



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

## **Deliberação CETIC nº 02/2024 - Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CETIC**

No exercício de suas atribuições legais, o Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CETIC delibera sobre a instituição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual conforme disposto no Art. 22 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Julho de 2017.

Art. 1º Fica instituído o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, sem prejuízo a outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 2º Para os fins desta deliberação, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que pode fazer uso individualmente do serviço público;

II – serviço público: ações dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Estadual para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever;

III – gestor do serviço: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço ao usuário.

Art. 3º O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é um órgão de natureza consultiva, com competência para:

I - acompanhar e avaliar a qualidade, a efetividade e a satisfação com a prestação dos serviços públicos;

II - participar de pesquisas e avaliações a respeito dos serviços;

III - propor melhorias para o adequado atendimento das demandas dos usuários;

IV - contribuir na definição de diretrizes que norteiam a prestação dos serviços públicos;

V - manifestar-se, dentro dos limites de sua atuação, quanto às consultas que lhes forem submetidas.

Art. 4º O Conselho de Usuários de Serviços Públicos será composto por usuários interessados em participar das pesquisas e avaliações de serviços públicos realizadas e divulgadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG ou pelo órgão ou entidade gestor do serviço público a ser avaliado.

§ 1º Os usuários que tiverem interesse em compor o Conselho de Usuários deverão se inscrever no formulário de cadastramento do banco de usuários disponível no sítio eletrônico da Seplag.

§ 2º O cadastramento mencionado no parágrafo anterior será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar o maior número de interessados.

§ 3º O usuário que quiser compor o Conselho de Usuários indicará as temáticas de serviços públicos sobre as quais pretende se manifestar.

Art. 5º As pesquisas e avaliações têm como objetivo identificar a percepção dos conselheiros em relação a determinado serviço público, bem como captar informações e sugestões que subsidiem a melhoria dos serviços e da experiência vivenciada pelos seus usuários.

Parágrafo único. As pesquisas e avaliações a que se refere o caput serão amplamente divulgadas a fim de garantir publicidade e alcançar os usuários do serviço público a ser avaliado.

Art. 6º As informações obtidas por meio das pesquisas e avaliações realizadas com os conselheiros serão consolidadas e disponibilizadas, a fim de subsidiar as ações do órgão ou entidade gestor do serviço público avaliado.

§1º A participação dos conselheiros em pesquisas e avaliações será facultativa.

§2º Os serviços públicos que serão submetidos às pesquisas e avaliações serão previamente divulgados a fim de identificar e selecionar os conselheiros com perfil e interesse em participar.

§3º Os dados pessoais dos conselheiros serão utilizados somente para as atividades de pesquisa e avaliação relacionadas ao Conselho e estarão protegidos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

§ 4º A participação no Conselho de Usuários de Serviços Públicos é voluntária e será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada, não gerando vínculo de qualquer natureza com o serviço público, para nenhuma finalidade.

Art. 7º O exercício das atribuições dos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos ocorrerá por meio de ferramentas disponibilizadas pela Seplag, com o apoio dos órgãos e entidades.

Art. 8º Fica sob a responsabilidade da Seplag:

I – estabelecer diretrizes para ações de estímulo à participação dos usuários, visando ao aperfeiçoamento dos serviços públicos;

II – oferecer orientação e suporte aos gestores de serviços públicos sobre a adoção de melhores práticas de promoção da participação dos usuários;

III – promover ações para fomentar a participação social por meio do Conselho de Usuários;

IV – gerir o cadastramento e o banco de dados dos usuários que compõem o Conselho;

V – orientar e supervisionar a realização de pesquisas e avaliações sobre os serviços públicos com os conselheiros;

VI – dar transparência aos resultados das pesquisas realizadas junto ao Conselho de Usuários;

VII – formular e expedir diretrizes e orientações relativas ao funcionamento do Conselho de Usuários e às atribuições dos atores envolvidos.

Art. 9º O disposto nesta Deliberação não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

Art. 10 As informações obtidas com base nas manifestações, nas pesquisas e avaliações realizadas com o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e demais pronunciamentos dos usuários, servirão de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento previstos na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 11. Revogam-se as disposições em contrário.

Belo Horizonte, 15 de Abril de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Diniz Lara, Subsecretário**, em 16/04/2024, às 08:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **86231423** e o código CRC **1F30F58E**.

---

**Referência:** Processo nº 1500.01.0885368/2020-84

SEI nº 86231423