



MUNICÍPIO DE  
**SEBASTIANÓPOLIS DO SUL**

CNPJ: 52.879.780/0001-95



**DECRETO Nº 20/21, de 07 de março de 2021.**

Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e adota outras providências.

O Prefeito Municipal de Sebastianópolis do Sul, Manoel Erani Leite Magalhães, no uso das atribuições e tendo em vista o disposto no §5º do art. 7º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017,

**DECRETA:**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** Os órgãos e as entidades integrantes da estrutura operacional do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas, especialmente, quanto:

- I – aos serviços oferecidos;
- II – aos requisitos, documentos, às formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – às principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – à previsão do prazo para a prestação do serviço;
- V – à forma de prestação do serviço;

VI – aos locais e às formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VII – à forma de comunicação com o solicitante do serviço.

§3º Além das informações referidas no §2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativamente, aos seguintes aspectos:

I – prioridade de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;

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 – eventuais custos e despesas envolvidas, bem como hipóteses de gratuidade e o procedimento para obtê-las, quando cabível;

VI – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

VII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**Art. 3º** Cumpre:

I – a cada órgão e entidade do Poder Executivo, no prazo de 60 dias da publicação deste Decreto, confirmar os dados disponibilizados da Carta de Serviço ao Usuário junto ao site da municipalidade e divulgar:

a) por meio físico, nos locais de prestação do serviço;

b) por meio eletrônico, no próprio *site*;

II – ao Controle Interno:

a) prestar orientação normativa e metodológica para elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;

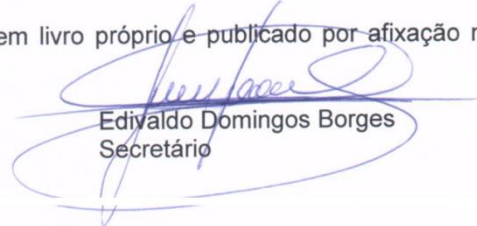
b) baixar os atos subsequentes necessários ao cumprimento deste Decreto.

**Art. 4º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Sebastianópolis do Sul/SP, 07 de abril de 2.021.

  
**MANOEL ERANI LEITE MAGALHÃES**  
Prefeito Municipal

Registrado em livro próprio e publicado por afixação no local de costume na data supra.

  
Edivaldo Domingos Borges  
Secretário