



Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

DECRETO Nº 2.781 DE 06 DE ABRIL DE 2026

Institui o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos (COMUSP) e dispõe sobre a avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal de Santa Cruz da Conceição..

Considerando os princípios da legalidade, eficiência e economicidade que regem a Administração Pública;

Considerando a necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços públicos prestados à população de Santa Cruz da Conceição, por meio da participação e avaliação dos usuários;

Considerando a necessidade de atender RECOMENDAÇÃO do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

Considerando **RECOMENDAÇÃO** da CONTROLADORIA GERAL;

CARLOS EDUARDO ALBUQUERQUE DE ARANHA, Prefeito do Município de Santa Cruz da Conceição, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA:

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Fica instituído, no âmbito da Administração Pública Municipal de Santa Cruz da Conceição, o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos (COMUSP), órgão consultivo de caráter permanente, com a finalidade de acompanhar, avaliar e propor melhorias na prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 2º - Para os fins deste Decreto, considera-se:



Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

I - Usuário: a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço Público: a atividade ou a comodidade material que a administração ou seus delegados prestam diretamente à população, com o objetivo de satisfazer necessidades coletivas;

III - Plataforma Virtual do Conselho de Usuários: o canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), para a realização de consultas e coleta de informações junto aos conselheiros.

Art. 3º - As disposições deste Decreto aplicam-se aos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Santa Cruz da Conceição que prestam serviços públicos.

Art. 4º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que prestam serviços públicos deverão elaborar, atualizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Federal nº 9.492/2018.

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, os prazos, os requisitos e documentos necessários, e os canais de manifestação do usuário.

CAPÍTULO II — DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (COMUSP)

Art. 6º - O COMUSP é um órgão consultivo, composto exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelos equipamentos públicos do Município.

Art. 7º - O COMUSP será composto de forma paritária por 8 (oito) membros titulares e 3 (três) suplentes, sendo:

I - 4 (quatro) representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelo Prefeito Municipal;

II - 4 (quatro) representantes da sociedade civil, usuários de serviços públicos municipais, selecionados por meio de chamamento público.



Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

§ 1º Os membros do COMUSP terão mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

§ 2º A participação no COMUSP será considerada prestação de serviço público relevante e não remunerada.

Art. 8º - Os representantes da Administração Pública Municipal serão indicados pelo Prefeito Municipal, preferencialmente, dentre servidores com experiência em gestão de serviços públicos ou ouvidoria.

Art. 9º - A seleção dos representantes da sociedade civil ocorrerá por meio de chamamento público trienal, promovido pela Controladoria Geral do Município, ou órgão equivalente, observando-se os seguintes critérios:

- I - Ser usuário de serviços públicos municipais;
- II - Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- III - Não possuir vínculo empregatício ou funcional com a Administração Pública Municipal;
- IV - Apresentar comprovante de residência no Município de Santa Cruz da Conceição.
- V - Não possuir filiação político partidária.

Parágrafo único. O edital de chamamento público definirá os procedimentos, prazos e demais requisitos para a inscrição e seleção dos conselheiros.

Art. 10º - Além dos membros titulares e suplentes do COMUSP, será permitido o cadastro ilimitado de usuários respondentes na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, que poderão participar das consultas e avaliações de forma voluntária, sem integrar a composição formal do Conselho.

Art. 11º - O COMUSP reunir-se-á ordinariamente a cada 6 (seis) meses e, extraordinariamente, sempre que convocado por seu Presidente ou pela maioria de seus membros.

§ 1º As reuniões serão presididas por um dos membros, eleito por seus pares, com mandato de 1 (um) ano, permitida recondução ilimitada.

§ 2º As deliberações do COMUSP serão tomadas por maioria simples dos



Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

votos dos membros presentes, exigido o quórum mínimo de metade mais um dos membros.

Art. 12º - A Ouvidoria-Geral do Município, ou órgão equivalente, prestará o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do COMUSP.

Art. 13º - A função de membro do COMUSP é considerada de relevante interesse público e não será remunerada, sendo vedado o recebimento de qualquer tipo de vantagem ou benefício em razão de sua atuação.

Art. 14º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão promover a avaliação da satisfação dos usuários de seus serviços, de forma contínua e sistemática, com o objetivo de identificar pontos de melhoria e aprimorar a qualidade do atendimento.

Art. 15º - A Plataforma Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), será o canal oficial para a realização das consultas virtuais aos membros do COMUSP e aos usuários respondentes cadastrados, garantindo a transparência e a segurança dos dados coletados.

Art. 16º - A Ouvidoria-Geral do Município, ou órgão equivalente, deverá elaborar e publicar, a cada triênio, o planejamento de realização das consultas para o triênio subsequente, o qual deverá relacionar os serviços que serão objeto de avaliação a cada ano, considerando um rodízio que viabilize a avaliação de todos os serviços da organização ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos.

Art. 17º - Os resultados consolidados das avaliações de satisfação dos usuários e as propostas de melhoria deverão ser publicados anualmente no portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição, garantindo a ampla divulgação e o acesso à informação.

Art. 18º - As consultas deverão ser redigidas de forma clara e objetiva, de modo a facilitar a compreensão do respondente, vedada a coleta de dados pessoais que não sejam necessários ao alcance da finalidade da avaliação.

Art. 19º - A Ouvidoria-Geral do Município comunicará ao órgão central da Plataforma Fala.BR eventuais comportamentos abusivos de conselheiros





Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

ou usuários respondentes, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso sujeitará o infrator à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

Art. 20º - A Ouvidoria deverá avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos conselheiros e usuários respondentes na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço, considerando o quantitativo de endossos e rejeições dos demais usuários à proposta apresentada.

Art. 21º - Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação deste Decreto serão dirimidos pelo Prefeito Municipal, mediante parecer da Controladoria Geral ou da Procuradoria-Geral do Município, se o caso.

Art. 22º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 23º - Revogam-se as disposições em contrário.

Santa Cruz da Conceição - SP, 06 de ABRIL de 2026.


CARLOS EDUARDO ARANHA DE ALBUQUERQUE
PREFEITO MUNICIPAL