno. Líder de unidade.** A implantação de normas de rotinas e de procedimentos de controle interno não é responsabilidade do controlador interno, mas de cada unidade administrativa, cujo líder deve elaborar as normas afetas a sua unidade, que serão posteriormente utilizadas como instrumento para fiscalização pelo controlador interno. ACÓRDÃO 93/2014 - 2ª CAMARA. RELATOR: JAQUELINE JACOBSEN MARQUES. CONTAS ANUAIS DE GESTAO MUNICIPAL.

¹³ **Responsabilidade. Ineficiência de procedimentos de controle. Servidor responsável. Controlador/auditor interno.** 1) A responsabilidade pela ineficiência dos procedimentos de controle inerentes a sistemas administrativos é do servidor responsável pela unidade executora do sistema e do dirigente máximo da organização, desde que se comprove, neste último caso, a culpa in elegendo ou in vigilando do gestor. 2) O auditor ou controlador interno não deve ser responsabilizado pela ineficiência de procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, uma vez que o controle exercido por esse profissional visa avaliar a eficiência e eficácia das estruturas de controle interno dos sistemas administrativos do órgão ou entidade, por meio de métodos, procedimentos e técnicas de auditoria que são definidos e executados, considerando os critérios de materialidade, relevância e criticidade dos riscos de cada sistema administrativo. ACÓRDÃO 199/2014 - 2ª CAMARA. RELATOR: ISAIAS LOPES DA CUNHA. CONTAS ANUAIS DE GESTAO MUNICIPAL.

¹⁴ **Responsabilidade. Prefeito. Controlador interno. Ausência de normas do sistema de controle interno.** Cabe responsabilizar o prefeito municipal pela não edição de instruções normativas que regulamentem normas, rotinas e procedimentos do sistema de controle interno do Poder Executivo municipal, bem como o controlador interno quando não emite alerta à autoridade e/ou ao Tribunal de Contas acerca de tal omissão. ACÓRDÃO 15/2017 - 2ª CAMARA. RELATOR: LUIZ CARLOS PEREIRA. AUDITORIA.





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

Cáceres/MT: i) das disposições preliminares; ii) dos direitos básicos e deveres dos usuários; iii) da carta de serviços ao usuário; iv) dos deveres do usuário; v) das manifestações dos usuários de serviços públicos; vi) da ouvidoria; vii) do conselho de usuários; e, viii) da avaliação continuada dos serviços públicos.

Oportunamente, realçamos que para cada componente da estrutura conceitual, esta equipe de auditoria buscou avaliar a presença e efetivo funcionamento dos princípios correspondentes à cada componente.

Ato contínuo, **aduzimos que fora utilizado como instrumento de avaliação a aplicação de Questionário de Avaliação de Controles Internos – QACI (Anexo I)**, este que é um método proposto pelo TCU e usado/recomendado pelo TCE/MT, **para obter o nível de maturidade dos Controles Internos.**

4.3.1 DA EXECUÇÃO:

Para preencher o QACI, adotamos uma escala de eficácia dos controles internos, qual seja:

Tabela 1 - Escala de eficácia dos Controles Internos.

EFICÁCIA	SITUAÇÃO ENCONTRADA
0 – Inexistente	Ausência completa do controle.
1 – Fraco	Informal; sem disseminação; sem aplicação; quase sempre falha.
2 – Mediano	Formalizado, conhecido, aplicado, funciona; pode ser aprimorado.
3 – Forte	Sem falhas detectadas; pode ser enquadrado num nível de “melhor prática”.

Nesse sentido, cada pergunta (ponto de controle) do questionário aplicado possui 4 opções de respostas, cuja nota/pontuação varia de 0 a 3 (0 - Inexistente; 1- Fraco; 2 – Mediano; e, 3 – Forte).

Assim, a soma de pontos obtidos é dividida pelo total de pontos possíveis, o que resulta em um índice de Avaliação dos Controles Internos Municipais, em nível de atividade (observância a Lei 13.460/2017), conforme a figura:

Tabela 2 - Escala da Maturidade dos Controles Internos.

NÍVEL	PONTUAÇÃO	DEFINIÇÃO
Inicial	0% a 20%	Baixo nível de formalização; documentação sobre controles internos não disponíveis; ausência de comunicação sobre os controles
Básico	20,1% a 40%	Controles internos tratados informalmente; ainda não há treinamento e comunicação sobre controles
Intermediário	40,1% a 70%	Há princípios e padrões documentados, e treinamento básico sobre controles internos
Aprimorando	70,1% a 90%	Controles internos obedecem aos princípios estabelecidos; controles internos supervisionados e regularmente aprimorados.
Avançado	90,1 a 100%	Controles internos otimizados; princípios e processos de controles internos estão integrados aos processos de gestão da organização.

Fonte: TCU, Acórdão n. 568/2014-Plenário





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

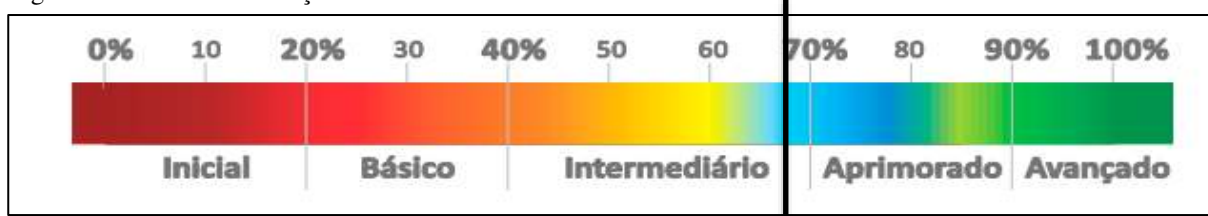
4.3.2 DO RESULTADO DA APLICAÇÃO DO QACI:

Com base nas informações levantadas e/ou de conhecimento prévio, e conforme os itens supracitados, o índice de maturidade (considerando que 03 é pontuação máxima por questão, multiplicando por 72 questões, têm-se que 216 pontos é o máximo possível) obtido é de 68% (dividiu-se a pontuação atingida que é de 148 por 216 que é a máxima possível, e multiplicou-se por 100 para obtenção da porcentagem).

Portanto, a conclusão desta apuração revela que o **nível de maturidade da atividade (observância a Lei 13.460/2017) é INTERMEDIÁRIO**, este que é quando enquadrado entre 40% e 70% na escala proposta pelo TCU (Acórdão n. 568/2014-Plenário).

Ilustrativamente, o nível de maturidade é como abaixo:

Figura 1 – Índice de Avaliação dos Controles Internos



Fonte: TCU, Acórdão n. 568/2014-Plenário

5 RECOMENDAÇÕES:

Considerando todos os fatos expostos acima, assim como o constante intuito de colaborar com o constante aperfeiçoamento da Administração Pública Municipal, **é que RECOMENDAMOS que sejam adotadas medidas que visem reparar o exposto no item 4.2 (das exigências não atendidas).**

Neste contexto, das exigências não atendidas (apurado e demonstrado no item 4.2.), faz-se necessário a utilização do planejamento para também aumentar o nível de maturidade dos controles internos (do nível atual que é “INTERMEDIÁRIO”, demonstrado no item 4.3), para o “APRIMORADO” ou “AVANÇADO”. Assim sendo, **RECOMENDAMOS, ainda, a elaboração de um “Plano de Ação” com vistas ao atingimento/atendimento dos pontos de controle considerados**, sendo que neste, deverá conter: i) a ação desejada; ii) prazo inicial; iii) prazo final; iv) status atual (iniciado, concluído e não concluído); v) responsável pela ação; e, devendo ao final, vi) ratifico da Autoridade Máxima da SMEAE ou do Poder Executivo Municipal.

Pontuamos que o método de realização de Plano de Ação mostra-se eficaz e eficiente, quando há comprometimento da Gestão para o seu cumprimento. Cabendo À CGM realizar seu monitoramento, por meio de relatórios próprios e periódicos, até a sua conclusão.

Oportunamente, para auxiliar na adoção das medidas com vistas a atender o item 4.2, encaminhamos – em anexo (Anexos II e III) e para considerações – minutas de Decretos regulamentadores da “implantação da carta de serviços aos usuários e do quadro geral de





**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**

serviços prestados”, assim como do “Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público - COMUSP”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação realizada abrangeu o monitoramento das medidas adotadas visando atender a Lei nº 13.460/2017 e, por conseguinte, a NT nº 02/2021 do TCE/MT, expedindo-se recomendações (item 5) aos gestores para pleno atendimento dos dispositivos legais.

Ressalta-se que as conclusões da equipe se restringem aos elementos avaliados das atividades de controle relacionadas aos processos examinados e/ou inspeções físicas realizadas, propondo-se em resguardar e assegurar os atos de gestão, objetivando evitar qualquer apontamento pelos órgãos de controle externo e de fiscalização, especialmente municiar a gestão de informações e normas legais que permitam subsidiar a tomada de decisão acerca da implementação de suas políticas públicas.

É o relatório.

(assinado digitalmente)

ROSANE LUIZA GARCIA DA SILVA

Assistente Administrativo

Matr. 17396-1

(assinado digitalmente)

ROBSON MÁXIMO DA COSTA

Controlador Geral do Município


Matr. 14162-1





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

ANEXO I

 ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO					
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – QACI IMPLEMENTAÇÃO DA LEI 13.460/2017					
Trata-se de Questionário de Avaliação de Controle Interno – QACI visando identificar o nível de maturidade acerca da implementação da Lei Federal nº 13.460/2018 referente a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela Prefeitura Cáceres-MT, o qual fornecerá informações que possibilitará a Controladoria Geral do Município – CGM emitir recomendações e orientações ao (s) Gestor (es), visando a elaboração de Plano de Ação para atender a legislação vigente e a Nota Técnica nº 02/2021 do TCE/MT, conforme expõe abaixo:					
PERGUNTA - PONTO DE CONTROLE	SITUAÇÃO ENCONTRADA				
	0 – INEXIST.	1 – FRACO	2 – MEDIA.	3 – FORTE	TOTAL
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES					
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?		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		2
3.2 presunção de boa-fé do usuário;				X	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;				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		2
3.9 adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;			X		2
3.10 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
3.11 manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;			X		2
3.12 eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;			X		2
3.13 observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;			X		2
3.14 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			1





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

3.15 utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e			X		2
3.16 vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.				X	3
3.17 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
3.18 participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;			X		2
3.19 obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;				X	3
3.20 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
3.21 proteção de suas informações pessoais				X	3
3.22 atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade				X	3
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			1
5. comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.			X		2
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO					
6. Há divulgação da Carta de Serviços ao Usuário?	X				0
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				0
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				0
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				0
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				0
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

Assinado por 2 pessoas: ROBSON MAXIMO DA COSTA e ROSANE LUIZA GARCIA DA SILVA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/BB15-0E8B-DB7E-3716> e informe o código BB15-0E8B-DB7E-3716





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

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			1
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	3
16. A manifestação esta sendo dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável?				X	3
17. A administração não está exigindo a identificação do requerente de modo 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		2
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	3
DA OUVIDORIA					
26. A ouvidoria tem atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico?				X	3
27. Existe Lei ou Ato Normativo dispondo 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	3
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	3
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	3





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

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	3
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
DO CONSELHO DE USUÁRIOS					
43. Há regulamentação específica dispondo sobre a organização e funcionamento do conselho 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. O conselho 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 DE PONTUAÇÃO OBTIDA					148

QACI – Aplicado pela UCI de Cáceres-MT, em 27/06/2022.

Assinado por 2 pessoas: ROBSON MAXIMO DA COSTA e ROSANE LUIZA GARCIA DA SILVA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/BB15-0E8B-DB7E-3716> e informe o código BB15-0E8B-DB7E-3716





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

ANEXO II



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

DECRETO Nº. XXX
DE XX DE XXXXXXX DE 2022.

Dispõe sobre a regulamentação, a criação e implantação, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal, da Carta de Serviços ao Usuário e do quadro geral dos serviços públicos prestados, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

A **PREFEITA MUNICIPAL DE CÁCERES, ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o Artigo 74, Inciso VIII da Lei Orgânica Municipal, e;

DECRETA:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto estabelece diretrizes para a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário e do Quadro Geral de Serviços Públicos Prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública Municipal.

Parágrafo único: O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Direta do Poder Executivo Municipal e subsidiariamente aos serviços públicos prestados por particular, conforme disposto no art. 1º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

- I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão da administração pública;
- III - administração pública: órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo Municipal;
- IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

VI - autoatendimento: serviço público disponibilizado em sistema digital e automatizado que pode ser utilizado pelo próprio cidadão, sem auxílio interpessoal do órgão ofertante do serviço;

VII - canais integrados de atendimento: canais presenciais, telefônicos ou plataformas eletrônicas que integram serviços dos órgãos sob uma operação centralizada e permitem obtenção de informações, apresentação de demandas e acompanhamento de sua execução pelos usuários dos serviços públicos.

CAPÍTULO II – DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS AO USUÁRIO

Art. 3º Os órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a carta de serviços ao usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A carta de serviços ao usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A carta de serviços ao usuário deverá conter informações claras e precisas para cada serviço oferecido, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos, com descrição que permita a exata compreensão do que está sendo ofertado;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - endereços eletrônicos para acesso a formulários, manuais e sistemas de informação para processamento do serviço, conforme o caso;
- VII - horário de funcionamento das unidades administrativas, especialmente aquelas responsáveis pelo atendimento direto ao público;
- VIII - identificação da unidade administrativa responsável pela prestação do serviço público.
- IX - locais, horário de atendimento e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, bem como realizar o seu acompanhamento, conforme dispõe – dentre outros – o Decreto Municipal nº 150, 14 de março de 2022, que regulamenta o tratamento dispensado pela Ouvidoria Geral do Município (OGM).

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a carta de serviços ao usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridade de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - eventuais custos da prestação do serviço (valor das taxas, preços públicos e tarifas), ou sua gratuidade, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A carta de serviços ao usuário deverá ser disponibilizada por meio do site institucional, e afixada em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento.

Art. 4º Após a publicação da carta de serviços ao usuário, os órgãos deverão avaliar os serviços prestados em conformidade com os compromissos assumidos na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A avaliação prevista no *caput* deste artigo deverá ser realizada mediante a instituição de pesquisa de satisfação, cuja periodicidade será de, no mínimo, um ano ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º Os resultados das avaliações dos serviços prestados deverão ser publicados em site institucional.

CAPÍTULO III – DO QUADRO GERAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS

Art. 5º Os órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente o quadro geral dos serviços públicos prestados, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º O quadro geral dos serviços públicos prestados tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, especificando a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

§ 2º O quadro geral dos serviços públicos prestados deverá conter informações claras e precisas de cada serviço oferecido, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I – síntese individual dos serviços prestados;
- II - autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

§ 3º A atualização prevista no *caput* deste artigo deverá ser realizada, no mínimo, anualmente.





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

§ 4º O quadro geral dos serviços públicos prestados deverá ser disponibilizado por meio do site institucional, e afixada em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º Os órgãos do Poder Executivo deverão publicar a carta de serviços ao usuário e o quadro geral dos serviços públicos prestados em até 30 (trinta) dias após a publicação deste Decreto.

Art. 7º O dirigente máximo do órgão deverá designar o servidor competente para coordenar a elaboração e manutenção da carta de serviços ao usuário e do quadro geral dos serviços públicos prestados, observadas as orientações técnicas da Secretaria Municipal Especial de Assuntos Estratégicos (SMEAE).

Art. 8º O descumprimento dos prazos e obrigações estipulados por este Decreto sujeitará o servidor e os superiores hierárquicos às penalidades disciplinares previstas em lei.

Art. 9º Caberá à SMEAE a responsabilidade pela manutenção técnica e gestão do Portal da carta de serviços ao usuários e do quadro geral dos serviços públicos prestados, que deverá atender a todos os órgãos.

Art. 10 A SMEAE poderá expedir normas complementares que se fizerem necessárias para o cumprimento deste Decreto, devendo ser observadas por todos os órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único: Os órgãos, no âmbito de sua competência, poderão publicar, quando necessário, portarias para operacionalização do disposto neste Decreto.

Art. 11. As entidades integrantes da Administração Indireta do Poder Executivo Municipal deverão, em até 30 (trinta) dias após a publicação deste Decreto e em regulamentos próprios, dispor sobre a regulamentação, a criação e implantação da carta de serviços ao usuário e do quadro geral dos serviços públicos prestados, observando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o contido neste Decreto.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Cáceres, XX de XXXXXXXX de 2022.

ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS
Prefeita Municipal de Cáceres

DECRETO Nº XXX, DE XX DE XXXXXXX DE 2022
Avenida Brasil nº 119 - Fone: (65) 3223-1500 - Bairro Jardim Celeste - Cáceres - Mato Grosso
CEP 78210-906 - www.caceres.mt.gov.br
Página 4 de 4





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM
ANEXO III



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

DECRETO Nº. XXX
DE XX DE XXXXXXXX DE 2022.

Dispõe sobre regulamentação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, e dá outras providências.

A **PREFEITA MUNICIPAL DE CÁCERES, ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o Artigo 74, Inciso VIII da Lei Orgânica Municipal, e;

CONSIDERANDO a necessidade da regulamentação e adequação da Lei Federal 13.460/2017 aos moldes do Município de Cáceres, bem como da observância das diretrizes e boas práticas para a implementação das obrigações constantes na referida Lei;

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado, nos termos dos artigos 18 a 21, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, órgão consultivo, vinculado à Secretaria Municipal de Administração - SMA, cabendo a essa as tarefas técnico-administrativas e/ou de suporte necessárias.

§ 1º O disposto neste Decreto aplica-se aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal.

§ 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Art. 2º Compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP:

- I - eleger o seu Presidente, o Vice-Presidente e o Secretário (mesa diretora);
- II - elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;
- III - acompanhar a prestação dos serviços;
- IV - participar na avaliação dos serviços;
- V - propor melhorias na prestação dos serviços;





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- VI - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- VII - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município – OGM;
- VIII - auxiliar no desenvolvimento de políticas públicas voltadas à participação popular e ao controle social;
- IX - interagir com outros conselhos municipais para conhecimento das pautas e reivindicações, além de propostas conjuntas de medidas e políticas públicas.
- X - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas, em até 15 (quinze) dias após o recebimento;
- XI - manifestar-se sobre os relatórios elaborados e publicados pela Ouvidoria Geral do Município – OGM.
- XII - emitir Relatório Anual das Atividades – RAA, em até 15 (quinze) dias após o encerramento do exercício objeto da manifestação, à Controladoria Geral do Município – CGM.

Parágrafo único. As manifestações do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, atendendo ao disposto nos incisos VII e XI deste artigo, deverão constar – única e exclusivamente – no Relatório Anual das Atividades – RAA.

Art. 3º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP serão definidos, anualmente, dentre aqueles com maior quantidade de demandas apresentadas na Ouvidoria Geral do Município – OGM.

Parágrafo único. A aferição do quantitativo de demandas será realizada pela Controladoria Geral do Município - CGM, por meio da Ouvidoria Geral do Município – OGM, e consolidado no Relatório Anual de Gestão.

Art. 4º O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de titulares com seus respectivos suplentes e será composto da seguinte forma:

§ 1º 6 (seis) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

§ 2º 6 (seis) representantes dos órgãos da Administração Municipal, sendo 4 membros natos e 2 membros circunstanciais.

DECRETO Nº XXX, DE XX DE XXXXXX DE 2022
Avenida Brasil nº 119 - Fone: (65) 3223-1500 - Bairro Jardim Celeste - Cáceres - Mato Grosso
CEP 78210-906 - www.caceres.mt.gov.br
Página 2 de 5





**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

I – Os membros natos são:

- a) 1 (um) do Gabinete da Prefeita;
- b) 1 (um) da Ouvidoria Geral do Município - OGM;
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração - SMA;
- d) 1 (um) do Serviço de Saneamento Ambiental Águas do Pantanal – SSAAP (Autarquia Municipal);

II – Os membros circunstanciais serão definidos em razão da maior demanda apresentada junto a Ouvidoria Geral do Município, apurado em relação ao relatório geral anual.

§ 3º Os representantes dos órgãos da Administração, sendo um titular e um suplente, do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP serão indicados pela autoridade máxima de cada órgão ou entidade e, em seguida, nomeados pela Prefeita do Município.

§ 4º Os representantes dos usuários dos serviços públicos municipais serão escolhidos de forma transparente e aberta, mediante chamamento público a ser publicado pela Secretaria Municipal de Administração - SMA, no Diário Oficial do Município e site eletrônico da Prefeitura de Cáceres, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 5º O edital de chamamento de que trata o § 4º deste artigo deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I - o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem por incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar Federal nº 135/2010 (Lei da ficha limpa), e Lei Municipal nº 2.337/2012 (Lei da ficha limpa municipal);
- V - comunicação sobre a necessidade de apresentar certidão de quitação eleitoral.

DECRETO Nº XXX, DE XX DE XXXXXX DE 2022
Avenida Brasil nº 119 - Fone: (65) 3223-1500 - Bairro Jardim Celeste - Cáceres - Mato Grosso
CEP 78210-906 - www.caceres.mt.gov.br
Página 3 de 5





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 5º Para observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II - experiência profissional aderente a área a ser representada;
- III - atuação voluntária na área a ser representada;
- IV - não ser agente público e nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

§ 1º A partir da escolha dos titulares representantes dos usuários de serviços públicos municipais, os suplentes serão por ordem de inscrição, dentro da área de interesse escolhida no ato da inscrição.

§ 2º Não havendo preenchimento ou número suficiente para preenchimento dos representantes dos usuários de serviços públicos municipais, para titulares e/ou suplentes, a Secretaria Municipal de Administração - SMA deverá indicar representantes de entidades de terceiro setor, sociedade organizada, órgãos de classe e/ou de associação de moradores, de acordo com interesse ou aceite expressamente manifestado.

Art. 6º Os membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP serão nomeados por ato da chefe do executivo, para exercício de 2 (dois) anos de mandato.

§ 1º O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP elegerá, em sua primeira reunião oficial, o seu Presidente, o Vice-Presidente e o Secretário (mesa diretora).

§ 2º A mesa diretora deverá ser composta pelos representantes dos usuários de serviços públicos municipais.

§ 3º No prazo de 30 (trinta) dias após as nomeações das funções mencionados no § 1º deste artigo, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por Decreto da Prefeita Municipal.

Art. 7º A função do conselheiro não será remunerada a qualquer título, mas será considerado relevante serviço público.





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 8º Os conselheiros perderão o mandato em decisão tomada de ofício pela Mesa Diretora ou mediante provocação do plenário, nos casos de:

I – conduta incompatível com a dignidade exigida pela função, a saber:

a) quando romper sigilo em relação aos casos analisados pelo Conselho;

b) cometimento de práticas e atos ilícitos;

II – mais de 03 (três) faltas consecutivas, não justificadas, a reuniões do Conselho no período de um ano;

III – mais de 05 (cinco) faltas alternadas, não justificadas, a reuniões do Conselho no período de um ano.

§ 1º Deverão solicitar o afastamento no período eleitoral os conselheiros que concorrerem a vagas no Poder Executivo ou Poder Legislativo.

§ 2º Em casos de exclusão e afastamento, a titularidade do mandato pertencerá ao conselheiro suplente.

Art. 9º As reuniões do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP serão abertas ao público, devendo a secretaria do colegiado promover a publicação acerca das reuniões ordinárias (mensais) e extraordinárias.

§ 1º A presença de cidadãos nas reuniões não autoriza a interrupção ou intervenção nos trabalhos do plenário, senão por meio de inscrição prévia por escrito e a critério da presidência, que avaliará a relevância na forma do regimento interno.

Art. 10. As questões omissas, lacunas ou situações não contempladas neste Decreto serão analisadas à luz das normas constitucionais e ordinárias aplicáveis, bem como caberá ao Regimento Interno definir as situações administrativas e organizacionais internas do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, desde que não contrariem ou extrapolem a legislação.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Cáceres, XX de XXXXXXXX de 2022.

ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS
Prefeita Municipal de Cáceres

DECRETO Nº XXX, DE XX DE XXXXXX DE 2022
Avenida Brasil nº 119 - Fone: (65) 3223-1500 - Bairro Jardim Celeste - Cáceres - Mato Grosso
CEP 78210-906 - www.caceres.mt.gov.br
Página 5 de 5





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BB15-0E8B-DB7E-3716

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 07/07/2022 11:06:13 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: AC ONLINE RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

- ✓ ROSANE LUIZA GARCIA DA SILVA (CPF 044.XXX.XXX-32) em 07/07/2022 13:37:36 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/BB15-0E8B-DB7E-3716>