



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987 9244

DECRETO Nº 184/2022

INSTITUI O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA CIDADE DE SERRANA, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, CRIA COMISSÃO PARA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO, NOS TERMOS DA MESMA LEI FEDERAL, EM SEU ARTIGO 7º, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

LEONARDO CARESSATO CAPITELI, Prefeito em exercício no Município de Serrana, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei;

CONSIDERANDO o quanto disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em especial em seus artigos 18, 19, 20, 21 e 22;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do município de Serrana atento aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas;

CONSIDERANDO que a escolha dos membros do Conselho de Usuários do Município de Serrana deverá ser feita em processo aberto ao público e, diferenciado por tipo de usuário a ser representado;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Serrana, 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 de Serviços Públicos do

Decreto 184/2022



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987-9244

Município de Serrana, sem prejuízo de outras atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços públicos;

II - participar da avaliação dos serviços públicos prestados;

III - propor melhorias na prestação dos serviços públicos;

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

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 3º O Conselho Municipal de Usuários do município de Serrana, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será constituído de forma tripartite e paritária, por 10 (dez) membros titulares e respectivos suplentes, assim distribuídos.

I - 6 (seis) representantes do município, de livre nomeação pelo Prefeito Municipal, sendo:

a. 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Saúde;

b. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana;

c. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;

d. 2 (dois) representantes da Secretaria Municipal de Administração e Finanças;

e. 1 (um) representante da Secretaria Municipal Cultura, Esporte e Turismo.

II - 2 (dois) representantes de entidades de classe;

III - 2 (dois) representantes da Sociedade Civil não vinculados a qualquer entidade de classe.

§1º Para cada membro titular haverá um membro suplente pertencente ao mesmo órgão, entidade ou categoria.

§2º As entidades de classe e os representantes da Sociedade Civil, que comporão o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Serrana, serão eleitos em



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987-9244

ato a ser convocado pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças, dentre aquelas que se candidatarem para o misterem processo de chamamento público, convocado pelo Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, e terão mandato de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução.

§3º A Presidência do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Serrana caberá ao representante da Prefeitura Municipal de Serrana, mediante indicação do Prefeito Municipal.

§4º Pela atividade exercida no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Serrana, os seus membros, titulares ou suplentes, não receberão qualquer tipo de pagamento, remuneração, vantagens ou benefícios.

Art. 4º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Serrana reunir-se-á, mensalmente, na quarta semana de cada mês, ou extraordinariamente, quando convocado:

- I – pelo Prefeito do Município de Serrana;
- II – pelo seu Presidente;
- III – por 1/3 (um terço) de seus membros.

Art. 5º Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do município de Serrana, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, e da Ordem dos Advogados do Brasil.

§1º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Serrana contará com Secretaria Executiva a ser exercida pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças, cabendo a esta as tarefas técnico-administrativas.

§2º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Serrana poderá organizar grupos de trabalhos específicos, convidando, para tanto, entidades, órgãos de classe e representantes da sociedade civil, os quais trabalharão sem remuneração de qualquer espécie.

Art. 6º Fica instituída Comissão Especial, que deverá, no prazo de 30 (trinta)

Decreto 184/2022



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987-9244

dias, compilar as regras dos serviços públicos municipais, as formas de seu acesso e seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento, com o objetivo de elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão, a ser disponibilizada a todo e qualquer cidadão.

§1º Comporão a Comissão Especial a que se refere o *caput*:

- f. 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Saúde;
- g. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana;
- h. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- i. 2 (dois) representantes da Secretaria Municipal de Administração e Finanças;
- j. 1 (um) representante da Secretaria Municipal Cultura, Esporte e Turismo.

§2º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

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

§3º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal de Atendimento

Decreto 184/2022



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987 9244

da Prefeitura Municipal de Serrana.

§4º 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.

§5º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará 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. 7º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PAÇO MUNICIPAL ESTRELA D'ALVA
19 de setembro de 2022.


LEONARDO CARESSATO CAPITELI
PREFEITO MUNICIPAL

ARQUIVADO NA SECRETARIA GERAL DA PREFEITURA
PUBLICADO NO SITE WWW.SERRANA.SP.GOV.BR e D.O.M.


SAMUEL DE CARVALHO
Secretário Municipal de Administração e Finanças