



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

Processo nº 1499/2022

UG's: Prefeitura Municipal de Vargem Alta.

Fundo Municipal de Saúde de Vargem Alta.

Serviço Autônomo de Água e Esgoto-SAAE.

Instituto de Previdência dos Servidores Públicos-IPREVA.

Período Inspeccionado: Ano de 2022.	Período de realização da inspeção: abril e maio de 2022.	Objeto a ser inspecionado: Averiguar a implementação e cumprimento da Lei Federal 13.460/2017 de competência do SCS- Sistema de Comunicação Social e funcionamento/operacionalização do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).
Responsável pelos órgãos/entidades inspeccionados		
Paula Sartório dos Santos Paiva – Procuradoria Geral do Município; Daniela Aparecida Balbino Ferraço – Controladoria Geral do Município; Eliane Perim Turini – Secretaria Municipal de Gabinete; Thadeu dos Santos Orletti – Secretaria Municipal de Finanças; Camila Maria Juffu Lorenzoni – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social; Deoclacino de Souza Cardoso Netto – Secretaria Municipal de Obras, Serviços Urbanos e Interior; Elias Abreu de Oliveira – Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Esportes; Mechele de Oliveira Sampaio – Secretaria Municipal de Educação; Helimar Rabello – Secretaria Municipal de Meio Ambiente; Jhonata Silva Scaramussa – Secretaria Municipal de Saúde; Ozeas Pasti – Secretaria Municipal de Agricultura; Berg da Silva – Secretaria Municipal de Administração; Loraine Fardin Zavarise – Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos-IPREVA; José Américo Salvador – Serviço Autônomo de Água e Esgoto-SAAE.		
Equipe Técnica		
Nome	Cargo	Matrícula
Daniela Aparecida Balbino Ferraço	Controladora Municipal	008818
Emerson Cereza Souza	Assistente de Gestão de Controladoria	009174



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 001/2022

Lei Federal nº 13.460/2007 e e-SIC

1. INFORMAÇÕES SOBRE O OBJETO DA AUDITORIA – CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

O presente relatório refere-se à auditoria realizada sobre a implantação e cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2007 e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) em cumprimento ao Plano Anual de Auditoria Interna – PAAI 2022 elaborado por esta Controladoria Municipal e aprovado pelo Decreto nº 4635, de 08 de fevereiro de 2022.

Objetivando atender com eficiência os usuários dos serviços públicos da administração pública, faz-se necessário o acompanhamento das rotinas frente às demandas e cumprimento legal.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2007, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no que se estabelece normas básicas para atendimento, tramitação dos pedidos do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) e da ouvidoria municipal.

Consciente da importância do atendimento adequado aos usuários dos serviços públicos e do cumprimento legal, esta Controladoria tem se empenhado para manter a funcionalidade e a operacionalidade dos serviços da Prefeitura Municipal de Vargem Alta, bem como em proporcionar melhorias, com base em novas demandas dos usuários e dos órgãos de controle externo.

2. METODOLOGIA

A auditoria no cumprimento da Lei Federal nº 13.460/17 e do funcionamento do e-SIC foi realizada por meio de formulário enviado as secretarias municipais e autarquias, verificação física em alguns ambientes públicos e ainda verificação no site do município, sendo analisados o conhecimento das secretarias quanto os direitos dos usuários, as informações disponíveis nos espaços físicos e no site.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

3. CONSTATAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Cumpre-nos destacar que o prazo inicialmente previsto para execução da auditoria sofreu alteração devido a extensão dos trabalhos, bem como o preenchimento dos formulários e demais inspeções instauradas por esta Controladoria objetivando analisar e acompanhar diversas áreas da Prefeitura.

Com base na Lei Federal nº 13.460/2017, na Lei Federal nº 12.527/2011 e na Lei Municipal nº 1.185/2016, foram realizadas diversas análises nas secretarias desta municipalidade, dessa forma foi elaborado formulário, o qual foi disponibilizado por link, para preenchimento pelas secretarias e que as mesmas poderiam disponibilizar para diversos departamentos que considerasse pertinente, diante disso segue os questionamentos formulados para as secretarias, Ipreva e Saae:

- 1) O atendimento é realizado por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais? (Art. 5º, Lei 13;460/2017).
- 2) Os prazos para resposta são cumpridos? (20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias).
- 3) É utilizado procedimentos de autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedando assim a exigência de reconhecimento de firma? Salvo em caso de dúvida de autenticidade.
- 4) É de conhecimento de todos do setor o Código de Ética dos Agentes Públicos desta municipalidade? (Decreto nº 4.689/2022).
- 5) Os sistemas dispõem de aplicações que simplificam o atendimento ao usuário? Como emissão de certidões online, e autenticação das mesmas. OBS: Se SIM apresente de maneira resumida as principais ferramentas disponíveis, e se NÃO, apresente sugestões que simplificariam a rotina do setor.
- 6) Dentre os direitos dos usuários está o direito de acompanhar as demandas solicitadas, diante disso, o setor dispõe de ferramenta de acesso que permite o acompanhamento das solicitações realizadas



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

pelos usuários? Em caso de resposta positiva, cite os métodos de acompanhamento.

- 7) Dentre os direitos dos usuários está o direito de ter suas informações pessoais protegidas, desta forma o setor dispõe de cuidados que visam proteger as informações pessoais dos usuários? Em caso de resposta positiva, cite.
- 8) O setor tem conhecimento da Lei nº 13.460/2017?

Fonte: Formulário-Geral (Auditoria nº 01/2022) Disponibilizada para as Secretarias Municipais no dia 07/06/2022.

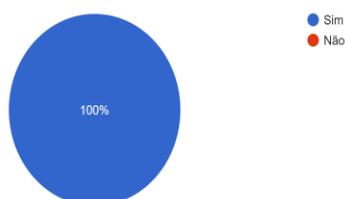
Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1w5ixPb7QNeaeJ4ppyT5VS1kc32x-l_OcZxy10Jm458vNqw/viewform?usp=sf_link>.

Os formulários foram respondidos pela Secretaria de Saúde, Secretaria de Administração (Controle de Frotas, Setor de Patrimônio, Setor de Recursos Humanos), Procuradoria Geral, Secretaria de Agricultura, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Obras, Secretaria de Educação, Secretaria de Finanças, Secretaria de Turismo, Secretaria de Assistência Social e pelo Ipreva e Saae, considerando ainda que algumas secretarias responderam fora do prazo preestabelecido, mas que foram considerados para efeito da auditoria.

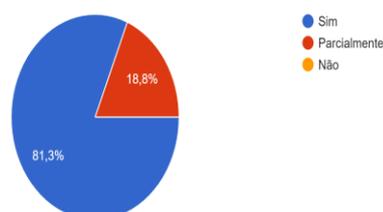
Os resultados das respostas dos formulários foram parcialmente satisfatórios, em relação ao conhecimento das regras e seu cumprimento pelas secretarias, considerando a porcentagem dos itens 01 ao 04, conforme apresentado abaixo:

Imagem I: Resumo das respostas apresentadas no formulário respondido pelas secretarias.

1) O atendimento é realizado por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, assegurando prioridades legais? (Art. 5º, Lei 13.460/2017).
16 respostas



2) Os prazos para resposta são cumpridos? (20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias).
16 respostas





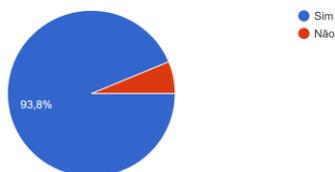
PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

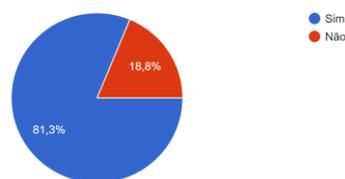
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

3) É utilizado procedimentos de autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedando ... firma? Salvo em caso de dúvida de autenticidade.
16 respostas



4) É de conhecimento de todos do setor o Código de Ética dos Agentes Públicos desta municipalidade? (Decreto nº 4.689/2022).
16 respostas



Fonte: Formulário-Geral (Auditoria nº 01/2022) Disponibilizada para as Secretarias Municipais no dia 07/06/2022 – Resumo em gráfico. Link:<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1w5ixPb7QNeaeJ4ppyT5VS1kc32x-I OcZY10Jm458vNqw/viewform?usp=sf_link>.

Em relação ao item 05, o qual trata de aplicações que simplificam o atendimento ao usuário constatou-se que são poucos os serviços que são atendidos online, ou de maneira simplificada, dessa forma alguns setores/secretarias fizeram sugestões considerando as demandas existentes no departamento, como agendamento online de consultas programadas para a atenção primária, implantação de tele consulta, sistema 100% online da ouvidoria e emissão de DAM nas secretarias do respectivo serviço solicitado.

Sobre o acompanhamento das demandas e solicitações, verificou-se que em sua maioria o acompanhamento acontece de maneira física, não estando disponível sistema de acompanhamento dos processos e solicitações online. Verificou-se que existe a ferramenta disponível no site para acompanhamento das demandas, porém consta desatualizada visto que não demonstra em tempo real a localização e a situação dos processos.

Outro questionamento realizado por meio do formulário foi em relação a proteção dos dados dos usuários considerando as informações constantes nos processos, as respostas demonstram uma situação satisfatória, porém conforme MATRIZ DE RISCOS (fls. 29 a 32), na qual considerou a proteção de dados dos usuários como um item de alto risco, fazemos considerar que as respostas do formulário não são suficientes para manifestação quanto ao atual manuseio das informações dos usuários, dessa forma esta Controladoria entende que cabe orientações quanto a LGPD¹, e demais instruções quanto ao manuseio das informações dos usuários.

¹ LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

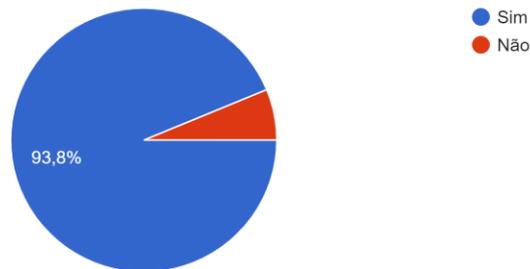
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

Por fim, o formulário apresentado às secretarias municipais encerrou-se com o item 08, que trata do conhecimento da Lei nº 13.460/2017 por parte das equipes, e ficou constatado que nem todas as secretarias são conhecedoras da referida lei, dessa forma cabe as secretarias buscarem as legislações pertinentes para atendimento.

Imagem II: Resumo da resposta apresentadas no item 08 do formulário respondido pelas secretarias.

8) O setor tem conhecimento da Lei nº 13.460/2017?
16 respostas



Fonte: Formulário-Geral (Auditoria nº 01/2022) Disponibilizada para as Secretarias Municipais no dia 07/06/2022 – Resumo em gráfico. Link:<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1w5ixPb7QNeaeJ4ppyT5VS1kc32x-I_OcZXY10Jm458vNqw/viewform?usp=sf_link>.

Considerando o objeto auditado foram feitas adaptações no formulário para preenchimento pela Secretaria de Gabinete, em análise as respostas enviadas pela secretaria constatou-se que é cumprida a ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e prioridade, são cumpridos os prazos estabelecidos na lei, e nos casos de autenticação de documentos os mesmos são realizados pelos próprios agentes, e ainda o código de Ética é de conhecimento da secretaria.

Em relação ao item 05, a situação se repete conforme apresentado anteriormente pelas demais secretarias considerando as ferramentas apresentadas como existentes.

No item 06, o qual tratou de questionamentos relacionados ao direito dos usuários de acompanhar as demandas solicitadas a secretaria de gabinete respondeu que cumpre parcialmente, considerando que é possível acompanhar online as solicitações nas ferramentas



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

do site da ouvidoria e do e-SIC. Em contato com a ouvidora municipal, a qual administra as duas ferramentas (Ouvidoria e e-SIC), constatou-se que a ferramenta não funcionada de maneira adequada, visto que não é possível acompanhar o tramite das solicitações, de tal forma que as mesmas são recebidas e respondidas quando o processo é finalizado, não dando oportunidade de disponibilizar respostas provisórias aos usuários. Outro ponto constatado é que as solicitações realizadas nos sistemas tramitam pelas secretárias de maneira física, prejudicando a agilidade e segurança dos processos. Ainda no item 06, a secretaria manifestou que não existe na administração ferramenta de acompanhamento dos processos protocolados, conforme citado anteriormente e confirmado em análise ao site desta municipalidade.

O mesmo questionamento relacionado a proteção dos dados dos usuários foi emitido a Secretaria Municipal de Gabinete, e a mesma respondeu que utiliza de estratégias para anonimizar as informações e cumprir com a proteção das informações, porém conforme supracitado e MATRIZ DE RISCOS (fls. 29 a 32), que considerou a proteção de dados dos usuários como um item de alto risco, façamos considerar que a resposta formulada não se faz suficiente para manifestação quanto ao atual manuseio das informações dos usuários, dessa forma esta Controladoria entende que cabe orientações quanto a LGPD, e demais instruções quanto ao manuseio das informações dos usuários.

Finalizando o formulário elaborado para preenchimento pela Secretaria de Gabinete, questionou-se em relação ao conhecimento da Lei nº 13.460/2017 e se é disponibilizado e-SIC com atendimento online e presencial, em ambos os questionamentos as respostas foram “sim”, demonstrando que o gabinete municipal tem conhecimento da lei e dispõe de e-SIC online e presencial, em visita a ouvidoria municipal a qual atende também as demandas do Sistema de Informação ao Cidadão verificou-se que a localização da ouvidoria e as condições do ambiente não são satisfatórias, mas no decorrer do relatório serão expostas com mais detalhes os pontos verificados na visita.

No compromisso de entender e acompanhar com maior fidelidade a realidade do município, foram realizadas algumas modificações também no formulário para preenchimento pela ouvidoria, os itens de 01 ao 04 os quais tratam da mesma maneira que apresentada às secretarias, em relação ao atendimento pela ordem de chegada ressalvados os casos previstos na lei, o prazo das respostas, a autenticação dos documentos e o conhecimento do código de



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

ética, as respostas apresentadas foram favoráveis, exceto em relação ao cumprimento dos prazos que foi manifestado como “parcialmente”, dessa forma entende-se que os prazos não são seguidos em sua totalidade.

No item 05 e 06 foram apresentados questionamentos semelhantes aos realizados as demais secretarias, no que tange aplicações que simplificam os atendimentos e o direito de acompanhar as demandas solicitadas, de acordo com as respostas constatou-se que a ouvidoria não dispõe de ferramentas além das mencionadas anteriormente, e que o acompanhamento das solicitações acontecem pelo site, telefone e pessoalmente, porém com ressalvas conforme já apresentado em relação ao acompanhamento pela ferramenta disponível no site.

Em relação ao item 07 manteve-se o questionamento quanto a proteção dos dados, e mais uma vez conforme MATRIZ DE RISCO (fls. 29 a 32), que considerou a proteção de dados dos usuários como um item de alto risco fazemos considerar que a resposta formulada não se faz suficiente para manifestação quanto ao atual manuseio das informações dos usuários, dessa forma esta Controladoria entende que cabe orientações quanto a LGPD, e demais instruções quanto ao manuseio e tratamento dos dados dos usuários.

O item 08, o qual foi formulado exclusivamente para a ouvidoria municipal, revelou que a mesma não elabora relatório anual de gestão, conforme previsto no artigo 14, inciso II da Lei nº 13.460/17, dessa forma esta Controladoria recomenda providências quanto a elaboração.

Quanto aos últimos itens (09 e 10) que tratam sobre a disponibilização de ouvidoria e e-SIC presenciais e online e sobre a elaboração de relatório mensal dos atendimentos ambas as respostas foram favoráveis e ainda em consulta ao Portal da Transparência na aba do Controle Interno constatou-se a publicação dos relatórios da ouvidoria de maneira mensal e os do e-SIC trimestralmente.

No compromisso de melhor analisar o cumprimento da Lei nº 13.460/2017, principalmente em relação as informações disponíveis e o ambiente para atendimento, esta Controladoria visitou as dependências do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Vargem Alta, da Ouvidoria Municipal, do SAAE-Serviço Autônomo de Água e Esgoto e da sede da Prefeitura



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

(recepção) unicamente para inspecionar os quadros de avisos, dessa forma vamos as constatações.

De maneira geral com exceção da ouvidoria municipal, todos os ambientes visitados disponibilizam avisos e informações, como no SAAE que dispõe de informações em relação as taxas cobradas, escala dos funcionários, membros de diretoria, dentre outros avisos, e o Instituto de Previdência que também disponibiliza informações importantes em seu quadro como portaria que nomeia os membros do Conselho Municipal de Previdência e do Conselho Fiscal de Previdência, a Política de Investimentos e lista dos documentos necessários para solicitação de aposentadoria.

Imagem III: Foto da fachada do Saae de Vargem Alta.



Legenda: Fachada do SAAE de Vargem Alta, na foto é possível visualizar o horário de funcionamento e os contatos.



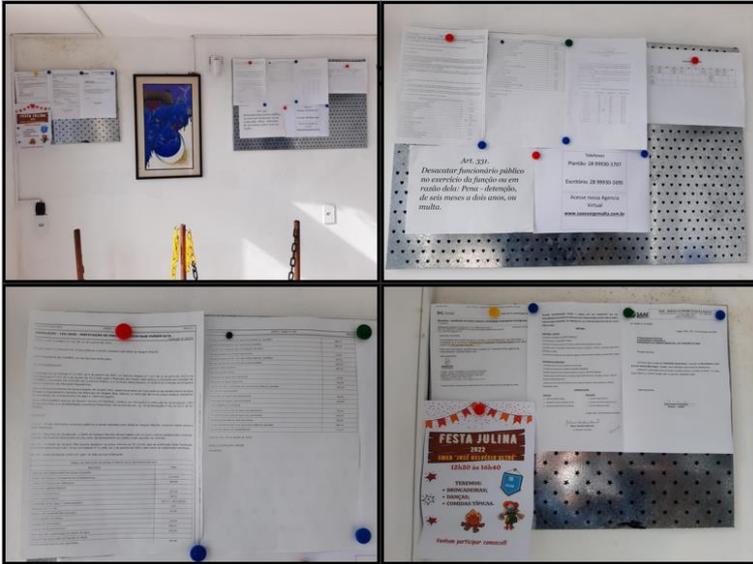
PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

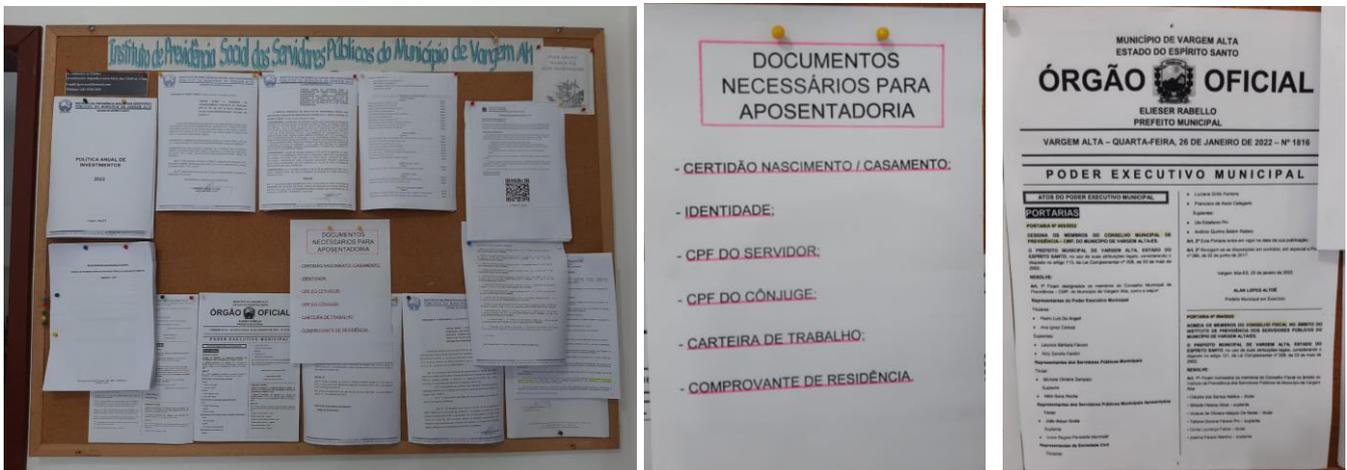
AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

Imagem IV: Fotos do quadro de avisos do Saae de Vargem Alta.



Legenda: Fotos tiradas do quadro de avisos do SAAE, é possível visualizar o quadro de maneira geral e alguns documentos, como a tabela com os valores das taxas.

Imagem V: Fotos do quadro de avisos do IPREVA.



Legenda: Fotos tiradas do quadro de avisos do IPREVA, é possível visualizar o quadro de maneira geral e alguns documentos, como listagem dos documentos necessários para aposentadoria e portarias que nomeiam membros dos conselhos.

Em relação a verificação na sede da Prefeitura Municipal constatou-se carência de informações, como os valores praticados pela administração em relação aos serviços e taxas, além de orientações diversas que são pertinentes aos usuários, como a documentação necessária para os principais serviços, orientações sobre os endereços das secretarias, além de cartazes informativos.



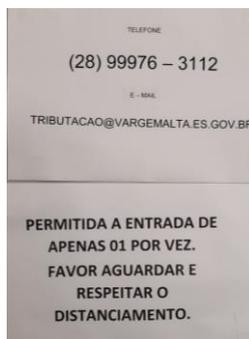
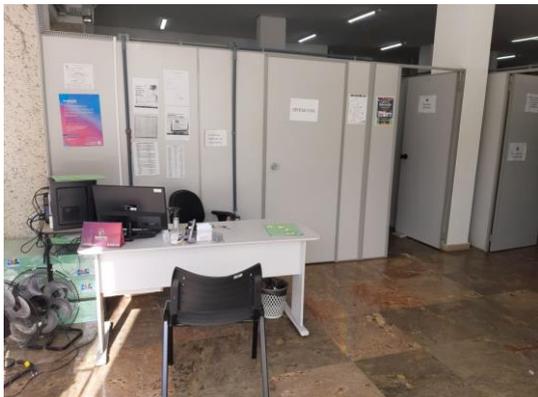
PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

Imagem VI: Foto da recepção da sede da Prefeitura Municipal de Vargem Alta.



Legenda: Fotos tiradas na recepção da Prefeitura Municipal de Vargem Alta, é possível visualizar a mesa da recepcionista e avisos diversos.

No mesmo dia foi realizada visita na ouvidoria municipal, onde constatou-se que não é disponibilizado quadro de avisos e nem cartazes orientativos, foi possível ainda fazer constatações quanto a localização e o espaço físico da mesma, em relação a localização a ouvidoria fica localizada na sede do município no prédio da rodoviária, nesse sentido entende-se que a ouvidoria está bem localizada, porém é uma das últimas salas do prédio, dificultando a identificação, e ainda foi constatado que a sala não é convidativa, prejudicando a comunicação do usuário dos serviços públicos com a Prefeitura Municipal. No mais a ouvidoria não disponibiliza informações no seu espaço físico, contando apenas com as informações constantes no site do município.

Imagem V: Foto da Ouvidoria de Vargem Alta.



Legenda: Foto tirada na ouvidoria de Vargem Alta, é possível visualizar a mesa da ouvidora e nenhum avisos ou orientação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

A Lei Federal nº 13.460/2017 ainda prevê especificações quanto as informações do site, principalmente em referência a carta de serviços conforme artigo 7º:

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

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer 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.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de 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.

[...]

Em análise ao site oficial da Prefeitura Municipal de Vargem Alta foi possível constatar que é disponibilizada carta de serviços (arquivo PDF), no documento disponibilizado há informações



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

relativas a todas as secretarias municipais incluindo as autarquias. As informações disponibilizadas não apresentam uma padronização o que dificulta a análise, no geral conforme trata a lei, a carta de serviços não se restringe apenas nas atribuições das secretarias e departamentos, mas em especial aos serviços disponibilizados aos usuários, para fornecer transparência e auxílio.

Conforme consta na lei, a carta de serviços deve apresentar os serviços disponíveis, os requisitos, os documentos necessários, as etapas, os prazos, a forma de prestação dos serviços e o local para manifestação, desse modo não é o caso da carta disponibilizada no site, visto que nem todas as secretarias apresentam os serviços disponíveis e todas as informações pertinentes. Ainda o modelo disponibilizado no site não é considerado o mais eficaz, visto que o usuário ao necessitar de alguma informação terá que ler um arquivo de aproximadamente 80 páginas para encontrar informações de determinado setor, tal situação se resolveria com disponibilização de ferramentas interativas diretamente no site.

Ainda em análise ao site da Prefeitura não foi possível identificar publicações referente ao regulamento municipal relativo a “Pesquisa de Satisfação dos Usuários” conforme prevê o artigo 23 da Lei nº 13.460/2017, e também constatou-se que não há publicações no site e no Portal da Transparência referente as pesquisa realizadas, desse modo entende-se que a pesquisa não é praticada nesta municipalidade.

De modo geral, com a conclusão dos trabalhos de auditoria referente a implantação e cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2007 e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) entende-se que existem diversos pontos que devem ser ajustados por esta administração pública. Nos trabalhos de pesquisa com auxílio dos formulários desenvolvidos pela equipe desta Controladoria verificou-se a possibilidade de melhorias no atendimento online e simplificado na condição de disponibilização de novas ferramentas e sistemas conforme sugerido por algumas secretarias, além de manutenção das ferramentas já existentes como nos serviços da ouvidoria e do e-SIC que não são operacionalizados de forma 100% sistematizada, além da ferramenta de acompanhamento do processos a qual está disponível mas não consta atualizada. Pela análise dos formulários constatou-se também que os prazos não são cumpridos na totalidade dos processos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

Quanto a proteção dos dados dos usuários não foi possível fazer amplas verificações, constatou-se apenas que as respostas não são suficientes para manifestação quanto ao atual manuseio das informações dos usuários, dessa forma esta Controladoria entende que cabe orientações quanto a LGPD, e demais instruções quanto ao manuseio e tratamento dos dados dos usuários.

E ainda constatou-se que a ouvidoria municipal não elabora Relatório Anual de Gestão o qual deve dispor de informações quanto ao número das manifestações recebidas, os motivos, as análises dos pontos recorrentes, as providências adotadas, e ainda ser encaminhado à autoridade máxima e disponibilizado na internet.

Com a visita realizada em algumas das dependências da Prefeitura Municipal de Vargem Alta verificou-se a carência de informações e orientações, principalmente na sede da Prefeitura, sendo ela a referência para a população em relação aos serviços públicos. E ainda em relação a ouvidoria municipal quanto a localização e as condições da mesma que não são consideradas ideais para executar suas funções.

Em relação ao site oficial da Prefeitura identificou-se ausência de informações na carta de serviços disponibilizada, além da pesquisa de satisfação dos usuários que não é realizada por esta municipalidade.

3.1 RECOMENDAÇÕES FINAIS.

Considerando a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Municipal nº 1.185/2016, esta Controladoria:

- **Recomenda-se** que o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 pelas secretarias e autarquias municipais;
- **Recomenda-se** que seja dado amplo conhecimento a todas as pastas do Executivo, quanto ao Código de Ética municipal, considerando a recente publicação do mesmo;
- **Recomenda-se** o cumprimento dos prazos para respostas pelas secretarias e autarquias municipais;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

- **Recomenda-se** disponibilização de ferramentas que simplifiquem os serviços disponíveis, conforme demanda dos setores;
- **Recomenda-se** manutenção da ferramenta de acompanhamento dos processos disponível no site oficial;
- **Recomenda-se** manutenção na operacionalização dos processos da ouvidoria e do e-SIC, considerando tramitação online;
- **Recomenda-se** padronização dos procedimentos de proteção dos dados, conforme LGPD;
- **Recomenda-se** que a ouvidoria municipal elabore Relatório Anual de Gestão;
- **Recomenda-se** adequações que considerar necessária quanto a localização e condições da ouvidoria municipal;
- **Recomenda-se** que sejam elaboradas propagandas periódicas sobre a ouvidoria municipal, e suas funcionalidades visando dar ampla transparência a esse serviço e suas ferramentas;
- **Recomenda-se** providências quanto a carta de serviços do município conforme disposto na lei;
- **Recomenda-se** autenticação dos documentos pelos próprios agentes públicos, ressalvadas as situações previstas na lei;
- **Recomenda-se** providências quanto orientações e informações nos espaços físicos conforme necessidade de cada departamento, principalmente na sede;
- **Recomenda-se** regulamentação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários;
- **Recomenda-se** que seja realizada Pesquisa de Satisfação dos Usuários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA
Estado do Espírito Santo
Controladoria Geral do Município

AUDITORIA Nº 001-2022 – Lei Federal nº 13.460/17 e e-SIC.

4. CONCLUSÕES

Com o encerramento dos trabalhos, observou-se que existem pontos que precisam ser melhorados, bem como recomendações de melhorias na disponibilização de algumas informações e serviços.

Ressaltamos que as recomendações são orientativas, porém qualquer irregularidade detectada fere os princípios legais, e podem acarretar em responsabilização dos agentes envolvidos em futuras fiscalizações de órgãos do controle externo. Vale ressaltar que a correção das irregularidades não se restringe as recomendações sugeridas, e que não pode ser descartada a possibilidade da ocorrência de outras situações nos processos que não foram detectadas, estando o Gestor e o responsável da pasta passíveis de estabelecer outros procedimentos a fim de ajustar a metodologia de trabalho visando o cumprimento da lei.

A controladoria realizará o acompanhamento constante para averiguar a implantação e a funcionalidade da Lei nº 13.460/2017, de forma a direcionar os setores administrativos à melhoria no atendimento aos usuários dos serviços públicos e na transparência das informações.

Por fim, a Controladoria encaminha o Relatório para o Prefeito Municipal, Autarquias e Secretária Municipal de Gabinete para ciência e providências/accompanhamento da adoção medidas necessárias para o fiel cumprimento das recomendações desta auditoria.

É o relatório.

Vargem Alta/ES, 30 de junho de 2022.

Daniela Aparecida Balbino Ferraço
Controladora Geral do Município
Decreto n. 4405/2021

Emerson Cereza Souza
Assistente de Gestão de Controladoria
Decreto n. 4571/2021