



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Gabinete do Prefeito

DECRETO Nº. 9.485, DE 28 DE MARÇO DE 2024

REGULAMENTA A CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE ECOPORANGA/ES, NOS TERMOS DO ARTIGO 7º DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26 JUNHO DE 2017 – (CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO), ALTERADO PELO ARTIGO 54, §6º DA LEI FEDERAL Nº 14.129 DE 29 DE MARÇO DE 2021.

Publicado em	28 / 03 / 24
Orgão	Município
	

Conforme vigência da Lei Federal de 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 – (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);

Considerando que o artigo 7º do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, alterado pelo §6º do artigo 54, da Lei Federal nº 14.129 de 29 de março de 2021,

O PREFEITO MUNICIPAL DE ECOPORANGA, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições, conforme disposição legal da legislação municipal vigente, artigo nº 71, inciso IV da Lei Orgânica nº 001/1990, bem como, em observância à Lei Federal de nº 13.460/2017,

DECRETA:

Art.1º - Este Decreto estabelece a Carta de Serviço ao Usuário no âmbito da Administração Pública do Município de Ecoporanga/ES, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460 de 26 junho de 2017.

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

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





PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Gabinete do Prefeito

Art. 2º - Para fins deste Decreto consideram-se:

I- Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do 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 objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agente públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 3º - A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços prestados, as seguintes informações:

I- serviços efetivamente oferecidos;

II- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III- principais etapas para processamento do serviço;

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

V- forma de prestação do serviço;

VI- locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

§1º Além das informações contidas nos incisos do artigo acima, a Carta de Serviço deverá detalhar os compromissos e padrões de atendimento relativos, no mínimo, aos 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Gabinete do Prefeito

§2º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização sempre que houver alteração em algum aspecto da prestação do serviço.

§3º A Carta de Serviço ao Usuário será mantida visível e acessível ao público no sítio eletrônico do Município de Ecoporanga/ES.

Art.4º- Caberá cada Secretaria Municipal juntamente com seus setores elaborar, coletar e consolidar as informações dos serviços públicos prestados em ao usuário devendo estar disponibilizado para este fim.

§1º Será de responsabilidade de cada Secretaria Municipal juntamente com seus setores o provimento e atualização das informações de sua competência.

§2º Na atualização de cada informação, o órgão direcionado a elas deverão criar mecanismos que visam garantir a clareza e eficiência.

§3º Competirá a Controladoria Geral do Município por meio da Ouvidoria Geral Municipal, orientar os Secretaria Municipal juntamente com seus setores na elaboração da Carta de Serviço.

Art.5º- Este decreto entrara em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Ecoporanga, Estado do Espírito Santo, aos vinte e oito (28) dias do mês Março (03), do ano de dois mil e vinte e quatro (2024).

ELIAS DAL'COL
Prefeito Municipal