



DECRETO Nº 30, DE 11 DE AGOSTO DE 2022.

Regulamenta o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, disciplinada pelo art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE JAQUEIRA, ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso das atribuições que lhe confere a Constituição Federal, Constituição do Estado de Pernambuco e Lei Orgânica do Município de Jaqueira,

CONSIDERANDO os princípios constitucionais administrativos da publicidade e da eficiência, encartados no artigo 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal que versa acerca da participação do usuário na administração;

CONSIDERANDO a necessidade de oferecer à sociedade serviços públicos adequados e de qualidade, e que, para atingir tal desiderato, torna-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Executivo Municipal e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 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 que é prioridade da Administração Pública Municipal a organização eficiente e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados.

DECRETA:

Art. 1º. Fica instituída a **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**, a ser veiculada no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Jaqueira, na internet, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados.

Art. 2º. A Carta de Serviços ao Usuário conterà, dentre outros elementos previstos na legislação vigente e em regramentos próprios, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público, em especial as relacionadas com:

I - serviços públicos oferecidos;





- II - local da prestação do serviço;
- III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- IV - principais etapas para o processamento do serviço;
- V - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VI - forma de prestação dos serviços; e
- VII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



Art. 3º. Além das informações descritas no art. 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, expondo no mínimo os seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- 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; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 4º. A Carta de Serviços ao Usuário será divulgada de forma unificada, com a apresentação de todos os serviços ofertados pelos órgãos da administração direta, as autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Parágrafo único. A divulgação contará com o emprego de linguagem simples, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento com os usuários do serviço.

Art. 5º. A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada pela Secretaria Municipal de Administração, a partir dos dados fornecidos pelos órgãos da Administração Direta e Entidades da Administração Indireta, e das empresas prestadoras de serviços públicos,





anualmente, no mês de janeiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Jaqueira.

Parágrafo único. Incumbe aos titulares ou responsáveis dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, e das demais prestadoras de serviços públicos, o encaminhamento da solicitação de acréscimo, inclusão e/ou supressão de serviços públicos da sua respectiva área de atuação, ao Secretário (a) de Administração.

Art. 6º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Jaqueira (PE), 11 de Agosto de 2022.



RIDETE CELLIBE PELLEGRINO DE MACÊDO OLIVEIRA

Prefeita do Município de Jaqueira