



Prefeitura do Município de Tietê

ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº. 7.317/2023

“Regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências, em conformidade com o Artigo 7º, Parágrafo 5º da Lei Federal nº 13.460/2017”

VLAMIR DE JESUS SANDEI, Prefeito do Município de Tietê, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais.

DECRETA:

Artigo 1º - Este Decreto regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela 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 da administração pública.

Artigo 2º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos da Administração Direta Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo 1º - A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

I - serviço oferecido;

II - órgão responsável pela prestação do serviço;

III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

IV - principais etapas para processamento do serviço;

V - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

VI - forma de prestação do serviço;

- locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VIII - prioridades de atendimento;

IX - previsão de tempo de espera para atendimento;

X - mecanismos de comunicação com os usuários;

XI - procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Parágrafo 2º - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico da Prefeitura de Tietê (www.tiete.sp.gov.br).

Parágrafo 3º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço, ou no mínimo, anualmente.

Parágrafo 4º - A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, de forma a facilitar o entendimento e a comunicação com seus usuários.

Artigo 3º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação na Imprensa Oficial do Município, revogadas as disposições em contrário.

Tietê, 23 de fevereiro de 2023.

VLAMIR DE JESUS SANDEI
PREFEITO