



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.



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