Carta de Serviços ao Cidadão

A Secretaria Municipal de Serviços atende todo o território de Caraguatatuba e é distribuída em 04 (quatro) setores que respondem a uma única pasta, **Regional Centro, Regional Norte, Regional Sul e Regional Sul II.** Em cada regional existem os responsáveis por determinados setores (encarregados) que ficam designados á analisar e programar o atendimento ás demandas e ocorrências que surgirem dentro dos bairros de sua responsabilidade.

Quadro geral de serviços da Secretaria de Serviços Públicos

Serviços oferecidos:

1- Roçada, Capina e Varrição 3
2- Limpeza e Desobstrução de Bocas de Lobo (bueiros) 5
3- Lavagem de Espaços Públicos e Abastecimento de Fontes 7
4- Limpeza de Fossa 9
5- Poda e Supressão de Árvores 11
6- Coleta de Resíduos Sólidos e Hospitalar 13
7- Nivelamento e Cascalhamento de Solo 15

8- Limpeza e Desassoreamento de Valas e Corregos 17

9- Reparo em Bloquetes: 19

10- Reparo em Guias e Sarjetas 21

11- Substituição de Tampas e Grelhas de Caixa de Inspeção e Bueiros 23

12- Confecção de Caixa de Inspeção 25

Secretaria Municipal de Serviços Públicos

Serviços oferecidos:

1- Roçada, Capina e Varrição

Atendimento realizado em áreas públicas, próprios públicos e vias. Hoje as demandas relacionadas à limpeza pública são executadas pela equipe desta SESEP e também pela empresa terceirizada, *Pioneira Saneamento e Limpeza Urbana Ltda*.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais e endereço do local do assunto.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 30 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprove a urgência.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

2- Limpeza e Desobstrução de Bocas de Lobo (bueiros): Atendimento realizado pela equipe de limpeza pública de forma manual, muitas vezes utilizado o apoio do caminhão Hidrojato para jateamento.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais e endereço do local do assunto.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 20 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos de alagamentos que comprovem a urgência.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema “156”.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema ‘156” ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

3- Lavagem de Espaços Públicos e Abastecimento de Fontes: Execução de limpeza e lavagem de praças, pontos de ônibus, calçadas e frentes das UPAs e UBSs, calçadão da região central e abastecimento das fontes luminosas.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais e endereço do local do assunto.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 10 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprovem a urgência por ações oriundas da natureza.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema "156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

4- Limpeza de Fossa: Atendimento destinado á família de baixa renda com residência própria nos bairros que ainda não tem ligação com a Rede de Esgoto da Sabesp.

Requisitos:

Pessoa física de baixa renda.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, NIT que comprove ser de baixa renda e endereço do local a ser executado o serviço.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 30 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprovem a urgência em locais como Escolas, Creches, Asilos e similares.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

5- Poda e Supressão de Árvores: Atendimento realizado pela equipe de poda do Departamento de Limpeza Urbana.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 40 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprovem a urgência em locais como Escolas, Creches, Asilos e similares.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

servicospublicos@caraguatatuba.sp.gov.br
@prefeituradecaraguatatuba
@caraguatatuba_oficial
12 3885.4550
Av. Rotary, 366 | Jardim Aruan

Serviços oferecidos:

6- Coleta de Resíduos Sólidos e Hospitalar: A coleta realizada pela empresa Fort Nort e tem o contrato fiscalizado pela equipe do DLURB – Departamento de Limpeza Urbana.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais e endereço do local a ser executado o serviço.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 05 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprovem a urgência em locais onde a coleta não foi realizada por motivos de impedimento no acesso do caminhão coletor.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem nas manifestações por escrito no prazo máximo de 10 (dez) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo, via Sistema "156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

7- Nivelamento e Cascalhamento de Solo: Manutenção realizada pelas equipes de Terraplenagem com maquinário pesado.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 60 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprove a urgência.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

8- Limpeza e Desassoreamento de Valas e Corregos: Manutenção realizada pelas equipes de Terraplenagem com maquinário pesado e em casos específicos é acionada a equipe de limpeza manual.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 90 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprovem a urgência por intempéries da natureza como alagamento e enchentes

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema "156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

9- Reparo em Bloquetes: Serviço realizado pela equipe de Manutenção desta secretaria.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 60 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprove a urgência.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

10- Reparo em Guias e Sarjetas: Serviço realizado pela equipe de Manutenção desta secretaria

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 60 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprove a urgência.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

11- Substituição de Tampas e Grelhas de Caixa de Inspeção e Bueiros: Serviço realizado pela equipe de Manutenção desta secretaria.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 60 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprove a urgência com risco eminente.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.

Serviços oferecidos:

12- Confecção de Caixa de Inspeção: Serviço realizado pela equipe de Manutenção desta secretaria.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica, voltado a todos os munícipes.

Documentos necessários:

Preenchimento de Requerimento via Sistema "156" com documentos pessoais, endereço do local a ser executado o serviço e caso seja possível anexar fotos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda do setor, o prazo para execução do serviço pode chegar a até 60 dias.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea via Sistema "156".

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

Diretamente no Sistema "156".

Prioridades de atendimento:

Casos que comprove a urgência com risco eminente.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato via Sistema "156".

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Serviços Públicos, e-mail, telefone e Sistema "156".

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem 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, via sistema protocolo, via Sistema '156" ou comparecimento na Secretaria de Serviços Públicos.