

DECRETO N. 19.245, DE 19 DE JANEIRO DE 2023.

Regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre a participação, proteção e defesa de direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” no âmbito do Município de São José dos Campos.

**O PREFEITO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso IX do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990;

Considerando o disposto na Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017;

Considerando o que consta no Processo Administrativo n. 3.495/2023;

**DECRETA:**

Art. 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I – os serviços efetivamente oferecidos;
- II – os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – a forma de prestação do serviço;
- VI – os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII – as prioridades de atendimento;
- VIII – a previsão de tempo de espera para atendimento;



Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

IX – os mecanismos de comunicação com os usuários;

X – os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Transparência da Prefeitura de São José dos Campos.


§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante a sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

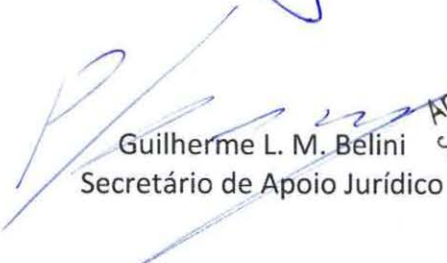
§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo atendimento.

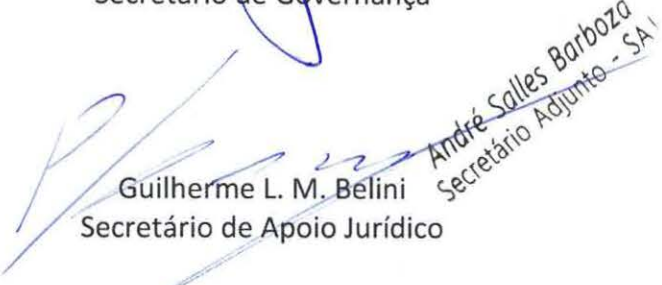
Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São José dos Campos, 19 de janeiro de 2023.

  
Anderson Farias Ferreira  
Prefeito

  
Márlían Machado Guimarães  
Secretário de Governança

  
Guilherme L. M. Belini  
Secretário de Apoio Jurídico

  
André Salles Barboza  
Secretário Adjunto - SA I

Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

Registrado no Departamento de Apoio Legislativo da Secretaria de Apoio Jurídico, aos  
dezenove dias do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte e três.



Everton Almeida Figueira  
Departamento de Apoio Legislativo