



Memo UMCI 0031/2022 Canabrava do Norte-MT., 18 de maio de 2022

Para: Gabinete do Prefeito, Ouvidoria, Thais Freitas Gonçalves e Henrique Pereira Lima

Assunto: Relatório de Auditoria 001/2022 – Ouvidoria adequações a Lei 13.460/2017

Na oportunidade em que os cumprimento, sirvo-me do presente a fim de encaminhar Relatório de Auditoria 001/2022, em atendimento a Ordem de Serviço 003/UMCI/2022 desta Unidade Municipal de Controle Interno.

Sendo o que se apresenta para o momento, antecipamos considerações.

Atenciosamente


Luciene Batista da Conceição Zago
Controladora Interna



UNIDADE MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO DO MUNICÍPIO DE CANABRAVA DO NORTE

RELATÓRIO DE AUDITORIA N° 001/2022

Assunto: Análise da adequação do Município de Canabrava do Norte perante a Lei nº 13.460/2017.

UNIDADE AUDITADA	PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
GESTOR DA UNIDADE	JOAO CLEITON ARAUJO DE MEDEIROS
OUVIDOR GERAL	DELICIMAR VIEIRA LIMA
PORTAL DA TRANSPARENCIA	THAIS FREITAS GONÇALVES

I. INTRODUÇÃO

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço nº 003/UMCI/2022 apresentamos os resultados dos exames realizados sobre atos e consequentes fatos de gestão, ocorridos na Unidade Auditada, no período de 02/05/2022 a 18/05/2022.

II. ESCOPO

Os trabalhos foram realizados na Sede da Unidade Auditada, no período de 02/05/2022 a 18/05/2022 em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao serviço público, objetivando o acompanhamento preventivo dos atos e fatos de gestão ocorridos no período de abrangência do trabalho.

Em tempo se esclarecer que o presente relatório é de caráter sugestivo, preventivo ou corretivo para o Executivo Municipal, cabendo ao Chefe do Poder analisar as informações contidas no presente relatório e se entender como necessário proceder às devidas alterações.

Com base em elementos de conhecimento prévio sobre a unidade auditada e ainda, considerando o Planejamento Anual de Auditoria da Unidade Municipal de Controle Interno, apresenta-se a seguir o resultado dos trabalhos de avaliação dos controles internos na Ouvidoria do Município.

LEGISLAÇÃO APLICADA

- Constituição Federal
- Lei Orgânica do Município
- Lei nº 12.527/2011 - LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO



- Lei nº 13.460/2017 – o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público
- Lei nº 13.709/2018 – LGPD
- Resolução 023/2017 - aprovou o Guia para Implementação da Lei de Acesso à Informação e Criação das Ouvidorias dos Municípios
- Nota Técnica n. 02/2021 – TCE/MT
- Lei Municipal n. 620/2014 – Cria a Ouvidoria no Mun. De Canabrava do Norte-MT
- Decreto Municipal 963/2022 – regulamenta a Lei 13.460/2017
- Lei Municipal n. 590/2014
- IN 004/2019 – Aprovada por meio do Decreto 722/2019 – LAI
- IN 002/2019 v.2 – Aprovada por meio do Decreto 721/2019 – OUVIDORIA
- Portaria 574/2021 – nomeia ouvidor e responsável pelo e-SIC

III. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a **Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte**. Dentre outras competências a Ouvidoria atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos da Administração do Poder Executivo Municipal. A equipe é formada apenas pelo **Ouvidor o senhor Delcimar Vieira Lima**, conforme **Portaria 574/2021**.

Cabe destacar que o Ouvidor também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC. O **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)** permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo.

Em entrevista com o ouvidor o mesmo relatou que não recebeu treinamento para os trabalhos de Ouvidor ou participou de capacitações pertinentes ao tema, destacamos aqui que consta na programação anual do Tribunal de Contas cursos de capacitação e certificação em ouvidoria a ser realizado durante o ano de 2022, ou que o servidor seja encaminhado para participar de alguma capacitação.

O **Art. 14 da Lei nº 13460/2017** determina que o ouvidor deve elaborar anualmente o relatório de gestão para consolidar as manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos.

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Conforme demonstrado no item Legislação Aplicada, a ouvidoria possui



Manual de Normas Internas e Procedimentos de Controle aplicados a Ouvidoria.

Tabela que demonstra as informações da ouvidoria retiradas do sítio eletrônico

CAMPO	TEOR
Nome do Ouvidor	Não disponível
E-mail	ouvidoria@canabradonorte.gov.br
Telefone	66 3577 1152
WhatsApp	66 3577 1152
Horário de atendimento	7:30 as 11:30h e 13:30 as 17:30h
Endereço	Av. Aurea Tavares de Amorim, sn
Página na internet	e-SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (canabradonorte.mt.gov.br)

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte-MT.

1. Implantação do espaço físico da Ouvidoria

O espaço físico disponível para atendimento ao cidadão, localizado no Prédio onde funciona o **DETRAN**, na **Av. Aurea Tavares de Amorim, 1105 – Centro**. Sala equipada com: 1 mesa, 1 ar condicionado, 1 cadeira fixa, computador, internet, telefone fixo e um arquivo com 5 gavetas, e providenciar impressora individual para o ouvidor considerando o sigilo das informações.

Necessita de adequações para recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos, além de uma ampla e maior divulgação dos trabalhos da ouvidoria para que assim a mesma esteja preparada para participar do controle social, o objetivo é a ouvidoria cada vez mais presente.

2. Ações intensivas de divulgação dos canais de atendimento

Percebe-se necessária a realização de campanhas de divulgação, para que haja crescimento dos trabalhos da ouvidoria externa no número de manifestações recebidas e assim gerar estatísticas de participação do cidadão, devendo ainda haver um aumento expressivo na participação presencial e demandas internas, o que demonstrará uma ouvidoria fortalecida, com a entrega de materiais (vídeos, placas e marcadores de páginas), realização de seminários, cursos, palestras, participação nas audiências públicas, etc.



2.1 Sítio da Ouvidoria – testes

Acessamos o Portal do Município de Canabrava do Norte-MT., na página principal e juntamente com o ouvidor detectamos que o ícone **Ouvidoria** quando clicamos remete ao Portal da transparência apresentando várias opções para acesso das informações do Município, o que causa uma certa confusão ao acessar e o que irá confundir o usuário externo também com certeza. Após testar o link da ouvidoria, testamos o ícone do e-SIC, o qual abre as seguintes opções, “pedido de informação” e “acompanhar pedido”, não apresenta as opções para: reclamação, elogios, denúncias, solicitação e sugestão, e nem a opção dos órgãos da estrutura administrativa para que o cidadão possa se dirigir, para facilitar sua manifestação e assim posteriormente a ouvidoria gerar relatórios estatísticos dos órgãos e suas demandas, onde se concentra os maiores elogios, reclamações, denúncias, informações etc.

Fizemos teste na opção de gerar cadastro, no momento do cadastro de usuário foram exigidas diversas informações, tais como: nome, endereço, CPF, e-mail, telefone, escolaridade, etc, este excesso de exigências provoca o desinteresse em seguir com a manifestação e também a desconfiança do cidadão em continuar o cadastro. Concluímos o cadastro, o que gerou usuário e senha, no entanto, não recebemos qualquer comunicado eletrônico da realização do cadastro, em seguida fizemos uma manifestação “teste” as informações do cadastro gerado não foram utilizadas, pois na manifestação que está sendo gerada não solicitou, e-mail, telefone ou outro meio para enviar as informações ou entrar em contato. Foi gerado um número de protocolo para o teste, contendo 30 caracteres, entre letras e números, o qual o cidadão deverá anota-lo (protocolo de teste: **P2022.M3949.C2704.B2227.N4939**), para acompanhar sua solicitação, a previsão de atendimento marcada era 01/05/2022, no entanto, na data desta consulta já era 18/05/2022 e a manifestação ainda continua aberta e não foi finalizada.

Fizemos o cadastro com os mesmos dados, duas, três ou mais vezes e o sistema aceitou todos eles, mostrando-se falho.

Recomenda-se ajustes nos cadastros e que ao se cadastrar como usuário seja de alguma forma encaminhado um e-mail de confirmação e que no momento da solicitação seja utilizado o referido e-mail bem como, seja simplificado o número do protocolo, já que o objetivo é a participação social em linguagem cidadã.



Pegamos o protocolo de teste e nos dirigimos ao ouvidor para que o mesmo nos demonstrasse como seria sua atuação dali em diante e o ouvidor nos informou que estas manifestações geradas no sitio eletrônico ele não está tendo acesso, não sabe onde estão caindo, em qual caixa de e-mail e nem quem está tendo este acesso. Para tal ocorrência, **alertamos** os gestores, considerando que temos que estar atentos ao tratamento de informações pessoais considerando a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018**, já recomendamos por meio da **Orientação Técnica 03/2021**, emitida por esta **Unidade Municipal de Controle Interno** que **seja indicado servidor a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais**, nos termos do art. 23, inciso III e 41, §1º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Continuamos os testes e a opção para a recuperação de senha não funciona, considerando que solicitei por diversas vezes alteração de senha e não recebi qualquer notificação pelo meu e-mail cadastrado

Outro fato constatado trata-se das informações solicitadas, visto que o portal apenas disponibiliza um gráfico que não demonstra o tratamento dos dados das manifestações, as manifestações ficam com status "aberto" mesmo que tenham sido tratadas, analisamos de janeiro de 2022 a 29 de abril de 2022, não foi possível tirar um mapa das manifestações disponíveis que demonstre o tratamento de dados, o cumprimento de prazos, etc. Sugerimos que o sitio eletrônico da ouvidoria, e-SIC e portal da transparência do Município passe por atualizações. Sugerimos que os órgãos e unidades sejam cadastrados no portal para direcionar qualquer manifestação dos usuários, bem como que sejam separadas as manifestações para facilitar o tratamento e gerar informações estatísticas, considerando os seguintes conceitos:

- **Sugestão**
Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.
- **Elogio**
Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Solicitação**
Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- **Reclamação**
Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia**



Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

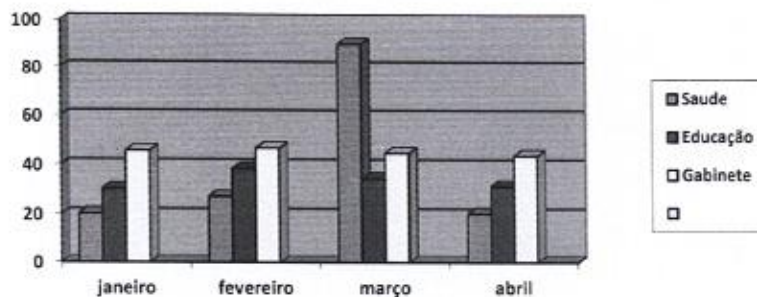
Caso suspeite de alguma atividade ilícita, envie sua denúncia à Ouvidoria. Todo o processo é feito via sistema e a proteção dos seus dados pessoais é garantida.

Você deve apresentar os fatos de forma clara e objetiva, contendo elementos mínimos como CPF, CNPJ, nome dos envolvidos ou quaisquer informações que julgue importante para apuração do fato.

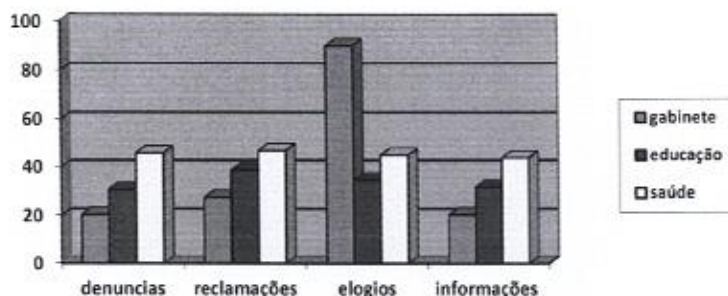
A Ouvidoria tem o dever de proteger a identidade do denunciante. Se ainda se sentir receoso, você poderá fazer um relato anônimo; mas, nesse caso, não receberá número de protocolo para acompanhar a demanda ou receber resposta conclusiva

Modelo de gráficos que podem ser adaptados no portal:

Exemplo ilustrativo 1



Exemplo ilustrativo 2



Solicitamos ao ouvidor durante a entrevista que nos apresentasse algum procedimento e seu andamento, o qual estava em seu arquivo, não foi possível nenhuma análise, considerando que o mesmo não tem acesso as manifestações que estão sendo geradas na página da ouvidoria, somente quando o cidadão faz a reclamação presencial e o



ouvidor inseri no sistema e gera um protocolo, que como já relatamos sempre está em aberto, o ouvidor nos relatou que tem feito os encaminhamentos por meio de WhatsApp, e-mail, etc, **recomendamos**: recebimento e impressão do teor da manifestação (denúncia, reclamações, solicitações, sugestão e elogios), análise do teor da manifestação e encaminhamento ao setor/órgão competente, cumprimento do prazo legal da resposta, verificar a pertinência da manifestação com a resposta enviada ao cidadão, arquivamento do processo administrativo após a resposta e com numeração e rubrica nas páginas, carimbo de páginas em branco. Verificar se tem algum processo em aberto do mesmo assunto? Caso afirmativo (acostar o processo original).

Os testes foram realizados a fim de observar: o prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva, mapeando a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

2.2 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Nesse mesmo sentido o Art. 7º da Lei nº 13.460/2017 determina que os órgãos e entidades devem elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade.

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.

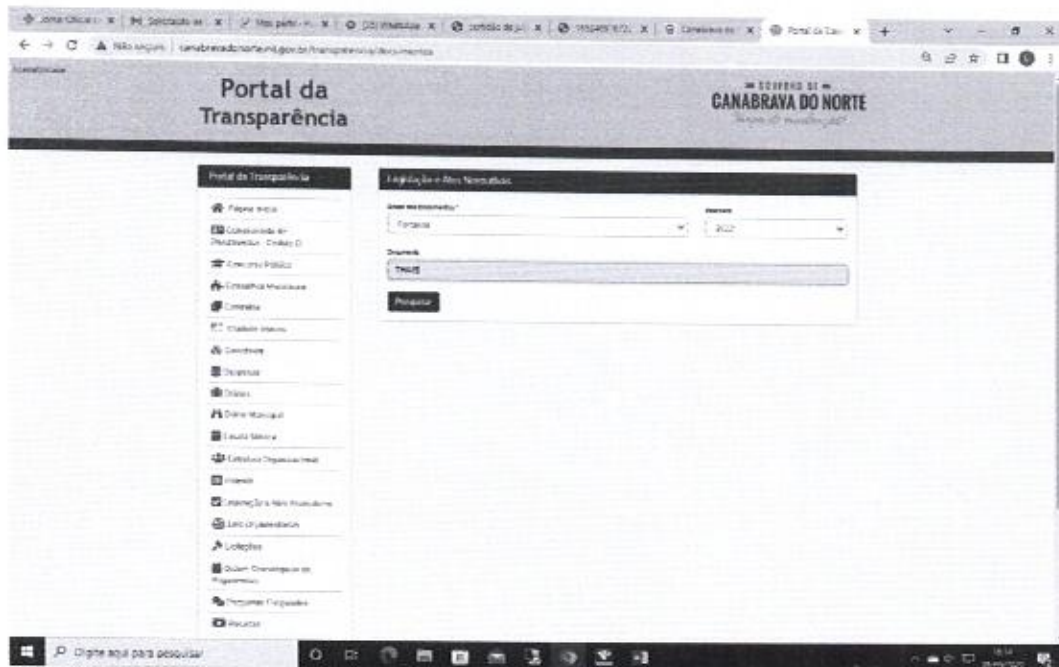
Verificamos que **está disponível no Portal a Carta de Serviços**, faltando alguns órgãos que ainda estão concluindo sua elaboração, quando clicamos **para visualizar a carta de serviços o arquivo é baixado no computador**, quando as vezes o usuário quer somente visualizar o conteúdo, **sugerimos criar a opção de visualizar os arquivos antes de baixar automaticamente.**



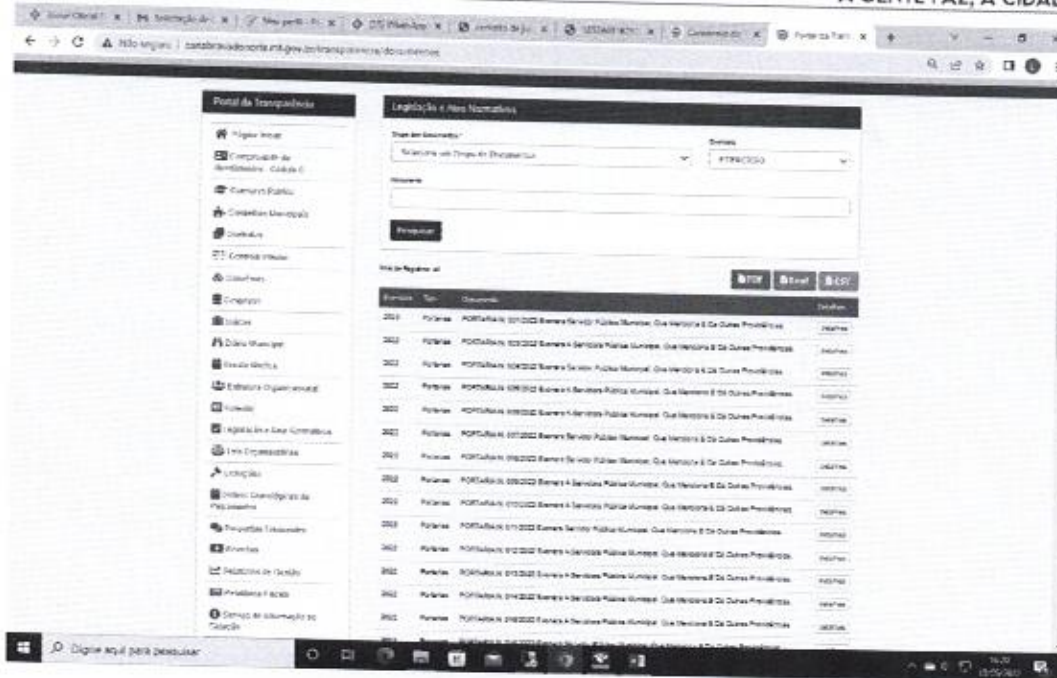
2.3 PORTAL DA TRANSPARENCIA

Avaliamos o Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte. Conforme Ato de Designação 006/2022 a servidora **THAIS FREITAS GONÇALVES** é a responsável por alimentar o portal.

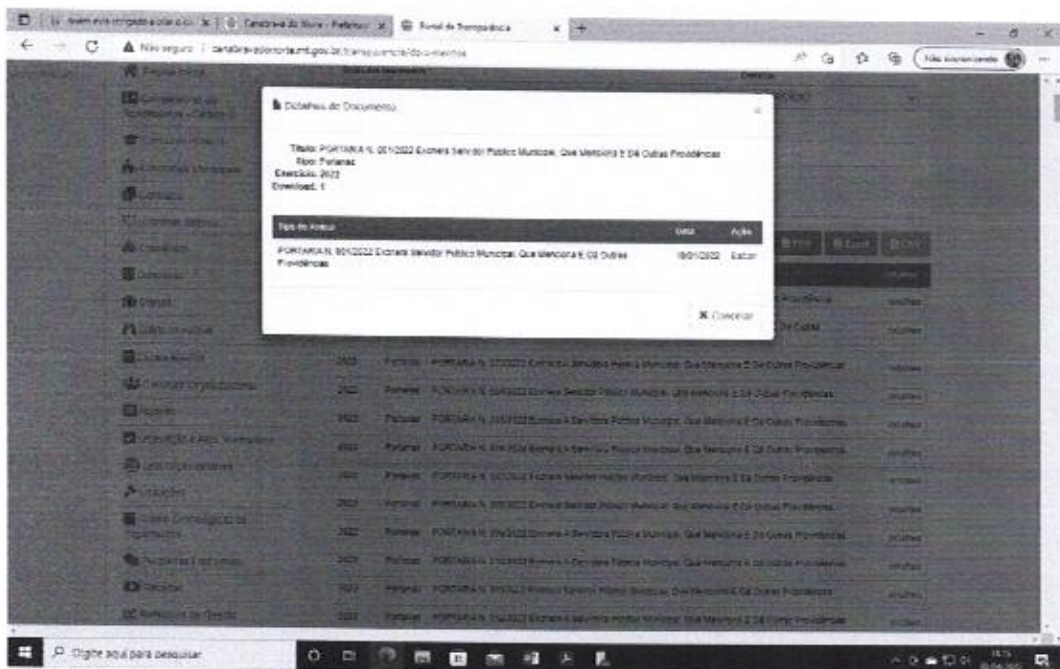
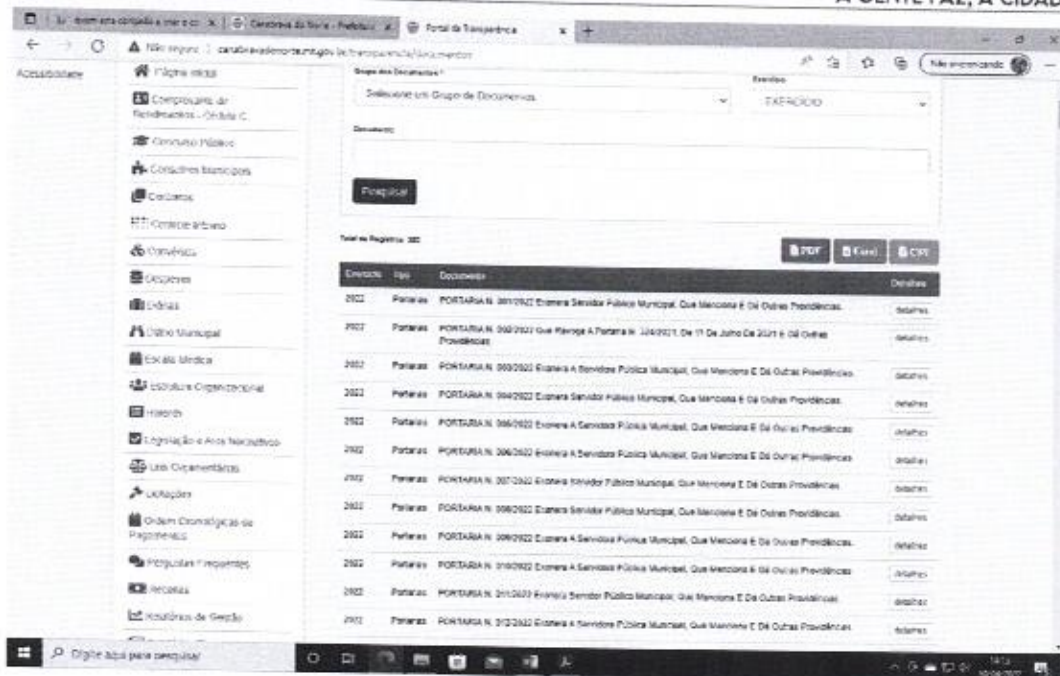
Testamos o Portal da Transparência primeiramente busca de **Portarias > legislação e atos complementares > portarias > 2022** – buscamos pelo nome a nomeação da senhora Thais Freitas Gonçalves e também de outros servidores, durante o teste, e não há retorno:



Testamos a busca pelo termo “**exonera**”, que retornou com uma **infinidade de portarias**:



Em linguagem cidadã “a portaria que exonera, exonera alguém”. A Portaria que nomeia, “nomeia alguém ou algo, tipo comissão de licitação”, torna-se necessário clareza na hora de disponibilizar o documento. E quando optamos por visualizar o documento, isso não é possível, pois o arquivo baixa no computador e se quisermos encontrar a portaria vamos ter que abrir arquivo por arquivo até achar ou então vamos ter que já ter em mãos pelo menos o número e ano da portaria, o mesmo acontece com os outros atos disponíveis.



Opção apenas de baixar o arquivo

O Portal da Transparência, necessita de adaptações e também seguir o **guia de implantação da LAI Resolução 023/2017 – TCE/MT**, que irá contribuir para disponibilizar todas informações claras e de forma fácil de serem acessadas

Handwritten signature



3. CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O Município editou em atendimento a Lei 13.460/2017 a criação do conselho de usuários dos serviços públicos no âmbito do município de Canabrava do Norte, por meio da Lei Municipal 1.239/2022.

Art. 18 Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19 A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20 - O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21 A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22 Regulamentos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

A Lei Municipal 1.239/2022, disciplinou em seu artigo 3º. A composição do referido conselho:

Art. 3º. O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, em respeito aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, será composto por 06 (seis) membros titulares e 06 (seis) membros suplentes, dentre cidadãos residentes no Município de Canabrava do Norte e usuários dos serviços públicos municipais, os quais exercerão um mandato de 04 (quatro) anos, da seguinte forma:

I - 03 (três) representantes, titulares e 03 (três) suplentes, do Poder Público Municipal, sendo:

a) 02 (dois) representantes, titulares e suplentes, do Poder Executivo Municipal;



b) 01 (um) representante, titular e suplente, da Ouvidoria Municipal.

II - 03 (três) representantes, titulares e respectivos suplentes, da Sociedade Civil.

OUTRAS AVALIAÇÕES:

O ouvidor protocolou com esta Unidade Municipal de Controle Interno o Ofício 007/2022 – OGM com o questionário enviado por esta UMCI com respostas as exigências da Lei 13.460/2017, disponibilizou ainda as pastas contendo denúncias, reclamações, elogios e sugestões, constatamos que a maioria trata-se consulta formulada pelo próprio ouvidor sobre atendimento e que foram relatados como bom e ótimo, algumas reclamações e denúncias, os protocolos foram gerados através de consulta direta ao ouvidor que as inseriu no sistema, pois conforme relatado as manifestações que estão sendo feitas diretamente pelo portal não estão sendo atendidas por não ter acesso e nem saber em qual e-mail estão caindo.

CONCLUSÃO

A avaliação realizada abrangeu aspectos essenciais sobre a adoção de mecanismos para adequar a legislação municipal aos termos da lei nº 13.460/2017, o referido relatório se restringe aos elementos avaliados da Ouvidoria Municipal, e-SIC e Portal da Transparência.

Pelo exposto, somos de opinião que a Unidade Examinada deve adotar medidas corretivas com vistas a elidirem os pontos ressaltados neste relatório e outros identificados

Recomendamos ainda:

- Que os responsáveis pelo Portal da prefeitura faça reunião com o ouvidor e atender as normas legais;
- Que a servidora responsável por disponibilizar os arquivos no portal da transparência faça reunião com esta controladoria, a fim de receber orientações a respeito dos documentos disponibilizados no portal da transparência e atender as normas legais.



É o Relatório que se submete à consideração superior. Esta Unidade Municipal de Controle Interno se coloca a disposição para orientações que se acharem necessárias.

Canabrava do Norte-MT, 18 de maio de 2022

Luciene Batista da Conceição Zago
Controladora Interna
Mat. 1851



Abaixo segue check list aplicado ao trabalho realizado, conforme Guia para implementação da Lei de Acesso a Informação e criação das Ouvidorias dos Municípios, constante do Anexo Único da Resolução 023/2017.

1 - REGULAMENTO DA LAI	STATUS	ORIENTAÇÕES
1.1 – Editar normativo local que regulamenta a Lei de Acesso à Informação;	Atendido parcialmente	Disponibilizar dentro do sitio da ouvidoria e e-SIC a legislação aplicada a regulamentação da LAI, considerando que estão de forma dispersa e de difícil localização.
1.2 – Disponibilizar no Portal Transparência a legislação nacional e local referente à Lei de Acesso à Informação.		

2 - OUVIDORIA	STATUS	STATUS
3.1 - Disponibilizar, junto à Ouvidoria, serviço de comunicação eletrônica ao cidadão para apresentar dúvidas, reclamações, denúncias e sugestões; 3.2 – O serviço de comunicação eletrônica com a Ouvidoria deverá gerar número de protocolo que permita acompanhamento online das demandas; 3.3 – O serviço eletrônico de comunicação com a Ouvidoria ou o link de acesso, deverá estar disponível no Portal Transparência; 3.4 – Deverá constar no Portal Transparência as formas de contato com a Ouvidoria: nome do ouvidor, site institucional, e-mail, telefones, endereço e horário de atendimento ao público.	Atendido parcialmente	O serviço apresenta inconsistências já relatadas no desenvolvimento do relatório, recomendamos adequar o portal conforme Resolução 023/2017 TCE-MT

3 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	STATUS	ORIENTAÇÕES
3.1 – Disponibilizar serviço eletrônico de informação ao cidadão (e-SIC) por meio do qual se possa protocolar requerimento de acesso à informação com base na Lei nº 12.527/2011; 3.2 – O serviço eletrônico de informação ao cidadão (e-SIC) deverá gerar número de protocolo que permita acompanhamento online das demandas; 3.3 - O serviço eletrônico de informação ao cidadão (e-SIC) ou o link de acesso, deverá estar disponível no Portal Transparência; 3.4 - Deverá constar no Portal Transparência as formas de contato com o Serviço de	Atendido parcialmente	O serviço apresenta inconsistências já relatadas no desenvolvimento do relatório, recomendamos , que a solicitação de informação por meio do e-SIC seja fácil e simples limitando-se à exigência de identificação do requerente e especificação da informação requerida;



<p>Informação ao Cidadão: nome do responsável, e-mail, telefones, endereço e horário de atendimento ao público;</p> <p>3.5 – A solicitação de informação por meio do e-SIC deverá ser fácil e simples limitando-se à exigência de identificação do requerente e especificação da informação requerida;</p> <p>3.6 – Disponibilizar, em diversos formatos eletrônicos, inclusive editáveis, informações estatísticas sobre os pedidos de acesso à informação, contendo a quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos.;</p>		<p>Recomendamos - Disponibilizar, em diversos formatos eletrônicos, inclusive editáveis, informações estatísticas sobre os pedidos de acesso à informação, contendo a quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos, está disponível apenas em PDF.</p>
--	--	---

4 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	STATUS	ORIENTAÇÕES
<p>4.1 – Informações sobre a estrutura organizacional e a forma de contato com os órgãos e entidades: site institucional (se houver), e-mail, telefones, endereço e horário de atendimento ao público;</p> <p>4.2. Legislação atualizada sobre a estrutura, competências e atribuições dos órgãos e entidades</p>	<p>Atendido parcialmente</p>	<p>A legislação sobre a estrutura organizacional esta dispersas dentro do site, dificultando o acesso, a única opção nos arquivos é a de baixar, quando muitos cidadãos que acessa o portal, querem apenas visualizar. Os decretos e portarias, se alguém tiver interesse em alguma portaria especifica, terá que saber o número ou baixar uma a uma até achar a que esta procurando.</p>

5 - CARTA DE SERVIÇOS	STATUS	ORIENTAÇÕES
<p>5.1 A Carta de Serviços ao Cidadão está prevista no Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017) e tem por objetivo esclarecer e orientar as pessoas sobre os serviços disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte e como acessá-los de forma clara e precisa.</p> <p>5.2 A carta de serviços deve ser atualizada periodicamente</p>	<p>Parcialmente Atendido</p>	<p>Disponibilizar a carta de serviços de forma clara e precisa e se possível de forma que se possa navegar pelas suas páginas. Atualmente esta sendo disponibilizada apenas arquivo PDF. Se o cidadão quiser visualizar a carta,</p>



		<p>não tem a opção visualizar, pois só aceita baixar o arquivo</p>
--	--	--