



C A R T A D E S E R V I Ç O S A O U S U Á R I O

# Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Araxá

Atendimento, transparência e orientação ao cidadão

Versão: Maio/2026 — Periodicidade: Anual — Revisão Prevista: Maio/2027

Documento profissional para conhecimento público

**Nossa gente em primeiro lugar**

Gestão pública eficiente, transparente, participativa e inovadora.

Araxá, Minas Gerais

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### Mensagem de abertura à comunidade

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Araxá apresenta, de forma clara e acessível, os principais canais de atendimento, direitos dos usuários, compromissos de qualidade e orientações para acesso aos serviços públicos municipais.

Esta versão mantém a organização institucional do documento, atualiza os canais oficiais de contato e reforça a centralidade do cidadão na gestão pública, em conformidade com os princípios de transparência, eficiência, participação social, humanização do atendimento e melhoria contínua dos serviços.

O documento é de atualização anual e deve apoiar a população, os servidores e os órgãos municipais na orientação correta das demandas, no encaminhamento de manifestações e na ampliação do acesso às informações públicas.

#### 2026

Versão atualizada em maio para orientação pública e institucional.

#### 15

Seções estruturantes, com encerramento nas Considerações Finais.

#### Anual

Periodicidade de revisão e atualização da Carta de Serviços.

#### Araxá

Atendimento público municipal com foco permanente no cidadão.

Foco no cidadão

Transparência

Humanização

Eficiência

Resultados

## Sumário institucional

---

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Diretrizes
4. Atendimento Prioritário
5. Canais Oficiais de Atendimento
6. Ouvidoria
7. Principais Serviços por Secretarias
8. Compromissos com o Cidadão
9. Indicadores de Qualidade
10. Monitoramento e Avaliação
11. Perguntas Frequentes (FAQ)
12. Orientação ao Cidadão (Quem não encontrou o serviço disponível)
13. Estrutura Organizacional – Administração Direta e Indireta
14. Nosso Compromisso
15. Considerações Finais

# 1. APRESENTAÇÃO

---

A Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Araxá é um instrumento de transparência e cidadania ativa, previsto pela Lei Federal nº 13.460/2017. Tem como propósito informar, com clareza, os serviços públicos prestados, os canais de acesso e os compromissos de qualidade firmados pela administração municipal.

O documento estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Pesquisas de monitoramento e avaliação dos serviços prestados e da qualidade do atendimento serão aplicadas anualmente.

Esta edição foi elaborada pelo Departamento de Comunicação e Marketing e pela Controladoria-Geral do Município, com apoio técnico das secretarias, e representa mais um passo em direção a uma gestão pública moderna, próxima, eficiente e alinhada ao Plano Estratégico Institucional da Prefeitura Municipal de Araxá 2025–2028 — Edição II, Abril/2026.

A atualização da Carta considera a missão institucional de promover o desenvolvimento sustentável de Araxá e melhorar continuamente a qualidade de vida dos cidadãos por meio de uma gestão pública eficiente, transparente, participativa e inovadora, com serviços de excelência e oportunidades para todos.

## 2. OBJETIVOS

---

- Informar sobre os serviços públicos e sua forma de acesso;
- Detalhar critérios e prioridades para atendimento;
- Estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão;
- Estimular o uso dos canais oficiais de serviços;
- Facilitar o controle social sobre os atos da administração;
- Promover a escuta ativa da população;
- Fortalecer a participação social e o diálogo com a comunidade;
- Garantir um atendimento público empático, ágil, eficiente e orientado a resultados.

### 3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

---

O usuário deverá receber atendimento pautado, além das diretrizes estabelecidas pelo art. 5º da Lei Federal nº 13.460/2017, nos valores institucionais definidos para a gestão municipal e nos compromissos de governança pública.

- **Transparência:** divulgação clara, acessível e tempestiva das informações públicas;
- **Eficiência e economicidade:** metas, foco em resultados e uso responsável dos recursos públicos;
- **Cortesia e humanização:** atendimento respeitoso, empático, cordial e sem discriminação;
- **Acessibilidade:** inclusão de todos os públicos e eliminação de barreiras de acesso;
- **Participação social:** incentivo à cidadania ativa, aos conselhos municipais, à Ouvidoria e às consultas públicas;
- **Ética e integridade:** atuação honesta, imparcial, conforme as leis e orientada à confiança pública;
- **Inovação:** uso de tecnologia, melhoria de processos e modernização dos serviços;
- **Responsabilidade social e sustentabilidade:** gestão voltada ao interesse coletivo, considerando aspectos sociais, econômicos e ambientais;
- **Regularidade, continuidade, segurança, atualidade e generalidade** na prestação dos serviços públicos.

## 4. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

---

**Tem direito ao atendimento prioritário, nos termos do art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000 e legislação municipal vigente:**

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com transtorno do espectro autista;
- Pessoas com fibromialgia;
- Idosos com 60 anos ou mais;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas com obesidade;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Doadores de sangue, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias.

Base legal: Lei Federal nº 10.048/2000 e legislação municipal vigente.

## 5. CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO

---

Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. A manifestação deverá ser dirigida de forma oficial à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e contará com a identificação do requerente. Os demais canais de atendimento auxiliam na garantia dos direitos do cidadão.

Telefone geral da Prefeitura: (34) 2022-0700  
Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Ouvidoria Municipal:  
E-mail: [ouvidoria@araxa.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@araxa.mg.gov.br)  
WhatsApp: (34) 9 9257-0900  
Telefone: (34) 2022-0817  
Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>

Site Oficial: [www.araxa.mg.gov.br](http://www.araxa.mg.gov.br)

Acesso a serviços, editais, protocolos, IPTU e informações públicas.

Redes Sociais Oficiais:

Instagram: @prefeituradearaxa

Facebook: [facebook.com/prefeituradearaxa](https://facebook.com/prefeituradearaxa)

YouTube: [youtube.com/prefeituradearaxa](https://youtube.com/prefeituradearaxa)

Aplicativo em desenvolvimento constante:

App Colab — Zeladoria, Serviços Digitais e Consultas Públicas.

## 6. OUVIDORIA

---

**A comunicação pública do município e as ouvidorias terão como atribuições, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:**

- Promover a participação do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste documento;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- Fortalecer os canais de participação social e o diálogo com a comunidade, em alinhamento ao Plano Estratégico Institucional.

A Ouvidoria Municipal é canal de escuta, orientação, recebimento e encaminhamento de manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações relacionadas aos serviços públicos municipais.

## 7. PRINCIPAIS SERVIÇOS

---

Para facilitar a compreensão, o acesso e a organização da prestação dos serviços, a Prefeitura de Araxá apresenta, nesta seção, os principais serviços organizados por secretaria e órgão da administração direta ou indireta. Abaixo, estão alguns dos principais serviços prestados diretamente à população, geralmente com atendimento presencial ou digital e impacto imediato na vida do usuário.

- Emissão de certidões e documentos;

- Matrículas e rematrículas na rede pública;
- Atendimento em unidades de saúde e CRAS;
- Cadastro em programas sociais, como CadÚnico e Bolsa Família;
- Vacinação, agendamentos e exames;
- Emissão de alvarás de construção ou funcionamento;
- Licenciamento ambiental;
- Vistorias de imóveis e estabelecimentos;
- Notificações por infração urbanística ou sanitária;
- Acompanhamento de processos administrativos;
- Tapa-buraco, capina, poda de árvores e limpeza urbana;
- Manutenção de iluminação pública;
- Construção de calçadas, praças e vias públicas;
- Apoio logístico a eventos e ações emergenciais;
- Instalação e manutenção de sinalização viária;
- Apoio a eventos culturais, esportivos e turísticos;
- Incentivos ao pequeno produtor rural;
- Capacitação de empreendedores;
- Projetos educacionais e socioesportivos;
- Feiras, exposições e cursos profissionalizantes;
- Acesso ao Portal da Transparência;
- Atendimento da Ouvidoria Municipal;
- Participação em conselhos municipais;
- Consulta pública e audiências públicas;
- Recebimento de denúncias, sugestões e elogios.

Os serviços são organizados em atendimento direto, serviços técnicos e logísticos e serviços digitais, favorecendo a modernização administrativa, a redução de prazos e a melhoria da experiência do usuário.

## 8. COMPROMISSOS COM O CIDADÃO

---

- Atendimento acolhedor e sem discriminação;
- Melhoria contínua e eficiência no atendimento;
- Clareza na comunicação institucional;
- Respostas fundamentadas a todos os protocolos;
- Garantia de canais digitais, físicos e acessíveis;
- Redução da burocracia e dos prazos de atendimento sempre que possível;
- Fortalecimento da transparência ativa e passiva;
- Monitoramento de resultados e aperfeiçoamento permanente da qualidade dos serviços.

## 9. INDICADORES DE QUALIDADE

---

A Prefeitura de Araxá adota indicadores de desempenho como instrumento de avaliação da eficácia e da eficiência dos serviços públicos municipais. Essas metas são monitoradas periodicamente e publicadas nos relatórios da Controladoria-Geral do Município, com base em critérios de governança, satisfação do cidadão, digitalização dos serviços e compromisso com resultados.

### Principais Indicadores e Metas 2026:

- Tempo de resposta a protocolos da Ouvidoria: meta até 7 dias úteis;
- Satisfação do atendimento presencial: meta de 90% de aprovação;
- Tempo de espera para atendimento presencial: meta de até 30 minutos;
- Prazo para agendamento de consultas de especialidades médicas: meta de até 30 dias;
- Serviços digitalizados: meta de 60% dos serviços disponíveis online até 2027;
- Cumprimento de prazos legais em processos administrativos: meta de 100%;
- Engajamento em canais digitais, como site, redes sociais e aplicativo: aumento de 30% ao ano;
- Demandas urbanas, como iluminação e capina: meta de 7 dias úteis para resolução;
- Respostas via WhatsApp institucional: meta de 100% das mensagens respondidas em até 24 horas;
- Atualização de dados no Portal da Transparência: 100% dentro do prazo legal, com meta de até 30 dias do fato gerador.

Esses indicadores servirão de base para auditorias, relatórios de desempenho e prestação de contas pública, reforçando o compromisso da Prefeitura com a excelência na gestão.

## 10. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

---

**A responsabilidade pelo monitoramento e cumprimento das metas será compartilhada entre:**

- Controladoria-Geral do Município, responsável pela coordenação e auditoria;
- Secretaria de Governo e secretarias finalísticas, responsáveis pela alimentação de dados;
- Departamento de Comunicação e Marketing, responsável pela divulgação e pelos relatórios públicos.

O monitoramento e a avaliação serão realizados por meio de pesquisas, relatórios, acompanhamento de indicadores e análise dos canais de atendimento. Os resultados serão publicados nos canais oficiais da Prefeitura de Araxá, com linguagem clara e acessível à população.

Em alinhamento ao Plano Estratégico Institucional, o monitoramento também deverá contribuir para a modernização dos processos, o fortalecimento da capacidade de planejamento, o aprimoramento da transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

## 11. PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

---

Seção elaborada com base nas dúvidas mais comuns recebidas pela Ouvidoria Municipal e secretarias finalísticas.

### 1. Como consultar ou emitir a guia de IPTU?

Você pode acessar o site oficial da Prefeitura de Araxá ([www.araxa.mg.gov.br](http://www.araxa.mg.gov.br)), clicar em “Cidadão” e depois em “IPTU”. Informe o número da inscrição imobiliária ou seu CPF/CNPJ para gerar e imprimir a guia.

### 2. Onde agendar a vacinação contra gripe ou Covid-19?

O agendamento pode ser feito presencialmente na Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima. A Prefeitura também divulga mutirões e campanhas em suas redes sociais. Em casos específicos, o agendamento é feito por telefone ou via WhatsApp da Secretaria de Saúde.

### 3. Como faço para me cadastrar ou atualizar meus dados no CadÚnico?

Basta comparecer ao CRAS mais próximo da sua residência com RG, CPF, comprovante de residência e documentos de todos os membros da família. O atendimento é gratuito e por ordem de chegada ou agendamento.

### 4. Preciso de vaga para meu filho na escola municipal. Como proceder?

As matrículas e rematrículas são feitas nas próprias escolas durante o período de chamadas públicas. Os editais com os prazos e os documentos necessários são divulgados no site da Prefeitura e nas redes oficiais da Secretaria de Educação.

### 5. Quero solicitar a poda de uma árvore. Para onde devo ligar?

Você pode registrar a solicitação presencialmente na Secretaria de Serviços Urbanos ou pelo WhatsApp da Ouvidoria, no número (34) 9 9257-0900. Informe o endereço completo e, se possível, anexe fotos. A equipe técnica fará uma vistoria antes de autorizar o serviço.

### 6. Como denunciar terrenos com mato alto ou imóveis abandonados?

Encaminhe a denúncia pela Ouvidoria Municipal por e-mail, site, telefone ou WhatsApp, informando o endereço do imóvel e, se possível, fotos. A fiscalização urbana irá avaliar e, se necessário, notificar o proprietário.

### 7. Onde faço o cadastro para receber benefícios sociais como Auxílio Brasil, tarifa social de energia ou isenção de taxa de concurso público?

Todos esses benefícios estão vinculados ao CadÚnico. O cadastro é feito presencialmente no CRAS, com os documentos de todos os membros da família. Após o cadastro, os dados são encaminhados aos programas federais e estaduais responsáveis.

### 8. Como acompanhar o andamento de um protocolo que abri na Prefeitura?

No site da Prefeitura, acesse a seção “Protocolo”, digite o número do protocolo e acompanhe o andamento. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Ouvidoria ou a secretaria responsável.

9. Qual é o prazo para a Prefeitura responder um pedido feito pela Ouvidoria?

A Prefeitura de Araxá segue os prazos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017: 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias com justificativa. A gestão municipal busca responder com celeridade, observando os prazos legais e as metas internas de qualidade.

10. A Prefeitura oferece serviços online? Quais são eles?

Sim. Entre os principais serviços digitais oferecidos estão emissão de guias de IPTU e ISSQN, solicitação de certidões, acompanhamento de protocolos, zeladoria pública, registro de manifestações na Ouvidoria por meio do Fala.BR e acesso ao Portal da Transparência.

11. Como matricular meu filho na rede municipal?

As matrículas são feitas na escola ou por plataforma digital nos períodos indicados.

12. Como pedir poda de árvore?

Solicite na Secretaria de Serviços Urbanos ou pela Ouvidoria. Anexe fotos e endereço completo.

13. Como denunciar imóveis abandonados?

Encaminhe a denúncia via Ouvidoria ou WhatsApp da Fiscalização.

14. Como consultar um protocolo?

Acesse o site e clique em “Protocolo” com seu número de solicitação.

15. Qual o prazo de resposta da Ouvidoria?

Até 20 dias corridos, prorrogáveis por 10 dias com justificativa, conforme a Lei nº 13.460/2017.

16. Quais serviços estão disponíveis online?

Guia de IPTU, certidões, Ouvidoria, ISSQN, agendamentos, acompanhamento de protocolos e acesso a informações públicas, entre outros.

## **12. ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO: COMO PROCEDER SE NÃO ENCONTRAR O SERVIÇO QUE PROCURA**

---

A Prefeitura de Araxá se compromete em oferecer ao cidadão acesso facilitado, organizado e transparente aos serviços públicos municipais. Esta Carta reúne as principais informações sobre cada secretaria, seus departamentos, serviços, prazos e formas de atendimento.

Contudo, reconhecendo a complexidade da estrutura administrativa e a variedade de solicitações cotidianas, pode haver casos em que o cidadão não encontre nesta Carta informações específicas sobre o serviço desejado.

**O que fazer nesses casos? Se isso acontecer, o cidadão poderá:**

- Procurar diretamente o departamento da secretaria mais relacionada à sua demanda, de acordo com as áreas temáticas descritas nesta Carta;
- Consultar a estrutura organizacional do município para identificar o setor responsável;
- Utilizar os canais oficiais da Ouvidoria Pública Municipal, que está preparada para receber dúvidas e solicitações, encaminhar o pedido ao setor correto e acompanhar o retorno da demanda.

**Canais disponíveis para orientação e encaminhamento:**

Ouvidoria Municipal:

E-mail: [ouvidoria@araxa.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@araxa.mg.gov.br)

WhatsApp: (34) 9 9257-0900

Telefone: (34) 2022-0817

Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>

Telefone geral da Prefeitura: (34) 2022-0700

Atendimento Presencial: Centro Administrativo — Av. Rosália Isaura Araújo, 275.

## 13. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO – ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA

---

A estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Araxá foi reorganizada pela Lei nº 8.350, de 14 de abril de 2025, aprovada pela Câmara Municipal e sancionada pelo Prefeito. A norma estabelece os órgãos, departamentos, divisões e setores da Administração Direta, com o objetivo de aprimorar a gestão pública, fortalecer a governança e ampliar a eficiência institucional.

### **Abaixo está a divisão orgânica oficial da estrutura da Administração Municipal:**

#### A) GABINETE DO PREFEITO

1. Departamento de Comunicação Social; 1.1 Divisão de Marketing; 2. Departamento de Relações Interinstitucionais; 3. Departamento de Controle de Procedimentos; 4. Departamento de Administração; 4.1 Setor Administrativo.

#### B) GABINETE DO VICE-PREFEITO

1. Departamento de Comunicação Interna; 2. Departamento de Relações Institucionais.

#### C) CONTROLADORIA GERAL

1. Departamento de Controle dos Órgãos e Entidades da Administração Pública; 2. Departamento de Compliance; 3. Departamento de Gestão da Controladoria Interna; 3.1 Divisão de Controle de Procedimentos Licitatórios e Administrativos; 4. Departamento de Controle Patrimônio Público; 4.1 Divisão de Cadastro e Controle do Patrimônio Público; 5. Departamento de Controle de Convênios; 6. Ouvidoria Pública Municipal.

#### D) PROCURADORIA GERAL

1. Departamento de Consultas Administrativas; 2. Departamento de Redação de Atos Normativos; 3. Departamento de Processos Administrativos; 4. Departamento de Processos Judiciais; 5. Departamento Administrativo e respectivas divisões e setores de apoio.

#### E) SECRETARIA DE GOVERNO

Departamentos de controle de atendimentos, publicidade institucional, gestão do almoxarifado central, relações intersetoriais e políticas, manutenção do Centro Administrativo e controle de aquisições.

#### F) SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E PLANEJAMENTO

Departamentos financeiro, contabilidade, tributação e arrecadação, planejamento orçamentário, cadastro tributário e fazenda, com suas divisões de apoio, fiscalização e controle.

#### G) SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Departamentos de recursos humanos, projetos pedagógicos, compras e distribuição, prestação de contas, convênios, ensino infantil, ensino fundamental, educação de jovens e adultos e educação especial inclusiva.

**H) SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Departamentos de desenvolvimento econômico e industrial, projetos de incentivo à indústria, informações institucionais, empregabilidade e apoio ao comércio.

**I) SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS**

Departamentos de projetos de arquitetura e engenharia, obras, fiscalização, documentação, topografia, informações e acompanhamento de serviços de pavimentação e infraestrutura.

**J) SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS**

Departamentos e divisões responsáveis por limpeza urbana, transporte, gestão de frotas, manutenção predial, iluminação pública, coleta de resíduos, pátio de operações, terminal rodoviário, veículos, máquinas e almoxarifado.

**K) SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Departamentos de vigilância em saúde, gestão médica, compras, serviços gerais de saúde, atenção primária, saúde mental, odontologia, TFD, atendimento à zona rural, Ouvidoria do SUS Municipal, comunicação da Ouvidoria, auditoria, planejamento, obras, projetos, contabilidade, finanças e recursos humanos.

**L) SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Departamentos de projetos sociais, administração, tecnologia, inovação e informação, atendimento ao cidadão, conselhos municipais, cadastro habitacional, programas sociais, convênios, proteção social básica e especial, recursos humanos e projetos habitacionais.

**M) SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E PECUÁRIA**

Departamentos de manutenção de estradas vicinais, projetos e apoio administrativo, apoio ao pequeno produtor rural, agropecuária, agronegócio e fomento à agropecuária.

**N) SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Departamentos de mobilidade urbana, trânsito e transporte, educação de trânsito, fiscalização e operação de trânsito, transporte coletivo urbano, veículos de aplicativos, guarda patrimonial, comunicação institucional, gestão e orçamento, convênios, engenharia e sinalização.

**O) SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES**

Departamentos de gestão integrada das atividades esportivas, incentivo a projetos desportivos, comunicação esportiva, apoio administrativo, eventos esportivos, esporte inclusivo, esporte amador, esporte especializado, esporte de formação escolar e atividades esportivas em ginásios, praças e parques.

**P) SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE**

1. Departamento de Licenciamento e Controle Ambiental; 2. Departamento de Gestão Municipal do Plano de ESG — Ambiental, Social e Governança.

**Q) SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO**

Departamentos de gestão do patrimônio público, cemitérios municipais, gestão de pessoas, coordenação das entidades públicas diretas e indiretas, licitação e compras e controle de pareceres em processos licitatórios.

**R) SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO**

Departamentos de projetos de turismo, turismo de eventos, convênios, atividades turísticas e fomento de espaços turísticos.

**S) SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**

Departamentos de projetos de inovação e tecnologia, gestão pública municipal digital e gestão da LGPD.

**T) ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E AUTARQUIAS**

1. Instituto de Previdência Municipal de Araxá — IPREMA; 2. Fundação Cultural Calmon Barreto — FCCB; 3. Instituto de Planejamento e Desenvolvimento Sustentável de Araxá — IPDSA; 4. Fundação da Criança e do Adolescente de Araxá — FCAA.

## 14. NOSSO COMPROMISSO

---

Mesmo que sua solicitação não esteja descrita em detalhes nesta Carta, nenhuma demanda deixará de ser acolhida, analisada e respondida. A Prefeitura de Araxá garante o direito de todo cidadão à informação clara, ao atendimento humanizado e à prestação eficiente de serviços públicos.

A gestão municipal reafirma seu compromisso com foco no cidadão, ética, integridade, transparência, inovação, participação social, valorização do servidor público, humanização e resultados, em conformidade com as diretrizes do Plano Estratégico Institucional.

## 15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Araxá é mais que um documento: é um compromisso firmado com cada cidadão. Uma cidade mais eficiente, democrática e inovadora se constrói com informação acessível, serviços qualificados, participação social e respeito no atendimento.

O documento é atualizado anualmente e está disponível em versão digital para facilitar o acesso da população.

Departamento de Comunicação e Marketing  
Controladoria-Geral do Município de Araxá