



CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO
Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

**AO EGRÉGIO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

PROTOCOLO

Câmara Munic. Laranja da Terra

Protocolo nº: 203/2022

Recebemos em: 02/05 10 h 30 m

Waldemiro
Protocolista

JACKSON BULERIANM, Presidente desta Casa de Leis, usando de suas prerrogativas e competências legais, na forma regimental e da LOM, vem, respeitosamente, a presença dos Nobres Edis, apresentar a presente

JUSTIFICATIVA/MENSAGEM

Projeto De Resolução Que Altera o Regimento Interno

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

CONSIDERANDO que a supracitada lei requer a regulamentação no âmbito de cada Órgão Público de uma Carta de Serviços ao Usuário, que será um mapa informativo do usuário para informa-lo sobre o uso do sítio eletrônico do Órgão e sobre seus direitos de usuário.





CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO

Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

Por tais argumentos e fundamentos, julgamos ter mérito público e ser amparada pela constitucionalidade a proposta anexo, ora apresentada, rogando apoio e voto favorável dos pares legislativos.

Laranja da Terra/ES, 24 de fevereiro de 2022.

JACKSON BULERIANM
Presidente da CMLT/ES





CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO
Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 01/2022

REGULAMENTA A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DISCIPLINADA PELA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA**, do Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, institui:

Art. 1º - Torna-se obrigatório a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, em sítio eletrônico próprio do Poder Legislativo Municipal.

Art. 2º - 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.

Art. 3º - 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;

III - principais etapas para processamento do serviço;





CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO

Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

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.

Art. 4º - Além das informações descritas no art. 3º, 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

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

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Art. 6º - Regulamento específico disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 7º - Compete a Câmara Municipal de Laranja da Terra/ES, disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de





CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO

Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

Art. 8º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Laranja da Terra/ES, 24 de fevereiro de 2022.

JACKSON BULERIANM

Presidente da CMLT/ES

