



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Serviços Urbanos

2024



I. SERVIÇOS:

- Limpeza, roçagem, manutenção e conservação de: ruas de terra; ruas asfaltadas; ruas de paralelepípedos; ruas de lajotas; calçadas; praças; parques; bifurcações; ilhas; rotatórias; vielas; escadões; bocas de lobo; caixas de água pluvial; córregos; terrenos públicos; leito carroçável; taludes;
- Limpeza, roçagem, manutenção e conservação de próprios públicos: ubs; creches; escolas; departamentos internos; departamentos externos; departamentos de outros poderes;
- Pinturas de: guias; faixas de trânsito; postes; praças; próprios públicos; redutores de velocidade;
- Operações de: cata bagulho; tapa buraco;
- Serviços de: rebaixamento de guias, levantamento de guias; construção de caixas de águas pluviais; construção de tampas de caixas de águas pluviais; instalação de tartarugas; desfazimento ou alargamento de acostamentos e faixas para transportes escolares; construção de contenção e arrimos em córregos; instalação ou retirada de redutores de velocidade;
- Calçetagem em geral;
- Varrição manual das principais vias centrais da cidade;
- Retirada de animais mortos e sua destinação sanitária;
- Desassoreamento de córregos e revitalização de acessos;
- Retirada de terra de desbarrancamentos e deslizamentos;
- Gestão de contrato da coleta de: resíduos sólidos classe IIA de comércio, residências e indústria; resíduos SSS de farmácias, ubs, upa e clínicas; limpeza de feiras livres;
- Apoio e ou a realização em eventos, com mão de obra e serviços em: eleições (justiça eleitoral) festas em praças públicas; campanhas de castração; campanhas de saúde; desfile cívico; festas gerais; eventos esportivos em campos, quadras e parques esportivos; campanhas nacionais, estaduais e municipais; feiras livres;
- Suporte a todas à: secretarias municipais; comunidades religiosas; comunidades jovens e da terceira idade; ongs; entidades sem fins lucrativos; escolas estaduais; poder judiciário; poder legislativo;

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

Principais tipos de acesso:

II.I. Serviços que devem ser solicitados através do Departamento de Protocolo

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Serviços Urbanos



(com ou sem pagamentos de taxas e apresentação de documentos que o setor solicitar):

- a) Rebaixamento de Guias; Levantamento de guias;
- b) Solicitação de coleta de resíduos de saúde em clínicas e consultórios;
- c) Fazimento ou desfazimento de redutor de velocidade: necessita de autorização e estudos da Secretaria de Trânsito e após, realizado pela Secretaria de Serviços Urbanos;
- d) Fazimento ou desfazimento de acostamento em vias: necessita de autorização e estudos da Secretaria de Trânsito e após, realizado pela Secretaria de Serviços Urbanos;

II.II. Serviços que podem e devem ser solicitados diretamente e presencialmente na secretaria de serviços urbanos (fornecendo apenas o nome completo, telefone e endereço):

- a) Manutenção, limpeza e **roçagem** em geral;
- b) Cata bagulho;
- c) Reparos em paralelepípedos;
- d) Desentupimento e limpeza de caixas de águas pluviais (boca de lobo);
- e) Troca de bocas de lobos;
- f) Retirada de animais mortos das vias;
- g) Limpeza de córregos;
- h) Manutenção de ruas;
- i) Retirada de terra de desbarrancamento;

II.III. Serviços que devem ser solicitados diretamente na Secretaria de Serviços Urbanos (através de ofícios ou memorandos):

- a) Apoio em eventos e festas de **comunidades**, com ou sem auxílio de profissionais.

II.IV. Qualquer solicitação/reclamação anonimamente:

- a) Por telefone: 11 2770-0176
- b) Por e-mail da ouvidoria: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br;

III. PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

As principais etapas para o processamento do serviço são simples e se baseiam na seguinte sequência:

- a. Atendimento ao público nos canais de comunicação da Secretaria de Serviços

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Serviços Urbanos



Urbanos e nos setores individuais responsáveis (descritos acima);

- b. Triagem e encaminhamento ao setor ou secretaria responsável;
- c. Após a triagem, se for serviços pertinente de zeladoria, é feito o encaminhamento do processo ou solicitação ao Secretário de Serviços Urbanos que direcionará o pedido ao responsável de cada equipe de trabalho;
- d. Cada equipe realiza a demanda solicitada pelo Secretário, respeitando sempre a ordem de serviço do dia;

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

Previsão média de 30 dias, dependendo das condições climáticas, condições de equipamentos, materiais disponíveis, entre tantos fatores de ordem lógica.

V. FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

Através de cronograma de trabalho. Prestamos serviços através de: trabalho braçal com ferramentas pesadas e com veículos (máquinas) de grande porte para atender ao informado no Item 1.

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:

- a) Sede da Secretaria de Serviços Urbanos sito a: Rua Prefeito Cido Franco, 530 – Vila Arnoud;
- b) Sede da Ouvidoria Municipal: Rua do Progresso, 700 – Centro;
- c) E-mail: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br ou ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br
- d) Telefone: 11 2770-0176

I. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

No atendimento ao público presencial, a prioridade sempre será o que a Legislação em vigor impor, ou seja, idosos, grávidas e pessoas com deficiência, sem limite de tempo para atender a cada cidadão.

No que tange ao trabalho braçal feito diariamente e externamente, a prioridade sempre será o local ou setor que mais estiver com problemas estruturais e que impede o ir e vir de cada cidadão, dependendo da sua gravidade de locomoção, espaço, infraestrutura e trânsito.



II. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

No que diz respeito ao atendimento ao público em trabalho externo, o tempo de espera pode variar em 30 dias.

No que tange ao atendimento ao público, internamente na Secretaria, o atendimento é imediato com o recebimento da solicitação/reclamação, sem tempo limite para ouvir o cidadão, e após o primeiro atendimento, a solicitação é encaminhada para o Secretário.

III. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUARIOS:

A comunicação é feita das seguintes formas:

- a) Telefone: 11 2770-0176
- b) E-mail: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br
- c) Presencialmente: Rua Prefeito Cido Franco, 530 – Vila Arnoud.

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

O recebimento das manifestações é feito através de:

- a) Telefone: 11 2770-0176
- b) E-mail: ssu@riograndedaserra.sp.gov.br
- c) Presencialmente: Rua Prefeito Cido Franco, 530 – Vila Arnoud.

As respostas das manifestações são feitas via:

Quase imediata, informando prazos e formas;

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 da Secretaria de Serviços Urbanos ou ligar.