



# 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**

