



MUNICÍPIO DE PANCAS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle Interno



RECOMENDAÇÃO Nº 001/2024 – UCCI

Ao: EXCELENTÍSSIMO PREFEITO MUNICIPAL DE PANCAS
SENHOR SIDICLEI GILES DE ANDRADE

C/c Secretaria de Administração
Senhora Alexandra de Lourdes Silva

Assunto: Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública municipal – **MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO, por sua Controladora Geral, no uso de atribuições, com fulcro na Lei Complementar Municipal nº 008/2012, demais dispositivos legais e normativos, que confere a UCCI a função de desenvolver ação preventiva no sentido de contribuir para a garantia da legalidade, da moralidade e de probidade dos atos da administração, podendo para tanto, expedir recomendações visando à melhoria dos serviços públicos, e,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública."

CONSIDERANDO que a legislação federal abarca as três esferas de governo, dentre elas a **MUNICIPAL**;

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 7º legislação acima citada, abaixo transcrito:

*"Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei **DIVULGARÃO CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**. (grifo nosso)*

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo



MUNICÍPIO DE PANCAS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle Interno



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 do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;



MUNICÍPIO DE PANCAS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle Interno



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 na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário."

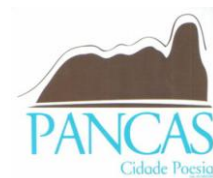
CONSIDERANDO ainda que apesar da Secretaria Municipal de Administração já ter solicitado as Secretarias Municipal e aos demais órgãos pertinentes que prestam serviços na esfera do poder executivo municipal que lhe disponibilizassem as informações exigidas pelo artigo 7º da Lei Federal 13.460/2017 para que o Município possa divulgar em seu sítio eletrônico a sua CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO e assim atender a legislação federal, até o momento alguns órgãos que compõem o poder executivo municipal não atenderam a demanda o que tem impossibilitado a divulgação e manutenção de atualização da Carta de Serviços e ao atendimento da legislação pertinente, sendo imprescindível o atendimento desta demanda legal para que possamos estar em dia com nossas obrigações relativas as ofertas de serviços prestados aos cidadãos e principalmente a **TRANSPARÊNCIA**

RECOMENDAMOS:

Que sejam adotadas as devidas providências, para que seja dado cumprimento a legislação Federal acima mencionada, especialmente no que tange a divulgação E ATUALIZAÇÃO da **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO;**



MUNICÍPIO DE PANCAS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle Interno



ADVERTIMOS ainda que tal RECOMENDAÇÃO seja repassada aos Gestores Pertinentes;

Assim sendo, solicitamos que seja informada a esta UCCI quais as medidas adotadas, para que as mesmas sejam acompanhadas por este setor.

É o que temos a orientar.

Pancas-ES, 30 de abril de 2024.

NINA ALICE SILY COELHO

Controladora Geral Interna