



# PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA



CNPJ: 46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO

## DECRETO N° 045/2021

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

**MARCIO ARJOL DOMINGUES**, Prefeito do Município de Urânia, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas;

**DECRETA:**

### CAPÍTULO I

#### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 1.** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo 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.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo municipal;

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

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e

IV - os serviços publicados no sítio oficial da Prefeitura Municipal de Urânia, nos termos do disposto no Decreto nº 046, de 27 de abril de 2021.

**§ 2º** Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

7



# PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA



CNPJ: 46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO

o serviço;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;



# PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA



CNPJ: 46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

## CAPÍTULO II

### DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

**Art. 2.** A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública municipal quanto para os usuários.

## CAPÍTULO III

### DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 3.** A Carta de Serviços ao Usuário e a forma de acesso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I - no sítio oficial da Prefeitura Municipal de Urânia; e
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de *link* de acesso ao Portal de Serviços do Governo Municipal.
- III - nos locais de atendimento.

## CAPÍTULO IV

### DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 4.** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal poderão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível no endereço eletrônico e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e o ajuste da prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.



# PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA



CNPJ: 46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal deverão promover a divulgação dos resultados das pesquisas de satisfação.

Prefeitura Municipal de Urânia

Em 26 de abril de 2021

**MARCIO ARJOL DOMINGUES**

Prefeito Municipal

