

# CGM

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA

CARTA DE SERVIÇO  
AO USUÁRIO

**2019**



# 1 Apresentação da Carta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Funciona como um poderoso instrumento de cidadania pois, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, poderoso mecanismo de indução da melhoria de gestão das organizações, com a função em detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

## 2 A CGM

A Controladoria-Geral do Município (CGM) assiste direta e imediatamente o Chefe do Poder Executivo Municipal no desempenho de suas atribuições, quanto a assuntos e providências que sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão. Exerce também, como princípio básico, a orientação técnica e a execução programática das atividades pertinentes ao Sistema de Controle Interno Integrado, previsto nos artigos 42 e 46 da Lei Orgânica do Município de João Pessoa-PB.

Com vistas à melhoria da gestão pública, a qualidade na aplicação financeira e o controle dos atos praticados pelos agentes públicos municipais, a CGM, em conjunto com as Secretarias Executivas da Transparência, Ouvidoria Geral e Orçamento Participativo, exerce ações de combate à corrupção, transparência, ouvidoria e participação da sociedade nas ações da administração pública.

## 3 OBJETIVO

Com vistas à melhoria da gestão pública, a qualidade na aplicação financeira e o controle dos atos praticados pelos agentes públicos municipais, a CGM, em conjunto com as Secretarias Executivas da Transparência, Ouvidoria Geral e Orçamento Participativo, exerce ações de combate à corrupção, transparência, ouvidoria e participação da sociedade nas ações da administração pública, possuindo os seguintes compromissos:

- Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos públicos aplicados no âmbito do Município de João Pessoa;
- Exercer atividades de controle, com vistas ao combate à corrupção, trabalhando, inclusive, em parceria com demais órgãos de controle (Ministério Público, Polícia Federal, Tribunais de Contas, etc);

- Fortalecer a participação da sociedade na gestão pública municipal, por meio de prestações de contas, assembleias do orçamento participativo, participação na composição dos Conselhos, etc;
- Trabalhar pela gestão pública transparente, de forma que permita à sociedade colaborar no controle das ações de seus governantes;
- Participar em fóruns nacionais de discussão sobre temas como combate à corrupção, governança pública, promoção da transparência e ouvidorias;
- Assegurar o fiel cumprimento das leis, normas e procedimentos através das ações de auditoria interna e preventiva, de controle e corretiva nos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município, que tornem eficaz o controle interno;
- Coordenar e executar a comprovação da legalidade e a avaliação dos resultados, quanto à eficácia e eficiência da gestão contábil, orçamentária e patrimonial nos órgãos e entidades da administração municipal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;
- Orientar e capacitar servidores e gestores públicos sobre licitações e contratos públicos;
- Acompanhar os preços praticados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- Emitir Notas Técnicas, relatórios e despachos no exercício do controle prévio, concomitante e a posteriori, ambos disponíveis para consulta pública;
- Emitir pronunciamentos técnicos sobre assuntos que demandarão a tomada de decisão pelo Chefe do Poder Executivo Municipal; e
- Atender à população para esclarecimento de situações do seu interesse.

3

# Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso aos Serviços.

ERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Informações sobre as prestações de contas e despesas do Poder Executivo Municipal.</p>	<p>Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.</p> <p>As informações de caráter singular esclarecidas ao usuário por meio de contato telefônico, visita à sede da CGM, portal de transparência ou via Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC).</p>	<p>O serviço é prestado de forma presencial, por e-mail, telefone, via SIC, portal de transparência, bem como em conformidade com os critérios estabelecidos pela Lei Municipal nº 12.150/11 e as alterações propostas pela Lei Municipal nº 12.960/15.</p>	<p>Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).</p>	<p>Portal da Transparência do Governo Municipal:</p> <p><b><a href="http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/">http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/</a></b></p> <p>Ou ainda por meio de visita presencial à sede da CGM, bem como esclarecimentos pelo telefone: (83) 3218-9045.</p>	<p>Das 08h às 17h</p>	<p>O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda, tendo, por exemplo, o prazo de 3 dias para demandas judiciais da Secretaria Municipal de Saúde, 15 dias para Dispensa de Licitação e Inexigibilidades comuns, 20 dias para respostas ao SIC e 30 dias para demandas oriundas da Ouvidoria. Para os demais casos, são estabelecidas prioridades, de acordo com as necessidades de atendimento ao interesse público.</p>
<p>Resultado de ações de Controle realizadas no âmbito do Poder Executivo Municipal.</p>	<p>Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.</p> <p>As informações de caráter singular esclarecidas ao usuário por meio de contato telefônico, visita à sede da CGM, portal de transparência ou via Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC).</p>	<p>O serviço é prestado de forma presencial, por e-mail, telefone, via SIC, portal de transparência, bem como em conformidade com os critérios estabelecidos pela Lei Municipal nº 12.150/11 e as alterações propostas pela Lei Municipal nº 12.960/15.</p>	<p>Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).</p>	<p>Portal da Transparência do Governo Municipal:</p> <p><b><a href="http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/">http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/</a></b></p> <p>Ou ainda por meio de visita presencial à sede da CGM, bem como esclarecimentos pelo telefone: (83) 3218-9045.</p>	<p>Das 08h às 17h</p>	<p>O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda, tendo, por exemplo, o prazo de 3 dias para demandas judiciais da Secretaria Municipal de Saúde, 15 dias para Dispensa de Licitação e Inexigibilidades comuns, 20 dias para respostas ao SIC e 30 dias para demandas oriundas da Ouvidoria. Para os demais casos, são estabelecidas prioridades, de acordo com as necessidades de atendimento ao interesse público.</p>