



**ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA – CE
GABINETE DO PREFEITO**

DECRETO Nº 290702/2021

29 DE JULHO DE 2021.

**DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI
FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017,
NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE AURORA-CE E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE AURORA, ESTADO DO
CEARÁ, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela legislação
municipal,

CONSIDERANDO 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,

DECRETA

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de
26 de junho de 2017, no âmbito do Município de Aurora/CE, estabelecendo
normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos
serviços públicos da administração direta e indireta.

Art. 2º Para efeitos deste Decreto, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou
utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa prestada pelo
Poder Público ou por seus delegatários, visando atender necessidades
coletivas;

III - carta de serviços: instrumento que informa aos usuários
sobre os serviços prestados, os compromissos de qualidade e as formas de



**ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA – CE
GABINETE DO PREFEITO**

acesso.

CAPÍTULO II – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º Os órgãos e entidades da administração pública municipal direta e indireta deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, contendo:

- I - descrição dos serviços prestados;
- II - requisitos e documentos necessários para acessá-los;
- III - formas de atendimento, prazos e horários de funcionamento;
- IV - mecanismos de consulta, reclamação e avaliação.

Art. 4º A Carta de Serviços deverá ser disponibilizada nos meios digitais e físicos, garantindo o amplo acesso à população.

CAPÍTULO III – OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Art. 5º A Ouvidoria Municipal atuará na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, recebendo e tratando manifestações, tais como reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Art. 6º A administração municipal garantirá:

- I - canais acessíveis de atendimento ao usuário;
- II - resposta tempestiva às manifestações;
- III - mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º Os órgãos e entidades municipais terão o prazo de 30 dias para adequação às disposições deste Decreto.

Art. 8º Este DECRETO MUNICIPAL entra em vigor nesta



**ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA – CE
GABINETE DO PREFEITO**

data.

Registre-se, Publique-se, Cumpra-se.

Aurora – CE, 25 de novembro de 2021.

**MARCONE TAVARES DE LUNA
PREFEITO**



**ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA – CE
GABINETE DO PREFEITO**

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

O Prefeito Municipal de Aurora-Ceará, Marcone Tavares de Luna, no uso de suas atribuições legais, e nos termos do art. 93, II e seguintes da Lei Orgânica Municipal, em cumprimento às exigências legais, em conformidade com o art. 107 da Lei Orgânica Municipal e com a decisão do STJ, em seu recurso especial nº 105.232/96/0053484-5,

CERTIFICA

que o Decreto nº 290702/2021, datada de 29 de julho de 2021, que “DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE AURORA-CE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, foi publicada na data de hoje no flanelógrafo situado no átrio da sede do Poder Executivo Municipal.

Aurora-Ceará, 29 de julho de 2021.

MARCONE TAVARES DE LUNA


Prefeito