



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

DECRETO N.º 1884 , DE 27 DE JANEIRO DE 2025.

Institui a Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos do Município de Iaras, em atendimento à Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

O PREFEITO MUNICIPAL DE IARAS, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a proteção e direitos dos usuários de serviços públicos;

CONSIDERANDO o Decreto Federal n.º 9.094, de 2017, que regulamenta a simplificação do serviço público e Cartas de Serviços ao Cidadão ao Usuário no Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO o Decreto Federal n.º 10.046/2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da Administração Pública Federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados;

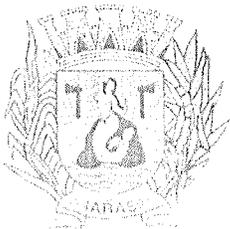
CONSIDERANDO o Decreto Municipal n.º 1.878, de 08 de janeiro de 2025, que regulamentou a organização, funcionamento e procedimentos das ouvidorias do município de Iaras,

DECRETA:

Art. 1.º Fica instituída a **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE IARAS**, em atendimento à Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Art. 2.º O Poder Executivo Municipal, por meio da administração direta e indireta, divulgará e manterá atualizada a "Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos" no âmbito de sua esfera de competência, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS
Registrado nessa secretaria em _____/_____/_____
Publicado no Diário Oficial do Município e afins.
da Prefeitura e Cof. nº 95 L.O.M.I



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ - nº 57.263.949/0001-00

§ 1.º A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos será divulgada no sítio oficial da Prefeitura de Iaras – www.iaras.sp.gov.br

§ 2.º Compete à Ouvidoria do Município realizar a supervisão e monitoramento da página eletrônica da Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, de acordo com as informações e atualizações encaminhadas por cada órgão ou entidade responsável pela prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Art. 3.º A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos tem por objetivo informar aos usuários quais são os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal, assim como as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, permitindo melhores condições para acompanhar e aferir o real desempenho institucional.

Parágrafo único. A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos também tem função social e educativa, possibilitando que os usuários de serviços públicos tenham conhecimento de informações fundamentais, que possam facilitar suas decisões e acesso sobre o conteúdo e forma de utilização dos serviços públicos disponibilizados pela Administração Pública Municipal.

Art. 4.º Compete a cada órgão e entidade da Administração Municipal direta e indireta, no âmbito dos serviços públicos sob sua responsabilidade:

I - levantar as informações que devem compor a redação da Carta de Serviços, catalogando cada serviço público prestado em seu âmbito;

II - fomentar, monitorar, zelar e atualizar, sempre que preciso, as informações da Carta de Serviços;

III - encaminhar as informações pertinentes à divulgação e atualização da Carta de Serviços na página eletrônica da Prefeitura Municipal;

IV - atender às solicitações da Ouvidoria do Município, para fins de atualização e aperfeiçoamento da Carta de Serviços.

Art. 5.º A Carta de Serviço aos Usuários de Serviços Públicos deverá dispor as informações em linguagem cidadã, fazendo uso de texto simples e objetivo, obedecendo aos padrões de escrita da língua portuguesa e regionalismos, priorizando a linguagem que tenha como foco a mensagem a ser transmitida para o cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

§ 1.º As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos informarão sobre:

- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - as etapas para o processamento ou oferecimento do serviço;
- IV - o prazo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço e os locais e às formas de acessar o serviço.

§ 2.º Além das informações referidas no § 1.º, a Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos disporá sobre o padrão de qualidade do atendimento no serviço público, estabelecendo:

- I - quanto aos usuários que farão jus ao atendimento e quais são as prioridades;
- II - o tempo estimado de espera para o atendimento;
- III - o prazo estimado para a realização do serviço;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para acolher, registrar, encaminhar e responder manifestações que sejam objeto de atendimento de ouvidoria;
- VI - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado.

§ 3.º A Ouvidoria do Município poderá encaminhar formulários eletrônicos para preenchimento pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, com vistas ao mapeamento dos serviços e informações referidos nos §§ 1.º e 2.º deste artigo.

Art. 6.º São deveres do usuário, conforme Lei Federal n.º 13.460/2017:

PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS
Registrado nessa secretaria
de nº _____ do _____
Publicado no Diário Municipal e afixar
na Prefeitura e Câmara Municipal
em 05/08/2017 L.O.M.Iaras



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 7.º A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, assim como a forma de acesso e as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao cidadão usuário de serviços públicos, deverão ser objeto de permanente divulgação e estar acessível ao público nos sítios ou portais institucionais e de prestação de serviços na internet que sejam mantidos pela Administração Pública Municipal direta e indireta.

Art. 8.º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Iaras, 27 de janeiro de 2025.


Patrick Hernandez Morales
Prefeito Municipal