



# 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](http://www.pilardosul.sp.gov.br)

## DECRETO N° 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.pilar dosul.sp.gov.br](http://www.pilar dosul.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.

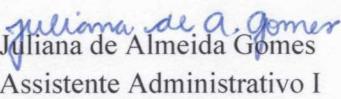
  
**MARCO AURÉLIO SOARES**  
Prefeito Municipal

  
**MILENA GUEDES C. P. DOS SANTOS**

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

Registrada e publicada na Secretaria da Prefeitura Municipal

de Pilar do Sul, na data supra.

  
Juliana de Almeida Gomes  
Assistente Administrativo I