

UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

OFÍCIO CIRCULAR UCCI/PMBSF/Nº 001/2023.

Barra de São Francisco/ES, 21 de junho de 2023.

Às Diversas Secretarias/Setores desta municipalidade.

ASSUNTO: Solicitação de Informações Referentes a Carta de Serviços ao Usuário

Prezado(a) Senhor(a),

Esta Unidade Central de Controle Interno, diante de suas obrigações legais de realizar o controle interno neste Poder Executivo, apresenta as considerações seguintes, para ao final solicitar o que segue:

CONSIDERANDO que o Art. 7º da Lei Federal nº 13460/2017 impõe que é de responsabilidade dos órgãos e entidades abrangidos por essa lei a formulação da Carta de Serviços ao Usuário, documento com informações claras e precisas em relação a cada serviço prestado.

CONSIDERANDO que a carta tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados por esta secretaria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, segue abaixo as informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados por esta secretaria que deverão ser repassados a UCCI – Unidade Central de controle interno:

- 1 – Serviços Oferecidos;
- 2 – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- 3 – Principais etapas para o processamento do serviço;
- 4 – Previsão do prazo máximo para prestação dos serviços;
- 5 – Formas de prestação de serviços; e
- 6 – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Além das informações exigidas acima, deve ser detalhado os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- 1 – Prioridade de atendimento (público prioritário);
- 2 – Previsão de tempo de espera para atendimento;
- 3 – Mecanismo de comunicação com os usuários;



UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

- 4 – Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- 5 – Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação.

Será enviado para cada secretaria um e-mail com anexo de um modelo referencial para confecção da Carta.

Diante do exposto, nem todos os serviços prestados tem relação com as informações solicitadas, logo, conforme a peculiaridade de cada secretaria, haverá situações em que alguns das informações citadas acima não serem contempladas.

Assim, colocamos-nos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas bem como orientá-los na confecção da referida **Carta de Serviços ao Usuário Público**.

Atenciosamente.

WANDERSON MELGAÇO MACEDO
Controlador Geral do Município
Portaria nº 0185/2021