



PREFEITURA MUNICIPAL DE
FORMOSO
ESTADO DE MINAS GERAIS

DECRETO N.º 1.650, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2021.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMOSO - MG

Publicado no Quadro de Publicações da Prefeitura e/ou na Rede Mundial de Computadores (Internet), na forma de Lei Orgânica Municipal e da Legislação vigente

Em 06/12/2021
Fátima R. Bonini
SERVIDOR RESPONSÁVEL

Determina a confecção e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão – CSU de que trata a Lei Municipal n.º 643, de 1º de setembro de 2021, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE FORMOSO, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais, especialmente as que lhe são conferidas pelos artigos 80, inciso III, 81, inciso XI, 124, inciso I, alínea “j”, da Lei Orgânica do Município c/c o disposto na Lei Municipal n.º 643, de 1º de setembro de 2021, e

CONSIDERANDO a necessidade de confeccionar a Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão – CSU para dar concreção ao disposto no artigo 20 e respectivos desdobramentos da Lei Municipal n.º 643, de 1º de setembro de 2021, que institui o Código Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e dá outras providências, em atendimento, também, ao disposto na Lei Federal n.º 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, e do Decreto Federal n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário,

DECRETA:

Art. 1º Fica determinada a confecção, bem como a ampla divulgação da Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão – CSU do Município de Formoso (MG), de que trata o artigo 20 e respectivos desdobramentos da Lei Municipal n.º 643, de 1º de setembro de 2021.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão 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.

(38) 3647-1552

gabinete@formoso.mg.gov.br

Rua Vicente Moreira de Moura, nº 363 - Centro

CEP 38690-000 - Formoso/MG

www.formoso.mg.gov.br

@prefeituraformosomg



PREFEITURA MUNICIPAL DE
FORMOSO
ESTADO DE MINAS GERAIS

(Fls. 2 do Decreto n.º 1.650, de 6/12/2021)

Art. 2º Para dar efetividade ao disposto no artigo 1º deste Decreto, fica determinado a cada titular de pasta/unidade administrativa da administração direta do Poder Executivo, que confeccione e forneça, em meio digital/eletrônico, à Chefia de Gabinete, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contado a partir da data de publicação deste Decreto, arquivo editável contendo as seguintes informações e elementos para estruturação da Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão:

I – atribuições e competências legais e regimentais da respectiva unidade administrativa;

II – relação dos serviços prestados e oferecidos pela respectiva unidade administrativa;

III – caso previstos, os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

IV – principais etapas para processamento do serviço oferecido;

V – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço caso fixado legalmente;

VI – forma de prestação do serviço;

VII – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e

VIII – outras informações e elementos pertinentes.

§ 1º São os seguintes os titulares de pastas/unidades administrativas do Poder Executivo:

I – Secretário Municipal de Governo;

II – Secretaria Municipal da Economia, Administração e Planejamento;

(38) 3647-1552

gabinete@formoso.mg.gov.br
Rua Vicente Moreira de Moura, nº 363 - Centro
CEP 38690-000 - Formoso/MG

www.formoso.mg.gov.br

@prefeituraformosoma





PREFEITURA MUNICIPAL DE
FORMOSO
ESTADO DE MINAS GERAIS

(Fls. 3 do Decreto n.º 1.650, de 6/12/2021)

III – Secretário Municipal da Educação;

IV – Secretário Municipal da Saúde;

V – Secretário Municipal do Desenvolvimento Social e Cidadania;

VI – Secretária Municipal da Agricultura, Pecuária, Meio Ambiente e Desenvolvimento Rural e Econômico;

VII – Secretário Municipal da Infraestrutura; e

VIII – Secretário Municipal do Turismo, Cultura, Esportes, Juventude e Assuntos Distritais.

§ 2º Além das informações referidas nos incisos do *caput* deste artigo, o titular da pasta administrativa respectiva, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, fornecerá, tanto quanto possível, as seguintes informações que constarão da Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão:

I – os usuários que farão jus à prioridade no atendimento, caso haja tal prioridade;

II – o tempo de espera para o atendimento, caso seja fixado;

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 a estimativas de prazos;

VII – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

(38) 3647-1552

gabinete@formoso.mg.gov.br

Rua Vicente Moreira de Moura, nº 363 - Centro

CEP 38690-000 - Formoso/MG

www.formoso.mg.gov.br

[@prefeituraformosoma](https://www.instagram.com/prefeituraformosoma)



(Fls. 4 do Decreto n.º 1.650, de 6/12/2021)

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.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão será objeto de atualização periódica e de permanente e ampla divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na Rede Mundial de Computadores – Internet, em redes sociais e demais veículos e meios de comunicação.

§ 4º O prazo previsto no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado, a critério do Prefeito, desde que justificadamente.

Art. 3º De posse das informações de que trata este Decreto, a Gerência de Influência Digital, Redes Sociais, Comunicação Social e Informação ao Cidadão, com o apoio da Chefia de Gabinete e da Consultoria Jurídica, Legislativa, de Governo e Assuntos Administrativos e Institucionais, confeccionaria, de forma consolidada e sistematizada, a Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão, para fins de ampla divulgação, notadamente na forma prevista no parágrafo 3º do artigo 2º deste Decreto.

Art. 4º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Formoso, 6 de dezembro de 2021; 58º da Instalação do Município.

DINARTE HENRIQUE GUEDES DE ORNELAS
DINARTE HENRIQUE G. DE ORNELAS
PREFEITO MUNICIPAL DE FORMOSO-MG

Prefeito

Rua Vicente Moreira de Moura, nº 363 - Centro
CEP 38690-000 - Formoso/MG

www.formoso.mg.gov.br

@prefeituraformosomg

(38) 3647-1552

gabinete@formoso.mg.gov.br





PREFEITURA MUNICIPAL DE
FORMOSO
ESTADO DE MINAS GERAIS

(Fls. 5 do Decreto n.º 1.650, de 6/12/2021)

LANNA GABRIELA OLIVEIRA ORNELAS
Chefe de Gabinete – Interina

DAILTON GERALDO RODRIGUES GONÇALVES
Consultor Jurídico, Legislativo, de Governo e Assuntos Administrativos e Institucionais
OAB/MG 116.215

(38) 3647-1552

gabinete@formoso.mg.gov.br

Rua Vicente Moreira de Moura, nº 363 - Centro
CEP 38690-000 - Formoso/MG

www.formoso.mg.gov.br

@prefeituraformosoma