



PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-017 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: prefeitura@cardoso.sp.gov.br

Cardoso - Estado de São Paulo

DECRETO Nº 4.179, DE 09 DE MARÇO DE 2026

(REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE CARDOSO/SP, A OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, NOS TERMOS DO ART. 7º, § 5º, DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS)

LUIS PAULO BEDNARSKI PEDRASSOLLI,
Prefeito do Município de Cardoso, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, e,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO o dever da Administração Pública de garantir transparência, eficiência, publicidade e melhoria contínua na prestação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar procedimentos administrativos e assegurar ao cidadão informações claras e acessíveis acerca dos serviços municipais;

DECRETA:

Art. 1º. Fica regulamentada, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Cardoso/SP, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, prevista no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar os cidadãos sobre:

- I** - os serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade;
- II** - as formas de acesso aos serviços;
- III** - os compromissos e padrões de qualidade de atendimento;
- IV** - os direitos do usuário;
- V** - os canais para apresentação de manifestações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios.

Art. 3º Compete a cada Secretaria Municipal e entidade da Administração Indireta:

- I** - elaborar e manter atualizada sua respectiva Carta de Serviços;
- II** - indicar servidor responsável pela atualização periódica das informações;
- III** - encaminhar a versão atualizada ao órgão responsável pela transparência e controle interno;
- IV** - assegurar a divulgação da Carta de Serviços no sítio eletrônico oficial do Município e, quando possível, em formato físico nas repartições públicas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-017 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: prefeitura@cardoso.sp.gov.br

Cardoso - Estado de São Paulo

§ 1º. A atualização deverá ocorrer, no mínimo, uma vez por ano ou sempre que houver alteração relevante na prestação do serviço.

§ 2º. A ausência de atualização poderá ensejar responsabilização administrativa do dirigente da unidade.

Art. 4º. A Carta de Serviços deverá conter, no mínimo:

- I - descrição clara e objetiva do serviço;
- II - requisitos, documentos e etapas para acesso;
- III - prazos máximos para prestação;
- IV - formas de prestação do serviço (presencial, digital, telefônica);
- V - horários e locais de atendimento;
- VI - mecanismos de comunicação com o usuário;
- VII - previsão de prioridade de atendimento, quando cabível;
- VIII - indicação da Ouvidoria Municipal como canal de controle social.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal será responsável por:

- I - monitorar a observância dos padrões estabelecidos nas Cartas de Serviços;
- II - consolidar relatórios anuais de avaliação dos serviços públicos;
- III - propor medidas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Art. 6º. O órgão responsável pelo Portal da Transparência deverá manter aba específica para disponibilização centralizada das Cartas de Serviços.

Art. 7º. O descumprimento das disposições deste Decreto poderá ensejar apuração de responsabilidade administrativa, nos termos da legislação vigente.

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

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Paço Municipal “Vereador Antônio Gonçalves Gouvea Filho”, 09 de março de 2026.

Luis Paulo Bednarski Pedrassolli
Prefeito Municipal

Publicado na Secretaria Municipal de Gestão Financeira desta Prefeitura, na data supra.

Sérgio Eduardo Camargo
Secretário Municipal de Gestão Financeira