



# *Município da Estância Turística de Piraju*

## **DECRETO Nº 6.784/2024**

Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE PIRAJU**, no uso de suas atribuições legais,

### **DECRETA:**

Art. 1º - Este Decreto regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do § 5º do artigo 7º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas a serem observados por toda a administração direta, visando garantir o direito do usuário do serviço público.

Art. 2º - A Carta de Serviços ao Usuário tem os seguintes objetivos:

I - informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

II - fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;

III - garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Art. 3º - A Carta de Serviços ao Usuário tem como premissas:

I - participação e comprometimento de todos os agentes públicos envolvidos na sua elaboração;

II - informação e transparência;

III - foco nas necessidades de informação do cidadão;

IV - indução do controle social, de modo a disponibilizar condições para que os cidadãos e a sociedade possam cobrar a implementação e a otimização contínua dos serviços disponíveis.



# *Município da Estância Turística de Piraju*

Art. 4º - Para os fins deste Decreto consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

IV - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos e endereços eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos.

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 6º - 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 a:

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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 7º - Além das informações descritas no art. 6º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;



# *Município da Estância Turística de Piraju*

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;

VI – canais de atendimento;

VII – outras informações de interesse do usuário.

Art. 8º - É da responsabilidade dos diretores dos departamentos, integrantes da gestão municipal, o cadastro das informações a serem disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário, bem como a sua atualização depois de implantada, seguindo o disposto no Ofício OGM 001/2023, expedido pela Ouvidoria Geral do Município, em 13 de junho de 2023.

Art. 9º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação unificada com todos os serviços prestados pelos órgãos municipais, mediante publicação em sítio eletrônico oficial do Município.

§ 1º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita por iniciativa do departamento responsável pela prestação de cada serviço público, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da implantação de novos serviços ou quaisquer alterações nos mesmos.

§ 2º - Cada departamento designará o servidor responsável pelo cadastro das informações e atualizações da Carta de Serviços ao Usuário e deverá informar à Administração Municipal, por escrito, os dados do designado.

Art. 10 - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser amplamente divulgada para o público interno e externo para que conheçam os compromissos que os órgãos municipais se obrigam a cumprir durante a prestação do serviço.

Parágrafo único - Caberá a cada departamento divulgar a Carta de Serviços ao Usuário para seus respectivos servidores/colaboradores e públicos alvos, e à Administração sua ampla divulgação.



# *Município da Estância Turística de Piraju*

Art. 11 - São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata a Lei federal nº 13.460/2017, bem como os descritos neste Decreto.

Art. 12 - As despesas decorrentes da execução do presente Decreto correrão por conta de verbas próprias do orçamento vigente, suplementadas, se necessário.

Art. 13 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA  
DE PIRAJU, EM 05 DE FEVEREIRO DE 2024.

**JOSÉ MARIA COSTA**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

Publicado no Departamento de Administração, na data supra.

  
**LETÍCIA SANCHEZ**  
**DIRETORA ADMINISTRATIVA**