



DECRETO Nº 33 DE 27 DE JUNHO DE 2019.

EMENTA: INSTITUI E REGULAMENTA O ART. 7º DA LEI FEDERAL 13.460/2017, QUE TRATA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 59, inciso "V", da Lei Orgânica do Município de Gravatá.

CONSIDERANDO a vigência da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO que a Administração Pública Municipal deverá promover a consolidação dos serviços prestados ao usuário, com o objetivo de padronizar e simplificar o acesso aos serviços públicos, bem como, ampliar sua divulgação por meio de elaboração de carta de serviço ao usuário;

CONSIDERANDO que a consolidação dos serviços é passo fundamental para criação de mecanismos de automação dos processos internos que compõem os serviços públicos;



DECRETO Nº 33 DE 27 DE JUNHO DE 2019.

CONSIDERANDO que a consolidação dos serviços públicos deverá simplificar e tornar transparentes os procedimentos e processos internos com o objetivo de melhorar a agilidade e a qualidade dos serviços públicos disponibilizados aos cidadãos;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública Municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supracitada.

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Município de Gravatá-PE, conforme dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A carta de serviços ao usuário do Município de Gravatá conterá a relação de serviços ofertados pelos órgãos da administração direta, autarquias, fundações públicas, agências executivas, e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais.

§ 1º A carta de serviço será divulgada no site da Prefeitura do Município de Gravatá, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

§ 2º A carta de serviços ao usuário empregará linguagem cidadã (simples, concisa e objetiva), considerando o contexto sociocultural dos usuários interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.



DECRETO Nº 33 DE 27 DE JUNHO DE 2019.

§ 3º As informações da carta de serviços ao usuário serão revistas anualmente de acordo com os parâmetros reais de prestação de serviços públicos.

§ 4º Sem prejuízo ao processo de revisão anual a Controladoria Geral do Município manterá processos para a atualização constante da Carta de Serviços ao usuário.

§ 5º É responsabilidade de cada órgão da Administração direta ou indireta a realização da gestão das informações e o cumprimento dos serviços pelos quais é responsável na carta de serviços ao usuário.

§ 6º A Controladoria Geral do Município e a Coordenadoria de TI deverão coordenar e implantação da carta de serviços ao usuário.

§ 7º A carta de serviços ao usuário deverá ser disponibilizada em até 90 (noventa) dias da publicação deste Decreto.

Art. 3º A carta de serviços ao usuário objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular a participação da população no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Art. 4º A carta de serviços ao usuário deve conter, de forma clara e precisa, os serviços oferecidos e as seguintes informações:

I - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso ao serviço;



DECRETO Nº 33 DE 27 DE JUNHO DE 2019.

II - as principais etapas de processamento do serviço;

III - os modos e formas de prestação;

IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - os locais e formas para apresentação de eventuais manifestações sobre a prestação de serviço.

Art. 5º A carta de serviços ao usuário, além das informações referidas no art. 4º deste Decreto, deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, expondo, no mínimo, os seguintes aspectos:

I - as prioridades de atendimento;

II - a previsão de tempo de espera para atendimento;

III - os mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município deverá tomar medidas para:

I – A adoção das providências dos arts. 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;



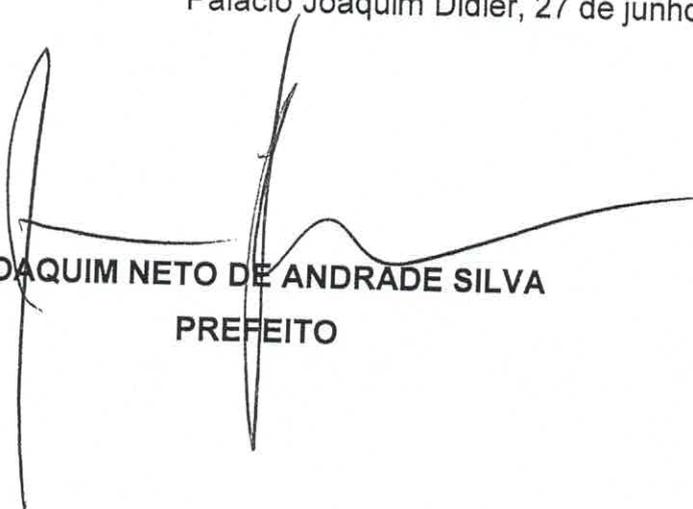
DECRETO Nº 33 DE 27 DE JUNHO DE 2019.

II – Adoção das medidas para instituir o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

III – Em até 12 (doze) meses criar e implementar ferramentas para a avaliação de satisfação da prestação dos serviços públicos constantes da Administração.

Art. 7º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Joaquim Didier, 27 de junho de 2019.



JOAQUIM NETO DE ANDRADE SILVA
PREFEITO