



NOTA TÉCNICA N. 05/2019

Florianópolis/SC, 15 de maio de 2019.

---

## Eixo 2 – Cidades Inteligentes e Gestão Eficiente

ASSUNTO: Carta de Serviços (Lei nº 13.460/2017) e Plataforma web e-Ouv Municípios (Portaria Interministerial nº 424/2016). Orientações da FECAM sobre obrigatoriedade, prazos, providências e apoio da federação. Nota técnica conexa com o Ofício Pres. nº 033/2019 da FECAM.

### REFERÊNCIA:

1. Lei nº 13.460 de junho de 2017;
  2. Portaria 424 de 30 de dezembro de 2016.
- 

### Introdução

A Federação Catarinense dos Municípios – FECAM, imbuída da atribuição de promover a orientação técnica e apoio aos procedimentos administrativos e legais que tangenciam a administração dos municípios, vem informar acerca dos prazos e obrigações dos Municípios, com relação a Lei nº 13.460/2017 – Carta de Serviços e o sistema de Ouvidoria (e-Ouv Municípios), ambos aplicados aos municípios, consórcios e Câmaras de Vereadores.

#### 1. Carta de Serviços

A *Carta de Serviços* é uma obrigação legal cujo objetivo é informar o usuário e sociedade em geral sobre os serviços prestados pela administração pública (municipal, estadual e federal), as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. De acordo com a lei, *usuário* é



considerada toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

A lei tornou-se obrigatória em junho do ano passado para a União, Estados e Municípios com mais de 500 mil habitantes, passando a vigorar desde dezembro/2018, para municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes. Já os municípios menores, com até 100 mil habitantes, têm o prazo de até junho/2019 para se adequarem à legislação.

#### INFORMAÇÕES IMPORTANTES – Carta de Serviços<sup>1</sup>

Informações	Dados
Prazo Inicial	27/06/2017
Prazo Final – União, Estados, DF e municípios com mais de 500 mil habitantes	22/06/2018
Prazo Final – Municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes	19/12/2018
Prazo Final – Municípios com menos de 100 mil habitantes	17/06/2019

Conforme previsto no art. 7º, parágrafo 2º da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas aos:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

<sup>1</sup> Contato - Pessoal Responsável (CGU): Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP.  
Telefone de Apoio: (48) 3261-9500



Além das informações descritas, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, nos termos do art. 7º, parágrafo 3º da Lei nº 13.460/2017, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Para a produção dos conteúdos que estarão contidos na Carta de Serviços, apresentamos, no ANEXO I, o conjunto de informações que devem ser formulados para cada serviço, o qual descreve a tarefa que precisa ser cumprida conforme a realidade de cada município, em conexão com os serviços disponibilizados.

Nesse sentido, é de grande importância que os municípios não aguardem pela finalização da ferramenta, mas antecipem a organização das informações, conforme proposto, para, na sequência, inserir as informações no sistema. A preparação dos conteúdos deve ser promovida tomando por referência a sequência dos aspectos descritos no ANEXO I.

O Município deverá normatizar a operacionalização do sistema através de Regulamento específico que disporá sobre a Carta de Serviços ao Usuário, nos moldes da minuta de modelo que disponibilizamos no ANEXO II.

A implantação desse novo instrumento visa desburocratizar os serviços públicos e facilitar o acesso da população à administração municipal, ao fornecer de forma organizada e transparente as informações sobre os trabalhos prestados pelos órgãos, bem como mecanismos de avaliação para tornar os atendimentos mais céleres e eficazes.

Para atender as obrigações sobre a Carta de Serviços ao Usuário, a FECAM assume a tarefa de oferecer aos municípios associados e contribuintes a ferramenta



necessária para a disposição das informações dos municípios aos usuários e sociedade de forma gratuita. A federação está efetuando as adequações necessárias no módulo Portal do Cidadão, que faz parte da ferramenta Portal Municipal da FECAM. O investimento da FECAM nesse instrumento está sendo produzido com recursos do orçamento anual da entidade e deve ser disponibilizado para uso nos próximos dias, pois encontra-se em fases de testes.

As prefeituras que não utilizam o Portal Municipal da FECAM também poderão aderir gratuitamente e de forma separada ao Portal do Cidadão e utilizá-lo como Carta de Serviços, conforme tabela de informações em seu próprio portal.

Com a ferramenta disponibilizada pela FECAM, será possível realizar o cadastro e disponibilização pública de todos os serviços oferecidos pela prefeitura à população. Isso valerá para aqueles serviços efetuados tanto pela *internet* quanto os que são obtidos de forma presencial, e-mail ou telefone. Para isso, basta o serviço estar cadastrado e conter todas as informações necessárias.

A disponibilização das informações sobre serviços que estarão contidos na Carta de Serviços do Município deve, por óbvio, obedecer às peculiaridades de cada ente local. O sistema deverá ser alimentado por técnicos dos municípios por intermédio do cadastro das suas informações. Tais informações são de única e exclusiva responsabilidade do município, devendo-se assegurar sua apresentação nas reais condições em que são prestados.

É importante destacar que a FECAM não entregará as Cartas de Serviços prontas. A federação oferecerá a ferramenta que será utilizada para viabilizar a boa disposição das informações exigidas pela Lei. Conquanto a ferramenta, informamos que o lançamento de todas as atualizações está prevista para o dia 20 de maio, sendo que os Municípios da Região da Associação dos Municípios do Oeste Catarinense – AMOSC serão a base para os testes de utilização da ferramenta.



## INFORMAÇÕES IMPORTANTES – Sistema de Carta de Serviços da FECAM

Informações	Dados
Data do lançamento do Sistema da FECAM	20/05/2019
Forma de adesão ao Sistema - Possui Portal Municipal da FECAM	Automaticamente
Forma de adesão ao Sistema - Sem Portal Municipal da FECAM	Termo de Adesão com FECAM
Link do Termo de adesão	<a href="https://www.fecam.org.br/cms/pagina/ver/codMpaItem/86433">https://www.fecam.org.br/cms/pagina/ver/codMpaItem/86433</a>
Contato do Responsável	Contato com o Centro de Tecnologia da FECAM - (48) 32218800 ou <a href="mailto:cti@fecam.org.br">cti@fecam.org.br</a>

### 2. E-Ouv Municípios

O capítulo IV da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre as Ouvidorias Públicas, que são canais de controle e participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão. Desde dezembro de 2016, a edição da Portaria Interministerial nº 424/2016, em seu art. 7º, inciso XIX, estabeleceu a obrigação de que entes que recebam recursos federais por meio de convênios ou contratos de repasse mantenham e divulguem canais de ouvidoria para receber manifestações sobre a qualidade do uso dos recursos federais.

Para isso, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveram o *e-Ouv Municípios*, uma plataforma web gratuita para os municípios e órgãos/entidades vinculados para que possam instituir canais de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos.

O sistema não requer do órgão ou entidade aderente qualquer tipo de instalação, já que trata-se de uma plataforma web gratuita. Para ter direito ao uso do



sistema e-Ouv Municípios é necessária a adesão, na modalidade simplificada, ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT). Quem assina o termo de adesão é a autoridade máxima ou ouvidor-geral do ente, ou, no âmbito de suas competências, por autoridades máximas de Secretarias e entidades da administração indireta do ente ou por seus respectivos ouvidores. Os dados e informações coletados por meio do Sistema e-Ouv Municípios serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão.

Os prazos para adequação dos entes à Ouvidoria Pública são os mesmo da Carta de Serviços, conforme descrito na tabela abaixo:

#### INFORMAÇÕES IMPORTANTES - Ouvidorias<sup>2</sup>

Informações	Dados
Prazo Inicial	27/06/2017
Prazo Final - União, Estados, DF e Municípios com mais de 500 mil habitantes	22/06/2018
Prazo Final - Municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes	19/12/2018
Prazo Final - Municípios com menos de 100 mil habitantes	17/06/2019
Forma de adesão ao Sistema	Termo de Adesão junto a CGU
Link de acesso ao termo de adesão	<a href="http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/programa-de-fortalecimento-das-ouvidorias/adesao#eouv">http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/programa-de-fortalecimento-das-ouvidorias/adesao#eouv</a>

Por fim, é conveniente observar que a obrigação prevista nos dispositivos legais mencionados é extensiva, além das prefeituras, às Câmaras de Vereadores, Associações de Municípios, Consórcios Públicos e outras entidades públicas cujas peculiaridades serão apresentadas e debatidas, em separado, posteriormente.

Salienta-se, ainda, que a FECAM compromete-se em realizar treinamentos e capacitações para auxiliar na alimentação/preenchimento desses

<sup>2</sup> Contato - Pessoal Responsável (CGU) - Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção - NAOP - CGU SC. Telefone de Apoio: (48) 3261-9500



documentos junto aos sistemas, conforme demanda específica solicitada, e nos próximos dias produzirá vídeos instrutivos sobre a matéria.

Para maiores informações, a FECAM coloca à disposição o Eixo 2 – Cidades Inteligentes e Gestão Eficiente, com Michel Silveira Raupp, pelo e-mail [tecnologia@fecam.org.br](mailto:tecnologia@fecam.org.br), bem como o núcleo de assistência jurídica, com Juliana Plácido, pelo e-mail [juridico@fecam.org.br](mailto:juridico@fecam.org.br), ou, ainda, pelo telefone geral (48) 3221-8800.

Atenciosamente,

**JOARES CARLOS PONTICELLI**

Prefeito de Tubarão

Presidente da FECAM