



DECRETO Nº 6693, DE 30 DE MARÇO DE 2023

“Dispõe sobre a regulamentação da operacionalização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.”

ANTONIO MANOEL DA SILVA JUNIOR, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GUAÍRA, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, CONFERIDAS PELA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO,

• **Considerando** o disposto no § 5º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

• **Considerando** o disposto no § 4º do art. 6º o Decreto Municipal nº 5.347, de 22 de março de 2019;

DECRETA:

Artigo 1º - Fica regulamentada a operacionalização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Artigo 2º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Artigo 3º - Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública Municipal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I do caput deste artigo;

III - os requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;

IV - as principais etapas para processamento do serviço;

V - o prazo para a prestação do serviço;

VI - a forma de prestação do serviço;

VII - a forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VIII - os locais e as formas de acessar o serviço;

IX - os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público; e

X - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Municipal.



Artigo 4º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - tempo de espera para o atendimento;
- III - prazo para a prestação dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - etapas esperadas para realização, no curso do tempo, dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para realização do serviço solicitado;
- VII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- VIII - elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- IX - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;
- X - procedimentos para atendimento alternativo, quando o sistema informatizado utilizado pelo órgão ou entidade estiver indisponível; e
- XI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Artigo 5º - Caberá ao Departamento de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão a padronização, consolidação e divulgação, em sítio eletrônico, das informações das Cartas de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único - O Departamento de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão disponibilizará aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal o sistema eletrônico para elaboração das Cartas de Serviço ao Usuário, bem como oferecerá o devido suporte para sua utilização.

Artigo 6º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atualizar, anualmente, as respectivas Cartas de Serviços ao Usuário.

Artigo 7º - O Departamento de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão poderá expedir ato normativo próprio com orientações para elaboração e edição de Carta de Serviços ao Usuário.



Município de Guairá
CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100
Guairá - Estado de São Paulo
Paço Municipal “Messias Cândido Faleiros”
Av. Gabriel Garcia Leal nº 676 - CEP - 14.790-000
www.guaira.sp.gov.br e-mail: secretaria@guaira.sp.gov.br



Artigo 8º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Guairá, 30 de Março de 2023.

Antonio Manoel da Silva Júnior
Prefeito

Publicada e Registrada no Departamento de Atos Normativos da Prefeitura do Município de Guairá, na data supra.

Nathália Pousa Corrêa Machado
Chefe do Departamento de Atos Normativos