



CONTROLADORIA INTERNA

CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Mato Grosso

RECOMENDAÇÃO TÉCNICA Nº 001/CICM/2019

À
Presidência - Sr. Ronaldo Quintão

A CONTROLADORIA INTERNA DA CÂMARA MUNICIPAL, uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 6º, II e III, e art. 13, da Lei Complementar nº 2.789/2007 e,

BASE LEGAL:

Constituição Federal de 1988

Lei Complementar nº 101/00

Lei Complementar nº 2.789/07

Decreto nº 432/10

Classificação de Irregularidades – TCE/MT - 6ª edição

Consolidação de Entendimentos Técnicos – TCE/MT - 11ª edição

Considerando o disposto nos artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal, artigo 59 da Lei Complementar nº 101/2000, artigos 75 a 80 da Lei nº 4.320/1964; Lei Complementar Estadual nº 295/07, que dispõe sobre o Sistema Integrado de Controle Interno do Estado de Mato Grosso; artigos 161 e 162 da Resolução Normativa nº 14/2007 – Regimento Interno do Tribunal de Contas; e Resolução Normativa nº 01/2007, que aprova o “Guia para Implantação do Sistema de Controle Interno na Administração Pública”, e artigos 1º ao 5º da Lei Complementar nº 2.789/2007;

Considerando a aplicação do Acórdão nº 14/2017 do TCE/MT como regra e balizador da aplicação da legislação vigente;

Considerando a necessidade de orientar sobre os procedimentos relativos à Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, que entrou em vigência para os municípios acima de cem mil habitantes;

Considerando a necessidade de reformular os entendimentos desta Controladoria para que se coadunem com os entendimentos dos órgãos de controle externo, entretanto, primando sempre pela moralidade e justiça;

Considerando a atribuição da Controladoria Interna de recomendar a adoção de mecanismos que assegurem o cumprimento da legislação.



CONTROLADORIA INTERNA

CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Mato Grosso

A CONTROLADORIA INTERNA RECOMENDA:

- 1) A criação e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com o art. 7º da Lei nº 13.460/2017.
- 2) A Carta de Serviços ao Usuário deve 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.
- 3) 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.
- 4) A Carta de Serviços ao Usuário deverá, ainda, 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.
- 5) 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.
- 6) O órgão deverá regulamentar especificamente sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Tangará da Serra, 20 de Dezembro de 2019.

LUCIANA DUARTE FELISBERTO
Controladora Interna