MUNICÍPIO DE FORMIGA – MG
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E TRANSITO
Rua Barão de Piumhi, nº 53B, Centro - Formiga -MG -
secretario.obras@formiga.mg.gov.br- (37) 3329-1846

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

Finalidades e competências legais	A Secretaria Municipal de Obras e Trânsito é responsável pela execução, coordenação e fiscalização de obras públicas municipais, manutenção da infraestrutura urbana, conservação viária, gestão e operação do trânsito, sinalização horizontal e vertical, planejamento das ações de mobilidade urbana e apoio técnico às demais secretarias. Compete ainda programar, supervisionar e monitorar serviços públicos relacionados à infraestrutura, bem como garantir segurança, fluidez e organização do trânsito no município.
Endereço da sede da Administração e da Secretaria	Rua Barão de Piumhi, 53, segundo andar, Centro, Formiga-MG. Telefone: 3323-1846. Horário de atendimento: 08h às 17h
Relação de serviços prestados	• Manutenção e recuperação de vias públicas (tapa-buracos, patrolamento, cascalhamento); • Execução e acompanhamento de obras públicas municipais; • Serviços de pavimentação e recapeamento; • Limpeza e manutenção de bocas de lobo e redes pluviais; • Manutenção e instalação da sinalização viária; • Gestão do trânsito e interdições de vias; • Emissão de autorizações para eventos que impactam o trânsito; • Manutenção de praças, calçadas e espaços públicos (conforme a estrutura municipal); • Serviços de máquinas para apoio a demandas públicas previamente autorizadas.
Público-alvo;	Cidadãos, empresas, instituições públicas e privadas, órgãos municipais, entidades sociais e todos os usuários das vias e espaços públicos do município.
Forma de prestação do serviço;	Os serviços são prestados presencialmente na sede da Secretaria, por telefone, por e-mail institucional ou mediante abertura de chamado/solicitação formal por meio dos canais oficiais da Prefeitura. A execução dos serviços ocorre diretamente pelas equipes técnicas e operacionais da Secretaria ou terceirizado, quando necessário.
Principais etapas para a prestação do serviço	1. Registro da solicitação pelo cidadão ou órgão público; 2. Análise técnica e vistoria (quando necessária); 3. Classificação da demanda conforme prioridade e disponibilidade operacional; 4. Programação da execução do serviço; 5. Realização do serviço pela equipe competente.
Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;	Local de atendimento: Sede da Secretaria de Obras e Trânsito – Rua Barão de Piumhi, 53, segundo andar, Centro, Formiga-MG. Telefone: 3323-1846. Horário de atendimento: 08h às 17h Canais: Presencial, telefone, e-mail institucional e APP Formiga. Informações necessárias: Endereço completo da solicitação, descrição clara da demanda, contato do solicitante e, quando possível, fotos ou indicação precisa do ponto solicitado.
Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;	Em regra, não há exigência de documentos formais. Para demandas específicas (como interdição de vias, autorização de eventos, intervenções no trânsito ou solicitação de máquinas), podem ser solicitados: • Requerimento formal; • Documento pessoal do solicitante; • Informações detalhadas do local e finalidade; • Croquis ou projetos, quando aplicável.
Previsão de tempo de espera para atendimento;	O atendimento inicial ocorre durante o horário de expediente. O tempo para vistoria ou retorno varia de acordo com a complexidade da demanda e a programação operacional.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;	O prazo depende da natureza e urgência do serviço: • Serviços emergenciais (ex.: risco à segurança viária): atendimento prioritário; • Serviços de manutenção rotineira: conforme programação semanal; • Obras e serviços de grande porte: conforme cronograma técnico aprovado.
As prioridades de atendimento;	• Situações que representem risco à população; • Danos graves à infraestrutura pública; • Ações emergenciais solicitadas pela Defesa Civil; • Serviços em escolas, unidades de saúde e equipamentos públicos essenciais; • Demandas coletivas com maior impacto social.
Mecanismos de comunicação com o usuário;	• Atendimento presencial; • Telefone institucional; • E-mail oficial da Secretaria; • APP Formiga; • Portal da Transparência e site oficial da Prefeitura.
Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acercado andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;	O cidadão pode consultar o andamento de sua solicitação por: • Telefone da Secretaria; • E-mail institucional; • Protocolo APP Formiga; • Atendimento presencial mediante fornecimento do número da solicitação.
Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	• Ouvidoria Municipal (presencial e online); • E-mail institucional da Secretaria; • Aplicativo APP Formiga.
Os procedimentos da Administração Pública para receber eresponder as manifestações dos cidadãos.	As manifestações são registradas pela Ouvidoria ou pela Secretaria, analisadas pela equipe técnica e direcionadas ao setor responsável. Após a análise, é elaborado um retorno formal ao cidadão dentro do prazo regulamentar, contendo as providências adotadas, posicionamento técnico ou programação do serviço.

Flávio Passos
Secretário Municipal de Obras e Trânsito