

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

OFÍCIO nº 304/2025/GAB/SMOB/PMO

Olinda, 19 de setembro de 2025.

À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE OLINDA
Rua de São Bento, 123, Varadouro, Olinda/PE

Assunto: Atualização da Carta de Serviços - Resposta ao Ofício nº 44/2025 - OGMO

Senhores,

Em atenção ao Ofício expedido por essa Ouvidoria Geral do Município, que dispõe sobre a **necessidade de atualização da Carta de Serviços**, em consonância com o disposto na **Lei Federal nº 13.460/2017** e com os parâmetros exigidos pelo **Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE)** para disponibilização no Portal da Transparência, encaminhamos, em anexo, as informações solicitadas.

Os dados foram consolidados junto aos setores desta Secretaria, quais sejam:

- Serviço de Táxi e Transporte Escolar
- Setor de Multas
- Departamento de Mobilidade Urbana - DMU
- Diretoria de Transporte e Trânsito - DTR
- Diretoria Administrativo Financeiro - DAF

1. Serviço de Táxi e Transporte Escolar

SERVIÇO 1 - Permissão para Exploração de Serviço de Táxi

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - SMOB
2. **Setor:** Departamento de Transporte - Táxi e Escolar
3. **Categoria:** Transporte Individual de Passageiros
4. **Nome do Serviço:** Permissão e Fiscalização de Táxi
5. **Descrição do Serviço:** Serviço de transporte individual de passageiros em veículos automotores, regulamentado pela Prefeitura de Olinda, mediante concessão/permissão pública.
6. **Requisitos e Documentos Necessários:**
 - o CPF e RG do permissionário;
 - o Requerimento padrão preenchido e assinado;
 - o Comprovante de residência;
 - o CNH com EAR (Exerce Atividade Remunerada);
 - o Certidão negativa de antecedentes criminais;
 - o Comprovante de Inscrição no INSS como contribuinte individual;
 - o Certificado de conclusão de curso para condutor de transporte individual de passageiros (táxi);

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

- o Declaração de que não possui vínculo com outro serviço público de transporte;
 - o CRLV do veículo em nome do permissionário;
 - o Certidão negativa de débito junto ao município;
 - o Vistoria do veículo aprovada.
7. **Formas de Acesso ao Serviço:** Solicitação presencial no Setor de Transporte da SMOB.
8. **Principais Etapas do Serviço:**
- o Protocolo do pedido;
 - o Análise documental;
 - o Vistoria do veículo;
 - o Emissão da autorização/permissão.
9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Até 30 dias úteis.
10. **Forma de Prestação do Serviço:** Atendimento presencial e emissão de documentos oficiais.
11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Presencial na Ouvidoria Municipal, site da Prefeitura de Olinda ou telefone da Ouvidoria.
12. **Prioridades de Atendimento:** Idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Lei nº 10.048/2000).
13. **Previsão de Tempo de Espera:** Até 30 minutos em dias úteis, com prioridade garantida para os grupos previsto em lei.
14. **Mecanismos de Comunicação com os Usuários:** Telefone institucional, e-mail e protocolo físico.
15. **Procedimentos para Receber e Responder Manifestações:** Acolhimento via Ouvidoria, registro, análise e resposta em até 30 dias.
16. **Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço:** Acompanhamento por protocolo no Setor de Transporte ou pela Ouvidoria.
17. **Legislação ou Normativos:**
- Lei Federal nº 12.468/2011 (Regulamenta a profissão de taxista);
 - Lei Municipal nº 5505/2006 (serviço de táxi no Município de Olinda).

SERVIÇO 2 - Autorização para Transporte Escolar

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - SMOB
2. **Setor:** Departamento de Transporte - Táxi e Escolar
3. **Categoria:** Transporte Escolar Coletivo
4. **Nome do Serviço:** Autorização e Fiscalização de Transporte Escolar
5. **Descrição do Serviço:** Serviço de transporte coletivo de estudantes em veículos autorizados pela Prefeitura, assegurando requisitos de segurança, acessibilidade e qualidade, conforme normas do CONTRAN e legislação municipal.

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

6. Requisitos e Documentos Necessários:

- o CPF e RG do permissionário;
- o Comprovante de Residência;
- o Está em dia com as obrigações fiscais municipais;
- o CNH categoria D com EAR
- o Certidão negativa de antecedentes criminais (estadual e federal);
- o CRLV do veículo em nome do permissionário ou da empresa;
- o Laudo de inspeção veicular específico para transporte escolar;
- o Certificado de curso especializado para transporte escolar (Resolução CONTRAN nº 168/2004);
- o Cópia do Contrato Social e CNPJ (pessoa jurídica);
- o Indicação e documentação do responsável técnico (pessoa jurídica);
- o Relação nominal dos condutores e seus documentos individuais;
- o Certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas (pessoa jurídica).

7. **Formas de Acesso ao Serviço:** Solicitação presencial no Setor de Transportes da SMOB.

8. Principais Etapas para Processamento do Serviço:

- o Protocolo do pedido;
- o Conferência dos documentos;
- o Vistoria veicular;
- o Emissão da autorização.

9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Até 30 dias úteis.

10. **Forma de Prestação do Serviço:** Atendimento presencial com emissão de documento autorizativo.

11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Presencial na Ouvidoria Municipal, site da Prefeitura de Olinda ou telefone da Ouvidoria.

12. **Prioridades de Atendimento:** Atendimento preferencial para pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, deficientes e mobilidade reduzida (Lei nº 10.048/2000).

13. **Previsão de Tempo de Espera:** Até 30 minutos em dias úteis, com prioridade garantida para os grupos previsto em lei.

14. **Mecanismos de Comunicação com os Usuários:** Telefone institucional, e-mail e protocolo físico.

15. **Procedimentos para Receber e Responder Manifestações:** Registro pela Ouvidoria, análise pelo setor e resposta em até 30 dias.

16. **Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço:** Acompanhamento pelo protocolo no setor de transporte ou pela Ouvidoria.

17. Legislação ou Normativos:

- Código de Trânsito Brasileiro - CTB (arts. 136 a 138);
- Resolução CONTRAN nº 504/2014;
- Lei Municipal nº 5.848/2013 (transporte escolar em Olinda).

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

2. Setor de Multas

SERVIÇO 1 - PROTOCOLO DE DEFESA DA AUTUAÇÃO OU RECURSO À JARI

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB
2. **Setor:** Setor de Autuação e Recursos de Trânsito - Multas
3. **Categoria:** Serviço de Trânsito - Defesa e Recurso de Autuação
4. **Nome do Serviço:** Protocolo de Defesa da Autuação ou Recurso à JARI
5. **Descrição:** Serviço destinado a possibilitar que o cidadão apresente Defesa Prévia ou Recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações - JARI.
6. **Requisitos e Documentos Necessários:**
 1. Formulário de Requerimento Padrão (preenchido e assinado), disponível no site do DETRAN-PE;
 2. Cópia da CNH do proprietário, acompanhada do original para autenticação no órgão ou cópia autenticada em cartório (caso enviado por correios);
 3. CRLV do veículo;
 4. Notificação da Autuação ou Notificação de Imposição de Penalidade;
 5. Comprovante de residência (quando não houver notificação).

Observação:

- Todos os documentos devem ser **impressos, legíveis e autenticados em cartório** quando enviados pelos Correios.
- Se presencial, é necessário trazer os **documentos originais para autenticação no órgão.**

7. Formas de Acesso:

- o **Usuários de outros Estados:** envio do recurso via **Correios** ou **Transportadora**, endereçado à:
Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310.
- o **Usuários de Pernambuco:** atendimento presencial em um **Posto de Atendimento do DETRAN-PE** mais próximo (mediante agendamento no site do DETRAN-PE), na própria **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** ou através do uso da plataforma do **DETRAN-PESSOAL ONLINE**.
- o **Não serão recebidos documentos por e-mail.**
- o **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 - o Protocolo da Defesa ou Recurso com documentação exigida;
 - o Conferência e análise formal da documentação;
 - o Encaminhamento à autoridade de trânsito ou à JARI;
 - o Julgamento e publicação da decisão.

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Prazo regulamentar previsto no Código de Trânsito Brasileiro (CTB), respeitando os períodos de defesa e recurso indicados na notificação, sendo ele de 30 dias úteis.
10. **Forma de prestação de Serviço:** Atendimento presencial, por envio postal destinado a Secretaria (Caso o usuário seja de outro Estado) ou por uso da plataforma do DETRAN-PESSOAL ONLINE.
11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - SMOB
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310.
12. **Prioridades de Atendimento:** Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.
13. **Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:** Até 30min no atendimento presencial, com prioridade garantida para os grupos previsto em lei.
14. **Mecanismo de Comunicação:** Atendimento presencial - 08hs às 13:30hs
15. **Procedimentos de Manifestações:** As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB ou pela Ouvidoria Municipal, sendo respondidas, pelos mesmos meios, nos prazos previstos na legislação aplicável.
16. **Consulta do Andamento do Serviço** Consulta presencial no setor de Autuações e Recursos da SMOB/Olinda e Consulta via protocolo formal junto à Ouvidoria Municipal.
17. **Legislação:**
 - o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
 - o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
 - o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
 - o Legislação Municipal correlata.

SERVIÇO 2 - IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR INFRATOR:

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB
2. **Setor:** Setor de Autuação e Recursos de Trânsito - Multas
3. **Categoria:** Serviço de Trânsito - Identificação de Condutor Infrator
4. **Nome do Serviço:** Identificação do Condutor Infrator
5. **Descrição:** Serviço que possibilita ao proprietário ou responsável legal identificar o real condutor do veículo no momento da infração, garantindo a correta atribuição de responsabilidade administrativa.
6. **Requisitos e Documentos Necessários:**

Pessoa Física

 Secretaria de Mobilidade Urbana
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

- Formulário de Requerimento Padrão (preenchido e assinado, com assinatura semelhante à da CNH de ambos), disponível no site do DETRAN-PE, ou Notificação da Autuação preenchida;
- CNH do proprietário e do condutor infrator;
- CRLV do veículo;
- Comprovante de residência do proprietário e do condutor infrator (dispensado o do proprietário se a identificação ocorrer diretamente pela notificação da autuação).

Pessoa Jurídica

- Formulário de Requerimento Padrão (preenchido e assinado, com assinatura semelhante à da CNH de ambos), disponível no site do DETRAN-PE, ou Notificação da Autuação preenchida;
- Contrato Social da empresa;
- Contrato de locação do veículo (se houver);
- CNH ou RG do representante legal da empresa;
- CNH do condutor infrator;
- CRLV do veículo;
- Comprovante de residência do condutor infrator.

Observação Geral:

- o Todos os documentos devem ser **impressos, legíveis e autenticados em cartório**, quando enviados pelos Correios.
- o No atendimento **presencial**, apresentar os **documentos originais** para autenticação no órgão.

7. Formas de Acesso ao Serviço:

- o **Usuários de outros Estados:** envio do recurso via **Correios ou Transportadora**, endereçado à:
Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310.
- o **Usuários de Pernambuco:** atendimento presencial em um **Posto de Atendimento do DETRAN-PE** mais próximo (mediante agendamento no site do DETRAN-PE), na própria **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** ou através do uso da plataforma do **DETRAN-PESSOAL ONLINE**.
- o **Não serão recebidos documentos por e-mail.**

8. Principais Etapas para Processamento do Serviço:

- o Protocolo do requerimento e documentos;
- o Conferência e validação pelo setor competente;
- o Registro da identificação do condutor;
- o Atualização no sistema do órgão autuador.

9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Prazo regulamentar previsto no **Código de Trânsito Brasileiro (CTB)**, sendo ele de 30 dias úteis.

 Secretaria de Mobilidade Urbana
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

10. **Forma de prestação de Serviço:** Atendimento presencial, por envio postal destinado a Secretaria (Caso o usuário seja de outro Estado) ou por uso da plataforma do DETRAN-PESSOAL ONLINE.

11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - SMOB
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310.

12. **Prioridades de Atendimento:** Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.

13. **Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:** Até 30min no atendimento presencial, com prioridade garantida para os grupos previsto em lei.

14. **Mecanismo de Comunicação:** Atendimento presencial - 08hs às 13:30hs

15. **Procedimentos de Manifestações:** As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB ou pela Ouvidoria Municipal, sendo respondidas, pelos mesmos meios, nos prazos previstos na legislação aplicável.

16. **Consulta do Andamento do Serviço:** Consulta presencial no setor de Autuações e Recursos da SMOB/Olinda e Consulta via protocolo formal junto à Ouvidoria Municipal.

17. **Legislação:**

- o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
- o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
- o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
- o Legislação Municipal correlata.

SERVIÇO 3 - REEMBOLSO DE INFRAÇÃO:

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB

2. **Sector:** Setor de Autuação e Recursos de Trânsito - Multas

3. **Categoria:** Serviço de Trânsito - Reembolso de Infração de Trânsito

4. **Nome do Serviço:** Reembolso de Infração de Trânsito

5. **Descrição:** Serviço destinado à solicitação da restituição de valores pagos referentes a multas de trânsito em casos de duplicidade ou deferimento de recurso administrativo/judicial.

6. **Requisitos e Documentos Necessários:**

- o **Formulário de Requerimento Padrão** (preenchido e assinado), disponível no site do DETRAN-PE;
- o **CNH do Proprietário;**
- o **CRLV do Veículo;**
- o **Comprovante de Pagamento** (em caso de duplicidade);
- o **Notificação de Deferimento e/ou Provimento** (se houver);
- o **Comprovante de Residência** do proprietário (caso não seja anexada notificação);
- o **Dados Bancários** para reembolso (preferencialmente de quem efetuou o pagamento).

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

Observação:

- Todos os documentos devem ser **impressos, legíveis e autenticados em cartório** quando enviados pelos Correios.
- Se presencial, é necessário trazer os **documentos originais para autenticação no órgão.**

7. Formas de Acesso:

- o **Usuários de outros Estados:** envio do recurso via **Correios** ou **Transportadora**, endereço à:
Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310.
- o **Usuários de Pernambuco:** Na própria **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda.**
- o **Não serão recebidos documentos por e-mail.**

8. Principais Etapas para Processamento do Serviço:

- o Protocolo da solicitação (presencial, Correios ou online).
- o Conferência e análise documental.
- o Registro no sistema e encaminhamento ao setor competente.
- o Emissão de decisão (deferimento ou indeferimento).
- o Comunicação do resultado ao interessado.

9. Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Prazo regulamentar previsto no Código de Trânsito Brasileiro (CTB), respeitando os períodos de defesa e recurso indicados na notificação, sendo ele 30 dias úteis.

10. Forma de prestação de Serviço: Atendimento presencial, por envio postal destinado a Secretaria (Caso o usuário seja de outro Estado) ou por uso da plataforma do DETRAN-PESSOAL ONLINE.

11. Local e Forma para Apresentação de Manifestações: Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - SMOB
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310 e correios quando o usuário for de outro Estado).

12. Prioridades de Atendimento: Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.

13. Previsão de Tempo de Espera para Atendimento: Até 30min no atendimento presencial, com prioridade garantida para os grupos previsto em lei.

14. Mecanismo de Comunicação: Atendimento presencial - 08hs às 13:30hs

15. Procedimentos para Receber e Responder Manifestações: As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB, correios (quando o usuário for de outro estado) ou pela **Ouvidoria Municipal**, sendo respondidas, pelos mesmos meios, nos prazos previstos na legislação aplicável.

16. Consulta do Andamento do Serviço Consulta presencial no setor de Autuações e Recursos da SMOB/Olinda e Consulta via protocolo formal junto à Ouvidoria Municipal.

 Secretaria de Mobilidade Urbana
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

17. Legislação:

- o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
- o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
- o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
- o Legislação Municipal correlata.

SERVIÇO 4 - AUTO DE INFRAÇÃO DE TRÂNSITO E/OU IMAGENS DA INFRAÇÃO POR VIDEOMONITORAMENTO:

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB
2. **Setor:** Setor de Autuação e Recursos de Trânsito - Multas
3. **Categoria:** Serviço de Trânsito - Auto de Infração de Trânsito e/ou Imagens da Infração por Videomonitoramento.
4. **Nome do Serviço:** Auto de Infração de Trânsito e/ou Imagens da Infração por Videomonitoramento.
5. **Descrição:** Serviço possibilita ao cidadão acesso ao Auto de Infrações de Trânsito e/ou imagens referentes a infrações registradas por videomonitoramento.
6. **Requisitos e Documentos Necessários:**
 - o CNH do Proprietário ou Principal Condutor;
 - o Procuração (caso não seja o proprietário ou principal condutor).
A entrega do Auto de Infração ou Imagens pertinentes ao cometimento de Infrações por Videomonitoramento, são entregues apenas ao proprietário do veículo ou principal condutor (identificado antes do cometimento da infração) ou mediante procuração.

Observação:

- Todos os documentos devem ser **impressos, legíveis e autenticados em cartório** quando enviados pelos Correios.
- Se presencial, é necessário trazer os **documentos originais para autenticação no órgão.**

7. Formas de Acesso:

- o **Usuários de outros Estados:** envio dos documentos via **Correios ou Transportadora**, endereçado à:
Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310.
- o **Usuários de Pernambuco:** Na própria **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda.**
- o **Não serão recebidos documentos por e-mail.**

8. Principais Etapas para Processamento do Serviço:

- o Protocolo do pedido (presencial ou correios);
- o Conferência e autenticação da documentação;
- o Disponibilização do auto de infração e/ou imagens da infração por vídeo monitoramento;

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

9. Prazo Máximo para Prestação do Serviço: As imagens serão disponibilizadas em até 5 dias úteis.

10. Forma de prestação de Serviço: Atendimento presencial ou por envio postal destinado a Secretaria (Caso o usuário seja de outro Estado)

11. Local e Forma para Apresentação de Manifestações: Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - SMOB
Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310 e correios (quando o usuário for de outro Estado).

12. Prioridades de Atendimento: Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.

13. Previsão de Tempo de Espera para Atendimento: Até 30min no atendimento presencial, com prioridade garantida para os grupos previsto em lei.

14. Mecanismo de Comunicação: Atendimento presencial - 08hs às 13:30hs

15. Procedimentos para Receber e Responder Manifestações: As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB, correios (quando o usuário for de outro estado) ou pela Ouvidoria Municipal, sendo respondidas, pelos mesmos meios, nos prazos previstos na legislação aplicável.

16. Consulta do Andamento do Serviço Consulta presencial no setor de Autuações e Recursos da SMOB/Olinda e Consulta via protocolo formal junto à Ouvidoria Municipal.

17. Legislação:

- o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
- o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
- o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
- o Legislação Municipal correlata.

3. DMU - Departamento de Mobilidade Urbana

1. Secretaria: Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda

2. Setor: Departamento de Mobilidade Urbana

3. Categoria: Planejamento e Mobilidade Urbana

4. Nome do Serviço: Solicitação de Implantação de Sinalização Viária.

5. Descrição: O serviço possibilita ao cidadão o pedido para instalação ou substituição de sinalização horizontal, vertical ou semafórica.

6. Requisitos e documentos necessários:

- o Requerimento junto a secretaria;
- o Justificativa;
- o Endereço completo;
- o Croqui (se possível);
- o Relatório da situação, explicando o porque do requerimento.

7. Formas de Acesso ao Serviço: Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda (Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro - Olinda/PE, CEP 53020-310).

 Secretaria de Mobilidade Urbana
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

8. Principais Etapas para o Processamento do Serviço:

- o Comparecimento presencial para solicitação do serviço;
- o Análise;
- o Vistoria Técnica;
- o Relatório;
- o Execução conforme cronograma da secretaria.

9. Prazo para resposta a solicitação: Até 30 dias úteis.

10. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 190 dias úteis, contudo, o prazo para início e término do serviço, depende da complexidade e peculiaridade da demanda em questão.

11. **Forma da Prestação do Serviço:** Diante da solicitação que deve ser feita de maneira presencial na Secretaria de Mobilidade Urbana, é realizada vistoria técnica e posterior execução, conforme cronograma da secretaria.

12. **Local e forma para Apresentação de Manifestações:** Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310.

13. **Prioridade de Atendimento:** Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.

14. **Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:** O tempo de espera pode variar conforme a demanda do setor, contudo, normalmente se espera até 30 minutos.

15. **Mecanismo de Comunicação:** Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310.

16. **Procedimentos para Receber e Responder Manifestações:** As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB ou pela Ouvidoria Municipal.

17. **Mecanismo de Consulta do Andamento do Serviço:** Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310, diretamente no setor DMU.

18. Legislação:

- o Código de Trânsito Brasileiro (Lei nº 9.503/1997)
- o 17. Lei Municipal nº 4.849/1992.

4. DTR - Diretoria de Transporte e Trânsito

SERVIÇO 1 - SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB

2. **Sector:** Diretoria de Transporte e Trânsito

3. **Categoria:** Serviço de Trânsito e Mobilidade Urbana

4. **Nome do Serviço:** Solicitação de Fiscalização de Trânsito

5. **Descrição:** O serviço consiste em possibilitar que o cidadão solicite de forma presencial e pelos correios, a atuação de fiscalização de trânsito em situações específicas no Município de Olinda, visando a

 Secretaria de Mobilidade Urbana
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

organização da mobilidade, segurança viária e o cumprimento das normas estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro.

6. Requisitos e documentos necessários: Não há documentação exigida. O único requisito é comparecer **presencialmente à Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** para realizar a solicitação de fiscalização de trânsito, informando o local exato e tipo de ocorrência.

7. Formas de Acesso ao Serviço: Presencialmente, na **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** (Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro - Olinda/PE, CEP 53020-310), pelos correios (AR).

8. Principais Etapas para o Processamento do Serviço:

- o Comparecimento presencial para protocolo;
- o Encaminhamento ao Executivo;
- o Posterior direcionamento ao Diretor da Divisão de Trânsito - DTR;
- o Encaminhamento ao Coordenador da Divisão de Trânsito - DTR;
- o Planejamento da ação de fiscalização;
- o Emissão de ofício de resposta em relação ao protocolo aberto.

9. Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 15 dias úteis.

10. Forma de Prestação do Serviço: Atendimento presencial para emissão de autorização formal.

11. Local e Forma para Apresentação de Manifestações: Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310 e correios.

12. Prioridade de Atendimento: Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.

13. Previsão de Tempo de Espera para Atendimento: O tempo de espera pode variar conforme a demanda do setor, contudo, normalmente se espera até 30 minutos.

14. Mecanismo de Comunicação: Atendimento presencial e pelo telefone (81) 99405-8700.

15. Procedimentos para Receber e Responder Manifestações: As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB, correios ou pela **Ouvidoria Municipal**, sendo respondidas, pelos mesmos meios, nos prazos previstos na legislação aplicável.

16. Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço: Consulta presencial na secretaria e pelo telefone (81) 99405-8700 e nos casos de sinistro de trânsito poderá ser feito pelo e-mail: sttolinda@gmail.com

17. Legislação Aplicáveis:

- o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
- o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
- o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
- o Legislação Municipal correlata.

SERVIÇO 2 - EMISSÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA EVENTOS E OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

1. Secretaria: Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB

 Secretaria de Mobilidade Urbana
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

2. **Setor:** Diretoria de Transporte e Trânsito
3. **Categoria:** Serviço de Trânsito e Mobilidade Urbana
4. **Nome do Serviço:** Emissão de Autorização para Eventos e Obras em Vias Públicas.
5. **Descrição:** O serviço consiste em possibilitar a liberação para uso parcial ou total da via, para eventos e obras.
6. **Requisitos e documentos necessários:**
 - o Requerimento;
 - o Croqui do local;
 - o Autorização de outras (se necessário);
 - o Abaixo-assinado dos moradores, informando o perímetro a ser liberado.
7. **Formas de Acesso ao Serviço:** Presencialmente, na **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** (Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro - Olinda/PE, CEP 53020-310) ou pelos correios (AR).
8. **Principais Etapas para o Processamento do Serviço:**
 - o Comparecimento presencial para protocolo;
 - o Posterior direcionamento ao Diretor da Divisão de Trânsito - DTR;
 - o Encaminhamento ao Coordenador da Divisão de Trânsito - DTR;
 - o Planejamento da ação de fiscalização;
 - o Emissão da autorização formal.
9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 15 dias úteis.
10. **Forma de Prestação do Serviço:** Atendimento presencial ou por AR e emissão da autorização.
11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310 e correios.
12. **Prioridade de Atendimento:** Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.
13. **Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:** O tempo de espera pode variar conforme a demanda do setor, contudo, normalmente se espera até 30 minutos.
14. **Mecanismo de Comunicação:** Atendimento presencial e pelo telefone (81) 99405-8700.
15. **Procedimentos para Receber e Responder Manifestações:** As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB, correios ou pela Ouvidoria Municipal, sendo respondidas, pelos mesmos meios, nos prazos previstos na legislação aplicável.
16. **Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço:** Consulta presencial na secretaria e pelo telefone (81) 99405-8700.
17. **Legislação Aplicáveis:**
 - o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
 - o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
 - o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);

 **Secretaria de Mobilidade Urbana**
Av. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro - Olinda/PE

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

o Legislação Municipal correlata.

SERVIÇO 3 - EDUCAÇÃO PARA TRÂNSITO

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB
2. **Sector:** Diretoria de Transporte e Trânsito
3. **Categoria:** Serviço de Trânsito e Mobilidade Urbana
4. **Nome do Serviço:** Educação para Trânsito
5. **Descrição:** O serviço consiste em possibilitar ações educativas em escolas públicas e privadas, empresas, órgãos públicos e vias públicas.
6. **Requisitos e documentos necessários:** Não há requisitos ou documentos obrigatórios/necessários, sendo necessário apenas oficial (entrar em contato) com a secretaria e solicitar a visita.
7. **Formas de Acesso ao Serviço:** Presencialmente, na **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** (Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro - Olinda/PE, CEP 53020-310) ou por e-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com
8. **Principais Etapas para o Processamento do Serviço:** Comparecer presencialmente ou entrar em contato por e-mail, solicitando a visita e assim agenda-la.
9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Agendamento, conforme cronograma da secretaria.
10. **Forma de Prestação do Serviço:** Atendimento de solicitação presencial ou por e-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com
11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310 e correios.
12. **Prioridade de Atendimento:** Atendimento prioritário para pessoas idosas, com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.048/2000.
13. **Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:** O tempo de espera pode variar conforme a demanda do setor, contudo, normalmente se espera até 30 minutos.
14. **Mecanismo de Comunicação:** Atendimento presencial e pelo e-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com.
15. **Procedimentos para Receber e Responder Manifestações:** As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB, pela **Ouvidoria Municipal** e pelo e-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com.
16. **Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço:** Consulta presencial na secretaria e pelo e-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com.
17. **Legislação Aplicáveis:**
 - o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
 - o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
 - o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
 - o Legislação Municipal correlata.

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

5. DAF - DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

1. **Secretaria:** Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB
2. **Sector:** Diretoria Administrativo Financeiro
3. **Categoria:** Estacionamento Regulamentado/Especial
4. **Nome do Serviço:** Emissão de Credencial de Estacionamento
5. **Descrição:** O serviço consiste na 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
6. **Requisitos e documentos necessários:** Idosos e PCDs, devem comparecer presencialmente munidos dos seguintes documentos:
 - o Documento de identificação (RG, CPF ou CNH);
 - o Comprovante de Residência;
 - o Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, munidas com laudo médico com o diagnóstico.
7. **Formas de Acesso ao Serviço:** Presencialmente, na **Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda** (Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro - Olinda/PE, CEP 53020-310) ou em ações movidas pela Prefeitura de Olinda/PE.
8. **Principais Etapas para o Processamento do Serviço:** O serviço é prestado imediatamente, por isso a emissão ocorre no mesmo dia.
9. **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Prestação imediata
10. **Forma de Prestação do Serviço:** Atendimento presencial e gratuito
11. **Local e Forma para Apresentação de Manifestações:** Presencialmente, na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda - Av. Dr. Joaquim Nabuco, 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP: 53020-310.
12. **Prioridade de Atendimento:** Tendo em vista que, o serviço é prestado para aqueles que já são abarcados pela Lei nº 10.048/2000 (idosos e PCDs), não existe prioridade, pois todos já são legalmente prioridade.
13. **Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:** O tempo de espera pode variar conforme a demanda do setor, contudo, normalmente se espera até 30 minutos.
14. **Mecanismo de Comunicação:** Atendimento presencial.
15. **Procedimentos para Receber e Responder Manifestações:** As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na SMOB ou pela Ouvidoria Municipal, nos prazos previstos na legislação aplicável.
16. **Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço:** Consulta presencial na secretaria.
17. **Legislação Aplicáveis:**
 - o Código de Trânsito Brasileiro (Lei Federal nº 9.503/1997);
 - o Resoluções do CONTRAN aplicáveis;
 - o Lei Federal nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);
 - o Legislação Municipal correlata.

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO:

- o E-mail Ouvidoria Municipal;
- o Telefone da Ouvidoria;
- o E-mail geral da Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda:
sttolinda@gmail.com.
- o Telefone da Secretaria: (81) 99405-8700
- o Atendimento Presencial: Segunda à Sexta-feira, das 8hs às 13:30hs

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE:

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

As informações contemplam os campos requeridos para adequação da Carta de Serviços, a saber: identificação do serviço, descrição, requisitos e documentos necessários, etapas para processamento, prazo de atendimento, mecanismos de comunicação com os usuários, formas de acesso, previsão de tempo de espera, legislação aplicável, entre outros itens.

Ressaltamos o compromisso desta Secretaria em assegurar a transparência, acessibilidade e efetividade na prestação de serviços públicos, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 e pelos órgãos de controle externo.

Atenciosamente,