



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



DECRETO Nº98, DE 09 DE ABRIL DE 2021.

Câmara Municipal de Santa Cruz do
Rio Pardo 19 de Abril de 2021
Paulo Henrique
Hora: 14:50 Voto: 1

“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.”

DIEGO HENRIQUE SINGOLANI COSTA, Prefeito do Município de Santa Cruz do Rio Pardo, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto no inciso XIV do art. 2º da Lei Complementar Municipal nº. 667, de 21 de junho de 2018 que dispõe sobre a ouvidoria municipal e dá outras providências;

DECRETA:

Art. 1º - Este Decreto regulamenta no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta Municipal a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei Complementar Municipal nº. 667, de 21 de junho de 2018.



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



Art. 2º - A Ouvidoria do Município de Santa Cruz do Rio Pardo deverá 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 pela Ouvidoria, 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 as 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;



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



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 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e Publique-se

Santa Cruz do Rio Pardo, 09 de abril de 2021.

DIEGO HENRIQUE SINGOLANI COSTA
Prefeito