

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão tem como objetivo informar, de forma clara e acessível, os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, os requisitos, os prazos, os locais de atendimento, as formas de acesso e os canais para manifestação dos usuários.

1. Atendimento ao Público

- **Descrição:** Atendimento presencial aos cidadãos para orientações sobre serviços da mobilidade urbana.
- **Requisitos e Documentos:** Documento de identificação com foto.
- **Prazo de Atendimento:** Imediato ou conforme agendamento.
- **Forma de Prestação:** Presencial, e-mail e telefone.
- **Local de Atendimento:** Avenida Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda, PE, CEP 53370-280, das 08:00 as 13:00 horas. E-mail: sttolinda@gmail.com

2. Solicitação de Fiscalização de Trânsito

- **Descrição:** Solicitação de fiscalização em locais com infrações recorrentes de trânsito e solicitação de registro do Boletim de Ocorrência de Sinistro de Trânsito e demais denúncias relacionadas à fiscalização de trânsito.
- **Requisitos:** Informar local exato e tipo de ocorrência.
- **Prazo para Resposta:** Até 15 dias úteis.
- **Forma de Prestação:** Análise e, se cabível, envio de equipe de fiscalização.
- **Contato:** Presencial, e-mail: sttolinda@gmail.com ou pelo telefone: (81) 99405.8700.

3. Solicitação de Implantação de Sinalização Viária

- **Descrição:** Pedido para instalação ou substituição de sinalização horizontal, vertical ou semafórica.
- **Requisitos:** Justificativa, endereço completo, croqui (se possível).
- **Prazo de Resposta:** Até 30 dias úteis.
- **Forma de Prestação:** Vistoria técnica e posterior execução conforme cronograma.
- **Contato:** Presencial, e-mail: sttolinda@gmail.com ou pelo telefone: (81) 99405.8700.

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

4. Emissão de Autorização para Eventos e Obras em Vias Públicas

- **Descrição:** Liberação para uso parcial ou total da via para eventos e Obras.
- **Documentos Necessários:** Requerimento, croqui do local, autorização de outros órgãos (se necessário).
- **Prazo de Resposta:** Até 15 dias úteis.
- **Forma de Prestação:** Presencial - Emissão de autorização formal.
- **Contato:** Presencial, e-mail: sttolinda@gmail.com ou pelo telefone: (81) 99405.8700.

5. Credenciamento de Transporte Escolar e Táxi

- **Descrição:** Cadastro e regularização de prestadores de serviço de transporte individual e coletivo.

TÁXI:

Serviços prestados à população incluem: Transporte individual de passageiros, com disponibilidade 24 horas; Frota regulamentada, identificada e vistoriada regularmente; Condutores capacitados, credenciados e identificados;

Principais características: Transporte individual, com origem e destino definidos pelo usuário; Frota regulamentada e periodicamente inspecionada; Motoristas licenciados, uniformizados e identificados; Atendimento por meio de ponto fixo, telefone, aplicativos ou via solicitação direta; Apoio à mobilidade urbana com cobertura em todo o território municipal.

Requisitos para o Permissionário: Ser maior de 21 anos; Ser residente no município de Olinda; Possuir Carteira Nacional de Habilitação (CNH) categoria "B" ou superior, com exercício de atividade remunerada; Estar em pleno gozo dos direitos civis e políticos; Não possuir antecedentes criminais; Ter sido aprovado em curso de capacitação e qualificação para transporte de passageiros; Estar em dia com as obrigações fiscais municipais; Apresentar veículo com as características exigidas pela legislação municipal (ano, modelo, conservação e itens obrigatórios de segurança).

Documentação Necessária Pessoa Física: 1. Requerimento padrão preenchido e assinado; 2. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com EAR - Exerce Atividade Remunerada; 3. Certidão negativa de antecedentes criminais (estadual e federal); 4. Comprovante de residência

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

atualizado em nome do requerente; 5. CPF e RG (cópias autenticadas ou apresentação dos originais); 6. Comprovante de inscrição no INSS como contribuinte individual; 7. Certificado de conclusão de curso para condutor de transporte individual de passageiros (táxi); 8. Declaração de que não possui vínculo com outro serviço público de transporte; 9. Documentação do veículo (CRLV, vistoria, seguro e demais exigências legais); 10. Certidão negativa de débito junto ao município de Olinda.

Documentação Necessária Pessoa Jurídica, se aplicável: 1. Contrato social e CNPJ; 2. Nomeação do responsável técnico; 3. Certidões negativas de débitos federais, estaduais e municipais; 4. Relação dos condutores autorizados com documentação individual.

Observações:

O permissionário deve manter o veículo em boas condições de uso, segurança e higiene, além de portar os documentos exigidos durante a operação.

TRANSPORTE ESCOLAR

Requisitos e Documentação para Autorização do Transporte Escolar

Requisitos para o Permissionário (Pessoa Física ou Jurídica): Ser maior de 21 anos; Estar em dia com as obrigações fiscais municipais; Possuir CNH categoria "D" com registro de EAR (Exerce Atividade Remunerada); Ter sido aprovado em curso especializado para transporte escolar, conforme legislação do CONTRAN; Apresentar veículo em condições adequadas, com identificação e equipamentos obrigatórios; Não possuir antecedentes criminais (municipais, estaduais e federais); Ter residência fixa no município de Olinda.

Requisitos para o Veículo: Registro no município de Olinda; Pintura padrão "Escolar", com faixa horizontal amarela e letras pretas, conforme regulamentação; equipado com cintos de segurança em todos os assentos; Tacógrafo (registrador de velocidade); Dispositivos obrigatórios de segurança e acessibilidade; Manutenção periódica e vistoria obrigatória semestral.

Documentação Necessária:

Pessoa Física: 1. Requerimento padrão à Secretaria de Mobilidade Urbana; 2. Cópia da CNH (categoria D, com EAR); 3. Certificado do curso especializado para transporte escolar; 4. Certidões negativas de

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

antecedentes criminais (estadual e federal); 5. Comprovante de residência atualizado; 6. CPF e RG (ou CNH com foto); 7. Comprovante de inscrição no INSS (como contribuinte individual); 8. Certidão negativa de débitos junto ao município; 9. Documentação do veículo (CRLV, vistoria, seguro etc.).

Pessoa Jurídica (se aplicável): 1. Cópia do contrato social e CNPJ; 2. Indicação e documentação do responsável técnico; 3. Relação nominal dos condutores e seus documentos individuais; 4. Certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas.

- **Prazo de Resposta:** Até 30 dias úteis.
- **Forma de Prestação:** Emissão de credencial e selo de autorização.
- **Contato:** stttaxiescolar@gmail.com

6. Recursos de Multas e Defesa Prévia

- **Descrição:** Protocolo e análise de defesa de autuação e recursos de infrações de trânsito para JARI e CETRAN, bem como, solicitações de imagem de infrações Requeridas pelo condutor, identificação de condutor infrator, recebimento de processos de todos os órgãos que são conveniados ao DETRAN/PE e reembolso de multas.
- **Documentos:** Auto de infração, documento do veículo, Documento de identificação com foto, defesa assinada.
- **Prazo de Resposta:** Conforme Código de Trânsito Brasileiro - CTB.
- **Forma de Prestação:** Comunicação via correio ou e-mail.
- **Contato:** E-mail - multasolinda@hotmail.com

7. Educação para o Trânsito

- **Descrição:** Ações educativas em escolas públicas e privadas, empresas, órgãos públicos e vias públicas.
- **Solicitação:** Por e-mail ou presencialmente.
- **Prazo para Agendamento:** Conforme cronograma da Secretaria.
- **Contato:** E-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com

8. Emissão de Credencial de Estacionamento

- **Descrição:** emissão de credenciais de estacionamento para pessoas que necessitam de vagas especiais em áreas públicas e/ou privadas regulamentadas para estacionamento, conforme legislação vigente, como **pessoas com deficiência, idosos ou em situações excepcionais.**



SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

- **Requisitos e Documentos:** Documento de identidade com foto, Comprovante de residência recente (máximo 3 meses, Laudo médico que ateste a deficiência e a necessidade de uso de vaga especial.
- **Prazo de Atendimento:** Imediato ou conforme agendamento.
- **Forma de Prestação:** Presencial.

Canais de Comunicação com o Cidadão

- **E-mail Ouvidoria Municipal:** ouvidoriaeouve@gmail.com
- **Telefone da Ouvidoria:** (81) 98915-4077
- **E-mail Geral da Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda:** sttolinda@gmail.com
- **Telefone da Secretaria:** (81) 99405.8700
- **Atendimento Presencial:** Segunda a sexta, das 8h às 13h

Compromissos e Padrões de Qualidade

- Atendimento com respeito, clareza e agilidade.
- Respostas dentro dos prazos estabelecidos.
- Acompanhamento das solicitações do cidadão.

