

DECRETO Nº 2.391/2026
DE 18 DE MARÇO DE 2026

Regulamenta, no âmbito da Administração Pública do Município de Pereiras, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no tocante à instituição e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PEREIRAS, OSMAR PASQUALINO RODRIGUES RAMOS JÚNIOR, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, e em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

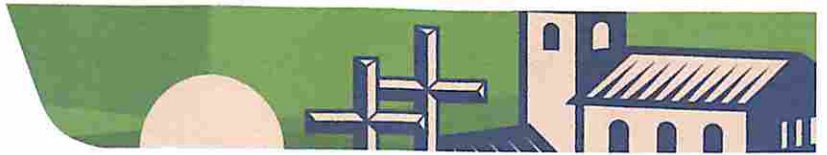
Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal de Pereiras, o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, especificamente no que concerne à instituição e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, aplicam-se as definições contidas no Art. 2º da Lei Federal nº 13.460/2017.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Pereiras deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, em cumprimento ao Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.



§ 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, as seguintes informações:

- 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:

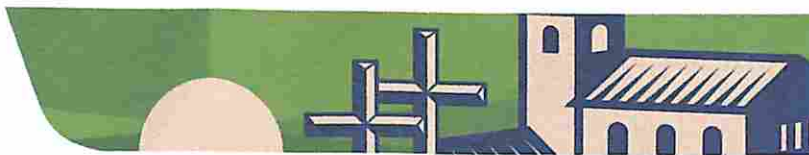
- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, se houver, e em local de fácil acesso em suas dependências físicas.

Parágrafo único. As atualizações deverão ser realizadas sempre que houver alteração significativa nos serviços prestados, nos requisitos, nos prazos ou nos padrões de qualidade, ou, no mínimo, anualmente.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES E PRAZOS



Art. 5º Compete a cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal de Pereiras a elaboração, atualização e divulgação de sua respectiva Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 6º A Secretaria Municipal de Planejamento, será responsável por coordenar e supervisionar a elaboração e a implementação das Cartas de Serviços ao Usuário no âmbito da Administração Pública Municipal, zelando pela padronização e pela conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017 e deste Decreto.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação deste Decreto, para elaborar e publicar suas respectivas Cartas de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. O disposto no caput não afasta a obrigação de atualização periódica e de permanente divulgação conforme previsto no Art. 4º.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias de cada órgão ou entidade.

Art. 9º Os casos omissos e as dúvidas de interpretação deste Decreto serão dirimidos pela Secretaria Municipal de Planejamento.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Pereiras, na data supra.

Osmar Pasqualino Rodrigues Ramos Júnior
Prefeito Municipal

Registrado e publicado no Diário Oficial do Município e afixada no átrio desta Prefeitura.

Gislaine da Conceição Soares
Chefe de Gabinete