



DECRETO Nº 80 DE 21 DE OUTUBRO DE 2022.

Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e adota outras providências.

**EVAIL AUGUSTO DOS SANTOS**, Prefeito Municipal de Natividade da Serra, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**DECRETA:**

Artigo 1º - No âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal fica estabelecido a “Carta de Serviços ao Cidadão”.

§1º-. A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Executivo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º- A Carta de Serviços tem como missão, fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica e prática.

Artigo 2º - Para fins deste Decreto consideram-se:

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – Serviço público: atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e



IV - Manifestações: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Artigo 3º- A Carta de Serviços ao Usuário contém informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos e informações necessárias para acesso ao serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; e

V – locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação de serviço.

§ 1º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização sempre que houver alteração em algum aspecto da prestação do serviço.

§ 2º A Carta de Serviço ao Usuário será mantida visível e acessível ao público nos locais de atendimento, no sítio eletrônico do município na internet, no ícone SERVIÇOS, no endereço [www.natividadedaserra.sp.gov.br](http://www.natividadedaserra.sp.gov.br).

Artigo 4º - Este Decreto terá efeito em 60 (sessenta) dias, a contar da presente data.

Artigo 5º- Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Prefeitura Municipal de Natividade da Serra, 21 de outubro de 2022.

Evail Augusto dos Santos

Prefeito Municipal