



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU**

Rua Dezenove de Março, 480 - Centro – CEP: 18710 - 009

CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE – (14) 3766 9022

Email – [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)

### **DECRETO Nº 4.102, DE 16 DE MARÇO DE 2022.**

**"INSTITUI O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ARANDU, 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".**

Flávio Carlomagno Galhego, prefeito do Município de Arandu, Estado de São Paulo usando das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

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 Arandu atento aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas;

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

CONSIDERANDO as atribuições inerentes ao cargo de Prefeito, notadamente aquelas definidas pela Lei Orgânica do Município de Arandu, no disposto pelo inciso IV do art. 44;

Art. 1º Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Arandu, 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 Município de Arandu, 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 de Serviços Públicos do Município de Arandu, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será constituído de forma tripartite e paritária, por 09 (nove) membros titulares e respectivos suplentes, assim distribuídos.

I - 03 (três) representantes do Município de Arandu, de livre nomeação pelo Prefeito, sendo:



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU**

*Rua Dezenove de Março, 480 - Centro – CEP: 18710 - 009*

*CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE – (14) 3766 9022*

*Email – [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)*

- a. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Administração;
- b. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- c. 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- II - 03 (três) representantes de entidades de classe;
- III - 03 (três) 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 do Município de Arandu, serão nomeados pelo Prefeito, após a indicação pelas próprias entidades dos representantes dos entes de classes escolhidas.

§ 3º A Presidência do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Arandu caberá a representante eleito pelos seus pares,

§ 4º Pela atividade exercida no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos dos Município de Arandu, 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 Arandu reunir-se-á, mensalmente, na terceira semana de cada mês, ou extraordinariamente, quando convocado:

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

Art. 5º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Arandu contará como Secretaria Executiva a ser exercida pela Secretaria Municipal de Arandu, cabendo a esta as tarefas técnico-administrativas.

Parágrafo único. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Arandu 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 atribuído ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Município de Arandu, 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 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;





## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU**

*Rua Dezenove de Março, 480 - Centro – CEP: 18710 - 009*

*CNPJ 46.634.176/0001-04-FONE – (14) 3766 9022*

*Email – [pmarandu@arandu.sp.gov.br](mailto:pmarandu@arandu.sp.gov.br)*

XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal de Atendimento da Prefeitura do Município de Arandu.

§ 3º 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.

§ 4º 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.

Município de Arandu/SP, 16 de março de 2022.

**Flávio Carlomagno Galhego**  
Prefeito do Município de Arandu/SP.

Publicado e registrado na Secretaria administrativa da Prefeitura Municipal na data supra.