



PREFEITURA DE ARAXÁ



# Carta de Serviços AO USUÁRIO

prefeituradearaxa



[www.araxa.mg.gov.br](http://www.araxa.mg.gov.br)



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### Prefeitura Municipal de Araxá

**Elaboração:** Departamento de Comunicação e Marketing e Controladoria-Geral do Município

Versão: Maio/2025

Periodicidade: Anual

Revisão Prevista: Maio/2026

### SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Diretrizes
4. Atendimento Prioritário
5. Canais Oficiais de Atendimento
6. Ouvidoria
7. Principais Serviços por Secretarias
8. Compromissos com o Cidadão
9. Indicadores de Qualidade
10. Monitoramento e Avaliação
11. Perguntas Frequentes (FAQ)
12. Orientação ao Cidadão (Quem não encontrou o serviço disponível)
13. Estrutura Organizacional – Administração Direta e Indireta
14. Nosso Compromisso
15. Anexo: Cardápio de Serviços ao Usuário
16. Considerações Finais



**PREFEITURA DE ARAXÁ**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

***CENTRO ADMINISTRATIVO DA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAXÁ***



Avenida Rosália Isaura Araújo, nº 275  
Araxá - Minas Gerais



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## 1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Araxá é um instrumento de transparência e cidadania ativa, previsto pela Lei Federal nº 13.460/2017. Tem como propósito informar, com clareza, os serviços públicos prestados, os canais de acesso e os compromissos de qualidade firmados pela administração municipal.

O documento estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Pesquisas de monitoramento e avaliação dos serviços prestados e qualidade do atendimento serão aplicadas anualmente.

Esta edição foi elaborada pelo Departamento de Comunicação e Marketing e pela Controladoria-Geral do Município, com apoio técnico das secretarias, e representa mais um passo em direção a uma gestão pública moderna, próxima e eficiente.

---

## 2. OBJETIVOS

- Informar sobre os serviços públicos e sua forma de acesso;
- Detalhar critérios e prioridades para atendimento;
- Estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão;
- Estimular o uso dos canais de serviços;
- Facilitar o controle social sobre os atos da administração;
- Promover a escuta ativa da população;
- Garantir um atendimento público empático, ágil e eficiente.

---

## 3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

O usuário deverá receber um atendimento pautado, além das diretrizes estabelecidas pelo art. 5º da Lei Federal nº 13.460/2017, na:

- Transparência: divulgação clara das informações públicas;
- Eficiência: metas e foco em resultados;
- Cortesia: atendimento humanizado e respeitoso;
- Acessibilidade: inclusão de todos os públicos;
- Participação: incentivo à cidadania ativa;
- Responsabilidade social: gestão voltada ao interesse coletivo;
- Regularidade, continuidade, segurança, atualidade, generalidade;
- Regularidade, continuidade, segurança, atualidade, generalidade.



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## 4. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Tem direito ao atendimento prioritário, nos termos do art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000 e legislação municipal vigente:

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com transtorno de espectro autista;
- Pessoas com portadores de fibromialgia;
- Idosos com 60 anos ou mais;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas com obesidade;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Doadores de sangue, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte)

Base legal: Lei Federal nº 10.048/2000 e legislação municipal vigente.

---




## 5. CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO

Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. A manifestação deverá ser dirigida de forma oficial à ouvidoria do órgão responsável ou entidade responsável e contará a identificação do requerente. Os demais canais de atendimento auxiliará na garantia dos direitos do cidadão.

### Telefone geral da Prefeitura:




-  (34) 3668-0623
-  De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

### Ouvidoria Municipal:

-  E-mail: [ouvidoria@araxa.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@araxa.mg.gov.br)
-  WhatsApp: (34) 9 9257-0900 | (34) 3668-0623
-  Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>

-  Site Oficial: [www.araxa.mg.gov.br](http://www.araxa.mg.gov.br)  
Acesso a serviços, editais, protocolos, IPTU e informações públicas

### Redes Sociais Oficiais:

-  Instagram: @prefeituradearaxa
-  Facebook: [facebook.com/prefeituradearaxa](https://facebook.com/prefeituradearaxa)
-  YouTube: [youtube.com/prefeituradearaxa](https://youtube.com/prefeituradearaxa)

### Aplicativo (desenvolvimento constante):

-  App Collab – Zeladoria, Serviços Digitais e Consultas Públicas



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## 6. OUVIDORIA

A comunicação pública do município e as ouvidorias terão como atribuições, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- Promover a participação do usuário;
  - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
  - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
  - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste documento;
  - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário.
- 

## 7. PRINCIPAIS SERVIÇOS

Para facilitar a compreensão, o acesso e a organização da prestação dos serviços, a Prefeitura de Araxá adota o Cardápio de Serviços ao Usuário (item 15), agrupando de acordo com cada órgão da administração direta ou indireta. Abaixo, alguns dos principais serviços prestados diretamente à população, geralmente com atendimento presencial ou digital, com impacto imediato na vida do usuário.

- Emissão de certidões e documentos;
- Matrículas e matrículas na rede pública;
- Atendimento em unidades de saúde e CRAS;
- Cadastro em programas sociais (CadÚnico, Bolsa Família);
- Vacinação, agendamentos, exames;
- Emissão de alvarás de construção ou funcionamento;
- Licenciamento ambiental;
- Vistorias de imóveis e estabelecimentos;
- Notificações por infração urbanística ou sanitária;
- Acompanhamento de processos administrativos.
- Tapa-buraco, capina, poda de árvores e limpeza urbana;
- Manutenção de iluminação pública;
- Construção de calçadas, praças e vias públicas;
- Apoio logístico a eventos e ações emergenciais;
- Instalação e manutenção de sinalização viária.
- Apoio a eventos culturais, esportivos e turísticos;
- Incentivos ao pequeno produtor rural;
- Capacitação de empreendedores;
- Projetos educacionais e socioesportivos;
- Feiras, exposições, cursos profissionalizantes;
- Acesso ao Portal da Transparência;
- Atendimento da Ouvidoria Municipal;
- Participação em conselhos municipais;
- Consulta pública e audiências públicas;
- Recebimento de denúncias, sugestões e elogios;



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

- Atendimento Direto: CRAS, UBS, matrículas, vacinação, assistência;
  - Serviços Técnicos/Logísticos: manutenção urbana, licenças, alvarás;
  - Serviços Digitais: emissão de IPTU, certidões, protocolo digital.
- 

## 8. COMPROMISSOS COM O CIDADÃO

- Atendimento acolhedor e sem discriminação;
  - Melhoria contínua por eficiência no atendimento;
  - Clareza na comunicação institucional;
  - Respostas fundamentadas a todos os protocolos;
  - Garantia de canais digitais, físicos e acessíveis.
- 

## 9. INDICADORES DE QUALIDADE

A Prefeitura de Araxá adota indicadores de desempenho como instrumento de avaliação da eficácia e da eficiência dos serviços públicos municipais. Essas metas são monitoradas periodicamente e publicadas nos relatórios da Controladoria-Geral do Município, com base em critérios de governança, satisfação do cidadão e digitalização dos serviços.

Principais Indicadores e Metas 2026

- Tempo de resposta a protocolos da Ouvidoria: meta até 10 dias úteis;
- Satisfação do atendimento presencial: meta de 70% de aprovação;
- Tempo de espera para atendimento presencial: meta de até 60 minutos;;
- Prazo para agendamento de consultas de especialidade médicas: meta de até 30 dias
- Serviços digitalizados: meta de 50% dos serviços disponíveis online até 2026;
- Cumprimento de prazos legais em processos administrativos: meta de 100%;
- Engajamento em canais digitais (site, redes, app): aumento de 20% ao ano;
- Demandas urbanas (iluminação, capina): meta de 10 dias úteis para resolução;
- Respostas via WhatsApp institucional: meta de 80 % das mensagens respondidas em até 48h;
- Atualização de dados no Portal da Transparência: 100% dentro do prazo legal (meta de até 30 dias do fato gerador).

Esses indicadores servirão de base para auditorias, relatórios de desempenho e prestação de contas pública, reforçando o compromisso da Prefeitura com a excelência na gestão.

---

## 10. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A responsabilidade pelo monitoramento e cumprimento dessas metas será compartilhada entre:

- Controladoria-Geral do Município (coordenação e auditoria);
- Secretaria de Governo e Secretarias finalísticas (alimentação de dados);
- Departamento de Comunicação e Marketing (divulgação e relatórios públicos);



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

O monitoramento e avaliação será realizado por meio de pesquisa e os resultados serão publicados nos canais oficiais da Prefeitura de Araxá, com linguagem clara e acessível à população.

---

## 11. PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

Seção elaborada com base nas dúvidas mais comuns recebidas pela Ouvidoria Municipal e secretarias finalísticas

### 1. Como consultar ou emitir a guia de IPTU?

Você pode acessar o site oficial da Prefeitura de Araxá ([www.araxa.mg.gov.br](http://www.araxa.mg.gov.br)), clicar em "Cidadão" e depois em "IPTU". Informe o número da inscrição imobiliária ou seu CPF/CNPJ para gerar e imprimir a guia.

### 2. Onde agendar a vacinação contra gripe ou Covid-19?

O agendamento pode ser feito presencialmente na Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima. A Prefeitura também divulga mutirões e campanhas em suas redes sociais. Em casos específicos, o agendamento é feito por telefone ou via WhatsApp da Secretaria de Saúde.

### 3. Como faço para me cadastrar ou atualizar meus dados no CadÚnico?

Basta comparecer ao CRAS mais próximo da sua residência com os seguintes documentos: RG, CPF, comprovante de residência e documentos de todos os membros da família. O atendimento é gratuito e por ordem de chegada ou agendamento.

### 4. Preciso de vaga para meu filho na escola municipal. Como proceder?

As matrículas e matrículas são feitas nas próprias escolas durante o período de chamadas públicas. Os editais com os prazos e os documentos necessários são divulgados no site da Prefeitura e nas redes oficiais da Secretaria de Educação.

### 5. Quero solicitar a poda de uma árvore. Para onde devo ligar?

Você pode registrar a solicitação presencialmente na Secretaria de Serviços Urbanos ou pelo WhatsApp da Ouvidoria (34) 99257-0900. Informe o endereço completo e, se possível, anexe fotos. A equipe técnica fará uma vistoria antes de autorizar o serviço.

### 6. Como denunciar terrenos com mato alto ou imóveis abandonados?

Encaminhe a denúncia pela Ouvidoria Municipal por e-mail, site ou WhatsApp, informando o endereço do imóvel e, se possível, fotos. A fiscalização urbana irá avaliar e, se necessário, notificar o proprietário.

### 7. Onde faço o cadastro para receber benefícios sociais como Auxílio Brasil, tarifa social de energia ou isenção de taxa de concurso público?

Todos esses benefícios estão vinculados ao CadÚnico. O cadastro é feito presencialmente no CRAS, com os documentos de todos os membros da família. Após o cadastro, os dados são encaminhados aos programas federais e estaduais responsáveis.



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## **8. Como acompanhar o andamento de um protocolo que abri na Prefeitura?**

No site da Prefeitura, acesse a seção "Protocolo", digite o número do protocolo e acompanhe o andamento. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Ouvidoria ou a secretaria responsável.

## **9. Qual é o prazo para a Prefeitura responder um pedido feito pela Ouvidoria?**

A Prefeitura de Araxá segue os prazos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017: 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias com justificativa. No entanto, o tempo médio de resposta no município é de até dias úteis.

## **10. A Prefeitura oferece serviços online? Quais são eles?**

Sim. Entre os principais serviços digitais oferecidos estão:

- Emissão de guias de IPTU e ISSQN;
- Solicitação de certidões;
- Acompanhamento de protocolos;
- Zeladoria Pública (Ex: troca de lâmpadas, capina e poda de árvores)
- Registro de manifestações na Ouvidoria (Fala.BR);
- Acesso ao Portal da Transparência.

**Compareça ao CRAS com RG, CPF e comprovante de residência de todos os moradores.**

## **11. Como matricular meu filho na rede municipal?**

As matrículas são feitas na escola ou por plataforma digital nos períodos indicados.

## **12. Como pedir poda de árvore?**

Solicite na Secretaria de Serviços Urbanos ou pela Ouvidoria. Anexe fotos e endereço completo.

## **13. Como denunciar imóveis abandonados?**

Encaminhe a denúncia via Ouvidoria ou WhatsApp da Fiscalização.

## **14. Como consultar um protocolo?**

Acesse o site e clique em "Protocolo" com seu número de solicitação.

## **15. Qual o prazo de resposta da Ouvidoria?**

Até 20 dias corridos, prorrogáveis por 10 com justificativa. Média em Araxá: 5 a 7 dias úteis.

## **16. Quais serviços estão disponíveis online?**

Guia de IPTU, certidões, Ouvidoria, ISSQN, agendamentos, entre outros.

---

## **12. ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO: COMO PROCEDER SE NÃO ENCONTRAR O SERVIÇO QUE PROCURA**

A Prefeitura de Araxá se compromete em oferecer ao cidadão acesso facilitado, organizado e transparente aos serviços públicos municipais. Esta Carta reúne as principais informações sobre cada secretaria, seus departamentos, serviços, prazos e formas de atendimento.



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

Contudo, reconhecendo a complexidade da estrutura administrativa e a variedade de solicitações cotidianas, pode haver casos em que o cidadão não encontre nesta Carta informações específicas sobre o serviço desejado.

## **O que fazer nesses casos? Se isso acontecer, o cidadão poderá:**

- Procurar diretamente o departamento da secretaria mais relacionada à sua demanda, de acordo com as áreas temáticas descritas nesta Carta;
- Consultar a estrutura organizacional do município (Seção 13) para identificar o setor responsável;
- Utilizar os canais oficiais da Ouvidoria Pública Municipal, que está preparada para: Receber dúvidas e solicitações. Encaminhar o pedido ao setor correto. Acompanhar o retorno da demanda.

## **Canais disponíveis para orientação e encaminhamento:**

### **Ouvidoria Municipal:**

- ✉ E-mail: [ouvidoria@araxa.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@araxa.mg.gov.br)
- 📞 WhatsApp: (34) 9 9257-0900 | (34) 3668-0623
- 🌐 Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>
- ☎ Telefone Geral da Prefeitura: (34) 3668-0623
- 📍 Atendimento Presencial: Centro Administrativo – Av. Rosália Isaura Araújo, 275

---

## **13. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO – ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

A estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Araxá foi reorganizada pela Lei nº 8.350, de 14 de abril de 2025, aprovada pela Câmara Municipal e sancionada pelo Prefeito. A norma estabelece os órgãos, departamentos, divisões e setores da Administração Direta, com o objetivo de aprimorar a gestão pública, fortalecer a governança e ampliar a eficiência institucional.

### **Abaixo está a divisão orgânica oficial da estrutura da Administração Municipal:**

#### **A) GABINETE DO PREFEITO**

1. Departamento de Comunicação Social
  - 1.1 Divisão de Marketing
2. Departamento de Relações Interinstitucionais
3. Departamento de Controle de Procedimentos
4. Departamento de Administração
  - 4.1 Setor Administrativo



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## **B) GABINETE DO VICE-PREFEITO**

1. Departamento de Comunicação Interna
  2. Departamento de Relações Institucionais
- 

## **C) CONTROLADORIA GERAL**

1. Departamento de Controle dos Órgãos e Entidades da Administração Pública
  2. Departamento de Compliance
  3. Departamento de Gestão da Controladoria Interna
    - 3.1 Divisão de Controle de Procedimentos Licitatórios e Administrativos
  4. Departamento de Controle Patrimônio Público
    - 4.1 Divisão de Cadastro e Controle do Patrimônio Público
  5. Departamento de Controle de Convênios
  6. Ouvidoria Pública Municipal
- 

## **D) PROCURADORIA GERAL**

1. Departamento de Consultas Administrativas
  2. Departamento de Redação de Atos Normativos
  3. Departamento de Processos Administrativos
  4. Departamento de Processos Judiciais
  5. Departamento Administrativo
    - 5.1 Divisão de Controle de Expedição de Ofícios
    - 5.2 Divisão de Apoio Administrativo
      - 5.2.1 Setor de Prestação de Contas
      - 5.2.2 Setor de Arquivos
      - 5.2.3 Setor de Registro de Documentos
    - 5.3 Divisão de Almojarifado
    - 5.4 Divisão de Arquivo de Demandas Judiciais
      - 5.4.1 Setor de Controle de Prazos
- 

## **E) SECRETARIA DE GOVERNO**

1. Departamento de Controle de Atendimentos
  - 1.1 Divisão de Publicidade Institucional
    - 1.1.1 Setor de Arquivo e Correspondência Oficial
2. Departamento de Gestão do Almojarifado Central
  - 2.1 Divisão de Apoio Administrativo
    - 2.1.1 Setor de Arquivo do Almojarifado Central
    - 2.1.2 Setor de Distribuição do Almojarifado Central
3. Departamento de Relações Intersectoriais e Políticas
4. Departamento de Manutenção do Centro Administrativo
5. Departamento de Controle de Requisições



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## **F) SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E PLANEJAMENTO**

1. Departamento Financeiro
  2. Departamento de Contabilidade
  3. Departamento de Tributação e Arrecadação
  4. Departamento de Planejamento Orçamentário
  5. Departamento de Cadastro Tributário
  6. Departamento de Fazenda
    - 6.1 Divisão de Lançamento da Dívida Ativa
    - 6.2 Divisão de Controle de Procedimentos Administrativos
    - 6.3 Divisão de Fiscalização
    - 6.4 Divisão de Realização de Despesa
      - 6.4.1 Setor de Controle e Fiscalização
- 

## **G) SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

1. Departamento de Recursos Humanos
    - 1.2 Divisão de Cadastro de Pessoal
  2. Departamento de Projetos Pedagógicos
    - 2.1 Divisão de Apoio Pedagógico
  3. Departamento de Compras e Distribuição
    - 3.1 Divisão de Logística
    - 3.2 Divisão de Avaliação e Manutenção de Unidades Escolares
      - 3.2.1 Setor de Manutenção de Frota
      - 3.2.2 Setor de Controle Patrimonial
  4. Departamento de Prestação de Contas
  5. Departamento de Convênios
  6. Departamento de Ensino Infantil
  7. Departamento de Ensino Fundamental – Anos iniciais
  8. Departamento de Ensino Fundamental – Anos finais
  9. Departamento de Educação de Jovens e Adultos (EJA)
  10. Departamento de Educação Especial Inclusiva
- 

## **H) SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

1. Departamento de Desenvolvimento Econômico e Industrial
    - 1.1 Divisão de Apoio ao setor de Prestação de Serviços
    - 1.2 Divisão de Atividades Comerciais
  2. Departamento de Projetos Incentivo à Indústria
  3. Departamento de Informações Institucionais
  4. Departamento de Empregabilidade
  5. Departamento de Apoio ao Comércio
- 

## **I) SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS**

1. Departamento de Projetos de Arquitetura e Engenharia
2. Departamento de Obras



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

- 2.1 Divisão de Elaboração de Termos para Processos Licitatórios
  - 2.2 Divisão de Fiscalização de Processos Licitatórios
    - 2.2.1 Setor de Controle Administrativo
    - 2.2.2 Setor de Arquivo de Projetos
    - 2.2.3 Setor de Fiscalização de Obras
    - 2.2.4 Setor de Documentação de Obras
    - 2.2.5 Setor de Topografia
    - 2.2.6 Setor de Informações
  - 3. Departamento de Acompanhamento de Serviços de Pavimentação e Infraestrutura
- 

## **J) SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS**

- 1. Departamento de Limpeza Urbana e Transporte
    - 1.1 Divisão de Gestão de Frotas
      - 1.1.1 Setor de Limpeza de Parques e Praças
      - 1.1.2 Setor de Limpeza de Vias Públicas
      - 1.1.3 Setor de Serviços de Limpeza de Próprios Municipais
    - 1.2 Divisão de Apoio Administrativo
      - 1.2.1 Setor de Recursos Humanos
    - 1.3 Divisão de Manutenção Predial
      - 1.3.1 Setor de Iluminação Pública
    - 1.4 Divisão de Coleta de Resíduos
      - 1.4.1 Setor de Tratamento de Resíduos
  - 2. Departamento de Controle do Pátio de Operações
  - 3. Departamento de Manutenção do Terminal Rodoviário
  - 4. Departamento de Controle e Cadastro de Veículos
  - 5. Departamento de Manutenção de Veículos e Máquinas
  - 6. Departamento de Controle de Almocharifado
- 

## **K) SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

- 1. Departamento de Vigilância em Saúde
- 2. Departamento de Gestão Médica
- 3. Departamento de Compras
  - 3.1. Divisão de Almocharifado
  - 3.2. Divisão do Controle de Compras
    - 3.2.1. Setor de Manutenção de Equipamentos de Odontologia
    - 3.2.2 Setor de Controle da Farmácia Municipal
    - 3.2.4 Setor de Controle de Atividades do Laboratório Municipal
  - 3.3 Divisão de Distribuição de Bens
    - 3.3.1. Setor de Patrimônio
    - 3.3.2 Setor de Atividades do Raio-X
  - 3.4 Divisão de Acompanhamento de Requisições
    - 3.4.1 Setor de Regulação
    - 3.4.2. Setor de Atendimento ao Conselho Municipal de Saúde
- 4. Departamento de Serviços Gerais de Saúde



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

- 4.1 Divisão do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador Regional de Araxá – CRST
  - 4.1.1 Setor de Atendimento ao Trabalhador
  - 4.1.2 Setor de Segurança do Trabalhador
  - 4.2. Divisão de Auxílio à Epidemiologia
  - 4.3. Divisão de Fisioterapia em Unidades de Saúde
  - 4.3.1. Setor de Serviços de Fisioterapia em Unidades de Saúde
  - 4.4. Divisão de Atenção Primária
  - 4.4.1. Setor de Saúde Mental
  - 4.4.2. Setor de Odontologia
  - 4.4.3. Setor do Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA)
  - 4.4.5. Divisão de Apoio ao Tratamento Fora do Domicílio (TFD)
  - 4.4.6. Setor de Atendimento ao Tratamento Fora do Domicílio (TFD)
  - 4.4.7. Setor de Atendimento de Saúde na Zona Rural
  - 4.4.8 Divisão de Controle de Atendimento à Secretaria
  - 5. Departamento da Ouvidoria do SUS Municipal
  - 5.1. Setor de Atendimento ao Usuário
  - 6. Departamento de Comunicação da Ouvidoria
  - 7. Departamento de Acompanhamento de Solicitações de Auditoria
  - 8. Departamento de Planejamento, Obras e Projetos
  - 8.1. Divisão de Implementação do Projeto do Hospital Municipal
  - 9. Departamento Contábil e Financeiro
  - 10. Departamento de Gestão de Recursos Humanos
- 

## **L) SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

- 1. Departamento de Projetos Sociais
- 2. Departamento Administrativo
- 2.1 Divisão de Tecnologia, Inovação e Informação
- 2.1.1 Setor de Atendimento ao Cidadão
- 2.1.2. Setor de Manutenção de Centros Comunitários
- 2.1.3 Setor de Atendimento aos Conselhos Municipais
- 2.2 Divisão de Apoio ao Serviços Sociais
- 2.2.1 Setor de Controle de Contratação de Serviços Sociais
- 2.3 Divisão do Controle de Compras e Convênios
- 2.3.1 Setor de Controle de Almoxarifado
- 3. Departamento de Cadastro Habitacional
- 4. Departamento de Programas Sociais
- 5. Departamento de Convênios
- 6. Departamento de Proteção Social Básica
- 6.1 Divisão de Benefícios Eventuais e de Transferência de Renda
- 6.2 Divisão de Auxílio Funeral, Natalidade, Cesta Básica, Moradia e Aluguel Social
- 6.3 Divisão de Cadastro Único
- 7. Departamento de Proteção Social Especial
- 8. Departamento de Gestão de Recursos Humanos
- 9. Departamento de Projetos Habitacionais



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## **M) SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E PECUÁRIA**

1. Departamento de Manutenção de Estradas Vicinais
  2. Departamento de Projetos e Apoio Administrativo
    - 2.1 Divisão de Execução de Projetos
      - 2.1.1 Setor de Compras
    - 2.2 Divisão de Recursos Humanos
    - 2.3 Divisão de Apoio ao Pequeno Produtor Rural
  3. Departamento de Agropecuária
    - 3.1 Divisão de Fiscalização de Produtos de Origem Animal
  4. Departamento de Agronegócio
  5. Departamento de Projetos de Fomento à Agropecuária
- 

## **N) SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA**

1. Departamento de Mobilidade Urbana
    - 1.1 Divisão de Projetos de Mobilidade
  2. Departamento de Trânsito e Transporte
    - 2.1 Divisão de Trânsito
      - 2.1.1 Setor de Sinalização de Vias Urbanas
      - 2.1.2 Setor de Controle e Análise de Estatística de Trânsito
      - 2.1.3 Setor de Educação de Trânsito
      - 2.1.4 Setor de Fiscalização e Operação de Trânsito
    - 2.2 Divisão de Transporte
      - 2.2.1 Setor de Controle de Vistoria de Veículos
      - 2.2.2 Setor de Controle Coletivo Urbano
      - 2.2.3 Setor de Controle de Veículos de Aplicativos
    - 2.3 Departamento de Gestão de Guarda Patrimonial
      - 2.3.1 Divisão de Vigilância Patrimonial
  3. Departamento de Comunicação Institucional
  4. Departamento de Gestão e Orçamento
    - 4.1 Divisão de Apoio Administrativo
      - 4.1.1 Setor de Finanças e Orçamento
  5. Departamento de Convênios
  6. Departamento de Engenharia e Sinalização
- 

## **O) SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES**

1. Departamento de Gestão Integrada das Atividades Esportivas
  - 1.1 Divisão de Campeonatos e Competições Esportivas
  - 1.2 Divisão de Integração Federativa de Esporte
2. Departamento de Incentivo à Projetos Desportivos
3. Departamento de Estímulo e Comunicação Esportiva
4. Departamento de Apoio Administrativo
  - 4.1 Divisão de Compras e Manutenção
    - 4.1.1 Setor de Manutenção de Ginásios Municipais
    - 4.1.2 Setor de Manutenção do Estádio e Campos Municipais



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

- 4.1.3 Setor de Manutenção dos Equipamentos das Praças Públicas e dos Estádios
  - 4.2 Divisão de Gestão do Plano Municipal de Esporte
  5. Departamento de Eventos Esportivos
  6. Departamento de Esporte Inclusivo
  7. Departamento de Esporte Amador
  8. Departamento de Esporte Especializado
  9. Departamento de Esporte de Formação Escolar
  10. Departamento de Atividades Esportivas em Ginásios
  11. Departamento de Atividades Esportivas em Praças e Parques
- 

## **P) SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE**

1. Departamento de Licenciamento e Controle Ambiental
  2. Departamento de Gestão Municipal do Plano de ESG (Ambiental, Social e Governança)
- 

## **Q) SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO**

1. Departamento de Gestão do Patrimônio Público
    - 1.1 Divisão de Cemitério Municipal das Paineiras
      - 1.1.1 Setor de Registro do Cemitério Municipal das Paineiras
    - 1.2 Divisão de Cemitério Municipal São João Batista
      - 1.2.1 Setor de Registro do Cemitério Municipal São João Batista
  2. Departamento de Gestão de Pessoas
    - 2.1 Divisão de Recursos Humanos
      - 2.1.1 Setor de Segurança do Trabalho
    - 2.2 Divisão de Apoio Administrativo
  3. Departamento de Coordenação das Entidades Públicas Diretas e Indiretas
  4. Departamento de Licitação e Compras
    - 4.1 Divisão Contábil em Procedimentos Licitatórios
    - 4.2 Divisão de Gestão de Editais e Contratos Administrativos
  5. Departamento de Controle de Pareceres em Processos Licitatórios
- 

## **R) SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO**

1. Departamento de Projetos de Turismo
    - 1.1 Divisão de Turismo de Eventos
      - 1.1.1 Setor de Convênios
  2. Departamento de Atividades Turísticas
    - 2.1 Divisão de Fomento de Espaços Turísticos
      - 2.1.1 Setor de Atividades Turísticas do Parque do Cristo
- 

## **S) SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**

1. Departamento de Projetos de Inovação e Tecnologia
  - 1.1 Divisão de Gestão Pública Municipal Digital
2. Departamento de Gestão da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## T) ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E AUTARQUIAS

### 1. Instituto de Previdência Municipal de Araxá (IPREMA)

Natureza Jurídica: Autarquia municipal.

Criação: Instituído pela Lei Municipal nº 2.518, de 28 de abril de 1992.

Finalidade: Gerenciar o regime próprio de previdência social dos servidores públicos Municipais, assegurando a concessão de benefícios previdenciários e a sustentabilidade financeira do sistema.

---

### 2. Fundação Cultural Calmon Barreto (FCCB)

Natureza Jurídica: Fundação pública municipal.

Criação: Estabelecida pela Lei Municipal nº 1.905, de 27 de junho de 1984.

Finalidade: Promover e fomentar as atividades culturais no município, incluindo a preservação do patrimônio histórico, a promoção de eventos culturais e o incentivo às manifestações artísticas locais.

---

### 3. Instituto de Planejamento e Desenvolvimento Sustentável de Araxá (IPDSA)

Natureza Jurídica: Autarquia municipal.

Criação: Instituído pela Lei Municipal nº 4.766, de 2005.

Finalidade: Atuar no planejamento urbano e no desenvolvimento sustentável do município, promovendo a implantação de projetos estratégicos definidos no Plano Diretor.

---

### 4. Fundação da Criança e do Adolescente de Araxá (FCAA)

Natureza Jurídica: Fundação pública municipal.

Criação: Instituída pela Lei Municipal nº 6.113, de 19 de dezembro de 2011.

Finalidade: Desenvolver e implementar políticas públicas voltadas à promoção, proteção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes no município. A FCAA possui uma estrutura composta por programas e subprogramas, como o Casa Lar e Casa Abrigo, destinados ao acolhimento institucional de crianças e adolescentes em situação de risco, conforme estabelecido em seu estatuto aprovado pelo Decreto nº 1.438, de 17 de janeiro de 2012.

---

## 14. Nosso Compromisso:

Mesmo que sua solicitação não esteja descrita em detalhes nesta Carta, nenhuma demanda deixará de ser acolhida, analisada e respondida. A Prefeitura de Araxá garante o direito de todo cidadão à informação clara, ao atendimento humanizado e à prestação eficiente de serviços públicos.



# PREFEITURA DE ARAXÁ

ESTADO DE MINAS GERAIS

## 15. CARDÁPIO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

A Prefeitura Municipal de Araxá tem o compromisso de oferecer à população uma gestão pública moderna, transparente e acessível. Alinhada a esse propósito, apresenta o Cardápio de Serviços ao Cidadão, um instrumento criado para ampliar o conhecimento da população sobre os serviços disponíveis em cada secretaria, fundação e autarquia da Administração Municipal, complementando à Carta de Serviços ao Usuário (instrumento de transparência e cidadania ativa, previsto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que tem como propósito informar, com clareza, os serviços públicos prestados, os canais de acesso e os compromissos de qualidade firmados pela administração municipal.)

O Cardápio de Serviços ao Cidadão consolida, de maneira clara e organizada, os principais serviços prestados diretamente à população, promovendo a cidadania, a eficiência institucional e a aproximação entre o poder público e o cidadão. A organização do conteúdo segue a nova estrutura administrativa estabelecida pela Lei Municipal nº 8.350, de 14 de abril de 2025, que reformulou e modernizou a divisão orgânica da Prefeitura.

O documento (em anexo) tem uma proposta é simples e objetiva: facilitar o acesso da população às políticas públicas e garantir que todo cidadão saiba onde, como e com quem contar em cada necessidade cotidiana, seja na saúde, na educação, na assistência social, na segurança, no esporte, na agricultura ou em qualquer outra área essencial da vida urbana e rural. Ao reunir os principais serviços em um único documento, buscamos tornar a Administração Municipal ainda mais eficiente, responsável e acolhedora.

---

## 16. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Araxá é mais que um documento: é um compromisso firmado com cada cidadão. Uma cidade mais eficiente e democrática se constrói com informação acessível, serviços qualificados e respeito no atendimento.

O documento é atualizado anualmente e está disponível em versão digital para facilitar o acesso da população.

**Departamento de Comunicação e Marketing**  
**Controladoria-Geral do Município de Araxá**