



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIOS

### APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços aos Usuários informa aos cidadãos sobre quais os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. A partir da transparência, a Carta de Serviços se apresenta como instrumento educativo e elucidativo.

A Carta de Serviços aos Usuários está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo direito do cidadão: “Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.”

Assim, a Carta de Serviços aos Usuários tem por objetivo informar aos cidadãos 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.

Com a Carta de Serviços aos Usuários os cidadãos obtêm informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requerimentos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços aos Usuários tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

Neste documento, a Prefeitura Municipal de Jaguariaíva apresenta ao cidadão:

1. A estrutura organizacional dos órgãos do Município de Jaguariaíva;
2. Canais gerais de atendimento ao usuário;
3. Os serviços específicos prestados por cada Órgão do Município de Jaguariaíva, usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço.