

ORDEM DE SERVIÇO Nº 005/2023-GPM DE 29 DE JUNHO DE 2023

ROGÉRIO SANTOS, Prefeito Municipal de Santos, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, **DETERMINA**:

Art. 1º As Secretarias Municipais, a Procuradoria-Geral do Município, a Ouvidoria, Transparência e Controle, as autarquias e as fundações públicas instituídas pelo Município de Santos, devem providenciar a **inclusão dos dados de atendimento dos serviços públicos, referentes ao primeiro semestre de 2023**, constantes na Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 8.485, de 17 de junho de 2019.

Art. 2º 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.

Parágrafo único. Os dados a serem inseridos nos serviços cadastrados na Carta de Serviços são os seguintes:

- I – número total de pedidos;
- II – número de pedidos atendidos;
- III – número de pedidos em andamento;
- IV – tempo médio de atendimento.

Art. 3º A inserção dos dados de atendimento dos serviços públicos dar-se-á por meio do sistema SigSantos (www.egov.santos.sp.gov.br/santosmapeada) na área denominada Unidades PMS, disponível a partir do dia **03/07/2023**.

§ 1º Os responsáveis pela inserção das informações que não possuírem acesso ao referido sistema, deverão solicitar permissão de acesso pelo e-mail: cartaservicos@santos.sp.gov.br, informando o nome, SSHD e unidade organizacional.

§ 2º As informações a serem preenchidas observarão o disposto no artigo 12 do Decreto nº 8.485, de 17 de junho de 2019.

§ 3º Caso não tenham existido pedidos para algum serviço, enviar essa informação para o e-mail cartaservicos@santos.sp.gov.br.

Art. 4º A responsabilidade pelas informações prestadas será da chefia da unidade organizacional em que o serviço for realizado.

Art. 5º A inserção dos dados de atendimento dos serviços públicos deverá ser concluída, **impreterivelmente, até 31 de julho de 2023**.

GABINETE DO PREFEITO

Art. 6º Esta ordem de serviço entra em vigor na data da publicação.

Registre-se, publique-se, cumpra-se.

ROGÉRIO SANTOS
Prefeito de Santos