

---

**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**PREFEITURA DE MURIAÉ**

---

**COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**  
**DECRETO N.º 9.157, DE 24 DE JULHO DE 2019**

*"Regulamenta, no âmbito do Município de Muriaé, o estabelecido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo o Código Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e dá outras providências".*

O Prefeito Municipal de Muriaé, Estado de Minas Gerais, Sr. IOANNIS KONSTANTINOS GRAMMATIKOPOULOS, no uso de suas atribuições legais;

**CONSIDERANDO** o Poder-Dever da Administração Municipal de promover ações concretas de ordenamento das atividades relacionadas ao Serviço Público;

**CONSIDERANDO** o disposto na 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 - Carta de Serviços ao Usuário - CSU; e

**CONSIDERANDO** o interesse da Administração Pública Municipal em promover um melhor atendimento aos usuários e o desenvolvimento do serviço público prestado no âmbito municipal.

**DECRETA**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Fica instituído o Código Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos no âmbito do Município de Muriaé, disciplinando a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo padrões de qualidade no atendimento e regulando a racionalização dos atos e procedimentos administrativos realizados pelos órgãos e entidades públicas municipais.

§1º O disposto neste Decreto aplica-se à administração pública direta, indireta, às fundações públicas, autarquias e, no que couber, aos particulares, notadamente os prestadores de serviços, delegatários, concessionários, permissionários, autorizatários de serviços públicos e demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º A aplicação deste Decreto não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

- I – em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão;
- II – na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada a relação de consumo;
- III – na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;
- IV – na Lei Complementar Federal nº 101, de 4 de maio de 2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal;
- V – na Lei Municipal nº 4.643, de 13 de novembro de 2013 – Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Municipal; e
- VI – em outras normas pertinentes.

**CAPÍTULO II**  
**DAS DEFINIÇÕES BÁSICAS**

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

I – usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens, obras ou serviços à população, exercida ou

titularizada por órgão ou entidade da administração pública;

III – administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes do Município;

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; e

VII - prestador de serviços: administração pública direta, indireta, fundações públicas, autarquias e, ocasionalmente, particulares, notadamente os prestadores de serviços, delegatários, concessionários, permissionários, autorizatários de serviços públicos e demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Parágrafo único. O acesso do usuário às informações será regido nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

### **CAPÍTULO III DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS, DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS E DA AÇÃO GOVERNAMENTAL**

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade administrativa da administração direta e indireta do Poder Executivo publicará 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 qualidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, urbanidade e cortesia, humanização, celeridade, simplificação e racionalização, formalismo moderado, sem prejuízo da observância dos primados regentes da gestão pública.

**Art. 5º** A atuação do Município em áreas assistidas pela ação do Estado ou da União será supletiva e, sempre que for o caso, buscará mobilizar os recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

**Art. 6º** A ação da gestão municipal será norteada, especialmente, pelas seguintes diretrizes básicas:

- I – valorização dos cidadãos muriaeenses, cujo atendimento deve constituir meta prioritária da Administração Municipal;
- II – aprimoramento permanente da prestação dos serviços públicos de competência do Município;
- III – atuação integrada com o Estado e a União para a obtenção de melhores práticas na prestação de serviços de competência concorrente;
- IV – aprimoramento da capacidade institucional da Administração Municipal, principalmente através de medidas visando:
  - a) a simplificação e o aperfeiçoamento de normas, estruturas organizacionais, métodos e processos de trabalho;
  - b) a coordenação e a integração de esforços das atividades de administração centralizada;
  - c) o envolvimento funcional dos servidores públicos municipais; e
  - d) o aumento de racionalidade das decisões sobre a alocação de recursos e a realização de dispêndio da administração municipal.
- V – desenvolvimento social, econômico e administrativo do Município, com vistas ao fortalecimento de seu papel no contexto regional;
- VI – disciplina criteriosa no uso e parcelamento do solo urbano, visando a sua ocupação equilibrada e permanente e a obtenção de melhor qualidade de vida para os habitantes do Município;
- VII – integração da população à vida político-administrativa do Município, através do estímulo a participação social, fortalecendo o primado do governo democrático e participativo;
- VIII – fomento à cooperação de associações representativas no planejamento municipal; e
- IX – atendimento e observância estrita das normas da Lei de Responsabilidade Fiscal e de normas de controle e de combate à corrupção.

### **CAPÍTULO IV**

## **DOS DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS E ASSUNTOS**

### **CORRELATOS**

#### **Seção I**

##### **Preceitos Básicos**

**Art. 7º** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem os seguintes preceitos básicos:

- 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, 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 – isonomia e 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 à proteção à saúde e à 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, observadas as disposições da Lei n.º 13.726, de 08 de outubro 2018;
- X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI – eliminação de formalidades, com attenuação de burocracias e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII – observância às normas 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 – dignidade, boa-fé, continuidade, transparência e eficiência da Administração Municipal;
- XVII – a racionalização de métodos e procedimentos de qualidade no atendimento, controle, celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- XVIII – a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação, animosidade, favoritismo, perseguição e preconceito;
- XIX – a confidencialidade e o sigilo, quando solicitado, na forma da lei;
- XX – a responsabilidade pelas ações e decisões;
- XX – a busca pela constante melhoria do atendimento;
- XXI – o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário;
- XXII – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- XXIII – compartilhamento de informações, na forma da lei; e
- XXIV – articulação com os demais Entes Federados para a integração, sincronização, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

#### **Seção II**

##### **Direitos Básicos**

**Art. 8º** 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 X do *caput* do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal n.º 12.527/11;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 12.527/11;

V – atuação integrada e sistemática 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, quando possível, na Rede Mundial de Computadores, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

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

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

§1º Sem prejuízo do disposto neste artigo, o atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

– a satisfação dos usuários em suas demandas;

– o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

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

– a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos municípios; e

– acesso aos serviços públicos.

§2º Sem prejuízo do preceituado neste artigo e em demais disposições legais, a administração pública municipal deverá, nas relações com os usuários de serviços públicos, adotar medidas que assegurem:

I – a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções; e

II – respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

§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 com os usuários abertos e objetivos;

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;

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, conciliação 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.

§4º A administração municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

I – informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos; e

II – o número do telefone da ouvidoria ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões, bem como outras formas de manifestação no exercício da liberdade de expressão prevista pela Constituição Federal.

§5º Para assegurar o direito à informação, previsto no inciso VI deste artigo, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I – atendimento pessoal e por telefone ou outra via eletrônica;

II – endereço eletrônico de contato;

III – banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV – informações demográficas e econômicas, caso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V – minutas de contrato padrão ou outros instrumentos, redigidos em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, e de fácil compreensão;

VI – sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo

os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; e

VIII – banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

### **Seção III** **Da Racionalização de Exigências e da Troca de Informações**

**Art. 9º** Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, observando-se, no que couber, o disposto no Decreto Federal n.º 8.789, de 29 de junho de 2016, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

§1º Na hipótese de os documentos referidos no *caput* conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

§2º Quando não for possível a obtenção dos documentos a que a que se refere o *caput* diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

**Art. 10.** Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicos interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

**Art. 11.** No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as práticas previstas neste Decreto, sem prejuízo da observância das seguintes:

I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei Federal n.º 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for

manifestamente incompetente.

§1º Na hipótese referida no inciso III do *caput* deste artigo, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§2º Após o protocolo de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade competente.

§3º Quando a remessa referida no parágrafo 2º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado do fato para adoção das providências necessárias.

**Art. 12.** As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo, de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

**Art. 13.** Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

**Art. 14.** Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico, ficando autorizado o estabelecimento de cadastro eletrônico de contribuintes, usuários e outros, que vise facilitar a comunicação.

**Art. 15.** Fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no Município e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, conforme disposição da Lei Federal n.º 13.726/18.

§1º A autenticação de cópia de documentos será feita por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado, devendo o mesmo identificar o “confere com o original”, assinalando a data do ato, nome completo, matrícula e cargo.

§2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 05 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

#### **Seção IV** **Da Carta de Serviços ao Usuário – CSU**

**Art. 16.** Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário – CSU.

§1º A CSU tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou entidade as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§2º A CSU deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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.

§3º Além das informações referidas no parágrafo 2º 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 – o tempo de espera, em média, para o atendimento;

III – o prazo para a realização dos serviços;

IV – os mecanismos de comunicação com os usuários;

V – os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI – as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VII – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;  
VIII – o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;  
IX – os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X – as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI – os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§4º A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§5º A operacionalização da CSU receberá regulamentação própria.

## CAPÍTULO V DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS PARA OBSERVÂNCIA DOS USUÁRIOS

**Art. 17.** São princípios básicos para observância dos usuários:

I – identificar-se, quando solicitado;

II – dispensar tratamento adequado e respeitoso 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; e

X – outras condutas e atitudes adequadas.

## CAPÍTULO VI DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 18.** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 19.** A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou unidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no parágrafo 4º deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo.

§7º A identificação do requerente é informação pessoal, protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011.

**Art. 20.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

- Art. 21.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.
- §1º 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.
- §2º Os procedimentos mencionados no caput deste artigo seguirão o trâmite previsto na Lei Complementar n.º 4.643/2013, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Municipal.
- CAPÍTULO VII**
- DO CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**
- Art. 22.** Fica regulamentado o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, conforme disposição da Lei Federal n.º 13.460/17, órgão colegiado de caráter consultivo, paritário, normativo e deliberativo, com as seguintes atribuições:
- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- VI – planejar, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município;
- VII – analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, quando dotadas de relevância e expressividade, recebidas da Ouvidoria ou de qualquer órgão e autoridade pública;
- VIII – mediar os conflitos entre os usuários de serviços públicos e os prestadores de serviços, designando audiência de mediação entre as partes, caso haja necessidade;
- IX – analisar e monitorar a execução de serviços públicos, apontando os prestadores de serviços mais demandados e os que menos responderam às demandas, divulgando os resultados por meio de relatório publicizado;
- X – encaminhar as demandas que julgar pertinentes ao órgão competente para promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos usuários;
- XI – fiscalizar a execução das leis de defesa do usuário e aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;
- XII – sugerir ao órgão de controladoria interna ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas;
- XIII – prestar aos usuários orientação sobre seus direitos;
- XIV – divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias; e
- XV – outras atribuições correlatas.
- Art. 23.** O Conselho terá composição paritária de 20 (vinte) membros titulares, com seus respectivos suplentes, a serão designados através de Decreto expedido pelo Chefe do Executivo, observada a seguinte representação:
- I – Governo Municipal:
- a) 01 (um) representante do DEMSUR;
- b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Planejamento e Controle;
- c) 01 (um) representante do PROCON;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Fazenda;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social;
- g) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- h) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente;
- i) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Obras; e
- j) 01 (um) representante do Poder Legislativo.

**II – Usuários de Serviços Públicos:** 10 (dez) representantes dos usuários de serviços públicos, escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciados por tipo de usuário a ser representado, sendo as seguintes classes:

- a) 02 (dois) usuários dos serviços públicos de saúde;
- b) 02 (dois) usuários dos serviços públicos de educação;
- c) 02 (dois) usuários dos serviços públicos de abastecimento de água, esgoto e coleta de lixo;
- d) 02 (dois) usuários dos serviços públicos de assistência social; e
- e) 02 (dois) usuários dos serviços públicos de serviços urbanos.

§1º Para posse como conselheiro, o candidato deverá apresentar os seguintes documentos:

Declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente, nem inciso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar nº. 135/2010 – Lei da Ficha Limpa;

Certidão de quitação eleitoral; e

Para os representantes dos usuários do serviço público, declaração do candidato atestando não ser agente público e não possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

§2º Caso haja abstenção na indicação de representantes, extinção de órgãos ou entidades ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por meio de resolução aprovada pela maioria absoluta dos seus membros, observada, tanto quanto possível, a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.

§3º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§4º O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

§5º A atuação dos membros do Conselho:

- não será remunerada;
- é considerada atividade de relevante interesse público e social; e
- assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§6º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Presidente do Conselho.

§7º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§8º As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões, deverão ser registradas em ata.

§9º O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§10. O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º Secretário e um 2º Secretário, que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que, enquanto não eleito o Presidente, exercerá tal função o conselheiro com maior idade.

§11. 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.

§12. O prazo para justificar, por escrito, a ausência a que alude o parágrafo 10 deste artigo é de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§13. O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:

- as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 30 (trinta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;
- as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho, que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;
- cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária, à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate; e

– poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§14. Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para a concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§15. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente, tal ato deverá ser homologado, por meio de decreto expedido pelo Chefe do Executivo.

## CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

**Art. 24.** Ressalvados os casos que impliquem imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos e atividades, a comunicação entre o Poder Público e o cidadão poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, e correio eletrônico, devendo a circunstância ser registrada quando necessário.

**Art. 25.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Muriaé, 24 de julho de 2019.

**IOANNIS KONSTANTINOS GRAMMATIKOPOULOS**  
Prefeito Municipal de Muriaé

**Publicado por:**  
Leonor Marcos Soares Dias  
**Código Identificador:**0FA4171A

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios Mineiros  
no dia 08/08/2019. Edição 2562

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita  
informando o código identificador no site:  
<https://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg/>