

RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

DECRETO Nº 2.955, DE 27 DE MARÇO DE 2026

(Aprova a Carta de Serviços ao Usuário do Município de Rio das Pedras- SP, e estabelece diretrizes para sua implementação e atualização, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017)

MARCOS BUZETTO, Prefeito do Município de Rio das Pedras, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, e tendo em vista o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal, e na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, bem como em observância aos princípios da legalidade, publicidade, eficiência e transparência administrativa, e

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços públicos prestados à população, garantindo maior transparência, acessibilidade e controle social;

CONSIDERANDO a importância de informar o cidadão sobre os serviços oferecidos, suas formas de acesso, requisitos, prazos e compromissos de qualidade;

CONSIDERANDO o contido no Processo Administrativo nº 1550/2026,

DECRETA

Art. 1º Fica aprovado a Carta de Serviços ao Usuário do Município de RIO DAS PEDRAS – SP, na forma do Anexo Único deste Decreto, que passa a integrar o conjunto de instrumentos de gestão e transparência da Administração Pública Municipal.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivos:

- I – Informar o cidadão sobre os serviços públicos prestados pelo Município, suas formas de acesso, requisitos, prazos, etapas de processamento e compromissos de qualidade;
- II – Promover a transparência e o controle social sobre a atuação da Administração Pública Municipal;



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

III – Estabelecer padrões de qualidade e atendimento, visando à melhoria contínua dos serviços;

IV – Fortalecer a participação do usuário na avaliação e fiscalização dos serviços públicos.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser publicada no Portal Oficial da Prefeitura Municipal de Rio das Pedras – SP, e no Diário Oficial Eletrônico do Município, e mantida em local de fácil acesso e visibilidade em todas as unidades de atendimento presencial dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

§ 1º A versão digital da Carta deverá ser disponibilizada em formato acessível, garantindo a inclusão de pessoas com deficiência.

§ 2º Os servidores e empregados públicos deverão ser capacitados para orientar os usuários sobre o conteúdo da Carta de Serviços.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário será revisada e atualizada anualmente, ou sempre que houver alteração significativa nos serviços prestados, nas formas de acesso, nos requisitos ou nos padrões de qualidade.

Parágrafo único. A atualização deverá ser precedida de consulta aos órgãos e entidades responsáveis pela prestação dos serviços e, quando pertinente, de consulta pública.

Art. 5º As Secretarias e demais órgãos e entidades da Administração Pública Municipal são responsáveis por:

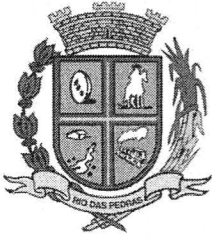
I – Fornecer as informações detalhadas sobre seus serviços para a elaboração e atualização da Carta;

II – Assegurar a conformidade dos serviços prestados com as informações e compromissos contidos na Carta;

III – Monitorar e avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados.

§ 1º A Ouvidoria Municipal será responsável por monitorar a aplicação da Carta de Serviços, receber e encaminhar as manifestações dos usuários relativas ao seu conteúdo e à qualidade dos serviços, e propor melhorias, nos termos da legislação vigente e observado o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 2º A Secretaria Municipal de Gestão Administrativa, RH e Trânsito - SEGAT, será responsável pela coordenação geral, consolidação e padronização das informações relativas à elaboração, publicação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

Art. 6º O tratamento de dados pessoais dos usuários deverá observar integralmente o disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), garantindo-se a proteção, a segurança e a finalidade adequada das informações coletadas.

Art. 7º O descumprimento dos padrões e compromissos estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de apuração administrativa, nos termos da legislação aplicável.

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

Prefeitura Municipal de Rio das Pedras, 27 de março de 2026.

MARCOS
BUZETTO:12369102810

Assinado de forma digital por
MARCOS BUZETTO:12369102810
Dados: 2026.03.27 13:01:50
-03'00'

MARCOS BUZETTO
Prefeito

Eurice Amaral Mello Junior
EURICE AMARAL MELLO JUNIOR

Secretário de Gestão Administrativa, Recursos Humanos e Trânsito - SEGAT

Publicado no Setor Administrativo da Prefeitura do Município de Rio das Pedras e no Diário Oficial Eletrônico do Município de Rio das Pedras.

Silvio Jamil Quinaglia
SILVIO JAMIL QUINAGLIA
Assistente Administrativo



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

Anexo Único

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Guia dos serviços públicos municipais e compromissos de atendimento

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVO

A presente Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência e cidadania, elaborado pela Prefeitura Municipal de Rio das Pedras – SP, em estrita observância à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Nosso objetivo é informar de maneira clara, acessível e completa sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades da administração municipal. Aqui, o cidadão encontrará informações detalhadas sobre cada serviço, os requisitos para acessá-los, as etapas do processo, os prazos de atendimento, os canais de comunicação e os compromissos de qualidade assumidos pela gestão municipal.

Esta Carta reafirma o compromisso da Prefeitura de Rio das Pedras-SP, com a eficiência, a qualidade e a satisfação do usuário, promovendo a participação social e o controle sobre a prestação dos serviços públicos.

2. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece os direitos e deveres fundamentais dos usuários de serviços públicos. Conhecê-los é essencial para exercer a cidadania plena e contribuir para a melhoria contínua dos serviços.

2.1. Direitos do Usuário (Art. 5º da Lei nº 13.460/2017)

O usuário de serviços públicos tem direito a:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - acesso a informações claras e precisas sobre os serviços, incluindo horários de funcionamento, documentos necessários, etapas do processo e prazos;
- III - proteção de seus dados pessoais, nos termos da lei, especialmente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- IV - tratamento urbano e respeitoso;
- V - atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de prioridade legal;
- VI - adequação dos serviços às necessidades do usuário e à realidade local;
- VII - recebimento de comprovante do registro de suas demandas;
- VIII - obtenção de informações sobre o andamento de suas manifestações;
- IX - apresentação de reclamações, sugestões, elogios e denúncias;
- X - acesso a canais de comunicação para manifestação;
- XI - atendimento em local e horário acessíveis;
- XII - serviços prestados com qualidade, eficiência e segurança.

2.2. Deveres do Usuário (Art. 6º da Lei nº 13.460/2017)

Para garantir a boa prestação dos serviços, o usuário tem o dever de:

- I - prestar as informações necessárias para o atendimento, de forma completa e verdadeira;
- II - tratar com urbanidade os agentes públicos e os demais usuários;
- III - preservar as instalações e os equipamentos públicos;
- IV - colaborar para a melhoria da qualidade dos serviços;
- V - respeitar as normas e os procedimentos estabelecidos para a prestação dos serviços.

3. PADRÕES DE QUALIDADE E COMPROMISSOS

A Prefeitura Municipal de Rio das Pedras – SP, compromete-se a oferecer serviços públicos com os seguintes padrões de qualidade:

- Urbanidade e Respeito: Todos os servidores e colaboradores estão orientados a tratar os usuários com cortesia, respeito e atenção, garantindo um ambiente acolhedor e profissional.

- Acessibilidade: Garantimos a acessibilidade física em nossos prédios públicos e a acessibilidade digital em nossos canais eletrônicos, bem como a comunicação inclusiva para pessoas com deficiência, conforme a legislação vigente.

- Tempo de Espera: Buscamos otimizar os processos para reduzir o tempo de espera no atendimento presencial e nos canais digitais, com o objetivo de agilizar a resolução das demandas.



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- Prioridade de Atendimento: Em conformidade com a Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas alterações, será assegurado atendimento prioritário a: Pessoas com deficiência;

Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;

Gestantes;

Lactantes;

Pessoas com crianças de colo;

Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA);

Pessoas com mobilidade reduzida;

Doadores de sangue.

Transparência: As informações sobre os serviços, requisitos, prazos e resultados serão sempre claras e de fácil acesso.

Eficiência e Resolutividade: Nossos serviços são planejados para serem executados de forma eficaz, buscando a solução definitiva das demandas do usuário.

Proteção de Dados: O tratamento de dados pessoais observará rigorosamente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), garantindo segurança, confidencialidade e finalidade adequada das informações.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A seguir, apresentamos os principais serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Rio das Pedras - SP, organizados por Secretaria:

4.1. Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde é responsável pela prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde da população, por meio de uma rede de serviços que visa garantir o acesso universal e integral.

Consultas Médicas e Odontológicas:

- Atendimento primário em Unidades Básicas de Saúde (UBS) para consultas médicas, odontológicas, enfermagem, vacinação e acompanhamento de programas de saúde.

- Atendimento de especialidades realizados no Centro Médico "Dr. Francisco Gorga Filho".

- Atendimento psicossocial realizado no Centro de Atenção Psicossocial - CAPS





RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- Requisitos: Cartão SUS, documento de identificação com foto e comprovante de residência.

- Canais de Acesso: Presencialmente nas UBS's, Centro Médico "Dr. Francisco Gorga Filho" (especialidades) e CAPS.

Exames Laboratoriais e de Imagem:

- Agendamento e realização de exames solicitados por profissionais de saúde da rede municipal.

- Requisitos: Pedido médico, Cartão SUS, documento de identificação com foto.

- Canais de Acesso: Diretamente nas UBS's.

Dispensação de Medicamentos (Farmácia Básica):

- Fornecimento gratuito de medicamentos essenciais, conforme lista padronizada do SUS.

Requisitos: Receita médica válida, Cartão SUS, documento de identificação com foto.

Dispensação de Medicamentos (Farmácia Alto Custo):

- Fornecimento gratuito de medicamentos, através do Governo do Estado de São Paulo; Requisitos: Receita médica válida, Cartão SUS, documento de identificação com foto.

Canais de Acesso: Farmácias do Centro Médico "Dr. Francisco Gorga Filho"

4.2. Secretaria Municipal de Educação

A Secretaria Municipal de Educação atua na garantia do acesso, permanência e sucesso dos alunos na rede pública de ensino, desde a educação infantil até o ensino fundamental.

Matrículas na Rede Municipal de Ensino:

- Inscrição e efetivação de matrículas para creches, pré-escola e ensino fundamental.

- Requisitos: Certidão de nascimento do aluno, comprovante de residência, RG e CPF dos pais/responsáveis, cartão de vacina atualizado.

- Canais de Acesso: Presencialmente nas escolas.

Transporte Escolar:

- Concessão de transporte para alunos da rede municipal que residem em áreas rurais ou distantes da escola.



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- Requisitos: Comprovante de matrícula, comprovante de residência, formulário de solicitação.

- Canais de Acesso: Secretaria da escola ou Secretaria Municipal de Educação.

4.3. Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão Financeira

A Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão Financeira é responsável pela arrecadação, fiscalização e gestão dos recursos financeiros do Município, além da emissão de documentos fiscais.

Emissão de IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano):

- Emissão de guias para pagamento do IPTU, consulta de débitos e parcelamento.

- Requisitos: Número de inscrição imobiliária ou CPF/CNPJ do proprietário.

- Canais de Acesso: Portal da Prefeitura (online), Atendimento Presencial na Secretaria de Planejamento e Gestão Financeira.

Emissão de ISS (Imposto Sobre Serviços):

- Emissão de guias, declaração de serviços e consulta de débitos para prestadores de serviços.

- Requisitos: CNPJ ou CPF do prestador de serviço.

- Canais de Acesso: Portal da Prefeitura (online), Atendimento Presencial na Secretaria de Planejamento e Gestão Financeira.

Emissão de Certidões (Negativa de Débitos, Valor Venal):

- Emissão de certidões que comprovam a situação fiscal de imóveis ou pessoas físicas/jurídicas.

- Requisitos: Número de inscrição imobiliária ou CPF/CNPJ.

- Canais de Acesso: Portal da Prefeitura (online), Atendimento Presencial na Secretaria de Planejamento e Gestão Financeira.

4.4. Secretaria Municipal de Governo

A Secretaria de Governo coordena e executa a Política Municipal de Assistência Social, visando à proteção social de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social.

Atendimento no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social):



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- Oferta de serviços de proteção social básica, como acolhimento, orientação, encaminhamentos e programas de convivência e fortalecimento de vínculos.

- Requisitos: Documento de identificação com foto, comprovante de residência.
- Canais de Acesso: Presencialmente no CRAS.

Atendimento no Serviço Social:

- Atendimento a indivíduos e famílias que vivenciam situações de violação de direitos, como violência física, psicológica, sexual, negligência, abandono, entre outros.

- Requisitos: Documento de identificação com foto, relato da situação de violação.
- Canais de Acesso: Presencialmente no Serviço Social.

Inscrição e Atualização do Cadastro Único para Programas Sociais:

- Registro de famílias de baixa renda para acesso a programas sociais federais, estaduais e municipais.

- Requisitos: Documentos de identificação de todos os membros da família, comprovante de residência, comprovante de renda.

- Canais de Acesso: Presencialmente no Serviço Social ou na sede do Cadastro Único.

4.5. Secretaria Municipal de Obras, Engenharia e Serviços Urbanos

A Secretaria de Obras, Engenharia e Serviços Urbanos, é responsável pela manutenção e melhoria da infraestrutura urbana e rural do Município, garantindo a qualidade de vida e o desenvolvimento local.

- Manutenção de Vias Públicas (Tapa-Buraco, Pavimentação):
- Reparo de buracos, manutenção de pavimentação e nivelamento de vias.
- Requisitos: Endereço completo da via e ponto de referência do problema.
- Canais de Acesso: Telefone da Secretaria, Portal da Prefeitura (online) ou presencialmente.

4.6. Secretaria Municipal de Meio Ambiente

A Secretaria de Meio Ambiente, é responsável pela limpeza urbana do Município, garantindo a qualidade de vida.

Serviços de Limpeza Urbana (Coleta de Lixo, Varrição):

- Coleta regular de lixo domiciliar, varrição de ruas e limpeza de espaços públicos.



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- Requisitos: Informar endereço e tipo de solicitação (ex: lixo não coletado, necessidade de varrição).

- Canais de Acesso: Telefone da Secretaria, Portal da Prefeitura (online) ou presencialmente.

5. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

Para acessar os serviços municipais, o usuário geralmente precisará apresentar documentos básicos e utilizar os canais de atendimento disponíveis:

5.1. Documentação Comum

A documentação pode variar conforme o serviço, mas os itens mais solicitados incluem:

- Documento de identificação com foto (RG, CNH);
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Comprovante de residência atualizado (conta de água, luz, telefone);
- Cartão SUS (para serviços de saúde);
- Certidão de nascimento ou casamento (quando aplicável);
- Comprovante de renda (para programas sociais);
- Outros documentos específicos do serviço (ex: pedido médico, inscrição imobiliária).

5.2. Canais de Acesso

A Prefeitura Municipal de Rio das Pedras – SP, oferece diversos canais para facilitar o acesso aos serviços:

Atendimento Presencial:

- Endereço da Prefeitura: Ladeira José Leite de Negreiros nº 010 – Centro.
- Horário de Atendimento: Segunda-feira a Sexta-feira, das 8h às 16h.

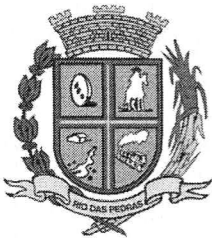
Endereços das Secretarias e Unidades:

Disponíveis no site oficial e nas respectivas seções desta Carta.

Canais Digitais:

- Portal Oficial da Prefeitura: <https://riodaspedras.sp.gov.br> (para informações, serviços online, emissão de guias, etc.)

Telefone: (19) 3494 - 9490



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

6. ETAPAS E PRAZOS

Cada serviço possui um fluxo de processamento específico, que pode incluir as seguintes etapas:

1. Solicitação: O usuário apresenta a demanda por um dos canais de acesso.
2. Análise: O setor responsável verifica a documentação e os requisitos.
3. Execução: O serviço é processado ou a ação é realizada.
4. Conclusão: O serviço é finalizado e o resultado é entregue ao usuário.

A Prefeitura Municipal de Rio das Pedras-SP, compromete-se a informar o usuário sobre o andamento de sua solicitação e a cumprir os seguintes prazos máximos de resposta, que podem variar conforme a complexidade do serviço:

Serviços Simples (informações, emissão de guias): Até 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Serviços de Média Complexidade (agendamentos, cadastros): Até 20 (vinte) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Serviços Complexos (análises técnicas, vistorias, processos): Até 60 (sessenta) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Os prazos previstos poderão sofrer alterações em situações excepcionais, devidamente justificadas pelo órgão responsável, sem prejuízo do dever de informação ao usuário.

7. CANAIS DE MANIFESTAÇÃO (OUVIDORIA)

A Ouvidoria Municipal é o canal oficial para o cidadão exercer seu direito de manifestação, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Por meio dela, é possível registrar:

- Sugestões: Ideias para aprimorar os serviços.
- Elogios: Reconhecimento de um bom atendimento ou serviço.
- Reclamações: Insatisfação com a prestação de um serviço ou atendimento.
- Denúncias: Comunicação de irregularidades ou atos ilícitos.

Todas as manifestações são recebidas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes para providências, com o devido acompanhamento da Ouvidoria.

7.1. Canais de Contato da Ouvidoria



RIO DAS PEDRAS

A CIDADE DOÇURA

- E-mail: ouvidoria@riodaspedras.sp.gov.br
- Portal da Ouvidoria (Online): <https://riodaspedras.sp.gov.br>
- Atendimento Presencial: Prefeitura Municipal
- Horário de Atendimento: 08h00m às 16h00m

7.2. Prazos de Resposta da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal compromete-se a responder às manifestações nos seguintes prazos:

- Prazo Inicial: Até 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação.
- Prorrogação: O prazo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa.

Agradecemos sua colaboração e confiança na Prefeitura Municipal de Rio das Pedras - SP. Juntos, construímos uma gestão pública mais transparente, eficiente e próxima do cidadão.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS PEDRAS – SP