COMISSÃO DE CONTROLE INTERNO (CCI)

DELIBERAÇÃO E CRONOGRAMA DE TRABALHO DE CAMPO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Aos vinte e cinco dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e seis, às **treze horas e dez minutos (13h10min)**, 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 nº 2.653 de 19 de agosto de 2026, para dar início formal aos trabalhos de coleta e validação de dados e redação da carta de usuário.

Membros Presentes:

- Ricardo Tamagny Castanho Araújo
- Marcelo Gabriel Martins Costa
- Tábada Maria Sales Pereira
- Elaine dos Santos Mendes

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E RETROSPECTIVA INSTITUCIONAL

O Presidente da Comissão deu início aos trabalhos fazendo referência formal à última Ata de Reunião emitida em 17 de agosto de 2026, na qual restaram pactuados a fundamentação legal, a matriz de responsabilidades, o diagnóstico preliminar e as

diretrizes gerais para o cumprimento do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público), no Decreto Municipal regulamentador nº 2.342 e na Questão 14.3 do Questionário do Ciclo 2026 do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP/ATRICON), além das orientações técnicas exaradas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP). Naquela ocasião, definiu-se a estrutura basilar dos trabalhos e os sete atributos essenciais obrigatórios que devem compor a descrição de cada serviço prestado pela Administração Pública Municipal.

2. DELIBERAÇÃO QUANTO À EXECUÇÃO DE CAMPO E SUPORTE TÉCNICO IN LOCO

Em consonância com o escopo e o fluxo intersecretarial pactuados na **Ata de Reunião de 17 de agosto de 2026** (especialmente em seus Itens 3 e 4), e com o intuito de viabilizar a transição do planejamento abstrato para a efetiva consolidação dos dados, a Comissão de Controle Interno delibera por **iniciar o acompanhamento técnico presencial e o suporte de campo junto aos setores operacionais**.

Ressalta-se que este acompanhamento presencial constitui **medida pedagógica e orientativa suplementar de apoio às unidades administrativas**, ratificando-se integralmente a Matriz de Responsabilidades, os prazos por Fases e a competência de cada secretaria no preenchimento do Formuário Mapeador de Serviços e fornecimento das informações cabíveis (Fases I e II da Ata de 17/08/2026).

Para organizar a prestação desse suporte presencial pela equipe de Controle Interno, sem prejuízo do trâmite geral dos trabalhos, adota-se a seguinte sequência operacional por setores:

- **1ª Etapa (Setores Piloto):** Atuação concentrada no Setor de Tributos, na Secretaria de Obras e na Secretaria de Desenvolvimento Social, oferecendo auxílio *in loco* para o correto preenchimento do Formulário Mapeador, verificação dos canais de atendimento e enquadramento da fundamentação legal.

- **2ª Etapa (Expansão do Suporte aos Demais Setores):** Extensão da orientação e suporte presencial aos demais órgãos do organograma municipal (Saúde, Educação, Meio Ambiente, Esportes, Gabinete, Procuradoria, Ouvidoria e Vigilância Sanitária), em reforço ao trabalho de levantamento que compete a cada unidade.

- **3ª Etapa (Consolidação, Análise Crítica e Compatibilização Jurídica - Fase III):** Triagem e consolidação das informações coletadas, revisão para uso da "Linguagem Cidadã", adequação às diretrizes da LGPD (Lei nº 13.709/2018) e alinhamento conjunto com a Ouvidoria e Assessoria Jurídica/Procuradoria.

- **4ª Etapa (Diagramação, Publicação e Homologação - Fases IV e V):** Estruturação do documento em formato acessível (PDF/A e aba interativa no Portal da Transparência) e minuta do Decreto de Homologação para envio ao Secretário de Administração e Prefeito Municipal.

3. PARÂMETROS NORMATIVOS, DIRETRIZES DA CARTILHA TCESP

A Comissão ressalta que o preenchimento das informações deve rigorosamente tomar como base comparativa a Cartilha do TCESP e os ditames do Decreto Municipal, devendo os relatórios setoriais contemplar obrigatoriamente:

1. **Garantia do Acesso do Cidadão Comum:** As descrições dos serviços deverão ser simples e diretas, sem informalidade excessiva ou juridicismos, permitindo que qualquer usuário identifique com clareza o que é necessário para obter o serviço.

2. **Fixação Obrigatória dos Sete Atributos Legais:** Conforme preceitua a Lei Federal nº 13.460/2017, nenhum serviço poderá ser catalogado sem conter: Nome/Denominação; Requisitos e Condições de Acesso; Documentação Exigida; Etapas e Forma de Atendimento; Prazo Máximo de Conclusão; Locais/Horários de Atendimento; e Padrões de Qualidade/Acessibilidade.

3. **Vedação Absoluta a Prazos Indeterminados:** Fica expressamente proibida a inserção de prazos indeterminados ou ambíguos, tais como "a depender do caso", "prazo variável" ou "não estimado", devendo a unidade gestora assinalar o limite máximo em dias corridos ou úteis. A imprecisão nos prazos contamina a transparência e impede o controle social por parte da população.

4. **Transparência de Custos e Gratuidades:** Deverá ser informada a taxa aplicável com base na legislação tributária municipal vigente ou registrada expressamente a condição de "Gratuito".

5. **Especificação da Documentação Probatória e Requisitos:** Para evitar exigências abusivas ou repetitivas do agente público frente ao cidadão, os documentos necessários deverão ser elencados.

4. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DA COMISSÃO

A Comissão de Controle Interno (CCI) reitera que a construção e a manutenção atualizada da Carta de Serviços ao Usuário não se traduzem em mero cumprimento burocrático de etapas institucionais, mas sim em um compromisso permanente com a governança pública, a transparência e a eficiência administrativa.

Para a consecução plena desses objetivos, a Comissão apresenta as seguintes diretrizes e recomendações aos gestores e equipes das secretarias municipais:

- **Corresponsabilidade e Colaboração Ativa:** O sucesso do mapeamento dos serviços depende do engajamento direto de cada Secretário Municipal, Diretor e Chefe de Setor. Cada unidade operacional possui o conhecimento prático e detalhado sobre a rotina dos atendimentos; portanto, cabe aos gestores assegurar a precisão das informações prestadas, a veracidade dos prazos assinalados e o envio tempestivo dos dados solicitados pela CCI.

- **Atuação Orientativa e Pedagógica do Controle Interno:** A postura da Comissão no decorrer dos trabalhos de campo e nas reuniões intersecretariais será eminentemente preventiva, consultiva e pedagógica. O objetivo central do Controle Interno não é penalizar ou criar entraves às rotinas das secretarias, mas fornecer o suporte técnico

necessário para harmonizar procedimentos, sanar dúvidas e padronizar fluxos de trabalho.

- **Foco no Cidadão e Linguagem Cidadã:** A Carta de Serviços deve ser estruturada sob a perspectiva do usuário. Recomenda-se rigor na eliminação de termos excessivamente jurídicos, burocráticos ou jargões técnicos de difícil compreensão pelo público geral. As descrições dos serviços, requisitos e etapas devem ser claras, acessíveis e objetivas, garantindo que qualquer cidadão compreenda com facilidade como exercer seus direitos.

- **Mitigação de Riscos de Inconformidade e Controle Externo:** O preenchimento rigoroso dos sete atributos obrigatórios — especialmente a proibição de prazos indeterminados e a especificação exata de taxas e gratuidades — é fundamental para proteger a Administração Municipal contra eventuais apontamentos, ressalvas ou sanções por parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP) e para assegurar pontuação adequada no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP/ATRICON).

- **Aprimoramento Contínuo e Ouvidoria:** A parametrização dos serviços públicos deve servir como ponto de partida para a melhoria contínua dos processos internos e para o fortalecimento do canal da Ouvidoria Municipal, permitindo que a gestão avalie constantemente os níveis de satisfação dos usuários e promova os ajustes necessários nos serviços prestados.

5. ENCERRAMENTO E ENCAMINHAMENTO

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, 25 de setembro de 2026.

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

Marcelo Gabriel Martins Costa
Vice-Presidente da Comissão de Controle Interno
Assistente Administrativo

Tábada Maria Sales Pereira
Secretária da Comissão de Controle Interno
Escriturária

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