



*Prefeitura do Município de Bertioga*  
Estado de São Paulo  
*Estância Balneária*

**DECRETO N. 4.419, DE 18 DE MARÇO DE 2024**

Regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Poder Executivo, conforme § 5º, do artigo 7º, da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas, conforme especifica.

**Eng.º Caio Matheus**, Prefeito do Município de Bertioga, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

**CONSIDERANDO** que regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do § 5º, do art. 7º, da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017;

**CONSIDERANDO** a solicitação da Controladoria Geral do Município, nos autos do processo administrativo n. 1272/2024;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Por este Decreto fica regulamentada a **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**, conforme o § 5º, do artigo 7º, da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas a serem observados por toda a Administração Direta, visando garantir o direito do usuário do serviço público.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Usuário tem os seguintes objetivos:

I – informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

II – fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;

III – garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Usuário tem como premissas:



*Prefeitura do Município de Bertioga*  
Estado de São Paulo  
*Estância Balneária*

I – participação e comprometimento de todos os agentes públicos envolvidos na sua elaboração;

II – informação e transparência;

III – foco nas necessidades de informação do cidadão;

IV – indução do controle social, de modo a disponibilizar condições para que os cidadãos e a sociedade possam cobrar a implementação e a otimização contínua dos serviços disponíveis.

**Art. 4º** Para os fins deste decreto, consideram-se:

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

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – atendimento: o conjunto das atividades necessárias para receber e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

IV – canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos.

**Art. 5º** A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos usuários interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 6º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação aos procedimentos prioritários de cada Secretaria, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

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;



*Prefeitura do Município de Bertioga*  
Estado de São Paulo  
*Estância Balneária*

V – forma de prestação do serviço; e

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

**Art. 7º** Após a publicação desta regulamentação a Carta de Serviços ao Usuário terá o prazo de implantação de 60 (sessenta) dias, e será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação unificada pelos procedimentos prestados pelos órgãos municipais, mediante publicação em sítio eletrônico do Município na internet.

**§ 1º** A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão com os procedimentos prioritários que são atendidos por cada Secretaria Municipal ao município, será solicitada inicialmente pela Controladoria às Secretarias responsáveis pela prestação de cada serviço público.

**§ 2º** Inicialmente será realizada em conjunto com a Diretoria de Tecnologia da Informação a implantação e, posteriormente, as atualizações deverão ser feitas por iniciativa de cada Secretaria, sempre que houver alteração do procedimento.

**§ 3º** Cada Secretário será responsável por designar internamente um servidor para as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 8º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser amplamente divulgada para o público interno e externo para que conheçam os compromissos que os órgãos municipais se obrigam a cumprir durante a prestação do serviço.

**Art. 9º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, convalidando os efeitos dos procedimentos já publicados no sítio eletrônico do Município e revogadas as disposições em contrário.

Bertioga, 18 de março de 2024. (PA n. 1272/2024)

**Eng.º Caio Matheus**  
**Prefeito do Município**