



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

**RELATÓRIO DE AUDITORIA**

**Ação de Auditoria nº:** 005/2022

**Setor Auditado:** Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS.

**Objeto da Auditoria:** Avaliar o grau de implementação e regulamentação da Lei Federal nº. 13.460/2017, referente aos processos de ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Porto Murtinho – MS.

## **1. INTRODUÇÃO**

A Controladoria Geral da Câmara Municipal de Porto Murtinho, criada pela Lei Complementar Municipal nº. 050/2016, apresenta o relatório dos trabalhos de auditoria – Ação nº. 005/2022, realizada na Ouvidoria Legislativa, com o escopo de avaliar o grau de implementação e regulamentação da Lei Federal nº. 13.460/2017, referente aos processos de ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Porto Murtinho – MS.

### **1.1. Questões de Auditoria**

Q1 – Qual é o grau de implementação e regulamentação da Ouvidoria na Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS, de acordo com os preceitos da Lei Federal nº. 13.460/2017?

### **1.1. Visão geral do objeto**

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu em seu artigo 37, §3º, I, mecanismos voltados a participação popular diante da necessidade da manutenção e constantes avaliação dos serviços prestados pela Administração Pública, conforme segue:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [...]”



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;”

O mecanismo estabelecido visando cumprir tal preceito constitucional é denominada de **Ouvidoria Pública**, que conforme o manual de boas práticas da CGU (Controladoria Geral da União) “tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas”.

Destaca ainda que “a qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.”

Nesse contexto, a Lei Federal nº. 14.460, de 26 de junho de 2017, estabeleceu regras para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, cuja obrigatoriedade da implantação da Ouvidoria está prevista em seu artigo 10, *in verbis*: “A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente”.

Quanto as técnicas de auditoria, utilizou-se a análise documental, observações e entrevistas, seguindo os critérios normativos da Constituição Federal de 1988; Lei Federal nº. 13.460/2017, Lei Complementar Municipal nº. 71/2022, bem como demais normas legais aplicáveis.

Também com objetivos de aperfeiçoamento, comparou algumas ouvidorias já implementadas por outros órgãos do Poder Legislativo Municipal do Estado de Mato Grosso do Sul, como boas práticas de gestão.

Destaca-se que a verificação da transparência ativa e passiva não faz parte do escopo deste trabalho, sendo avaliado pela Ação de Auditoria nº. 006/2022, conforme PAAI (Plano Anual de Auditoria Interna) do exercício de 2022.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

Os resultados esperados do presente trabalho de auditoria é a efetiva implantação do canal de ouvidoria nesta Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS, em atendimento a Lei Federal nº. 13.460/2017 e demais normas pertinentes.

## **2. ACHADOS DE AUDITORIA**

No presente item é apresentado os achados segundo os objetos as quais foram encontrados, os critérios que fundamentam, as evidências, possíveis causas, os efeitos e consequências potenciais e/ou reais, bem como boas práticas de gestão.

### **2.1. Ausência de regulamentação da Ouvidoria Legislativa**

Verificou que a Lei Complementar Municipal nº. 071/2022, que dispõe sobre a estrutura organizacional da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS, em seu art. 17, criou o setor de ouvidoria, com as seguintes atribuições:

Art. 17. Compete Ouvidoria da Câmara Municipal:

- I – Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- II – Propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS;
- III – Propor à Presidência audiências públicas com os diversos segmentos da sociedade;
- IV – Propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades;
- V – Encaminhar à Presidência denúncias que necessitem de maiores esclarecimentos junto ao Tribunal de Contas dos Municípios, Ministério Público ou outras unidades competentes;
- VI – Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos
- VII – Prestar assessoria ao Presidente e à Mesa Diretora em assuntos relacionados à área;
- VIII – Administrar contratações referentes à área de atuação;
- IX - Desempenhar atividades correlatas, em apoio ao desenvolvimento dos trabalhos

Contudo, não há um regulamento específico que trata do funcionamento, atribuições e escolha do Ouvidor, bem como demais aspectos operacionais da Ouvidoria, como exige a Lei Federal nº. 13.460/2017.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

Destaca-se que em relação as atribuições da Ouvidoria previstas no art. 17 da Lei Complementar Municipal nº. 071/2022, carece de inclusão das previstas no art. 13<sup>1</sup> da Lei Federal nº. 13.460/2017, como boas práticas de gestão.

Em relação à estrutura e hierarquia organizacional, as boas práticas sugerem que o setor de ouvidoria seja subordinado diretamente a autoridade máxima do órgão, conforme Decreto Federal nº. 9.492/2018<sup>2</sup>.

Na Câmara Municipal de Porto Murtinho -MS, não foi possível verificar como está estruturado e subordinado o setor de ouvidoria, tendo em vista ausência de organograma formalizado.

A necessidade da subordinação direta a autoridade máxima da instituição, visa garantir o exercício da função com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Nesse sentido, a Controladoria Geral deste Poder Legislativo Municipal, como ação preventiva e orientativa, sugeriu ato de regulamentação à Presidência, encaminhado por meio da C.I. nº. 012/2022, de 17/10/2022.

## **2.2. Ausência de responsável pela Ouvidoria Legislativa**

De acordo com a Lei Complementar Municipal nº. 071/2022, que dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos (PCCV) da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS, foi criado a função de Ouvidor, com provimento de confiança, a ser

---

<sup>1</sup> Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - 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; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

<sup>2</sup> Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

ocupado por servidor do quadro efetivo, com nível de escolaridade médio, conforme segue:

SÍMBOLO	QTDE	FUNÇÃO	VENCIMENTO	CH	REQUISITOS
FG	01	CHEFE DE OUVIDORIA	ATÉ 100%	40	Ensino Médio completo

Não obstante, segundo o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOup)<sup>3</sup> elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), tal requisitos não confere boas práticas de gestão, pois a função exige compatibilidade entre as responsabilidades assumidas junto a várias atribuições a serem cumpridas, senão vejamos:

A existência de critérios claros e objetivos para nomeação e designação do ouvidor, por sua vez, deve estar, preferencialmente, formalizada em ato normativo. Tal previsão permitirá a comprovação da **capacitação técnica, conhecimentos ou experiência em atendimento ao público, mediação de conflitos e demais atividades relacionadas às finalidades da Ouvidoria**. Deve ainda estar fundamentada em critérios de **probidade administrativa** e na exigência de **conduta ilibada para o exercício do cargo de ouvidor**. Em especial, a definição prévia de requisitos para nomeação de ouvidor pode trazer consigo maior objetividade e imparcialidade ao processo de escolha, evitando favorecimentos pessoais (**grifei**).

Ainda, destaca-se que no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOup), item “Capacidades e Garantias do Titular” relacionados a escolaridade da equipe, sugere que o ouvidor detenha **ensino superior ou pós-graduação**, conforme segue:

### 1.2.3 Escolaridade da equipe

**Verificador:** Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?

**Tipo de escala:** *Situacional*

Nível	Evidências	Orientações
<b>Limitado</b> Até 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.	Não é necessária comprovação	Não é necessária a inclusão de textos ou arquivos.
<b>Básico</b>	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência)	No preenchimento do formulário, deverão ser

<sup>3</sup><https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#capacidades-e-garantias-do-titular>



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

<b>Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.</b>	em que conste os nomes, lotação e escolaridade dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; <b>ou</b> Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a escolaridade de cada membro.	anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
<b>Sustentado</b> <b>Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 20% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.</b>	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e escolaridade dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; <b>ou</b> Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a escolaridade de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
<b>Otimizado</b> <b>Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possui pós-graduação lato-sensu ou estrito-sensu.</b>	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e escolaridade dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; <b>ou</b> Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a escolaridade de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.

**Tabela 01 – Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**

**Fonte:** <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>

Recomenda-se, portanto, que na elaboração do regulamento e preenchimento do cargo ou função de ouvidor, observe a hierarquia sugerida, bem como os critérios de escolaridade e *expertise* na área, caso necessário alterar a LC Complementar Municipal nº. 071/2022 de que trata dos requisitos para o cargo.

### **2.3. Ausência de canal eletrônico e físico de fácil acesso a Ouvidoria Legislativa**

Constatou-se que embora no portal oficial da Câmara Municipal de Porto Murtinho -MS, possua a “Carta de Serviços aos Usuários”, exigência prevista no *caput* do art. 7º, da Lei Federal nº. 13.460/2017, e no item 5, previu “Canal de Ouvidoria”, tal



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

ferramenta não foi localizada, contando apenas com um e-mail para contato ([ouvidora@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidora@portomurtinho.ms.leg.br)), conforme pode ser visualizado na imagem 01.

The screenshot shows a web browser window with the URL [portomurtinho.ms.leg.br/institucional/carta-de-servicos](https://www.portomurtinho.ms.leg.br/institucional/carta-de-servicos). The page content is as follows:

Lei Orgânica Municipal (LOM)	<b>Horário de Atendimento ao Público:</b>
Estatuto dos Servidores Públicos	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 12h00min.
Leis Municipais	<b>Horário das Sessões Ordinárias:</b>
Legislação Estadual	Terça-feira às 18h.00min.
Legislação Federal	
<b>Transparência</b>	
Orçamento e Finanças	
Convênios	
Licitações e Contratos	
Recursos Humanos	
Patrimônio	
Contas Públicas	
Diárias e Passagens	
Resoluções	
Portarias	
Acesso à Informação	
Dados Abertos	

**4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Telefone: (67) 3287-1277  
E-mail: [camaraportomurtinhoms@gmail.com](mailto:camaraportomurtinhoms@gmail.com) ou [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br)

**5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

– Fale Conosco – Contato: Portal da Transparência, o contato direto com a Câmara Municipal de Porto Murtinho e seus Setores para consulta, solicitação, informação, sugestão, dentre outros.

Requisitos: Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome e e-mail.

– Ouvidoria da Câmara Municipal: Canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS. E-mail: [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br)

Requisitos: Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome e e-mail.

– Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou Acesso à Informação: possibilita solicitação de qualquer informação de competência do Legislativo Municipal, tais como administração, educação, saúde, meio ambiente, trânsito e finanças, dentre outros. Link: [https://esic.qualitysistemas.com.br/login/camara\\_municipal\\_de\\_porto\\_murtinho](https://esic.qualitysistemas.com.br/login/camara_municipal_de_porto_murtinho)

Requisitos: Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome completo, CPF e e-mail. Os dados fornecidos serão protegidos conforme Política de Privacidade e Proteção de Dados da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS.

The right sidebar contains social media links for Facebook, YouTube, and Instagram, a 'Pesquisa de Opinião' section with a poll 'Gostou do novo portal?' (Total de votos: 152), and a 'Acompanhe a Câmara' section with a registration form for the newsletter.

Imagem 01. Carta de Serviços aos Usuários da Câmara Municipal de Porto Murtinho - MS  
Fonte: <https://www.portomurtinho.ms.leg.br/institucional/carta-de-servicos>

O Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2019) enfatiza que o uso de ferramentas tecnológicas é essencial para que a ouvidoria possa atender ao usuário de maneira rápida e segura.

É muito importante, nesse sentido, que a Ouvidoria disponha de sistema informatizado por meio do qual possa receber manifestações, registrar as manifestações recebidas em outro canal de atendimento, acompanhar os andamentos e registrar as respostas em tempo hábil, mantendo o usuário informado acerca do estado da sua manifestação (CGU, 2019).

Ainda de acordo com o manual da CGU<sup>4</sup>, embora o e-mail seja um canal de comunicação muito utilizado pelas ouvidorias, **não é recomendável sua forma isolada e exclusiva, tendo em vista ausências de sistemas de protocolos que garantam o acompanhamento das manifestações pelos usuários.**

<sup>4</sup> BRASIL, Controladoria Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. 2019. Disponível em: [https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019\\_web.pdf](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf). Acesso em 20 dez. 2022.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

Como boas práticas de gestão, apresentou o Canal de Ouvidoria das Câmaras Municipais de Campo Grande/MS (imagem 02), Dourados/MS (imagem 03) e Três Lagoas/MS (imagem 03):

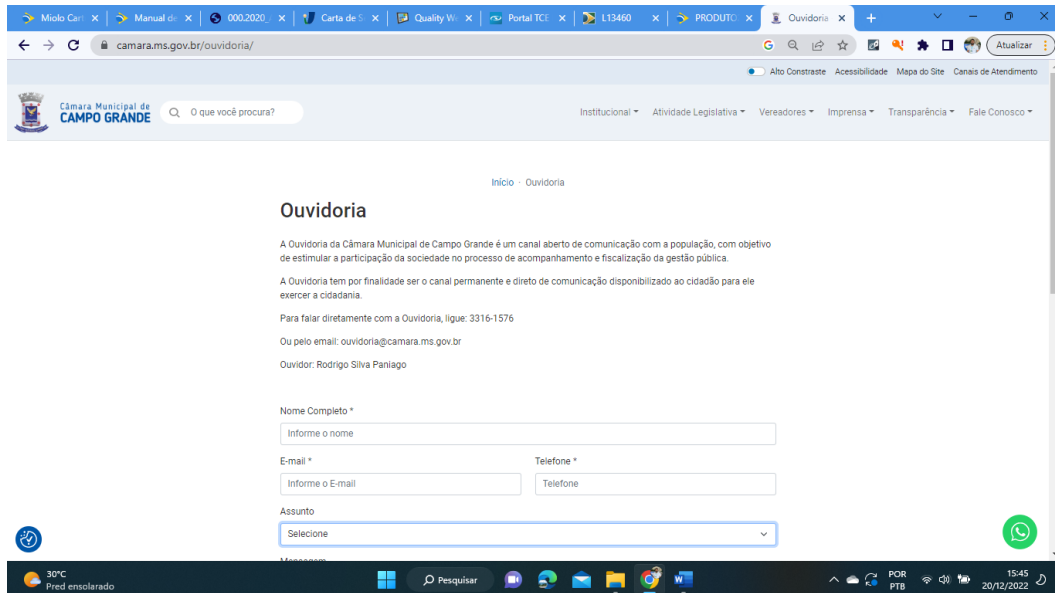


Imagem 01. Ouvidoria da Câmara Municipal de Campo Grande – MS  
Fonte: <https://camara.ms.gov.br/ouvidoria/>



Imagem 01. Ouvidoria da Câmara Municipal de Dourados - MS  
Fonte: <https://www.camaradourados.ms.gov.br/ouvidoria>





**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

Imagem 01. Ouvidoria da Câmara Municipal de Três Lagoas - MS  
Fonte: <https://eouve.com.br/#/>

Já com relação ao espaço físico para o atendimento presencial, verificou que a Câmara Municipal de Porto Murtinho -MS **não possui infraestrutura suficiente para acomodar o setor de ouvidoria**, devido a limitação de espaço no prédio do órgão.

Um dos aspectos que garantem a maturidade de uma ouvidoria pública é a questão do espaço físico adequado, com mobiliário mínimo, equipamentos (telefones, computadores, impressoras), acessível, bem-sinalizado e seguro para o atendimento presencial dos cidadãos.

Tal espaço deve ser capaz de garantir um acolhimento privativo e de forma a salvaguardar a identidade do manifestante. Por essa razão, o modelo de maturidade da CGU (2019), considera como “nível ótimo” a existência de um espaço específico e bem-sinalizado.

#### **2.4. Adequação da Carta de Serviços ao Usuário conforme legislação específica**



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

Verificou-se que a Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS divulga em seu site oficial a Carta de Serviços ao Usuário (Anexo I deste relatório), conforme determina o art. 14, da Lei Federal nº. 13.460/2017.

Contudo, com relação ao item 7 – Principais serviços, **não apresenta a previsão do prazo máximo para a prestação de cada serviços listados**, conforme prevê o inciso IV, §2º, art. 7º da Lei 13.460/2017.

### **7. PRINCIPAIS SERVIÇOS**

**Consulta à Legislação Municipal:** A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

**Como posso obter esse serviço?** Pelo Portal da Câmara Municipal de Porto Murtinho, <https://www.portomurtinho.ms.leg.br/>, no link “**LEIS MUNICIPAIS**”, é possível efetuar a pesquisa utilizando o número do ato ou palavra-chave, ou ainda, utilizando a pesquisa avançada ou buscando a legislação por assunto.

**Consulta e Acompanhamento de Proposições:** Presencialmente ou no Portal da Câmara Municipal de Porto Murtinho é possível consultar e acompanhar a tramitação dos Projetos de Lei, Emendas, Moções, Pedidos de Informações, Pedidos de Providências e Indicações.

**Como posso obter esse serviço?** Para consulta e acompanhamento dos Projetos de Leis e suas tramitações, basta ir ao Menu, Processo Legislativo e clicar no link “Sistema de Apoio ao Processo Legislativo”, link: <https://sapl.portomurtinho.ms.leg.br/>

As consultas às proposições também poderão ser realizadas junto à Secretaria da Câmara Municipal de Porto Murtinho através do telefone (67) 3287-1277, ou presencialmente, no endereço Rua Dr. Costa Marques, 400 – Centro, Porto Murtinho – MS.

Verifica-se também que não há na Carta de Serviços ao Usuário, os requisitos previstos no §3º, art. 7º da Lei Federal nº. 13.460/2017, *in verbis*:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

(...)



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

§ 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 - 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.

A operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário será objeto de regulamentação de cada Poder, conforme estabelecido no §5º, art. 7º da Lei Federal nº. 13.460/2017.

### **3. RECOMENDAÇÕES**

- a) Recomenda-se a regulamentação da Lei Federal nº. 13.460/2017, com a efetiva implementação da Ouvidoria Legislativa, observando as atribuições e competências previstas no art. 13 do referido diploma legal, bem como instituindo os canais de comunicação eletrônico, conforme boas práticas de gestão de outros órgãos legislativos municipais, bem como infraestrutura adequada para o seu funcionamento de forma presencial;
- b) Recomenda-se, que na elaboração do regulamento e provimento do cargo ou função de ouvidor, observem a hierarquia sugerida com a subordinação direta à autoridade máxima do órgão, bem como os critérios de escolaridade e *expertise* na área, de preferência servidores com ensino superior, e se necessário, propor a alteração da Lei Complementar Municipal nº. 071/2022 de que trata dos requisitos para preenchimento do cargo.
- c) Recomenda-se adequação na Carta de Serviços ao Usuário, com as informações mínimas necessárias, conforme estabelece o art. 7º, §2º e §3º da Lei Federal nº. 13.460/2017.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

- d) Recomenda-se a regulamentação específica sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelecido no §5º, art. 7º da Lei Federal nº. 13.460/2017.

#### **4. MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA**

O trabalho de auditoria avaliou o grau de implementação da Ouvidoria nesta Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS, conforme a Lei Federal nº. 13.460/2017. Neste sentido, em conformidade com o que dispõe o item 7.4 da Instrução Normativa SCI nº. 002/2018, **encaminha-se o presente relatório de auditoria ao Diretor Geral e Presidente da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS, para manifestação dos respectivos achados e das recomendações proferidas, no prazo de 30 (trinta) dias.**

É o relatório.

Porto Murtinho – MS, 04 de janeiro de 2023.

**Alexssander Freitas do E. Santo**  
Controlador Interno – Matrícula nº. 34-01  
Responsável pela Auditoria



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

**ANEXO I**  
**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**1. APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, tem por objetivo informar o 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.

As informações divulgadas através deste instrumento deverão ser claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, além da atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Portanto, a Carta de Serviços ao Usuário, é um instrumento de gestão que reflete o caráter social e democrático do órgão, uma vez que informa aos cidadãos quais os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços, estabelecendo-se como um mecanismo de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

**2. O PODER LEGISLATIVO**

A Câmara Municipal de Porto Murtinho - MS, órgão do Poder Legislativo Municipal, é responsável pelo exercício da função legislativa no âmbito do Município de Porto Murtinho - MS, exercendo funções legislativas, fiscalizadoras, administrativas, judiciárias e de assessoramento, tendo como suas principais atividades:

- Legislar sobre leis de interesse local ou que suplementem a legislação Federal ou Estadual, no que couber;
- Dar posse ao Prefeito e Vice-Prefeito Municipal;
- Exercer a fiscalização e o controle externo da Administração Pública Municipal;
- Elaborar proposições de sua competência e que representem os interesses da comunidade;
- Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- Julgar as contas de governo que o Prefeito deve anualmente prestar, após manifestação do Tribunal de Contas do Estado e consulta pública;



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

- Definir prioridades para as políticas públicas municipais, deliberando sobre os Projetos de Lei do Plano Plurianual, das Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento Anual;
- Atuar como órgão mediador das discussões federativas e comunitárias;
- Administrar-se institucionalmente, exercendo a gestão de seus serviços internos.

### **3. ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

A Câmara Municipal de Porto Murtinho atende ao público em sua sede, localizada na Rua Dr. Costa Marques, 400, Bairro Centro, Município de Porto Murtinho - MS.

#### **Horário de Atendimento ao Público:**

Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 12h00min.

#### **Horário das Sessões Ordinárias:**

Terça-feira às 18h:00min.

### **4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Telefone: (67) 3287-1277

E-mail: [camaraportomurtinhoms@gmail.com](mailto:camaraportomurtinhoms@gmail.com) ou [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br)

### **5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

– **Fale Conosco – Contato:** Portal da Transparência, o contato direto com a Câmara Municipal de Porto Murtinho e seus Setores para consulta, solicitação, informação, sugestão, dentre outros.

**Requisitos:** Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome e e-mail.

– **Ouvidoria da Câmara Municipal:** Canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS. E-mail: [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br)

**Requisitos:** Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome e e-mail.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

– **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou Acesso à Informação:** possibilita solicitação de qualquer informação de competência do Legislativo Municipal, tais como administração, educação, saúde, meio ambiente, trânsito e finanças, dentre outros. Link: [https://esic.qualitysistemas.com.br/login/camara\\_municipal\\_de\\_porto\\_murtinho](https://esic.qualitysistemas.com.br/login/camara_municipal_de_porto_murtinho)

**Requisitos:** Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome completo, CPF e e-mail. Os dados fornecidos serão protegidos conforme Política de Privacidade e Proteção de Dados da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS.

## **6. PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO – MS**

Site: <https://www.portomurtinho.ms.leg.br/>

Através do Portal da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS ocorre a ampla divulgação de uma série de informações institucionais, sendo considerado um instrumento de controle social, constituindo-se de um canal aberto para proporcionar a interlocução entre o Poder Legislativo e a Comunidade, possibilitando o acesso a diversos serviços, tais como:

– **Legislação Municipal:** Lei Orgânica do Município, Estatutos, Códigos Municipais, Leis Ordinárias, Leis Complementares, Decretos e Resoluções, atualizadas constantemente.

– **Organização Câmara Municipal de Porto Murtinho:** Regimento Interno, Funções da Câmara, Mesa Diretora, Bancadas, Estrutura Organizacional, Vereadores, Servidores.

– **Processos Legislativos:** Comissões, Proposições, Sessões Plenárias, Atas das Sessões, Resoluções e Decretos.

– **Transparência Pública:** acesso as Contas Públicas, Demonstrativos Contábeis, Licitações e Contratos, informações sobre Cargos e Salários, Subsídios, Diárias, Controle Patrimonial, relatórios Ouvidoria Parlamentar, Controle Externo.

– **Acesso à Informação:** Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Fale Conosco/Contato e Ouvidoria.

- **Política de Privacidade e Proteção de Dados:** Compilação de regras de boas práticas e de governança para tratamento de dados pessoais, de observância obrigatória por todas as unidades da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS.

## **7. PRINCIPAIS SERVIÇOS**

**Consulta à Legislação Municipal:** A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO**  
**- Controladoria Geral-**

Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

**Como posso obter esse serviço?** Pelo Portal da Câmara Municipal de Porto Murtinho, <https://www.portomurtinho.ms.leg.br/>, no link “**LEIS MUNICIPAIS**”, é possível efetuar a pesquisa utilizando o número do ato ou palavra-chave, ou ainda, utilizando a pesquisa avançada ou buscando a legislação por assunto.

**Consulta e Acompanhamento de Proposições:** Presencialmente ou no Portal da Câmara Municipal de Porto Murtinho é possível consultar e acompanhar a tramitação dos Projetos de Lei, Emendas, Moções, Pedidos de Informações, Pedidos de Providências e Indicações.

**Como posso obter esse serviço?** Para consulta e acompanhamento dos Projetos de Leis e suas tramitações, basta ir ao Menu, Processo Legislativo e clicar no link “Sistema de Apoio ao Processo Legislativo”, link: <https://sapl.portomurtinho.ms.leg.br/> As consultas às proposições também poderão ser realizadas junto à Secretaria da Câmara Municipal de Porto Murtinho através do telefone (67) 3287-1277, ou presencialmente, no endereço Rua Dr. Costa Marques, 400 – Centro, Porto Murtinho – MS.

## **8. DENÚNCIA**

Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Porto Murtinho eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo Municipal ou relacionada com matéria de sua competência.

**Como posso obter esse serviço?** Através do portal <https://www.portomurtinho.ms.leg.br/>, pelo Canal “**OUVIDORIA**”, ou através do e-mail [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br), pelo telefone (67) 3287-1277, ou presencialmente.

## **9. CERTIDÕES E CÓPIAS**

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal de Porto Murtinho cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo Municipal.

**Como posso obter esse serviço?** Diretamente na sede da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS, localizada na Rua Dr. Costa Marques, 400, Bairro Centro, junto à Secretaria, ou através do e-mail [camaraportomurtinhoms@gmail.com](mailto:camaraportomurtinhoms@gmail.com) e pelo telefone (67) 3287-1277.





**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO  
- Controladoria Geral-**

**10. SOLUÇÃO DE DÚVIDAS E DIFICULDADES**

Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal Porto Murtinho - MS para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas do Poder Legislativo Municipal.

**Como posso obter esse serviço?** – No link da “**OUVIDORIA**”, preenchendo o formulário de contato ou por e-mail: [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br)

– No link do **Fale Conosco – CONTATO**, no site institucional da Câmara Municipal de Porto Murtinho - MS: <https://www.portomurtinho.ms.leg.br/>

– Presencialmente ou através do telefone (67) 3287-1277;

– Por e-

mail: [camaraportomurtinhoms@gmail.com](mailto:camaraportomurtinhoms@gmail.com) ou [ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br](mailto:ouvidoria@portomurtinho.ms.leg.br)