



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES**  
CONTROLADORIA GERAL

**Ofício Circular / CG nº 008/2019**

Linhares, 02 de setembro de 2019.

**Assunto:** Lei 13.460/2017 - Carta de Serviços ao Usuário.

**Prezados (as) Senhores (as),**

**Considerando** o art. 5º da Lei Complementar Municipal nº 023/2013, de 16 de agosto de 2013, que dispõe sobre as responsabilidades da Unidade Central de Controle Interno do Município de Linhares;

**Considerando** que a Lei Federal nº 13.460/2017 que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, já se encontra em vigor em todo o país;

**Considerando** que esta Municipalidade precisa se adequar a Lei supramencionada;

**Considerando** uma das determinações contidas na Lei Federal nº 13.460/2017 refere-se à publicação de informações relacionadas aos serviços públicos que são prestados pela administração, por meio de divulgação da “Carta de Serviços ao Usuário”, como pode ser observado abaixo;

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 7º** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão **Carta de Serviços ao Usuário**.

**§ 1º** 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.

**§ 2º** 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;
- 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.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, 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.

§ 4º 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.

**Considerando** que a Carta de Serviços ao Usuário será composta por informações individualizadas de cada serviço prestado pela Administração Pública;

**Orientamos** que iniciem as atividades necessárias com o objetivo de adequação à Lei Federal nº 13.460/2017.

**Informamos** que será realizada uma padronização, com o auxílio da Secretaria Municipal de Finanças e Planejamento, das informações que irão compor a Carta de Serviços ao Usuário da Administração Direta, sendo assim, desde já nos colocamos à disposição para esclarecimentos e troca de informações.

Atenciosamente,

**ARLETE DE FÁTIMA NICO**  
Controladora Geral



Acuso o recebimento do Ofício Circular/CG N° 008/2019, de 02/09/2019:

---

**JUSSARA CARVALHO DE OLIVEIRA**

Presidente da Faculdade de Ensino Superior de Linhares

---

**CELSO MARTINS PEDRONI**

Diretor Geral do SAAE Linhares

---

**JOBIS CALIMAN BUFFON**

Diretor Presidente do IPASLI