

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA DE OBRAS DO MUNICÍPIO DE OLINDA - PE

Carta de Serviços Atualizada em 16/03/2026

SUMÁRIO

1. SERVIÇO DE OBRAS PÚBLICAS DE INFRAESTRUTURA URBANA

- 1.1. PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM DE VIAS PÚBLICAS
- 1.2. CONSTRUÇÃO, REFORMA E REQUALIFICAÇÃO DE PRAÇAS, PARQUES, MERCADOS, ORLA E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS;
- 1.3. URBANIZAÇÃO INTEGRADA DE ÁREAS URBANAS E COMUNITÁRIAS;
- 1.4. EXECUÇÃO DE OBRAS DE HABITAÇÃO POPULAR;
- 1.5. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS MUNICIPAIS

1. SERVIÇOS DE OBRAS PÚBLICAS DE INFRAESTRUTURA URBANA.

1.1. PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM DE VIAS PÚBLICAS

SETOR	Secretaria Executiva de Obras e Secretaria Executiva de Urbanização Integrada.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Execução de obras do sistema viário, macro e micro drenagem urbana.
REQUISITOS	- Ser morador ou representante legal de pessoa física ou jurídica estabelecida no município de Olinda; - A área, objeto da solicitação, deve estar localizada em via ou espaço público municipal e deve estar relacionada a demandas de infraestrutura pública (vias, praças, drenagem, edificações públicas, etc.).
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	- RG, CPF ou CNPJ; - Comprovante de residência ou de propriedade do imóvel (se aplicável); - Protocolo ou número de processo (em caso de acompanhamento de obra já registrada); - Memorial descritivo, croqui ou fotos do local (quando necessário para melhor identificação da demanda).
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial: Protocolo na sede da Secretaria de Obras ou no setor de atendimento da Prefeitura de Olinda; Online: Por meio do site oficial da Prefeitura (www.olinda.pe.gov.br) – aba “Ouvidoria” ou “Serviços ao Cidadão”; Telefone: Contato direto com a Secretaria ou via Ouvidoria Municipal.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Recebimento e registro da solicitação; 2. Análise técnica e vistoria no local (quando aplicável); 3. Elaboração de parecer técnico e priorização conforme critérios de urgência e viabilidade; 4. Programação da execução do serviço; 5. Execução da obra ou serviço; 6. Fiscalização e entrega.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O prazo varia de acordo com a complexidade e disponibilidade orçamentária: • Pequenos reparos e manutenções: até 60 dias úteis; • Obras de médio porte (drenagem, pavimentação, reforma de praças): até 180 dias úteis, ou mais, a depender da complexidade da obra; • Grandes obras estruturais: conforme cronograma do projeto e contrato de execução.
MECANISMOS DE CONSULTA DO	- Acompanhamento pelo número de protocolo no portal da Prefeitura;

ANDAMENTO DO SERVIÇO	- Consulta direta à Ouvidoria ou à Secretaria de Obras por telefone ou e-mail; - Informações presenciais no setor de atendimento.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	- Telefone; - Portal da Prefeitura de Olinda; - Canais de redes sociais oficiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	- Solicitações relacionadas a riscos à segurança, saúde pública ou acessibilidade; Demandas coletivas e de interesse público prevalecem sobre pedidos individuais.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	- Atendimento presencial: até 20 minutos; - Atendimento telefônico: até 10 minutos; - Retorno via e-mail ou protocolo eletrônico: até 5 (cinco) dias úteis.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Local: Ouvidoria Municipal de Olinda – Sede da Prefeitura ou pelo portal eletrônico www.olinda.pe.gov.br/ouvidoria; Forma: Registro presencial, eletrônico ou por telefone.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	- Recebimento da manifestação (presencial, online ou por telefone); - Registro no sistema da Ouvidoria Municipal; - Encaminhamento à área técnica competente; - Análise e elaboração de resposta fundamentada; - Retorno ao cidadão pelo mesmo canal utilizado na solicitação. Prazo médio de resposta: até 20 dias úteis, prorrogável conforme a complexidade da demanda.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; - Lei Orgânica do Município de Olinda; - Normas Técnicas da ABNT aplicáveis às obras públicas; Lei Municipal do Plano Diretor, e demais Legislações Estaduais e Federais referentes às Obras Públicas; - Contratos e convênios firmados pela Prefeitura de Olinda.
HORÁRIO	Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (atendimento ao público). Atendimento eletrônico e registro de manifestações disponíveis 24h via portal eletrônico.
TELEFONE	(81) 3439.3527
E-MAIL	obras@olinda.pe.gov.br

1.2. CONSTRUÇÃO, REFORMA E REQUALIFICAÇÃO DE PRAÇAS, PARQUES, MERCADOS, ORLA E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS

SETOR	Secretaria de Obras Av. Manoel Borba, 270 - Varadouro - Olinda/PE
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Secretaria Executiva de Obras. Intervenções em praças, parques, mercados, orla e equipamentos comunitários, promovendo lazer, cultura e convivência social.

REQUISITOS	- Ser morador ou representante legal de pessoa física ou jurídica estabelecida no município de Olinda; - A área, objeto da solicitação, deve estar localizada em via ou espaço público municipal e deve estar relacionada a demandas de infraestrutura pública (vias, praças, drenagem, edificações públicas, etc.).
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	- RG, CPF ou CNPJ; - Comprovante de residência ou de propriedade do imóvel (se aplicável); - Protocolo ou número de processo (em caso de acompanhamento de obra já registrada); - Memorial descritivo, croqui ou fotos do local (quando necessário para melhor identificação da demanda).
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial: Protocolo na sede da Secretaria de Obras ou no setor de atendimento da Prefeitura de Olinda; Online: Por meio do site oficial da Prefeitura (www.olinda.pe.gov.br) – aba “Ouvidoria” ou “Serviços ao Cidadão”; Telefone: Contato direto com a Secretaria ou via Ouvidoria Municipal.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Recebimento e registro da solicitação; 2. Análise técnica e vistoria no local (quando aplicável); 3. Elaboração de parecer técnico e priorização conforme critérios de urgência e viabilidade; 4. Programação da execução do serviço; 5. Execução da obra ou serviço; 6. Fiscalização e entrega.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O prazo varia de acordo com a complexidade e disponibilidade orçamentária: • Pequenos reparos e manutenções: até 60 dias úteis; • Obras de médio porte (drenagem, pavimentação, reforma de praças): até 180 dias úteis ou mais, a depender da complexidade da obra; • Grandes obras estruturais: conforme cronograma do projeto e contrato de execução.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	- Acompanhamento pelo número de protocolo no portal da Prefeitura; - Consulta direta à Ouvidoria ou à Secretaria de Obras por telefone ou e-mail; - Informações presenciais no setor de atendimento.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	- Telefone; - Portal da Prefeitura de Olinda; - Canais de redes sociais oficiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	- Solicitações relacionadas a riscos à segurança, saúde pública ou acessibilidade; Demandas coletivas e de interesse público prevalecem sobre pedidos individuais.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	- Atendimento presencial: até 20 minutos; - Atendimento telefônico: até 10 minutos; - Retorno via e-mail ou protocolo eletrônico: até 5 (cinco) dias úteis.
LOCAL E FORMA	Local: Ouvidoria Municipal de Olinda – sede da Prefeitura ou pelo portal eletrônico.

PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	nico www.olinda.pe.gov.br/ouvidoria ; Forma: Registro presencial, eletrônico ou por telefone.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	- Recebimento da manifestação (presencial, online ou por telefone); - Registro no sistema da Ouvidoria Municipal; - Encaminhamento à área técnica competente; - Análise e elaboração de resposta fundamentada; - Retorno ao cidadão pelo mesmo canal utilizado na solicitação. Prazo médio de resposta: até 20 dias úteis, prorrogável conforme a complexidade da demanda.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; - Lei Orgânica do Município de Olinda; - Normas Técnicas da ABNT aplicáveis às obras públicas; Lei Municipal do Plano Diretor, e demais Legislações Estaduais e Federais referentes às Obras Públicas; - Contratos e convênios firmados pela Prefeitura de Olinda.
HORÁRIO	Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (atendimento ao público). Atendimento eletrônico e registro de manifestações disponíveis 24h via portal eletrônico .
TELEFONE	(81) 3439.3527
E-MAIL	obras@olinda.pe.gov.br

1.3. URBANIZAÇÃO INTEGRADA DE ÁREAS URBANAS E COMUNITÁRIAS

SETOR	Secretaria Executiva de Urbanização Integrada.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Projetos que unem infraestrutura, acessibilidade e paisagismo para revitalizar bairros e comunidades.
REQUISITOS	- Ser morador ou representante legal de pessoa física ou jurídica estabelecida no município de Olinda; - A área, objeto da solicitação, deve estar localizada em via ou espaço público municipal e deve estar relacionada a demandas de infraestrutura pública (vias, praças, drenagem, edificações públicas, etc.).
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	- RG, CPF ou CNPJ; - Comprovante de residência ou de propriedade do imóvel (se aplicável); - Protocolo ou número de processo (em caso de acompanhamento de obra já registrada); - Memorial descritivo, croqui ou fotos do local (quando necessário para melhor identificação da demanda).
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial: Protocolo na sede da Secretaria de Obras ou no setor de atendimento

	da Prefeitura de Olinda; Online: Por meio do site oficial da Prefeitura (www.olinda.pe.gov.br) – aba “Ouvidoria” ou “Serviços ao Cidadão”; Telefone: Contato direto com a Secretaria ou via Ouvidoria Municipal.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Recebimento e registro da solicitação; 2. Análise técnica e vistoria no local (quando aplicável); 3. Elaboração de parecer técnico e priorização conforme critérios de urgência e viabilidade; 4. Programação da execução do serviço; 5. Execução da obra ou serviço; 6. Fiscalização e entrega.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O prazo varia de acordo com a complexidade e disponibilidade orçamentária: • Obras de médio porte (drenagem, pavimentação e requalificação de espaços públicos): até 180 dias úteis ou mais, a depender da complexidade da obra; • Grandes obras estruturais: conforme cronograma do projeto e contrato de execução.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	- Acompanhamento pelo número de protocolo no portal da Prefeitura; - Consulta direta à Ouvidoria ou à Secretaria de Obras por telefone ou e-mail; - Informações presenciais no setor de atendimento.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	- Telefone; - Portal da Prefeitura de Olinda; - Canais de redes sociais oficiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	- Solicitações relacionadas a riscos à segurança, saúde pública ou acessibilidade; Demandas coletivas e de interesse público prevalecem sobre pedidos individuais.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	- Atendimento presencial: até 20 minutos; - Atendimento telefônico: até 10 minutos; - Retorno via e-mail ou protocolo eletrônico: até 5 (cinco) dias úteis.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Local: Ouvidoria Municipal de Olinda – sede da Prefeitura ou pelo portal eletrônico www.olinda.pe.gov.br/ouvidoria; Forma: Registro presencial, eletrônico ou por telefone.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	- Recebimento da manifestação (presencial, online ou por telefone); - Registro no sistema da Ouvidoria Municipal; - Encaminhamento à área técnica competente; - Análise e elaboração de resposta fundamentada; - Retorno ao cidadão pelo mesmo canal utilizado na solicitação. adouro - Olinda/PE Prazo médio de resposta: até 20 dias úteis, prorrogável conforme a complexidade da demanda.

LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; - Lei Orgânica do Município de Olinda; - Normas Técnicas da ABNT aplicáveis às obras públicas; Lei Municipal do Plano Diretor, e demais Legislações Estaduais e Federais referentes às Obras Públicas; - Contratos e convênios firmados pela Prefeitura de Olinda.
HORÁRIO	Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (atendimento ao público). Atendimento eletrônico e registro de manifestações disponíveis 24h via portal eletrônico .
TELEFONE	(81) 3439.3527
E-MAIL	obras@olinda.pe.gov.br

1.4. EXECUÇÃO DE OBRAS DE HABITAÇÃO POPULAR

SETOR	Secretaria Executiva de Habitação.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	1.4.1. Construção de moradias destinadas a famílias de baixa renda, contribuindo para a redução do déficit habitacional. 1.4.2. Regularização de imóveis por meio de projetos regularização fundiária. 1.4.3. Periferia Viva Reformas
REQUISITOS	1.4.1. - Ser morador ou representante legal de pessoa física ou jurídica estabelecida no município de Olinda; - Estar inserido no auxílio moradia municipal - Estar cadastrado no cadúnico - Atender todos os demais requisitos municipais e federais (não possuir imóvel). 1.4.2. - Ser morador ou representante legal de pessoa física estabelecida em núcleo urbano informal (NUI) no município de Olinda; - Atender todos os demais requisitos municipais e federais. - Ter posse mansa e pacífica sem oposição em núcleo urbano consolidado antes de 22 de dezembro de 2016. - Não possuir outro imóvel 1.4.3. - Ser morador ou representante legal de pessoa física das poligonais escolhidas nos bairros Ilha do Maruí e Jardim Brasil (Vila embrião).
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	- RG, CPF ou CNPJ; - Comprovante de residência ou de propriedade do imóvel (se aplicável); - Protocolo ou número de processo;
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial: Protocolo na sede da Secretaria de Obras ou no setor de atendimento da Prefeitura de Olinda;

	Online: Por meio do site oficial da Prefeitura (www.olinda.pe.gov.br) – aba “Ouvidoria” ou “Serviços ao Cidadão”; Telefone: Contato direto com a Secretaria ou via Ouvidoria Municipal;
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	- Recebimento e registro da solicitação; - Análise técnica e vistoria no local (quando aplicável); - Elaboração de parecer técnico e priorização conforme critérios de urgência e viabilidade.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O prazo varia de acordo com a complexidade e disponibilidade orçamentária.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	- Acompanhamento pelo número de protocolo no portal da Prefeitura; - Consulta direta à Ouvidoria ou à Secretaria de Obras por telefone ou e-mail; - Informações presenciais no setor de atendimento.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	- Telefone; - Portal da Prefeitura de Olinda; - Canais de redes sociais oficiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	- Solicitações relacionadas a riscos à segurança, saúde pública e acessibilidade; Demandas coletivas e de interesse público prevalecem sobre pedidos individuais.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	- Atendimento presencial: até 20 minutos; - Atendimento telefônico: até 10 minutos; - Retorno via e-mail ou protocolo eletrônico: até 5 (cinco) dias úteis.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Local: Ouvidoria Municipal de Olinda – sede da Prefeitura ou pelo portal eletrônico www.olinda.pe.gov.br/ouvidoria; Forma: Registro presencial, eletrônico ou por telefone.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	- Recebimento da manifestação (presencial, online ou por telefone); - Registro no sistema da Ouvidoria Municipal; - Encaminhamento à área técnica competente; - Análise e elaboração de resposta fundamentada; - Retorno ao cidadão pelo mesmo canal utilizado na solicitação. Prazo médio de resposta: até 20 dias úteis, prorrogável conforme a complexidade da demanda.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; - Lei Orgânica do Município de Olinda; - Normas Técnicas da ABNT aplicáveis às obras públicas; Lei Municipal do Plano Diretor, e demais Legislações Estaduais e Federais referentes às Obras Públicas; - Contratos e convênios firmados pela Prefeitura de Olinda.
HORÁRIO	Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (atendimento ao público). Atendimento eletrônico e registro de manifestações disponíveis 24h via portal

	eletrônico.
TELEFONE	(81) 3439.3527
E-MAIL	obras@olinda.pe.gov.br

1.5. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS MUNICIPAIS

SETOR	Secretaria Executiva de Obras, Secretaria Executiva de Urbanização Integrada e Secretaria Executiva de Habitação.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Acompanhamento técnico e administrativo para garantir qualidade, segurança e cumprimento dos prazos nas obras realizadas.
REQUISITOS	- Ser funcionário público registrado e ativo nos Conselhos de Classe - Ser capacitado para emissão de pareceres técnicos relativos à obra de fiscalização.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Possuir carteira profissional do Conselho de Classe.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial: Protocolo na sede da Secretaria de Obras ou no setor de atendimento da Prefeitura de Olinda; Online: Por meio do site oficial da Prefeitura (www.olinda.pe.gov.br) – aba “Ouvidoria” ou “Serviços ao Cidadão”; Telefone: Contato direto com a Secretaria ou via Ouvidoria Municipal;
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Recebimento e registro da solicitação; 2. Análise técnica e vistoria no local (quando aplicável); 3. Elaboração de parecer técnico e priorização conforme critérios de urgência e viabilidade; 4. Programação da execução do serviço; 5. Execução da obra ou serviço; 6. Fiscalização e entrega.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O prazo da fiscalização e gestão varia de acordo com a complexidade e disponibilidade orçamentária, conforme cronograma do projeto e contrato de execução.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	- Acompanhamento pelo número de protocolo no portal da Prefeitura; - Consulta direta à Ouvidoria ou à Secretaria de Obras por telefone ou e-mail; - Informações presenciais no setor de atendimento.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	- Telefone; - Portal da Prefeitura de Olinda; - Canais de redes sociais oficiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	- Solicitações relacionadas a riscos à segurança, saúde pública ou acessibilidade; Demandas coletivas e de interesse público prevalecem sobre pedidos individuais.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	- Atendimento presencial: até 20 minutos; - Atendimento telefônico: até 10 minutos; - Retorno via e-mail ou protocolo eletrônico: até 5 (cinco) dias úteis.

LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Local: Ouvidoria Municipal de Olinda – sede da Prefeitura ou pelo portal eletrônico www.olinda.pe.gov.br/ouvidoria; Forma: Registro presencial, eletrônico ou por telefone.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	- Recebimento da manifestação (presencial, online ou por telefone); - Registro no sistema da Ouvidoria Municipal; - Encaminhamento à área técnica competente; - Análise e elaboração de resposta fundamentada; - Retorno ao cidadão pelo mesmo canal utilizado na solicitação. Prazo médio de resposta: até 20 dias úteis, prorrogável conforme a complexidade da demanda.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; - Lei Orgânica do Município de Olinda; - Normas Técnicas da ABNT aplicáveis às obras públicas; Lei Municipal do Plano Diretor, e demais Legislações Estaduais e Federais referentes às Obras Públicas; - Contratos e convênios firmados pela Prefeitura de Olinda.
HORÁRIO	Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (atendimento ao público). Atendimento eletrônico e registro de manifestações disponíveis 24h via portal eletrônico.
TELEFONE	(81) 3439.3527
E-MAIL	obras@olinda.pe.gov.br