**COMISSÃO DE CONTROLE INTERNO (CCI)**

**Ata Formal de Deliberação e Planejamento Institucional**

**Aos dezessete dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e seis**, às **treze horas e trinta minutos (13h30min)**, nas dependências da Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato, localizada na Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, nº 180, reuniu-se a equipe do Controle Interno Municipal, instituída pelo Decreto vigente, para dar início formal aos trabalhos de parametrização da carta de usuário.

**Membros Presentes:**

- Ricardo Tamagny Castanho Araújo – Coordenador de Tributos
- Elaine dos Santos Mendes – Fiscal de Obras e Posturas

## 1. INTRODUÇÃO

O Presidente da Comissão contextualizou que a iniciativa cumpre as diretrizes normativas da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público), alinhando-se rigorosamente aos padrões exigidos pelo Ciclo 2026 do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP/ATRICON) e pelo Tribunal de Contas (TCESP), em especial na fundamentação da Questão 14.3 do Questionário de Avaliação da Transparência Passiva/Ativa.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DIAGNÓSTICO DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO (QUESTÃO 14.3)

A Comissão realizou o alinhamento normativo e técnico indispensável para balizar os trabalhos de elaboração e fiscalização da Carta de Serviços ao Usuário:

- **Lei Federal nº 13.460/2017 (Art. 7º, § 2º):** Exige a publicação de instrumento que detalhe, de forma clara e acessível, os serviços prestados, as formas de acesso, os requisitos, a documentação exigida, os locais e horários de atendimento, os prazos máximos, os padrões de qualidade e os compromissos assumidos pela Administração, atuando como ferramenta educativa e de fomento ao controle social.

- **Questionário do Ciclo 2026 PNTP/ATRICON (Questão 14.3):** Estabelece como critério essencial de avaliação da transparência pública a existência, a atualização contínua, a acessibilidade digital e a clareza da Carta de Serviços, prevendo a mensuração do grau de detalhamento por setor administrativo.

Para atendimento a essas exigências, a Comissão definiu a estruturação de um Mapeamento Padrão por Secretaria (Gabinete, Ouvidoria, Procuradoria, Saúde, Vigilância Sanitária, Planejamento, Esporte, Meio Ambiente e demais órgãos), devendo conter, obrigatoriamente, os 7 atributos essenciais previstos em lei:

- **1. Denominação / Nome do Serviço:** Título claro e direto do serviço prestado.

- **2. Requisitos e Condições:** Público-alvo e condições para solicitação.

- **3. Documentação Necessária:** Rol exaustivo de documentos e informações exigidas do cidadão.

- **4. Etapas do Processo e Forma de Atendimento:** Canais de acesso (presencial, on-line, e-mail, telefone) e trâmite do atendimento.

- **5. Prazo Máximo para Prestação/Execução:** Tempo limite fixado em regulamento para a conclusão.

- **6. Locais e Horários de Atendimento:** Endereços físicos e/ou virtuais e seus respectivos horários de funcionamento.

- **7. Padrões de Qualidade e Compromissos:** Regras de prioridade, estimativa de tempo de espera, acessibilidade e canais de comunicação com o usuário.

## 3. ESCOPO DETALHADO DO PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO - SUGESTÃO

O Projeto de Implementação da Carta de Serviços ao Usuário do Município abrangerá obrigatoriamente três grandes dimensões técnico-operacionais:

| Dimensão | Ações Específicas e Entregáveis | Resultados Esperados |
|---|---|---|
| **1. Mapeamento e Padronização Administrativa** | Levantamento completo dos serviços prestados por cada Secretaria. Padronização dos formulários de descrição com os 7 itens essenciais exigidos por lei. | Catálogo unificado de procedimentos e protocolos de atendimento de toda a Prefeitura Municipal. |
| **2. Conformidade e** | Análise crítica da fundamentação | Eliminação de |

| | | |
|---|---|---|
| **Validação Jurídico-Operacional** | legal de cada exigência documental municipal, revisão de prazos administrativos e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e à Lei de Desburocratização (Lei nº 13.726/2018). | exigências abusivas ou repetitivas ao cidadão, com plena garantia da segurança jurídica e institucional. |
| **3. Publicização e Acessibilidade Digital** | Criação da aba "Carta de Serviços" integrada ao Portal da Transparência; disponibilização de documento consolidado em formato digital aberto/pesquisável (PDF/A) e afixação de informativos nos locais de atendimento presencial. | Cumprimento total das exigências da Questão 14.3 (ATRICON/TCESP 2026) e facilitação do acesso às informações pelo cidadão. |

## 4. PLANEJAMENTO DO TRÂMITE INTERSECRETARIAL E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Para assegurar o fluxo coordenado e o engajamento de todas as unidades administrativas, a Comissão sugere o seguinte cronograma e fluxo de trabalho intersecretarial, a ser formalizado mediante Comunicação Interna (CI) Circular emitida pela Secretaria de Administração:

| Fase / Etapa | Descrição das Atividades Intersecretariais | Setor Responsável | Prazo Estimado |
|---|---|---|---|
| **Fase I: Orientação e Sensibilização** | Orientação e Sensibilização: Emissão de CI Circular e disponibilização do modelo padronizado do Formulário Mapeador de Serviços a todos os Secretários e Chefes de Setor. | Sec. de Administração / CCI | Semana 1 |
| **Fase II: Preenchimento e Mapeamento Setorial** | Preenchimento e Mapeamento Setorial: Avaliação, listagem e detalhamento dos serviços, requisitos, prazos e embasamentos legais por parte das secretarias. | Todas as Secretarias Municipais | Semanas 2 a 4 |
| **Fase III: Consolidação e Análise Crítica** | Consolidação e Análise Crítica: Recepção dos dados, conferência de clareza, alinhamento à Lei nº 13.460/2017 e uniformização para linguagem cidadã. | CCI / Ouvidoria Geral / Assessoria Jurídica | Semanas 5 e 6 |
| **Fase IV: Diagramação e Implantação Web** | Diagramação e Implantação Web: Desenvolvimento da interface interativa no site oficial e diagramação do documento oficial consolidado (PDF pesquisável). | Departamento de TI / Comunicação / CCI | Semanas 7 e 8 |
| **Fase V: Validação Final e Edição de Decreto** | Validação Final e Edição do Decreto: Elaboração da minuta do Decreto Municipal instituidor da Carta de Serviços e envio para sanção do Prefeito Municipal. | Procuradoria / Sec. Governo / CCI | Semana 9 |

## 5. RECOMENDAÇÕES E DELIBERAÇÕES DA COMISSÃO DE CONTROLE INTERNO

Diante de todo o exposto, a Comissão de Controle Interno delibera e recomenda:

- **1. Aprovação Formal do Escopo:** Emissão de Parecer Técnico favorável à proposta formulada, ratificando sua consonância com as diretrizes do Ciclo 2026 de Transparência Pública.

- **2. Expedição de Instrução:** Edição de Instrução Conjunta (Secretaria de Administração e Controle Interno) estabelecendo a obrigatoriedade do preenchimento e devolução do Formulário Mapeador de Serviços por todas as secretarias.

- **3. Adoção da Linguagem Cidadã:** Obrigatoriedade do uso de linguagem simples, clara e acessível na descrição dos serviços, evitando jargões técnicos ou juridicismos desnecessários, conforme as metas de transparência ativa.

- **4. Estabelecimento de Indicadores e Monitoramento:** Atribuição à Ouvidoria Geral e ao Controle Interno da responsabilidade de realizar avaliações periódicas para aferir a eficácia e o cumprimento dos prazos máximos divulgados na Carta de Serviços.

## 6. CONSIDERAÇÕES

A Comissão estabelece que as unidades gestoras deverão observar rigorosamente as seguintes diretrizes durante o preenchimento das informações:

- **Fundamentação Legal Expressa:** Citação obrigatória dos dispositivos legais que regulamentam a prestação do serviço ou a exigência documental.

- **Garantia de Acessibilidade e Padrões de Qualidade:** Detalhamento explícito das garantias de atendimento prioritário (idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida), tempo estimado de espera presencial e condições físicas de acessibilidade dos prédios públicos.

- **Vedação à Imprecisão nos Prazos:** Proibição do uso de expressões ambíguas como "a depender do caso", "pode variar" ou "não estimado". A legislação exige a fixação expressa do prazo máximo de resposta ou conclusão.

- **Transparência de Custos:** Obrigatoriedade de indicação do valor do serviço ou a aposição expressa da palavra "Gratuito", vedada a omissão dessa informação.

- **Rigor na Formatação e Preenchimento:** Garantia de preenchimento integral dos campos do formulário, vedada a entrega de quadros em branco, textos incompletos ou desalinhamentos estruturais/visuais nas tabelas informativas.

## 7. ENCERRAMENTO

Nada mais havendo a tratar, o Presidente da Comissão encerrou a reunião, lavrando-se a presente Ata que, após lida, achada conforme e aprovada, segue assinada pelos membros presentes da Comissão de Controle Interno. Determinei que seja encaminhada cópia integral ao Secretário Municipal de Administração para as providências operacionais cabíveis.

Monteiro Lobato,17 de agosto de 2026.

**Ricardo Tamagny Castanho Araujo**
Presidente da Comissão de Controle Interno
Coordenador de Tributos

**Elaine dos Santos Mendes**
Auxiliar da Comissão de Controle Interno
Fiscal de Obras e Posturas