



SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE, TRÂNSITO E MOBILIDADE

- **Serviço Oferecido: CERTIDÃO DE VEÍCULO DE TÁXI**

Destina-se a emissão de certidão de Alvará para o proprietário de táxi requerer a isenção de IPVA e outros serviços referentes a compra de veículo novo.

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

Documentação necessária:

- ✓ Documento de identificação do Proprietário (com foto);
- ✓ Documento do veículo;
- ✓ Requerimento;
- ✓ Empresa (apresentar contrato social);
- ✓ Certidão negativa municipal;
- ✓ Cópia do alvará para exploração do serviço táxi.

O requerente poderá solicitar a certidão através de abertura de Processo no Protocolo Geral (Rua XV de novembro, nº 15, centro) ou Protocolo Digital.

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

Após abertura da solicitação, o processo é analisado pela Secretaria, constando toda documentação necessária, é realizada a emissão da certidão. O requerente é informado e deverá retirar a mesma na própria Secretaria, no endereço: BR 470, km 341, fundos, Centro.

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

Prazo máximo de 15 dias, havendo toda documentação necessária.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço administrativo, realizado de forma digital, com retirada presencial.

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



Diretamente na Secretaria (BR 470 - Km 341, fundos, centro) ou através da Ouvidoria Municipal.

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

▪ **Prioridades de atendimento:**

Os atendimentos seguem ordem cronológica de abertura da solicitação. Atendimento presencial por ordem de chegada.

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

Atendimento presencial imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário.

▪ **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: SUBSTITUIÇÃO DE VEÍCULO TÁXI**

Destina-se a substituição de um veículo por outro para prestação de serviço de táxi. Somente para quem possui a concessão do serviço.

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

Documento de identificação do Proprietário (com foto);

- ✓ Documento do veículo a ser substituído e do substituído;
- ✓ Requerimento;
- ✓ Empresa (apresentar contrato social);
- ✓ Certidão negativa municipal;
- ✓ Cópia do alvará para exploração do serviço táxi.



O requerente poderá solicitar a certidão através de abertura de Processo no Protocolo Geral (Rua XV de Novembro, nº15, Centro) ou Protocolo Digital.

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

Após abertura da solicitação, o processo é analisado pela Secretaria, constando toda documentação necessária, é realizada a emissão da autorização. O requerente é informado e deverá retirar a mesma na própria Secretaria (BR 470, Km 341, fundos, Centro).

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

Prazo máximo de 15 dias, havendo toda documentação necessária.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço administrativo, realizado de forma digital, com retirada presencial.

- **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:**

Os atendimentos seguem ordem cronológica de abertura da solicitação. Atendimento presencial por ordem de chegada.

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

Atendimento presencial imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário.

- **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: REGISTRO DE VEÍCULO NA CATEGORIA ALUGUEL**

Destina-se ao emplacamento de veículo na categoria aluguel.

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

Documentação necessária:

- ✓ Documento de identificação do Proprietário (com foto);
- ✓ Documento do veículo a ser registrado na categoria aluguel;
- ✓ Requerimento;
- ✓ Empresa (apresentar contrato social);
- ✓ Certidão negativa municipal;
- ✓ Empresa que detém concessão do Município, juntar cópia do alvará.

O requerente poderá solicitar o registro através de abertura de Processo no Protocolo Geral (Rua XV de Novembro, nº15, Centro) ou Protocolo Digital.

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

Após abertura da solicitação, o processo é encaminhado à Secretaria onde é realizada uma análise do expediente, constando toda documentação necessária, é concedida a autorização. O requerente é informado e deverá retirar a mesma na própria Secretaria (BR 470, km 341, fundos, Centro).

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

Prazo máximo de 15 dias, havendo toda documentação necessária.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço administrativo, realizado de forma digital, com retirada presencial.

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

Diretamente na Secretaria (BR 470, km 341, fundos, Centro). ou através da Ouvidoria Municipal.

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

▪ **Prioridades de atendimento:**

Os atendimentos seguem ordem cronológica de abertura da solicitação. Atendimento presencial por ordem de chegada.

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

Atendimento presencial imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário.

▪ **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: CARTÃO PARA VAGA DE ESTACIONAMENTO DE IDOSO**

Destina-se a emissão de cartão para estacionamento em vagas para idoso em todo território nacional.

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

Documentação necessária:

- ✓ Documento de identificação do Proprietário (com foto);
- ✓ Cópia da CNH válida;
- ✓ Comprovante de residência.



O requerente poderá solicitar o registro através de abertura de Processo no Protocolo Geral ou Protocolo Digital.

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

Após abertura da solicitação, o processo é encaminhado à Secretaria onde é realizada uma análise do expediente, constando toda documentação necessária, é concedida a emissão do cartão. O requerente é informado e deverá retirar o cartão na própria Secretaria (BR 470, km 341, fundos, Centro).

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

Prazo máximo de 15 dias, havendo toda documentação necessária.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviço administrativo, realizado de forma digital, com retirada presencial.

- **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:**

Os atendimentos seguem ordem cronológica de abertura da solicitação. Atendimento presencial por ordem de chegada.

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

Atendimento presencial imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário.

- **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: **CARTÃO PARA VAGA DE ESTACIONAMENTO DE DEFICIENTE**

Destina-se a emissão de cartão para estacionamento em vagas para deficiente em todo o território nacional.

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

Documentação necessária:

- ✓ Documento de identificação do Proprietário (com foto);
- ✓ Formulário preenchido (em anexo).
- ✓ Laudo com CID
- ✓ Comprovante de residência.

O requerente poderá solicitar o registro através de abertura de Processo no Protocolo Geral ou Protocolo Digital.

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

Após abertura da solicitação, o processo é encaminhado à Secretaria onde é realizada uma análise do expediente, constando toda documentação necessária, é concedida a emissão do cartão. O requerente é informado e deverá retirar o cartão na própria Secretaria (BR 470, km 341, fundos, Centro).

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

Prazo máximo de 15 dias, havendo toda documentação necessária.

• **Forma de prestação do serviço:**

Serviço administrativo, realizado de forma digital, com retirada presencial.

• **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:**
Os atendimentos seguem ordem cronológica de abertura da solicitação. Atendimento presencial por ordem de chegada.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Atendimento presencial imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário.

- **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.