

Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria de Obras Públicas

Serviços Oferecidos

1- Pavimentação Asfáltica	2
2- Pavimentação em Bloco	4
3- Repavimentação.....	6
4- Drenagem de Grande Porte	8
5- Iluminação Pública	10
6- Revitalização, Praças, Canteiros, Ciclovias e Paisagismo	12
7- Obras Públicas, Escolas, UBS e Praças	14
8- Fiscalização de Obras Públicas por Administração Indireta.....	16

Serviços oferecidos:

1- Pavimentação Asfáltica

Serviços voltados à segurança do cidadão.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, de segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal através do e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente no endereço sito á Rua Luiz Passos Junior, nº 50, Centro.

Prioridades de atendimento:

Todos os munícipes serão atendidos na SECOP, respeitando ordem de chegada ou protocolo. Previsão do tempo de espera para o atendimento (pessoalmente): Atendimento imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na SECOP, e-mail, telefone, internet e site.

Página | 3

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento (pessoalmente) é imediato, através de manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias para o andamento do processo administrativo, telefônico, e-mail ou comparecimento na SECOP.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços públicos.

Serviços oferecidos:

2- Pavimentação em Bloco

Página | 4

Visando uma melhor absorção do fluxo das águas da chuva, principalmente de rios, facilitando assim a trafegabilidade.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal através do e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente no endereço sito á Rua Luiz Passos Junior, nº 50, Centro.

Prioridades de atendimento:

Todos os munícipes serão atendidos na SECOP, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

Página | 5

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na SECOP, e-mail, telefone, internet e site.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento (pessoalmente) é imediato, através de manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias para o andamento do processo administrativo, telefônico, e-mail ou comparecimento na SECOP.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços públicos.

Serviços oferecidos:

3- Repavimentação

Serviço voltado para todos, visando um melhor tráfego de veículos.

Página | 6

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, via site da Prefeitura Municipal e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente na Rua São Benedito, nº 436 - Centro de Caraguatatuba.

Prioridades de atendimento:

Prioridades de atendimento: Todos os munícipes serão atendidos na Secretaria de Serviços públicos, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato (pessoalmente).

Página | 7

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços públicos, e-mail, telefone, internet e site.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

4- Drenagem de Grande Porte

Página | 8

Tem por objetivo sanar os graves problemas de enchente sofridos pelos moradores da região, amenizando os sofrimentos de muitas famílias em épocas de chuva, assim como os prejuízos psicológicos.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com a Secretaria e estudo de viabilidade, sendo que o prazo de resposta é de 30 dias.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, via site da Prefeitura Municipal e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente na Rua São Benedito, nº 436 - Centro de Caraguatatuba.

Prioridades de atendimento:

Prioridades de atendimento: Todos os munícipes serão atendidos na Secretaria de Serviços públicos, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Página | 9

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato (pessoalmente).

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços públicos, e-mail, telefone, internet e site.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços públicos.

Serviços oferecidos:

5- Iluminação Pública

Visa à segurança de todos, uma melhor imagem da cidade, e favorece o lazer noturno com mais tranquilidade.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, via site da Prefeitura Municipal e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente na Rua São Benedito, nº 436 - Centro de Caraguatatuba.

Prioridades de atendimento:

Prioridades de atendimento: Todos os munícipes serão atendidos na Secretaria de Serviços públicos, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Previsão do tempo de espera para o atendimento (pessoalmente): Atendimento imediato.

Página | 11 Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na Secretaria de Serviços públicos, e-mail, telefone, internet e site.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

6- Revitalização, Praças, Canteiros, Ciclovias e Paisagismo

Visa a recuperar as áreas públicas, fazendo com os munícipes voltem a usufruir de todos os espaços com qualidade.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, via site da Prefeitura Municipal e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente na Rua São Benedito, nº 436 - Centro de Caraguatatuba.

Prioridades de atendimento:

Todos os munícipes serão atendidos na Secretaria de Serviços públicos, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Previsão do tempo de espera para o atendimento (pessoalmente): Atendimento imediato.

Página | 13 Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na Secretaria de Serviços públicos, e-mail, telefone, internet e site.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços públicos.

Serviços oferecidos:

7- Obras Públicas, Escolas, UBS e Praças

O Programa visa à construção de novos espaços públicos, seguindo a demanda do local, garantindo que todos possam ser atendidos com dignidade.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, via site da Prefeitura Municipal e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente na Rua São Benedito, nº 436 - Centro de Caraguatatuba.

Prioridades de atendimento:

Prioridades de atendimento: Todos os munícipes serão atendidos na Secretaria de Serviços públicos, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Previsão do tempo de espera para o atendimento (pessoalmente): Atendimento imediato.

Página | 15 Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na Secretaria de Serviços públicos, e-mail, telefone, internet e site.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços públicos.

Serviços oferecidos:

8- Fiscalização de Obras Públicas por Administração Indireta

O Programa visa à inspeção e o controle do técnico sistemático de obras e serviços com finalidade de examinar a execução se obedece ao projeto.

Página | 16

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os Municípios.

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais com foto, endereço residencial e do assunto em questão.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Prefeitura no setor de protocolo, que fica no Paço Municipal, localizado na Rua Luiz Passos Junior, nº 50, centro, Caraguatatuba/SP, ou pelo programa 156 no site da Prefeitura, segunda a sextas-feiras, das 9h00min às 16h00min.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com o andamento do processo de Licitação.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na Prefeitura/protocolo, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SECOP. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, via site da Prefeitura Municipal e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente na Rua São Benedito, nº 436 - Centro de Caraguatatuba.

Prioridades de atendimento:

Prioridades de atendimento: Todos os munícipes serão atendidos na Secretaria de Serviços públicos, respeitando ordem de chegada ou protocolo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato (pessoalmente).

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços públicos, e-mail, telefone, internet e site.

Página | 17

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na Secretaria de Serviços públicos.