

**LEI Nº 2.359**  
DE 15 DE JULHO DE 2019.

INSTITUI O CONSELHO DE USUÁRIOS  
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE IGUAPE,  
BEM COMO A CARTA DE SERVIÇOS  
AOS USUÁRIOS, EM CONFORMIDADE  
COM A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26  
DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.

WILSON ALMEIDA LIMA, Prefeito Municipal de  
Iguape – Estância Balneária, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que  
a Câmara Municipal em Sessão Ordinária, realizada em 24 de junho de 2019,  
aprovou por 10 votos favoráveis, e por isso sanciona e promulga a seguinte Lei.

CAPÍTULO I  
DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS,  
IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO  
Seção I  
DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO

Art.1º- Fica instituído no âmbito do Município de Iguape, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, órgão consultivo, vinculado ao Departamento Municipal de Planejamento, com as seguintes atribuições:

- I- acompanhar a prestação dos serviços;
- II- participar da avaliação dos serviços prestados;
- III- propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV- contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V- acompanhar e avaliar a atuação dos Departamentos e Divisões Municipais e demais órgãos prestadores de serviços públicos;
- VI- manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
- VII- levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes; e
- VIII- propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações e sugestões dos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único- Os membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos deverão desempenhar suas funções de forma diligente e eficiente, observando para este fim seu compromisso de atuar em defesa dos direitos dos usuários e de preservar, quando for o caso, a informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Poder Público.

## Seção II DA FORMAÇÃO DO CONSELHO

Art.2º- As espécies de serviços públicos municipais a serem representadas no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos serão definidas entre as mais utilizadas e demandadas perante os responsáveis por ações de Ouvidoria, em aferição a ser realizada pelo Departamento de Planejamento.

Art.3º- O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será formado da seguinte forma:

- I- 4 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II- 4 (cinco) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
  - a) 1 (um) representante do Departamento Municipal de Planejamento;
  - b) 1 (um) representante do Departamento Municipal de Assistência e Promoção Social;
  - c) 1 (um) representante da Assessoria Municipal de Comunicação;
  - d) 1 (um) representante do Departamento Municipal de Administração;

§.1º- Os representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

§.2º- A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial, pelo Poder Executivo

Municipal, no site oficial da Prefeitura Municipal e em jornal de circulação estadual, com antecedência mínima de 1(um) mês e ampla divulgação, 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 nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei de Ficha Limpa;
- V- comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

### Seção III DA ESTRUTURA DO CONSELHO

Art. 4º - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos tem a seguinte estrutura:

- I- Presidente;
- II- Vice-presidente;
- III- Secretário.

Art.5º- O Conselho Municipal de Usuários elegerá, entre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho, bem como um Vice-Presidente.

§.1º-Poderá se candidatar para o cargo de Presidente e Vice-Presidente qualquer membro do Conselho.

§.2º-Os membros interessados na candidatura ao cargo de Presidente deverão manifestar sua intenção ao secretário no dia da eleição.

§.3º-O Presidente e Vice-presidente ocuparão estas funções pelo período de 1 (um) ano não podendo ser superior ao seu tempo de mandato e sem possibilidade de recondução.

§.4º- A apuração dos votos será realizada pelo secretário e na presença de todos os membros presentes, com a publicidade do resultado de imediato.

§.5º- O candidato mais votado ocupará o cargo de Presidente e o segundo colocado assumirá a Vice-presidência. Havendo empate o critério de escolha para desempate será o mais assíduo. E em caso de primeira eleição a maior idade.

§.6º- Na hipótese de ausência do Presidente e do Vice-Presidente em qualquer reunião, os membros presentes entrarão em acordo sobre quem presidirá a reunião. Caso não haja acordo, a indicação do substituto será realizada através de sorteio.

§.7º- Em caso de vacância dos cargos ocupados pelo Presidente e pelo Vice-presidente poderá ocorrer votação entre os demais membros para a escolha do novo Presidente e Vice-presidente.

Art.6º- O Secretário será funcionário designado pelo Poder Executivo para organizar e participar das reuniões, realizar a intermediação entre o Conselho de Usuários, bem como cumprir suas atribuições designadas nesta Lei.

Art.7º- O mandato dos membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será exercido no prazo de 1 (um) ano.

Art.8º- O mandato dos membros cessará automaticamente:

- I- com o término do prazo;
- II- por renúncia formal, por escrito, dirigida ao presidente do Conselho;
- III- por 03 ausências injustificadas;
- IV- por comportamento incompatível com o disposto no artigo 1º desta Lei;
- V- incompatibilidades regulamentares observadas eventualmente.

Paragrafo único- As hipóteses descritas nos incisos II, III, IV e V constarão em ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.

#### Seção IV DAS ATRIBUIÇÕES DO PRESIDENTE E VICE-PRESIDENTE

Art.9º- São atribuições do Presidente:

- I- coordenar os trabalhos do Conselho de Usuários;
- II- convocar os membros do Conselho de Usuários para as reuniões e presidi-las;
- III- exercer o voto de desempate nas reuniões; e,
- IV- representar o Conselho de Usuários.

Art.10- São atribuições do Vice-presidente:

- I- exercer as atividades inerentes à condição de membro; e,
- II- substituir o Presidente nas suas ausências e nos seus impedimentos legais e formais.

Parágrafo único- Na ausência do Presidente e do Vice-presidente, será realizado sorteio para a escolha do membro que irá presidir a reunião.

#### Seção IV DAS ATRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO

Art.11- São atribuições do Secretário:

- I- responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários, tais como, apoio logístico e viabilização de recursos administrativos;
- II- expedir as convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;
- III- secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas, após aprovação, na página oficial da Prefeitura na internet;
- IV- manter organizadas as informações a serem divulgadas na página da Prefeitura na internet.

#### Seção V DAS ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS

Art.12- Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 3º desta Lei dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I- formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II- experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III- atuação voluntária na área a ser representada;

- IV- não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos;
- V- os membros e suplentes devem residir no Município de implantação do Conselho de Usuários;
- VI- é necessária a idade mínima de 18 anos para participar do Conselho de Usuários.

Art.13- As reuniões do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos serão realizadas 1 (uma) vez por semestre, convocando-se os membros com antecedência mínima de 1 (um) mês.

Art.14- As decisões do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.

Art.15- A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

## CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art.16- Os Departamentos, as Divisões Municipais e demais órgãos do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§.1º-A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo Departamento, pela Divisão ou órgão do Poder Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§.2º-A Carta de Serviços ao Usuário será disponibilizada na página eletrônica oficial do Município de Iguape.

§.3º-Deverão constar na Carta de Serviços ao Usuário informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas quando for o caso a:

- I- serviços oferecidos;
- II- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III- etapas para processamento do serviço;
- IV- prazo máximo para a prestação do serviço;

- V- forma de prestação do serviço;
- VI- locais e formas de acessar o serviço; e
- VII- tempo médio de atendimento.

§.4º- Além das informações referidas no § 3º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I- usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II- previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III- prazo para a realização dos serviços;
- IV- mecanismos de comunicação com os usuários;
- V- procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI- mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VII- tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento.

### CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Art.17- As despesas decorrentes da execução presente Lei correrão por conta por conta das verbas consignadas no orçamento vigente, suplementadas se necessário.
- Art.18- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em sentido contrário.

GABINETE DO SENHOR PREFEITO MUNICIPAL DE IGUAPE  
EM 15 DE JULHO DE 2019

Wilson Almeida Lima  
Prefeito Municipal