



## LEI N.º 1181/2026, DE 25 DE MARÇO 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;

**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;

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.

§ 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.

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

Fernão, 25 de março de 2026.

EBER ROGÉRIO ASSIS  
Prefeito Municipal