



PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR DO SUL

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOÃO URIAS DE MOURA

RUA TENENTE ALMEIDA, 265 - CENTRO - CEP 18.185-000 - TEL/FAX 15. 3278-9700 - CENTRO - PILAR DO SUL - SP

www.pilardosul.sp.gov.br

DECRETO Nº 4.032/2022

De 05 de janeiro de 2022.

“INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

MARCO AURÉLIO SOARES, Prefeito Municipal de Pilar do Sul, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

Art. 1º - A Ouvidoria Municipal deverá elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Art. 2º - A Carta de Serviços ao Cidadão objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Art. 3º - A Carta de Serviços ao Cidadão deve informar os serviços oferecidos, inclusive:

I - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso;

II - os modos de prestação;

III - os prazos de execução;

IV - os locais e as formas de acesso;

V - os custos e sua gratuidade, quando for o caso.

Art. 4º - A Carta de Serviços ao Cidadão deverá expor os seguintes padrões de qualidade de atendimento:

I – as prioridades;

II – o tempo de espera;

III – os procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações;

IV – os modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos;

V – os mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR DO SUL

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOÃO URIAS DE MOURA

RUA TENENTE ALMEIDA, 265 - CENTRO - CEP 18.185-000 - TEL/FAX 15. 3278-9700 - CENTRO - PILAR DO SUL - SP

www.pilardosul.sp.gov.br

VI – os tratamentos a serem dispensados aos interessados;

VII – os requisitos de sinalização das unidades de atendimento;

VIII – as estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto;

IX – os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível; e

X - outras informações de interesse do usuário.

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser afixada em local de fácil acesso ao público nos locais de atendimento e disponibilizada em sítio eletrônico do órgão na rede mundial de computadores.

Art. 6º - Os órgãos prestadores de serviço deverão realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os usuários.

§ 1º - A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a participação dos cidadãos na avaliação do serviço, identificar o nível de satisfação dos usuários e possibilitar a identificação de omissões e deficiências em sua prestação.

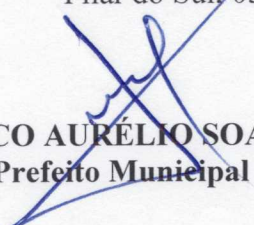
§ 2º - O resultado deverá ser utilizado para ajustar o serviço, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento previstos na Carta de Serviços ao Cidadão.

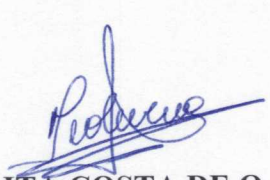
Art. 7º - O Controle Interno Municipal deverá zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos que descumprirem suas normas.

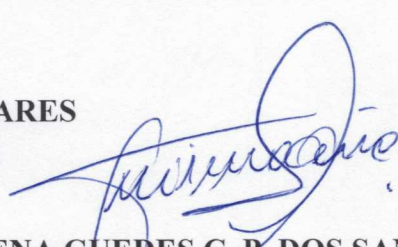
Art. 8º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

Pilar do Sul, 05 de janeiro de 2022.

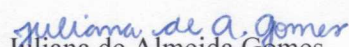

MARCO AURÉLIO SOARES
Prefeito Municipal


TALITA COSTA DE O. VENÂNCIO
Secr. de Administração e Recursos Humanos


MILENA GUEDES C.P. DOS SANTOS
Secr. de Neg. Jurídicos e Tributários

Registrada e publicada na Secretaria da Prefeitura Municipal

de Pilar do Sul, na data supra.


Juliana de Almeida Gomes
Assistente Administrativo I