

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Secretaria de Administração

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

MISSÃO

A Secretaria de Administração Pública tem a missão, coordenar e executar as políticas de gestão administrativa da Prefeitura, garantindo eficiência, transparência e legalidade na gestão de pessoas, recursos materiais, tecnologia da informação, patrimônio, contratos e processos internos.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS.

- **DEPARTAMENTO DE ALMOXARIFADO E PATRIMONIO.**

➤ Coordenação, desenvolvimento e execução de todas as atividades relacionadas ao patrimônio e almoxarifado.

➤ Administração e controle de registros de bens patrimoniais da Prefeitura (Equipamentos e bens imóveis), multas e documentação da frota municipal.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

Secretarias municipais;
Departamentos internos;
Servidores responsáveis por bens;
Órgãos de controle.

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA?

Em média 15 dias uteis.

OUTRAS INFORMAÇÕES E QUANTO TEMPO LEVA?

Serviço de controle de estoque, em média 15 dias uteis.

PARA MAIS INFORMAÇÕES OU DÚVIDAS SOBRE ESTE SERVIÇO, ENTRE EM CONTATO

📍 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP

☎ Telefone: 2770 3000 - ramal 1056

✉ E-mail: almoxarifado@riograndedaserra.sp.gov.br ;
patrimonio@riograndedaserra.sp.gov.br .



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

🌐 Site: www.riograndedaserra.sp.gov.br

🕒 Horário de atendimento: de segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs

- **COMPRAS**

➤ Coordenar e gerir as políticas e sistemas de compras, licitações e contratações da Prefeitura, prestando suporte técnico nesta temática, com a disseminação de diretrizes e regras gerais e orientações e ferramentas para apoiar os órgãos e entidades municipais na consecução de seus processos de compras e contratações, que atendem para critérios de qualidade, inovação, transparência e melhoria do gasto público.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

Secretarias municipais;
Servidores responsáveis;
Empresas fornecedoras;
Órgãos de controle;
Cidadãos (para consulta e fiscalização)

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA?

Em média 15 dias uteis o prazo está sujeito à modalidade de contratação.

OUTRAS INFORMAÇÕES E QUANTO TEMPO LEVA?

Em média 15 dias uteis o prazo está sujeito à modalidade de contratação.

PARA MAIS INFORMAÇÕES OU DÚVIDAS SOBRE ESTE SERVIÇO, ENTRE EM CONTATO:

📍 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP

☎ Telefone: 2770 3000 - ramal 1029

✉ E-mail: compras@riograndedaserra.sp.gov.br ;
licitacoes@riograndedaserra.sp.gov.br ; contratos@riograndedaserra.sp.gov.br .

🌐 Site: www.riograndedaserra.sp.gov.br

🕒 Horário de atendimento: de segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

• **DEPARTAMENTO DE PESSOAL**

- Planejamento, Desenvolvimento e Coordenação das políticas de Gestão de Recursos Humanos, contemplando o cadastro e controle dos atos formais de pessoal e folha de pagamento.
- Coordenar a produção de informações técnicas relativas à área de gestão de pessoas.
- Acompanhamento das relações da Prefeitura com seus servidores inativos e sindicatos.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

- ☐ Servidores efetivos (Ativos, Exonerados, Afastados, Aposentados);
- ☐ Comissionados.
- ☐ Temporários;

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA?

Em média 15 dias uteis.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO

- Requerimentos em geral.
Após o preenchimento do requerimento é gerado um protocolo de solicitação, com prazo de resposta. Que dever ser retirado em até 15 dias uteis pelos canais.

 E-mail: dp@riograndedaserra.sp.gov.br

 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP (presencial)

OUTRAS INFORMAÇÕES E QUANTO TEMPO LEVA?

Este serviço é gratuito para ao cidadão.

PARA MAIS INFORMAÇÕES OU DÚVIDAS SOBRE ESTE SERVIÇO, ENTRE EM CONTATO

 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP

 Telefone: 2770 3000 - ramal 1024

 E-mail: dp@riograndedaserra.sp.gov.br

 Site: www.riograndedaserra.sp.gov.br

 Horário de atendimento: de segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs



• PROTOCO

- Controle de documentos de protocolo e do arquivo da administração municipal.
- O Setor de Protocolo realiza a abertura, autuação e juntadas de Processos Administrativos.
- Realiza atendimento ao usuário externo, considerando que todas as solicitações de munícipes são realizadas exclusivamente junto ao setor de Protocolo. De acordo com a demanda, vista processual ou cópia.
- Emissão de boletos de taxas para serviços do cemitério municipal.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

Cidadãos;
Empresas;
Servidores;
Órgãos internos da Prefeitura;

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA?

Em média 15 dias uteis.

OUTRAS INFORMAÇÕES E QUANTO TEMPO LEVA?

PARA MAIS INFORMAÇÕES OU DÚVIDAS SOBRE ESTE SERVIÇO, ENTRE EM CONTATO

- 📍 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP
- ☎ Telefone: 2770 3000 - ramal 1022
- ✉ E-mail: protocolo@riograndedaserra.sp.gov.br
- 🌐 Site: www.riograndedaserra.sp.gov.br
- 🕒 Horário de atendimento: de segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs

• TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Planejamento e Administração de todos os serviços de suporte técnico de informática e telefonia nos diversos órgãos da Administração Municipal.
- Coordenação e acompanhamento à aquisição e implantação de sistemas de informação corporativos



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

padronizados e integrados, com prioridade para os sistemas de caráter estratégico na Administração

Municipal.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

Servidores públicos;
Secretarias e departamentos;

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA?

Abertura de chamado, atendimento e encerramento do chamado prazo mínimo de 24hrs.

OUTRAS INFORMAÇÕES E QUANTO TEMPO LEVA?

PARA MAIS INFORMAÇÕES OU DÚVIDAS SOBRE ESTE SERVIÇO, ENTRE EM CONTATO

📍 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP

☎ Telefone: 2770 3000 - ramal 1028

✉ E-mail: cpd@riograndedaserra.sp.gov.br .

🌐 Site: www.riograndedaserra.sp.gov.br

🕒 Horário de atendimento: de segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs

II – COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO. SÃO FEITAS PELO CANAL UTILIZADO PELO INTERRESADO.

a) Mecanismo de comunicação com os usuários;

➤ Os mecanismos de comunicação são aqueles disponibilizados pelo interessado, pessoalmente na secretaria ou por telefone, Ouvidoria e manifestação no processo administração.

b) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

➤ Manifestação na Secretaria ou por telefone são respondidas diretamente ao munícipe;

➤ Manifestações formuladas por meio da Ouvidoria são encaminhadas para o departamento e respondidas;



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

- Manifestação por meio de Processo Administrativo é respondida no próprio processo;
- Manifestação do Poder Jurídico é respondida por meio de ofício.
- c) Manifestação de consultas, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço e de eventual manifestação.

III – LOCAL PARA USUÁRIO APRESENTAR MANIFESTAÇÃO:

- 📍 Endereço: Rua do Progresso, nº 700 - Jardim Progresso – Rio Grande da Serra – SP
- ☎ Telefone: 2770 3000 - ramal 1023
- ✉ E-mail: administracao@riograndedaserra.sp.gov.br
- 🌐 Site: www.riograndedaserra.sp.gov.br
- 🕒 Horário de atendimento: de segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs