

## 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

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Finalidades e competências legais</b>                                  | <p>A Secretaria Municipal de Gestão Ambiental tem como finalidade planejar, desenvolver e executar políticas, programas e ações voltadas à proteção, preservação e recuperação do meio ambiente, conforme legislação municipal, estadual e federal.</p> <p>Compete à Secretaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a política municipal de meio ambiente;</li> <li>• Realizar licenciamento e fiscalização ambiental no âmbito municipal;</li> <li>• Desenvolver programas de educação ambiental;</li> <li>• Gerir áreas verdes e a arborização urbana;</li> <li>• Monitorar e controlar fontes poluidoras;</li> <li>• Emitir pareceres técnicos ambientais;</li> <li>• Realizar ações de prevenção e resposta a impactos ambientais;</li> <li>• Coordenar projetos de sustentabilidade, gestão de resíduos sólidos e recursos naturais;</li> <li>• Prestar apoio técnico às demais secretarias em assuntos ambientais.</li> </ul> |
| <b>Endereço da sede da Administração e da Secretaria</b>                  | <p>Endereço: Rua Coronel José Gonçalves D’Amarante, nº 134 – Bairro Centro – Formiga/MG</p> <p>Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h</p> <p>Telefone: (37) - 33291803</p> <p>E-mail institucional: secgeambfga@gmail.com</p> <p>Site: www.formiga.mg.gov.br</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Relação de serviços prestados</b>                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licenciamento ambiental de atividades de impacto local;</li> <li>2. Vistorias e fiscalizações ambientais;</li> <li>3. Autorização para poda e supressão de árvores;</li> <li>4. Gestão e monitoramento da arborização urbana;</li> <li>5. Educação ambiental e programas de conscientização;</li> <li>6. Gestão de resíduos sólidos urbanos e supervisão de pontos de descarte;</li> <li>7. Atendimento e análise de denúncias ambientais;</li> <li>8. Pareceres e orientações técnicas ambientais;</li> <li>9. Apoio técnico a projetos ambientais de escolas, entidades e outras secretarias.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Público-alvo;</b>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cidadãos;</li> <li>• Empreendedores e empresas;</li> <li>• Instituições públicas e privadas;</li> <li>• Comunidades urbanas e rurais;</li> <li>• Escolas, associações e organizações sociais;</li> <li>• Demais secretarias municipais.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Forma de prestação do serviço;</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial no setor técnico;</li> <li>• Vistorias em campo;</li> <li>• Atendimento por e-mail e telefone;</li> <li>• Processos administrativos via protocolo presencial ou eletrônico;</li> <li>• Ações educativas em escolas e comunidades;</li> <li>• Emissão de licenças, autorizações, notificações e relatórios técnicos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Principais etapas para a prestação do serviço</b>                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protocolo da solicitação ou manifestação;</li> <li>2. Análise preliminar dos documentos;</li> <li>3. Vistoria técnica, quando necessária;</li> <li>4. Emissão de parecer técnico;</li> <li>5. Decisão administrativa (licença, autorização, notificação ou indeferimento);</li> <li>6. Comunicação ao usuário;</li> <li>7. Acompanhamento e fiscalização posterior (quando aplicável).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: sede da Secretaria, de segunda a sexta, 08h às 17h;</li> <li>• Protocolo: setor de protocolo geral da Prefeitura;</li> <li>• Informações técnicas: por telefone ou e-mail institucional;</li> <li>• Programas de educação ambiental: agendamento prévio.</li> </ul> <p>• Vistorias:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;</b>                                                                      | <p>Dependendo do serviço solicitado, podem ser requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimento padrão;</li> <li>• Documentos pessoais ou empresariais;</li> <li>• Projeto, croqui ou plantas;</li> <li>• Fotografias da área impactada;</li> <li>• Laudos ambientais;</li> <li>• Documentos de propriedade ou posse do imóvel;</li> <li>• Licenças anteriores, quando houver.</li> </ul> <p>Para denúncias ambientais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro exclusivamente pela Ouvidoria Geral, conforme Decreto Municipal nº 10.923/2025.</li> </ul> |
| <b>Previsão de tempo de espera para atendimento;</b>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: imediato ou conforme ordem de chegada;</li> <li>• Respostas por e-mail: até 3 dias úteis;</li> <li>• Atendimento telefônico: durante o expediente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;</b>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamento ambiental: prazos variáveis conforme complexidade, em média 30 dias;</li> <li>• Vistorias ambientais: até 30 dias;</li> <li>• Pareceres técnicos: até 30 dias;</li> <li>• Autorização de poda/supressão: até 30 dias;</li> <li>• Respostas à Ouvidoria: em até 15 dias, prorrogáveis por igual período (Lei 13.460/2017).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| <b>As prioridades de atendimento;</b>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situações de risco ambiental iminente;</li> <li>• Denúncias de poluição grave ou dano ambiental;</li> <li>• Atendimento a órgãos de emergência e Defesa Civil;</li> <li>• Demandas relacionadas à saúde pública;</li> <li>• Solicitações de utilidade pública ou interesse coletivo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Mecanismos de comunicação com o usuário;</b>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• Telefone institucional;</li> <li>• E-mail institucional;</li> <li>• Protocolo eletrônico ou presencial;</li> <li>• Publicações no site institucional;</li> <li>• Para denúncias: Ouvidoria, Zap cidadão APP Formiga.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento pelo protocolo geral / SEI;</li> <li>• Contato direto com a Secretaria via telefone ou e-mail;</li> <li>• No caso de manifestações do cidadão: consulta pelo sistema da Ouvidoria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço</b>                                 | <p>Conforme Decreto Municipal nº 10.923/2025, todas as manifestações devem ser registradas na:</p> <p>Ouvidoria Geral do Município</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Site institucional;</li> <li>• Telefone;</li> <li>• E-mail;</li> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• Formulário eletrônico.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.</b>                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A manifestação é registrada na Ouvidoria;</li> <li>2. A Ouvidoria encaminha à Secretaria de Gestão Ambiental;</li> <li>3. A Secretaria analisa, realiza diligências e responde;</li> <li>4. A decisão é devolvida à Ouvidoria;</li> <li>5. O usuário é comunicado pela própria Ouvidoria.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                |

HUMBERTO DE PAULA CUNHA  
Secretário Municipal de Gestão Ambiental