



Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

A Secretaria Municipal de Serviços Urbanos cuida de serviços importantes para manter a cidade limpa, organizada, segura e bem conservada. Ela trabalha em ruas, praças, jardins, cemitérios, redes de água da chuva, iluminação pública, trânsito, transporte e fiscalização de posturas.

Esta carta mostra quais os serviços a Secretaria oferecem, como pedir atendimento e onde buscar ajuda.

Identificação

Canal	Informação
Responsável	Marco Antônio Penido Simas
Cargo	Secretário Municipal de Serviços Urbanos
Endereço	Avenida Getúlio Vargas, nº 3.171, Bairro Belmonte, João Monlevade/MG
Telefone	(31) 3859-2571
E-mail	obras@pmjm.mg.gov.br
Horário	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
Atendimento presencial	Secretaria Municipal de Serviços Urbanos
Protocolo Geral	Prefeitura Municipal de João Monlevade
Site da Prefeitura	www.pmjm.mg.gov.br

O que a Secretaria faz

O que a Secretaria faz	Explicação simples
Limpeza urbana	Ajuda a manter ruas, praças e espaços públicos limpos.
Coleta de resíduos	Organiza a coleta e o destino correto do lixo.
Conservação de espaços públicos	Cuida de praças, jardins, canteiros e áreas públicas.
Iluminação pública	Faz manutenção em lâmpadas, postes e pontos apagados.
Drenagem	Limpa bueiros, bocas de lobo e redes de água da chuva.
Cemitérios	Cuida da limpeza e manutenção dos cemitérios municipais.
Fiscalização de posturas	Verifica se as regras da cidade estão sendo cumpridas.
Trânsito e transporte	Ajuda na organização do trânsito e da circulação na cidade.

Serviços prestados

Limpeza urbana e conservação de vias

Esse serviço ajuda a manter ruas, calçadas e espaços públicos limpos e seguros.

Item	Explicação simples
O que é	Limpeza e conservação de ruas, calçadas, praças e outros espaços públicos.
Quem pode pedir	Qualquer pessoa.
Exemplos de serviço	Varrição, capina, roçada, retirada de lixo em área pública e limpeza de espaços urbanos.
Para que serve	Melhorar a higiene, a segurança e o bem-estar da população.
Como pedir	Presencialmente, por telefone, e-mail ou protocolo.
Resultado	Local limpo, conservado ou encaminhado para programação de serviço.



Coleta e destinação de resíduos sólidos

Esse serviço trata da coleta e do destino correto do lixo produzido na cidade.

Item	Explicação simples
O que é	Coleta, transporte e destino correto dos resíduos.
Quem pode usar	População em geral.
Exemplos	Lixo de casa, materiais descartados em vias públicas e outros resíduos urbanos.
Para que serve	Proteger a saúde pública e o meio ambiente.
Como pedir	Pelos canais da Secretaria ou pelo protocolo.
Resultado	Coleta realizada ou orientação sobre o descarte correto.

Manutenção de praças, jardins e espaços públicos

Esse serviço cuida das áreas verdes e espaços de uso coletivo.

Item	Explicação simples
O que é	Manutenção de praças, jardins, canteiros e áreas públicas.
Quem pode pedir	Qualquer pessoa.
Exemplos	Capina, roçada, limpeza, retirada de mato alto e conservação de áreas verdes.
Para que serve	Evitar pragas, melhorar a aparência da cidade e manter os espaços seguros.
Como pedir	Presencialmente, por telefone, e-mail ou protocolo.
Resultado	Área limpa, conservada ou incluída na programação de serviço.

Poda e retirada de árvores autorizadas

Esse serviço trata da poda ou retirada de árvores em áreas públicas, quando há autorização.

Item	Explicação simples
O que é	Poda, manejo ou retirada de árvore, quando autorizado.
Quem pode pedir	População em geral e Administração Municipal.
Onde ocorre	Em áreas públicas do Município.
Quando pode acontecer	Quando há risco, necessidade técnica ou autorização ambiental.
Exemplos	Galhos com risco de queda, árvore atrapalhando via pública ou rede pública.
Resultado	Poda, retirada autorizada ou orientação ao solicitante.

Locais que podem receber esse serviço

Locais	Exemplos
Unidades públicas	Unidades de saúde, escolas, CEMETs e prédios administrativos.
Espaços públicos	Praças, jardins, centros esportivos e áreas municipais.

Limpeza e desobstrução de redes pluviais

Rede pluvial é o sistema que ajuda a água da chuva a escoar.

Item	Explicação simples
O que é	Limpeza de bueiros, bocas de lobo, canais e redes de água da chuva.
Quem pode pedir	População em geral e Administração Municipal.
Para que serve	Evitar alagamentos e melhorar o escoamento da água.
Exemplos	Retirada de lixo, terra, folhas, vegetação e materiais que entopem a rede.



Item	Explicação simples
Como pedir	Pelos canais da Secretaria.
Resultado	Rede limpa, desobstruída ou encaminhada para manutenção.

Manutenção da iluminação pública

Esse serviço cuida dos pontos de luz em ruas, praças e outros espaços públicos.

Item	Explicação simples
O que é	Manutenção e reparo da iluminação pública.
Quem pode pedir	População em geral e Administração Municipal.
Exemplos	Troca de lâmpadas, relés, luminárias, braços e outros componentes.
Onde acontece	Ruas, avenidas, praças e espaços públicos.
Para que serve	Melhorar a segurança, a mobilidade e a qualidade de vida.
Resultado	Ponto de luz consertado ou encaminhado para manutenção.

Conservação e manutenção dos cemitérios municipais

Esse serviço cuida da limpeza, organização e manutenção dos cemitérios.

Item	Explicação simples
O que é	Limpeza e conservação dos cemitérios municipais.
Quem pode usar	População em geral.
Exemplos	Capina, roçada, limpeza, manutenção de vias internas, muros e áreas comuns.
Para que serve	Manter o espaço digno, seguro e organizado.
Resultado	Cemitério limpo, conservado e adequado ao uso público.

Fiscalização de posturas

Esse serviço verifica se as regras municipais estão sendo cumpridas.

Item	Explicação simples
O que é	Fiscalização do cumprimento das normas da cidade.
Quem pode pedir	Cidadãos, responsáveis técnicos e representantes legais.
Exemplos	Ocupação irregular de calçadas, limpeza de terrenos, descarte irregular de resíduos, comércio ambulante e publicidade irregular.
Como pedir	Atendimento presencial, Protocolo Geral ou Ouvidoria.
O que informar	Local, tipo de irregularidade e dados para localização.
Resultado	Vistoria, relatório, notificação, auto de infração ou embargo.

Etapas do atendimento da fiscalização de posturas

Etapa	O que acontece
1	A solicitação é recebida.
2	O pedido é registrado em protocolo.
3	A equipe faz análise inicial.
4	Pode ser feita vistoria no local.
5	A equipe faz relatório fiscal.
6	Se houver irregularidade, podem ser tomadas medidas administrativas.



Prazos da fiscalização de posturas

Tipo de prazo	Tempo
Prazo padrão	3 dias úteis
Prazo máximo	7 dias úteis

Quando o prazo pode parar ou aumentar?

Situação	Explicação
Falta de informações	A equipe não consegue localizar o problema.
Necessidade de análise técnica	O caso precisa de avaliação mais detalhada.
Demanda urgente em outro local	Casos com risco podem ter prioridade.

Setor de Trânsito e Transporte — SETTRAN

Esse serviço cuida de assuntos ligados ao trânsito e ao transporte no Município.

Item	Explicação simples
O que é	Serviço de organização, fiscalização e apoio ao trânsito e transporte.
Quem pode pedir	População em geral.
Para que serve	Melhorar a segurança, a circulação e a mobilidade na cidade.
Exemplos	Sinalização, fiscalização de trânsito, apoio a eventos, transporte público e escolar, estudos de tráfego e ações educativas.
Resultado	Análise do pedido, orientação, vistoria, autorização ou ação de trânsito, conforme o caso.

Exemplos de pedidos ao SETTRAN

Pedido	Explicação
Sinalização	Pedido de placa, faixa ou pintura no chão.
Segurança no trânsito	Pedido de avaliação de local perigoso.
Apoio a evento	Organização do trânsito em eventos autorizados.
Transporte	Demandas sobre transporte público ou escolar.
Credenciais e autorizações	Pedidos previstos nas regras de trânsito.

Requisitos gerais para solicitar serviços

O que pode ser necessário	Explicação simples
Nome e contato	Para identificar a pessoa solicitante.
Endereço do problema	Para a equipe localizar o local.
Descrição do pedido	Explicar o que está acontecendo.
Fotos ou vídeos	Ajudam a entender melhor a situação.
Documentos	Podem ser pedidos em alguns casos.
Número de protocolo	Serve para acompanhar a solicitação.

Prazos e prioridades

Os prazos podem mudar conforme o tipo de serviço.

O que pode influenciar o prazo	Explicação simples
Complexidade	Casos mais difíceis podem demorar mais.
Tipo de serviço	Alguns serviços dependem de equipe técnica.



O que pode influenciar o prazo	Explicação simples
Orçamento e recursos	Pode depender de material, veículo ou equipe.
Quantidade de pedidos	Muitos pedidos podem aumentar o tempo de espera.
Documentos incompletos	Pode ser necessário complementar informações.

Casos com prioridade

Situação	Por que tem prioridade
Emergência	Pode causar dano imediato.
Risco à segurança	Pode colocar pessoas em perigo.
Serviço essencial	Afeta diretamente a vida da população.

Como acompanhar a solicitação

Forma de acompanhamento	Como funciona
Número de protocolo	Informe o número para consultar o andamento.
Telefone	Ligue para a Secretaria.
Atendimento presencial	Procure a Secretaria no endereço informado.
Setor responsável	Consulte diretamente o setor que recebeu a demanda.

Reclamações, sugestões ou elogios

A Ouvidoria é o canal para registrar reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou recursos.

Canal da Ouvidoria	Informação
E-mail	ouvidoria@pmjm.mg.gov.br
Formulário eletrônico	https://pmjm.mg.gov.br/ouvidoria-novo-chamado
Telefones	0800-032-6501 ou (31) 3859-0677
Atendimento presencial	Avenida Getúlio Vargas, nº 3025, Bairro Belmonte, João Monlevade/MG
Para que serve	Registrar reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou pedidos relacionados aos serviços públicos.

Palavras Úteis

Palavra ou expressão	Explicação simples
ABNT	Associação que cria normas técnicas usadas para orientar serviços e obras.
Acessibilidade	Condições para que todas as pessoas possam circular e usar os espaços com segurança.
Alagamento	Acúmulo de água em ruas, casas ou espaços públicos.
Auto de infração	Documento que registra que uma regra foi descumprida.
Boca de lobo	Abertura na rua que recebe a água da chuva.
Bueiro	Estrutura que ajuda a água da chuva a passar por baixo da rua ou escoar.
Capina	Retirada de mato e vegetação baixa.
Código de Posturas	Conjunto de regras sobre o uso correto dos espaços da cidade.
Coleta de resíduos	Recolhimento do lixo e de outros materiais descartados.
Conservação	Cuidado para manter um local em boas condições.
Credencial	Autorização ou documento que permite algo, conforme a regra.
Drenagem pluvial	Sistema que leva a água da chuva para o local correto.



Palavra ou expressão	Explicação simples
Embargo	Ordem para parar uma atividade irregular.
Entulho	Restos de obra, como tijolo, cimento, areia e madeira.
Fiscalização	Verificação feita pela Prefeitura para saber se as regras estão sendo cumpridas.
Iluminação pública	Luz instalada em ruas, praças e outros espaços públicos.
Infração	Ação feita contra uma regra.
Logradouro	Rua, avenida, praça ou outro espaço público com nome oficial.
Manutenção	Conserto ou cuidado para manter algo funcionando.
Mobilidade urbana	Forma como as pessoas se deslocam pela cidade.
Notificação	Aviso oficial para corrigir uma situação.
Ouvidoria	Canal para registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e recursos.
Poda	Corte de galhos de árvores.
Posturas municipais	Regras de organização, limpeza e uso dos espaços da cidade.
Prazo	Tempo previsto para atendimento ou resposta.
Protocolo	Número usado para acompanhar um pedido.
Rede pluvial	Conjunto de bueiros, bocas de lobo, galerias e canais que escoam água da chuva.
Relatório fiscal	Documento feito pela fiscalização após análise ou vistoria.
Resíduo sólido	Lixo ou material descartado, como restos de casa, entulho e objetos.
Roçada	Corte de mato alto com equipamento próprio.
Segurança viária	Segurança no trânsito para motoristas, pedestres, ciclistas e passageiros.
SETTRAN	Setor de Trânsito e Transporte.
Sinalização horizontal	Pintura no chão, como faixas e linhas.
Sinalização vertical	Placas de trânsito.
Supressão de árvore	Retirada completa de uma árvore, quando autorizada.
Tráfego urbano	Movimento de veículos e pessoas nas vias da cidade.
Vistoria	Visita técnica ao local para verificar a situação.