



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS COROAS

Três Coroas, 24 de fevereiro de 2025.

Ofício nº 02/2025 – Unidade Central de Controle Interno
Município de Três Coroas – RS

À

Exma. Sr.^a Presidenta

Luciana Fogaça dos Santos

Câmara de Vereadores – Município de Três Coroas/RS

Ao cumprimentá-la, vimos respeitosamente comunicar o recebimento do Ofício Circular DCF nº 06/2025 advindo da Direção de Controle e Fiscalização do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS), requisitando informações e documentos adicionais, os quais subsidiarão a emissão de parecer prévio e a análise sobre a regularidade das contas do Poder Legislativo do exercício de 2024, assim sendo, solicita-se que seja respondido o **QUESTIONÁRIO**, apensado a este Ofício.

Ademais, cabe destacar que não se trata de um simples levantamento prospectivo de dados, portanto, o documento deverá ser devidamente preenchido, rubricado e assinado pelo responsável pelas informações, uma vez que estas servirão para instruir o processo de contas anuais.

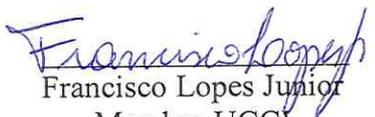
Também, os documentos que estão sendo requeridos pelo TCE-RS devem ser enviados a UCCI para o seguinte endereço de e-mail: controleinterno@trescoroas.rs.gov.br.

Finalizando, é imprescindível que a documentação, bem como as informações, sejam disponibilizadas até o dia **10/03/2025**, para que a remessa das respostas seja realizada em tempo hábil, uma vez que é de responsabilidade da UCCI este envio.

Sem mais, agradecemos a atenção e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,


Nina Mapelli
Coordenadora UCCI
Matrícula 1098-7


Francisco Lopes Junior
Membro UCCI
Matrícula 2636-0


Miriam Eitelvan Führ
Membro UCCI
Matrícula 1212-2

Contas Ordinárias 2024 - Ouvidorias Públicas Municipais - PODER LEGISLATIVO

O presente questionário constitui uma requisição de informações e documentos por parte deste Tribunal de Contas, com a finalidade de instruir os processos de contas ordinárias do exercício 2024.

Desse modo, e como já alertado, é indispensável que as respostas sejam enviadas até o prazo final, sob pena de a inobservância, conforme o caso, caracterizar obstaculização ao controle externo, em infringência à Constituição Estadual, art. 71, § 2º, e à Lei Estadual n. 11.424/00, art. 33, § 1º, e assim sujeitando os gestores responsáveis às consequências legais.

Especificamente em relação a este questionário, passamos ainda as seguintes etapas para preenchimento:

- O questionário deve ser enviado pelo Controle Interno ao responsável pela ouvidoria do Poder Legislativo, que é o agente responsável pelo preenchimento;
- Após a devolução do questionário devidamente preenchido, o Controle Interno deve inserir as respostas no sistema.

1) O Poder Legislativo possui Ouvidoria própria?

- Sim
 Não

2) O(A) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou o(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) realiza as atividades/funções pertinentes à Ouvidoria COM EXCLUSIVIDADE / DEDICAÇÃO EXCLUSIVA?

- Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "2" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

3) A Ouvidoria protege as informações de identificação dos manifestantes com restrição de acesso (sigilo)?

- Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "3" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

4) A Ouvidoria possui espaço físico reservado para o atendimento presencial dos manifestantes, de forma a proteger a sua identificação?

- Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "4" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

5) Quais os canais de comunicação são disponibilizados para PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO pelos cidadãos / manifestantes à Ouvidoria? (marcar todos os canais disponibilizados para registro/protocolo)

- telefone tarifado específico da Ouvidoria (telefone para ligação não gratuita direta com a Ouvidoria)
 telefone tarifado geral (telefone geral para ligação não gratuita e não direta, com transferência para o ramal da Ouvidoria)
 telefone não tarifado (0800) específico da Ouvidoria (telefone para ligação gratuita direta com a Ouvidoria)
 telefone não tarifado (0800) geral (telefone geral para ligação gratuita não direta, com transferência para o ramal da Ouvidoria)
 correspondência física (via Correios, Protocolo-Geral, etc.)
 e-mail
 internet / portal ou site do Poder Legislativo

atendimento presencial

Ajuda:

Responda a pergunta "5" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

5.1) O sistema adotado emite comprovante de recebimento / número de protocolo das manifestações?

Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "5.1" somente se a resposta da pergunta "5" for "internet / portal ou site do Poder Legislativo".

5.2) O sistema adotado permite aos manifestantes acompanharem o trâmite de suas manifestações pela internet / portal ou site do Poder Legislativo?

Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "5.2" somente se a resposta da pergunta "5" for "internet / portal ou site do Poder Legislativo".

5.3) O sistema adotado permite a complementação de informações pelos manifestantes por meio da internet / portal ou site do Poder Legislativo?

Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "5.3" somente se a resposta da pergunta "5" for "internet / portal ou site do Poder Legislativo".

6) O portal / site do Poder Legislativo na internet contém um link denominado "Ouvidoria"?

Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "6" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

6.1) Indicar link. *camara.buscovias.us.gov.br*

Ajuda:

Responda a pergunta "6.1" somente se a resposta da pergunta "6" for "Sim".

7) A Ouvidoria faculta aos manifestantes a utilização de formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações, conforme disposto no artigo 10, § 6º, da Lei nº 13.460/2017?

Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "7" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

8) Além do(a) servidor(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) e, se for o caso, do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria, quem mais tem acesso à IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES? (marcar todos que têm acesso ao teor)

mais ninguém
 o(a) Presidente
 o(a) Vice- Presidente
 os integrantes da Mesa Diretora
 o(a)(s) Diretor(es) e/ou Chefe(s) de Departamento, Direção ou Assessoria

MODELO DE QUESTIONÁRIO

Disponibilizado para facilitar a coleta das informações. O lançamento das respostas deve ser realizado no sistema (acesso pelo link "Responder").

- os servidores que recebem a manifestação para verificações, diligências, fornecimento de informações e respostas
- todos os servidores ocupantes de cargos em comissão
- todos os servidores do Poder Legislativo
- qualquer pessoa, eis que as manifestações são acessíveis para consulta pública

Ajuda:

Responda a pergunta "8" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

9) Há controle do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria? ..

- Sim
- Não

Ajuda:

Responda a pergunta "9" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

9.1) Quantas manifestações foram recebidas pela Ouvidoria em 2024?

- nenhuma
- de 01 a 10
- de 11 a 50
- de 51 a 100
- mais de 100

Ajuda:

Responda a pergunta "9.1" somente se a resposta da pergunta "9" for "Sim".

10) Há controle do cumprimento de prazos pela Ouvidoria para encaminhamento da decisão final administrativa aos respectivos manifestantes, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
- Não

Ajuda:

Responda a pergunta "10" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

10.1) A Ouvidoria cumpre os prazos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017? (considerar as manifestações recebidas em 2024)

- sempre (prazo cumprido em 100% das manifestações)
- a maioria das vezes sim (prazo cumprido em pelo menos 50% das manifestações)
- a maioria das vezes não (prazo cumprido em menos de 50% das manifestações)
- não (prazo descumprido em 100% das manifestações)

Ajuda:

Responda a pergunta "10.1" somente se a resposta da pergunta "10" for "Sim".

11) Quais das atribuições abaixo arrolados são efetivamente exercidas pela Ouvidoria, considerando as previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460/2017? (marcar todas as que são efetivamente exercidas)

- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de

outros órgãos competentes

Ajuda:

Responda a pergunta "11" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

12) A Ouvidoria elabora relatórios periódicos de gestão, na forma dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "12" somente se a resposta da pergunta "1" for "Sim".

12.1) Das informações a seguir arroladas, previstas no artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, quais são contempladas no relatório de gestão periodicamente elaborado pela Ouvidoria? (marcar todas as informações contempladas no último relatório)

- o número de manifestações recebidas no ano anterior
 os motivos das manifestações
 a análise dos pontos recorrentes
 as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Ajuda:

Responda a pergunta "12.1" somente se a resposta da pergunta "12" for "Sim".

12.2) O relatório de gestão periodicamente elaborado pela Ouvidoria é disponibilizado integralmente na internet / portal ou site do Poder Legislativo, para conhecimento público, considerando o disposto no artigo 15, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
 Não

Ajuda:

Responda a pergunta "12.2" somente se a resposta da pergunta "12" for "Sim".

12.3) Anexar o último relatório de gestão elaborado.

Ajuda:

Responda a pergunta "12.3" somente se a resposta da pergunta "12" for "Sim".

13) No Poder Legislativo, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é feita por meio de Conselho de Usuários, conforme previsto no artigo 18 da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
 Não

14) O Poder Legislativo elaborou e divulgou a sua Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no artigo 7º, caput e parágrafos, da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
 Não

14.1) A Carta de Serviços ao Usuário contempla quais das informações abaixo arroladas, previstas no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei nº 13.460/2017? (marcar todas as informações contempladas na Carta de Serviços ao Usuário divulgada pelo Poder Legislativo)

- serviços oferecidos
 requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço
 principais etapas para 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

- prioridades de atendimento
- previsão de tempo de espera para atendimento
- mecanismos de comunicação com os usuários
- procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários
- mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Ajuda:

Responda a pergunta "14.1" somente se a resposta da pergunta "14" for "Sim".

14.2) A Carta de Serviços ao Usuário é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação no portal / site do Poder Legislativo na internet, conforme disposto no artigo 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
- Não

Ajuda:

Responda a pergunta "14.2" somente se a resposta da pergunta "14" for "Sim".

14.3) Indicar link para acesso à Carta de Serviços.

Ajuda:

Responda a pergunta "14.3" somente se a resposta da pergunta "14.2" for "Sim".

15) O Poder Legislativo realiza pesquisa(s) para avaliar os serviços prestados, conforme disposto no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
- Não

15.1) Os resultados das pesquisas são integralmente publicados no portal / site do Poder Legislativo, incluindo o ranking dos órgãos ou serviços com maior incidência de reclamação dos usuários no período, conforme disposto no artigo 23, § 2º, da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
- Não

Ajuda:

Responda a pergunta "15.1" somente se a resposta da pergunta "15" for "Sim".

15.2) Os resultados das pesquisas servem 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, conforme disposto no artigo 23, § 2º, da Lei nº 13.460/2017?

- Sim
- Não

Ajuda:

Responda a pergunta "15.2" somente se a resposta da pergunta "15" for "Sim".