



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI

RECOMENDAÇÃO	024/2021
ASSUNTO	Lei nº 13.460/2017 – Carta de Serviços ao Usuário
PROVIDÊNCIAS	Conhecimento e demais providências
RESPONSÁVEL	Thiago Castellan Ribeiro – Prefeito Municipal
	João Lopes Oliveira – Sec. Municipal de Administração

Ao cumprimentá-lo cordialmente, em cumprimento ao disposto no art. 1º da Lei Municipal nº 455 de 29 de Outubro de 2007, que cria o Sistema de Controle Interno do Município de Santa Terezinha-MT, combinado como art. 70 da CF, com os artigos 75 e 80 da Lei nº 4.320/64, venho através do presente, no exercício da função de Controlador Interno, **RECOMENDAR** a Vossa Excelência o que segue o que segue:

A CONROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 455/2007 e pelo Incisos I, II, III e IV do artigo 52 da Constituição Estadual, e;

Considerando o Ofício nº 6/2019/GABPRES-DN do TCE/MT, que dispõe sobre o prazo para implementação da Lei nº 13.460/2017. (anexo)

Considerando a Nota Técnica nº 02/2018 da ATRICON, onde estabelece ações a serem seguidas pelos Tribunais de Contas do Brasil. (anexo)

Considerando a Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública,

Considerando a RECOMENDAÇÃO Nº 035/2019/UCI e 02/2020/UCI, que notificam a gestão municipal a criar a Carta de Serviços ao cidadão do município;

Considerando a existência de **PENDÊNCIAS** quanto a elaboração da Carta de Serviço ao usuário.

O art. 7º da Lei nº 13.460/2017, estabelece que os órgãos e entidades abrangidos por esta lei, divulgarão a Carta de Serviço ao Usuário.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI

O art. 7º da Lei nº 13.460/2017, estabelece que os órgãos e entidades abrangidos por esta lei, divulgarão a Carta de Serviço ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informação relacionadas a:

- I – serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, forma e informações necessárias para cessar o serviço;
- III – principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – previsão do preço máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação de serviços; e
- VII – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço prestado;

§ 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;
- II – previsão de tempo de espera para o 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.

§ 4º - a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade de internet.

§ 5º - Regulamento específico de cada Poder e esfera do governo disporá a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI**

Orientações:

Diante do acima exposto, considerando ainda as penalidades impostas aos gestores e servidores quando do descumprimento da legislação, faz-se necessário à apreciação das ponderações das irregularidades alavancadas acima. Para que, sejam tomadas as devidas providências **no caráter de urgência**, conforme determina a **Lei Municipal nº. 455/2007, orientando o Gestor no seguinte sentido:**

RECOMENDO ao Excelentíssimo Srº. Thiago Castellan Ribeiro - Prefeito Municipal e o Srº João Lopes de Oliveira – Secretaria Municipal de Administração, a tomarem as providencias necessária elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme os termos prescritos nas resoluções acima supracitada no prazo **Maximo de 30 dias**, na qual, determina o Incisos II, XV e XVII 1º e 2º do art. 05 da lei n.º 455/2007, como segue:

Art. 05 – São responsabilidades da Unidade de Controle Interno referida no artigo 7º, além daquelas dispostas nos arts. 74 da CF e 52 da CE, também as seguintes.

II – Apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, supervisionando e auxiliando as unidades executoras no relacionamento com o Tribunal de Contas do Estado, quanto ao encaminhamento de documentação e informações atendimento às equipes técnicas, recebimento de diligências, elaboração de respostas, tramitação dos processos e apresentações dos recursos.

XV – Alertar formalmente a autoridade administrativa competente para que instaure imediatamente, sob pena de responsabilidade solidária, as ações destinadas a apurar atos ou fatos inquinados de ilegais, ilegítimos ou antieconômicos que resultem em prejuízo ao erário público, praticados por agentes públicos, ou quando não forem prestadas as contas ou ainda, quando ocorrer desfalque, desvio de dinheiro, bens ou valores públicos.

VII – Representar junto ao TCE-MT, sob pena de responsabilidade solidária, sobre as irregularidades e ilegalidades que evidenciem danos ou prejuízos ao erário não-



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI

reparados integralmente pelas medidas adotadas pela administração pública.

A Controladoria Geral do Município fica a disposição para qualquer dúvida ou esclarecimento, e aguarda o retorno das devidas providências a ser sanado, o mais breve possível, **sob pena de ser encaminhada representação ao TCE-MT, para que sejam tomadas as devidas providências legais Cabíveis.**

Santa Terezinha - MT, 07 de Outubro de 2021.


Luiz Jânio Barbosa Sandes

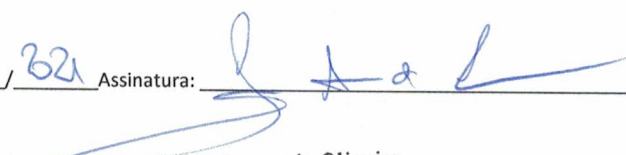
Controlador Interno
Unidade de Controle Interno

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Ao Prefeito Municipal

07/10/2021

Assinatura:


João Lopes de Oliveira
Sec. Mun. de Administração
Portaria nº 003/2021-GP
Mat.: 15257



Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Conselheiro Domingos Neto

Telefone(s): (65) 3613-7513

e-mail: presidencia@tce.mt.gov.br

Ofício Circular Nº : 6/2019/GABPRES-DN

Cuiabá-MT, 11 de março de 2019

A Sua Excelência o (a) Senhor (a)
Prefeito (a) Municipal

Assunto: Prazo para implementação da Lei nº 13.460/2017

Prezado (a) Senhor (a),

Em atenção à Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como a Nota Técnica nº 02/2018 da ATRICON, datada em 19 de junho de 2018, estabelecendo ações a serem seguidas pelos Tribunais de Contas do Brasil, dentre as quais destaca-se o envio de comunicação aos órgãos e entidades da Administração Pública, alertando-os acerca da vigência da mencionada Lei e conseqüentemente à adequação para o seu cumprimento.

Considerando o exposto no artigo 25, inciso III, da norma em comento, que estabelece para os municípios com número menor de 100 mil habitantes, a lei passará a vigorar a partir de **16 de junho de 2019**.

Encaminho-lhe, em anexo cópias da Lei nº 13.460/2017 e da Nota Técnica nº 02/2018 da ATRICON, para que tome conhecimento acerca da norma e atente-se ao cumprimento do prazo fixado no art. 25, inciso III da lei.

Atenciosamente,

(assinatura digital)¹
Conselheiro **DOMINGOS NETO**
Presidente

¹ Documento firmado por assinatura digital, baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada, nos termos da Lei Federal nº 11.419/2006 e Resolução Normativa Nº 9/2012 do TCE/MT.



Brasília, 19 de junho de 2018

NOTA TÉCNICA Nº 02/2018

ASSUNTO: *Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

A ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL – ATRICON, pessoa jurídica de direito privado, entidade de classe de âmbito nacional, com sede em Brasília-DF, vem, por meio da presente Nota Técnica, contribuir com sugestões voltadas à observância pelos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados da Lei Federal nº 13.460/2017, apresentando as seguintes iniciativas:

1. A Lei nº 13.460/2017 estabelece diversos requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública. Entre os seus dispositivos, há dois pontos fundamentais: a criação de espaços de comunicação com a população (Ouvidorias) e a promoção da participação social (Conselhos de Usuários). A avaliação dos serviços prestados também é outro fator fundamental para a implementação de possíveis melhorias.

2. A síntese adiante apresenta os principais aspectos dessa normativa e as iniciativas que podem ser desenvolvidas pelos Tribunais de Contas. A Atricon acredita que cidadãos bem informados têm melhores condições de fazer escolhas e de participar da vida administrativa, auxiliando, assim os órgãos de controle a fiscalizar a aplicação dos recursos públicos. E essa relação dialógica também contribui para a definição das prioridades, enquanto a avaliação dos serviços aponta os principais pontos que devem ser mantidos ou aperfeiçoados.

3. Redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), a Lei trata da participação e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Aspectos gerais da Lei 13.460/2017

a) Abrangência

Aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

b) Princípios e diretrizes para a prestação dos serviços públicos

A normativa estabelece os princípios que devem ser observados na prestação dos serviços. São eles: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Entre as diretrizes a serem observadas estão:

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários.
- Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento.
- Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação.
- Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário.
- Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
- Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

c) Carta de Serviços ao Usuário

Os órgãos e entidades devem publicar, de forma clara e didática, a Carta de Serviços ao Usuário, informando sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e as formas de acessá-los. A Carta deverá detalhar, por exemplo, o tempo de espera para atendimento e o prazo máximo de resposta para as manifestações, entre outros.

d) Manifestações dos usuários

Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações junto à administração pública sobre a prestação dos serviços. A identificação do requerente não deverá conter exigências que inviabilizem sua manifestação. Os dados pessoais dos requerentes devem ser protegidos. É vedada a exigência relativa à motivação da solicitação de informações ou do encaminhamento de denúncias.

Os órgãos e entidades deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento das informações, sob pena de responsabilização do agente público.



e) Análise das manifestações

A análise das manifestações deverá observar os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução.

f) Prazo de resposta

A administração pública possui prazo de 30 dias para responder de forma conclusiva as solicitações dos usuários. O prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, acompanhado de justificativa.

g) Ouvidorias

A Lei prevê também as atribuições e os deveres das Ouvidorias públicas, estabelecendo prazos de resposta final às denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e aos elogios dos cidadãos. As Ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas dos usuários e respectivas soluções adotadas. Esse documento deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços. O relatório de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet.

h) Conselhos de usuários

A Lei prevê a criação de conselhos de usuários para acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos e propor melhorias.

i) Pesquisa de satisfação

A administração pública deve realizar pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos. Os resultados devem ser divulgados, no mínimo, com periodicidade anual, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários. Os dados devem servir 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.

j) Vigência

A Lei nº 13.460/2017 entra em vigor:

- No dia 22 de junho de 2018 para órgãos e entidade da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com população acima de 500 mil habitantes.
- No dia 19 de dezembro de 2018 para os Municípios com população entre 100 mil e 500 mil habitantes; e
- No dia 17 de junho de 2019 para os Municípios com menos de 100 mil habitantes.

4. Como forma de apoio às ações de divulgação, a Atricon disponibiliza sugestão de conteúdo para ser utilizados em publicações acerca do tema. (Anexos I e II).

CONCLUSÃO

5. A normativa estabelece uma série de ações a serem atendidas pelos órgãos públicos visando à melhoria do atendimento à população. Assim, torna-se necessária a adoção de medidas por parte dos órgãos de controle, as quais podem se dar em seis dimensões:

- a) Adequação dos Tribunais de Contas às exigências estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, com destaque para as providências quanto à divulgação da Carta de Serviços ao Usuário e ao funcionamento das Ouvidorias. Alerta-se que, no caso dos Tribunais de Contas, a exigibilidade de tais medidas se dará a contar de 22 de junho de 2018.
- b) Envio de comunicação aos órgãos e entidades da Administração Pública, alertando para a entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017, a fim de que os mesmos se adequem aos requisitos dispostos na Lei; ou a aprovação de uma resolução, no âmbito de cada Tribunal de Contas, com o mesmo intuito.
- c) Oferta de capacitações específicas para os agentes públicos e disponibilização de materiais informativos sobre a Lei. As atividades podem ser desenvolvidas principalmente pelas Escolas de Contas e Ouvidorias.
- d) Elaboração de estudos e levantamentos quanto ao cumprimento da Lei pelos jurisdicionados, visando identificar a situação das Ouvidorias Públicas e as ações voltadas ao atendimento das demandas população, além da verificação dos relatórios gerenciais sobre a prestação dos serviços.



ATRICON

ASSOCIAÇÃO DOS
MEMBROS DOS TRIBUNAIS
DE CONTAS DO BRASIL

- e) Elaboração de estudos e levantamentos quanto ao cumprimento da Lei pelos próprios Tribunais de Contas.
- f) Inserção de ações de fiscalização quanto ao cumprimento da Lei pelos jurisdicionados nos planos de auditorias de cada Tribunal.

Os dispositivos legais ressaltados anteriormente consideraram a informação como um bem público, produzida e ou custodiada pelo Estado, mas que deve estar sempre acessível e a serviço dos cidadãos. Entre os princípios norteadores do direito de acesso à informação constam a boa-fé, a obrigação de divulgar, a promoção de governos abertos, a limitação da abrangência das exceções e a proteção aos denunciantes. Assim, a Atricon entende que a informação é um ativo público. Cabe aos Tribunais de Contas atender aos requisitos da Lei, além de orientar e estimular que os órgãos públicos sigam na mesma direção.


Fábio Túlio Filgueiras Nogueira
Presidente



PREFEIRA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA – MT
 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 13.460/2018** referente a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Santa Terezinha – MT, o qual fornecerá informações que possibilitará a unidade de Controle Interno – UCI 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 – Mediano	3 - Forte	Total
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				0
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

Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	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	3
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		2
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			1
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		2
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		2
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		2
3.18 participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;	X				0
3.19 obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;			X		2
3.20 acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no <u>inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011</u> ;	X				1
3.21 proteção de suas informações pessoais			X		2

3.22 atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade	X				0
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
5. comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.		X			2

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 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
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	3

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				0
16. A manifestação esta sendo dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável?	X				0
17. A administração está exigindo a identificação do requerente chegando a inviabilizar sua manifestação?		X			2
18. Há informação de que são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria?	X				0
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		2
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	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 precípua, 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			1
31. A Ouvidoria propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços?		X			1
32. A Ouvidoria auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei 13.460/2017?		X			1
33. A Ouvidoria propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei?		X			1
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		2
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			1
36. A Ouvidoria recebe, analisa e responde, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos?			X		2
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				0
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				0
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	2
42. A ouvidoria poderá solicita 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	2

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Pergunta - Ponto de Controle	0 – Não	1 – Fraco	2 – Mediano	3 - Forte	Total
43. Há regulamentação específica dispoendo 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			1
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		2
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		2

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

49. Existe regulamento específico dispoendo 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