

DECRETO Nº 2876
DE 21 DE NOVEMBRO DE 2024.

“Institui o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra, nos termos da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.”

JOSÉ CARLOS DE QUEVEDO JUNIOR, Prefeito do Município de Araçoiaba da Serra, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que garante a participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Complementar nº 354, de 24 de novembro de 2021, que define os princípios e diretrizes da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, para o município;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra;

DECRETA

Art. 1º. Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços públicos prestados.

Art. 2º. Compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra, órgão de **caráter consultivo**, sem prejuízo de outras atribuições:

- I – acompanhar e participar da avaliação dos serviços públicos prestados;
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- III - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- IV - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria do Município, vinculada ao gabinete do Prefeito Municipal.

Art. 3º. O Ouvidor Geral do Município não se submeterá a mandato tendo a função precípua de coordenar os trabalhos e propiciar, quando incitado, relatórios de eficiência e afins das secretarias e divisões da Prefeitura.

Art. 4º. O Ouvidor Geral do Município não participará de nenhum outro conselho municipal ficando a cargo exclusivo das atribuições deste conselho além de suas funções exercidas normalmente na Prefeitura de Araçoiaba da Serra.

Art. 5º. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será constituído de forma tripartite e paritária, por 03 (três) membros titulares e respectivos suplentes, e terão mandato de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução, assim distribuídos:

- I – 1 (um) representante do Poder Executivo de Araçoiaba da Serra;
- II – 1 (um) representante de Águas de Araçoiaba da Serra;
- III – 2 (dois) representantes da Sociedade Civil.

§ 1º. Para cada membro titular haverá um membro suplente pertencente a mesma categoria.

§ 2º – O Poder Executivo Municipal indicará os membros representativos, com exceção dos da Sociedade Civil, que serão convidados conforme engajamento nas manifestações da Plataforma de Ouvidoria do Município. Caso não haja interesse dos cadastrados, caberá, nesse caso, também ao Executivo, a escolha de membros de entidades municipais de caráter social. Todos comporão o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra e serão devidamente empossados.

§ 3º. Pela atividade exercida no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Araçoiaba da Serra, os seus membros, titulares ou suplentes, não receberão qualquer tipo de pagamento, remuneração, vantagens ou benefícios.

Art. 6º. Na primeira reunião realizada, será eleito, entre os conselheiros, o vice-coordenador, cabendo ao ouvidor a função de coordenador do Conselho de Usuários. Ambos organizarão as atividades e agendas do conselho.

Art. 7º. Será priorizada, de início, a elaboração da Carta de Serviços aos Usuários a ser divulgada no sítio da Prefeitura de Araçoiaba da Serra na internet.

§ 1º. Na Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, constarão o disposto no Decreto nº 2547/2022, bem como as seguintes informações:



PREFEITURA
ARAÇOIABA DA SERRA

- I - relação dos serviços prestados;
- II - órgão responsável pela prestação do serviço;
- III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- IV - principais etapas para o prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VII - prioridades de atendimento;
- VIII - previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - mecanismos de comunicação com os cidadãos;
- X - procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- XII - locais e formas para o cidadão apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 3º. Utilizar-se-á, na Carta de Serviços ao Usuário, linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 8º. O Poder Executivo Municipal dará todo suporte necessário para o bom funcionamento do Conselho de Usuários.

Art. 9º. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Araçoiaba da Serra -SP, 21 de novembro de 2024.

JOSÉ CARLOS DE QUEVEDO JUNIOR
Prefeito Municipal

Registrado em livro próprio e disponível no site: www.aracoiaba.sp.gov.br, em 21 de novembro de 2024.