

## 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>                                  | A Secretaria Municipal de Regulação e Fiscalização Urbana tem como finalidade institucional garantir a ordem urbanística do Município, por meio do planejamento, regulamentação e fiscalização do uso do solo, edificações, posturas municipais e funcionamento de atividades privadas, garantindo o interesse público e o bem-estar coletivo. Suas principais competências decorrem da Lei Orgânica Municipal, especialmente: ordenar o uso e ocupação do solo e estabelecer normas urbanísticas, executar a política de desenvolvimento urbano conforme o Plano Diretor e assegurar a função social da propriedade, além de exercer o poder de polícia administrativa, fiscalizando, aplicando penalidades e regulamentando atividades e publicidade, além de garantir a livre circulação em calçadas e o cumprimento das normas urbanísticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Endereço da sede da Administração e da Secretaria</b>                  | Rua Barão de Piumhi, nº 53 A, Centro, CEP: 35570-128, Formiga/MG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Relação de serviços prestados</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>* Recepção: Protocolo, classificação e encaminhamento de documentos aos setores responsáveis;</li><li>* Setor de Cadastro Imobiliário: Emissão de certidões cadastrais e transferências imobiliárias (ITBI), atualização de dados, atendimento e orientação ao contribuinte e emissão de certidões em articulação com o Cartório de Registro de Imóveis;</li><li>* Setor de Topografia: Elaboração e análise de processos de desmembramento e unificação de imóveis, vistorias para retificação de áreas e usucapião, definição de alinhamentos de vias públicas e atendimento técnico ao público;</li><li>* Setor Habitacional: Recebimento, análise e acompanhamento de processos de Regularização Fundiária (REURB), orientação ao cidadão e apoio em programas habitacionais do Município;</li><li>* Chefia de Fiscalização: Supervisão das equipes fiscais, distribuição de demandas e atendimento especializado ao público;</li><li>* Fiscalização de Obras e Posturas: Vistorias, fiscalização do cumprimento das normas municipais, lavratura de notificações, autos de infração e embargos, apuração de denúncias e emissão de laudos técnicos;</li><li>* Setor de Limpeza de Lotes: Recebimento e vistoria de denúncias relativas a lotes sujos, emissão de notificações e acompanhamento do cumprimento das determinações legais;</li><li>* Setor de Engenharia e Arquitetura: Análise de documentação e projetos arquitetônicos para licenciamento de obras, orientações técnicas sobre construção, reformas e parcelamento do solo e atendimento ao público;</li><li>* Setor de Licenciamento de Obras: Emissão de Alvará de Construção, Habite-se, Alvará de Demolição e Certidão de Demolição;</li><li>* Setor de Arquivo: Disponibilização para vista ou cópia de documentos, projetos e afins ao interessado.</li></ul> |
| <b>Público-alvo;</b>                                                      | Contribuintes em geral, profissionais da área técnica (engenheiros, arquitetos e construtores), proprietários de imóveis (pessoas físicas ou jurídicas) e participantes de programas habitacionais e sociais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Forma de prestação do serviço;</b>                                     | Presencialmente e remoto, disponibilizado por meio de telefone, e-mail e aplicativo de mensagens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Principais etapas para a prestação do serviço</b>                      | Recebimento e identificação da solicitação/demanda, seguido do encaminhamento ao setor competente para análise e execução.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;</b> | Atendimento realizado na sede da Secretaria Municipal de Fiscalização e Regulação Urbana, de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, e remotamente conforme demanda apresentada pelo usuário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;</b>          | A documentação necessária para a prestação dos serviços poderá variar de acordo com a natureza da solicitação apresentada pelo usuário. De modo geral, poderão ser exigidos: Documentos pessoais do interessado e/ou representante legal; Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel, quando aplicável; Documentação técnica e/ou projetos, conforme as exigências legais e regulamentares para cada tipo de serviço; Requerimentos, protocolos e formulários específicos, disponibilizados pelos setores responsáveis; Comprovação de regularidade do responsável técnico, quando houver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Previsão de tempo de espera para atendimento;</b>                                                                                  | O tempo de atendimento poderá variar conforme a complexidade da demanda apresentada, sendo estimado em até 30 minutos para solicitações imediatas e de baixa complexidade.                                                       |
| <b>Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;</b>                                                                          | Até 15 (quinze) dias para resposta ou manifestação inicial, conforme disposto na Lei Orgânica do Município, observadas as particularidades e prazos específicos de cada tipo de serviço.                                         |
| <b>As prioridades de atendimento;</b>                                                                                                 | Ordem de protocolo.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Mecanismos de comunicação com o usuário;</b>                                                                                       | O atendimento ao usuário poderá ser realizado através dos canais oficiais, como e-mail, telefone fixo, aplicativo de mensagens ou presencialmente na sede desta Secretaria.                                                      |
| <b>Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;</b> | Site (betha): <a href="https://protocolo.betha.cloud/#/cidadao/dashboard">https://protocolo.betha.cloud/#/cidadao/dashboard</a> , presencialmente na sede desta Secretaria, através do telefone fixo ou aplicativo de mensagens. |
| <b>Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço</b>                                 | Através dos canais oficiais, como e-mail, telefone fixo, aplicativo de mensagens presencialmente na sede desta Secretaria e ouvidoria.                                                                                           |
| <b>Os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.</b>                              | Através dos canais oficiais, como e-mail, telefone fixo, aplicativo de mensagens presencialmente na sede desta Secretaria e ouvidoria.                                                                                           |

Saimon Rodrigues Miranda  
Secretário Municipal de Fiscalização e Regulação Urbana