



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:46.578.530/0001-12 - Departamento Administrativo

DECRETO Nº 2.585, DE 17 DE ABRIL DE 2024.

“Dispõe sobre regulamentação Da Carta de Serviços ao Usuário – CSU.

ELEAZAR MUNIZ JUNIOR, Prefeito de Pedro de Toledo, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município; e **CONSIDERANDO** a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública; **CONSIDERANDO** ainda que a referida Lei traga em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal; e **CONSIDERANDO** por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supracitada;

DECRETA:

Artigo 1º - Fica regulamentado, nos termos do artigo 7º, § 5º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário- CSU, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município e que terá como função principal 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.

Artigo 2º - A Carta de Serviços ao Usuário- CSU, tem as seguintes atribuições:

I – serviços oferecidos que deverão ser consultados no link:

([https://legislativo.pedrodetoledo.sp.gov.br/pdf/Carta-de-servicos-ao-](https://legislativo.pedrodetoledo.sp.gov.br/pdf/Carta-de-servicos-ao-Usuario.pdf)

Usuario.pdf)

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.

Artigo 3º- A Carta de Serviços ao Usuário - CSU 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:46.578.530/0001-12 - Departamento Administrativo

DECRETO Nº 2.585, DE 17 DE ABRIL DE 2024.

(Fls 02)

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Artigo 4º - A Carta de Serviços ao Usuário - CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico desta Prefeitura no endereço: www.pedrodetoledo.sp.gov.br (Carta de Serviços ao Usuário).

Art. 5º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Pedro de Toledo, 17 de abril de 2024.

ELEAZAR MUNIZ JUNIOR

Prefeito Municipal