



**ESTADO DE SERGIPE**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE FREI PAULO**

**Decreto nº 18/2024**  
**De 29 de abril de 2024**

Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e adota outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE FREI PAULO, ESTADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe confere a lei:

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**DECRETA:**

**Art. 1º** No âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal fica estabelecido a “Carta de Serviços ao Cidadão”.

§1º-. A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Executivo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º- A Carta de Serviços tem como missão, fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica, e prática.

**Art. 2º** Para fins deste Decreto consideram-se:

- I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II – serviço público: atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
- IV - manifestações: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

*A*



**ESTADO DE SERGIPE  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FREI PAULO**

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Usuário contém informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos e informações necessárias para acesso ao serviço; III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; e

V – locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação de serviço.

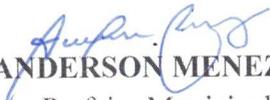
**§ 1º** A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização sempre que houver alteração em algum aspecto da prestação do serviço.

**§ 2º** A Carta de Serviço ao Usuário será mantida visível e acessível ao público nos locais de atendimento, no sítio eletrônico do município na internet, no ícone SERVIÇOS, no endereço: freipaulo.se.gov.br

**Art. 4º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 5º** Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Frei Paulo/SE, 29 de abril de 2024.

  
**ANDERSON MENEZES**  
Prefeito Municipal