



DECRETO Nº 035, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2022

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário e sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA DE GUABIRABA, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições legais e,

CONSIDERANDO que, em consonância com a Lei Orgânica Municipal compete privativamente ao Prefeito dispor sobre a organização e o funcionamento da administração Pública Municipal,

CONSIDERANDO o disposto no §5º do artigo 7º e os artigos 22 e 24 da Lei Federal nº **13.460**, de 26 de junho de 2017,

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 361 de 24 de novembro de 2021 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba,

CONSIDERANDO a Lei Municipal de nº 229 de 10 de agosto de 2009 que dispõe sobre a criação do Controle Interno do Município de Barra de Guabiraba,

DECRETA:

CAPÍTULO I **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 1. Os órgãos e entidades abrangidos por este decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços 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; e,

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º. Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do 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.

Art. 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Barra de Guabiraba, administrado pela Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, por meio da Ouvidoria Geral do Município, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 2º A Carta de que trata o caput deste artigo utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão enviar a Ouvidoria Geral do Município às informações relativas aos seus serviços.



CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuários; e,
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada doze meses, por meio de instrumentos e metodologia que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal da Transparência ou da entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

Art. 5º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser fixado no átrio do Poder Executivo Municipal e publicação simultânea nos órgãos de imprensa oficial do município.

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

Barra de Guabiraba-PE, em 09 de novembro de 2022.

Diogo Carlos de Lima Silva
Prefeito