



RESOLUÇÃO Nº 05 DE 31 DE MAIO DE 2021

Regulamenta a carta de serviços aos usuários do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região da Foz do rio Itajaí – CIS-AMFRI.

O Presidente do **Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região da Foz do Rio Itajaí – CIS-AMFRI**, Senhor **Emerson Luciano Stein**, no uso de suas atribuições, em conformidade com as disposições Estatutárias e Ata da Assembleia Geral Ordinária,

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, a qual determinada que cada Poder e esfera do Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

CONSIDERANDO que o disposto na referida Lei aplica-se a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, bem como os órgãos e entidades por ela abrangidos deverão divulgar sua Carta de Serviços ao Usuário.

RESOLVE:

Art. 1. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo CIS-AMFRI, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 1º Na Carta de Serviços ao Cidadão deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente no tocante:

- a) ao serviço oferecido;
- b) aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- c) principais etapas para processamento do serviço;
- d) ao prazo para a prestação do serviço;
- e) a forma de prestação do serviço; e
- f) aos locais e as formas de acessar o serviço.

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

- a) os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- b) a previsão do tempo de espera para o atendimento;
- c) os mecanismos de comunicação com os usuários;





- d) os procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- e) os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- f) outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 2. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e permanentemente acessível no sítio eletrônico do CIS-AMFRI.

Art. 3. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Itajaí – Santa Catarina, 31 de maio de 2021.

EMERSON LUCIANO STEIN
Presidente do CIS-AMFRI

