



## **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](mailto:prefeitura@florarica.sp.gov.br)

### **DECRETO Nº 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 afixação na data supra  
Secretaria da Prefeitura de Flora Rica, 19 de janeiro de 2026.