



PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORA RICA

Paço Municipal Prefeito Rolando Emboava da Costa
Rua Simão de Oliveira, nº 150, Centro. Flora Rica – Estado de São Paulo
CEP: 17870-000 • CNPJ: 44.925.279.0001-90 • Fone: (18) 3866-1308
E-mail: prefeitura@florarica.sp.gov.br

DECRETO N° 04, DE 19 DE JANEIRO DE 2026.

“Institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Flora Rica, nos termos da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, cria Comissão para elaboração a Carta de Serviço ao Usuário, nos termos da mesma Lei Federal, em seu artigo 7º, e dá outras providências.”

FABIO LUIZ FLORENTINO DE FARIA, Prefeito do Município de Flora Rica, estado de São Paulo, no uso de suas atribuições 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 de Flora Rica atento aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas;

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

DECRETA:

Artigo 1º - Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Flora Rica, 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.

Artigo 2º - Compete ao Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Flora Rica, 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 da cada órgão e entidades prestadores de serviços públicos;

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

Artigo 3º - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Flora Rica, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será constituído de forma tripartite e paritária, por 18 (dezoito) membros titulares e respectivos suplentes, assim distribuídos.

VII – 6 (seis) representantes de Flora Rica, de livre nomeação pelo Prefeito Municipal, sendo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORA RICA

Paço Municipal Prefeito Rolando Emboava da Costa
Rua Simão de Oliveira, nº 150, Centro, Flora Rica – Estado de São Paulo
CEP: 17870-000 • CNPJ: 44.925.279.0001-90 • Fone: (18) 3866-1308
E-mail: prefeitura@florarica.sp.gov.br

- a. 1(um) representante do Setor de Água e Esgoto;
- b. 1(um) representante da Coordenadoria Municipal de Saúde;
- c. 1(um) representante do Setor de Obras e Serviços;
- d. 1(um) representante da Coordenadoria Municipal de Assistência Social;
- e. 1(um) representante da Coordenadoria Municipal de Meio Ambiente;
- f. 1(um) representante da Coordenadoria Municipal de Educação.

VIII – 6 (seis) representantes de entidades de classe;

IX – 6 (seis) representantes da Sociedade Civil vinculados a qualquer entidade de classe.

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

§2º - As entidade de classe e os representantes da Sociedade Civil, que comporão o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Flora Rica, serão eleitos em ato a ser convocado pelo Setor Administrativo da Prefeitura, dentre aquelas que se candidatarem para o mister em 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 do Município de Flora Rica caberá ao representante da Prefeitura Municipal de Flora Rica, mediante indicação do Prefeito Municipal.

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

Artigo 4º - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Flora Rica reunir-se-á, mensalmente, na terceira semana de cada mês, ou extraordinariamente, quando convocado:

- I** – pelo Prefeito de Flora Rica;
- II** – pelo seu Presidente;
- III** – por 1/3 (um terço) de seus membros.

Artigo 5º - Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Flora Rica, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

§1º - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos da Prefeitura de Flora Rica contará com Secretaria Executiva a ser exercida pelo Setor Administrativo, cabendo a este as tarefas técnico-administrativas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORA RICA

Paço Municipal Prefeito Rolando Emboava da Costa

Rua Simão de Oliveira, nº 150, Centro, Flora Rica – Estado de São Paulo

CEP: 17870-000 • CNPJ: 44.925.279.0001-90 • Fone: (18) 3866-1308

E-mail: prefeitura@florarica.sp.gov.br

§2º - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Flora Rica 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.

Artigo 6º - Fica instituída Comissão Especial, que deverá, no prazo de 30 (trinta) 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:

- a.** 1 (um) representante do Setor de Água e Esgoto;
- b.** 1 (um) representante da Coordenadoria Municipal de Saúde;
- c.** 1 (um) representante do Setor de Obras e Serviços;
- d.** d.1 (um) representante da Coordenadoria Municipal de Assistência Social;
- e.** e. 1 (um) representante da Coordenadoria Municipal de Meio Ambiente;
- f.** f. 1 (um) representante da Coordenadoria Municipal de Educação;

§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 necessárias 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 da Prefeitura Municipal de Flora Rica.

§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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORA RICA

Paço Municipal Prefeito Rolando Emboava da Costa
Rua Simão de Oliveira, nº 150, Centro, Flora Rica – Estado de São Paulo
CEP: 17870-000 • CNPJ: 44.925.279.0001-90 • Fone: (18) 3866-1308
E-mail: prefeitura@florarica.sp.gov.br

§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.

Artigo 7º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura de Flora Rica/SP, 19 de janeiro de 2026.

Fabio Luiz Florentino de Faria
Prefeito Municipal de Flora Rica/SP

Fernando Emboaba da Costa
Secretário Municipal de Administração

Registrado e publicado por afiação na data supra
Secretaria da Prefeitura de Flora Rica, 19 de janeiro de 2026.