



## DECRETOS

### **DECRETO Nº 27.935, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2018**

LUIZ FERNANDO MACHADO, Prefeito do Município de Jundiaí, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e face ao que consta do Processo Administrativo nº 5.751-5/2017, -----

CONSIDERANDO que é prioridade estabelecida no plano de ação governamental a organização eficiente e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos; -----

CONSIDERANDO a reorganização da estrutura básica orgânica da Administração Pública Municipal, por meio da Lei nº 8.763, de 03 de março de 2017, e de suas alterações, assim como a estrutura de Plataformas de Serviços, conforme estabelecido no art. 4º do Decreto nº 26.796, de 31 de janeiro de 2017; -----

CONSIDERANDO as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; -----

CONSIDERANDO que Administração Pública Municipal deverá promover a revisão dos processos internos que compõem os serviços prestados ao usuário, com o objetivo de criar aplicativos e plataformas digitais de serviços para acompanhamento e monitoramento intensivo em tempo real dos serviços prestados nas Unidades Gestoras de modo a resolver os problemas tão logo ocorram; -----

CONSIDERANDO que essa revisão deverá simplificar e tornar transparentes os procedimentos e processos internos com o objetivo de melhorar a agilidade e a qualidade do serviço público disponibilizado ao cidadão. -----

**D E C R E T A:**

Art. 1º - Fica instituída a CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ, conforme dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ será divulgada de forma unificada, com a apresentação de todos os serviços oferecidos pelos órgãos da administração direta, autarquias, fundações públicas,



## DECRETOS

empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras, no site da Prefeitura do Município de Jundiá, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

§ 1º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO empregará linguagem simples, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural dos usuários interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º - As informações da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO serão revistas anualmente de acordo com os parâmetros reais de prestação de serviços públicos.

§ 3º - É responsabilidade da Unidade de Gestão de Governo e Finanças - UGGF, coordenar a implantação da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

§ 4º - É responsabilidade da Unidade de Gestão de Inovação e Relação com o Cidadão - UGIRC, realizar anualmente a atualização da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, a partir de sua implantação.

§ 5º - É responsabilidade de cada Unidade de Gestão, Autarquia, Fundação Pública e Empresas controladas pelo Município realizar a gestão das informações concernentes aos serviços pelos quais é responsável na CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

Art. 3º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular a participação da população no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Art. 4º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO deve conter, de forma clara e precisa, os serviços oferecidos e as seguintes informações:

I - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso ao serviço;

II - as principais etapas de processamento do serviço;

III - os modos de prestação;

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

V - a forma da prestação do serviço;

VI - os locais e formas para apresentação de eventuais manifestações sobre a prestação de serviço.

Art. 5º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, além das informações referidas no art. 4º deste Decreto, deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, expondo, no mínimo, os seguintes aspectos:

I - as prioridades de atendimento;

II - a previsão de tempo de espera para atendimento;

III - os mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Art. 6º - O presente Decreto será revisto no prazo de doze (12) meses, sendo que, durante esse período, deverão ser adotadas pelas Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras, procedimentos para identificação do prazo médio para prestação de cada um de seus serviços, além das seguintes providências:

I - articulação de forma a constituir um conjunto harmonioso de ferramentas que melhorem a prestação dos serviços públicos municipais, com os diversos instrumentos relacionados ao atendimento, à recepção de manifestações e à prestação de serviços ao cidadão;

II - adoção pela Ouvidoria Municipal das providências dos arts. 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III - adoção das medidas para instituir o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

IV - criação de ferramentas para a avaliação padronizada e comparativa da prestação de serviço público das Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais Entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as Concessionárias e Parceiras.

Parágrafo Único - A indicação da previsão do prazo máximo para a prestação do serviço poderá ser publicada a partir do momento em que as Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais Entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as Concessionárias e Parceiras, concluíam os procedimentos previstos no caput deste artigo.

Art. 7º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

LUIZ FERNANDO MACHADO  
Prefeito Municipal

Registrado na Unidade de Gestão da Casa Civil do Município de Jundiá, aos vinte e sete dias do mês de dezembro do ano de dois mil e dezoito, e publicado na Imprensa Oficial do Município.

GUSTAVO L. C. MARYSSAEL DE CAMPOS  
Gestor da Unidade da Casa Civil