



**DECRETO Nº 018/2025 - GAB/PREFEITO**

**REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E SOBRE A AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE TRAIRI**, Estado do Ceará, o Senhor **CARLOS GUSTAVO MONTEIRO MOREIRA**, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

**CONSIDERANDO** que, em consonância com a Lei Orgânica Municipal compete privativamente ao Prefeito dispor sobre a organização e o funcionamento da administração Pública Municipal;

**CONSIDERANDO** o disposto no §5º do artigo 7º e os artigos 22 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I  
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 1º** - Os órgãos e entidades abrangidos por este decreto 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.

**§ 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,



**ESTADO DO CEARÁ  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAIRI  
GABINETE DO PREFEITO**



**VI** – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**§ 3º.** Além das informações descritas no § 2º deste artigo, 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.

**Art. 2º** - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Trairi - CE, administrado pela Ouvidoria Geral do Município.

**§ 1º** - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, por meio da Ouvidoria Geral do Município, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

**§ 2º** - A Carta de que trata o caput deste artigo 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 entendimento.

**Art. 3º** - Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão enviar a Ouvidoria Geral do Município às informações relativas aos seus serviços.

**CAPÍTULO III  
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 4º.** Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

**I** – satisfação do usuário com o serviço prestado;

**II** – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

**III** – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

**IV** – quantidade de manifestações de usuários; e,

**V** – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



**ESTADO DO CEARÁ  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAIRI  
GABINETE DO PREFEITO**



§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada doze meses, por meio de instrumentos e metodologia que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal da Transparência ou da entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

**Art. 5º** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser fixado no átrio do Poder Executivo Municipal e publicação simultânea nos órgãos de imprensa oficial do Município.

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA - SE.**

**PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAIRI - CE**, em 27 de maio de 2025.

**CARLOS GUSTAVO MONTEIRO MOREIRA**  
Prefeito Municipal



## EDITAL DE PUBLICAÇÃO

O MUNICIPIO DE TRAIRI, ESTADO DO CEARÁ, em cumprimento às exigências legais, e atendimento aos princípios constitucionais, em especial, o princípio da publicidade, a administração deve se utilizar de locais tidos como acessíveis a comunidade interessada, para publicação de seus atos, quando desprover de Diário Oficial.

**CERTIFICAMOS** para os devidos fins de prova, a quem possa interessar que foi assinado e publicado no site oficial ([www.trairi.ce.gov.br](http://www.trairi.ce.gov.br)) da **Prefeitura Municipal de Trairi, Estado do Ceará**, no dia 27 de maio de 2025, tendo em vista a ausência de Diário Oficial, a:

**DECRETO Nº 018/2025, DE 27 DE MAIO DE 2025.**

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E SOBRE A AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.**

**PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAIRI - CE**, em 27 de maio de 2025.

**CARLOS GUSTAVO MONTEIRO MOREIRA**  
PREFEITO MUNICIPAL