

Carta de Serviços ao Usuário Lei 13.460/2017

Nos termos do Artigo 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.

Os serviços e informações por meio da carta de serviços podem ser obtidos na pagina do Município pelo link: <https://lagoa3cantos.rs.gov.br/fale-conosco/>, pelo e-mail: pmltc@lagoa3cantos.rs.gov.br e pelos telefones (54) 3392-1082/1083/1084/1085 que passarão orientações, com prazo de até dez dias para resposta.

Nos termos do paragrafo segundo do artigo 7º da citada Lei a carta de serviços deverá atender os seguintes requisitos:

§ 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.

Nos termos do § 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.

Maiores informações podem ser obtidas pelo e-mail: pmltc@lagoa3cantos.rs.gov.br, e pelos contatos supra mencionados.

