

Decreto Municipal n.º. 203/2021, de 07 de Outubro de 2021.

*Dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências.*

**O Prefeito Constitucional do Município de Itapetim, Estado de Pernambuco, no uso de suas legais atribuições, na forma estabelecida no artigo 82, inciso I, alínea "a" da Lei Orgânica do Município, e considerando o disposto no artigo 7º c/c o parágrafo 1º do artigo 1º da Lei Federal n.º. 13.460/2021, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, faz saber que decreta o seguinte:**

**Art. 1º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo municipal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e

IV - os serviços publicados no Portal da Prefeitura Municipal.

§ 1º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 2º Além das informações referidas no parágrafo 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no parágrafo 6º do artigo 1º da Lei Federal n.º. 13.874/2019, de 20 de setembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

- I - a listagem:
  - a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;
  - b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e
  - c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária.



II - a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;

III - a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e

V - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo municipal.

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal da Prefeitura Municipal.

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de link de acesso ao Portal da Prefeitura Municipal.

**Art. 4º** Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública municipal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no Portal da Prefeitura Municipal.

§ 1º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública municipal não dispensa a obrigatoriedade da divulgação no Portal da Prefeitura Municipal.

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público será precedida de publicação no Portal da Prefeitura Municipal.

§ 3º A Secretaria Municipal de Administração e Finanças disponibilizará os meios para publicação dos serviços públicos no Portal da Prefeitura Municipal e definirá as regras de acesso e credenciamento e os procedimentos de publicação.



**Art. 5º** Este Decreto entra revoga as disposições em contrário.

**Art. 6º** Este Decreto entra em vigência na data de sua publicação no Diário Oficial Eletrônico dos Municípios do Estado de Pernambuco.



**Adelmo Alves de Moura**  
PREFEITO



**Emerson Dario Correia Lima**  
ASSESSOR JURÍDICO