



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

## CERTIDÃO

Certifico que o presente ato foi publicado nesta data mediante sua Afixação no "Quadro de Avisos" situado no átrio da Prefeitura Municipal, conforme autoriza o Art. 49 da Lei Orgânica Municipal.

Nepomuceno 05 de 08 de 2020

## DECRETO Nº 1.334, DE 05 DE AGOSTO DE 2020

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

A Prefeita do Município de Nepomuceno, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, art. 101, inciso VI;

### DECRETA:

#### Capítulo I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o procedimento sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sem prejuízo de legislação específica que rege cada serviço público e das competências dos órgãos e entidades.

**Art. 2º** Para os fins deste Decreto, consideram-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 - administração pública - Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo municipal;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Parágrafo único.** O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 648/2018.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual a administração municipal, dará publicidade do quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 4º** Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## Capítulo II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 5º** O usuário de serviço público municipal tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços observar as seguintes diretrizes básicas:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos e nesse caso respeitada a prioridade especial octogenária de que trata a Lei Federal nº 13.466, de 12 de julho de 2017, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI - comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

**Parágrafo único.** A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do *caput* deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.

**Art. 6º** São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso XIV do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na Rede Mundial de Computadores - Internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado; e
- f) documentos necessários e/ou cópia das Instruções Normativas emitidas pelos Órgãos competentes, para formalização de requerimentos ao Município.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

§ 1º É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

§ 2º Sem prejuízo do disposto neste artigo, o atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

I - a satisfação dos usuários em suas demandas;

II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;

IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;

V - acesso aos serviços públicos.

§ 3º Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, as boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento, constituindo-se, dentre outras, boas práticas:

I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II - atender com respeito, cortesia, humanização e integridade;

III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;

IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

V - reconhecer a diversidade de opiniões;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência, eficiência e assertividade;
- VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI - simplificar procedimentos;
- XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários; e
- XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição;
- XXI - usar trajes adequados ao ambiente do serviço público.

**Art. 7º** A Administração Pública municipal, deverá elaborar e divulgar, no endereço eletrônico oficial da Prefeitura a Carta de Serviços ao Usuário - CSU, que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelos seus órgãos, 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 trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, contendo, no mínimo:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

- 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.
- VII – valores das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**§ 2º** Além das informações descritas no § 1º deste artigo, a CSU deverá para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.
- VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**§ 3º** A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico oficial do Município.

**Art. 8º** São deveres do usuário:

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

**Art. 9º** São princípios básicos, além de outras condutas e atitudes adequadas para observância dos usuários:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

- I - identificar-se, quando solicitado;
- II - dispensar tratamento adequado e respeito aos agentes públicos;
- III - não desacatar o servidor público;
- IV - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- V - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- VI - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- VII - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto;
- VIII - usar trajes adequados ao ambiente do serviço público;
- IX - cumprir com suas obrigações como cidadão e contribuinte.

## Capítulo III

### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 10** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 11** A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município e conterà a identificação do requerente, observando os seguintes itens, quando do procedimento de protocolo de manifestações:

- I - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.
- II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.
- III - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.
- IV - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no inciso III deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou através de sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.
- V - A Ouvidoria do Município deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

VI - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 12** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 13** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

**Art. 14** As ouvidorias terão como atribuições precípua:

- 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;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações deste Decreto;
- 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;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

**Art. 15** 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;
- 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. 16** O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 15 deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- 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;
- II – disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 17** 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.

**CAPÍTULO V**  
**DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 18** 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, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação de serviços públicos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

- II - participar na avaliação dos serviços públicos;
- III - propor melhorias nas prestações de serviços públicos;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 19** O Conselho de Usuário do Serviço Público, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por conselheiros, titulares e suplentes, dos seguintes órgãos e instituições:

I - Poder Executivo Municipal:

- b) 01 (um) representante da Controladoria Geral do Município;
- c) 01(um) representante da Secretaria Municipal de Administração;
- d) 01(um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- e) 01(um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;

II - Entes das instituições da sociedade civil:

- a) 01 (um) representante da Ordem dos Advogados do Brasil da 95ª Subseção de Nepomuceno;
- b) 01 (um) representante da Associação Comercial;
- c) 01 (um) representante das entidades gerais de trabalhadores.
- d) 01 (um) representante das instituições de ensino;

§ 1º Os representantes dos órgãos da administração municipal serão designados por ato do Chefe do Poder 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 Controladoria Geral do Município, no site oficial da Prefeitura, com antecedência mínima de 1 (um) 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 com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo de 30 (trinta) 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

§ 3º Caberá ao colegiado indicar a presidência do Conselho de Usuário, sendo elegíveis seus respectivos membros titulares e suplentes.

§ 4º As indicações dos conselheiros das entidades do inciso II do caput deste artigo deverão ser apresentadas na forma de lista tríplice para membro titular, com respectiva lista tríplice para membro suplente.

§ 5º Os conselheiros suplentes exercerão a representação nas hipóteses de ausência ou impedimento dos respectivos titulares, e os sucederão, no caso de vacância.

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

**Art. 21** O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

**Art. 22** A atuação dos membros do Conselho não será remunerada e será considerada atividade de relevante interesse público e social.

**Art. 23** Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação do representante ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Chefe do Poder Executivo.

**Art. 24** 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. 25** O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do Conselho, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o 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. 26** O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NEPOMUCENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente deverá ser homologada pelo chefe do Executivo.

## Capítulo VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 27** Os órgãos públicos abrangidos por este Decreto 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.

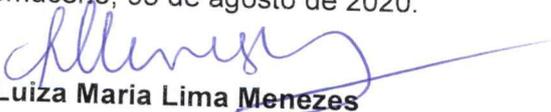
**§ 1º** A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

**§ 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. 28** Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

**Art. 29** Este Decreto entrará em vigor na data da sua publicação.

Nepomuceno, 05 de agosto de 2020.

  
**Luiza Maria Lima Menezes**  
Prefeita Municipal