



# *Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição*

*Estado de São Paulo*

**DECRETO Nº 2.739, DE 03 DE OUTUBRO DE 2025**

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário e sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários e dá outras providências.

Prefeito do Município de Santa Cruz da Conceição, Estado de São Paulo,  
**CARLOS EDUARDO ARANHA DE ALBUQUERQUE**, no uso de suas atribuições legais

CONSIDERANDO que, em consonância com a Lei Orgânica Municipal compete privativamente ao Prefeito dispor sobre a organização e o funcionamento da administração Pública Municipal,

CONSIDERANDO o disposto no §5º do artigo 7º e os artigos 22 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 145 de 23 de setembro de 2025 que dispõe sobre a criação do Controle Interno do Município de Santa Cruz da Conceição,

**DECRETA:**

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 1. Os órgãos e entidades abrangidos por este decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;



## *Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição*

*Estado de São Paulo*

III – principais etapas para processamento do serviço;

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

V – forma de prestação do serviço; e,

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

§ 3º. Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e,

Art. 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição, administrado pela Ouvidoria do Município.

§ 1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, por meio da Ouvidoria do Município, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 2º A Carta de que trata o caput deste artigo 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. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão enviar a Ouvidoria do Município às informações relativas aos seus serviços.

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 4º. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

C.N.P.J. 44.751.725/0001-97

Rua Vereador Juvenal Leme Mourão, 770 – fone/fax (19) 3567.9200 -

CEP:13.625.043





## *Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição*

*Estado de São Paulo*

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;  
III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários; e,

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

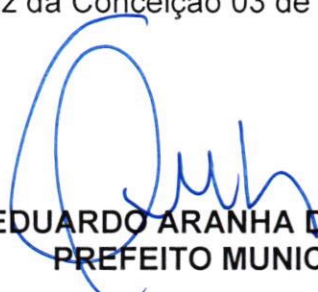
§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada doze meses, por meio de instrumentos e metodologia que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal da Transparência, incluindo o ranking dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno do Município.

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

Santa Cruz da Conceição 03 de outubro de 2025

  
**CARLOS EDUARDO ARANHA DE ALBUQUERQUE**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

Registrado e publicado no Diário Oficial Eletrônico