



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra ***Estado de São Paulo***

DECRETO MUNICIPAL Nº. 3.138, DE 03 DE JULHO DE 2024

"Dispõe sobre a regulamentação, no âmbito do Município de Rio Grande da Serra, da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos Usuários dos Serviços Públicos. Institui no Município de Rio Grande da Serra o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos."

MARIA DA PENHA AGAZZI FUMAGALLI, Prefeita Municipal de Rio Grande da Serra, usando das atribuições que lhe foram conferidas por lei.

CONSIDERANDO a 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 em todas as suas esferas;

CONSIDERANDO o artigo 4º., da Lei Federal nº. 13.460/2017, que em seu texto estabelece que: “os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.”;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 18 da Lei Federal nº. 13.460/2017, que dispõe o seguinte: “sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.”;

CONSIDERANDO a necessidade do efetivo atendimento ao princípio constitucional da publicidade e a importância do fortalecimento do exercício de controle social, além dos processos de democratização constante do acesso à informação e de melhoria da gestão pública por meio de participação ativa da sociedade.

DECRETA

Art. 1º. - Fica regulamentado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, com o objetivo de motivar a participação de órgãos públicos na realização das suas atribuições e competências.

Art. 2º. - Para os efeitos deste decreto, considera-se:



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra *Estado de São Paulo*

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 - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

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

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VII - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IX - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos da administração pública;

X - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos administração pública;

XI - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

XII - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra *Estado de São Paulo*

XIII - canais de atendimento: canais presenciais de atendimento, sítios eletrônicos, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e acompanhamento de sua execução pelos usuários dos serviços públicos;

XIV - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito aos usuários;

XV - Ouvidoria: instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 3º. - São atribuições do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 4º. - O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 08 (oito) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, da seguinte forma:

I - 4 (quatro) representantes dos usuários dos serviços públicos municipais, escolhidos por tipo diferenciado;

II - 4 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

a) 1 (um) membro da Secretaria de Educação e Cultura;



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra *Estado de São Paulo*

- b) 1 (um) membro da Secretaria Saúde;
- c) 1 (um) membro da Secretaria de Serviços Urbanos;
- d) 1 (um) membro da Secretaria de Obras e Planejamento.

Parágrafo único - Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito.

Art. 5º. - Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante o responsável por ações de ouvidoria, em aferição realizada por meio da Ouvidoria do Município.

Art. 6º. - A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, mediante chamamento oficial a ser publicado, pelo Gabinete do Prefeito, no órgão de imprensa oficial do Município.

Art. 7º. - O processo de escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feito, mediante chamamento público, através de Edital amplamente divulgado pelos canais institucionais e de comunicação social e publicado no Diário Oficial Eletrônico, com antecedência mínima de 1 (um) mês, contendo:

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

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

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

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

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 8º. - São requisitos básicos para a atuação como Conselheiro:



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra *Estado de São Paulo*

I - idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos;

II - residir ou trabalhar em Rio Grande da Serra – SP;

III - idoneidade moral, a ser comprovada através de declaração, conforme o disposto no artigo 7º, inciso IV, deste Decreto;

IV - não incorrer em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

V - estar em pleno gozo dos direitos políticos, a ser comprovado mediante apresentação de certidão de quitação com a justiça eleitoral.

Art. 9º. - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o artigo 6º deste Decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos, que contarão para fins de classificação por tipo diferenciado:

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

II - experiência profissional compatível com a área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada;

IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária, permissionária ou autorizatória de serviços públicos.

§ 1º. - Encerrada a etapa de seleção dos Conselheiros titulares, os suplentes serão convocados seguindo a ordem de chamamento, em conformidade com o preenchimento dos requisitos básicos e avaliação dos critérios estabelecidos através deste Decreto.

§ 2º - Finalizado o processo de seleção aberta, na hipótese de incorrência de número suficiente para o preenchimento da composição do quadro de representantes dos usuários de serviços públicos do Município, suplentes e/ou titulares, o Departamento de Controle Interno poderá oficializar as entidades do terceiro setor, sociedade organizada, órgão de classe, associações de moradores ou conselhos municipais, para que indiquem representantes, de acordo com interesse ou aceite expressamente manifestado.

Art. 10 - Durante o processo de seleção dos Conselheiros e no decorrer dos mandatos, serão observadas as normas referentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e à Lei de Acesso à Informação.



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra ***Estado de São Paulo***

Art. 11 - O mandato dos membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período e a nomeação se dará por portaria a ser expedida pelo Prefeito Municipal.

Art. 12 - As atividades do Conselho serão coordenadas por Comissão Executiva composta de 03 (três) membros: Presidente, Vice-Presidente e Secretário-Geral, escolhidos entre seus componentes em votação aberta a ser realizada na mesma reunião da posse.

Art. 13 - O desempenho da função de membro do Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos não receberá remuneração pelas atividades, sendo a sua função considerada de relevância para o Município.

Art. 14 - O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Chefe do Poder Executivo para aprovação.

Art. 15 - O Regimento Interno será elaborado por membro da Comissão Executiva, escolhido entre outros membros da comissão, atuando como relator.

Art. 16 - Ao Presidente do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos compete dirigir as reuniões e garantir a secretaria das mesmas dentre outras atribuições aprovadas no regimento interno.

Art. 17 - O Conselho reunir-se-á bimestralmente de forma ordinária e extraordinária, a qualquer tempo.

Parágrafo único - As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo Presidente do Conselho, pelo Chefe do Executivo ou por solicitação da maioria absoluta de seus membros.

Art. 18 - As reuniões do Conselho deverão ser instaladas em primeira convocação com presença de metade mais um de seus membros e, em segunda convocação, meia hora após a primeira, com qualquer número, devendo:

I - as reuniões ordinárias deverão ocorrer em datas pré-agendadas pelo Conselho no final de cada reunião e as extraordinárias devem ser convocadas através de contato direto.

II - as decisões do Conselho devem ser tomadas por maioria simples e o voto será individual, intransferível e aberto.



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra *Estado de São Paulo*

III - o Presidente do Conselho deve exercer somente o direito a voto no caso de empate.

IV - as deliberações das reuniões do Conselho somente terão efetividade com a presença registrada em ata.

Art. 19 - Os membros do Conselho que se ausentarem a duas reuniões consecutivas ou a três alternadas, no período de um ano contado a partir da primeira falta, sem justificativa, poderão ser substituídos.

Art. 20 - Na hipótese de afastamento temporário ou definitivo de um dos titulares, assumirá o suplente correspondente por tipo diferenciado a ser representado no Conselho.

Parágrafo único - Ocorrendo afastamento definitivo, os novos Conselheiros, titulares e suplentes, sucederão os anteriores até a conclusão de seus respectivos mandatos, podendo, o Departamento de Controle Interno, proceder de acordo com o disposto no § 2º, do artigo 9º. deste Decreto, para que haja a manutenção regular do Conselho, conforme o caso.

Art. 21 - O Serviço Público Municipal deverá fornecer ao Conselho meios necessários para seu funcionamento.

Art. 22 - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente o Decreto Municipal 2.951, de 03 de agosto de 2.022.

Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, 03 de julho de 2.024 – 60º. Ano de Emancipação Político-Administrativa do Município.

Maria da Penha Agazzi Fumagalli
Prefeita Municipal

PA 1.046/2022

Publicado no quadro de editais na mesma data e pela imprensa na forma da lei.



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra
Estado de São Paulo