



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE  
GABINETE DA PREFEITA

RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 002, DE 18 DE JANEIRO DE 2023.

Dispõe sobre a atualização, publicação e disponibilização periódica da Carta de Serviços do Município de Camaragibe.

A **PREFEITA DO MUNICÍPIO DE CAMARAGIBE**, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art. 57, inciso VI, da Lei Orgânica Municipal, **em conjunto com a Controladoria-Geral do Município de Camaragibe** – a qual, nos termos da Lei Municipal nº 535/2013, é competente para editar regulamentos e orientações, a fim de aprimorar o sistema de controle interno municipal – e a **Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM)**, e;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**CONSIDERANDO** o disposto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal, que tratam do acesso à informação pública;

**CONSIDERANDO** ser direito fundamental do cidadão o acesso à informação pública e a importância dessa divulgação para a efetividade do controle externo e social;

**CONSIDERANDO** que, nos termos do art. 2º, inciso XVI, da Resolução TC nº 157, de 15 de dezembro 2021, positiva que a carta de serviços ao usuário é um “*documento que tem por objetivo informar ao 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*”;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE

### GABINETE DA PREFEITA

**CONSIDERANDO** ser de extrema importância a padronização dos procedimentos a serem adotados pelos órgãos e entes deste município, a fim de conferir maior controle sobre seus atos e, concomitantemente, dar efetividade ao princípio da eficiência, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO** que a padronização dos procedimentos dos órgãos e entes deste município, por meio de regulamentos e/ou orientações, consubstancia necessária ação preventiva para evitar eventuais irregularidades;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal nº 736/2017, alterada pela Lei Municipal nº 768/2018, que dispõe sobre a estrutura organizacional e administrativa da Prefeitura de Camaragibe e dá outras providências;

### RESOLVE:

**Art. 1º** Estabelecer os mecanismos de controle com vistas a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário do Município de Camaragibe, através da atuação da Secretaria Municipal de Comunicação, de acordo com o fluxo instituído por esta Resolução Conjunta.

**Parágrafo Único** – Cabe a Secretaria Municipal de Comunicação orientar os órgãos e unidades setoriais de gestão dos serviços públicos quanto à elaboração das informações para a composição do conteúdo da Carta de Serviços ao Cidadão.

**Art. 2º** A Carta de Serviços tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados e entregues aos munícipes pela Prefeitura Municipal de Camaragibe, as formas de acesso a esses



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE

### GABINETE DA PREFEITA

serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos em relação ao atendimento ao cidadão.

**Parágrafo Único** – A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante disponibilização no portal da Prefeitura Municipal de Camaragibe e publicação no Diário Oficial do Município a cada atualização anual ou extraordinária.

**Art. 3º** Compete aos órgãos e entes que compõem a estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Camaragibe encaminhar para a Secretaria Municipal de Comunicação, as informações atualizadas dos serviços ofertados, visando a renovação periódica da Carta de Serviços ao Usuário.

**Parágrafo Único.** As informações descritas no *caput* deste artigo são obrigatórias para todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta que prestem atendimento direto ao cidadão.

**Art. 4º** Compete à Secretaria Municipal de Comunicação:

**I** – promover e coordenar a disponibilização de informações sobre os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Camaragibe, por meio da Carta de Serviços;

**II** – Requisitar às unidades administrativas a atualização das informações constantes da Carta de Serviços e a divulgação de outras informações relativas às demandas recebidas de usuários dos serviços da Prefeitura Municipal de Camaragibe.

**III** – Compilar as informações/documentos encaminhados pelos órgãos e entes que compõem a estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Camaragibe.

Av. Dr. Belmino Correia, 3038, Timbí, Camaragibe-PE. CEP:54768-000. Fone: (81) 2129-9500 – CNPJ:  
08.260.663/0001-57. Email: gabinete@camaragibe.pe.gov.br

Página 3 de 6



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE

### GABINETE DA PREFEITA

**Parágrafo único.** Para o desempenho das competências elencadas nos incisos I, II e III deste artigo, à Secretaria de Comunicação de Camaragibe poderá contar com o apoio da Controladoria-Geral do Município, da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), bem como de todas as unidades gestoras dos serviços públicos do Município, mediante provocação da SECOM.

**Art. 5º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente e divulgada no mês de fevereiro, cabendo a Secretaria Municipal de Comunicação instar os órgãos/entes municipais da administração direta e indireta, de forma a colher as informações que irão compor o referido instrumento, conforme art. 4º, inciso II c/c art. 6º.

**§1º** Excepcionalmente, caberá a atualização da Carta de Serviços ao Usuário de forma imediata, quando houver abertura de novo tipo de serviço por algum órgão/ente que compõem a estrutura organizacional da Prefeitura de Camaragibe, e/ou alteração significativa das informações descritas no art. 6º.

**§2º** Na hipótese descrita no §1º, caberá ao órgão/ente comunicar a Secretaria Municipal de Comunicação, de forma a solicitar a alteração imediata da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 6º** A Carta de Serviços deverá dar conhecimento das competências institucionais da organização e detalhar as seguintes informações:

**I** – Os serviços oferecidos.

**II** – Forma de atendimento para a prestação dos serviços (presencial, virtual, telefônico e outros).

**III** – Locais e contatos para acessar os serviços.

**IV** – Dias e horários de funcionamento dos setores de atendimento.

Av. Dr. Belmino Correia, 3038, Timbó, Camaragibe-PE. CEP:54768-000. Fone: (81) 2129-9500 – CNPJ:  
08.260.663/0001-57. Email: gabinete@camaragibe.pe.gov.br

Página 4 de 6



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE**

**GABINETE DA PREFEITA**

V – Prioridades no atendimento (Quando Houver).

VI – Os requisitos, documentos e informações necessários para a obtenção dos serviços.

V – Tempo de espera previsto para o atendimento.

VI – Prazos máximos para cumprimento dos serviços e respectivas etapas presentes e futuras.

VII – Mecanismos de consulta acerca das etapas, cumpridas e pendentes.

VIII – Mecanismos de comunicação com os usuários solicitantes.

IX – Procedimentos para atender às reclamações e sugestões.

X – Sinalização e condições para o acesso e circulação de pessoas, principalmente daquelas com dificuldade de locomoção.

XII – Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**Parágrafo único.** Para divulgar os compromissos com o atendimento e seus respectivos padrões de qualidade, os órgãos e entidades deverão utilizar uma linguagem simples e de fácil entendimento para o cidadão.

**Art. 7º** Caberá a Secretaria Municipal de Comunicação informar a Controladoria-Geral do Município:

I – Eventuais falhas detectadas.

II – Os casos omissos, excepcionais e as possíveis alterações na presente Resolução Conjunta.

Av. Dr. Belmino Correia, 3038, Timbí, Camaragibe-PE. CEP:54768-000. Fone: (81) 2129-9500 – CNPJ:  
08.260.663/0001-57. Email: gabinete@camaragibe.pe.gov.br

Página 5 de 6

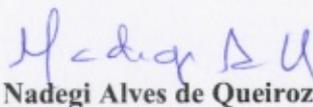


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE**

**GABINETE DA PREFEITA**

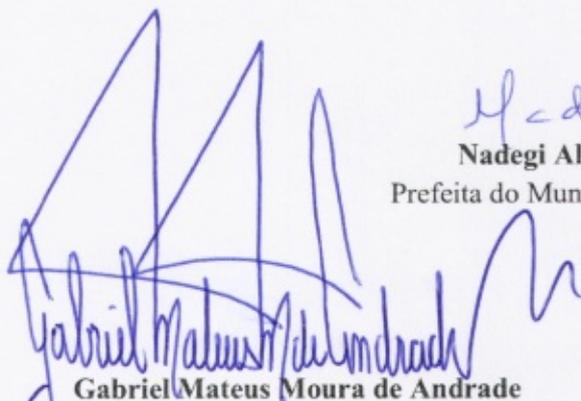
**Art. 8º** Esta Instrução Normativa entra em vigência na data de sua publicação.

Camaragibe/PE, 18 de janeiro de 2023.

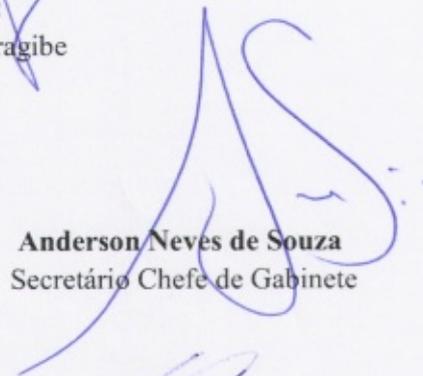


**Nadege Alves de Queiroz**

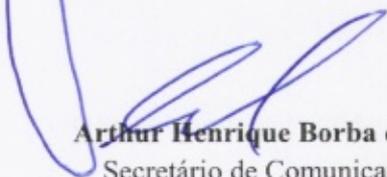
Prefeita do Município de Camaragibe



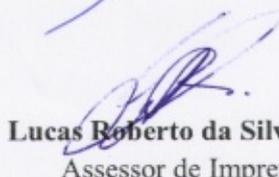
**Gabriel Mateus Moura de Andrade**  
Controlador-Geral do Município



**Anderson Neves de Souza**  
Secretário Chefe de Gabinete



**Arthur Henrique Borba da Cunha**  
Secretário de Comunicação



**Lucas Roberto da Silva Rocha**  
Assessor de Imprensa I



**Erika Pereira Rodrigues**  
Coordenadora de Auditoria da CGM



**Luanda Carla Gomes Santos**  
Secretária de Gabinete da Prefeita