



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **APRESENTAÇÃO**

O compromisso central da Gestão Pública é assegurar um atendimento de qualidade à população, pautado pela eficiência, inovação, transparência e democratização do acesso aos serviços, consolidando o princípio constitucional da cidadania.

Com esse propósito, a Prefeitura Municipal de Divisa Nova/MG, em estrita conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta a sua Carta de Serviços ao Cidadão. Este documento tem como finalidade dar ampla visibilidade às atividades desenvolvidas pelo poder público local, detalhando os requisitos de acesso, os prazos, as responsabilidades, bem como locais e horários de atendimento.

A consolidação desta prática promove uma transformação contínua na administração municipal, sustentada por pilares essenciais:

- **Participação e engajamento** comunitário;
- **Transparência ativa** e disseminação da informação;
- **Aprendizado organizacional** voltado às necessidades da sociedade.

Convidamos toda a população de Divisa Nova a consultar este instrumento, conhecendo de perto os serviços disponíveis e unindo forças para construir uma cidade cada vez melhor.



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

**SERVIÇOS AO USUÁRIO**

<b>Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo</b>	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Etapas do processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento: o cidadão encaminha sua solicitação através dos canais disponíveis;</li><li>• Análise: avaliação da demanda quanto ao seu conteúdo e qual é o órgão responsável pela resposta. Caso necessário será solicitado complementação de informações;</li><li>• Encaminhamento: a demanda será encaminhada ao órgão responsável;</li><li>• Conclusão: a resposta é enviada ao requerente.</li></ul>
<b>Prazo máximo para resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informações solicitadas via SIC: 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, conforme a necessidade;</li><li>• Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento.</li></ul>
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Responsável</b>	Marynara Gabriela de Melo Martins
<b>Local/horário de atendimento</b>	Endereço: Rua Rio de Janeiro, nº 06, Centro, Divisa Nova Telefone: (35) 3286-1200 ou (35) 99845-1768 Horário de Atendimento: Segunda à sexta das 9h às 11h e das 13h às 17h E-mail: <a href="mailto:sac@divisanova.mg.gov.br">sac@divisanova.mg.gov.br</a> E-Sic: <a href="https://divisanova.mg.gov.br/esic/">https://divisanova.mg.gov.br/esic/</a>



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

<b>Ouvidoria</b>	
O Serviço de Ouvidoria atua diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, competindo-lhe o recebimento, a análise e o devido encaminhamento das manifestações institucionais.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Etapas do processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Recebimento: o cidadão encaminha sua solicitação através dos canais disponíveis;</li><li>● Análise: avaliação da demanda quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual é o órgão responsável pela resposta. Caso necessário será solicitado complementação de informações;</li><li>● Encaminhamento: a demanda será encaminhada ao órgão responsável;</li><li>● Monitoramento: A resposta à demanda é elaborada e encaminhada à ouvidoria que recebe e avalia a qualidade da resposta;</li><li>● Conclusão: a resposta é enviada ao demandante. A demanda será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.</li></ul>
<b>Prazo máximo para resposta</b>	20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Responsável</b>	Rafaela Netto Campos
<b>Local/horário de atendimento</b>	Endereço: Rua Rio de Janeiro, nº 06, Centro, Divisa Nova Telefone: (35) 3286-1200 ramal 230 Horário de Atendimento: Segunda à sexta das 9h às 11h e das 13h às 17h Online: <a href="https://ouvidoriasonline.com.br/divisanova/">https://ouvidoriasonline.com.br/divisanova/</a> Email: <a href="mailto:ouvidoria@divisanova.mg.gov.br">ouvidoria@divisanova.mg.gov.br</a>



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

**Departamento de Arrecadação**

O Setor de Arrecadação oferece uma ampla gama de serviços essenciais para a gestão tributária, imobiliária e o atendimento ao cidadão. Entre as principais atividades desenvolvidas, destacam-se a gestão do IPTU e do ISSQN, englobando desde o lançamento e a cobrança até a emissão de guias e boletos, revisão de tributos municipais, concessão de isenção ou imunidade tributária, e o parcelamento de débitos. No âmbito de certidões, o setor é responsável pela emissão de certidões de débitos, certidões diversas, Certidão Negativa de Débitos (CND), certidão positiva com efeitos de negativa e certidão de inscrição imobiliária.

Na área imobiliária e urbana, o departamento realiza a avaliação imobiliária rural e urbana, a regularização fundiária, o cadastro e a atualização de imóveis urbanos, e a alteração de titularidade. Além disso, executa a emissão de espelho cadastral, a revisão de área construída e de dados do imóvel, o cadastro de loteamentos e desmembramentos, a definição da numeração predial oficial e a atualização de endereços para correspondência.

No suporte às empresas e profissionais, as atividades incluem a gestão do cadastro mobiliário de empresas e autônomos, emissão e renovação de alvarás de funcionamento, baixa de inscrição municipal, cálculo e emissão de guia do ITBI, além dos procedimentos integrados à REDESIM e REDESIM + Livre.

A fiscalização e o controle financeiro também são pilares do setor, que atua no lançamento e cobrança de taxas municipais, fiscalização tributária, aplicação de notificações e autos de infração, recebimento, controle de receitas e baixa de pagamentos. O setor gerencia de forma rigorosa a Dívida Ativa, realizando o controle, a cobrança administrativa, a negociação de dívidas, além de procedimentos de protesto e execução fiscal.

Por fim, visando a modernização e a facilidade de acesso, o setor disponibiliza diversos serviços e consultas online ao contribuinte, tais como a Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e), ITBI ON-LINE, IPTU Web, MEU ISS web, consulta de débitos e emissão de segunda via de tributos. Adicionalmente, o departamento também responde pela administração do cemitério municipal, regulando a concessão de jazigos e o uso do velório.



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

<b>Requisitos</b>	A depender do serviço solicitado, os requisitos podem variar. Recomenda-se entrar em contato por <i>WhatsApp</i> ou e-mail para esclarecimento de quaisquer dúvidas.
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Etapas do processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento: o cidadão realiza um requerimento;</li><li>• Análise: avaliação de qual é o serviço solicitado;</li><li>• Emissão: o documento solicitado é emitido;</li><li>• Conclusão: o documento é entregue ao requerente.</li></ul>
<b>Prazo máximo para resposta</b>	15 dias a partir do requerimento
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico e presencial
<b>Responsáveis</b>	Daniela Carolina Figueiredo Araujo Jessica de Cassia Forte de Freitas Ana Carolina Moreno de Brito
<b>Local/horário de atendimento</b>	Endereço: Rua Rio de Janeiro, nº 06, Centro, Divisa Nova Telefone: (35) 3286-1200 ramal 201 ou (35) 99818-3694 Horário de Atendimento: Segunda à sexta das 9h às 11h e das 13h às 17h Online: <a href="https://divisanova.mg.gov.br/category/servicos/">https://divisanova.mg.gov.br/category/servicos/</a> Email: <a href="mailto:arrecadacao@divisanova.mg.gov.br">arrecadacao@divisanova.mg.gov.br</a>



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

**SIAT**

O Serviço de Atendimento ao Trabalhador e Produtor Rural (SIAT) atua diretamente no suporte ao setor agropecuário local, sendo responsável pelo atendimento e orientação ao produtor rural; atualização do registro de vacinação de animais; e emissão de Guia de Trânsito Animal (GTA). O setor também realiza o cadastramento de produtores nos sistemas SIDAGRO e SIARE, além de operacionalizar a emissão de Notas Fiscais Eletrônicas de produtor.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Etapas do processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Recebimento: o cidadão realiza sua solicitação;</li><li>● Análise: avaliação de qual é o serviço solicitado;</li><li>● Emissão: o documento solicitado é emitido;</li><li>● Conclusão: o documento é entregue ao requerente.</li></ul>
<b>Prazo máximo para resposta</b>	De imediato ou no máximo em um dia
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Responsável</b>	Camila Jordão Siqueira
<b>Local/horário de atendimento</b>	Endereço: Rua Rio de Janeiro, nº 06, Centro, Divisa Nova Telefone: (35) 3286-1200 ou (35) 91018-8050 Horário de Atendimento: Segunda à sexta das 9h às 11h e das 13h às 17h Email: <a href="mailto:siat@divisanova.mg.gov.br">siat@divisanova.mg.gov.br</a>



**MUNICÍPIO DE DIVISA NOVA/MG**  
**PREFEITURA MUNICIPAL**

Rua Rio de Janeiro, nº 06 – Centro, Divisa Nova/MG, CEP: 37142-000  
Telefone: (35) 3286 – 1200

<b>Junta de Serviço Militar</b>	
Certificado de alistamento militar, certificado de dispensa de incorporação e 2º via de certificados.	
<b>Requisitos</b>	Certidão de nascimento, comprovante de endereço, RG e CPF
<b>Quem pode acessar?</b>	Jovens do sexo masculino de 1º de janeiro a 30 de junho do ano em que completam 18 anos. Após esse prazo, o alistamento gera multa
<b>Etapas do processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento: o cidadão realiza sua solicitação;</li><li>• Análise: avaliação de qual é o serviço solicitado;</li><li>• Emissão: o documento solicitado é emitido;</li><li>• Conclusão: o documento é entregue ao requerente.</li></ul>
<b>Prazo máximo para resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de alistamento militar: imediato;</li><li>• Certificado de dispensa de incorporação: de acordo com a demanda da matriz, em média duas semanas.</li></ul>
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial
<b>Responsável</b>	Wellington José Figueiredo
<b>Local/horário de atendimento</b>	Endereço: Rua Rio de Janeiro, nº 06, Centro, Divisa Nova Telefone: (35) 3286-1200 ramal 202 Horário de Atendimento: Segunda à sexta das 9h às 11h e das 13h às 17h Email: <a href="mailto:juntamilitar@divisanova.mg.gov.br">juntamilitar@divisanova.mg.gov.br</a>

Informações adicionais, notícias e catálogo de serviços estão disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal, acessível pelo endereço: <https://divisanova.mg.gov.br/>