



CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO

Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

RESOLUÇÃO Nº 01/2022.

Publicado no Mural da Câmara

06/07/2022

Beatriz P. Koepf
Assinatura do Responsável

*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;



CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO

Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

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.

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.



CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA - ES
PODER LEGISLATIVO

Casa Legislativa Municipal Waldemiro Seibel

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

Art. 7º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

LARANJA DA TERRA/ES, 05 de julho de 2022.

Jackson Bulerianm

Presidente da Câmara Municipal de Laranja da Terra.

Valério Sarnália Alves Demonér

Vice-Presidente

Judázio Seibel

Secretário