



## SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, TRÂNSITO E SERVIÇOS PÚBLICOS

- **Serviço Oferecido: ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

Serviço de manutenção da iluminação pública municipal das vias, parques e praças.

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Documentação necessária:

- ✓ Cópia de documento de identificação (com foto);
- ✓ Comprovante de residência.

A solicitação deverá conter:

- ✓ Localização da luminária;
- ✓ Numeração do poste.

É possível solicitar este serviço através do telefone 3654-6329 (ligações telefônicas e WhatsApp), ou por abertura de processo no Protocolo Geral ou Protocolo Digital.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

O serviço é realizado periodicamente pela equipe de elétrica da Secretaria de Obras, através de marcações noturnas de lâmpadas queimadas para substituição no dia posterior, seguindo roteiro preestabelecido. No entanto, para maior agilidade do serviço, o munícipe poderá informar a Secretaria através dos canais de atendimento supracitados.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

Os serviços são realizados através de cronograma preestabelecido pela Secretaria.

- **Forma de prestação do serviço:**



Manutenção da iluminação pública através da equipe de elétrica da Secretaria de Obras.

- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Diretamente na Secretaria ou através da Ouvidoria Municipal.

- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

- **Prioridades de atendimento:**

Através do cronograma preestabelecido pela Secretaria.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento presencial ou via WhatsApp imediato. Execução dos serviços varia de acordo com a localidade e o roteiro preestabelecido.

- **Mecanismos de comunicação com o usuário:**

Através de contato telefônico.

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do município.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação através do Protocolo Digital, presencialmente na Secretaria ou através de ligação telefônica.

- **Serviço Oferecido: PODA DE ÁRVORES**

Serviço de poda de árvores em passeios públicos, canteiros, parques e praças municipais.

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Este serviço pode ser solicitado através do telefone 3654-6329 (ligações telefônicas ou WhatsApp), ou de forma presencial na Secretaria.



O usuário deverá informar a localização da árvore, em área pública, que necessita ser podada.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

O serviço é realizado periodicamente pela Secretaria de Obras, no entanto, para maior agilidade do serviço, o munícipe poderá informar a Secretaria através dos canais de atendimento supracitados, quanto a necessidade de poda. Após solicitação, a Bióloga da Secretaria realiza vistoria no local e solicita alvará florestal, o qual é emitido pela Secretaria de Meio Ambiente. Após emissão do alvará, é realizada a poda.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

Os serviços são realizados através de cronograma preestabelecido pela Secretaria. Podendo levar até 30 dias, dependendo das condições climáticas e emissão do Alvará.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço realizado pela equipe de manutenção da Secretaria de Obras.

- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Diretamente na Secretaria ou através da Ouvidoria Municipal.

- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

- **Prioridades de atendimento:**

Através de roteiro preestabelecido pela Secretaria.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento presencial ou via WhatsApp imediato. Execução dos serviços varia de acordo com as condições climáticas e emissão do Alvará.

- **Mecanismos de comunicação com o usuário:**

Através de contato telefônico.

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do município.



- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação através do Protocolo Digital, presencialmente na Secretaria ou através de ligação telefônica.

- **Serviço Oferecido: REBAIXAMENTO DE MEIO-FIO**

Serviço de rebaixamento do meio-fio no passeio público para entrada de garagem.

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Documentação necessária:

- ✓ Cópia de documento de identificação (com foto);
- ✓ Comprovante de residência.

É possível solicitar este serviço através da abertura de processo no Protocolo Geral ou Protocolo Digital.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

Após abertura do processo no Protocolo Geral, o mesmo é encaminhado para Secretaria Municipal de Obras, onde é realizada uma análise do expediente, bem como vistoria no local, para posterior rebaixamento do meio-fio no passeio público.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

30 dias, podendo variar de acordo com as condições climáticas e nível de demandas da Secretaria.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço realizado através de equipe e maquinário da Prefeitura Municipal.

- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Diretamente na Secretaria ou através da Ouvidoria Municipal.

- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**



- **Prioridades de atendimento:**  
Ordem cronológica de abertura de processo.
  - **Previsão de tempo de espera para atendimento:**  
Atendimento presencial ou via WhatsApp imediato.
  - **Mecanismos de comunicação com o usuário:**  
Através de contato telefônico.
  - **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**  
Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do município.
  - **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**  
O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação através do Protocolo Digital, presencialmente na Secretaria ou através de ligação telefônica.
  - **Serviço Oferecido: RECOLHIMENTO DE ENTULHO**  
Serviço de coleta e destinação final dos resíduos sólidos de construção civil e poda, proveniente do manejo de arborização urbana (RSCC) das vias municipais, na sede do município.
  - **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**  
Documentação necessária:
    - ✓ Cópia de documento de identificação (com foto);
    - ✓ Comprovante de residência.
- É possível solicitar este serviço através do telefone e WhatsApp 3654-6329 ou por abertura de processo no Protocolo Geral ou Protocolo Digital.
- **Principais etapas para processamento do serviço:**  
O serviço é realizado diariamente pela Secretaria de Obras, na sede do município, com cronograma preestabelecido (em anexo). No entanto, para maior agilidade do serviço, o munícipe poderá solicitar o



recolhimento à Secretaria através dos canais de atendimento supracitados. A solicitação desse serviço será agendada para realização nas quartas-feiras, exceto na segunda quarta-feira do mês.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**  
Varia de acordo com o cronograma (em anexo) preestabelecido pela Secretaria.
- **Forma de prestação do serviço:**  
Serviço realizado através de maquinário pela Prefeitura Municipal.
- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**  
Diretamente na Secretaria ou através da Ouvidoria Municipal.
- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**
  - **Prioridades de atendimento:**  
Seguindo cronograma preestabelecido.
  - **Previsão de tempo de espera para atendimento:**  
Atendimento presencial ou via WhatsApp imediato. Execução do serviço varia de acordo com o cronograma preestabelecido.
  - **Mecanismos de comunicação com o usuário:**  
Através de contato telefônico.
  - **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**  
Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do município.
  - **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**  
O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação presencialmente na Secretaria ou através de ligação telefônica.
- **Serviço Oferecido: ABERTURA DE VALA EM LOCAIS COM CAIXA D'ÁGUA COMUNITÁRIA**

Serviço de abertura de vala e conexão com rede hidráulica, realizado pela Secretaria de Obras, exclusivamente em locais com caixa d'água comunitária.

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Documentação necessária:

- ✓ Cópia de documento de identificação (com foto);
- ✓ Comprovante de residência.

É possível solicitar este serviço através da abertura de processo no Protocolo Geral ou Protocolo Digital.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

Após abertura do processo no Protocolo Geral, o mesmo é encaminhado para Secretaria Municipal de Obras, onde é realizada uma análise do expediente, bem como vistoria no local, para posterior abertura de vala para conexão com a rede hidráulica da localidade.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

30 dias, podendo variar de acordo com as condições climáticas e nível de demandas da Secretaria.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço realizado através de equipe e maquinário da Prefeitura Municipal.

- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Diretamente na Secretaria ou através da Ouvidoria Municipal.

- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

- **Prioridades de atendimento:**

Ordem cronológica de abertura de processo.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento presencial ou via WhatsApp imediato.



- **Mecanismos de comunicação com o usuário:**  
Através de contato telefônico.
  
- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**  
Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do município.
  
- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**  
O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação através do Protocolo Digital, presencialmente na Secretaria ou através de ligação telefônica.