



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU**

Rua Dezenove de Março, 480 - Centro - CEP: 18710 - 009

CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE - (14) 3766 9022

Email - [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)

### **DECRETO Nº 4101/ 2.023 DE 16 DE MARÇO DE 2.022.**

#### **REGULAMENTA A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ARANDU, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**FLÁVIO CARLOMAGNO GALHEGO**, Prefeito do Município de Arandu, Estado de São Paulo usando das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, e

**CONSIDERANDO** que é prioridade estabelecida no plano de ação governamental a organização eficiente e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados aos munícipes;

**CONSIDERANDO** os princípios da publicidade e da eficiência, ambos encartados na Constituição da República Federativa do Brasil, especificamente no *caput* de seu artigo 37;

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 37, § 3º, inciso I, da mesma Carta Magna, que versa acerca da participação do usuário na administração pública;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o acesso às informações;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se oferecer à sociedade serviços públicos adequados e de qualidade, de forma a atender à missão institucional do Poder Executivo Municipal;

**CONSIDERANDO** que, para atingir tal desiderato, torna-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, tanto pela administração direta quanto pela indireta, e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento prestado;

**CONSIDERANDO** as disposições da 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 Administração Pública Municipal deverá promover a revisão dos processos internos que compõem os



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU

Rua Dezenove de Março, 480 - Centro – CEP: 18710 - 009

CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE – (14) 3766 9022

Email – [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)

serviços prestados ao usuário, com o objetivo de criar aplicativos e plataformas digitais de serviços para acompanhamento e monitoramento intensivo em tempo real dos serviços prestados pelas Secretarias do Município, seus Departamentos e Setores, de modo a resolver os problemas tão logo ocorram;

**CONSIDERANDO** que essa revisão deverá simplificar e tornar transparentes os procedimentos e processos internos com o objetivo de melhorar a agilidade e a qualidade do serviço público disponibilizado ao cidadão.

### **DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica regulamentada a Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos do Município de Arandu, conforme dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 2º.** A Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos do Município de Arandu será divulgada de forma unificada, com a apresentação de todos os serviços oferecidos pelos órgãos da administração direta e/ou indireta, autarquias, fundações públicas, empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras, no sítio eletrônico da Prefeitura do Município de Arandu na internet, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

**§ 1º.** A Carta de Serviços ao Usuário empregará linguagem simples, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural dos usuários interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**§ 2º.** As informações da Carta de Serviços ao Usuário serão revistas anualmente de acordo com os parâmetros reais de prestação de serviços públicos.

**§ 3º.** É de responsabilidade da Secretaria de administração, coordenar a implantação da Carta de Serviços ao Usuário e realizar periodicamente a atualização da mesma Carta de Serviços, a partir de sua implantação.

**§ 4º.** É de responsabilidade de cada Unidade de Gestão, Autarquia, Fundação Pública e Empresas controladas pelo Município realizar a gestão das informações concernentes aos serviços pelos quais é responsável na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 3º.** A Carta de Serviços ao Usuário objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular a participação da população no



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU

Rua Dezenove de Março, 480 - Centro - CEP: 18710 - 009

CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE - (14) 3766 9022

Email - [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)

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** - serviços públicos oferecidos;

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

**III** - as principais etapas de processamento do serviço;

**IV** - os modos de prestação;

**V** - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

**VI** - a forma da prestação do serviço e de comunicação com o solicitante;

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

**Parágrafo único.** Além das informações descritas no *caput* deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, observando-se o disposto no § 3º do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017.

**Art. 5º.** A Carta de Serviços ao Usuário, além das informações referidas no artigo 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.** O presente Decreto será revisto no prazo de doze (12) meses, sendo que, durante esse período, deverão ser adotadas pelas Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras, procedimentos para identificação do prazo médio para prestação de cada um de seus serviços, além das seguintes providências:

**I** - articulação de forma a constituir um conjunto harmonioso de ferramentas que melhorem a prestação dos serviços públicos municipais, com os diversos instrumentos relacionados ao atendimento, à recepção de manifestações e a prestação de serviços ao cidadão;

**II** - adoção pela Ouvidoria Municipal das providências dos artigos 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017;

**III** - criação de ferramentas para a avaliação padronizada e comparativa da prestação de serviço público das Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais Entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as Concessionárias e Parceiras.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU**

Rua Dezenove de Março, 480 - Centro – CEP: 18710 - 009

CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE – (14) 3766 9022

Email – [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)

**Parágrafo único.** A indicação da previsão do prazo máximo para a prestação do serviço poderá ser publicada a partir do momento em que as Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais Entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as Concessionárias e Parceiras, concluíam os procedimentos previstos no *caput* deste artigo.

**Art. 7º.** A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

**§ 1º.** O Relatório de Gestão referido no *caput* deste artigo indicará, ao menos:

**I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

**II** - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;

**III** - a análise dos pontos recorrentes; e

**IV** - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

**§ 2º.** O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional no sítio eletrônico da Prefeitura do Município de Arandu na internet, e será publicado no Diário Oficial do Município.

**Art. 8º.** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

**Art. 9º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Arandu/SP, 16 de Março de 2022.

**FLÁVIO CARLOMAGNO GALHEGO**  
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARANDU/SP.

Publicado e registrado na Secretaria administrativa da Prefeitura Municipal na data supra.