

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços funciona como um guia para que você cidadão, possa ter conhecimento sobre quais são os serviços prestados em nosso município, como utilizá-los e qual o procedimento você deve seguir para solicitá-lo. Assumindo um compromisso com a qualidade, transparência e participação social.

### 1. O que é a Carta de Serviços?

A carta é um espaço disponibilizado virtualmente que visa informar o cidadão sobre quais os serviços prestados pelo município.

### 2. O que tem na carta de serviços?

Na carta está descrito como o usuário pode acessar cada serviço, quais documentos, endereços, formas de comunicação, principais etapas, critérios de qualidade, prazo de atendimento e como fazer reclamação, sugestão, denúncia ou elogio.

A carta proporciona à comunidade, possibilidades efetivas de participação, promovendo a cidadania, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública. Ainda, possibilita ao usuário fazer uma avaliação do serviço que ele recebeu. Se as informações da carta foram insuficientes, ele pode solicitar mais detalhes ou entrar em contato diretamente com o setor responsável.

#### A quem se destina?

A Carta de Serviços destina-se a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos municipais, em especial, aos Catanduvenses. Assim, a Carta de Serviços se estabelece como instrumento educativo e elucidativo para que a sociedade possa exercer o seu papel de controle social, usando seus direitos, de forma mais efetiva.

**LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Catanduvas/PR, 08 de novembro de 2023.