

Controladoria Geral do Município

Carta de Serviço



SUMÁRIO

1. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.....	3
2. AUDITORIA INTERNA DE CONFORMIDADE, DESEMPENHO E CONTÁBIL	5
3. ORIENTAÇÃO AOS SERVIDORES E FUNCIONÁRIOS.....	7
4. ACOMPANHAMENTO DE RECOMENDAÇÕES, RESOLUÇÕES E DETERMINAÇÕES	9

1. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.

SETOR	Controladoria-Geral do Município de Olinda.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	O Portal da Transparência é um instrumento que garante a qualquer interessado, de forma centralizada, clara e objetiva, obter informações de acesso público. Dispõe ao cidadão o conhecimento para possibilitar seus questionamentos e fiscalização da aplicação dos recursos públicos.
REQUISITOS	Não há requisitos. Qualquer interessado com acesso a internet pode acessar o portal através do link: https://transparenciabrazil-cidadao.gov.br.cloud/transparenciabrazil-cidadao/olinda/prefeitura/
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não há necessidade de apresentar documentos, nem identificar-se.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	O interessado pode acessar o portal através do link: https://transparenciabrazil-cidadao.gov.br.cloud/transparenciabrazil-cidadao/olinda/prefeitura/
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	O acesso se dá de imediato ao acessar o Portal.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Prestação imediata.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Não se aplica. O serviço é prestado imediatamente ao acessar o Portal da Transparência.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não se aplica.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	<p>Quanto ao atendimento presencial são imediatos.</p> <p>No que se refere às manifestações apresentadas por meio do canal de Ouvidoria, o prazo é o estabelecido na Lei de Acesso à Informação, isto é, 20 dias corridos após a solicitação, podendo se prorrogar por mais 10 dias mediante justificativa do órgão.</p> <p>Obs: no que se refere ao Portal o acesso às informações é imediato.</p>
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	<p>O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/. ou presencialmente na Rua São Bento, nº 123, Olinda-Pernambuco.</p>
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	<p>Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.</p>
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	<p>Lei Federal de Acesso à Informação - LAI, Lei Municipal de Acesso à informação, Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF, Regulamentos e outros atos normativos.</p>
HORÁRIO	<p>O Portal da Transparência fica disponível 24 Horas.</p> <p>Já o atendimento presencial, por sua vez, ocorre das 08:00h às 15:00h.</p>
TELEFONE	<p>(81) 99879-0016.</p>
E-MAIL	<p>ouvidoria@olinda.pe.gov.br</p> <p>controladoriaolinda@gmail.com.</p>

2. AUDITORIA INTERNA DE CONFORMIDADE, DESEMPENHO E CONTÁBIL.

SETOR	Controladoria-Geral do Município de Olinda.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Realização de auditorias de rotina ou em caráter especial nas unidades administrativas municipais, para avaliação da conformidade com normas e regulamentos relacionados ao gerenciamento de riscos, controle interno, integridade e governança.
REQUISITOS	Em regra esse procedimento se dará por iniciativa da Controladoria do Município, ou mediante requerimento do Chefe do Poder Executivo Municipal.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Não se aplica.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Solicitação via Ofício pelo(a) Chefe do Poder Executivo Municipal.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	A depender da complexidade, equipe e conhecimento prévio a fiscalização pode durar de meses a um ano. Não há um prazo pré-especificado.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	A publicidade da auditoria se dará ao final do processo com a publicação de suas conclusões.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	A publicidade da auditoria se dará ao final do processo com a publicação de suas conclusões.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não se aplica.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica.

LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	<p>A rigor, as auditorias internas realizadas pela Controladoria são realizadas de ofício. Entretanto, manifestações realizadas por outros interessados podem originar, a critério da autoridade competente, um processo de auditoria interna. Observação: o processo de Auditoria, mesmo quando originado através de uma manifestação externa, é um procedimento interno e sua publicidade se dá ao final do processo com a publicação de suas conclusões.</p> <p>O interessado que desejar registrar manifestações deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/. ou presencialmente na Rua São Bento, nº 123, Olinda-Pernambuco.</p>
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Constituição Federal, Constituição do Estado de Pernambuco e Lei Municipal nº 6229/2022.
HORÁRIO	O horário de funcionamento da Controladoria-Geral do Município é das 08:00h às 14:00h.
TELEFONE	(81) 99879-0016.
E-MAIL	ouvidoria@olinda.pe.gov.br controladoriaolinda@gmail.com .

3. ORIENTAÇÃO AOS SERVIDORES E FUNCIONÁRIOS

SETOR	Controladoria-Geral do Município de Olinda.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Orientar os agentes públicos no esclarecimento de dúvidas relacionadas à área de atuação da Controladoria-Geral do Município. Abrange temas como controle interno, ética, integridade, transparência, responsabilização administrativa, boas práticas de gestão, gestão de processos, conformidade legal, contábil e financeira.
REQUISITOS	O pedido de orientação deve conter: nome completo, órgão de atuação, telefone, matrícula e cargo/função do agente público, descrição do assunto e dúvida/pergunta. A pergunta/dúvida não deve versar sobre caso concreto, podendo, no entanto, tratar de forma genérica sobre o assunto específico. Quando necessitar de atendimento presencial é necessário agendamento prévio via e-mail.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Solicitação pelo e-mail controladoriaolinda@gmail.com .
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Envio da dúvida ou solicitação de orientação pelo servidor; Recebimento e registro da solicitação pela equipe técnica da Controladoria-Geral; Análise do conteúdo da solicitação; Elaboração da resposta técnica; Envio da orientação ao solicitante pelo mesmo canal de comunicação utilizado.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Trinta dias a partir do recebimento da pergunta/dúvida.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Com relação ao serviço, orientações aos agentes públicos, a comunicação se dará através do e-mail ou, quando agendado, presencialmente. No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, no próprio Sistema de Ouvidoria mediante consulta do protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	E-mail.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não se aplica.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica. olinda.pe.gov.br 
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	O interessado que desejar registrar sua manifestação (Sugestões, Críticas ou reclamações) deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente na Rua São Bento, nº 123, Olinda-Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei Municipal nº 6229/2022.
HORÁRIO	A solicitação de orientação poderá ser feita a qualquer momento por e-mail.
TELEFONE	Não se aplica.
E-MAIL	controladoriaolinda@gmail.com .

SETOR	Controladoria-Geral do Município de Olinda.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Acompanhar as ações realizadas pelos órgãos da Administração Pública Municipal no atendimento das recomendações, resoluções e determinações dos Tribunais de Contas da União(TCU) e do Estado de Pernambuco(TCE-PE),e Ministério Público. Objetiva monitorar a implementação das medidas corretivas e preventivas a serem adotadas pelos órgãos e entidades da administração municipal, assegurando a conformidade com a legislação vigente e a efetividade das ações de controle interno.
REQUISITOS	Não se aplica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Não se aplica (serviço de caráter interno, realizado diretamente pela Controladoria-Geral do Município).
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Acompanhamento das publicações dos atos normativos e notificações dos órgãos de controle externo; Registro e análise do conteúdo das recomendações, resoluções ou determinações recebidas; Comunicação interna com as unidades administrativas responsáveis pelo atendimento das medidas; Monitoramento do andamento das providências adotadas; Elaboração de relatórios de acompanhamento e encaminhamento à autoridade competente; Atualização contínua dos registros de cumprimento e arquivamento dos processos.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O serviço é de natureza contínua.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Não se Aplica.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	A publicidade do serviço pelo envio da Prestação de Contas com os órgãos de Controle, que eventualmente fica disponível ao público no Portal da Transparência bem como no sítio do órgão de Controle Externo.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não se Aplica.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	No que se refere às manifestações apresentadas por meio do canal de Ouvidoria, o prazo é o estabelecido na Lei de Acesso à Informação, isto é, 20 dias corridos após a solicitação, podendo-se estender por mais 10 dias mediante justificativa do órgão.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente na Rua São Bento, nº 123, Olinda-Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei Municipal nº 6229/2022.
HORÁRIO	O horário de funcionamento da Controladoria-Geral do Município é das 08:00h às 14:00h.
TELEFONE	(81) 99879-0016.
E-MAIL	ouvidoria@olinda.pe.gov.br controladoriaolinda@gmail.com .