



MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

# PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

## LEI Nº 2.628, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2023.

Autor: Poder Executivo – Ref. P.L. nº 034/2023, de 01/11/2023.

**INSTITUIU A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, EM HARMONIA COM A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O Senhor **JORGE LUÍS DIAS**, Prefeito Municipal de Piratininga, no Estado de São Paulo, e

**CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017,

Faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 1º** Esta Lei institui a **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**, em harmonia com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos da Administração Direta Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§1º** A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

- I- Serviço oferecido;
- II- Órgão responsável pela prestação do serviço;
- III- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- IV- Principais etapas para processamento do serviço;
- V- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VI- Forma de prestação do serviço;
- VII- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VIII- Prioridades de atendimento;
- IX- Previsão de tempo de espera para atendimento;
- X- Mecanismos de comunicação com os usuários;
- XI- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XII- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.



MIT

MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

# PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

LEI Nº 2.628/2023, FLS.02.

**§2º** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Piratininga.

**§3º** A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço, ou no mínimo, anualmente.

**§4º** A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

**Art. 3º** Eventuais regulamentações da presente Lei, caso necessário, serão promovidas por Decreto.

**Art. 4º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser concluída a carta de serviços em até 120 (cento e vinte dias) após a entrada em vigor.

Piratininga, 12 de Dezembro de 2023.



**JORGE LUIS DIAS**  
Prefeito Municipal

Arquivada no Setor de Protocolo, Arquivo e Atendimento Municipal; Afixada no Quadro de Avisos do Paço Municipal e Publicado no site e no Diário Oficial do Município, em conformidade com a Lei Orgânica do Município de Piratininga.



**LUIZ CARLOS ROCHA**  
Gerente de Protocolo, Arquivo e Atendimento