

Carta de Serviços DECRETO Nº 10.923, DE 31 DE OUTUBRO DE 2025.

Objetivo: informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Finalidades e competências legais	Órgão responsável pela gestão, coordenação e execução da Política Municipal de Assistência Social, em conformidade com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A Secretaria também é responsável pela execução das Políticas Rurais, que consistem em ações de apoio, orientação e fortalecimento da produção agrícola local, especialmente dos pequenos produtores familiares. Essas políticas envolvem medidas de regularização, inspeção sanitária, acesso a programas governamentais, incentivo à economia rural e melhoria das condições de trabalho e renda no campo. No âmbito da Política de Segurança Alimentar e Nutricional, desenvolvem-se estratégias voltadas para garantir o acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente e com respeito à cultura alimentar, priorizando pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade. Entre as ações, destacam-se o Banco Municipal de Alimentos, o apoio às entidades que oferecem refeições e iniciativas de combate à fome, ao desperdício e à insegurança alimentar. Além disso, a Secretaria executa o Programa Municipal do Luto, que oferece apoio às famílias enlutadas, disponibilizando serviços funerários, incluindo o fornecimento de urnas, velório, sepultamento, traslado e jazigos, em conformidade com o Decreto Municipal nº 8.791/2021 e suas normas complementares. Compete ainda à Secretaria planejar, regulamentar, organizar e ofertar serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais; supervisionar e monitorar as unidades da rede socioassistencial; garantir acesso a direitos; promover a vigilância socioassistencial; realizar monitoramento, avaliação e articulação intersetorial; e assegurar proteção social a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade ou risco social.
Endereço da sede da Administração e da Secretaria	Rua Sete de Setembro, nº 18, Bairro: Quartéis - CEP: 35.570-304
Relação de serviços prestados	A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Humano é composta por uma rede de equipamentos socioassistenciais, além de serviços, programas e benefícios que integram a Política de Assistência Social no município. Esses dispositivos têm como finalidade garantir proteção social básica e especial às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social, assegurando acolhimento, orientação, acompanhamento e acesso a direitos. A seguir, apresentam-se as principais unidades, serviços e benefícios da rede socioassistencial: * Banco Municipal de Alimentos (BMA) * Serviço de Inspeção Municipal (SIM) * Unidade Municipal de Cadastro do INCRA * Cadastro Único * Casa da Criança e do Adolescente * Cemitérios Municipais * Conselho Tutelar Inclui também: – Conselho Municipal de Assistência Social – Conselho Municipal da Pessoa Idosa – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional (COMSEA) * CRAS – Centro de Referência de Assistência Social * CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social * Residência Inclusiva * Serviço de Atendimento ao Migrante
Público-alvo;	Toda a população formiguense, com prioridade para famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social. Esse público inclui usuários do Cadastro Único, beneficiários de programas e benefícios socioassistenciais, pessoas com deficiência, idosos, crianças, adolescentes, mulheres em situação de violação de direitos, população em situação de rua e demais grupos que necessitem de proteção social, apoio psicossocial, fortalecimento de vínculos ou acesso às políticas públicas de assistência social. Também são atendidos produtores rurais, pessoas em vulnerabilidade alimentar e entidades socioassistenciais que necessitam de apoio, orientação ou acesso à segurança alimentar.
Forma de prestação do serviço;	Atendimento presencial nas unidades socioassistenciais e na Secretaria, atendimento via telefone (quando cabível), visitas domiciliares, acompanhamentos familiares, atendimentos individuais, grupos, encaminhamentos intersetoriais e ações de busca ativa.
Principais etapas para a prestação do serviço	Acolhida; escuta qualificada; abertura de prontuário; estudo social; avaliação da demanda; elaboração do encaminhamento ou do plano de acompanhamento; realização dos atendimentos; articulação com a rede; registro e monitoramento das ações; encerramento do atendimento quando atingidos os objetivos.
Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;	Presencialmente na sede da Secretaria ou nas unidades socioassistenciais (CRAS, CREAS, Unidades de Acolhimento, etc.), ou por meio de contato telefônico de cada unidade informado no site eletrônico municipal. O atendimento ocorre no horário regular, das 7h às 17h, de segunda a sexta-feira, mediante requerimento, solicitação do interessado, agendamento ou atendimento imediato quando o usuário comparece ao local.
Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;	A documentação exigida poderá variar conforme a modalidade do serviço solicitado.

Previsão de tempo de espera para atendimento;	Serviço contínuo ofertado de segunda a sexta-feira das 07h às 17h. Conforme fluxo de atendimento de cada unidade, com priorização dos casos urgentes e das situações de risco iminente.
Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;	Prazos variáveis conforme a natureza e complexidade do atendimento especializado.
As prioridades de atendimento;	Situações de violação de direitos; risco iminente; urgência social; crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência; famílias beneficiárias do BPC e programas de transferência de renda; casos encaminhados por autoridades competentes, e também entidades que servem refeições prontas no âmbito do BMA.
Mecanismos de comunicação com o usuário;	Atendimento presencial na Secretaria e nas unidades; telefones institucionais; canais oficiais da Prefeitura, como site oficial e Instagram; e-mails institucionais; e plantões específicos quando aplicáveis (como no Suporte Funerário e no Conselho Tutelar).
Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;	Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação incluem atendimento presencial na unidade onde o serviço foi iniciado, contato por telefone ou e-mail da respectiva unidade.
Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	Ouvidoria Municipal; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Humano; canal digital pelo aplicativo APP Formiga; e atendimento telefônico institucional.
Os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.	Registro formal da demanda; análise técnica; encaminhamento à unidade responsável; resposta ao cidadão dentro dos prazos estabelecidos; acompanhamento da solução; comunicação ao usuário pelos canais informados; registro final para fins de controle e melhoria contínua dos serviços.

JOANA SANTOS COSTA

Secretária Municipal de Desenvolvimento Humano