

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.

Informações obrigatórias

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Finalidades e competências legais	Planejar, coordenar, supervisionar e executar as atividades relacionadas à administração tributária, financeira e fiscal do Município, compreendendo o lançamento, a arrecadação, a fiscalização, a cobrança e a gestão de receitas próprias e transferidas, conforme dispõe a Lei Orgânica do Município e demais normas correlatas. Compete-lhe também a proposição de medidas de política fiscal e financeira que assegurem o equilíbrio das contas públicas.
Relação de serviços prestados	Arrecadação de Impostos. Atendimento ao contribuinte. Emissão de guias, taxas, alvarás, certidões e relatórios solicitados. Parcelamento de Débitos. Consultas de Débitos. Gestão/cobrança de dívida ativa. Processos Tributários Administrativos. Cadastro de Contribuinte e de Econômicos. Alteração cadastral de cadastros básicos de Pessoa Jurídica e Física. Gerenciamento do sistema emissor de NFS-E do Município. Planejamento e execução orçamentária. Execução e monitoramento do orçamento. Gestão de tributos e fiscalização. Gestão das finanças municipais. Gestão contábil, prestação de contas e transparência. Assessoramento jurídico à gestão fiscal e tributária do Município. Controle e Auditoria Fiscal.

Público-alvo;	Contribuintes pessoas físicas e jurídicas, responsáveis tributários, contadores, empresas prestadoras de serviços e demais interessados na regularidade fiscal perante o Município.
Forma de prestação do serviço;	Presencial, on-line, telefone e e-mail.
Principais etapas para a prestação do serviço	A prestação do serviço tem início com a solicitação ou protocolo da demanda por parte do contribuinte, que pode ser realizada de forma presencial, por meio do atendimento on-line disponibilizado no site oficial da Prefeitura de Formiga, por e-mail ou telefone de contato. Após o recebimento da solicitação, a Secretaria Municipal de Fazenda realiza a análise da demanda, verificando a conformidade com a legislação vigente e as informações fornecidas. Concluída a análise, é emitida a resposta ou o encaminhamento adequado, assegurando que o contribuinte seja informado sobre o andamento e a resolução de sua solicitação de maneira clara e eficiente.
Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;	Atendimento presencial na Secretaria Municipal de Fazenda, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Atendimento por e-mail e telefone, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, pelos contatos: tesouraria.fazenda@formiga.mg.gov.br, arrecadacao.fazenda@formiga.mg.gov.br, itbi.fazenda@formiga.mg.gov.br, juridico.fazenda@formiga.mg.gov.br, auditoria.fazenda@formiga.mg.gov.br, sistemas.fazenda@formiga.mg.gov.br, contabilidade.fazenda@formiga.mg.gov.br, orcamento.fazenda@formiga.mg.gov.br, fazenda@formiga.mg.gov.br, (37)3329-1801 (Departamento de Arrecadação), (37)3329-1807 (Departamento de Sistemas e Gestão), (37)3329-1816 (Departamento de Tesouraria), (37)3329-1836 (Auditoria Fiscal), (37)3329-1840 (Departamento de Contabilidade) e (37)3329-1940 (Departamento de Orçamento - Interno). O atendimento ao contribuinte é realizado também de forma on-line, por meio do site oficial da Prefeitura de Formiga (https://formiga.mg.gov.br/), o qual disponibiliza, em ambiente único, o acesso organizado aos diversos serviços e sistemas eletrônicos da Administração Municipal.
Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;	Documentos pessoais (RG, CPF ou CNPJ), comprovante de endereço, requerimento padrão e documentação específica conforme o serviço requerido, sendo informados nos canais de atendimento.
Previsão de tempo de espera para atendimento;	As solicitações presenciais, por e-mail e telefone são atendidas no menor prazo possível de espera, de acordo com a demanda e prioridade, dentro das possibilidades dos setores responsáveis.
Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;	A prestação dos serviços é considerada volátil, não sendo possível mensurar o prazo máximo, uma vez que depende da complexidade do serviço.

<p>As prioridades de atendimento;</p>	<p>Atendimento on-line: Os sistemas oferecem uma série de funcionalidades que garantem a resposta rápida/automáticas e a resolução de demandas específicas aos contribuintes.</p> <p>Atendimento presencial: A legislação municipal e federal estabelece que, em atendimento presencial, deve-se garantir prioridade a pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis, conforme previsto no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e outras normativas aplicáveis. Esses grupos têm direito ao atendimento imediato ou preferencial, conforme a ordem de chegada, quando se apresentarem no local de atendimento.</p> <p>Atendimento por e-mail: As solicitações enviadas por e-mail são analisadas e respondidas conforme a ordem de recebimento. Casos que envolvam questões urgentes ou que exijam documentos específicos são priorizados, sempre buscando a resolução célere e eficiente das demandas.</p> <p>Atendimento por telefone: O atendimento telefônico é realizado para esclarecer dúvidas gerais e fornecer informações sobre os serviços da Secretaria. As ligações são atendidas conforme a demanda, com priorização das questões urgentes ou de maior complexidade.</p>
<p>Mecanismos de comunicação com o usuário;</p>	<p>tesouraria.fazenda@formiga.mg.gov.br, arrecadacao.fazenda@formiga.mg.gov.br, itbi.fazenda@formiga.mg.gov.br, juridico.fazenda@formiga.mg.gov.br, auditoria.fazenda@formiga.mg.gov.br, sistemas.fazenda@formiga.mg.gov.br, contabilidade.fazenda@formiga.mg.gov.br, orcamento.fazenda@formiga.mg.gov.br, fazenda@formiga.mg.gov.br, (37)3329-1801 (Departamento de Arrecadação), (37)3329-1807 (Departamento de Sistemas e Gestão), (37)3329-1816 (Departamento de Tesouraria), (37)3329-1836 (Auditoria Fiscal), (37)3329-1840 (Departamento de Contabilidade).</p>
<p>Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;</p>	<p>Consulta via número de protocolo no site da Prefeitura ou contato direto com o setor responsável, por meio dos canais de atendimento.</p>
<p>Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço</p>	<p>A Ouvidoria Municipal é o departamento responsável para receber as manifestações dos usuários, através de atendimento presencial, telefone ou na página da Ouvidora.</p>

**Os procedimentos da
Administração Pública para
receber e responder as
manifestações dos cidadãos.**

As manifestações são registradas pela Ouvidoria, que classifica e encaminha ao setor competente. O órgão responsável analisa e responde formalmente, no prazo previsto na Lei 13.460/2017 e Decreto Municipal nº 10.923/2025, com linguagem cidadã, preferencialmente por meio eletrônico.