

Procuradoria Geral

DECRETO MUNICIPAL Nº 231/2025, DE 23 DE OUTUBRO DE 2025

“REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, A OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DE QUE TRATA A LEI FEDERAL 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

A Prefeita Municipal de Caarapó, Estado de Mato Grosso do Sul, Maria Lurdes Portugal, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando o disposto na Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário aos serviços públicos da administração pública;

Considerando o disposto no artigo 19 da Lei Complementar Municipal nº 105/2024, de 30 de abril de 2024, que dispõe sobre a Ouvidoria Municipal.

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta no âmbito da Administração Pública Municipal, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria do Município de Caarapó, deverá elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Executivo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços tem como missão, fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica e prática.

Art. 3º Para fins deste Decreto consideram-se:

I – Usuários: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente de serviço público;

II – Serviço Público: atividade administrativas 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 – Manifestação: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, especialmente, quanto

I – Serviços oferecidos;

II – Aos requisitos, documentos, às formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – Às principais etapas para o processamento do serviço;

IV – À previsão do prazo para a prestação do serviço;

V – A forma de prestação de serviço;

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

VII – À forma de comunicação com o solicitante do serviço.

§ 1 A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização sempre que houver alteração em algum aspecto da prestação do serviço.

§ 2 A Carta de Serviços ao Usuário será mantida visível e acessível ao público nos locais de atendimento, no sítio eletrônico do município na internet, no ícone **SERVIÇOS**, no endereço: caarapo.ms.gov.br.

Art. 5º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Caarapó-MS, 23 de outubro de 2025; 66º da emancipação político-administrativa.

Maria de Lurdes Portugal

Prefeita Municipal

Matéria enviada por Adriana Cristina Aveiro Manfré