



ESTADO DE ALAGOAS

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**

GABINETE DA PREFEITA

**DECRETO Nº 20/2019, DE 14 DE JUNHO DE 2019.**

**INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AO  
USUÁRIO NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE  
CAMPO ALEGRE/AL E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

A Senhora **PAULINE DE FÁTIMA PEREIRA ALBUQUERQUE**, Prefeita do município de Campo Alegre/AL, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal,

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**CONSIDERANDO** que a instituição de Carta de Serviços ao Usuário conspira em prol da transparência dos atos administrativos,

**DECRETA:**

**Art. 1º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Cidadão deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;





ESTADO DE ALAGOAS

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**

**GABINETE DA PREFEITA**

**III** - o prazo para a realização dos serviços;

**IV** - os mecanismos de comunicação com os usuários;

**V** - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

**VI** - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

**VII** - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

**VIII** - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**Art. 2º** Cabe aos órgãos de controle do Poder Público Municipal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

**Art. 4º** As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

**Art. 5º** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, publique-se, registre-se e cumpra-se.

Campo Alegre/AL, 14 de junho de 2019.

  
**PAULINE DE FÁTIMA PEREIRA ALBUQUERQUE**  
Prefeita