



Prefeitura Municipal de Divino

Carta de Serviços ao Usuário

APRESENTAÇÃO

O atendimento AO USUÁRIO na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania.

Desta forma, a Prefeitura Municipal, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços.

SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO

1. CHEFIA DE GABINETE

No Gabinete do Prefeito o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

1.1 Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento ao público em geral que procura o Gabinete para atendimento de demandas diversas, que são encaminhadas às respectivas secretarias.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido pelo Gabinete do Prefeito. Para falar diretamente com o Prefeito é necessário realizar um agendamento com o Chefe de Gabinete do Prefeito;
Etapas do processo:	Dirigir-se até à Prefeitura Municipal e solicitar na recepção para falar no Gabinete do Prefeito. O cidadão será atendido primeiramente pelo Chefe de Gabinete que encaminhará a demanda para ser atendida à Secretaria competente. Caso o cidadão queira falar com o Prefeito será realizado um agendamento para que esse atendimento aconteça.
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura o Gabinete é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Marinho Carlos de Souza, 05, Centro, Divino-MG, Cep: 36820-000
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32) 3743 0858 gabinete@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	gabinete@divino.mg.gov.br

2. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Na Secretária de Administração e Finanças o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

2.1 Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento ao público em geral que procura a Divisão de Arrecadação, Transmissão de Imóveis, IPTU, Contabilidade, Licitações, Compras, Recursos Humanos, Tesouraria, Convênios, Sala Mineira, Emissão de Carteira de Identidade, Alistamento Militar, Carteira de Trabalho e atendimento de demandas diversas.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido pela Secretaria de Administração e Finanças;
Etapas do processo:	Dirigir-se até à Prefeitura Municipal e solicitar na recepção o encaminhamento para o setor competente para o atendimento, conforme demanda.
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura a Secretaria de Administração e Finanças é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Marinho Carlos de Souza, 05, Centro, Divino-MG, Cep: 36820-000
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32) 3743 0858 sec.adm@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	sec.adm@divino.mg.gov.br

3. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTES E LAZER

Na Secretária da Educação, Cultura Esportes e Lazer o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

3.1 Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento a Professores, Alunos, Pais de Alunos e ao Público em Geral que procura a Secretaria de Educação, Cultura e Esportes e Lazer, para atendimento de demandas diversas, que são encaminhadas aos respectivos setores.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido;
Etapas do processo:	- Dirigir-se até à Secretaria de Educação, Cultura, Esportes e Lazer e solicitar na recepção o direcionamento para o setor que trate da demanda apresentada
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura a Secretaria de Educação, Cultura, Esportes e Lazer, é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	R. Luis Lourenço de Lima, Centro, Divino MG
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32)3743-1416 sec.edu@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	sec.edu@divino.mg.gov.br

4. SECRETARIA DA SAÚDE

Na Secretária da Saúde o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

4.1 Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento a Usuários do SUS e ao Público em Geral que procura a Secretaria da Saúde, para atendimento de demandas diversas, que são encaminhadas aos respectivos setores.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido;
Etapas do processo:	- Dirigir-se até à Secretaria da Saúde e solicitar na recepção o direcionamento para o setor que trate da demanda apresentada
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura a Secretaria da Saúde, é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Praça Thyrso tarcisio Givisies, Givisiez, Divino-MG
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32)3743-0952 saude@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	saude@divino.mg.gov.br

5. SECRETARIA DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE E TURISMO

Na Secretária de Agricultura e Meio Ambiente e Turismo o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

5.1 Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento ao Público em Geral que procura a Secretária de Agricultura e Meio Ambiente e Turismo, para atendimento de demandas diversas, que são encaminhadas aos respectivos setores.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido;
Etapas do processo:	- Dirigir-se até à Secretária de Agricultura e Meio Ambiente e Turismo e solicitar na recepção o direcionamento para o setor que trate da demanda apresentada
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura a Secretária de Agricultura e Meio Ambiente e Turismo, é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Atratino Vitor de Oliveira, nº 380, Bairro Givisiez
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32)3743-0954 meioambiente@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	meioambiente@divino.mg.gov.br

6. SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS

Na Secretária de Obras e Serviços, o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

6.1 Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento ao Público em Geral que procura a Secretária de Obras e Serviços, para atendimento de demandas diversas, que são encaminhadas aos respectivos setores.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido;
Etapas do processo:	- Dirigir-se até à Secretária de Obras e Serviços e apresentar a demanda
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura a Secretária de Obras e Serviços, é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Atratino Vitor de Oliveira, nº 380, Bairro Givisiez
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32)3743-0955 obras@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	obras@divino.mg.gov.br

7. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Na Secretária de Assistência Social o cidadão pode acessar os seguintes serviços:

7.1 –Atendimento ao Público

Serviço:	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Descrição:	Atendimento ao Público em Geral que procura a Assistência Social, para atendimento de demandas diversas, que são encaminhadas aos respectivos setores.
Público alvo:	Cidadãos em geral.
Requisitos necessários:	Não há requisitos específicos para ser atendido;
Etapas do processo:	- Dirigir-se até à Assistência Social e solicitar na recepção o direcionamento para o setor que trate da demanda apresentada
Prazo para prestação do serviço:	Todo cidadão que procura a Assistência Social, é atendido imediatamente.
Acesso ao serviço:	Presencial, telefone e e-mail.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a Idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); Idosos (superior a 60anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatutodoldoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Adriano Campos Pereira, 8, bairro Givisiez, Divino-MG
Horário:	Segunda a Sexta das 08:00hs às 16:00 hs
Andamento do atendimento:	(32)3743-0851 smas@divino.mg.gov.br
Manifestação Do usuário:	smas@divino.mg.gov.br