



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

Carta de Serviços ao Usuário

UCI – Unidade de Controle Interno
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



**Unidade
de Controle
Interno**

UCI – Unidade de Controle Interno Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE

Ivanildo Mestre Bezerra
Prefeito

Eriberto Marculino
Coordenador de Controladoria Municipal

Maria Joevanusa Soares dos Santos
Diretora Municipal de Controle Interno

Anália Maria Coelho de Arruda Silva
Diretor Municipal de Controle Interno

Ouvidoria do município
Anália Maria Coelho de Arruda Silva

Sumário

Apresentação:	4
A UCI – Unidade de Controle Interno	5
Estrutura Organizacional da UCI	6
Canais de Atendimento ao cidadão	7
Gabinete do Controlador Interno	8
Diretoria de Auditoria	9
Diretoria de Administrativa	10
Ouvidoria Geral do Município	11

Apresentação:

A nossa carta de serviços

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo 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. Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Neste documento, a Unidade de Controle Interno do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da UCI;

b) A estrutura organizacional do órgão;

c) Canais gerais de atendimento ao usuário;

d) Os serviços específicos prestados por cada coordenadoria que compõe a UCI, usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço.

A UCI – Unidade de Controle Interno

A Unidade de Controle Interno do Município, criada pela Lei 1.598/2009 e publicada em 09/06/2009, é o órgão central do controle interno do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Coordenadoria de Controladoria Interna; Diretoria de Departamento de Auditoria e Diretoria de Departamento Administrativo.

MISSÃO: A missão da UCI está estabelecida no Cap. III do Art. 5 da Lei nº 1.598/2009: “Compete à Unidade de Controle Interno do Município de Taquaritinga do Norte assistir, direta e imediatamente, o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria, a promoção da ética no serviço público, o incremento da moralidade e da transparência e o fomento ao controle social da gestão, no âmbito da Administração Municipal”.

VISÃO: “Trazer à Prefeitura de Taquaritinga do Norte padrões de excelência em Auditoria, Corregedoria, Promoção da Integridade e Ouvidoria”.

VALORES: Os principais valores da UCI são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração; Accountability.

Estrutura Organizacional da UCI



Canais de Atendimento ao cidadão

A Unidade de Controle Interno está sediada a Rua Padre Berenguer, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173

Email: ucipmtn@gmail.com

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

- atender com respeito e cortesia o cidadão
- disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão
- atender as solicitações encaminhadas à UCI de maneira célere **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO** - Lei Federal nº 10.048/2000 e Lei Municipal nº 11.248/1992
- idosos
- gestantes
- lactantes
- pessoas com crianças de colo e
- portadores de necessidades especiais.

Gabinete do Controlador Interno

O Gabinete do Controlador Interno é a unidade de assistência direta ao Controlador. Ele é integrado por:

- I- Coordenação de Diretora de Auditoria de Controle Interno;
- II- Diretora Administrativa de Controle Interno.

Serviços do órgão da controladoria disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (recebimento de demandas do Tribunal de Contas, Câmara Municipal, Ministério Público e outros órgãos).	Órgãos públicos	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da UCI ucipmtn@gmail.com	07h às 13h	Variado
Recebimento de denúncias	Cidadão	O gabinete da UCI pode receber diretamente as denúncias	Presencial	Atendimento em local apropriado quando é solicitado, preserva-se a identidade dos envolvidos e mantém-se sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da UCI	07h às 13h	Atendimento imediato

Diretoria de Auditoria

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Elaboração de relatórios de auditoria	Órgãos públicos	Auditorias em loco para elaboração do parecer	Presencial	Visitas as Secretarias municipais	Locais de funcionamento dos órgãos	07h às 13h	Variado
Expediente diário (confeção de pareceres, documentos, ofícios, recomendações etc).	Órgãos públicos Usuários cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da UCI	07h às 13h	Variado
Portal da transparência municipal	Cidadão, usuário servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso a informações sobre o funcionalismo, receitas, despesas, compras e licitações, contratos e convênio	http://transparenciapm.taguaritingadonorte.pe.gov.br/	24 horas	Consulta imediata

Diretoria de Administrativa

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Elaboração de relatórios de auditoria	Órgãos públicos	Auditorias em loco para elaboração do parecer	Presencial	Visitas as Secretarias municipais	Locais de funcionamento dos órgãos	07h às 13h	Variado
Expediente diário (confeção de pareceres, documentos, ofícios, recomendações etc).	Secretarias municipais	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da UCI	07h às 13h	Variado
Portal da Prefeitura	Cidadão, usuários, servidores	Acesso à página da Prefeitura na internet	Internet	Acesso a um conjunto de informações da administração pública municipal, preferencialmente em formato aberto para reuso.	https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	24 horas	imediate
Cursos diversos	Servidores	Inscrição on line	Escola de Contas Professor Barreto Guimarães ENAP Escola Nacional de Administração Pública	Capacitar os servidores para execução de tarefas do dia a dia	EAD ou presencial https://escola.tce.pe.gov.br/escola/ https://ead.enap.gov.br/aut/su2/index.php	Carga horária diversa	Prazo para inscrições é determinado quando da abertura das inscrições.

Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Municipal de Taquaritinga do Norte foi instituída em 07 de fevereiro de 2014 através da Lei 1.789/2014, um órgão de caráter administrativo, subordinada e vinculada a Secretária de Gestão Pública - SEGEP, instrumento que visa possibilitar o cidadão fazer com que o Poder Público assegure, de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços a população.

Atribuições da Ouvidoria: Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis da administração pública municipal direta e indireta.

Serviços da Ouvidoria Geral do Município disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de denúncias, reclamações	As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira. O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data,	Atendimento presencial: Rua Padre Berenguer, s/n Centro Solicitação por telefone nº 3733- 2173 Formulação por email: Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br	Ex: atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as	Rua Padre Berenguer, s/n Centro Solicitação por telefone nº 3733- 2173 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	Atendimento presencial: das 07h às 13h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 13h	Prazo de 30 dias para resposta do órgão

	local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam o processamento da reclamação.		informações tratadas			
Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de sugestões e elogios	O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado. Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor elogiado	Atendimento presencial: Rua Padre Berenguer, s/n Centro Solicitação por telefone nº 3733- 2173 Formulação por email: Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao município de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas	Rua Padre Berenguer, s/n Centro Solicitação por telefone nº 3733- 2173 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	Atendimento presencial: das 07h às 13h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 13h	Prazo de 30 dias para resposta do órgão
Recebimento de pedidos de acesso à informação	Cadastrar-se no portal do e-sic no atendimento físico é necessária a apresentação de um documento de identificação	Internet presencialmente correios	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao município de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas	Rua Padre Berenguer, s/n Centro Solicitação por telefone nº 3733- 2173 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	Atendimento presencial: das 07h às 13h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 13h	A partir do dia seguinte ao registro de um novo pedido, o órgão tem até 20 dias para enviar sua resposta. * O órgão ou entidade municipal pode prorrogar esse prazo por mais 10 dias, mediante justificativa; * O cidadão tem até 10 dias para registrar um recurso de primeira instância, a partir do envio da resposta; * O órgão tem até 5 dias para analisar o recurso e apresentar seu parecer.



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

Caro usuário,

A Unidade de Controle Interno do Município de Taquaritinga do Norte, no intuito de aprimorar este documento, solicita que eventuais dúvidas, sugestões e críticas quanto à presente versão da Carta de Serviços sejam encaminhadas ao seguinte e-mail: ucipmtn@gmail.com

Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, afinal, ela é muito importante para nós!