



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria Municipal de Obras, Manutenção e Agricultura

Prefeitura Municipal de Dom Silvério

Esta Carta explica como cidadãos, produtores rurais, empresas, entidades, associações comunitárias e demais usuários podem procurar os serviços da Secretaria Municipal de Obras, Manutenção e Agricultura de Dom Silvério.

A Secretaria atua em obras públicas, manutenção de espaços públicos, estradas rurais, limpeza urbana, esgoto, abastecimento de água em comunidades rurais, agricultura, meio ambiente, defesa civil, transporte, almoxarifado e máquinas agrícolas.

Aqui você encontra informações sobre:

- onde procurar atendimento;
- quais setores fazem parte da Secretaria;
- quais serviços são oferecidos;
- como solicitar atendimento;
- quais documentos podem ser necessários;
- quais serviços dependem de programação, máquinas ou equipe;
- quais situações têm prioridade;
- como acompanhar pedidos;
- como registrar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias;
- dúvidas frequentes;
- palavras úteis para entender melhor os serviços.

Atendimento da Secretaria Municipal de Obras, Manutenção e Agricultura

Informação	Dados
Endereço de atendimento ao público	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro, Dom Silvério/MG
Telefone/WhatsApp	(31) 99879-3181
E-mail institucional	obras@domsilverio.mg.gov.br
Horário de atendimento	Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h
Responsável pelas informações	Euler Márcio Cunha Soares
Cargo/Função	Secretário Municipal

Setores vinculados à Secretaria

A Secretaria Municipal de Obras, Manutenção e Agricultura possui os seguintes setores:

Setor	Quando procurar
Assessoria de Transporte	Para assuntos relacionados à manutenção de veículos e máquinas, apoio logístico e organização de transporte usado pelas Secretarias Municipais.
Setor de Obras e Estradas	Para obras públicas, manutenção de praças, vias, prédios públicos, sistemas de esgoto, drenagem, água potável em comunidades rurais e conservação de estradas vicinais.
Setor de Limpeza e Manutenção	Para limpeza, conservação, coleta, destinação de lixo, varrição, roçada, poda, caçambas e manutenção de espaços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Setor	Quando procurar
Setor de Agricultura	Para atendimento ao produtor rural, assistência técnica com apoio da EMATER e programas municipais de apoio ao produtor.
Almoxarifado e Máquinas Agrícolas	Para serviços relacionados a máquinas, equipamentos e apoio a produtores rurais e à população urbana e rural.
Serviço de Esgoto	Para ligação, manutenção, reparos e atendimento relacionado à rede de esgoto.
Meio Ambiente	Para protocolos de licenciamentos, concessões básicas e outros serviços ambientais.
Defesa Civil	Para prevenção de situações de risco, emergência e apoio à população e a outros setores da Prefeitura.

Canais dos setores

Setor	Local de atendimento	Contato	E-mail	Horário informado	Público atendido
Assessoria de Transporte	Praça Vigário Felisberto, nº 102A, Santa Rita	(31) 98334-4389	compras02@domsilverio.mg.gov.br	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	Usuários do transporte municipal atendidos pelas Secretarias Municipais e usuários internos.
Setor de Obras e Estradas	Praça Vigário Felisberto, nº 100, Santa Rita	(31) 99660-7569	Não há	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	Produtores rurais, população urbana e rural e unidades públicas das demais Secretarias.
Setor de Limpeza e Manutenção	Praça Vigário Felisberto, nº 100, Santa Rita	(31) 99660-7569	Não há	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	População em geral.
Setor de Agricultura	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro	(31) 99879-3181	obras@domsilverio.mg.gov.br	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	Produtores rurais.
Almoxarifado e Máquinas Agrícolas	Praça Vigário Felisberto, nº 100, Santa Rita	(31) 99660-7569	Não há	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	Produtores rurais, população urbana e rural.
Serviço de Esgoto	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro	(31) 99879-3181	obras@domsilverio.mg.gov.br	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	Não informado no questionário.
Meio Ambiente	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro	(31) 99879-3181	obras@domsilverio.mg.gov.br	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	População em geral e outros setores da Prefeitura.
Defesa Civil	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro	(31) 97136-3507	defesacivil@domsilverio.mg.gov.br	Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00 horas	População em geral e outros setores da Prefeitura.

Serviços mais procurados

Segundo as informações prestadas pela Secretaria, os serviços mais procurados são:

1. limpeza e manutenção, incluindo uso de caçamba, descarte de lixo e outros materiais;
2. manutenção de estradas rurais;
3. manutenção dos serviços de fornecimento de água potável nas comunidades rurais atendidas;
4. ligação e manutenção de redes de esgotamento sanitário;
5. manutenção de prédios públicos, por demanda interna;
6. concessões, licenciamentos, reformas, construção, emissão de alvarás e outras intervenções;
7. podas e supressões de vegetação em áreas públicas;
8. concessões e licenciamentos ambientais básicos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

9. serviços de cemitério;
10. programas de atendimento ao produtor rural.

Serviços que geram mais dúvidas

Os serviços que mais geram dúvidas, reclamações ou pedidos de esclarecimento são:

1. manutenção do fornecimento de água potável nas comunidades rurais atendidas;
2. concessões, licenciamentos, reformas, construção, emissão de alvarás e outras intervenções;
3. serviços de cemitério;
4. limpeza e manutenção, incluindo lixo e descarte de outros materiais;
5. iluminação pública.

Serviços da Secretaria

Obras e Estradas

O Setor de Obras e Estradas presta serviços em obras públicas e manutenção de espaços públicos. Pode incluir:

Serviço	O que envolve
Obras públicas	Construção e reforma de praças, vias, prédios e próprios públicos.
Esgotamento sanitário	Novas construções e serviços relacionados ao sistema de esgoto.
Drenagem	Obras e serviços para escoamento de água.
Água potável em comunidades rurais	Serviços relacionados ao fornecimento de água potável em três comunidades rurais atendidas.
Estradas vicinais	Abertura, melhoria, conservação, drenagem, bateção e cascalhamento de estradas rurais.

Serviços complementares

Pavimentação de vias públicas; operação tapa-buracos; construção de obras públicas; reforma e manutenção de prédios públicos; construção e manutenção de bueiros; obras de drenagem pluvial; construção e manutenção de galerias pluviais; recuperação de vias públicas; patrolamento, cascalhamento e recuperação de estradas rurais; construção e manutenção de pontes e mata-burros; abertura e manutenção de acessos rurais.

Informação	Dados
Quem pode solicitar	Cidadão comum, produtor rural, empresa, entidade e associação comunitária.
Como solicitar	Presencialmente, por telefone, WhatsApp, e-mail, portal/sistema ou protocolo eletrônico.
Documentos	Depende do serviço solicitado. Podem ser solicitados documentos básicos e, em alguns casos, comprovante de titularidade do imóvel e IPTU quitado.
Prazo médio	Para protocolos de ligação de esgoto, por exemplo, média de até 15 dias. Quando há disponibilidade, pode ocorrer até no dia seguinte.
Prazo máximo	Em situações normais, a Secretaria procura atender o mais breve possível, no máximo em 15 dias.
O que pode suspender ou interromper o prazo	Situações pontuais, principalmente quando houver infraestrutura precária ou falha no planejamento do requerente.
Resultado	Serviço executado.
Pode ser indeferido?	Sim. Nos casos de ligação de esgoto, pode ser indeferido se a obra não estiver em situação regular.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Limpeza e Manutenção

O Setor de Limpeza e Manutenção realiza serviços de limpeza e conservação de praças, vias, prédios e próprios públicos.

Também atua em sistemas de esgotamento sanitário, drenagem e manutenção de sistema de captação e distribuição de água potável em três comunidades rurais.

Serviço	O que envolve
Coleta e destinação de lixo	Serviços diários de coleta e destinação do lixo.
Varrição, roçada e poda	Serviços de limpeza e manutenção urbana.
Fornecimento de caçambas	Serviço programado, conforme disponibilidade.
Dia do Bota Fora	Ação realizada esporadicamente, em parceria das Secretarias Municipais de Obras e Saúde.
Esgoto e água nas comunidades atendidas	Reparos e manutenções nos sistemas de esgoto e fornecimento de água potável.

Comunidades apoiadas para o fornecimento de água potável : Quilômbos, Melos e São Tomé.

Serviços complementares
Capina; roçada; limpeza de vias públicas; limpeza de praças, jardins e áreas públicas; retirada de entulho, quando for atribuição da Secretaria; coleta de lixo domiciliar; coleta de resíduos volumosos.

Informação	Dados
Quem pode solicitar	Cidadão comum, produtor rural, empresa, entidade e associação comunitária.
Como solicitar	Presencialmente, por telefone ou WhatsApp.
Documentos	Para fornecimento de caçamba, é necessária apresentação de documentos básicos no agendamento presencial e assinatura de Termo de Responsabilidade.
Como acompanhar	No agendamento das caçambas, o requerente já fica ciente do dia em que a caçamba ficará disponível no local solicitado.
Prazo	Depende do fluxo e da disponibilidade das caçambas contratadas pela Administração, com número mensal fixo.
O que pode suspender ou interromper o prazo	Imprevisibilidade. Nesse caso, o requerente deve ser informado com a máxima antecedência.
Resultado	Limpeza, recolhimento de lixo, entulhos e outros materiais, de forma rotineira ou programada.
Pode ser indeferido?	Sim, em situações irregulares, uso inadequado da caçamba ou quando o serviço estiver em desconformidade com normas e leis ambientais e de posturas municipais.

Almoxarifado e Máquinas Agrícolas

Serviço	O que envolve
Serviços com máquinas agrícolas	Serviços com trator agrícola, retroescavadeira, motoniveladora/patrol e serviços mecanizados ao produtor rural

Agricultura e apoio ao produtor rural

A Secretaria oferece apoio ao produtor rural, com assistência técnica por meio da EMATER e programas



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

municipais.

Serviço	O que envolve
Assistência técnica	Apoio técnico ao produtor rural por meio da EMATER.
Programas de apoio ao produtor rural	Ações como silagem, aração e transporte de corretivo de solo.
Apoio à agricultura familiar	Apoio a produtores e famílias do meio rural.
Apoio à comercialização da produção rural	Montagem/desmontagem de barracas para feira dos produtores da Agricultura Familiar.
Eventos rurais	Promoção de torneios leiteiros, dias de campo e outros eventos voltados para a agricultura municipal.
Atendimento ao produtor rural	Orientações e apoio conforme os programas anuais ofertados.

Para serviços como aração e outros atendimentos ao produtor rural, o cidadão deve aguardar a abertura dos programas. Esses programas são divulgados pela Prefeitura e seguem critérios, normas, cronogramas, sorteios e logística definidos para cada período.

Assessoria de Transporte

A Assessoria de Transporte atua na manutenção de veículos e máquinas e no apoio à logística e às escalas de transporte das Secretarias Municipais.

Serviço	Dados
Para que serve	Manter veículos e máquinas em boas condições e apoiar a organização da logística, escalas de veículos e condutores.
Quem pode utilizar	Cidadão comum, produtor rural e entidade, conforme os serviços oferecidos pelo Poder Público e pelas Secretarias responsáveis.
Como funciona	O usuário utiliza veículos, máquinas e serviços por meio dos atendimentos oferecidos pelo Poder Público em áreas diversas.
Exemplos de atendimento	Transporte de saúde, transporte escolar, transporte rural, Programas “Hora Máquina” e tarefas específicas e rotineiras das Secretarias Municipais.
Documentos	Conforme o atendimento realizado por cada Secretaria.
O que pode suspender ou reagendar	Problemas mecânicos, falta de operador ou falta de motorista.
Resultado	Atendimento relacionado aos serviços de transporte oferecidos pelas Secretarias competentes e aos Programas “Hora Máquina”.
Pode ser indeferido?	Sim. No caso dos Programas “Hora Máquina”, é necessário que os produtores se enquadrem nos critérios definidos nos respectivos programas.

Meio Ambiente

O setor de Meio Ambiente atua em protocolos para licenciamentos, concessões básicas e outros serviços ambientais.

Serviço	O que envolve
Licenciamentos e concessões ambientais básicas	Protocolos e orientações relacionados a serviços ambientais.
Podas e supressões de vegetação em áreas públicas	Análise e orientação conforme normas e leis ambientais vigentes.
Apoio em situações ambientais	Encaminhamento e análise de demandas ambientais conforme o caso.

Em situações específicas envolvendo árvore dentro de propriedade particular, a Prefeitura orienta o cidadão sobre encaminhamento aos órgãos estaduais responsáveis, conforme normas e leis ambientais vigentes. Dependendo



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

da espécie e do caso, poderá haver autorização para poda ou corte, com participação da assessoria profissional e do CODEMA, mediante protocolos e cumprimento de ações mitigadoras.

Defesa Civil

A Defesa Civil atua em situações de risco, emergência e apoio à população e a outros setores da Prefeitura.

Serviço	O que envolve
Situações de risco	Análise de situações que possam oferecer risco à população.
Apoio técnico	Apoio em demandas que precisam de verificação da engenharia e dos agentes da Defesa Civil.
Atendimento prioritário	Serviços que envolvem risco são sempre priorizados.

Serviço de Esgoto

O Serviço de Esgoto atende demandas relacionadas à rede de esgotamento sanitário.

Serviço	O que envolve
Desobstrução de rede de esgoto	Atendimento a obstruções na rede.
Reparos em rede de esgoto	Correção de problemas identificados.
Atendimento a vazamentos	Atendimento a ocorrências relacionadas a vazamentos.
Manutenção de ligações existentes	Serviços de manutenção em ligações já existentes.
Novas ligações	Atendimento a novas ligações, quando for atribuição da Secretaria.

A ligação de esgoto pode depender da situação regular da obra ou do imóvel.

Iluminação pública

A manutenção da iluminação pública é realizada por empresa terceirizada.

Serviço	O que envolve
Manutenção da iluminação pública	Atendimento a problemas na iluminação.
Troca de lâmpadas	Substituição de lâmpadas queimadas.
Atendimento a pontos apagados	Atendimento a locais com iluminação sem funcionamento.
Ampliação da rede de iluminação pública	Ampliação da rede, conforme planejamento e disponibilidade.

Para maior agilidade na troca de lâmpadas queimadas, o cidadão próximo ao problema deve solicitar atendimento pelos canais informados pela Prefeitura:

- ligação gratuita pelo telefone 0800 283 1020;
- aplicativo “Ouvir Você”, no site domsilverio.ouvevoce.net;
- site iluminacaopublica.net.br.

A Prefeitura também realiza ronda para levantamento de pontos defeituosos, mas essa rotina é esporádica. Por isso, o pedido feito pelo cidadão pode ajudar a resolver o problema mais rápido.

Serviços de cemitério

Serviço	O que envolve
Serviços de cemitério	Atendimento relacionado aos serviços de sepultamento, exumação, capina e limpeza.



Serviços que exigem solicitação formal, protocolo ou requerimento

Alguns serviços precisam de solicitação formal, protocolo ou requerimento.

Serviço	O que envolve
Licença para demolição	Deve ser solicitada antes da execução do serviço.
Licença para reforma	Deve ser solicitada antes da execução do serviço.
Licença para construção	Deve ser solicitada antes da execução da obra.
Colocação de tapumes e materiais temporários em vias públicas	Exige solicitação e autorização.
Fechamento de vias	Exige solicitação e autorização.
Supressão de vegetação	Exige análise e autorização, conforme normas aplicáveis.
Disponibilização de caçambas	Exige agendamento e assinatura de Termo de Responsabilidade.
Ligações novas de rede de esgoto e água nas comunidades atendidas	Exigem solicitação e análise.
Emissão de certidões e declarações diversas	Exige solicitação ao setor responsável.

Prazos e acompanhamento do atendimento

A execução de muitos serviços depende de cronograma, disponibilidade de equipe, disponibilidade de máquinas ou planejamento da Secretaria.

Alguns serviços também dependem de vistoria, análise técnica, condições climáticas ou manifestação de outro setor.

Isso ocorre, principalmente, em serviços que envolvem:

- normas e legislações ambientais;
- situações de risco;
- análise da engenharia;
- atuação da Defesa Civil;
- disponibilidade de máquinas;
- disponibilidade de materiais;
- contratação de empresa executora;
- compra de peças ou materiais.

Os prazos podem ser suspensos, interrompidos ou prorrogados em razão de defeitos em máquinas, manutenção de equipamentos, falta de materiais ou necessidade de contratação de empresa executora.

Quando houver pendência, necessidade de documentos ou alteração na programação, o cidadão é informado no ato da solicitação do serviço. A prioridade no atendimento é dada através da situação de risco.

Pesquisa de satisfação

A Secretaria não possui pesquisa de satisfação ou mecanismo próprio para avaliação do atendimento prestado.

Reclamações, sugestões, elogios, denúncias e dúvidas

O principal canal para reclamações, sugestões, elogios, denúncias e dúvidas, é a Ouvidoria da Prefeitura.

A Secretaria Municipal também recebe manifestações dos usuários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

O cidadão pode registrar manifestação quando quiser:

- reclamar de um serviço;
- sugerir melhoria;
- elogiar atendimento;
- denunciar situação irregular
- solicitar providência relacionada aos serviços públicos.

O cidadão pode usar os seguintes canais:

Canal	
Ouvidoria Municipal	E-mail: ouvidoria@domsilverio.mg.gov.br
Telefone da Ouvidoria	(31) 9 8334-0596
Atendimento presencial da Ouvidoria	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro, Dom Silvério/MG, CEP 35440-000
Horário da Ouvidoria	Segunda a quinta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 17h. Sexta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 16h
Atendimento online	https://domsilverio.mg.gov.br/ouvidoria/

Perguntas rápidas

1. Posso colocar entulho ou “bota fora” na calçada ou em outra área pública?

Não. No caso de restos de poda e terra, a Prefeitura disponibiliza caçamba, que precisa de agendamento.

No caso de lixo em volume maior, a orientação é dividir o volume em vários dias, colocando quantidades limitadas por dia, ou aguardar o Dia do Bota Fora, promovido esporadicamente pela Prefeitura em parceria entre as Secretarias Municipais de Obras e Saúde.

2. A Prefeitura pode podar ou cortar uma árvore dentro da minha propriedade?

Em casos específicos, a Prefeitura orienta o cidadão a procurar os órgãos estaduais responsáveis, conforme as normas e leis ambientais.

Dependendo da espécie e da situação, a Prefeitura, com apoio técnico e participação do CODEMA, poderá conceder autorização para poda ou corte, mediante protocolo e cumprimento de ações mitigadoras.

3. Posso pedir máquina para arar meu terreno rural?

Para aração e outros atendimentos ao produtor rural, é necessário aguardar a abertura dos programas municipais.

Esses programas são divulgados pela Prefeitura e ficam disponíveis aos produtores, conforme critérios, normas, cronogramas, sorteios e logística definidos para cada programa.

4. Quero comprar um terreno urbano para construir. O que devo observar?

A compra do terreno não significa que ele já está pronto para receber construção.

Antes de construir, é importante verificar:

- se o terreno possui documentação regular;
- se está cadastrado na Prefeitura;
- se existe impedimento ou notificação anterior;
- se o local está em área de risco;



- se a construção atinge área de preservação permanente;
- se há infraestrutura no local, como água, esgoto, energia elétrica e acesso.

Se a situação do terreno for favorável, o interessado deve providenciar projeto com as anotações de responsabilidade técnica do profissional e encaminhar à Prefeitura para análise e aprovação.

A obra só deve começar depois da aprovação do projeto e do recolhimento das taxas, quando aplicável.

Se houver alteração no projeto, será necessário apresentar novo projeto para análise e aprovação.

5. Minha rua está escura porque uma lâmpada queimou. A Prefeitura pode trocar?

Sim. Para agilizar o atendimento, o cidadão próximo ao problema deve solicitar o serviço pelos canais de iluminação pública:

- telefone gratuito 0800 283 1020;
- aplicativo “Ouvir Você”, no site domsilverio.ouvevoce.net;
- site iluminacaopublica.net.br.

A Prefeitura também realiza rondas para identificar pontos defeituosos, mas essa rotina é esporádica. Por isso, a solicitação direta ajuda a resolver mais rápido.

Motivos comuns de reclamação ou insatisfação

Os principais motivos são:

- prazo de execução dos serviços;
- condições climáticas que afetam o cronograma;
- indisponibilidade de máquinas ou equipamentos;
- expectativa de atendimento imediato;
- necessidade de aguardar programação da equipe;
- limitações de quantidade e qualidade de recursos;
- atrasos em obras contratadas por causa de prazos de execução e condições climáticas.

Erros comuns que podem atrasar o atendimento

Os erros mais comuns são:

- fazer solicitação sem identificação adequada do local;
- não informar endereço completo;
- deixar de apresentar documentos quando eles forem exigidos;
- preencher requerimento com informações incompletas;
- encaminhar a solicitação para o setor incorreto;
- pedir à Secretaria serviço que pertence a outra empresa, órgão ou esfera de governo.

Formulários e requerimentos disponíveis

A Secretaria informa que existem documentos que podem facilitar o atendimento, como:

- requerimento de serviços;
- solicitação de ligação ou manutenção de esgoto;
- inscrições para atendimentos em programas de apoio ao produtor rural.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Orientações importantes

Para evitar atrasos, retrabalho ou indeferimento, o cidadão deve observar as seguintes orientações:

- não iniciar obra ou intervenção sem licença prévia, quando ela for necessária;
- buscar orientação antes de adquirir lote para construção;
- verificar se o terreno possui documentação regular e infraestrutura;
- agendar caçambas com antecedência;
- apresentar documentos e informações completas;
- informar corretamente o local do serviço;
- acompanhar os canais de atendimento da Prefeitura;
- respeitar critérios, cronogramas e programação da Secretaria;
- aguardar a abertura dos programas de apoio ao produtor rural, quando for o caso.

Palavras úteis

Palavra ou expressão	O que significa nesta Carta
Secretaria Municipal de Obras, Manutenção e Agricultura	Secretaria da Prefeitura responsável por obras, manutenção, limpeza, estradas, agricultura, esgoto, meio ambiente, defesa civil e apoio a máquinas e transportes.
Obras públicas	Construções, reformas ou melhorias feitas pela Prefeitura em espaços públicos.
Próprio público	Prédio, espaço ou bem pertencente ao Município.
Estrada vicinal	Estrada rural que liga comunidades, propriedades e acessos do interior do município.
Patrolamento	Serviço feito com máquina para melhorar o nivelamento da estrada rural.
Cascalhamento	Colocação de cascalho em estrada para melhorar a passagem.
Mata-burro	Estrutura usada em estrada rural para passagem de veículos e contenção de animais.
Drenagem	Serviço para escoar água, evitando acúmulo e danos em ruas, estradas ou terrenos.
Bueiro	Estrutura que ajuda a passagem da água em ruas ou estradas.
Galeria pluvial	Estrutura usada para conduzir água da chuva.
Esgotamento sanitário	Sistema de coleta e condução de esgoto.
Ligação de esgoto	Conexão do imóvel à rede de esgoto.
Água potável	Água própria para consumo humano.
Comunidade rural	Localidade situada na zona rural do município.
Caçamba	Recipiente usado para recolher entulho, terra, restos de poda ou outros materiais permitidos.
Termo de Responsabilidade	Documento assinado pelo usuário para assumir responsabilidade pelo uso correto do serviço.
Bota Fora	Ação organizada para descarte de materiais em período divulgado pela Prefeitura.
Capina	Retirada de mato ou vegetação rasteira.
Roçada	Corte de mato ou vegetação em áreas públicas.
Entulho	Restos de construção, demolição ou materiais semelhantes.
Supressão de vegetação	Retirada de árvore ou vegetação, quando autorizada.
Poda	Corte de galhos de árvore ou vegetação.
Licença	Autorização necessária para realizar determinada obra, intervenção ou atividade.
Alvará	Documento de autorização emitido pela Prefeitura, conforme o caso.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Palavra ou expressão	O que significa nesta Carta
Protocolo	Registro formal de um pedido feito à Prefeitura.
Requerimento	Pedido feito por escrito ao setor responsável.
Demanda	Pedido, necessidade ou problema apresentado pelo cidadão, produtor rural, empresa, entidade ou setor da Prefeitura para análise ou atendimento da Secretaria.
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano.
Titularidade do imóvel	Comprovação de quem é o proprietário ou responsável pelo imóvel.
CODEMA	Conselho Municipal relacionado à defesa e análise de temas ambientais.
Ações mitigadoras	Medidas exigidas para reduzir ou compensar impactos causados por uma intervenção.
EMATER	Entidade que presta apoio técnico ao produtor rural.
Hora Máquina	Programa de apoio ao produtor rural com uso de máquinas, conforme regras do programa.
Agricultura familiar	Produção rural realizada por famílias produtoras.
Defesa Civil	Área que atua em situações de risco, emergência e proteção da população.
Situação de risco	Situação que pode causar dano à pessoa, ao imóvel, à via pública ou à comunidade.
Iluminação pública	Serviço de manutenção, troca de lâmpadas e atendimento a pontos apagados em ruas e espaços públicos.
Indeferido	Quando o pedido não é aceito.
Pendência	Algo que falta resolver ou apresentar para o atendimento continuar.
Comunidades atendidas	Comunidades rurais que recebem algum serviço da Secretaria, como apoio no abastecimento de água.
Resíduos volumosos	Materiais maiores ou em maior quantidade, que não devem ser descartados de qualquer forma em calçadas ou áreas públicas.
Ouvidoria	Canal usado para receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios.