



**DECRETO N.º 041/2023
DE 02 DE MAIO DE 2023**

*“Regulamenta a Carta de Serviços
Públicos ao Usuário no âmbito municipal
e dá outras providências”.*

ANDERSON SANTOS CORREIRA, Prefeito Municipal de Tuiuti, Estado de São Paulo, no uso da atribuição que lhe são conferidas por lei, e, Considerando a Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a proteção e direitos dos usuários de Serviços Públicos;

Considerando a Lei Municipal nº 761/2019 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal;

D E C R E T A:

Art. 1º - Os órgãos do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar, divulgar e manter atualizados a Carta de Serviços ao Usuário em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar quais são os serviços públicos prestados, requisitos e formas de acesso, previsão de prazo para prestação do serviço e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 3º - A Carta de Serviços ao Usuário tem função social e educativa, possibilitando que os usuários de serviços públicos tenham conhecimento de informações fundamentais e básicas sobre cada serviço oferecido, contendo no mínimo:

I - Descrição do serviço;

II - Requisitos, documentos, fontes, local, contatos e informações necessárias para acessar o serviço;

III - Principais etapas para processamento do serviço;

IV - Formas e prazos máximos para a prestação do serviço;



V - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 4º - A Carta de Serviços ao Usuário também deve estabelecer compromissos e padrões de qualidade, contendo no mínimo:

- I - Prioridades de atendimento;
- II - Previsão de tempo de espera de atendimento;
- III - Mecanismos de comunicação com o usuário;
- IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações do Usuário;
- V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 5º - Fica sob responsabilidade de cada Departamento:

I - Levantar as informações que devem compor a redação da sua respectiva Carta de Serviços;

II - Fomentar, monitorar, zelar e atualizar sempre que preciso as informações de sua respectiva Carta de Serviços.

Parágrafo único - Para padronização da linguagem e disponibilização em sítio ou portal eletrônico, os departamentos da Administração Pública Municipal devem encaminhar o conteúdo digital ao responsável pela Ouvidoria Municipal que posteriormente encaminhará ao setor de Imprensa para devida publicização.

Art. 6º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de permanente divulgação e estar acessível ao público nos sítios ou portais institucionais na internet que sejam mantidos pela Administração Pública Municipal.

Art. 7º - A Carta de Serviços ao Usuário servirá de base para a Ouvidoria realizar a avaliação continuada dos serviços públicos.

Art. 8º - Caberá a Ouvidoria Municipal zelar pelo cumprimento do disposto neste decreto e adotar providências para atos que estejam em desacordo com as disposições.



Art. 9º - As eventuais despesas decorrentes da aplicação do presente Decreto correrão por dotações próprias.

Art. 10 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Tuiuti, 02 de maio de 2023.


ANDERSON SANTOS CORREIA
PREFEITO MUNICIPAL