CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeitura Municipal de Dores de Guanhães - MG

SUMÁRIO

- APRESENTAÇÃO ----------03 e 04
- SERVIÇOS OFERECIDO E SUAS RESPECTIVAS SECRETARIAS----------05
- OUVIDORIA ----------05
- SECRETARIA DE EDUCAÇÃO ----------06 a12
- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CRAS ----------13 a 15
- SAMA-SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE AGUA ----------16 a 24
- SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO ----------25 a 26
- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA /TRIBUTAÇÃO----------27 a 40
- SECETARIA MUNICIPAL DE OBRAS ----------41 a 47
- SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRONEGÓCIOS ----------48 a 50

MAIS INFORMAÇÕES: ----------51 a 54

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO

Apresentação

Carta de Serviços aos usuários da Prefeitura Municipal de Dores de Guanhães – MG é um informativo contemplado no canal da ouvidoria, contendo informações dos setores e/ou secretarias do Município, estabelecendo uma permanente integração com a comunidade.

A carta de serviços ao usuário está estabelecida no art. 7º da Lei Federal nº:13.460/2017 e no Decreto Municipal nº47/2019 do Município de Dores de Guanhães, dispondo no âmbito do Município os procedimentos para participação, proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indiretamente.

Na Carta de Serviços são discriminados os serviços ofertados à população em diversas áreas, e as formas de acesso a esses serviços, de forma a manter os padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao público.

Esta Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela Prefeitura Municipal de Dores de Guanhães à sociedade, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência desta administração pública, aos atendimentos disponibilizados aos cidadãos.

O objetivo dessa "carta de serviços" é facilitar o acesso as informações para a população.

A seguir :

Identificação do setor e seu objetivo;

Tipos de serviços oferecidos a população através deste setor;

Prazos de resposta ao cidadão;

Documentação necessária para solicitação do serviço e

Meios de atendimento deste serviço disponibilizado para a população;

SERVIÇOS OFERECIDOS A POPULAÇÃO E SUAS RESPECTIVAS SECRETARIAS

Ouvidoria: É o canal de atendimento ao cidadão com o objetivo de ligar os usuários a Administração Pública, pois através deste canal os usuários dos serviços públicos poderão se conhecer e manifestar em relação aos serviços prestados pela Administração.

Serviço oferecido ao cidadão	Prazo de resposta ao cidadão	Forma de atendimento do serviço
Receber elogio, reclamação, sugestão, denuncia e solicitação referente aos serviços prestados pela Administração a população.	Até 30 dias de acordo com a demanda do setor. Obs: É necessário CPF, Nome e sobrenome	Presencial (Rua castro Alves nº29 centro – Dores de Guanhães-MG) **Site:** www.doresdeguanhaes.mg.gov.br/formulário-atendimento-ouvidoria

Secretaria Municipal de Educação: É o órgão responsável por estabelecer mecanismos que garantam a qualidade do ensino público municipal. Esta secretaria tem como viés norteadores um saber reflexivo e a produção do conhecimento científico dentro dos padrões nacionais de qualidade, garantindo os direitos de aprendizagem, incentivando a participação e o protagonismo da rede em atividades acadêmicas.

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
MATRÍCULAS; CRECHE, ED. INFANTIL, ENS.FUNDAMENTAL ANOS INICIAIS	Um dos processos mais importantes para uma escola é a campanha de matrículas. Existem muitos aspectos envolvidos, como o número de turmas por ano e o número de alunos por turma.	16 de dezembro a 30 de março. Durante o ano letivo de acordo com transferências de outras escolas mediante Declarações/ ou históricos .	Certidão de Nascimento, CPF caso possua, Comprovante de residência, Cartão de Vacina, Cartão do SUS, Comprovante do responsável,	Presencial no endereço da Secretaria Municipal de Educação

Secretaria Municipal de Educação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
FICHA INDIVIDUAL	A ficha de Acompanhamento Individual do aluno é um instrumento de registro onde podemos verificar e avaliar de forma individual, contínua e diária, a evolução da aprendizagem.	Durante todo o ano letivo.	Documentos Pessoais do requerente. Certidão de nascimento.	Presencial no endereço da Secretaria de Educação/ ou por tel: (33) 3426-1437

Secretaria Municipal de Educação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
HISTÓRICO ESCOLAR	O histórico é o documento da vida escolar do aluno, indispensável para quem objetiva a continuidade dos estudos ou necessita apresentá-lo no trabalho. Este documento é preenchido integralmente pela instituição de ensino em caso de transferência ou de conclusão de curso, sendo cópia fiel dos Relatórios Finais. Deve ser preenchido em duas vias, devidamente datado e assinado pelo Secretário Escolar e Diretor da unidade escolar, com seus respectivos carimbos, sendo uma via entregue ao aluno (no ato de transferência ou conclusão do Ensino Fundamental) e a outra arquivada nos seus assentamentos.	Até trinta dias a partir da emissão de Declaração Escolar.	Documentos Pessoais do requerente, Certidão de Nascimento do aluno e declaração escolar.	Presencial na Secretaria de Educação/ ou por tel (33) 3426-1437

Secretaria Municipal de Educação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
DECLARAÇÃO ESCOLAR	Declaração é o instrumento em que se afirma a existência ou inexistência de um estado, direito ou fato. Estrutura: Cabeçalho Título Texto Finalidade Local e data Assinatura sobre carimbo.	No ato porém depende da demanda do setor	Documentos Pessoais do requerente. Certidão de Nascimento e Pasta Individual do Aluno.	Presencial no endereço da Secretaria de Educação/ ou por tel: (33) 3426-1437

Secretaria Municipal de Educação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
COMPROVANTE ESCOLAR PARA FINS DE APOSENTADORIA RURAL	É uma cópia do livro de matrícula, onde contém informações de identificação do aluno, série, turno, data de nascimento, filiação e profissão dos pais.	De 8 a 15 dias de acordo com a demanda do setor	Documentos Pessoais do requerente e nome dos filhos.	Presencial no endereço da Secretaria de Educação/ou por tel: (33) 3426-1437

Secretaria Municipal de Educação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
BOLETIM ESCOLAR	O boletim escolar é um documento não oficial que permite o acompanhamento do desempenho escolar do aluno, referente a notas e frequência, durante cada período do ano letivo.	No ato.(O lançamento das informações e feito bimestralmente).	Documentos Pessoais do requerente Certidão de nascimento do aluno.	Presencial no endereço da Secretaria de Educação/ ou por tel: (33) 3426-1437

Secretaria Municipal de Educação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO PARA	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
PROJETO PRESENÇA	Sistema Presença de Acompanhamento da Frequência Escolar é um programa onde é lançado bimestralmente a presença do aluno beneficiado, onde faltas escolares pode levar ao corte do benefício do Programa Bolsa Família.	No ato. (O lançamento das informações é feito bimestralmente e é retirado diretamente do sistema.)	Documentos Pessoais do requerente, Certidão de nascimento do aluno.	Presencial no endereço da Secretaria de Educação/ ou por tel: (33) 3426-1437

Secretaria Municipal de Assistência Social: Órgão responsável por planejar, coordenar e desenvolver os serviços de assistência social do Município que desenvolve um conjunto de ações direcionadas ao atendimento de famílias e indivíduos, visando o acesso aos direitos sociais, proporcionando melhorias nas condições de vida da população.

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO BENEFICIO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
Benefícios Eventuais como: **1**.Auxílio alimentação, (cesta básica), **2**.Auxílio funeral, **3.**Auxilio Natalidade, **4.** Aluguel Social **5.** Transporte para realizar perícias INSS.	1. verificar se o solicitante ou a família, estão inseridos no CADUNICO, se não orientar para efetuar o cadastro e obter o número do NIS. 2. realizar visita técnica para verificar informações e elaborar o Relatório Social, que vai informar se o usuário preenche os requisitos legais para obtenção do benefício.	Imediata Conforme demanda de atendimento no CRAS)	Preencher o requerimento próprio de Benefício Eventual no CRAS, apresentando os seguintes documentos: 1.Número do NIS, 2.Comprovante de residência atual, 3.Comprovante de renda de todos os membros da família 4.Carteira de Identidade 5.CPF	Atendimento presencial na Secretaria de Assistência Social.

Secretaria Municipal de Assistência Social

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS BENEFICIO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Programa Melhoria Habitacional (Doação de materiais de construção**)**	1. verificar se o solicitante ou a família, estão inseridos no CADUNICO, se não orientar para efetuar o cadastro e obter o número do NIS. 2. realizar visita técnica para verificar informações e elaborar o Relatório Social, que vai informar se o usuário preenche os requisitos legais para obtenção do benefício.	Conforme cronograma de visitas técnicas da SMAS e da Secretaria de Obras Acompanhamento e orientação técnica,	Preencher o requerimento próprio de Benefício Eventual no CRAS, apresentando os seguintes documentos: 1.Número do NIS 2.Comprovante de residência atual, 3.Comprovante de renda de todos os membros da família 4.Carteira de Identidade 5.CPF	Atendimento presencial na Secretaria de Assistência Social/ CRAS

Secretaria Municipal de Assistência Social

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Cadastro Único CADUNICO (Cadastro de usuários para obtenção de benefícios sociais, com o número do NIS)	Todos procedimentos são efetuados via sistema informatizado no Ministério do Desenvolvimento Social, que informa o número do NIS.	imediata conforme demanda de atendimento no CRAS.	Preencher cadastro do sistema informatizado do governo federal, apresentando os seguintes documentos de todas as pessoas que moram na casa; 1.CPF, 2.Título Eleitor, 3.Carteira de Trabalho, 4.Certidão nascimento ou Casamento, 5.Comprovante de renda, 6.Comprovante de endereço recente, 7.Declaração escolar (se tiver filhos na escola).	Atendimento presencial na Secretaria de Assistência Social/ CRAS

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água: Setor responsável por fazer o tratamento e a distribuição da água no município.

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
Ligação de água	Fazer requerimento de ligação de água no Escritório do SAMA .	Até 10 dias uteis dependendo da demanda do setor	Certidão de número (emitida na prefeitura), RG e CPF.	Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro ou pelo telefone (33) 3426-1338
Valor a ser pago pela primeira ligação: **R$150,00** referente ao hidrômetro **OBS: O valor pode ser parcelado em até 10 vezes.**				

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Desligamento á pedido	Fazer requerimento no Escritório do SAMA	1 dia útil dependendo da demanda do setor	Obs: Não há documentação necessária, qualquer pessoa consegue solicitar desde que a mesma saiba o endereço do local do desligamento por completo.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br
OBS: Valor a ser pago pelo desligamento : **R$15,00**				

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Religação de água	Fazer requerimento no Escritório do SAMA	2 dias úteis dependendo da demanda do setor	Obs: Não há documentação necessária, qualquer pessoa consegue solicitar desde que a mesma saiba o endereço completo do local para a religação.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br
OBS: Valor a ser pago pela religação: **R$15,00**				

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Padronização (Mudar o hidrômetro de lugar)	Fazer requerimento no Escritório do SAMA	Até 7 dias uteis dependendo da demanda do setor	Obs: Não há documentação necessária, qualquer pessoa consegue solicitar desde que a mesma saiba o endereço do local o qual será feita a mudança do mesmo.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br
OBS: Valor a ser pago pela mudança de local: **R$56,00**				

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
Pedido de 2º via de conta	Fazer requerimento no Escritório do SAMA	Imediato dependendo da demanda do SAMA	Não há documentação necessária, qualquer pessoa consegue solicitar desde que saiba os dados completo do imóvel/proprietário.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Transferência de Titularidade	Fazer requerimento no Escritório do SAMA; Preencher formulários de autorização e/ou solicitação de transferência;	Imediato dependendo da demanda deste setor	Cópias de RG, CPF e dependendo da situação, certidão de óbito.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Pesquisa de Vazamento e Aferição de Hidrômetro	Fazer requerimento no Escritório do SAMA	7 dias úteis dependendo da demanda do setor	Não há documentação necessária, qualquer pessoa consegue requerer desde que saiba os dados completo do imóvel/proprietário.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Parcelamento de Débitos	Fazer requerimento no Escritório do SAMA.	Imediato dependendo da demanda do SAMA	Não há documentação necessária. **Porém:** O parcelamento só pode ser feito pelo proprietário do imóvel e não pode haver parcelamentos anteriores em aberto.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br

SAMA- Sistema de Abastecimento de Água

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
Requerimento de Tarifa Social	Fazer requerimento no escritório do SAMA	Imediato dependendo da demanda do setor	Cópias de comprovante de renda, RG e CPF de todos os moradores da casa.	No Escritório do SAMA, situado a Rua Cassimiro de Abreu, 35 – Centro, pelo telefone (33) 3426-1338 ou pelo email sama@doresdeguanhaes.mg.gov.br
OBS: A documentação apresentada para o referido requerimento será enviada pelo SAMA ao CRAS, para avaliação.				

- ***Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Coordenação:*** Órgão responsável por estudar, formular diretrizes, orientar normativamente, planejar, coordenar e controlar os assuntos concernentes ao pessoal da administração pública direta, aos serviços gerais, à modernização administrativa e aos serviços de processamento de dados entre outros.

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
Certidão Declaração de contagem de tempo de serviço aos servidores e ex - servidores da Prefeitura Municipal.	Fazer Requerimento no Departamento de Recursos Humanos	Prazo de 15 dias dependendo da demanda do setor	CPF, RG, título eleitoral, nº de PIS e Endereço completo do requerente	Presencial no Departamento de RH, no prédio da Prefeitura. Pelo telefone: (33)3426-1210 ou através e-mail: recursoshumanos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Coordenação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Alistamento Militar **1ª ou 2ª via**	Jovens do sexo masculino no ano que completa 18 anos de idade.	Prazo de 08 dias depende ndo da demanda do setor	CPF, RG e Comprovante de Endereço.	Setor de Administração no end. da Prefeitura ou pelo Site: www.alistamento.eb.mil.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação: A Secretaria Municipal de Fazenda é o Órgão responsável por planejar, coordenar e executar as atividades referentes à arrecadação das rendas, de lançamento, arrecadação e fiscalização de tributos e de registro dos atos e fatos de natureza contábil, financeira e patrimonial entre outros.

O Departamento de Tributos e Arrecadação é responsável por dirigir e executar a política tributária do Município obedecendo a legislação vigente que tem como objetivo efetuar os lançamentos, fiscalizar e controlar os recebimentos de impostos e taxas, bem como inscrever em Dívida Ativa os créditos oriundos de receitas tributárias ou não tributárias.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
CADASTRO DE EMPRESA	Obrigatoriedade imposta pela Legislação Tributária Municipal para o exercício de qualquer atividade econômica no Município. A inscrição no cadastro a que se refere será promovida pelo contribuinte ou responsável, ainda quando o seu titular seja imune ou isento do imposto.	15 dias de acordo com a demanda do setor	CNPJ Contrato social RG do proprietário CPF Carteira de identidade dos sócios (se houver) Medidas da área a ser utilizada.	Presencial (sede da prefeitura) ou pelo E-mail: tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
CADASTRO DE EMPRESA	Obrigatoriedade imposta pela Legislação Tributária Municipal para o exercício de qualquer atividade econômica no Município. A inscrição no cadastro a que se refere será promovida pelo contribuinte ou responsável, ainda quando o seu titular seja imune ou isento do imposto.	15 dias úteis após a entrega do requerimento	CNPJ Contrato social RG do proprietário CPF Carteira de identidade dos sócios (se houver) Medidas da área a ser utilizada.	Presencial (sede da Prefeitura) E-mail (tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
EMISSÃO DE ALVARA DE FUNCIONAMENTO	O alvará de funcionamento é um documento que atua como uma autorização para que a empresa possa exercer suas atividades. Todos os tipos de empresas, como estabelecimentos comerciais, industrias ou prestadores de serviços, necessitam de um alvará para atuar.	15 dias úteis após a entrega do requerimento, dependendo da demanda do setor	Requerimento assinado pelo proprietário do estabelecimento contendo dados da empesa (nome endereço, CNPJ)	Presencial (sede da Prefeitura) ou E-mail: tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
EMISSÃO DE ALVARA EVENTUAL	O alvará Eventual é um documento obrigatório por lei, que fornece ao produtor a licença necessária para a realização de qualquer evento. Ele garante, após supervisão e autorização, a segurança necessária do ambiente onde a produção será realizada. A licença para a publicidade será válida pelo período constante do Alvará.	15 dias úteis após a entrega do requerimento	Requerimento contendo CPF, endereço, nome completo e assinado pelo responsável do evento.	Presencial (sede da prefeitura) E-mail: tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	COMO É FEITA A SOLICITAÇÃO
Alvará para MEI	Para quem é Microempreendedor, um alvará é emitido após a realização do cadastro e entrega do requerimento, de forma gratuito. Será necessário os mesmo procedimentos para emissão do alvará de funcionamento e localização/eventual.	15 dias úteis após a entrega do requerimento dependendo da demanda do setor	Requerimento assinado pelo proprietário do estabelecimento contendo dados da empesa (nome endereço, CNPJ)	Presencial (sede da prefeitura) ou pelo E-mail: tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
EMISSÃO DE NOTA FISCAL AVULSA	Documento Fiscal avulso para descrição de serviços e respectivos preços, destinado a prestadores de serviços, conforme abaixo: Empresa cujo ato constitutivo não conste a prestação de serviços como objeto social. Pessoa física inscrita na condição de autônomo. Empresas enquadradas no regime de estimativa. Pessoas físicas ou jurídicas que gozem de isenção ou imunidade.	15 dias uteis após a entrega do requerimento	CPF pessoa física CNPJ pessoa jurídica Requerimento contendo dados da nota.	Presencial (sede da prefeitura municipal) ou E-mail: tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
Emissão de AIDF (Autorização de impressão de documentos fiscais**)**	A AIDF é uma "Autorização para Impressão de Documentos Fiscais", também considerada documento fiscal nos termos da legislação, fornecida ao contribuinte requerente inscrito no Cadastro de Contribuintes do ICMS, autorizando a confecção dos documentos fiscais relacionados na solicitação, por Estabelecimento Gráfico também indicado.	15 dias uteis após a entrega do requerimento dependendo da demanda do setor	Bloco de notas antigo (se houver) Requerimento contendo dados do contribuinte e quantidade de notas.	Presencial (sede da prefeitura)

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
IPTU	Imposto Predial e Território Urbano, imposto, de competência dos Municípios, sobre a propriedade predial e territorial urbana tem como fato gerador a propriedade, o domínio útil ou a posse de bem imóvel por natureza ou por acessão física, como definido na lei civil, localizado na zona urbana do Município. O fato gerador do imposto ocorre anualmente, no dia primeiro de janeiro.	O IPTU é calculado anualmente sendo entregue entre os meses de junho á agosto.	Cadastro do imóvel(escritura)	Presencial (sede da prefeitura)

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
ISSQN	O Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal, tem como fato gerador a prestação de serviços constantes da lista anexa à Lei Complementar 116/2003, ainda que esses não se constituam como atividade preponderante do prestador.	15 dias uteis dependendo da demanda do setor	Nota fiscal	Presencial (sede da prefeitura) E-mail tributos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITA ÇÃO
ITBI	Imposto sobre Transação Inter vivos de Bens Imóveis: É pago por quem vende terrenos e construções sobre o valor da transação. O ITBI é pago no município onde está localizado o bem, é calculado sobre o de acordo com a legislação municipal. A transmissão da propriedade do bem só ocorre depois do registro no cartório de registro de imóveis e esse registro só é feito mediante comprovação de pagamento do ITBI	15 dias úteis depende ndo da demanda do setor	Guia de informações-ITBI	Presencial (sede da prefeitura) ou E-mail tributos @dores de guanhaes.mg. gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
CND	A certidão negativa de debito é um documento emitido pelo município cujo objetivo é mostrar que uma pessoa, física ou jurídica, não possui débitos ou pendências, com o município.	10 dias após a entrega do requerimento dependendo da demanda do setor	Ser cadastrado no Município se não apresentar CPF e Comprovante de Endereço	Presencial (sede da prefeitura) ou E-mail tibutos@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

A seguir:

Listagem dos serviços o qual inclui taxas.

Observação:

Os valores referente a estes serviços, são calculados diretamente no setor de tributação, pois necessitam-se do código tributário municipal de cada empresa .

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

Taxas diversas: É um tributo cobrado pelo município devido ao exercício do seu poder de polícia e a utilização efetiva ou potencial de serviço público específico e divisível. Qualquer pessoa que necessita da permissão do município para alguma ação, ou sofre controle dos seus atos e fatos ou utiliza os serviços prestados pelo município deve pagar algum tipo de taxa. As taxas são aplicadas na manutenção dos serviços prestados e na fiscalização e controle das atividades permitidas.

Taxas cobradas pelo município:	Taxa para Alvara de licença e funcionamento Taxa para Alvara eventual Taxa de serviços diversos Taxa para fiscalização sanitária Taxas pela utilização de serviços públicos	Taxas de ocupação de solo Taxa Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU Taxa serviços de qualquer natureza – ISS Taxa sobre imposto sobre transmissão de bens e imóveis-ITBI

Secretaria Municipal de Fazenda /Setor de Tributação

Demais Informações:		
Inscrição em Dívida Ativa	A inscrição do crédito em Dívida Ativa ocorre quando o contribuinte não quita os tributos, multas e demais débitos devidos ao Município. Os tributos são divididos em impostos, Os impostos municipais são três: Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) e Imposto de Transmissão de Bens Imóveis Inter vivos (ITBI-).	**Principais etapas do processo da dívida ativa:** Lançamento da dívida ativa (inclusão, alteração e cancelamento) Manutenção do cadastro de processos (Selecionar débitos, calcular, gerar guias, simular, gravar, emitir termo de parcelamento) Emitir notificação

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO: Órgão responsável por implantar programas de obras municipais de engenharia, nas áreas de Edificação, Pavimentação, Saneamento e Iluminação Pública, com qualidade, custos e prazos adequados, contribuindo para o bem-estar da população. Secretaria responsável por fiscalizar as atividades concernentes à manutenção de estradas e caminhos municipais e da política municipal de trânsito.

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
ABERTURA DE VIA/VIELA	Programação e execução. Mão de obra-própria	20 DIAS (podendo variar de acordo com a disponibilidade da mão de obra)	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço)	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
CAPINA EM VIAS PÚBLICAS	Programação e execução Mão de obra-própria	90 dias(varia de acordo com a disponibilida de da mão de obra)	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
CERTIDÃO DE NUMERAÇÃO	Vistoria no local e após emissão da certidão	1 dia (varia de acordo com as informações repassadas pelo solicitante)	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço e referência do poste).	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO	DOCUMENTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
ENCASCALHAMENTO DE ESTRADAS	Programação e execução Mão de obra-própria Rota escolar	20 dias (varia de acordo com a disponibilidade da máquina e o material)	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
LIMPEZA DE BUEIRO	Vistoria, Programação e execução. Mão de obra-própria	7 dias(varia de acordo com a disponibilidade da mão de obra)	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
SEPULTAMENTO	Solicitação e execução	1 dia dependendo da demanda do setor	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço). Cópia da certidão de óbito	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTE E URBANISMO

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA	Programação e execução.	48 horas dependendo da demanda do setor	Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço e referência do poste).	E-MAIL: obras@doresdeguanhaes.mg.gov.br Telefone: (33) 3426-1210 ou Presencialmente na secretaria de obras/ End: Prefeitura

Secretaria Municipal de Agronegócios: *Órgão responsável por prestar apoio e assistência técnica aos produtores do município.*

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Aração, Silagem e patrulha agrícola	Implemento da prefeitura	Depende da demanda do município geralmente ocorre na época próxima ao plantio	Inscrição presencial; RG; CPF.	Seg. a Sexta feira na Secretaria de Agronegócios/ prefeitura Municipal de Dores de Guanhães De 8 h as 17 h

Secretaria Municipal de Agronegócios

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Doação de mudas, sementes e insumos agrícolas	Doação de mudas para plantio	Depende da demanda do município geralmente ocorre na época próxima ao plantio	Inscrição presencial; RG; CPF.	Presencial na secretaria de Agronegócios no end. Da prefeitura, de Seg. a Sexta de 8 h as 17 h

Secretaria Municipal de Agronegócios

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA execução	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Torneio Leiteiro	Evento o qual os candidatos concorrem de acordo com a qualificação adquirida dentro do período de execução do evento	Anualmente de acordo ao cronograma da sec. De Agronegócio.	Inscrição presencial; RG; CPF.	Presencial na secretaria de Agronegócios de Seg. a Sexta de 8 h as 17 h

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO, CULTURA, ESPORTE LAZER E TURISMO: É o órgão responsável por planejar, coordenar e executar as políticas municipais de recreação, desporto e lazer.

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA RESPOSTA	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Empréstimo de equipamento de som e dos espaços público para realização de eventos sem fins lucrativos.	Requerimento feito presencial com analise pelo setor para resposta ao requerente.	Imediata.	Apresentação de cópia do RG, CPF e comprovante de residência.	Presencial no endereço da Prefeitura Rua castro Alves, nº 29 centro

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO, CULTURA, ESPORTE LAZER E TURISMO:

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA execução	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Realização e apoio de eventos esportivos como intuito de promover o esporte amador no Município.	Requerimento feito presencial com analise pelo setor para resposta ao requerente.	Imediata dependendo do contato do requerente	Apresentação de cronograma com data e local do torneio, campeonato ou outro tipo de atividade e os documentos do participantes.	Presencial no endereço da Prefeitura Rua castro Alves, nº 29 centro

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO, CULTURA, ESPORTE LAZER E TURISMO:

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA execução	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Incentivo ao turismo local como forma de atrair turismo e renda para o Município.	Solicitação de informações junto a Secretaria de Cultura e resposta ao mesmo pela própria.	Até 5 dias uteis dependendo do contato do requerente	Não há requisito, haja vista que os locais de visitação turística é publica.	Presencial no endereço da Prefeitura Rua castro Alves, nº 29 centro. Pelo email: culturaeturismo@doresdeguanhaes.mg.gov.br Ou tel: (33)3426-1210

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO, CULTURA, ESPORTE LAZER E TURISMO:

TIPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZO PARA execução	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	SOLICITAÇÃO
Incentivo à cultura local e proteção dos bens patrimoniais/culturais	Solicitação de informações junto a Secretaria pelo turista em potencial e resposta ao mesmo pela própria.	Até 5 dias uteis dependendo do contato do requerente	Não há requisito, haja vista que os locais de visitação é publica.	Presencial no endereço da Prefeitura Rua castro Alves, nº 29 centro. Pelo email: culturaeturismo@doresdeguanhaes.mg.gov.br Ou tel: (33)3426-1210

Mais informações:

- **Controladoria Geral do Município:** É o órgão central de controle interno no âmbito da Prefeitura Municipal de Dores de Guanhães dotada de autonomia funcional. A controladoria também recebe denúncias relacionadas a eventuais irregularidades cometidas por servidores municipais e apoia às atividades de controle externo no exercício da sua missão institucional.

- Denúncias, reclamações, críticas, sugestões ou elogios - acesse o canal de **Ouvidoria do Município:** http://doresdeguanhaes.mg.gov.br/ouvidoria/ (Canal específico para manifestações sobre a prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, com base na Lei 13.460/2017 e no Decreto Municipal 47/2019).

- Denúncia sobre Patrimônio Cultural**:** acesse o site deste município na guia **Cidade**, opção denúncia de patrimônio cultural e manifeste-se através do link **:** http://doresdeguanhaes.mg.gov.br/denuncia-sobre-patrimonio-cultural/ (Canal específico para manifestações sobre denúncias de patrimônio cultural).

- Solicitação de acesso à informação – acesse o **e-SIC no Portal da Transparência**: http://lai.memory.com.br/esic (O sistema eletrônico de informação ao cidadão é o canal específico para atender aos pedidos baseados na LAI – Lei Federal 12.527/2011 e Lei Municipal 314/2016).

Denúncias de irregularidades na administração pública estadual ou federal – acesse os seguintes sites:

- **Ministério Público do Estado:**

https://www.mpmg.mp.br/conheca-o-mpmg/ouvidoria/fale-conosco/

- **Tribunal de Contas do Estado:**

https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/

- **Controladoria-Geral do Estado:**

http://controladoriageral.mg.gov.br/cidadao/denuncias

- **Controladoria-Geral da União:**

https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria

OBS:(A Controladoria Municipal não tem competência legal para apurar denúncias que não envolvam recursos e/ou agentes públicos municipais)

Fale conosco:

- Endereço: *Rua Castro Alves, 29, Centro, Dores de Guanhães*
- Horários de funcionamento: *07:00hs às 11:00hs e 13:00hs às 17:00hs (2ª a 6ª feira)*
- Telefone: *(33) 3426-1210 / Ramal 218*
- E-mail(s): controladoria@doresdeguanhaes.mg.gov.br / controleinterno@doresdeguanhaes.mg.gov.br

Carta de Serviços do Município de Dores de Guanhães

Documento elaborado pela Ouvidoria Municipal de Dores de Guanhães

Responsável pela elaboração: Alessandra A. A. Silva
Ouvidora Municipal