



CÂMARA MUNICIPAL DE FERNÃO

Estado de São Paulo



AUTÓGRAFO N.º 15/2026

(Projeto de Lei do Executivo nº 01 de 2026)

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DE FERNÃO, A LEI FEDERAL N.º 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, CRIA O CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

EBER ROGERIO ASSIS, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE FERNÃO, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS.

FAZ SABER que a Câmara Municipal de Fernão, Estado de São Paulo, aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta do Município de Fernão, a Lei Federal n.º 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 de Fernão, ao qual caberá:

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; e

V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

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;



CÂMARA MUNICIPAL DE FERNÃO

Estado de São Paulo



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;

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

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

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário, regulamentada pelo Decreto n.º 1.654/2025, tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos da Administração Direta do Município, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas, especialmente quanto:

I - aos serviços oferecidos;

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

III - às principais etapas para o processamento do serviço;

IV - à previsão do prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - aos locais e às formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e

VII - à forma de comunicação com o solicitante do serviço.

§ 2º. Além das informações referidas no § 1º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativamente aos seguintes aspectos:

I - prioridade de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários;



CÂMARA MUNICIPAL DE FERNÃO

Estado de São Paulo



V - eventuais custos e despesas envolvidas, bem como hipóteses de gratuidade e o procedimento para obtê-las, quando cabível;

VI - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

VII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 3º. A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no sítio eletrônico da Prefeitura do Município de Fernão.

Art. 4º O Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos de Fernão, considerados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de 6 (seis) membros titulares com seus respectivos suplentes, a serem nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo, observando-se o seguinte:

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

II - Usuários de serviços públicos:

a) 03 (três) representantes dos usuários dos serviços públicos, escolhidos, preferencialmente, dentre usuários públicos de saúde, educação, assistência social e serviços urbanos, em processo aberto ao público.

Art. 5º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

Art. 6º O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

Art. 7º A atuação dos membros do Conselho não será remunerada e será considerada atividade de relevante interesse público e social.

Art. 8º 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. 9º 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 eleita, 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE FERNÃO

Estado de São Paulo



§ 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.

Art. 10 O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da nomeação dos membros.

Art. 11 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.

Art. 12 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. 13 O Poder Executivo poderá regulamentar a presente Lei, por Decreto, no que couber.

Art. 14 As despesas decorrentes da execução desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.



CÂMARA MUNICIPAL DE FERNÃO

Estado de São Paulo



Art. 15 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Fernão, 23 de março de 2026.

Josiel Candido Negrão
Presidente da Câmara

Vanderlei Cardoso
1º Secretário

Registrado e publicado na Secretária Administrativa da Câmara Municipal de Fernão, na data supra.

Oswaldo Gutierrez Junior
Diretor Legislativo