



DECRETO Nº 3.212, de 02 DE ABRIL DE 2026

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, SOBRE A AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, SOBRE A CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO DE GUAXUPÉ/MG**, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pela Lei Orgânica Municipal e,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 3.109 de 23 de abril de 2024, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências;

D E C R E T A:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS



Art. 1º Fica instituído no âmbito do Poder Executivo Municipal, a “Carta de Serviços ao Usuário”.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário tem o objetivo de informar ao usuário sobre os serviços prestados pelos órgãos que compõem a Administração Pública e conterá informações claras e precisas relacionadas a cada um dos serviços prestados, devendo abordar de forma simples, dinâmica e prática, os seguintes pontos:

- I. os serviços oferecidos;
- II. requisitos, documentos 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
- VI. locais e formas para que o usuário possa apresentar manifestações sobre a prestação do serviço; e
- VII. outras informações que forem consideradas importantes quanto à prestação do serviço.

§1º Sem prejuízo das informações descritas no *caput* deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I- prioridades de atendimento;
- II- previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV- procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V- mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de revisão periódica anual, cumprindo à Controladoria-Geral do Município de Guaxupé, a responsabilidade por sua estruturação.

§3 A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser disponibilizada ao público no sítio eletrônico do Município, através do link: <https://www.guaxupe.mg.gov.br/>, ícone “Carta de Serviços”.



Art. 3º Para fins deste Decreto, consideram-se:

I. usuário: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente de algum serviço público;

II. serviço Público: atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública municipal;

III. agente público: Aquele que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

IV. manifestações: Reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos durante a realização e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pelo Decreto Municipal nº 2.637, de 23 de novembro de 2022.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º São direitos do usuário:

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

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

III. acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa, constantes em registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do art. 5º da Constituição Federal, nas Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem



como no Decreto Municipal nº 2.637, de 23 de novembro de 2022;

IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos das Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do Decreto Municipal nº 2.637, de 23 de novembro de 2022;

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

VI. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na *internet*.

VII. comunicação prévia da suspensão da prestação de um serviço

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

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. observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; e

V. qualquer outro ponto que possa ser considerado indispensável para garantir uma adequada prestação de serviços ao usuário.

Art. 6º São deveres do usuário:



- I- utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II- prestar informações pertinentes ao serviço prestado, quando estas forem 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.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º A fim de garantir seus direitos, poderá o usuário apresentar manifestações ao Poder Executivo Municipal relacionadas à prestação de serviços públicos.

Art. 8º As manifestações apresentadas pelos usuários serão direcionadas à Ouvidoria Municipal e seguirão as determinações presentes no Decreto Municipal nº 2.904 de 15 de agosto de 2024, que regulamenta a Ouvidoria no âmbito do Município de Guaxupé.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita através de um Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Art. 10. O conselho de usuários é um órgão consultivo dotado das 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; e



V- acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal

Art. 11. O conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos observará os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas de modo a equilibrar sua representação, sendo composto por 07 (sete) membros titulares e 07 (sete) membros suplentes, dentre cidadãos e usuários dos serviços públicos municipais o qual exercerão um mandato de 02 (dois) anos, permitido a recondução por uma única vez, da seguinte forma:

I- 03 (três) representantes do Poder Executivo Municipal;

II- 04 (quatro) representantes da Sociedade Civil, compreendida como usuários dos serviços públicos;

§1º Os representantes do Poder Executivo e seus respectivos suplentes serão indicados pelo Sr. Prefeito;

§2º A escolha dos representantes da sociedade civil será feita de forma transparente e aberta, mediante chamamento público a ser publicado no Diário Oficial dos Municípios e sítio eletrônico da Prefeitura de Guaxupé (www.guaxupe.mg.gov.br), com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

§3º Os conselheiros não receberão remuneração pelas suas atividades, sendo a sua função considerada de relevante interesse público.

§4º O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos elegerá, em sua primeira reunião oficial, o seu presidente, o vice-presidente e o secretário.

§5º No prazo de 30 (trinta) dias após as nomeações dos conselheiros, o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos deverá apresentar minuta de regimento interno para aprovação do Executivo por meio de Decreto Municipal.



§6º O Conselho Municipal de Usuário de Serviços Públicos reunir-se-á, mensalmente ou extraordinariamente, quando convocado:

- I- pelo Prefeito;
- II- pelo seu Presidente
- III- por 1/3 de seus membros.

CAPÍTULO V

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 12. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, a Controladoria-Geral do Município deverá avaliar os serviços públicos municipais, 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 manifestação de usuários;
- V- medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º A avaliação poderá ser realizada através de pesquisa de satisfação disponibilizada no sítio oficial da Prefeitura de Guaxupé.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado a cada doze meses no Portal da Transparência da Prefeitura de Guaxupé e incluirá o *ranking* dos órgãos com maior incidência de avaliações dos usuários na periodicidade a que se refere este parágrafo, 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.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS



Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Guaxupé, 02 de abril de 2026

JARBAS CORRÊA FILHO
PREFEITO DE GUAXUPÉ

LISIANE CRISTINA DURANTE
PROCURADORA-GERAL



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: CF55-CC67-CB28-E8BA

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



LISIANE CRISTINA DURANTE (CPF 027.XXX.XXX-50) em 02/04/2026 16:18:54 GMT-03:00

Papel: Procurador

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



NEWTON MOURA DE MESQUITA FILHO (CPF 089.XXX.XXX-76) em 02/04/2026 16:22:22 GMT-03:00

Papel: Aprovador

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



JARBAS CORREA FILHO (CPF 499.XXX.XXX-49) em 02/04/2026 18:55:53 GMT-03:00

Papel: Representante legal

Emitido por: AC SyngularID Multipla << AC SyngularID << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://guaxupemg.1doc.com.br/verificacao/CF55-CC67-CB28-E8BA>

ESTADO DE MINAS GERAIS
PREFEITURA DE GUAXUPÉ

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAXUPÉ
DECRETO Nº 3.212, DE 02 DE ABRIL DE 2026

DECRETO Nº 3.212, de 02 DE ABRIL DE 2026

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, SOBRE A AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, SOBRE A CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO DE GUAXUPÉ/MG**, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pela Lei Orgânica Municipal e,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 3.109 de 23 de abril de 2024, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências;

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído no âmbito do Poder Executivo Municipal, a “Carta de Serviços ao Usuário”.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário tem o objetivo de informar ao usuário sobre os serviços prestados pelos órgãos que compõem a Administração Pública e conterá informações claras e precisas relacionadas a cada um dos serviços prestados, devendo abordar de forma simples, dinâmica e prática, os seguintes pontos:

- I. os serviços oferecidos;
- II. requisitos, documentos 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
- VI. locais e formas para que o usuário possa apresentar manifestações sobre a prestação do serviço; e
- VII. outras informações que forem consideradas importantes quanto à prestação do serviço.

§1º Sem prejuízo das informações descritas no *caput* deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I- prioridades de atendimento;
- II- previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV- procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V- mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de revisão periódica anual, cumprindo à Controladoria-Geral do Município de Guaxupé, a responsabilidade por sua estruturação.

§3 A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser disponibilizada ao público no sítio eletrônico do Município, através do link: <https://www.guaxupe.mg.gov.br/>, ícone “Carta de Serviços”.

Art. 3º Para fins deste Decreto, consideram-se:

I. usuário: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente de algum serviço público;

II. serviço Público: atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública municipal;

III. agente público: Aquele que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

IV. manifestações: Reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos durante a realização e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pelo Decreto Municipal nº 2.637, de 23 de novembro de 2022.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º São direitos do usuário:

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

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

III. acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa, constantes em registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do art. 5º da Constituição Federal, nas Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como no Decreto Municipal nº 2.637, de 23 de novembro de 2022;

IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos das Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do Decreto Municipal nº 2.637, de 23 de novembro de 2022;

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

VI. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na *internet*.

VII. comunicação prévia da suspensão da prestação de um serviço.

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

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. observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; e

V. qualquer outro ponto que possa ser considerado indispensável para garantir uma adequada prestação de serviços ao usuário.

Art. 6º São deveres do usuário:

I- utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II- prestar informações pertinentes ao serviço prestado, quando estas forem 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.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º A fim de garantir seus direitos, poderá o usuário apresentar manifestações ao Poder Executivo Municipal relacionadas à prestação de serviços públicos.

Art. 8º As manifestações apresentadas pelos usuários serão direcionadas à Ouvidoria Municipal e seguirão as determinações presentes no Decreto Municipal nº 2.904 de 15 de agosto de 2024, que regulamenta a Ouvidoria no âmbito do Município de Guaxupé.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita através de um Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Art. 10. O conselho de usuários é um órgão consultivo dotado das 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; e
- V- acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal

Art. 11. O conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos observará os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas de modo a equilibrar sua representação, sendo composto por 07 (sete) membros titulares e 07 (sete) membros suplentes, dentre cidadãos e usuários dos serviços públicos municipais o qual exercerão um mandato de 02 (dois) anos, permitido a recondução por uma única vez, da seguinte forma:

I- 03 (três) representantes do Poder Executivo Municipal;

II- 04 (quatro) representantes da Sociedade Civil, compreendida como usuários dos serviços públicos;

§1º Os representantes do Poder Executivo e seus respectivos suplentes serão indicados pelo Sr. Prefeito;

§2º A escolha dos representantes da sociedade civil será feita de forma transparente e aberta, mediante chamamento público a ser publicado no Diário Oficial dos Municípios e sítio eletrônico da Prefeitura de Guaxupé (www.guaxupe.mg.gov.br), com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

§3º Os conselheiros não receberão remuneração pelas suas atividades, sendo a sua função considerada de relevante interesse público.

§4º O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos elegerá, em sua primeira reunião oficial, o seu presidente, o vice-presidente e o secretário.

§5º No prazo de 30 (trinta) dias após as nomeações dos conselheiros, o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos deverá apresentar minuta de regimento interno para aprovação do Executivo por meio de Decreto Municipal.

§6º O Conselho Municipal de Usuário de Serviços Públicos reunir-se-á, mensalmente ou extraordinariamente, quando convocado:

- I- pelo Prefeito;
- II- pelo seu Presidente
- III- por 1/3 de seus membros.

CAPÍTULO V

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 12. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, a Controladoria-Geral do Município deverá avaliar os serviços públicos municipais, 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 manifestação de usuários;
- V- medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º A avaliação poderá ser realizada através de pesquisa de satisfação disponibilizada no sítio oficial da Prefeitura de Guaxupé.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado a cada doze meses no Portal da Transparência da Prefeitura de Guaxupé e incluirá o *ranking* dos órgãos com maior incidência de avaliações dos usuários na periodicidade a que se refere este parágrafo, 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.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Guaxupé, 02 de abril de 2026

JARBAS CORRÊA FILHO
Prefeito de Guaxupé

LISIANE CRISTINA DURANTE
Procuradora-Geral

Publicado por:
Ana Márcia Magalhães Cândido
Código Identificador:E2666C7B

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios Mineiros
no dia 07/04/2026. Edição 4248
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita
informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg/>