

DECRETO Nº 1.654/2025, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2025.

“REGULAMENTA A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, EM CONFORMIDADE COM O ARTIGO 7º, § 5º, DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2.017 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

EBER ROGÉRIO ASSIS, PREFEITO MUNICIPAL DE FERNÃO, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS,

CONSIDERANDO as disposições trazidas pelo § 5º do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2.017, que ordena que regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário;

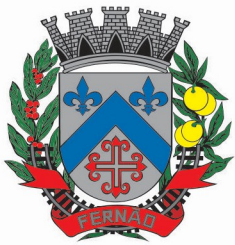
DECRETA:

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Carta de Serviços dos Usuários, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017, especificamente no artigo 7º, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

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

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas, especialmente quanto:

- I** - aos 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** - à forma de prestação do serviço;
- VI** - aos locais e às formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e
- VII** - à forma de comunicação com o solicitante do serviço.



§ 2º. Além das informações referidas no § 1º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativamente aos seguintes aspectos:

- I - prioridade de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários;
- V - eventuais custos e despesas envolvidas, bem como hipóteses de gratuidade e o procedimento para obtê-las, quando cabível;
- VI - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- VII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 3º. A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no sítio eletrônico da Prefeitura do Município de Fernão.

§ 4º. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 5º. A Carta de Serviços ao Cidadão 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 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Fernão, 22 de dezembro de 2025.

Eber Rogério Assis
Prefeito Municipal