



AVALIAÇÃO DE CONTROLES INTERNOS nº 02/2022

UNIDADE AUDITADA	MUNICÍPIO DE PARANAÍTA
OBJETO	<ul style="list-style-type: none">- Providências do Gestor acerca da Nota Técnica nº 02/2021-TCE/MT, de 05/10/2021, que trata da normatização da Lei Federal nº 13.460/2017, de aplicação à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que trata especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e sociedade;- Avaliação pelo QACI para obtenção do Nível de Maturidade dos controles internos relativos a Lei Federal nº 13.460/2017 no Município de Paranaíta.
ÁREAS	<ul style="list-style-type: none">- Secretaria Municipal de Administração no que tange aos Canais de Comunicação entre o poder público e a Sociedade e demais envolvidos no que couber.- Ouvidoria Municipal
EXERCÍCIO AUDITADO	2022



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



GESTOR DA UNIDADE	<ul style="list-style-type: none">- Exmo. Sr. Osmar Antônio Moreira - Gabinete do Prefeito.- Secretaria Municipal de Administração;- Ouvidoria Municipal, e demais interessados no que couber.
EQUIPE EXECUTORA	Francis Régis Leon Miron
SUPERVISOR/COORDENADOR DE AUDITORIA	Francis Régis Leon Miron
LOCAL/DATA	Paranaíta/MT, 05/04/2022



1. INTRODUÇÃO

No uso das atribuições legais conferidas a esta **Controladoria Interna**, venho, muito respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, para apresentar **Relatório de Auditoria** acerca do procedimento administrativo de **IMPLANTAÇÃO DA LEI Nº 13.460/2017 – PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO ÚSUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – DETERMINAÇÃO LEGAL - NOTA TÉCNICA Nº 002/2021 DO TCE/MT**, visando apresentar dados, orientar e resguardar os atos de gestão acerca de possíveis apontamentos pelos órgãos de controle externo, conforme expõe abaixo:

Preliminarmente, é importante lembrar o histórico de recomendações e ofícios emitidos pelos órgãos de Controle Interno e Externo, sobre o objeto desta auditoria “implantação da Lei Federal nº 13.467/2017”:

Considerando que o TCE-MT por meio da **Nota Técnica nº 002/2021**, enviada ao Gestor por meio do Protocolo virtual do Jurisdicionado Paranaíta em 05/10/2021, orientou sobre a normatização e cumprimento da Lei Federal nº 13.467/2017;

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, enviado via Protocolo virtual em 08/10/2021 ao Gestor;

Considerando a reiteração por meio do **Ofício Circular nº 01/2021/OG/TCE-MT**, enviado pelo Protocolo Virtual em 23/11/2021 ao Gestor;

Considerando o **Ofício Circular nº 02/2022** de 11/03/2022, onde o TCE-MT reiterou as disposições contidas na Nota Técnica nº 02/2021 ao Gestor;

Considerando, a **Recomendação nº 020/2019/UCI**, emitida pela Controladoria Interna de Paranaíta ao Gestor da época Sr. Antonio. D. Rufatto, com cópia ao Secretário Municipal de Administração, Sr. Eder F. Navarro, contendo orientações sobre a implantação da Carta de



Serviços, exigência pela Lei Federal nº 13.460/2017, conhecida como *Código de Defesa do Usuário do Serviço Público*, sem cumprimento até o presente momento.

2 – PONTOS AUDITADOS

2.1 - Passo a detalhar as EXIGÊNCIAS LEGAIS ATENDIDAS pelo Gestor:

a) 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** – **ATENDIDO PELA GESTÃO – O ENTE POSSUI ATO NORMATIVO E LEI PRÓPRIA DA OUVIDORIA, CARGO EM COMISSÃO DE CHEFE DE OUVIDORIA MUNICIPAL E SERVIDOR EFETIVO NOMEADO EXCLUSIVAMENTE PARA O MISTER – SR. JULIANO R. SCHAVAREN;**

b) INFORMAR que a Controladoria Interna adotou ações pertinentes visando a avaliação da implantação da Lei nº 13.460/2017, com **relatório de auditoria específico**, que foi devidamente incluído no Plano Anual de Auditoria (PAAI) para o Exercício de 2022, conforme dispõe o art. 4º, da Resolução Normativa nº 19/2018 – TP – **ATENDIDO – CONTROLADOR INTERNO INCLUIU NO PAAI 2022 E PUBLICOU NO SÍTIO INSTITUCIONAL DA ENTIDADE, A OBRIGAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE AUDITORIA ESPECÍFICA SOBRE A NOTA TÉCNICA Nº 02/2021-TCE-MT;**

c) 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 – **ATENDIDO** – A **OUVIDORIA MUNICIPAL DE PARANAÍTA ADETIU O FalaBR e utiliza a plataforma da CGU;**

2.2 - Passo a detalhar as EXIGÊNCIAS LEGAIS NÃO ATENDIDAS pelo Gestor:

d) a **normatização da Lei nº 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.

e) 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;

3 – APURAÇÃO DO NÍVEL DE MATURIDADE DA GESTÃO ACERCA DA 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.

Aspectos analisados pela Controladoria Interna: Pontos relevantes da Lei nº 13.460/2017, obrigatórios para implantação e aprimoramento dos controles internos.

Método: Aplicação de Questionário de Avaliação de Controles Internos – QACI – Método proposto pelo TCU e usado pelo TCE-MT e Controladorias Internas.

Ao final está Controladoria Interna irá propor recomendações ao Gestor para implementar e aprimorar os controles internos acerca da Lei 13.460/2017.

3.1 – APLICAÇÃO DO QACI PELO CONTROLADOR INTERNO COM BASE NA LEI 13.467/2017



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO – UCI



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – QACI
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI 13.460/2017

PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Trata-se de **Questionário de Avaliação de Controle Interno – QACI** visando identificar o nível de maturidade acerca da **implementação da Lei Federal nº 13.460/2017** referente a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Paranaíta–MT, o qual fornecerá informações que possibilitará a Controladoria Interna do Município emitir **recomendações e orientações** ao Gestor Municipal visando a elaboração de **Plano de Ação** para atender a legislação vigente, em especial, a **Nota Técnica nº 02/2021 do TCE/MT**, conforme expõe abaixo:

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Median o	3 - Forte	Total
1. O avaliado publica (anualmente) <u>quadro geral</u> 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	3

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Median o	3 - Forte	Total
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,		X			1



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



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;					
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	3
3.8 adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;				X	3
3.9 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
3.10 manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;				X	3
3.11 eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;				X	3
3.12 observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;				X	3
3.13 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	3
3.14 utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e				X	3
3.15 vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.				X	3
3.16 comunicação prévia ao consumidor de que				X	3



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.					
3.17 participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;				X	3
3.18 obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;				X	3
3.19 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 (TODOS SÃO IGUAIS PERANTE A LEI);				X	3
3.20 proteção de suas informações pessoais				X Possui Firewall, anti-Ddos e antivírus	3
3.21 atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade			X		2
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				0



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



5. comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.				X	3
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO					
Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	3 - Forte	Total
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					
Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	3 - Forte	Total
11. O usuário está utilizando adequadamente os			X		2



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé?					
12. Presta as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas?				X	3
13. O usuário está colaborando para a adequada prestação do serviço?				X	3
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		2
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS					
Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	3 - Forte	Total
15. Visando garantir seus direitos, o usuário está apresentando manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos?		X Houve queda da part. Social - Manif: - 2020: 69 - 2021: 59			1
16. A manifestação esta sendo dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável?			X		2
17. A administração está exigindo a identificação do requerente chegando a inviabilizar sua manifestação? Resposta desejada é NÃO-Classificada Forte, e Sim, Fraco.				X Não exige.	3
18. Há informação de que são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria?				X Não	3
19. Caso não haja ouvidoria, existe um órgão ou entidade responsável em que o usuário poderá apresentar manifestações?				X Há Ouvidoria	3
20. A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo?				X Pode ser feita por todos os meios citados, eletrônico ou presencial. Não apresenta opção por WhatsApp.	3
21. No caso de manifestação por meio				X	3



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



eletrônico, é respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados?					
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	3
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		2
DAS OUVIDORIAS					
Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	3 - Forte	Total
26. As ouvidorias tem atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico?				X	3
27. Existe Lei ou Ato Normativo dispoendo 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			1
30. A Ouvidoria está acompanhando a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade?			X		2
31. A Ouvidoria propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços?			X		2
32. A Ouvidoria auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os				X	3



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



princípios estabelecidos na lei 13.460/2017?					
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		2
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				0
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				0
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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS					
Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	3 - Forte	Total
43. Há regulamentação específica dispendo sobre a organização e funcionamento dos conselhos 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. Os conselhos 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 dispendo 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 da pontuação obtida					144

QACI – Aplicado pela UCI de Paranaíta-MT, em 01/04/2022.

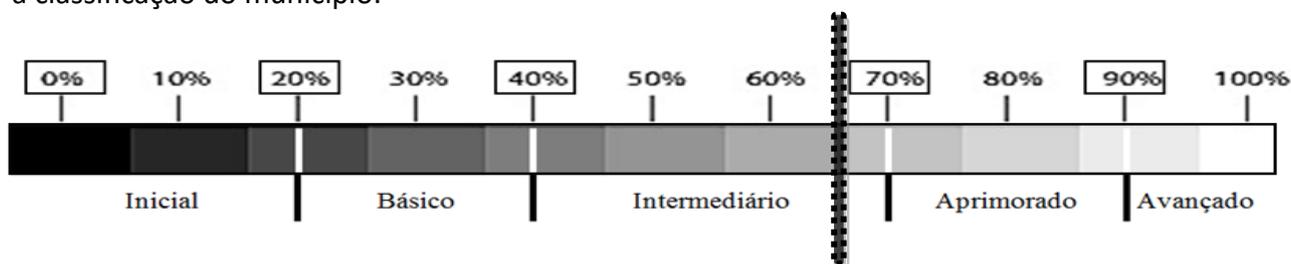
3.2 - Resultado da Matriz de Risco

O Método de Cálculo para se obter o nível de Maturidade dos Controles Internos aplicado na implementação da Lei nº 13.460/2017, baseia-se no Acórdão do TCU nº 568/2014-Plenário, e consiste no seguinte cálculo, a partir do resultado do QACI-Questionário de Avaliação de Controles Internos, como detalharemos a seguir:

3.3 – Cálculo Aplicado – Resultado do QACI

- **Sendo 03 (pontuação máxima por questão) x 72 questões= 216 (máximo possível)**
- **Divide-se a Pontuação atingida 144 pelo Ente por 216 (100% máximo possível) = 0,67 x 100 = 67% DE MATURIDADE**

Em síntese o Município de Paranaíta atingiu **67% de maturidade** nos controles internos acerca da IMPLEMENTAÇÃO DA LEI nº 13.460/2017 - PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS, e com base na escala a seguir, poderemos obter a classificação do município:





A conclusão desta apuração revela o nível de maturidade **INTERMEDIÁRIO**, quando enquadrado entre 40% e 70% na escala proposta pelo TCU.

4 – APONTAMENTOS DA CONTROLADORIA - PARA PROVIDÊNCIAS:

01–Revisitar o Item 2.2-EXIGÊNCIAS LEGAIS NÃO ATENDIDAS pelo Gestor, pag. 05 para providências;

02 - Considerando as exigências legais ainda não atendidas, conforme item 2.2, a Gestão **devera instituí-las a partir de planejamento, **objetivando aumentar o NÍVEL DE MATURIDADE** dos controles internos, do nível atual apurado “INTERMEDIÁRIO”, evoluir para “APRIMORADO” OU “AVANÇADO”. Esta UCI **recomenda** elaboração de um “Plano de Ação”, onde deverá conter a ação desejada, prazo inicial, prazo final, status atual (iniciado, concluído e não concluído), responsável pela ação, e devendo ao final, ser ratificado pela Autoridade Máxima. O Método de realização de PLANO DE AÇÃO, mostra-se eficaz e eficiente, quando há comprometimento da Gestão para o seu cumprimento. Cabe a UCI realizar monitoramento por meio de relatórios próprios periódicos, até a sua conclusão.**

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos cumpre **REITERAR** que a intenção desta Controladoria é apenas resguardar e assegurar os atos de gestão, visando **evitar** qualquer apontamento pelos dos órgãos de controle externo e de fiscalização, especialmente **municar 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAÍTA
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 03.239.043/0001-12
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



Controladoria Interna de Paranaíta, vem por meio desta para **EXPEDIR o Relatório de Auditoria nº 002/2022/UCI**, de eficácia plena, visando regulamentar os procedimentos de controle e rotinas 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, nos moldes da **NOTA TÉCNICA Nº 002/2021 DO TCE/MT**.

SOLICITO RESPOSTA COM A MÁXIMA URGÊNCIA, BEM COMO AGENDAMENTO PARA APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA, A FIM DE CONTRIBUIR COM A GESTÃO PARA A IMPLANTAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS SUGERIDOS, COM A URGÊNCIA QUE A MATÉRIA APRESENTA, CONSIDERANDO QUE OS PRAZOS ENCERRAM EM 05/04/2022, COM BASE NA NOTA TECNICA Nº 02/2021 E OFÍCIOS REITERATIVOS DO TCE-MT.

É a Relatório de Auditoria que submeto a apreciação da Autoridade Máxima, Secretários, e demais interessados, **PARA PROVIDÊNCIAS**.

Paranaíta/MT, 05 de abril de 2022.

Francis Regis Leon Miron
Controlador Interno
Controladoria Interna do Município

Rol de Documentos Anexos: Enviados por e-mail aos interessados.

- 1) Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT;
- 2) Ofício nº 01/2021/Ouvidoria Geral–OG/TCE-MT;
- 3) Ofício nº 41/2021/GABPRES/TCE-MT;
- 4) Ofício nº 02/2022/ Ouvidoria Geral–OG/TCE-MT;
- 5) PAAI 2022/UCI;
- 6) Recomendação nº 020/2019/UCI;
- 7) Lei nº 13.460/2017 – completa.