

## **RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 08/2019**

### **INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS DO CONSÓRCIO.**

**O Consórcio Interestadual e Intermunicipal de municípios de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul de Segurança Alimentar, Atenção a Sanidade Agropecuária e Desenvolvimento Local – CONSAD**, Pessoa Jurídica de Direito Público, neste ato representado por seu Presidente, Sr. Renato Paulata, Prefeito do Município de Tunápolis - SC, torna público que aprovou a seguinte:

### **RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA**

#### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 1º** - O Consórcio CONSAD deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços, tendo como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo consórcio, e formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

§ 1º Na Carta de Serviços ao Usuário deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, informações relacionados a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - forma de prestação do serviço; e

V - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º Além das informações referidas no parágrafo anterior, a Carta de Serviços ao Usuário deverá estabelecer:

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.

VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**Art. 2** - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site do CONSAD [www.consadextremo.org.br](http://www.consadextremo.org.br).

**Art. 3º** - Esta resolução entra em vigor a partir da data de sua publicação, revogando-se definições em contrário.

São Miguel do Oeste, 11 de Julho de 2019.

Renato Paulata  
Presidente do Consórcio

Registre-se e Publique-se,

Elisete Simioni  
Diretora Administrativa e Financeira