



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO**

**Estado de São Paulo**

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.  
**CNPJ 46.477.618/0001-48**

**= LEI NÚMERO 1.201, DE 23 DE JUNHO DE 2.021 =**

**"REGULAMENTA NO AMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, A LEI 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, CRIA O CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."**

**SÔNIA CRISTINA JACON GABAU**, Prefeita Municipal Interina de Salmourão, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Faz saber, que a Câmara Municipal de Salmourão, aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Lei:

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1.º:** Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos de usuários dos serviços públicos do Poder Executivo e Cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

**I** - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**II** - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**III** - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**IV** - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**V** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**VI** - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO**

**Estado de São Paulo**

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.

**CNPJ 46.477.618/0001-48**

**VII** - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**VIII** - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

### **CAPÍTULO II - DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 3º.** A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

**I** - serviços oferecidos;

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

**III** - principais etapas para processamento do serviço;

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

**V** - forma de prestação do serviço, e

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

**Parágrafo único** - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, 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. 4º.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico, na página oficial do Município.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO**

**Estado de São Paulo**

Praça da Bandeira, 600 - CEP:- 17.720-000 - Tel:- (018) 3557-1192.  
**CNPJ 46.477.618/0001-48**

## **CAPÍTULO III - DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 5º.** O Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de **06 (seis) membros titulares com seus respectivos suplentes**, a serem nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo, observada a seguinte representação:

**I** - Poder Executivo Municipal - 03 (três) representantes:

- a) 01(um) representante da Ouvidoria do Município;
- b) 01(um) representante do Departamento de Assistência Social;
- e) 01(um) representante do Departamento de Educação;

**II** - Usuários de Serviços Públicos:

a) 03 (três) representantes dos usuários dos serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários públicos da educação, assistência social e serviços urbanos.

**Parágrafo único** - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo.

**Art. 6º.** O processo a que se refere ao inciso II do artigo 5º será realizado pela Ouvidoria do Município, através de Edital a ser publicado no site oficial do município de Salmourão/SP, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação contendo:

**I** - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura como conselheiro;

**II** - o endereço eletrônico institucional para o recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

**III** - a fixação de prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

**IV** - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

**V** - comunicação da necessidade de apresentar comprovante de votação da última eleição.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO**

**Estado de São Paulo**

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.

**CNPJ 46.477.618/0001-48**

**Art. 7º.** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes do processo aberto a que se refere o inciso II do artigo 5º desta Lei dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

**I** - formação educacional compatível com a área a ser representada;

**II** - experiência profissional aderente à área a ser representada;

**III** - atuação voluntária na área a ser representada;

**IV** - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

**Art. 8º.** Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

**Art. 9º.** O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

**Art. 10.** A atuação dos membros do Conselho não será remunerada e será considerada atividade de relevante interesse público e social.

**Art. 11.** Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação do representante ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Prefeito Municipal.

**Art. 12.** O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

**Art. 13.** O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos próprios Conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do Conselho, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito, a Presidência será ocupada pelo Conselheiro com mais idade.

**§ 1º** - O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 03 (três) reuniões consecutivas ou 05 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

**§ 2º** - O prazo para justificar, por escrito, a ausência a que alude o parágrafo 1º deste artigo é de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO**

**Estado de São Paulo**

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.

**CNPJ 46.477.618/0001-48**

**Art. 14.** O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 30 (trinta) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente deverá ser homologada pelo chefe do Executivo.

### **CAPÍTULO IV - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 15.** Os órgãos públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor na forma da legislação municipal:

**I** - satisfação do usuário com o serviço prestado;

**II** - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

**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 melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§1º** - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

**§2º** - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário - CSU.

**Art. 16.** Regulamento específico do Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

### **CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 17.** As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo, nos assuntos que lhe forem pertinentes e submetidos a sua apreciação.

**Art. 18.** Esta lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

**Art. 19.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO**

**Estado de São Paulo**

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.

**CNPJ 46.477.618/0001-48**

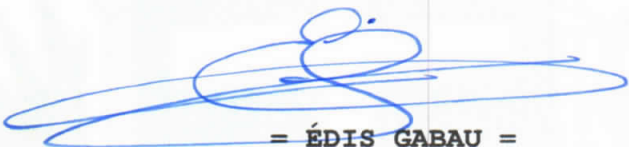
**Art. 20.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Salmourão, 23 de Junho de 2.021.



**= SÔNIA CRISTINA JACON GABAU =**  
**Prefeita Municipal Interina**

Registrada e Publicada por afixação, na sede da Prefeitura Municipal de Salmourão, nos termos do artigo 79 da Lei Orgânica Municipal.



**= ÉDIS GABAU =**  
**Secretário da Administração**

Aprovada pelo Autógrafo Legislativo nº 9, de 16 de Junho de 2.021.