



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Serviços Urbanos

2023

Carta de Serviços ao Usuário referente ao **Cemitério Municipal São Sebastião**, conforme solicitado.

I. SERVIÇOS:

- Sepultamentos, Exumações e Velório.

II. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇOS:

Principais tipos de acesso:

- a) Sepultamentos gratuito: entrar em contato com a Secretaria de Cidadania e Inclusão Social.
- b) Para solicitar informações sobre horários e outros serviços administrativos: 11 2770-0170.
- c) Para sepultamentos, exumações e serviços do velório municipal em geral, e outras informações, entrar em contato por telefone: 11 2770-0170.
- d) Para mais informações: 11 2770-0176 Secretaria de Serviços Urbanos.
- e) Por e-mail da ouvidoria: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br;

III. PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

As principais etapas para o processamento do serviço são:

- A funerária leva a documentação até o Cemitério e ou os entes queridos;
- É agendado o dia e horário para o serviço;
- O serviço é executado.

IV. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De 01 a 02 dias.

V. FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

Através de apresentação de documentação solicitada.

VI. LOCAIS E FORMAS PARA O USUARIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

Qualquer munícipe que desejar apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço realizada pela Secretaria de Serviços Urbanos podem e devem entrar em contato via:

- Setor de Protocolo;
- Sede do Cemitério Municipal São Sebastião;
- Sede da Secretaria de Serviços Urbanos sito a: Rua Prefeito Cido Franco, 530 – Vila Arnoud;
- Sede da Ouvidoria Municipal: Rua do Progresso, 700 – Centro;
- E-mail: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br ou ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br.
- Telefone: 11 2770-0170

I. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Todo atendimento é prioritário.

II. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

No mesmo dia.

III. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUARIOS:

A comunicação é feita das seguintes formas:

- a) Telefone: 11 2770-0170
- b) E-mail: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br
- c) Presencialmente: Sede do Cemitério Municipal.

IV. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O recebimento das manifestações é feito através de:

- a) Setor de Protocolo;
- b) Telefone: 11 2770-0170
- c) E-mail: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br
- d) Presencialmente: Sede do Cemitério Municipal.

V. MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUARIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.

Os usuários podem e devem procurar a sede do Cemitério Municipal.