



DECRETO Nº 012/2026 - GP

Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 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 municipal.

A PREFEITA MUNICIPAL DE CHAPADINHA Estado do Maranhão, MARIA DUCILENE PONTES CORDEIRO, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Município de Chapadinho/MA, a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º - Aplica-se este Decreto aos órgãos da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Municipal.

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º Os órgãos e entidades deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

Art. 4º A Carta de Serviços deverá conter informações claras sobre:

I - Serviços oferecidos;

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;

IV - Locais e horários de atendimento.

Parágrafo único. A Carta de Serviços deverá ser atualizada periodicamente e publicada no portal oficial do Município.



CAPÍTULO III DAS OUVIDORIAS

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município é a unidade responsável por receber, analisar e responder às manifestações de usuários (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações).

Art. 6º O prazo para resposta definitiva ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 7º As manifestações podem ser apresentadas por meio eletrônico, por telefone ou presencialmente.

CAPÍTULO IV DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 8º Ficam instituídos os Conselhos de Usuários, órgãos consultivos destinados a acompanhar a prestação dos serviços e avaliar a qualidade do atendimento.

Art.9º A composição do Conselho deve ser plural, garantindo a representatividade dos usuários. A participação dos conselheiros é considerada serviço público relevante, não remunerado.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Art. 10. A Administração Pública Municipal realizará, no mínimo anualmente, pesquisa de satisfação junto aos usuários, cujos resultados serão publicados no site oficial para fins de melhoria contínua dos serviços.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Prefeita Municipal de Chapadina/MA, 23 de março de 2026.

Maria Ducilene Pontes Cordeiro
Prefeitura Municipal de Chapadina