



CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH - MT

Instituída pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

ORIENTAÇÃO TÉCNICA UCCI Nº 001/2022/PMT.
 de 15 de março de 2022.

REFERENTE:

- ✓ Lei nº 13.460/2017 e;
- ✓ Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT - SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL – SCS.

OBJETO:

- ✓ 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 - SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL – SCS.

INTERESSADOS:

- ✓ PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH-MT.

Carlos Alberto Capeletti – Prefeito Municipal.

- ✓ OUVIDORIA MUNICIPAL.

Fábia Cristina Walter – Ouvidora Municipal.

- ✓ FUNDO MUNIC. DE PREVID. SOCIAL-TAPURAH-PREVI.

Solange A. Alves de Souza – Diretora Executiva do TAPURAH-PREVI.

- ✓ CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TAPURAH-MT:

Elizeu Francisco de Oliveira – Presidente da Câmara de Vereadores.

AV. RIO DE JANEIRO, 125- PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT- TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br

AV. RIO DE JANEIRO, 125 - PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT - TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH - MT

Instituída pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

Excelentíssimos (as) Senhores (as)

No uso das atribuições legais conferidas a esta Unidade de Coordenação de Controle Interno - UCCI pela Lei Municipal nº 702/2007, o Controlador Interno apresenta à Vossas Excelências a **“ORIENTAÇÃO TÉCNICA UCCI Nº 001/2022/PMT”** acerca do procedimento administrativo de **“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 - Sistema de Controle Social – SCS”** visando resguardar os atos de gestão acerca de possíveis apontamentos pelos órgãos de controle externo, conforme expõe abaixo:

1. RECOMENDAÇÕES AO GESTOR:

Por todo exposto, visando resguardar e assegurar os atos de gestão, **“blindando o Gestor”** 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 Coordenação de Controle Interno - UCCI, através de seu Controlador Interno vem à presença de Vossa Excelência para **RECOMENDAR** que seja observada a **Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT**, 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, da seguinte forma:

a) a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo 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

AV. RIO DE JANEIRO, 125- PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT- TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br

AV. RIO DE JANEIRO, 125 - PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT - TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH - MT

Instituída pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

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).
- IV. 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);
- V. 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;

AV. RIO DE JANEIRO, 125- PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT- TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br

AV. RIO DE JANEIRO, 125 - PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT - TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH - MT

Instituída pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

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 específico até 31/12/2021**”;

d) **INFORMAR** que esta Controladoria 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 pelas 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, visando blindar o Gestor de qualquer apontamento posterior pelos dos órgãos de controle externo e de fiscalização, especialmente em municiar 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 à estrutura de controle interno dos sistemas administrativos deste órgão, a Unidade de Coordenação de Controle Interno - UCCI de Tapurah - MT, **EXPEDE** o ato normativo **ORIENTAÇÃO TÉCNICA UCCI Nº 001/2022/PMT**, de eficácia plena, visando regulamentar os procedimentos de

AV. RIO DE JANEIRO, 125- PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT- TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br

AV. RIO DE JANEIRO, 125 - PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT - TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH - MT

Instituída pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

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**, acerca do **SISTEMA DE CONTROLE SOCIAL – SCS** que compõe o sistema de controle interno do Poder Executivo.

Município de Tapurah, Estado de Mato Grosso, aos quinze dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e dois.

PAULO
GAWSKI:
48674982034

Assinado digitalmente por PAULO GAWSKI:
 48674982034
 DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da
 Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF
 A3, OU=VALID, OU=AR VARZEA GRANDE
 CERTIFICADORA, OU=21684498000129,
 CN=PAULO GAWSKI:48674982034
 Razão: Eu sou o autor deste documento
 Localização: sua localização de assinatura aqui
 Data: 2022.03.15 22:55:32-04'00'
 Foxit PDF Reader Versão: 11.2.1

PAULO GAWSKI

Controlador Interno Municipal

Unidade de Coordenação de Controle Interno - UCCI

Rol de Documentos Anexos:

- 1) Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT;
- 2) Ofício Circular nº 41/2021/GABPRES de 08 de outubro de 2021;
- 3) Ofício Circular 1/2021/OG/TCEMT, de 23 de novembro de 2021;
- 4) Ofício Circular nº 1/2022, de 09 de março de 2022;
- 5) Ofício Circular nº 2/2022, de 11 de março de 2022.

AV. RIO DE JANEIRO, 125- PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT- TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br

AV. RIO DE JANEIRO, 125 - PAÇO MUNICIPAL - CENTRO
 CEP: 78.573-000 - TAPURAH - MT - TELEFONES: (066) 3547-3602 e (066) 99985-5273
 Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br