Estado do Rio de Janeiro
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIGUEL PEREIRA

DECRETO Nº 6.064 DE 16 DE AGOSTO DE 2021.

Institui prazo para elaboração de Carta de Serviços ao Usuário oferecidos a população pelos órgãos da Prefeitura Municipal de Miguel Pereira.

O PREFEITO MUNICIPAL DE MIGUEL PEREIRA, usando as atribuições que lhe confere a legislação em vigor,

CONSIDERANDO a Recomendação do Ministério Público n.º 011/PTJCV/21;

CONSIDERANDO a Lei Federal n.º 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.

D E C R E T A:

Art. 1º Fica instituído o prazo de 15 (quinze) dias para elaboração e envio da Carta de Serviços ao Usuário oferecidos pelas Secretarias Municipais da Prefeitura Municipal de Miguel Pereira.

Parágrafo único. O envio do arquivo deverá ser feito a Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos através do e-mail smarh.pmmp@gmail.com, em formato DOC/DOCX/ODT e em formato PDF.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelas secretarias, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços oferecidos e se estabelecendo como importante instrumento de transparência e visibilidade.

§ 1º 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.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, 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.

§ 3º 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.

§ 4º Compete a cada secretaria disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, nos termos e na forma do Anexo Único deste Decreto.

Art. 3º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Miguel Pereira
Em 16 de agosto de 2021.

ANDRÉ PINTO DE AFONSECA

PREFEITO MUNICIPAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE
MIGUEL PEREIRA
EST. DO RIO
Publicado em 24 / 08 / 2021
Diário Oficial Eletrônico do Município de Miguel Pereira
Página 04/ D.O nº 754
Rúbrica
Mat. 03/4025

DECRETO Nº 6.064 DE 16 DE AGOSTO DE 2021.

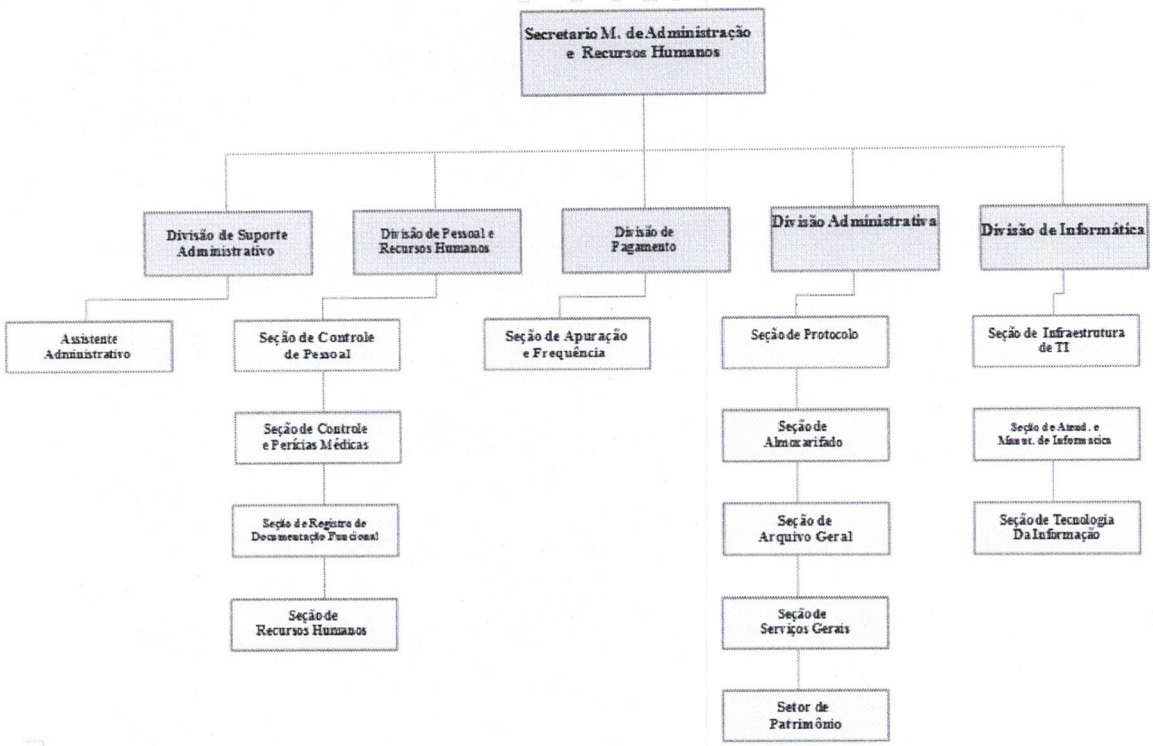
ANEXO ÚNICO

Modelo de Carta de Serviços ao Usuário

1- Sobre a Secretaria

Neste campo deve ser elaborado organograma da secretaria, endereço, canais e horário de atendimento.

1.1 – Modelo



Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos
Endereço: Rua Prefeito Manoel Guilherme Barbosa n.º 375, prédio anexo, 1º andar, Centro, Miguel Pereira – RJ.
Canais de atendimento:

- Site: www.pmmp.rj.gov.br
- Presencial: Setor de Protocolo

Telefone: (24) 2483-9204
Horário de atendimento: 12h às 18h

2- Sumário

Neste campo devem ser informados os serviços oferecidos pela secretaria.

2.1 – Modelo

CERTIDÕES

- Certidão de Tempo de Serviço e Contribuição
- Certidão de Inteiro Teor
- Certidão de Vínculo Empregatício

3- Serviços Oferecidos

Neste campo devem ser descritos todos os serviços informados no sumário, assim como o local e a forma de requerer os mesmos, prazo para atendimento e informações complementares se houver.

3.1 – Modelo

SERVIÇO: Certidão de tempo de serviço e contribuição

O QUE É O SERVIÇO: Fornecimento de certidão para ex-servidores comprovarem o vínculo empregatício laborado nesta Prefeitura, para fins de averbação ou aposentadoria junto a outros órgãos.

LOCAL PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO: Setor de Protocolo.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: Preenchimento de requerimento com cópia de um documento de identificação válido.

PRAZO PARA ATENDIMENTO: em até 15 dias.