Diário Oficial Eletrônico

CERQUEIRA CÉSAR

Sexta-feira, 13 de março de 2026

Ano VIII | Edição nº 1275A

Instituído conforme Lei Municipal

SUMÁRIO

Poder Executivo 2

Atos Oficiais 2

Decretos 2

Diário Oficial Eletrônico

CERQUEIRA CÉSAR

PODER EXECUTIVO

Atos Oficiais

Decretos

DECRETO N° 5.287/2026

Dispõe sobre a regulamentação, operacionalização, normatização e atualização periódica da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO no âmbito da Administração Pública Municipal de Cerqueira César – SP.

DIEGO AUGUSTO BERTI CINTO, Prefeito Municipal de Cerqueira César, Estado de São Paulo, das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DA FINALIDADE

Art. 1º - Dispõe sobre a regulamentação, operacionalização, normatização e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Prefeitura Municipal de Cerqueira Cesar – SP.

CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º - Este Decreto de Instrução Normativa abrange a todas as Secretarias Municipais do Poder Executivo de Cerqueira Cesar – SP., e IPREM, tem por finalidade, instruir a elaboração, atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, com a finalidade de informar ao cidadão, de maneira clara e acessível o seguinte:

I – os serviços prestados pelos órgãos e entidades municipais;

II – as formas de acesso a esses serviços;

III – os compromissos e padrões de qualidade estabelecidos para o atendimento ao usuário, além de requisitos para solicitação dos serviços;

IV – os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos;

V – relação de todos os órgão, endereços e formas de contatos de órgãos municipais.

CAPÍTULO III
DOS CONCEITOS

Art. 3º - Para fins deste Decreto de Instrução Normativa considera-se:

I - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público: Lei Federal n° 13.460/2017, que institui normas básicas para participação e proteção dos direitos do usuário.

II - Carta de Serviço ao Usuário: instrumento utilizado para informar o usuário e sociedade em geral sobre os serviços prestados pela administração pública, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

III - Deveres do usuário: Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas; colaborar para a adequada prestação do serviço; e preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Parágrafo Único: A carta de serviços será elaborada com informações de cada órgão, informando quais são os variados serviços oferecidos em cada unidade relacionada, qual a forma de acesso a cada um deles e quais são seus compromissos com o atendimento, além de padrões de qualidade estabelecidos.

CAPÍTULO IV
DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Art. 4º - O presente Decreto de Instrução Normativa tem como base:

I - Art. 37, § 30, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

II - Art. 7°, §1° ao §5°, da Lei n° 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

CAPÍTULO V
RESPONSABILIDADES

Art. 5º - São responsabilidades do Setor de Controle Interno:

I- Promover a divulgação e implementação do Decreto de Instrução Normativa, mantendo-o atualizado;

II- Orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;

III - Definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão;

IV - verificar a adequação e atualização das informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades municipais;

V - orientar as unidades administrativas quanto à elaboração e revisão das informações constantes da Carta de Serviços;

VI - elaborar relatórios de acompanhamento e avaliação da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 6º - São responsabilidades das Secretárias, Departamentos e Unidades de serviços públicos municipais:

I - Atender às solicitações da unidade responsável pelo Decreto de Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualização;

II - Alertar a unidade responsável pelo Decreto de Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;

III - Manter o Decreto de Instrução Normativa à disposição de todos funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

IV - Cumprir fielmente as determinações do Decreto de Instrução Normativa, em especial referentes aos procedimentos quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

CAPÍTULO VI
DOS PROCEDIMENTOS

Art. 7º - A Prefeitura Municipal de Cerqueira Cesar, SP., divulgará Carta de Serviços ao Usuário com objetivo de informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso

a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 8º - As Secretárias, Departamentos e Unidades de serviços públicos municipais serão responsáveis pela identificação e descrição dos serviços sob sua competência e deverão encaminhar, a Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos e para o Setor de Controle Interno, os Serviços Individualizados com informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I- serviços oferecidos;

II- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para o processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço;

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VII - horários de atendimento;

VIII - canais de comunicação com o usuário.

Art. 9º - As Secretárias, Departamentos e Unidades de serviços públicos municipais deverão detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos por tópico de serviço abrangendo, no mínimo, os 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;

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 10 – As referidas informações deverão ser encaminhadas separadas por tipo de serviço prestado, em formato de texto, através dos e-mails secretariaplanejamento@cerqueiracesar.sp.gov.br e controleinterno@cerqueiracesar.sp.gov.

br com título **"Carta de Serviços ao Usuário".**

Art. 11 – A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de monitoramento e atualização periódica, devendo as Secretárias, Departamentos e Unidades de serviços públicos municipais encaminharem a Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos as informações setoriais no mínimo a cada seis meses, para alteração, complementação ou comunicação de que não há modificações necessárias e/ou serviços a serem incluídos.

Art. 12 – No processo de redigir a Carta de Serviço ao Usuário, a equipe de trabalho de cada Secretaria deve se utilizar de uma linguagem clara e simples, evitando termos complexos ou excessivamente técnicos.

Art. 13- A coordenação da elaboração e consolidação da Carta de Serviços ao Usuário caberá Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos.

Art. 14 - Compete ao Departamento de Comunicação da Prefeitura adotar as providências necessárias para a ampla divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, especialmente:

I – promover a publicação da Carta de Serviços no site oficial do Município e no Portal da Transparência;

II – apoiar os órgãos e entidades municipais na divulgação das informações relativas aos serviços públicos;

III – desenvolver materiais informativos e campanhas de comunicação que facilitem o acesso da população às informações contidas na Carta de Serviços;

IV – garantir que as informações sejam divulgadas em linguagem clara, acessível e de fácil compreensão pelos cidadãos;

V – adotar outros meios de comunicação institucional que ampliem o acesso da população às informações sobre os serviços públicos municipais.

Art. 15 – Os meios oficiais para a divulgação da carta são o sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Cerqueira Cesar – SP., e Portal da Transparência e Diário Oficial do Município.

CAPÍTULO III
DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 16 – Este Decreto de Instrução Normativa deverá ser atualizado sempre que fatores organizacionais legais ou técnicos assim o exigirem.

Art. 17 – O lançamento de informações no Portal da Transparência não desobriga a Unidade Executora de fornecer informações, mediante requisição do cidadão interessado.

Art. 18 – Os esclarecimentos adicionais a respeito deste Decreto poderão ser obtidos junto à Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos e Setor de Controle Interno.

Art. 19 – O Anexo I, faz parte integrante desse Decreto.

Art. 20 – Este Decreto de Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Cerqueira César, 10 de março de 2026.

DIEGO AUGUSTO BERTI CINTO
Prefeito Municipal
Reg. e Publ. na data supra
Juliana Correa Paulin dos Santos
Secretária Substituta

ANEXO I
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

NOME	CARGO
Diego Augusto Berti Cinto	Prefeito
Hemerson Camargo Mantovani	Vice Prefeito
Gisele Machado Berti Cinto	Presidente do Fundo Social Solidariedade
Jorge Aparecido Lopes	Secr. Governo e Administração
Ronaldo A. Guardiano	Secr. Planejamento e Orçam.
Adriana de Fátima Presente	Secretária de Educação
Otavio de Carvalho Angstmann	Secretário de Saúde
Jose Vandes Domingues Vaz	Secr. Obras Serviços e Infraest.
José Roberto Amaro	Secr. De Desenvolvimento Econômico
Ilza Alves da Rocha Cacciolari	Secr. Assistência Social
Jeruza Corrêa Paulin Pavan	Secr. da Pessoa Deficiente e Idosa
Fábio Leandro Ribeiro	Secr. de Cultura e Turismo
Thiago Luiz Parra de Godoi	Secr. de Meio Ambiente e Agricultura
Douglas Bassetto	Secr. de Esporte
Regiane Oliveira	Diretora de Comunicação
Tadeu Godoy Filho	Sub-Secretário de Adm. e Governo
Carlos Alberto do Amaral	Diretor de Gabinete

Victor Luiz Alves de Oliveira	Diretor de Desenv. Econ. E Cidadania
Daniele Saggin	Diretora da Pessoa Deficiente e Idosa
Marcela Rodrigues Camargo	Sub-Secretária de Saúde
Ederson Ferreira dos Santos	Diretor de Obras, Serviços e Estradas
Edson Augusto Soares	Diretor de Cultura
Cibele Nespechi	Diretora de Meio Amb., Defesa e Saúde Animal
Allan Cardim	Chefe de Açougue da Cozinha Piloto
Alessandra de Paula Moretti	Diretora Presidente do IPREM
Jeferson Ap. Silva da Cruz	Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
William Araujo	Controle Interno

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Prefeitura Municipal atende ao público em sua sede, localizada na Rua Olímpio Pavan, 290 – Centro, Cerqueira Cesar - SP

Horário de atendimento ao público:

de Segunda a Sexta-feira, das 08h às 16h

Telefone: (14) 3714-7200

E-mail: protocolo@cerqueiracesar.sp.gov.br

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Fale conosco pelo email: protocolo@cerqueiracesar.sp.gov.br

Site oficial: www.cerqueiracesar.sp.gov.br

Aqui é possível o contato direto com a Prefeitura Municipal, para consulta, solicitação, informação, sugestão etc.

OUVIDORIA

Trata da Lei de Acesso à Informação (Lei n°12.527/2011)

Aqui é possível enviar elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia sobre os serviços prestados pela Prefeitura. A identificação não é obrigatória. Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação, ele receberá uma chave e/ou código para consultar o andamento da sua manifestação.

Requisitos: nenhum

Quem pode acessar? Qualquer Cidadão

Prazo máximo para resposta: prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Eletrônico: ouvidoria@cerqueiracesar.sp.gov.br

Presencial: Praça Irmãos Ferreira, nº 37 - Centro Cerqueira Cesar- SP

Atendimento ao Público: de Segunda a Sexta-feira, das 08h às 17h

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Trata da Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527/2011)

Aqui é possível solicitar informação a respeito de diferentes assuntos da competência do Poder Executivo Municipal, tais como administração, planejamento, educação, saúde, meio ambiente, social, obra, serviços, trânsito e finanças, bem como acompanhar o seu status.

Também é possível consultar quantas solicitações foram realizadas em um determinado período.

Requisitos: nenhum

Quem pode acessar? Qualquer Cidadão

Prazo máximo para resposta: O prazo de 15 dias podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa, devendo o requerente ser cientificado.

FORMA DE ATENDIMENTO

Eletrônico: E-mail: esic@cerqueiracesar.sp.gov.br

Presencial: (14) 3714-7200 - Rua Olímpio Pavan, 290 – Centro, Cerqueira Cesar.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: de Segunda a Sexta-feira, das 08:00h às 16:00h.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CERQUEIRA CESAR – SP.

.....