



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

LEI Nº 6.609, DE 23 DE OUTUBRO DE 2025.

(Autoria do Poder Executivo)

Regulamenta no âmbito da Administração Pública Municipal a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Cria o conselho municipal de usuários dos serviços públicos, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO, ESTADO DE SÃO PAULO.

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

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;

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

CAPÍTULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I** - serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III** - principais etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - forma de prestação do serviço, e
- VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I** - prioridades de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV** - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários, e
- V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 4º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico, na página oficial do Município.

CAPÍTULO III
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 5º. O Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos, observados 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, observada a seguinte representação:

- I** – 03 (três) representantes do Poder Executivo Municipal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

II - 03 (três) representantes dos usuários dos serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários públicos de saúde, educação e assistência social.

Parágrafo único. Os representantes da Administração Municipal serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 6º. O processo a que se refere ao inciso II do artigo 5º será realizado através de Edital a ser publicado no Diário Oficial do Município de São José do Rio Pardo, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação contendo:

I - o endereço eletrônico institucional para o recebimento das inscrições, que deverão ser encaminhadas com a documentação comprobatória do vínculo com a área a ser representada, nos termos do artigo 7º;

II - a fixação de prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

III - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

Art. 7º. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes dos usuários de serviços públicos dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I – ter vínculo direto com a área a ser representada, observada a seguinte forma:

a) na área da educação, ser parente de primeiro grau de aluno matriculado em escola pública;

b) na área da saúde, ser usuário do Sistema Único de Saúde – SUS;

c) na área da assistência social, ser usuário dos serviços socioassistenciais;

II – ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;

III – residir no Município de São José do Rio Pardo;

IV – não ser agente público nem possuir vínculo com concessionária ou prestador de serviço público municipal.

Art. 8º. Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

Art. 9º. O mandato dos membros do Conselho será de até 02 (dois) anos, permitida uma única recondução.

Art. 10. A atuação dos membros do Conselho não será remunerada e será considerada atividade de relevante interesse público e social.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Art. 11. Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação do representante ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Prefeito Municipal.

Art. 12. 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. 13. As atividades do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos de São José do Rio Pardo serão coordenadas por uma Comissão Executiva composta por 03 (três) membros:

I - Presidente, obrigatoriamente escolhido entre os representantes do Poder Executivo Municipal;

II - Vice-presidente-presidente; e

III - Secretário-geral.

§ 1º. Os membros da comissão executiva constante do artigo 13 desta Lei serão escolhidos entre seus componentes em votação aberta a ser realizada na mesma reunião da posse.

§ 2º. O mandato da Comissão Executiva será de 02 (dois) anos, podendo haver uma única recondução.

§ 3º. Após a promulgação dessa Lei, o processo eleitoral iniciar-se-á no prazo máximo de 90 (noventa) dias e, uma vez concluído, o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos de São José do Rio Pardo será constituído no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 4º. O Conselho deverá aprovar o seu Regimento Interno no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua nomeação.

§ 5º. Um dos membros da Comissão Executiva cuidará da elaboração do Regimento Interno, atuando como relator, e será escolhido entre seus membros.

§ 6º. Ao Presidente do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos de Getulina compete dirigir as reuniões e garantir a secretaria das mesmas dentre outras atribuições aprovadas no regimento interno.

§ 7º. O mandato do conselheiro implicará em perda da função quando houver ausência, sem justificativa plausível, a 02 (duas) reuniões consecutivas ou 03 (três) intercaladas no período de 12 (doze) meses.

§ 8º. O conselheiro poderá apresentar justificativa por escrito de sua ausência, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data da reunião.

§ 9º. A justificativa deverá ser enviada ao Presidente do Conselho e também ao Prefeito Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Art. 14. O Conselho reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por bimestre e, extraordinariamente, quando convocado por seu Presidente ou pela maioria simples de seus membros.

Art. 15. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada, no prazo de 30 (trinta) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente deverá ser homologada pelo Chefe do Executivo.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. 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 - CSU.

Art. 17. Regulamento específico do Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO V
DAS OUVIDORIAS

Art. 18. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo das disposições previstas na Lei Municipal nº 6.330, de 08 de novembro de 2023:

- I** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II** - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 19. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 20. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 19 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 21. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 22. Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Art. 23. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

São José do Rio Pardo, 23 de outubro de 2025.


Marcio Callegari Zanetti
Prefeito Municipal

**PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DO
MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO**

Edição Nº 1681

Data 24 / 10 / 2025


VISTO