

MUNICÍPIO DE SANTA RITA DO SAPUCAÍ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO **SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, TRÂNSITO,** **TRANSPORTE, RODOVIÁRIO E MOBILIDADE URBANA**

A Carta de Serviços ao Usuário do Município de Santa Rita do Sapucaí tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

SANTA RITA DO SAPUCAÍ – MG

2025

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 INTRODUÇÃO	3
3 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, TRÂNSITO, TRANSPORTE, RODOVIÁRIO E MOBILIDADE URBANA.....	4
4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	7
5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	8
6 MECANISMO DE CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO	8

1 APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional e de cidadania que visa dar transparência aos serviços oferecidos pelos órgãos públicos, elaborado como o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, onde a sua missão é fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica, e prática.

A organização da Carta de Serviços ao Usuário tem como base o art. 7º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, onde o Município deverá disponibilizar aos cidadãos os serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Ainda, o art. 38 da Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023, que *“dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.”*, define que,

Art. 38 - A Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2 INTRODUÇÃO

Elaborada pelo Município de Santa Rita do Sapucaí - MG, esta Carta de Serviços ao Usuário traz a descrição dos principais serviços oferecidos pela Administração Pública Municipal, as formas de acessá-los, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, como as seguintes finalidades:

- ✓ Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;
- ✓ Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- ✓ Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão.

A Carta de Serviços ao Usuário de Santa Rita do Sapucaí foi elaborada, por cada Secretaria Municipal, de acordo com a Estrutura Administrativa do Município de Santa Rita do Sapucaí, instituída pela Lei Complementares nº 116, de 08 de janeiro de 2021, que *“institui a Estrutura Organizacional do Município de Santa Rita do Sapucaí e dá outras providências”*, e suas alterações posteriores, onde os serviços estão listados por Secretarias e setores, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o §4º do art.7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

3 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, TRÂNSITO, TRANSPORTE, RODOVIÁRIO E MOBILIDADE URBANA

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito, Transporte, Rodoviário e Mobilidade Urbana, disponibilizados pelo Município de Santa Rita do Sapucaí - MG.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito, Transporte, Rodoviário e Mobilidade Urbana e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Municipal De Segurança Pública, Trânsito, Transporte, Rodoviário e Mobilidade Urbana, **Daniel Paulino de Souza**.

Serviços Prestados:	
✓ Segurança Pública; ✓ Monitoramento de câmeras de segurança; ✓ Protocolos de Defesa Prévia de autuação de infração trânsito, Recurso de Penalidade em 1ª e 2ª Instâncias, Indicação de Condutor Infrator, impressão de guia para pagamento de multa e consultas diversas; ✓ Serviços referentes à sinalização vertical e horizontal de vias urbanas.	
Segurança Pública	
Serviços Disponibilizados	Atendimento, socorro, fiscalização de trânsito, apoio a outros órgãos municipais e estaduais, ações de defesa civil, policiamento preventivo e ocorrências de modo geral, mas sem invadir a competência de outros órgãos do sistema de proteção social.
Setor/Servidor Responsável	Guarda Civil Municipal GCM Marcos Roberto Ramos - Diretor da Divisão de Segurança Pública Endereço: Rua Dr. José Pinto Vilela, nº 461 - Centro Telefone: (35) 3471-3435 e-mail: mrrguarda2020@gmail.com
Horário de Funcionamento	Diuturnamente e de forma ininterrupta
Objetivo	Atendimento, socorro, fiscalização de trânsito, apoio a outros órgãos municipais e estaduais, ações de defesa civil, policiamento preventivo e ocorrências de modo geral, mas sem invadir a competência de outros órgãos do sistema de proteção social.
Público Alvo	Cidadão em geral
Requisitos	Definidos pelo art. 144 da CF, Lei nº 13.022/14, Estatuto próprio e demais legislações sobre segurança pública como o SUSP.
Documentos Necessários	Somente o formulário de requerimento da Prefeitura ou solicitação informal via telefone, abordagem na rua ou

		presença na sede da Guarda.
Principais Serviços	Etapas dos	Acionamento feito pelo cidadão das formas acima ou de iniciativa da equipe na rua. Orientação, registro de ocorrência, advertência, autuação ou acionamento da PM, Posturas Municipais e demais Secretarias para continuidade do atendimento no caso de não ser da competência da Guarda.
Previsão de Prazo para realização		Conforme agendamento, se for o caso, ou o prazo padrão do requerimento (15 dias) ou de resolução imediata na maioria das vezes.
Prioridade de Atendimento		De acordo com urgência e emergência de cada situação.
Forma de Prestação de Serviços		Presencial: praticamente, na maioria dos casos, os atendimentos são presenciais, ressalvados as orientações via telefone.
Modelo Padrão de Documentos		Requerimento de protocolo da Prefeitura e Boletim de Ocorrência Simplificado (BOS), ambos padronizados.

Monitoramento de Câmeras de Segurança		
Serviços Disponibilizados		Consulta de imagens gravadas pelas Câmeras de Segurança
Setor/Servidor Responsável		Secretário de Segurança Pública e Trânsito. Daniel Paulino de Souza Endereço: Rua Cel. Joaquim Neto, nº 141 - Centro Telefone: (35) 3471-7114 e-mail: transito@pmsrs.mg.gov.br
Horário de Funcionamento		8h às 11h30 e de 13h às 16h30 (horário de atendimento, pois o sistema funciona ininterruptamente)
Objetivo		Fortalecer a prevenção ativa de segurança pública.
Público Alvo		Cidadão em geral e órgãos integrantes das forças de segurança.
Requisitos		Não há.
Documentos Necessários		Não há.
Principais Serviços	Etapas dos	Solicitação através requerimento padrão da Administração ou solicitação verbal diretamente ao Secretário, para análise de caso a caso.
Previsão de Prazo para realização		Conforme demanda pré-existente e complexidade do caso que se pretende a imagem.
Prioridade de Atendimento		Conforme entrada da demanda na Secretaria.
Forma de Prestação de Serviços		Presencial: despacho de funcionários da Secretaria para execução dos serviços e contato com o solicitante.
Modelo Padrão de Documentos		Requerimento padrão da Administração.

Protocolos de Recursos sobre Autuações e Multas de Trânsito	
Serviços Disponibilizados	Receber, analisar e dar respostas aos Recursos sobre Autuações e Multas de Trânsito.

Setor/Servidor Responsável	Secretaria Municipal de Segurança Pública e Trânsito Daniel Paulino de Souza – Secretário de Segurança Pública e Trânsito Endereço: Rua Cel. Joaquim Neto, nº 141- Centro Telefone: (35) 3471-7114 e-mail: transito@pmsrs.mg.gov.br
Horário de Funcionamento	8h às 11h30 e de 13h às 16h30
Objetivo	Atender os cidadãos nas suas dúvidas e necessidades referentes a trânsito, em conformidade com o CTB e Resoluções do CONTRAN.
Público Alvo	Cidadão em geral
Requisitos	Definições estabelecidas no CTB e Resoluções do CONTRAN.
Documentos Necessários	Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN).
Principais Etapas dos Serviços	- Indicação de Condutor Infrator: preenchimento do Formulário de Indicação do Condutor Infrator (FICI – fornecido pela Secretaria), com anexação de documentos pertinentes como CNH, razão social da empresa, cópia do documento do veículo. - Defesa Prévia ou Defesa de Autuação: Preenchimento de formulário padrão fornecido pela Secretaria, anexação de cópia da CNH, CRLV e prova do argumento da defesa, se for o caso. - Recurso em 1ª Instância (JARI): Preenchimento de formulário padrão fornecido pela Secretaria, anexação de cópia da CNH, CRLV e prova do argumento do recurso. - Recurso em 2ª Instância (CETRA): Argumentação formal e juntada de documentos, protocolo na Secretaria e posterior remessa ao Conselho Estadual de Trânsito em BH. - Impressão de documentos em geral e guias de pagamento de multa, consultas em geral pertinentes ao trânsito e veículos.
Previsão de Prazo para realização	De acordo com o CTB e Resoluções do CONTRAN.
Prioridade de Atendimento	Mediante ordem de entrada e protocolo na Secretaria.
Forma de Prestação de Serviços	Presencial: na própria Secretaria dentro do horário de expediente. Remoto: através de telefone e e-mail da Secretaria também é possível dependendo do caso.
Modelo Padrão de Documentos	Disponibilizados pelo site da Coordenadoria Estadual de Gestão de Trânsito (CET) ou fornecidos diretamente na Secretaria no modelo padrão.

Serviços referentes ao Trânsito Municipal	
Serviços Disponibilizados	Atendimento de demandas de sinalização viária e

	procedimentos operacionais de interdição de via, controle de tráfego e apoio a outros órgãos.
Setor/Servidor Responsável	Secretaria Municipal de Segurança Pública e Trânsito e Guarda Civil Municipal Daniel Paulino de Souza – Secretário Municipal, e Marcos Roberto Ramos - Diretor da Divisão de Segurança Pública Endereço: Rua Cel. Joaquim Neto, nº 141- Centro Telefone: (35) 3471-7114 e-mail: transito@pmsrs.mg.gov.br
Horário de Funcionamento	De 8h às 11h30 e de 13h às 16h30
Objetivo	Atendimento de demandas de sinalização viária e procedimentos operacionais de interdição de via, controle de tráfego e apoio a outros órgãos.
Público Alvo	Cidadão em geral
Requisitos	Mediante requerimento ou agendamento na Guarda ou na própria Secretaria de Trânsito.
Documentos Necessários	Requerimento padrão da Prefeitura ou aproveitável o do interessado, desde que contenha as informações essenciais.
Principais Etapas dos Serviços	Acionamento através dos meios já informados, resposta dentro do prazo programado e operacionalização dos recursos humanos e logísticos para atendimento.
Previsão de Prazo para realização	Conforme necessidade apontada.
Prioridade de Atendimento	Conforme protocolo de entrada ou mediante urgência especificada em cada demanda.
Forma de Prestação de Serviços	Presencial: despacho de equipe da GCM ou funcionários da Secretaria para execução do que é deferido, formal ou informalmente, internamente.
Modelo Padrão de Documentos	Disponibilizado pelo Protocolo da Prefeitura e em vigência na Administração.

4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços descritos por Secretaria Municipal ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação:

• **Ouvidoria Municipal:**

Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Município através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou outros.

O acesso a esse canal ocorre através da aba “Ouvidoria” no site oficial do Município em <https://www.pmsrs.mg.gov.br/contato>, mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento.

O contato com a ouvidoria pode ser realizado diretamente na Ouvidoria, conforme abaixo.

Ouvidoria Municipal:

Responsável: **Fânia Aparecida Nora Abdala Ribeiro**

Endereço: **R. Cel. Joaquim Neto, 333 – Centro, Santa Rita do Sapucaí – MG, 37540-000**

Telefone: **(35) 3473-3200**

E-Mail: ouvidoria@pmsrs.mg.gov.br

Horário de Funcionamento: **8 h às 11 h 30 min e 13 h às 16 h 30 min**

5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

O Município de Santa Rita do Sapucaí observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por Ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com Crianças de colo e os obesos, em observância ao disposto no art. 1º da Lei Federal nº 10.048 de 08 de novembro de 2000.

No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pelo Município a prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

6 MECANISMO DE CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizada diretamente na Secretaria competente, nos contatos disponíveis no site www.pmsrs.mg.gov.br.

Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria do Município o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação através de consulta diretamente na Ouvidoria ou no telefone e e-mail disponível acima. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.