

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Secretaria de Serviços Urbanos

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



I. Serviços oferecidos:

Serviços Urbanos:

- Limpeza, Roçagem, manutenção e conservação de ruas de terra, ruas asfaltadas, ruas de paralelepípedos, ruas de lajotas, calçadas e praças, parques, bifurcações, ilhas, rotatórias, vielas, escadões, boca de lobo, caixa de água pluvial, córregos, terrenos públicos, leito carroçável, taludes;
- Limpeza, roçagem, manutenção, e conservação dos espaços públicos exemplo creches, escolas, departamentos internos, departamentos externos, departamentos de outros poderes;
- Pinturas de guias, postes, praças e próprio públicos;
- Operações tapa buraco;
- Serviços de: Rebaixamento de guias, levantamento de guias, construção de tampas e de caixas de águas pluviais;
- Calçetagem em geral;
- Varrição manual para as principais vias;
- Retirada de animais mortos e destinação sanitária;
- Desassoreamento de córregos e revitalização de acessos;
- Retirada de terra de desbarrancamento e deslizamento;
- Gestão de contrato de 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 de cívico, festas gerais, eventos esportivos em campos, quadras e parques esportivos, campanhas nacionais, estaduais, municipais;
- Suporte a todas as: Secretarias Municipais, comunidades religiosas, comunidades jovens e da terceira idade, ongs, entidades sem fins lucrativos, escolas estaduais, poder judiciário e legislativo.

Serviços Cemitério Municipais:

- Sepultamentos;
- Exumações;
- Velório.



II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

Secretaria de Serviços Urbanos:

A. Serviços que devem ser solicitados através do Departamento de protocolo:

- a. Rebaixamento de guias ou levantamento de guias;
- b. Solicitação de coleta de resíduos de saúdes em clínicas e consultórios;

B. Serviços que devem ser solicitados diretamente na Secretaria de Serviços Urbanos ou pelo telefone (11) 2770-0176:

- a. Manutenção, limpeza e roçagem em geral;
- b. Reparos em paralelepípedo;
- c. Desentupimento e limpeza de caixas de águas pluviais;
- d. Troca de boca de lobos;
- e. Retirada de animais mortos nas vias;
- f. Limpeza de córregos;
- g. Retirada de terra de desbarrancamento.

C. Serviços que devem ser solicitados mediante ofício e memorandos:

- a. Apoio em eventos e festas da comunidade com ou sem auxílio de profissionais.

D. Qualquer solicitação anonimamente:

- a. Por meio do e-mail da ouvidoria: ouvidoria@riograndedaserra.gov.br

Cemitério Municipal

- a) Sepultamento gratuito: entrar em contato com a Secretaria de Cidadania e Inclusão;
- b) Para solicitar informações sobre horários e outros e outros serviço entrar em contato (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 é possível entrar em contato com a Secretaria de Serviços Urbanos pelo telefone (11) 2770-0170; - Qualquer solicitação anonimamente:
- a) Por meio do e-mail da ouvidoria: ouvidoria@riograndedaserra.gov.br



III. Principais etapas de processamento do serviço A. Serviços Urbanos

- a. Atendimento ao público nos canais da comunicação da Secretaria de Serviços Urbanos e nos setores individuais responsáveis (descritos acima);
- b. Triagem e encaminhamento ao setor responsável;
- c. Após a triagem, se for serviços pertinentes a zeladoria, é feito o encaminhamento do processo ou solicitação ao Secretário 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.

B. Cemitério

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

IV. Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

A. Serviços Urbanos:

- Previsão de 30 dias a depender das condições climáticas, condições de equipamentos e materiais disponíveis.

B. Cemitério Municipal:

- De 1 a 2 dias.

V. Forma de prestação de serviço:

A. Serviços Urbanos:

- Os serviços são prestados por meio de trabalho braçal, com ferramentas pesadas e com veículos (máquinas) de grande porte para atender ao informado no item 1.

B. Cemitério Municipal:

Apresentação de documentação solicitada.



VI. Locais e formas para os usuários apresentarem eventual manifestação sobre a prestação de serviço:

A. Serviços Urbanos:

- a) Sede da Secretaria de Serviços Urbanos: localizada na rua Prefeito Cido Franco, 530 - Vila Arnoud;
- b) Sede da Ouvidoria: localizado na Rua do Progresso, 700 - Centro;
- c) e-Mail ssu@riograndedaserra.sp.gov.br ou ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br
- d) Telefone: (11) 2770-0170

B. Cemitério:

- a. Setor de Protocolo;
- b. Setor de Cemitério Municipal São Sebastião;
- c. Sede da Secretaria de Serviços Urbanos localizada na rua Prefeito Cido Franco, 530- Vila Arnoud;
- d. Sede da Ouvidoria localizado na Rua do Progresso, 700- Centro;
- e. e-mail ssu@riograndedaserra.sp.gov.br ou ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br
- f. telefone 11 2770-0170

I- Prioridades de Atendimento:

Serviços Urbanos:

Atendimento:

Seguimos as determinações previstas em legislação priorizando idosos, grávidas e pessoas com deficiências.

Cemitério:

Diante da natureza dos serviços prestados não há prioridade sendo respeitados os horários pactuados.

II- Previsão de tempo de espera para atendimento:

Serviços Urbanos:

O atendimento público na sede da Secretaria é realizado de forma imediata;



Cemitério:

O atendimento é realizado de forma imediata;

III- Mecanismos de comunicação com os usuários:

Serviços Urbanos:

A) Telefone: 11 2770-0176;

B) e-mail ssu@riograndedaserra.sp.gov.br;

C) Sede da Secretaria de Serviços Urbanos localizada na rua Prefeito Cido Franco, 530- Vila Arnoud.

Cemitério:

A) 11 2770-0170;

B) Sede do Cemitério Municipal São Sebastião;

C) e-mail ssu@riograndedaserra.sp.gov.br;

D) Setor de Protocolo

IV. Procedimentos para receber e receber e responder as manifestações dos usuários:

Serviços Urbanos:

A) Telefone: 11 2770-0176;

B) e-mail ssu@riograndedaserra.sp.gov.br;

C) Sede da Secretaria de Serviços Urbanos localizada na rua Prefeito Cido Franco, 530- Vila Arnoud.

Cemitério:

A) Telefone: 11 2770-0170;

B) Sede do Cemitério Municipal São Sebastião;

C) e-mail ssu@riograndedaserra.sp.gov.br;

As respostas são realizadas de forma imediata.

V. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do Serviço Solicitado e de eventual manifestação Serviços Urbanos:



PREFEITURA
**RIO GRANDE
DA SERRA**

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Informações quanto ao andamento da demanda e manifestações deverão ser consultadas na sede da Secretaria.

Cemitério: Informações quanto ao andamento da demanda e manifestações deverão ser consultadas na sede do Cemitério.

Jefferson Crispim de Souza
Secretário de Serviços Urbanos