



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**DECRETO Nº 115/2021 DE 13 DE OUTUBRO DE 2021.**

**Institui e regulamenta a Carta de Serviços ao  
Usuário no âmbito do Poder Executivo Municipal.**

**O Sr. Valdir Luiz Sartor**, Prefeito Municipal de Deodópolis, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, especialmente previstas nos artigos 12, inciso V combinado com o art. 44, inciso V da Lei Orgânica do Município.

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica instituída a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do município de Deodópolis, conforme dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Cidadão será divulgada de forma unificada, com a apresentação de todos os serviços oferecidos pelos órgãos da administração do Município, no site da Prefeitura do Município de Deodópolis, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Cidadão 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 Cidadão serão revistas anualmente de acordo com os parâmetros reais de prestação de serviços públicos.

**§ 3º** É responsabilidade da Secretaria Municipal de Gestão Administrativa e Financeira, coordenar a implantação da Carta de Serviços ao Cidadão.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§ 4º É responsabilidade da Secretaria Municipal de Gestão Administrativa e Financeira, realizar anualmente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, a partir de sua implantação.

§ 5º É responsabilidade de cada Secretaria do Município realizar a gestão das informações concernentes aos serviços pelos quais é responsável na Carta de Serviços ao Cidadão.

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Cidadão 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 Cidadão deverá conter, de forma clara e precisa, os serviços prestados e 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;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**Art. 5º** A Carta de Serviços ao Cidadão, 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 - 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;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 6º** O presente Decreto será revisto no prazo de doze (12) meses, sendo que, durante esse período, deverão ser adotados pelas secretarias do Município, 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 dos órgãos do Município.

**Parágrafo único.** A indicação da previsão do prazo máximo para a prestação do serviço poderá ser publicada a partir do momento em que as secretarias do Município concluíam os procedimentos previstos no *caput* deste artigo.

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

Gabinete do Prefeito Municipal de Deodópolis, Estado de Mato Grosso Do Sul, em 13 de Outubro de 2021.

**Valdir Luiz Sartor**  
**Prefeito Municipal**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**ANEXO ÚNICO**

**MODELO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**SERVIÇO DISPONIBILIZADO**

**Descrição do Serviço:**

**Pagamento de taxas:**

**Documentação necessária:**

<b>Documento</b>	<b>Observação</b>	<b>Obrigatório</b>

**PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

1º	
----	--

**PRAZOS E ACOMPANHAMENTO:**

**Previsão do prazo de serviço**

**Prazo para atendimento da solicitação**

**Formas de acompanhamento da solicitação**

**Endereços para atendimento deste serviço:**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**Secretaria Municipal**

<b>Telefone</b>	
<b>Ramal</b>	
<b>Endereço</b>	
<b>Horário de atendimento</b>	
<b>E-mail</b>	

Deodópolis-MS, 13 de outubro de 2021.

**Valdir Luiz Sartor**  
**Prefeito Municipal**