



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM/MG

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretarias Municipais, prazos, canais e padrões de qualidade de atendimento

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017

Apresentação institucional:

Joel Teodoro da Silva

Ouvidor-Geral do Município de Santana da Vargem/MG

Santana da Vargem/MG

Maio de 2026



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

APRESENTAÇÃO

É com satisfação institucional que a Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG apresenta à Administração Pública Municipal, às Secretarias e ao cidadão santanense esta CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, instrumento de gestão pública previsto no artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

A elaboração deste documento é resultado de pesquisa técnica realizada no sítio eletrônico oficial do Município, da consolidação de informações sobre os serviços prestados pelas Secretarias e órgãos municipais e da sistematização de prazos, canais de atendimento e padrões de qualidade, em estrita observância à legislação federal aplicável.

A Ouvidoria-Geral, no exercício de suas atribuições legais e institucionais, atua como órgão de interlocução entre o cidadão e a Administração, recebendo, analisando e encaminhando manifestações na forma do artigo 9º da Lei nº 13.460/2017, e exercendo papel de articulação interna para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos prestados à população.

A presente Carta consolida, em um único documento, os elementos mínimos exigidos pelo § 1º do artigo 7º da referida Lei: serviços oferecidos, requisitos e documentos, etapas de processamento, prazos máximos, formas de prestação, locais de acesso, prazos da Ouvidoria e padrões de qualidade da prestação dos serviços.

Recomenda-se, para sua plena efetividade, que cada Secretaria proceda à validação dos prazos e fluxos aqui propostos, indicando ajustes pontuais que reflitam a realidade administrativa de sua pasta, bem como que o Senhor Prefeito Municipal proceda à edição do correspondente Decreto Municipal regulamentador, conferindo força normativa e segurança jurídica ao instrumento.

A Ouvidoria-Geral coloca-se à inteira disposição das Secretarias, dos órgãos da Administração e dos cidadãos para os esclarecimentos, ajustes e providências que se fizerem necessários, certa de que a publicação desta Carta representa avanço significativo no compromisso do Município com a transparência, a eficiência, a participação social e o respeito ao usuário dos serviços públicos.

Santana da Vargem/MG, 07 de maio de 2026.

JOEL TEODORO DA SILVA

Ouvidor-Geral do Município de Santana da Vargem/MG



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

NOTA METODOLÓGICA

Este documento foi elaborado a partir de pesquisa realizada no site oficial da Prefeitura Municipal de Santana da Vargem/MG (www.santanadavargem.mg.gov.br), especialmente nas páginas de Carta de Serviços, Contatos das Secretarias, páginas individuais das Secretarias, Fale Conosco, Cidadão Web, REURB e informações de atendimento da saúde, bem como na Lei Municipal nº 1.940/2025 e no Decreto Municipal nº 036/2025.

A consulta às páginas oficiais revelou divergências entre os dados de endereço, telefone e horário publicados na home, na página de contatos das Secretarias e na página da Ouvidoria. Esta Carta consolida tais informações em uma versão unificada, recomendando-se à Administração que promova a respectiva harmonização nas demais páginas do portal institucional, de forma a evitar desinformação ao usuário.

Em atendimento ao art. 7º, § 1º, IV, da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao art. 4º da Lei Municipal nº 1.940/2025, os prazos indicados nesta Carta são apresentados como prazos máximos administrativos, com indicação separada de prazo de resposta inicial e prazo máximo de conclusão, observada a possibilidade de prorrogação motivada quando houver dependência de vistoria, agenda externa ou complementação documental, hipótese em que o usuário será informado da nova previsão.

A Carta de Serviços ao Usuário deve ser clara, atualizada, acessível e mantida em local de fácil acesso no site institucional. Recomenda-se que cada Secretaria valide os dados de contato, horários, documentos exigidos, prazos e fluxos internos, evitando divergências entre a informação publicada e a prática administrativa, e indique formalmente o setor ou unidade responsável pela execução de cada serviço.

1. Finalidade e base legal

A presente Carta de Serviços tem por finalidade informar aos usuários os principais serviços oferecidos pela Administração Pública Municipal, as formas de acesso, os canais de atendimento, os prazos máximos e os compromissos de qualidade assumidos perante a população.

1.1. Base legal federal

A base legal principal é a Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. O art. 7º determina a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, contendo, no mínimo, os serviços oferecidos, requisitos e documentos, etapas de processamento, prazo máximo, forma de prestação e locais/formas para manifestações. A mesma lei exige padrões de qualidade, incluindo prioridades de atendimento, tempo de espera, canais de comunicação, procedimentos para resposta a manifestações e mecanismos de consulta do andamento.

Também devem ser observadas, conforme a natureza do serviço, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

13.709/2018), a Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021), as normas do SUS, SUAS, educação, licitações, tributação municipal e demais regulamentos específicos.

1.2. Base legal municipal específica

No âmbito do Município de Santana da Vargem, a presente Carta de Serviços observa, especialmente:

- Lei Municipal nº 1.940/2025, que institui a Ouvidoria-Geral do Município e dispõe sobre a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos municipais, revogando a Lei Municipal nº 1.698/2023, e detalhando as exigências do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 quanto a prioridades de atendimento, tempo de espera, canais de comunicação, procedimentos de resposta a manifestações, mecanismos de consulta de andamento, atualização periódica e divulgação permanente em sítio eletrônico.
- Decreto Municipal nº 036/2025, que dispõe sobre o governo digital no âmbito da Administração Municipal e determina a manutenção atualizada da Carta de Serviços, exige protocolo físico ou digital, padronização de formulários e redução de exigências documentais desnecessárias.
- Lei Orgânica do Município de Santana da Vargem e demais leis e decretos municipais aplicáveis a cada serviço específico.

2. Compromissos gerais de atendimento

- Atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, linguagem simples e presunção de boa-fé do usuário.
- Atendimento por ordem de chegada, ressalvadas as urgências, os agendamentos e as prioridades legais.
- Prioridade para idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com mobilidade reduzida e demais casos previstos em lei.
- Fornecimento de protocolo, recibo ou outra forma de comprovação sempre que houver solicitação formal.
- Disponibilização de informações sobre horário de funcionamento, local de atendimento, setor responsável, documentos exigidos e eventual taxa ou preço público.
- Proteção de dados pessoais e de informações sigilosas, com tratamento restrito aos fins públicos do serviço solicitado.
- Possibilidade de manifestação do usuário por reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou pedido de acesso à informação.
- Acompanhamento e avaliação periódica dos serviços, inclusive por pesquisa de satisfação e relatório de gestão da Ouvidoria, quando aplicável.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

3. Direitos e deveres do usuário

Em conformidade com os arts. 6º e 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, a presente Carta de Serviços reconhece e formaliza os direitos e deveres do usuário dos serviços públicos municipais, nos seguintes termos:

3.1. Direitos do usuário (art. 6º da Lei nº 13.460/2017)

- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos municipais.
- Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação.
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes em registros ou bancos de dados, observada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Proteção de suas informações pessoais e tratamento de dados restrito às finalidades do serviço solicitado.
- Atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e entidades envolvidos na prestação do serviço.
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso sobre os locais, formas, prazos, custos e procedimentos de cada serviço.
- Apresentação de manifestação à Ouvidoria-Geral por meio de reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou pedido de acesso à informação.

3.2. Deveres do usuário (art. 8º da Lei nº 13.460/2017)

- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé.
- Prestar as informações pertinentes ao serviço solicitado.
- Colaborar para a adequada prestação do serviço.
- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

4. Canais gerais de atendimento

Canal	Endereço / contato	Finalidade
Site oficial	www.santanadavargem.mg.gov.br	Acesso a notícias, publicações oficiais, Carta de Serviços, Cidadão Web, Fale Conosco, contatos e informações institucionais.
Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro, Santana da Vargem/MG, CEP 37.195-000	Atendimento geral, protocolo, Administração, Finanças, Governo, setores internos e encaminhamentos.
Telefone do Paço Municipal	(35) 3858-1072 e (35) 3858-1004	Informações gerais e encaminhamento ao setor competente.
WhatsApp Recepção	(35) 9 8402-8886	Informações iniciais e direcionamento ao setor responsável.
Fale Conosco / Ouvidoria-Geral	Formulário no site; ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br Ouvidor-Geral:	Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Canal	Endereço / contato	Finalidade
	Joel Teodoro da Silva, OAB/MG 91.763	dos serviços públicos municipais.
e-SIC	Sistema de Informação ao Cidadão, disponível no site municipal/Portal da Transparência	Pedidos de acesso à informação pública, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

5. Prazos máximos gerais

Os prazos abaixo são prazos máximos administrativos aplicáveis à generalidade dos serviços, ressalvadas as previsões específicas constantes do Capítulo 7 desta Carta. Para os serviços nominados, prevalecem os prazos próprios indicados em cada ficha. A inobservância dos prazos sem justa causa sujeita a Administração à apuração de responsabilidade, nos termos da Lei Municipal nº 1.940/2025.

Situação	Prazo máximo
Atendimento presencial comum	Tempo máximo de espera de até 20 minutos no horário de funcionamento, salvo aumento excepcional de demanda devidamente justificado.
Resposta inicial por e-mail, formulário ou WhatsApp institucional	Até 2 dias úteis, com confirmação de recebimento e indicação do setor competente.
Protocolo de requerimento simples	Imediato, no ato do atendimento, com entrega de número de protocolo ou comprovante físico/eletrônico.
Análise e conclusão de requerimento simples (sem diligência)	Até 5 dias úteis quando não depender de vistoria, parecer técnico, documento externo ou decisão superior.
Análise e conclusão de requerimento com diligência, vistoria ou parecer	Até 30 dias, prorrogável por igual período mediante decisão motivada e comunicação ao usuário da nova previsão.
Manifestações à Ouvidoria-Geral	Resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa, conforme art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 1.940/2025.
Pedido de acesso à informação (LAI)	Até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa, conforme art. 11 da Lei nº 12.527/2011.
Urgência, risco à saúde, defesa civil ou vulnerabilidade social grave	Atendimento imediato ou no mesmo dia útil, com registro e encaminhamento prioritário.

6. Canais por secretaria e unidade

Unidade	E-mail	Telefone / WhatsApp	Endereço	Horário
Paço Municipal (geral)	—	Tel: (35) 3858-1072 e (35) 3858-1004 WhatsApp Recepção: (35) 9 8402-8886	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Administração – SEMAD	administracao@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Finanças – SEFIN	fazenda@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento Jurídico	juridico@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Licitações	licitacao@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Compras	compras@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Unidade	E-mail	Telefone / WhatsApp	Endereço	Horário
Departamento de Engenharia	engenharia@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Tributos	trib@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Contabilidade	contabilidade@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Controle Interno	controleinterno@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Pessoal	pessoal@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Tecnologia e Inovação	ti@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Departamento de Prestação de Contas	p.contas@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Gabinete / Governo e Desenvolvimento Econômico – SEGOV	segov@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Assessoria de Imprensa	comunicacao@santanadavargem.mg.gov.br	Telefones do Paço Municipal	Praça Padre João Maciel Neiva, 15, Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Cultura, Esporte, Lazer e Turismo – SEMCELT	cultura@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8411-2732	Rua Gabriel José dos Reis, 560 – Centro (Estádio Municipal Hernani Pereira Scatolino)	Segunda a sexta, 07h às 16h
Desenvolvimento Social e Habitação – SEMDESH	acaosocial@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8408-4516 Habitação: (35) 9 8405-2365	Rua José Venâncio de Miranda, 371 – São Luiz	Segunda a sexta, 07h às 16h30
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social	cras@santanadavargem.mg.gov.br	Tel: (35) 3858-1424 WhatsApp: (35) 9 8403-7309 Serviço de Convivência: (35) 9 8404-3909 PSE: (35) 9 8407-3998	Rua Leda Vaz Tostes, 344 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h
Infraestrutura, Meio Ambiente e Agropecuária – SEMINFRA	obras@santanadavargem.mg.gov.br almoxarifado@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp Infraestrutura: (35) 9 8422-3860 WhatsApp Meio Ambiente: (35) 9 8435-1008 Almoxarifado: (35) 9 8421-8305 Cemitério Municipal: (35) 9 8422-1656	Rua Projetada 1 (referência trevo Santana x Três Pontas)	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h30 às 16h30
Saúde – SMS	saude@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8437-8896	Rua Maria Catarina da Silva, 27 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h
UBS Evaldo Campos Moura	centrodesaude@santanadavargem.mg.gov.br	Tel: (35) 3858-1717 WhatsApp Ambulância/UBS: (35) 9 8426-9670	Rua José Ávila, 22 – Centro	Domingo a sábado, 07h às 22h
Programa Saúde da Família – PSF	psf1@santanadavargem.mg.gov.br psf2@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8437-6124 PSF Odontologia: (35) 9 8437-8809	Rua Coronel Licas, 277 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h
Centro de Especialidades Médicas	—	WhatsApp: (35) 9 8429-2131	Travessa Antônio Geraldo, 45 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Unidade	E-mail	Telefone / WhatsApp	Endereço	Horário
"Juquinha do Bié"				
NASF – Núcleo de Apoio à Saúde da Família	nasfsantanadavargem@gmail.com	WhatsApp: (35) 9 8433-2089	Rua Coronel Licas, 268 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h
Centro Odontológico	—	WhatsApp: (35) 9 8433-2041	Rua José Teodoro da Silva, 151 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h
Divisão Vigilância em Saúde	—	WhatsApp: (35) 9 8437-0464	Rua João Vilela, 77 – Centro (junto ao Terminal Rodoviário)	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h
Farmácia Municipal	farmacia@santanadavargem.mg.gov.br	Tel: (35) 3858-1408 WhatsApp: (35) 9 8437-3253	Rua Coronel Licas, 317 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h às 16h
Laboratório Municipal	—	(35) 9 8429-7704	—	Segunda a sexta, conforme rotina laboratorial
Educação – SME (Centro Administrativo Dona Niná)	educacao@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8414-9418	Rua José Venâncio de Miranda, 371 – São Luiz	Segunda a sexta, 07h às 16h
E.M. Doralice Mendonça Reis	emdmr@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8417-3399	Rua Domingos Vieira de Lima, 375 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 17h
CMEI Dona Ate	crechedocevida@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp: (35) 9 8417-0542	Rua José Venâncio Miranda, 375 – São Luiz	Segunda a sexta, 07h às 17h
Conselho Tutelar	conselhotutelar@santanadavargem.mg.gov.br	Tel: (35) 3858-1429 Plantão 24h: (35) 9 8428-5760	Rua Luiz Furtado de Abreu, 216 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 11h e 12h30 às 16h30; plantão 24h
Junta Militar / Posto de Identificação / Vistoria Veicular	junta@santanadavargem.mg.gov.br	WhatsApp Polícia Civil: (35) 9 8423-6337 WhatsApp Polícia Militar: (35) 9 8433-4670 Tel PM: (35) 3858-1367	Rua José Teodoro da Silva, 94 – Centro	Segunda a sexta, 07h às 16h

7. Serviços por secretaria

7.1. Secretaria Municipal de Infraestrutura, Meio Ambiente e Agropecuária

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Coleta de lixo	Municípios residentes ou estabelecidos no perímetro de coleta urbano	Não há documentação prévia. Para comunicar falha de coleta: indicar rua, número, ponto de referência e foto, quando possível.	Resposta inicial: até 2 dias úteis. Conclusão: solução conforme rota e disponibilidade operacional, com previsão informada ao usuário.	Gratuito (custeio via tributos municipais)	WhatsApp Infraestrutura (35) 9 8422-3860; presencial na SEMINFRA; telefone geral. Setor responsável: Departamento de Limpeza Urbana.	Regularidade do cronograma, comunicação de alterações de rota, prioridade para riscos sanitários. Base legal: Lei nº 13.460/2017, art. 5º, I e V.
Iluminação pública	Municípios residentes ou estabelecidos no perímetro urbano e rural	Não há documentação prévia. Indicar rua, número, ponto de referência e poste, com foto quando possível.	Resposta inicial: até 2 dias úteis (triagem). Conclusão: até 10 dias úteis para manutenção, prorrogável conforme necessidade de material ou	Gratuito (custeio via Contribuição de Iluminação Pública – CIP)	WhatsApp Infraestrutura, presencial ou telefone. Setor responsável: Departamento de Manutenção/Iluminação Pública.	Segurança pública, registro da solicitação e retorno ao usuário em caso de impossibilidade técnica. Base legal: Lei nº 13.460/2017; CF, art. 30, V.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
			intervenção da concessionária, com comunicação ao usuário.			
Limpeza urbana (capina, roçada, varrição)	Municípios em geral	Não há documentação prévia. Indicar local e tipo de serviço.	Resposta inicial: até 5 dias úteis (vistoria). Conclusão: até 30 dias úteis, conforme cronograma, com priorização documentada.	Gratuito	WhatsApp, presencial ou telefone. Setor responsável: Departamento de Limpeza Urbana.	Priorização de áreas escolares, de saúde e de risco; inspeção pós-execução.
Serviços de meio ambiente (denúncias, vistorias, podas em área pública, orientações)	Municípios, produtores rurais, empresas e órgãos públicos	Identificação do solicitante; relato dos fatos; localização precisa; evidências (fotos), quando aplicável.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: vistoria em até 15 dias úteis; processo administrativo conforme complexidade, com comunicação periódica.	Gratuito (a denúncia/orientação não gera custo; eventuais licenças seguem tabela própria)	WhatsApp Meio Ambiente (35) 98435-1008; e-mail obras@santanadavargem.mg.gov.br; presencial. Setor responsável: Departamento de Meio Ambiente.	Fundamentação técnica das decisões, prioridade para risco ambiental, ciência ao denunciante. Base legal: Lei nº 6.938/1981; Política Municipal de Meio Ambiente.
Serviços de agricultura (estradas rurais, programas, apoio técnico)	Produtores rurais e comunidades rurais do Município	Identificação do produtor; localização; descrição da demanda. Para programas específicos, edital e cadastro próprios.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: conforme cronograma, disponibilidade de máquinas e período climático, com previsão informada.	Gratuito (programas com contrapartida possuem regras específicas e divulgadas no edital)	SEMINFRA / WhatsApp Infraestrutura, presencial ou telefone. Setor responsável: Departamento de Agropecuária.	Atendimento equitativo, registro da demanda, priorização técnica de acesso e segurança.
Obras públicas (manutenção, vistorias, reparos)	Municípios, comunidades e órgãos públicos	Identificação do solicitante; descrição da demanda; localização; fotos quando possível.	Resposta inicial: até 5 dias úteis (triagem). Conclusão: vistoria em até 10 dias úteis; execução conforme planejamento e disponibilidade orçamentária, com comunicação ao usuário.	Gratuito	SEMINFRA, e-mail obras, presencial ou telefone. Setor responsável: Departamento de Obras.	Transparência na fila de obras, segurança técnica, comunicação de impedimentos. Base legal: Lei nº 14.133/2021 quando aplicável.
Defesa Civil (risco, enxurrada, queda de árvore, deslizamento, dano estrutural)	Municípios em situação de risco ou emergência	Identificação do solicitante e descrição do risco; foto, quando possível.	Resposta inicial: imediata, no mesmo dia útil. Conclusão: conforme gravidade, com encaminhamento ao órgão competente (CEDEC/Bombeiros) quando ultrapassar a competência municipal.	Gratuito	Telefone geral, SEMINFRA, canais emergenciais (193 – CBMMG). Setor responsável: Coordenadoria Municipal de Defesa Civil (COMPDEC).	Prioridade absoluta para risco a vida, saúde, moradia e segurança. Base legal: Lei nº 12.608/2012 (Política Nacional de Proteção e Defesa Civil).



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

7.2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e responsável	setor	Padrão de qualidade / base legal
PAIF / atendimento socioassistencial	Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social	Documentos pessoais (RG, CPF), comprovante de residência, dados familiares e Cartão SUS, quando aplicável.	Resposta inicial: acolhimento preferencialmente no mesmo dia útil. Conclusão: estudo social em até 10 dias úteis, salvo urgência (atendimento imediato).	Gratuito	CRAS – Rua Leda Vaz Tostes, 344, Centro – (35) 3858-1424; SEMDESH – Rua José Venâncio Miranda, 371. Setor responsável: Equipe de Referência PAIF.		Escuta qualificada, sigilo, prioridade para vulnerabilidade grave, encaminhamento intersetorial. Base legal: Lei nº 8.742/1993 (LOAS); NOB-SUAS.
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)	Crianças, adolescentes, jovens e idosos conforme grupos definidos pelo SUAS	Documentos pessoais, comprovante de residência e ficha de inscrição. Famílias preferencialmente no CadÚnico.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 10 dias úteis ou conforme disponibilidade de vagas, com lista de espera publicada quando houver.	Gratuito	CRAS / SEMDESH. Setor responsável: Equipe técnica do SCFV.		Atendimento continuado, inclusivo, com registro de frequência. Base legal: Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.
Proteção Social Especial de Média Complexidade	Famílias e indivíduos com direitos violados (violência, abandono, situação de rua, negligência, exploração)	Encaminhamento de órgão competente (CRAS, Conselho Tutelar, MP, Judiciário) ou demanda espontânea com identificação básica.	Resposta inicial: imediata em caso de risco; até 5 dias úteis nos demais casos. Conclusão: conforme plano de acompanhamento individual ou familiar.	Gratuito	SEMDESH, CRAS, Conselho Tutelar (35) 3858-1429 / Plantão (35) 9 8428-5760, rede de proteção. Setor responsável: Equipe de Proteção Social Especial.		Sigilo, proteção integral, articulação em rede. Base legal: ECA; Estatuto do Idoso; LOAS.
Benefícios eventuais (cesta básica, auxílio funeral, auxílio natalidade, passagem)	Famílias em situação de vulnerabilidade, conforme critérios da Lei Municipal de regulamentação dos benefícios eventuais	Documentos pessoais; comprovante de residência; documentos comprobatórios da situação (atestado de óbito, declaração de nascido vivo etc.); avaliação socioeconômica.	Resposta inicial: imediata em casos urgentes (até 24/48h); até 5 dias úteis nos demais. Conclusão: imediata após documentação completa.	Gratuito ao beneficiário	SEMDESH / CRAS. Setor responsável: Coordenação dos Benefícios Eventuais.		Critérios objetivos, atendimento humanizado, registro da decisão e direito a recurso. Base legal: Resolução CNAS nº 39/2010; lei municipal específica.
Habitação de interesse social	Famílias com renda compatível com programas habitacionais federais, estaduais ou municipais	Documentos pessoais; comprovante de renda; comprovante de residência; documentos exigidos no edital específico.	Resposta inicial: até 5 dias úteis para conferência documental. Conclusão: conforme cronograma do programa habitacional ou edital correspondente, com divulgação pública dos critérios, classificação e etapas.	Conforme programa habitacional (FGTS, subsídio federal, contrapartida, etc.) – informações detalhadas no edital	SEMDESH, site oficial, publicações no Diário Oficial. Setor responsável: Departamento de Habitação.		Publicidade dos critérios, transparência na classificação, esclarecimentos ao interessado, direito a impugnação. Base legal: Lei nº 11.124/2005 (SNHIS); Lei nº 13.465/2017.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

7.3. Secretaria Municipal de Saúde

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e responsável	Padrão de qualidade / base legal
Atenção básica / PSF	Municípios em geral, com adscrição territorial à equipe de Estratégia de Saúde da Família	Documento pessoal, Cartão SUS e comprovante de residência (quando solicitado).	Resposta inicial: acolhimento no mesmo dia útil. Conclusão: consulta conforme agenda e classificação de risco; casos prioritários têm atendimento imediato.	Gratuito (SUS)	PSF – Rua Coronel Licas, 277 – Centro – WhatsApp (35) 9 8437-6124 UBS Evaldo Campos Moura – Rua José Ávila, 22 – Tel: (35) 3858-1717. Setor responsável: Coordenação da Atenção Básica.	Acolhimento humanizado, classificação de risco, continuidade do cuidado, registro em prontuário. Base legal: Lei nº 8.080/1990; Política Nacional de Atenção Básica.
UBS plantão	Municípios em situação de demanda espontânea ou urgência clínica	Documento pessoal e Cartão SUS, sempre que possível.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: conforme classificação de risco; encaminhamento para serviço de maior complexidade quando necessário.	Gratuito (SUS)	UBS Evaldo Campos Moura – Segunda a sexta, 7h às 22h; sábados, domingos e feriados em regime de plantão. Setor responsável: Coordenação da UBS.	Prioridade para urgência e segurança do paciente. Base legal: Lei nº 8.080/1990.
Fornecimento de medicamentos	Municípios com prescrição médica do SUS	Receita médica válida (até 30 dias para medicamentos não controlados; conforme legislação para controlados), documento pessoal e Cartão SUS.	Resposta inicial: imediata, no ato da apresentação. Conclusão: entrega imediata se disponível; orientação ou encaminhamento à Farmácia de Minas/CISSUL em caso de falta.	Gratuito (SUS)	Farmácia Municipal / Secretaria de Saúde. Setor responsável: Assistência Farmacêutica.	Controle, orientação farmacêutica e informação clara sobre disponibilidade. Base legal: RENAME; REMUME; Política Nacional de Assistência Farmacêutica.
Especialidades médicas (Regulação)	Municípios com indicação clínica para consultas e exames especializados	Encaminhamento médico (formulário de referência), Cartão SUS, documento pessoal.	Resposta inicial (triagem e orientação): até 10 dias úteis após o encaminhamento completo. Conclusão: conforme fila regulada e prioridade clínica, com possibilidade de consulta pelo protocolo na unidade de referência.	Gratuito (SUS)	Secretaria de Saúde / Central de Regulação CISSUL-SUS. Setor responsável: Regulação Municipal.	Transparência da fila, prioridade técnica, respeito ao fluxo SUS, comunicação ao usuário sobre andamento.
Transporte de pacientes (TFD e regulado)	Municípios com consulta/exame agendado fora do Município ou em situação que demande transporte sanitário	Comprovante de consulta/exame, encaminhamento médico, documento pessoal e Cartão SUS.	Resposta inicial: agendamento com 3 a 5 dias úteis de antecedência. Conclusão: realização do transporte na data agendada; urgências conforme avaliação imediata.	Gratuito (SUS)	Secretaria de Saúde / Setor de TFD. Setor responsável: Coordenação do Transporte Sanitário.	Segurança, pontualidade, prioridade para casos regulados. Base legal: Portaria SAS/MS nº 55/1999 (TFD).
Vigilância	Municípios	Identificação do	Resposta inicial:	Gratuito	Divisão de Vigilância	Proteção coletiva,



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e responsável	Padrão de qualidade / base legal
em saúde (zoonoses, dengue, fiscalização sanitária)	em geral; estabelecimentos sujeitos à fiscalização	solicitante (sigilosa, quando solicitado); descrição do fato e localização; evidências.	até 2 dias úteis (triagem). Conclusão: vistoria em até 10 dias úteis; 48h em casos de risco iminente.	(denúncia/orientação). Eventuais autos de infração seguem tabela própria.	em Saúde – Rua João Vilela, 77 – Centro – WhatsApp (35) 9 8437-0464; ou presencial na SMS. Setor responsável: Vigilância Sanitária / Epidemiológica.	resposta técnica, registro e encaminhamento. Base legal: Lei nº 6.437/1977; SUS.

7.4. Secretaria Municipal de Educação

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Transporte escolar	Alunos da rede pública (municipal e estadual) residentes na zona rural ou em situações específicas previstas em regulamento	Documentos pessoais do aluno; comprovante de residência; declaração de matrícula; ficha cadastral.	Resposta inicial: até 5 dias úteis (conferência documental). Conclusão: até 10 dias úteis para definição de rota e inclusão no transporte, observado o calendário escolar.	Gratuito	Secretaria de Educação – Centro Administrativo Dona Niná – Rua José Venâncio de Miranda, 371 – São Luiz – WhatsApp (35) 9 8414-9418; escolas municipais. Setor responsável: Departamento de Transporte Escolar.	Segurança no transporte, regularidade das rotas, comunicação com pais/responsáveis. Base legal: Lei nº 9.503/1997 (CTB); Lei nº 10.880/2004 (PNATE).
Cursos de capacitação	Servidores da educação, profissionais da rede e, conforme edital, demais interessados	Documentos pessoais; comprovação de vínculo, quando exigido em edital.	Resposta inicial: até 5 dias úteis após o pedido de inscrição. Conclusão: conforme cronograma do curso.	Gratuito (programas com taxa têm o valor divulgado em edital)	Secretaria de Educação, escolas, site e canais oficiais. Setor responsável: Departamento Pedagógico / Formação.	Publicidade, critérios claros, acessibilidade da informação.
Estágio (rede municipal de ensino)	Estudantes regularmente matriculados em curso superior ou técnico afim	Conforme edital ou processo seletivo: comprovante de matrícula, histórico escolar, currículo e demais documentos exigidos.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: conforme cronograma do edital.	Gratuito ao estagiário (bolsa-auxílio paga pela Administração, conforme edital)	Secretaria de Educação e site institucional. Setor responsável: Departamento de Recursos Humanos da Educação.	Impessoalidade, publicidade e respeito ao edital. Base legal: Lei nº 11.788/2008 (Lei do Estágio) e Lei Municipal 1.158/2009.
Auxílio-transporte (universitário/técnico)	Estudantes residentes no Município que frequentam curso superior ou técnico fora do Município, conforme regulamento	Documentos pessoais; comprovante de matrícula; comprovante de residência; demais exigências do regulamento ou edital.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 15 dias úteis após documentação completa, salvo período específico de inscrição.	Gratuito ao estudante (custeio integral ou parcial pelo Município, conforme regulamento)	Secretaria de Educação, protocolo e canais oficiais. Setor responsável: Departamento de Auxílios Estudantis.	Transparência dos critérios, possibilidade de complementação documental, direito a recurso. Lei Municipal 2003/2026.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Atendimento escolar administrativo (matrícula, transferência, histórico)	Pais, responsáveis, alunos e ex-alunos	Documentos pessoais do aluno e responsável; comprovante de residência; histórico escolar (em caso de transferência).	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: matrícula imediata em períodos regulares; transferência em até 5 dias úteis; histórico em até 10 dias úteis.	Gratuito	Secretaria de Educação; escolas municipais; e-mail e WhatsApp (35) 9 8414-9418. Setor responsável: Secretaria das unidades escolares.	Linguagem clara, proteção dos dados do aluno (LGPD), orientação aos responsáveis. Base legal: Lei nº 9.394/1996 (LDB); Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e Lei Municipal 1941/2026.

7.5. Secretaria Municipal de Cultura, Esporte, Lazer e Turismo

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Portal do Turismo	Municípios, turistas e empreendedores do setor	Não há documentação prévia para consultas; para inclusão de atrativos/eventos, dados do solicitante e do equipamento turístico.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: atualização do portal conforme calendário.	Gratuito	SEMCEL – Rua Gabriel José dos Reis, 560 – Centro (Estádio Municipal Hernani Pereira Scatolino); site oficial; WhatsApp (35) 9 8411-2732. Setor responsável: Departamento de Turismo.	Informação atualizada, linguagem acessível e valorização do turismo local.
Eventos culturais	Municípios, artistas, produtores culturais e entidades	Conforme natureza: para inscrição em edital, formulário e documentos exigidos no chamamento; para apoio a evento, descrição, projeto, cronograma e responsável.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 10 dias úteis para análise; eventos públicos conforme cronograma oficial e antecedência mínima de 60 dias.	Gratuito (à exceção dos casos com bilheteria autorizada e divulgada)	SEMCEL, site, e-mail cultura@santanadavargem.mg.gov.br . Setor responsável: Departamento de Cultura.	Publicidade, organização, segurança e respeito a critérios culturais. Base legal: Lei nº 14.017/2020 (Aldir Blanc); Lei Paulo Gustavo, quando aplicáveis.
Atividades esportivas (escolinhas e campeonatos)	Municípios em geral, conforme faixa etária e modalidade	Documentos pessoais; comprovante de residência; atestado médico (quando exigido pela modalidade); ficha de inscrição.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 10 dias úteis ou conforme edital/calendário esportivo.	Gratuito	SEMCEL, Estádio Municipal, e-mail e WhatsApp. Setor responsável: Departamento de Esporte e Lazer.	Inclusão, segurança, acompanhamento técnico, comunicação dos horários e calendário.
Uso de espaços públicos esportivos/culturais	Entidades, grupos organizados, empreendedores e municípios em geral	Requerimento com data, finalidade, responsável, estimativa de público, ART/RRT quando exigida, e termo de responsabilidade pelo uso.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 10 dias úteis para análise, ressalvada urgência ou evento oficial; antecedência mínima recomendada de 30 dias.	Gratuito ou conforme tabela municipal específica para uso comercial	SEMCEL e Protocolo Geral. Setor responsável: Departamento de Esporte e Lazer / Departamento de Cultura.	Critérios objetivos, preservação do bem público, prioridade ao interesse coletivo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

7.6. Secretaria Municipal de Administração

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Protocolo geral	Municípios em geral, entidades e órgãos públicos	Requerimento (físico ou eletrônico) com identificação do interessado e descrição do pedido, acompanhado dos documentos pertinentes.	Resposta inicial: imediata, com entrega de comprovante ou número de protocolo. Conclusão: encaminhamento ao setor competente em até 2 dias úteis.	Gratuito	Paço Municipal – Praça Padre João Maciel Neiva, 15; e-mail; presencial. Setor responsável: Departamento de Protocolo Geral.	Registro seguro, encaminhamento ao setor competente, possibilidade de consulta. Base legal: art. 7º do Decreto Municipal nº 036/2025.
Carteira de identidade e (RG)	Municípios em geral	Certidão de nascimento ou casamento, foto 3x4, comprovante de residência, conforme exigências da Polícia Civil/IIRGD-MG.	Resposta inicial: imediata, com agendamento e orientação. Conclusão: conforme prazo do órgão emissor estadual; entrega na data informada pela Polícia Civil.	1ª via: gratuita. 2ª via: conforme tabela do órgão estadual emissor (PCMG)	Posto de Identificação – telefone/WhatsApp indicado no site; presencial. Setor responsável: Posto Municipal de Identificação.	Orientação sobre documentos, taxas/isenções, retorno para retirada.
Licitações	Empresas e fornecedores interessados em contratar com a Administração Municipal	Conforme edital específico de cada certame.	Resposta inicial: até 3 dias úteis para pedidos de esclarecimento, conforme art. 164, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021. Conclusão: conforme prazos legais e do edital.	Gratuito o acesso ao edital; eventuais custos de cópia ou garantias seguem o edital	Departamento de Licitações; licitacao@santanadavargem.mg.gov.br; site oficial. Setor responsável: Comissão Permanente de Licitação / Pregoeiro.	Publicidade, isonomia, transparência. Base legal: Lei nº 14.133/2021.
Cartão de estacionamento (idoso/PCD)	Idosos (60+) e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	RG, CPF, comprovante de residência, laudo médico (PCD) ou Carteira do Idoso, foto 3x4 e formulário próprio.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 10 dias úteis após documentação completa.	Gratuito	Paço Municipal e protocolo. Setor responsável: Departamento de Trânsito Municipal.	Padronização, orientação, respeito às prioridades legais. Base legal: Resolução CONTRAN nº 965/2022; Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso); Lei nº 13.146/2015 (LBI).
Departamento de Pessoal	Servidores públicos municipais ativos, inativos e pensionistas	Documentos pessoais funcionais; requerimento específico conforme natureza do pedido.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: conforme complexidade do pedido (até 30 dias para casos com instrução documental).	Gratuito	personal@santanadavargem.mg.gov.br; atendimento interno/presencial. Setor responsável: Departamento de Pessoal / RH.	Sigilo funcional, registro, informação clara ao servidor. Base legal: Estatuto do Servidor Público Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

7.6.1. Junta de Serviço Militar (JSM)

A Junta de Serviço Militar de Santana da Vargem opera vinculada à Secretaria Municipal de Administração e atua como órgão executor das obrigações do serviço militar obrigatório, em convênio com o Comando do Exército, observando o calendário e as normas nacionais.

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Alistamento militar	Brasileiros do sexo masculino no ano em que completam 18 anos	Documento de identidade, CPF, comprovante de residência. Possível alistamento online em alistamento.eb.mil.br .	Resposta inicial: imediata, no atendimento presencial. Conclusão: conforme calendário nacional do Exército (geralmente de 02/janeiro a 30/junho do ano em que o jovem completa 18 anos).	Gratuito (multas por alistamento fora de prazo, conforme tabela do Exército)	JSM presencial; e-mail junta@santanadavargem.mg.gov.br ; telefones do Paço. Setor responsável: Junta de Serviço Militar.	Orientação clara sobre prazos nacionais, taxas, multas e documentação. Base legal: Lei nº 4.375/1964 (Lei do Serviço Militar).
Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI)	Alistados dispensados após seleção	Documentos militares emitidos durante a seleção; comprovante de quitação da Taxa Militar.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: conforme cronograma da Comissão de Seleção; entrega na data designada.	Taxa Militar (valor conforme tabela anual do Exército)	JSM presencial. Setor responsável: Junta de Serviço Militar.	Conferência documental, orientação sobre retirada e arquivamento na pasta funcional.
Certificado de Reservista	Incorporados e licenciados do serviço militar	Documentação militar de licenciamento; documento pessoal.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: conforme cronograma do Exército; entrega de 2ª via em até 15 dias úteis quando solicitada via JSM.	1ª via: gratuita. 2ª via: conforme tabela do Exército	JSM presencial e e-mail. Setor responsável: Junta de Serviço Militar.	Atendimento ao reservista, orientação sobre 2ª via e averbações.
Regularização da situação militar	Cidadãos em situação irregular (não alistamento, não comparecimento à seleção, omissão)	Documentos pessoais; eventuais documentos militares anteriores.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: conforme determinação da Circunscrição de Serviço Militar (CSM).	Multas e taxas conforme tabela do Exército	JSM presencial. Setor responsável: Junta de Serviço Militar.	Orientação sobre multas, taxas, prazos e providências de regularização.
2ª via de documentos militares	Cidadãos titulares de documentos militares anteriores	Identificação; comprovante de pagamento de taxa, quando aplicável.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: até 15 dias úteis, salvo dependência de informação da CSM.	Conforme tabela do Exército	JSM presencial e e-mail. Setor responsável: Junta de Serviço Militar.	Conferência documental, sigilo, informação clara sobre prazos do órgão emissor.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

7.7. Secretaria Municipal de Finanças

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Alvará de funcionamento	Pessoas físicas e jurídicas com atividade econômica no Município	Requerimento; CNPJ ou CPF; documento da empresa; localização; vistoria sanitária e/ou ambiental, conforme atividade.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 15 dias úteis (sem vistoria); até 30 dias com necessidade de vistoria, licença ou regularização.	Conforme Tabela de Taxas Municipais (Código Tributário Municipal)	SEFIN, Departamento de Tributos, Cidadão Web e presencial. Setor responsável: Departamento de Fiscalização Tributária.	Orientação objetiva, indicação de pendências, transparência de taxas. Base legal: CTM; Lei Complementar nº 123/2006.
Certidões (negativa, positiva, cadastro imobiliário)	Municípios, contribuintes, empresas e órgãos públicos	Identificação do contribuinte, imóvel ou inscrição municipal.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: até 5 dias úteis quando não houver pendência; prazo maior se houver necessidade de regularização cadastral.	Gratuito (em regra) ou conforme tabela específica	trib@santanadavargem.mg.gov.br; atendimento presencial; Cidadão Web. Setor responsável: Departamento de Tributos / Cadastro.	Emissão clara, orientação sobre pendências, possibilidade de reanálise.
Licenças tributárias /fiscais municipais	Pessoas físicas e jurídicas em geral	Conforme natureza da licença (atividade econômica, evento, alvará especial).	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 30 dias, conforme vistoria ou manifestação de outro setor.	Conforme tabela do CTM	SEFIN, Tributos, Protocolo. Setor responsável: Departamento de Fiscalização.	Segurança jurídica, fundamentação, comunicação de exigências.
Pagamentos e guias (IPTU, ISS, alvará, taxas diversas)	Contribuintes e municípios em geral	Identificação do contribuinte e/ou inscrição municipal.	Resposta inicial: imediata. Conclusão: emissão imediata online; atendimento no mesmo dia em balcão.	Gratuita a emissão; valores conforme tabela tributária e legislação municipal	Cidadão Web; SEFIN; Departamento de Tributos. Setor responsável: Departamento de Tributos.	Facilidade de acesso, orientação sobre vencimentos, canais alternativos em caso de instabilidade. Base legal: CTM; CTN.
Tributação e IPTU (consultas, revisões cadastrais, esclarecimentos)	Contribuintes, especialmente proprietários de imóveis urbanos	Documentos pessoais; documentos do imóvel; comprovante de pagamento, quando relevante.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 30 dias para revisão cadastral; até 60 dias para processos de revisão tributária complexos.	Gratuito (custos eventuais de cópias/medições conforme tabela)	SEFIN; Tributos; Cidadão Web; presencial. Setor responsável: Departamento de Tributos / Cadastro Imobiliário.	Clareza sobre base de cálculo, valores, prazos, formas de pagamento e recursos.
Impugnação de lançamento tributário	Contribuintes inconformados com lançamento	Petição fundamentada protocolada com documentos comprobatórios; identificação do contribuinte; cópia do lançamento.	Resposta inicial: até 5 dias úteis (registro). Conclusão: decisão administrativa em até 30 dias, prorrogável motivadamente.	Gratuito o protocolo da impugnação	Protocolo Geral; SEFIN; Departamento de Tributos. Setor responsável: Junta de Julgamento Tributário ou autoridade fiscal competente.	Contraditório, fundamentação da decisão, comunicação ao contribuinte. Base legal: CTN, art. 145; lei municipal.
Parcelamento de débitos tributários e dívida ativa	Contribuintes com débitos vencidos	Identificação do débito; documentos pessoais; proposta de parcelamento conforme legislação municipal.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: até 10 dias úteis após documentação completa.	Conforme legislação municipal de parcelamento (juros, multa, atualização)	SEFIN; Departamento de Tributos; presencial. Setor responsável: Dívida Ativa.	Orientação sobre legislação aplicável, condições de pagamento, regularização fiscal.
Restituição	Contribuintes	Comprovante do	Resposta inicial:	Gratuito o	SEFIN; Protocolo	Análise técnica,



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
o de tributos	es que tenham pago indevidamente	pagamento; documentos pessoais; fundamentação do pedido.	até 10 dias úteis. Conclusão: até 60 dias para análise.	protocolo	Geral. Setor responsável: Departamento de Tributos.	comunicação da decisão, instruções sobre prosseguimento. Base legal: CTN, arts. 165 a 169.

7.7.1. Regularização Fundiária Urbana – REURB (Lei nº 13.465/2017)

A Regularização Fundiária Urbana (REURB) é o conjunto de medidas jurídicas, urbanísticas, ambientais e sociais destinadas à incorporação dos núcleos urbanos informais ao ordenamento territorial urbano e à titulação de seus ocupantes, regida pela Lei Federal nº 13.465/2017. No Município de Santana da Vargem, a REURB articula-se entre a SEFIN (cadastro imobiliário e tributário), a SEMINFRA (urbanística e ambiental) e a Procuradoria/Departamento Jurídico.

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
REURB-S (interesse social)	Beneficiários de núcleos urbanos informais ocupados predominantemente por população de baixa renda	Documentos pessoais; comprovação de ocupação (contas, contratos, declarações); croqui/planta; declaração de baixa renda; demais peças exigidas no edital ou regulamento.	Resposta inicial: até 10 dias úteis (recebimento e conferência). Conclusão: conforme cronograma do projeto específico de regularização e instauração de procedimento administrativo próprio, com comunicação periódica aos beneficiários.	Gratuita a titulação para os beneficiários (art. 13 da Lei nº 13.465/2017)	SEFIN, SEMINFRA, Departamento Jurídico, atendimento presencial. Setor responsável: Comissão Municipal de REURB.	Gratuidade, prioridade social, articulação intersectorial. Base legal: Lei nº 13.465/2017, arts. 9º a 18.
REURB-E (interesse específico)	Beneficiários que não se enquadram na REURB-S; em geral, ocupantes com capacidade econômica de custear o procedimento	Documentação técnica e jurídica; comprovação da ocupação; demais peças do projeto.	Resposta inicial: até 10 dias úteis. Conclusão: conforme cronograma do projeto e diligências técnicas.	Custeio das despesas pelos beneficiários, incluindo custos registrais	SEFIN, SEMINFRA, Departamento Jurídico. Setor responsável: Comissão Municipal de REURB.	Análise técnica, segurança jurídica, classificação correta da modalidade. Base legal: Lei nº 13.465/2017, art. 33.
Certidão de Regularização Fundiária (CRF)	Beneficiários com procedimento REURB concluído	Procedimento administrativo concluído; aprovação do projeto; demais peças.	Resposta inicial: imediata após decisão final. Conclusão: expedição em até 30 dias úteis.	Gratuita na REURB-S; custas conforme tabela do Cartório de Registro de Imóveis na REURB-E	SEMINFRA, SEFIN e Cartório de Registro de Imóveis. Setor responsável: Comissão Municipal de REURB.	Documento hábil para registro imobiliário, segurança jurídica, titulação dos ocupantes. Base legal: Lei nº 13.465/2017, art. 41.
Orientação	Municípios	Apenas	Resposta inicial:	Gratuito	SEFIN, SEMINFRA,	Linguagem acessível,



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Protocolo de pedidos REURB	interessados em informações sobre REURB	identificação e descrição da situação para orientação inicial.	imediate. Conclusão: orientação em até 5 dias úteis; abertura de procedimento conforme complexidade.		Cidadão Web, atendimento presencial. Setor responsável: Comissão Municipal de REURB.	indicação clara dos documentos exigidos, acompanhamento do processo.

7.8. Procuradoria-Geral / Departamento Jurídico Municipal

A Procuradoria-Geral / Departamento Jurídico Municipal é o órgão de consultoria, assessoramento e representação judicial do Município, atuando na defesa dos interesses da Fazenda Pública Municipal, na elaboração e revisão de minutas de leis, decretos e contratos administrativos, na análise de processos administrativos e na orientação técnico-jurídica das demais Secretarias e órgãos municipais.

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Consulta a leis, decretos e portarias municipais	Municípios, advogados, pesquisadores e qualquer interessado	Identificação do interessado para pedido formal; consulta online é livre.	Resposta inicial: imediata para consulta online. Conclusão: pedido formal conforme LAI, em até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.	Gratuito (eventuais cópias conforme tabela)	Site oficial; Diário Oficial Eletrônico; juridico@santanadavargem.mg.gov.br ; e-SIC. Setor responsável: Departamento Jurídico / Diário Oficial.	Publicidade normativa, organização cronológica e temática, linguagem de fácil compreensão. Base legal: Lei nº 12.527/2011.
Pareceres e informações jurídicas	Secretarias e órgãos municipais (consulta interna); cidadãos (acesso externo via LAI)	Demanda interna formal; para acesso externo, requerimento fundamentado.	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: demandas internas conforme complexidade; acesso externo conforme prazos da LAI.	Gratuito	Departamento Jurídico; e-SIC; protocolo. Setor responsável: Procuradoria-Geral.	Fundamentação adequada, segurança institucional, respeito às hipóteses legais de sigilo. Base legal: LAI; LGPD.
Orientação sobre processos administrativos	Partes interessadas e legitimados	Identificação; comprovação de legitimidade (parte ou procurador).	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: cópias e informações conforme LAI.	Gratuito (cópias conforme tabela)	Protocolo Geral; e-SIC; setor competente. Setor responsável: Departamento Jurídico.	Proteção de dados pessoais, acesso regular do interessado aos autos, informação tempestiva. Base legal: Lei nº 9.784/1999; LAI; LGPD.
Defesa judicial e extrajudicial do Município	Município de Santana da Vargem (parte processual)	Documentação processual interna; cidadãos são representados pelos seus próprios advogados.	Resposta inicial: conforme citação/intimação. Conclusão: conforme prazos processuais legais.	Não aplicável a particulares	Procuradoria/Departamento Jurídico; juridico@santanadavargem.mg.gov.br . Setor responsável: Procuradoria-Geral.	Defesa técnica eficiente, observância dos prazos, articulação com Secretarias, zelo pelo erário.
Análise prévia de minutas de contratos,	Secretarias e órgãos da Administração	Minuta com instrução processual completa.	Resposta inicial: até 2 dias úteis (recebimento). Conclusão: até 10 dias úteis, salvo	Gratuito (interno)	Departamento Jurídico (interno). Setor responsável: Procuradoria-Geral.	Segurança jurídica, conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
convênios e termos administrativos	(demanda interna)		complexidade ou urgência justificada.			
Atendimento a notificações, ofícios e requisições externas	Ministério Público, Tribunal de Contas, Poder Judiciário e demais órgãos de controle	Comunicação formal recebida.	Resposta inicial: encaminhamento interno em até 2 dias úteis. Conclusão: conforme prazos fixados pelo órgão demandante.	Gratuito	Departamento Jurídico; Protocolo Geral. Setor responsável: Procuradoria-Geral.	Tempestividade, articulação institucional, prestação adequada de informações.

7.9. Secretaria de Governo e Desenvolvimento Econômico

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
PAV – Receita Federal	Municípios que necessitem de serviços da Receita Federal (CPF, CNPJ, IR, ITR, e-CAC)	Documentos pessoais; documentos específicos do serviço requerido pela Receita Federal.	Resposta inicial: atendimento presencial no mesmo dia útil, dentro do horário do PAV. Conclusão: conforme procedimento da Receita Federal; quando a conclusão não depender do Município, o usuário recebe orientação sobre o canal externo, número de protocolo e previsão informada pelo sistema parceiro.	Gratuito ao usuário (taxas eventuais da Receita Federal seguem tabela do órgão)	Sala Mineira/PAV; atendimento presencial. Setor responsável: PAV – Posto Avançado da Receita Federal.	Facilitar acesso local, especialmente à população com dificuldade de deslocamento. Base legal: convênio Receita Federal/Município.
Sala Mineira do Empreendedor	MEI, empreendedores, microempresas e pequenas empresas locais	Documentos pessoais e da empresa, conforme natureza do procedimento.	Resposta inicial: triagem no mesmo dia útil. Conclusão: conforme procedimento da REDESIM, Junta Comercial e Receita Federal.	Gratuito ao empreendedor (taxas legais conforme órgão)	Secretaria; Sala Mineira; atendimento presencial. Setor responsável: Sala do Empreendedor.	Simplificação, orientação clara, articulação com REDESIM. Base legal: Lei Complementar nº 123/2006; LC nº 167/2019; Lei nº 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica).
Desenvolvimento econômico (programas, capacitações, parcerias)	Empreendedores, produtores, entidades e municípios em geral	Conforme programa específico (ficha de inscrição, documentos pessoais, comprovações).	Resposta inicial: até 5 dias úteis. Conclusão: conforme cronograma divulgado.	Gratuito (programas com contrapartida têm regras específicas no edital)	SEGOV; site; e-mail; atendimento presencial. Setor responsável: Departamento de Desenvolvimento Econômico.	Publicidade, inclusão de interessados, registro das solicitações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
 Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

7.10. Canais especiais: Ouvidoria, Fale Conosco, e-SIC e Pesquisa de Satisfação

Serviço	Público-alvo	Documentos / requisitos	Prazo (resposta inicial + conclusão)	Custo / pagamento	Canais e setor responsável	Padrão de qualidade / base legal
Ouvidoria-Geral / Fale Conosco	Municípios em geral, usuários dos serviços públicos municipais	Identificação do manifestante (com possibilidade de sigilo, conforme art. 10 da Lei nº 13.460/2017); descrição clara do fato.	Resposta inicial: até 5 dias úteis (registro e encaminhamento). Conclusão: até 30 dias, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.	Gratuito	Formulário Fale Conosco; ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br; administracao@santanadavargem.mg.gov.br; presencial no Centro Administrativo Dona Niná. Setor responsável: Ouvidoria-Geral, Ouvidor-Geral Joel Teodoro da Silva.	Recebimento sem exigências abusivas, encaminhamento ao setor competente, sigilo quando cabível, ciência ao usuário. Base legal: Lei nº 13.460/2017; Lei Municipal nº 1.940/2025.
e-SIC / Acesso à Informação (LAI)	Qualquer pessoa, física ou jurídica	Identificação básica do solicitante; especificação clara da informação solicitada.	Resposta inicial: imediata para informação disponível; até 20 dias para análise. Conclusão: até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa.	Gratuito (cópias podem ter custo conforme tabela)	e-SIC no Portal da Transparência; site; protocolo; atendimento presencial junto ao Protocolo Geral. Setor responsável: SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.	Transparência ativa e passiva, motivação em caso de negativa, possibilidade de recurso. Base legal: Lei nº 12.527/2011; Decreto Municipal nº 036/2025.
Pesquisa de satisfação	Usuários dos serviços públicos municipais	Não aplicável (questionário direto).	Resposta inicial: imediata. Conclusão: realização ao menos anual, com publicação dos resultados.	Gratuito	Página Pesquisa de Satisfação no site; outros meios definidos pela Administração. Setor responsável: Ouvidoria-Geral.	Uso dos resultados para aperfeiçoamento dos serviços, prazos e canais. Base legal: art. 23 da Lei nº 13.460/2017; Lei Municipal nº 1.940/2025.
Consulta de andamento de protocolo	Interessados em processo administrativo já protocolado	Número de protocolo; identificação do interessado.	Resposta inicial: até 2 dias úteis. Conclusão: informação imediata se sistema disponível.	Gratuito	Setor responsável pelo protocolo; canais gerais. Setor responsável: Departamento de Protocolo Geral.	Rastreabilidade, retorno ao usuário, indicação do setor responsável. Base legal: art. 7º do Decreto Municipal nº 036/2025.

8. Custos, taxas, gratuidade e proteção de dados pessoais

8.1. Custos, taxas e formas de pagamento

Em conformidade com a Lei Municipal nº 1.940/2025 (que assegura ao usuário o acesso ao valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços) e com o art. 5º, § 1º, da Lei Federal nº 13.460/2017, os custos eventualmente incidentes sobre os serviços públicos municipais observam as seguintes diretrizes:

- A regra geral é a gratuidade dos serviços públicos municipais, conforme indicado nas fichas de serviço do Capítulo 7.
- Quando houver taxa, tarifa, contribuição ou preço público, o valor será informado expressamente ao usuário no momento do atendimento, com fundamento legal e indicação da forma de pagamento.
- As taxas municipais constam do Código Tributário Municipal e demais leis específicas, com publicação no Diário Oficial Eletrônico do Município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

- Os pagamentos podem ser realizados por meio de guias emitidas pelo sistema Cidadão Web, no Departamento de Tributos ou pelos canais bancários conveniados, conforme a natureza do tributo.
- Em caso de dificuldade financeira do contribuinte, é assegurado o direito ao parcelamento dos débitos tributários nos termos da legislação municipal de regência.
- Beneficiários da REURB-S têm gratuidade na titulação, nos termos do art. 13 da Lei nº 13.465/2017.
- Idosos, pessoas com deficiência e demais grupos protegidos têm direito às isenções e gratuidades previstas na legislação federal e municipal.

8.2. Proteção de dados pessoais (LGPD)

O tratamento de dados pessoais no âmbito da prestação dos serviços públicos municipais observa rigorosamente a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e o Decreto Municipal nº 036/2025, garantindo-se ao usuário:

- Tratamento dos dados pessoais limitado à finalidade específica do serviço solicitado, vedado o uso para finalidades diversas, incompatíveis ou ilícitas.
- Coleta apenas dos dados estritamente necessários à prestação do serviço (princípio da minimização).
- Sigilo e segurança das informações, com adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas.
- Direito de acesso aos próprios dados, retificação, eliminação e portabilidade, nos termos do art. 18 da LGPD.
- Comunicação de eventual incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular.
- Indicação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) do Município, a quem o usuário pode dirigir suas solicitações relacionadas a dados pessoais, conforme regulamentação municipal específica.
- Observação especial em serviços que envolvem dados sensíveis (saúde, assistência social, educação), com tratamento conforme as bases legais previstas nos arts. 7º e 11 da LGPD.

8.3. Direitos do titular dos dados

Em qualquer momento, o usuário titular de dados pessoais poderá solicitar à Administração Municipal, mediante requerimento à Ouvidoria-Geral ou ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO):

- Confirmação da existência de tratamento de seus dados;
- Acesso aos próprios dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

- Informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais a Administração tenha realizado uso compartilhado de dados;
- Revogação do consentimento, quando este for a base legal do tratamento.

9. Indicadores mínimos de qualidade sugeridos

Indicador	Padrão / Meta
Tempo médio de espera presencial	Meta: até 20 minutos para atendimento comum, salvo picos de demanda ou ausência temporária de sistema.
Resposta inicial a mensagens	Meta: até 2 dias úteis para e-mail, formulário ou WhatsApp institucional.
Protocolo formal	Meta: 100% das solicitações formais com comprovante ou número de protocolo.
Cumprimento de prazos	Meta: acompanhar mensalmente solicitações concluídas dentro e fora do prazo.
Qualidade do atendimento	Meta: pesquisa anual de satisfação e tratamento de reclamações recorrentes.
Acessibilidade e inclusão	Meta: atendimento prioritário, linguagem simples e encaminhamento adequado a pessoas com deficiência ou dificuldade de acesso digital.
Transparência	Meta: atualizar a Carta de Serviços sempre que houver mudança de canal, horário, responsável, documento exigido ou prazo.

10. Recomendações para publicação e manutenção

- Designar responsável por cada Secretaria para revisar os serviços, prazos e documentos exigidos antes da publicação.
- Publicar a data da última atualização da Carta de Serviços e manter histórico de revisões.
- Inserir links diretos para Cidadão Web, Portal da Transparência, e-SIC, Fale Conosco, Pesquisa de Satisfação, Diário Oficial, Licitações, REURB e páginas das Secretarias.
- Criar formulário padrão de solicitação para serviços recorrentes, com campos simples e lista objetiva de documentos.
- Padronizar respostas de recebimento, encaminhamento, pedido de complementação documental e conclusão.
- Evitar exigências não previstas em lei ou que possam ser substituídas por consulta em base pública ou documento já apresentado.
- Prever canal alternativo quando sistema online estiver indisponível.
- Fazer revisão semestral dos contatos, horários e prazos, com validação pela Ouvidoria-Geral / Controle Interno.

11. Fontes consultadas

- Prefeitura Municipal de Santana da Vargem/MG – Carta de Serviços: relação de serviços por secretaria.
- Prefeitura Municipal de Santana da Vargem/MG – Contatos, telefones, e-mails e horário de atendimento.
- Prefeitura Municipal de Santana da Vargem/MG – páginas das Secretarias de Administração, Saúde, Educação, Infraestrutura, Desenvolvimento Social, Cultura e Governo/Desenvolvimento Econômico.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

- Prefeitura Municipal de Santana da Vargem/MG – Fale Conosco, e-SIC, Cidadão Web, REURB e Serviços de Saúde.
- Lei Municipal nº 1.940/2025 – Institui a Ouvidoria-Geral do Município e dispõe sobre a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos municipais (revoga a Lei Municipal nº 1.698/2023).
- Decreto Municipal nº 036/2025 – Dispõe sobre o governo digital no âmbito da Administração Municipal.
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos.
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei de Governo Digital.
- Lei Federal nº 13.465/2017 – Lei de Regularização Fundiária Urbana e Rural (REURB).
- Lei Federal nº 14.133/2021 – Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e Lei Complementar nº 131/2009.
- Decreto Estadual mineiro nº 45.969/2012 – Regulamenta a LAI no âmbito de Minas Gerais (referência).

12. Data de revisão e histórico de versões

Em atendimento ao art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei Municipal nº 1.940/2025 e ao Decreto Municipal nº 036/2025, esta Carta de Serviços observa a obrigatoriedade de revisão e atualização periódicas, com publicação no sítio eletrônico oficial.

Versão	Data	Responsável	Principais alterações
1.0	Maio/2026	Ouvidoria-Geral do Município (Ouvidor-Geral Joel Teodoro da Silva, OAB/MG 91.763)	Versão inicial: estruturação por secretaria, com 7 colunas por serviço (público-alvo, documentos, prazo de resposta inicial e conclusão, custo, canais e setor responsável, padrão de qualidade e base legal). Inclui Junta de Serviço Militar, REURB, capítulo específico sobre custos e LGPD, indicadores de qualidade e histórico de versões. Elaborada com base na Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Municipal nº 1.940/2025 e Decreto Municipal nº 036/2025.
—	—	—	Reservado para futuras revisões

Próxima revisão programada: até maio de 2027 (revisão anual obrigatória), com possibilidade de revisões pontuais a qualquer tempo, mediante simples comunicação administrativa pela Ouvidoria-Geral, conforme alterações de endereço, telefone, e-mail ou horário das Secretarias.

Santana da Vargem/MG, 07 de maio de 2026.

Dr. JOEL TEODORO DA SILVA
Ouvidor-Geral do Município de Santana da Vargem/MG