

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

DECRETO Nº 3.429/2022

de 26 de Setembro de 2022.

“Institui comissão especial para elaboração de Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências”.

PÉRICLES GONÇALVES, Prefeito do Município de Capela do Alto, no uso de suas atribuições legais;

Considerando a Lei Municipal nº 2.083, de 15 de Junho de 2021, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

Considerando que o Art. 7º dessa lei municipal estabelece que o poder público municipal elaborará e divulgará Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pelo poder público, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, cuja Carta de Serviço deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados;

D E C R E T A:

Art. 1º - Fica instituída a Comissão Especial para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o Art. 7º da Lei Municipal nº 2.083, de 15 de Junho de 2021.

Art. 2º - A comissão instituída pelo artigo anterior, deverá no prazo de 30 (trinta) dias compilar as regras dos serviços públicos municipais, as formas de seu acesso e seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento, com o objetivo de elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, a ser disponibilizado a qualquer cidadão.

Art. 3º - Para compor a Comissão Especial instituída pelo presente Decreto, ficam nomeados os seguintes representantes:

- I** – Representante da Ouvidoria Municipal: **Francine Ramos Nunes**;
- II** – Representante da Administração Municipal: **Camila dos Santos Lopes Machado**;
- III** – Representante da Controladoria Municipal: **Priscila Adaiane da Mota Gonçalves**;
- IV** – Representante da Gerência Geral de Governo: **Juliana de Fátima Oliveira**

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário apresentará com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

- a) os serviços efetivamente oferecidos;
- b) os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- c) as principais etapas para o processamento do serviço;
- d) a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- e) a forma de prestação do serviço;
- f) os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- g) as prioridades de atendimento;
- h) a previsão de tempo de espera para atendimento;
- i) os mecanismos de comunicação com os usuários;
- j) os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- k) os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal de Atendimento da Prefeitura de Capela do Alto.

§ 3º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º - A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Capela do Alto, em 26 de Setembro de 2022.

PÉRICLES GONÇALVES
PREFEITO MUNICIPAL

Registrado nesta Secretaria e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, e, por afixação nesta Prefeitura Municipal, data supra.

VALDIR APARECIDO DE MORIAS
SECRET. ADMINISTR.