



PREFEITURA  
**RIO GRANDE  
DA SERRA**  
ESTADO DE SÃO PAULO

## DECRETO MUNICIPAL Nº. 3.271, DE 27 DE MARÇO DE 2.026

***“Dispõe sobre a regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Administração Pública do Município de Rio Grande da Serra.”***

**RICARDO AKIRA ONO AURIANI**, Prefeito do Município de Rio Grande da Serra, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei e;

CONSIDERANDO que, em consonância com a Lei Orgânica Municipal, compete privativamente ao Prefeito dispor sobre a organização e o funcionamento da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2.017;

CONSIDERANDO o Decreto nº. 2.812, de 20 de maio de 2.021, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.,

### DECRETA

**Art. 1º.** - Os órgãos pertencentes à Administração Pública Municipal deverão formular e divulgar a sua respectiva Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 1º.** - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário acerca dos serviços prestados pelo órgão, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 2º.** - A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, contemplando, no mínimo:

- I – os serviços oferecidos;
- II – os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – a forma de prestação do serviço; e



VI – os locais e canais para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, preferencialmente os formatos digitais, quando existentes.

**Art. 2º.** - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, sob a coordenação do Sistema da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**§ 1º.** - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário será realizada pelos órgãos e entidades responsáveis pela prestação dos serviços, sob a supervisão da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, devendo ser revista sempre que houver alteração nos serviços.

**§ 2º.** - A Carta de que trata o *caput* deste artigo deverá utilizar linguagem simples, clara, concisa e objetiva, bem como adotar formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos usuários, de modo a facilitar a comunicação e o entendimento.

**§ 3º.** - Além das informações descritas no § 2º. deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- 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.

**Art. 3º.** - Todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão encaminhar ao Sistema de Controle Interno da Administração Pública Municipal as informações relativas aos seus serviços, sempre que houver necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 4º.** - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, com base nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;



PREFEITURA  
**RIO GRANDE  
DA SERRA**  
ESTADO DE SÃO PAULO

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários; e

V – medidas adotadas pela Administração Pública para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§ 1º.** - A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação, no mínimo, a cada doze meses, utilizando instrumentos e metodologia que assegurem a significância estatística dos resultados.

**§ 2º.** - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal da Transparência do Município ou da entidade, incluindo, quando couber, o ranking das entidades com maior incidência de reclamações dos usuários no período a que se refere o § 1º. deste artigo servindo como subsídio para reorientação e ajuste dos serviços prestados, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 3º.** - A avaliação realizada por meio de pesquisa de satisfação constituirá subsídio para a composição de indicadores no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 5º.** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

Prefeitura do Município de Rio Grande da Serra, 27 de março de 2026 – 61º. Ano de Emancipação Político-Administrativa do Município.

**Ricardo Akira Ono Auriani**  
Prefeito Municipal

PA 536/2026

Publicado no quadro de editais na mesma data e pela imprensa na forma da lei