



DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES

Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 1/7

DECRETO Nº 075/2021, DE 22 DE SETEMBRO DE 2021.

DISPÕE SOBRE: “A CRIAÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS COM BASE NA LEI FEDERAL Nº 13.460/17 DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

MARLLON JAFFER ALBANO DE OLIVEIRA, PREFEITO MUNICIPAL DE NANTES, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, de 26 de Junho de 2017, que em sua ementa **“dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”**;

DECRETA:

Art. 1º - Fica criado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, órgão popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos prestados no âmbito da Cidade de Nantes-SP, com caráter consultivo, respeitando os aspectos legais de sua competência.

§ 1º - A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017 serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis pelas ações diretamente e da ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º - O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras se houver.

§ 3º - Para os fins deste Decreto, considera-se:

- I. - cidadão:** usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II. - agente público:** aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III. - serviço público:** qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV. - atendimento:** o conjunto das atividades necessárias para receber e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V. - reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VI. - denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII. - elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;





DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES

Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 2/7

VIII. - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IX. - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

§ 4º - Para os fins deste Decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

TÍTULO I CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadores de serviços públicos:

- I.** - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II.** - presumir a boa-fé do usuário;
- III.** - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV.** - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V.** - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI.** - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII.** - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII.** - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX.** - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X.** - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI.** - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII.** - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII.** - aplicar soluções tecnológicas, a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV.** - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV.** - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI.** - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII.** - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII.** - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX.** - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;





DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES

Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 3/7

- XX.** - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI.** - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º - São deveres do usuário:

- I.** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fê;
- II.** - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III.** - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV.** - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO II DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- 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;
- V.** - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, acompanhado pela Controladoria Interna do Município.

§ 3º - A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno do Município.

CAPÍTULO III DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria interna do Município, com as seguintes atribuições:

- I.** - acompanhar a prestação dos serviços;
- II.** - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III.** - propor melhorias na prestação dos serviços;
- 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 cada órgão entidades prestadores de serviços públicos;
- VI.** - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 6º - Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os





DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES
Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 4/7

responsáveis por ações, em aferição a ser realizada pela Ouvidoria do Município, e acompanhada pela Controladoria Interna.

Art. 7º - O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 10 (dez) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminadas:

I. - 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos municipais dos seguintes eixos:

- a)** Cidadania;
- b)** Educação e tecnologia;
- c)** Saúde;
- d)** Esporte;
- e)** Zeladoria e obras.

II. - 5 (cinco) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a)** Ouvidoria do Município, a quem caberá presidir o Comitê;
- b)** Departamento de Administração e Finanças;
- c)** Departamento de Assistência e Desenvolvimento Social;
- d)** Departamento de Educação, Cultura, Turismo, Esportes e Lazer;
- e)** Departamento de Saúde;
- f)** Depto de Obras, Serv., Habit., Agric. e Abast., Água e Esgoto e Meio Amb..

§ 1º - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Chefe do Executivo.

§ 2º - A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Ouvidoria juntamente com a Controladoria Interna do Município, com antecedência mínima de 1 mês e ampla divulgação, contendo:

- I.** - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II.** - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas a documentação do interessado;
- III.** - a fixação do prazo de 30 dias para o envio das inscrições;
- IV.** - 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;
- V.** - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

§ 3º - Os membros do Comitê somente poderão ser substituídos pelos respectivos Adjuntos dos órgãos aos quais se vinculem.

§ 4º - O Comitê reunir-se-á, no mínimo, semestralmente.

Art. 8º - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste Decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I.** - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II.** - experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III.** - atuação voluntária na área a ser representada;
- IV.** - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.





DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES

Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 5/7

- Art. 9º** - O Prefeito designará os membros do colegiado e seus suplentes, cujo mandato será de 4 anos, e desses se acaso houver três faltas consecutivas sem justificativas, será substituído.
- Art. 10** - A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.
- Art. 11** - Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Poder Legislativo Municipal, Ministério Público e da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- Art. 12** - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado mensalmente ou semestralmente, ordinariamente e extraordinariamente ou quando solicitado pela Ouvidoria do Município, e pela maioria absoluta dos seus membros, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.
- Art. 13** - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos tomarão posse da função na primeira reunião após passados todos os tramites legais;
- Art. 14** - As atividades do Conselho serão coordenadas por uma Comissão Executiva composta por 03 (três) membros: presidente, vice-presidente e secretário geral escolhidos entre seus componentes em votação aberta a ser realizada na mesma reunião de posse que será coordenada pela Ouvidoria Municipal.
- Art. 15** - As reuniões do Conselho deverão ser instaladas em primeira convocação com a presença da metade mais um de seus membros e, em segunda convocação meia hora após a primeira, com qualquer número.
- § 1º** - As reuniões extraordinárias serão convocadas através de contato direto ou por meios de comunicação e-mail, whatsapp, e as ordinárias em datas pré-agendadas no final das reuniões pelo Conselho, e a efetividade dessas registradas em ata.
- § 2º** - As decisões serão tomadas por maioria simples e voto individual intransferível e aberto.
- § 3º** - O Presidente do Conselho escolhido só exercerá o direito a voto no caso de empate.
- Art. 16** - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos instalado deverá fazer e aprovar o Regimento Interno até 60 dias após sua nomeação.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- Art. 17** - Fica instituída, no âmbito da Cidade de Nantes-SP, a Política Municipal e Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.
- Art. 18** - A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:
- I.** - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
 - II.** - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;





DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES

Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 6/7

- III. - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
 - IV. - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
 - V. - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
 - VI. - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
 - VII. - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
 - VIII. - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";
 - IX. - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;
 - X. - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
 - XI. - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara;
 - XII. - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
 - XIII. - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
 - XIV. - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
 - XV. - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.
- Art. 19** - Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:
- I. - universalidade, como preceito geral;
 - II. - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
 - III. - presunção de boa-fé dos cidadãos;
 - IV. - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
 - V. - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
 - VI. - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
 - VII. - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";
 - VIII. - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
 - IX. - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
 - X. - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146/2015;
 - XI. - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;





DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE NANTES

Conforme Lei Municipal nº 570, de 26 de março de 2018
Rua Siqueira, n.º 150 - Centro | Nantes - SP | CEP 19645-000

EDIÇÃO Nº 505

22 de Setembro de 2021

PG. 7/7

- XII.** - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII.** - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV.** - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV.** - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 20 - O servidor público que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município.

Parágrafo único - Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao Controle Interno do Município.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 - As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 22 - A Administração Municipal poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 23 - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Município de Nantes/SP, em 22 de Setembro de 2021.

MARLLON JAFFER ALBANO DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL

Registrado neste Departamento, no livro competente, publicado por edital no lugar de costume e no Diário Oficial Eletrônico, na data supra.

MATEUS AMIGO VIVE DE AZEVEDO
SECRETÁRIO

