

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA DO MUNICÍPIO DE OLINDA - SMOB

Carta de Serviços Atualizada em 28/04/2026

SUMÁRIO

1. TÁXI E TRANSPORTE ESCOLAR.....	3
2. MULTAS.....	7
3. MOBILIDADE URBANA	12
4. TRÂNSITO E TRANSPORTE	14
5. <u>ADMINISTRATIVA E</u> <u>FINANCEIRO.....</u>	17



1. TÁXI E TRANSPORTE ESCOLAR

SETOR	Departamento de Transporte – Táxi e Transporte Escolar
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço de autorização, permissão, fiscalização e regularização do transporte individual de passageiros (táxi) e do transporte escolar coletivo, realizado por meio da análise documental, vistoria veicular e emissão de autorização ou permissão pública, conforme a legislação municipal e normas de trânsito vigentes, garantindo segurança, regularidade e qualidade na prestação do serviço
REQUISITOS	Ser permissionário ou interessado na exploração do serviço de táxi ou transporte escolar, atender às exigências legais e regulamentares da atividade, possuir habilitação compatível com a atividade remunerada, estar regular perante os órgãos municipais e apresentar veículo apto à vistoria e ao exercício da atividade
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Táxi:</p> <p>CPF e RG do permissionário;</p> <p>Requerimento padrão preenchido e assinado;</p> <p>Comprovante de residência;</p> <p>CNH com EAR (Exerce Atividade Remunerada);</p> <p>Certidão negativa de antecedentes criminais;</p> <p>Comprovante de Inscrição no INSS como contribuinte individual;</p> <p>Certificado de conclusão de curso para condutor de transporte individual de passageiros (táxi);</p> <p>Declaração de que não possui vínculo com outro serviço público de transporte;</p> <p>CRLV do veículo em nome do permissionário;</p> <p>Certidão negativa de débito junto ao município;</p> <p>Vistoria do veículo aprovada.</p>

	<p>Transporte Escolar:</p> <p>CPF e RG do permissionário;</p> <p>Comprovante de Residência;</p> <p>Está em dia com as obrigações fiscais municipais;</p> <p>CNH categoria D com EAR</p> <p>Certidão negativa de antecedentes criminais (estadual e federal);</p> <p>CRLV do veículo em nome do permissionário ou da empresa;</p> <p>Laudo de inspeção veicular específico para transporte escolar;</p> <p>Certificado de curso especializado para transporte escolar (Resolução CONTRAN nº 168/2004);</p> <p>Cópia do Contrato Social e CNPJ (pessoa jurídica);</p> <p>Indicação e documentação do responsável técnico (pessoa jurídica);</p> <p>Relação nominal dos condutores e seus documentos individuais;</p> <p>Certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas (pessoa jurídica).</p>
<p>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</p>	<p>Solicitação presencial no Setor de Transporte da Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, mediante protocolo e apresentação da documentação exigida</p>
<p>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolo do pedido; 2. Análise e conferência da documentação apresentada; 3. Vistoria do veículo; 4. Verificação da regularidade fiscal e administrativa; 5. Emissão da autorização, permissão ou documento correspondente.
<p>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</p>	<p>Até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da apresentação completa da documentação exigida.</p>

<p>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</p>	<p>Acompanhamento por meio do número de protocolo diretamente no Setor de Transporte da SMOB ou por consulta junto à Ouvidoria Municipal.</p>
<p>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</p>	<p>Atendimento presencial, telefone institucional, e-mail funcional, protocolo físico e canais da Ouvidoria Municipal</p>
<p>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</p>	<p>Atendimento prioritário para idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000.</p>
<p>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</p>	<p>Até 30 (trinta) minutos em dias úteis, observada a prioridade legal dos grupos com atendimento preferencial.</p>
<p>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</p>	<p>As manifestações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias poderão ser apresentadas presencialmente na Ouvidoria Municipal (https://olinda.eouve.com.br/), por meio do site oficial da Prefeitura de Olinda, por telefone da Ouvidoria ou diretamente junto à Secretaria de Mobilidade Urbana – SMOB.</p>
<p>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</p>	<p>As manifestações são recebidas pela Ouvidoria Municipal ou pelo setor competente, registradas em sistema próprio ou protocolo físico, encaminhadas para análise técnica e respondidas ao interessado no prazo de até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado nos casos devidamente justificados.</p>
<p>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</p>	<p>Lei Federal nº 12.468/2011 – Regulamenta a profissão de taxista;</p> <p>Lei Municipal nº 5.505/2006 – Dispõe sobre o serviço de táxi no Município de Olinda;</p> <p>Código de Trânsito Brasileiro – CTB (arts. 136 a 138);</p> <p>Resolução CONTRAN nº 168/2004;</p> <p>Resolução CONTRAN nº 504/2014;</p> <p>Lei Municipal nº 5.848/2013 – Dispõe sobre o transporte escolar no Município de Olinda;</p> <p>Lei Federal nº 10.048/2000 – Prioridade de atendimento</p>



HORÁRIO	De segunda a sexta-feira, em horário de expediente administrativo da Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB, das 8hs às 13hs
TELEFONE	(81) 99405-8700
E-MAIL	sttolinda@gmail.com

olinda.pe.gov.br



2. MULTAS

SETOR	Setor de Autuação e Recursos de Trânsito – Multas
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço destinado ao atendimento de demandas relacionadas às infrações de trânsito, compreendendo o protocolo de defesa da autuação e recursos à JARI, identificação do condutor infrator, solicitação de reembolso de infrações de trânsito e disponibilização de autos de infração e imagens de infrações registradas por videomonitoramento, garantindo ao cidadão o exercício do contraditório, da ampla defesa e o acesso às informações administrativas relativas às autuações
REQUISITOS	Ser proprietário do veículo, principal condutor, permissionário, representante legal ou procurador devidamente constituído, conforme o tipo de solicitação, apresentando documentação comprobatória e observando os prazos legais previstos no Código de Trânsito Brasileiro – CTB e normas complementares
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>PROTOCOLO DE DEFESA DA AUTUAÇÃO OU RECURSO Á JARI:</p> <p>Formulário de Requerimento Padrão (preenchido e assinado), disponível no site do DETRAN-PE;</p> <p>Cópia da CNH do proprietário, acompanhada do original para autenticação no órgão ou cópia autenticada em cartório (caso enviado por correios);</p> <p>CRLV do veículo;</p> <p>Notificação da Autuação ou Notificação de Imposição de Penalidade;</p> <p>Comprovante de residência (quando não houver notificação).</p> <p>Observação:</p> <p>Todos os documentos devem ser impressos, legíveis e autenticados em cartório quando enviados pelos Correios.</p> <p>Se presencial, é necessário trazer os documentos originais para autenticação no órgão.</p>

IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR INFRATOR:

Pessoa Física

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:

Todos os documentos devem ser impressos, legíveis e autenticados em cartório, quando enviados pelos Correios;

No atendimento presencial, apresentar os documentos originais para autenticação no órgão.

REEMBOLSO DE INFRAÇÃO:

Formulário de Requerimento Padrão (preenchido e assinado), disponível no site do DETRAN-PE;

CNH do Proprietário;

	<p>CRLV do Veículo;</p> <p>Comprovante de Pagamento (em caso de duplicidade);</p> <p>Notificação de Deferimento e/ou Provimento (se houver);</p> <p>Comprovante de Residência do proprietário (caso não seja anexada notificação);</p> <p>Dados Bancários para reembolso (preferencialmente de quem efetuou o pagamento).</p> <p>Observação:</p> <p>Todos os documentos devem ser impressos, legíveis e autenticados em cartório quando enviados pelos Correios.</p> <p>Se presencial, é necessário trazer os documentos originais para autenticação no órgão.</p> <p>AUTO DE INFRAÇÃO DE TRÂNSITO E/OU IMAGENS DA INFRAÇÃO POR VIDEOMONITORAMENTO:</p> <p>CNH do Proprietário ou Principal Condutor;</p> <p>Procuração (caso não seja o proprietário ou principal condutor);</p> <p>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.</p> <p>Observação:</p> <p>Todos os documentos devem ser impressos, legíveis e autenticados em cartório quando enviados pelos Correios.</p> <p>Se presencial, é necessário trazer os documentos originais para autenticação no órgão.</p>
<p>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</p>	<p>Atendimento presencial na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB;</p> <p>Atendimento presencial em posto do DETRAN-PE, mediante agendamento no site oficial, quando aplicável;</p> <p>Envio de documentação por Correios ou transportadora para usuários de outros Estados, endereçado à: Secretaria de mobilidade Urbana de Olinda - Av. Doutor Joaquim Nabuco, 475 - Varadouro, Olinda - PE - CEP 53020-310;</p> <p>Utilização da plataforma DETRAN-PESSOAL ONLINE, quando disponível para o serviço.</p>

	<p>Não serão recebidos documentos por e-mail.</p>
<p>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolo do requerimento com a documentação exigida; 2. Conferência e análise formal dos documentos; 3. Encaminhamento ao setor competente, autoridade de trânsito ou JARI, conforme o caso; 4. Registro no sistema administrativo; 5. Julgamento, decisão administrativa ou disponibilização da informação solicitada; 6. Comunicação do resultado ao interessado.
<p>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</p>	<p>Até 30 (trinta) dias úteis, conforme previsão regulamentar do Código de Trânsito Brasileiro – CTB, observados os prazos específicos de defesa e recurso. Nos casos de solicitação de imagens por videomonitoramento, o prazo para disponibilização é de até 05 (cinco) dias úteis.</p>
<p>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</p>	<p>Consulta presencial no Setor de Autuação e Recursos de Trânsito da SMOB/Olinda ou por meio de protocolo formal junto à Ouvidoria Municipal.</p>
<p>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</p>	<p>Atendimento presencial, protocolo físico, canais da Ouvidoria Municipal e, quando cabível, acompanhamento pela plataforma DETRAN-PESSOAL ONLINE</p>
<p>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</p>	<p>Idosos, gestantes, lactantes, PCD.</p>
<p>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</p>	<p>Até 30 (trinta) minutos no atendimento presencial, observada a prioridade legal dos grupos com atendimento preferencial.</p>
<p>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</p>	<p>As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, situada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310, por meio da Ouvidoria Municipal (https://olinda.eouve.com.br) ou por envio postal, quando se tratar de usuários de outros Estados.</p>

PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	As manifestações são recebidas presencialmente pela SMOB ou pela Ouvidoria Municipal (https://olinda.eouve.com.br), registradas em protocolo próprio, analisadas pelo setor competente e respondidas pelos mesmos meios de recebimento, observados os prazos previstos na legislação aplicável.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Código de Trânsito Brasileiro – CTB (Lei Federal nº 9.503/1997); Resoluções do CONTRAN aplicáveis; Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; Lei Federal nº 10.048/2000 – Prioridade de atendimento; Legislação Municipal correlata.
HORÁRIO	De segunda a sexta-feira, em horário de expediente administrativo da Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB, das 8hs às 13hs
TELEFONE	(81) 99405-8700
E-MAIL	sttolinda@gmail.com

3. MOBILIDADE URBANA

SETOR	Diretoria de Mobilidade Urbana - DMU
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço destinado à emissão de autorizações especiais de trânsito para utilização excepcional do espaço viário, abrangendo eventos culturais, religiosos, esportivos, interdições temporárias de vias, obras públicas ou privadas e demais situações que demandem controle, planejamento e ordenamento da mobilidade urbana, garantindo a segurança viária e a adequada circulação no Município.
REQUISITOS	Apresentação de requerimento formal pelo interessado, contendo a solicitação detalhada, croqui, projeto ou planta da intervenção pretendida, além da documentação da pessoa física, jurídica ou entidade responsável pela realização da atividade ou execução da obra.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Requerimento formal devidamente preenchido e assinado;</p> <p>Documento de identificação do requerente;</p> <p>CPF ou CNPJ, conforme o caso;</p> <p>Comprovante de endereço, quando aplicável;</p> <p>Croqui, planta ou projeto da interdição, evento ou intervenção pretendida;</p> <p>Documentação da entidade, empresa ou responsável técnico, quando necessário;</p> <p>Licenças complementares eventualmente exigidas conforme a natureza da solicitação</p>
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Solicitação presencial na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, localizada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310, ou por envio da documentação via Correios com Aviso de Recebimento (AR)
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecimento presencial para protocolo da solicitação; 2. Encaminhamento ao Executivo; 3. Posterior direcionamento ao Diretor da Divisão de Trânsito – DTR;

	<p>3. Encaminhamento ao Coordenador da Divisão de Trânsito – DTR;</p> <p>4. Análise técnica e planejamento da ação de fiscalização;</p> <p>5. Emissão de autorização ou de ofício de resposta referente ao protocolo aberto.</p>
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da apresentação completa da documentação exigida.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Consulta diretamente no Departamento de Mobilidade Urbana – DMU, mediante número de protocolo e acompanhamento presencial junto ao setor competente.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Atendimento presencial, telefone institucional e e-mail funcional da Secretaria de Mobilidade Urbana – SMOB.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Atendimento prioritário para idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Até 30 (trinta) minutos em dias úteis, observada a prioridade legal dos grupos com atendimento preferencial
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	As manifestações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias poderão ser apresentadas presencialmente na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, situada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310, ou por meio da Ouvidoria Municipal.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	As manifestações são recebidas pela Ouvidoria Municipal ou diretamente pela SMOB, registradas em protocolo próprio, encaminhadas ao setor responsável para análise e respondidas ao interessado dentro dos prazos previstos na legislação aplicável.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	<p>Código de Trânsito Brasileiro – CTB (Lei Federal nº 9.503/1997);</p> <p>Lei Municipal nº 4.849/1992;</p> <p>Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;</p>



olinda.pe.gov.br

	Lei Federal nº 10.048/2000 – Prioridade de atendimento; Demais normas municipais e regulamentações aplicáveis à mobilidade urbana.
HORÁRIO	De segunda a sexta-feira, em horário de expediente administrativo da Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB, das 8hs às 13hs
TELEFONE	(81) 99405-8700
E-MAIL	sttolinda@gmail.com



4. TRÂNSITO E TRANSPORTE

SETOR	Diretoria de Transporte e Trânsito – DTR
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço destinado ao atendimento de demandas relacionadas à fiscalização de trânsito, emissão de autorizações para eventos e obras em vias públicas e ações de educação para o trânsito, visando à organização da mobilidade urbana, à segurança viária, ao ordenamento do uso das vias públicas e à promoção da conscientização da população quanto ao cumprimento das normas previstas no Código de Trânsito Brasileiro.
REQUISITOS	O interessado deverá comparecer presencialmente à Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda ou encaminhar solicitação pelos meios disponíveis, informando de forma clara a demanda pretendida. Nos casos de eventos e obras em vias públicas, será necessária a apresentação de requerimento formal, croqui do local, autorizações complementares quando exigidas e documentação pertinente à solicitação.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Para solicitação de fiscalização de trânsito: não há exigência documental obrigatória, sendo necessário apenas informar o local exato e o tipo de ocorrência;</p> <p>Para emissão de autorização de eventos e obras em vias públicas: requerimento formal, croqui do local, autorização de outros órgãos quando necessário e abaixo-assinado dos moradores informando o perímetro a ser liberado;</p> <p>Para ações de educação para o trânsito: não há documentação obrigatória, sendo necessário apenas oficiar ou entrar em contato com a Secretaria solicitando a visita.</p>
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	<p>Atendimento presencial na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, localizada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310;</p> <p>Envio de solicitação pelos Correios com Aviso de Recebimento (AR), quando aplicável;</p> <p>Contato por e-mail para ações de educação para o trânsito: smob.olinda.educacao@gmail.com.</p>

<p>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecimento presencial do interessado; 2. Apresentação e conferência da documentação exigida; 3. Análise da regularidade documental; 4. Emissão imediata da credencial de estacionamento; 5. Entrega da credencial ao usuário no mesmo dia. solicitada;
<p>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</p>	<p>Prestação imediata, com emissão da credencial no mesmo dia do atendimento, desde que a documentação esteja completa e regular.</p>
<p>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</p>	<p>Não se aplica</p>
<p>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</p>	<p>Atendimento presencial diretamente na Secretaria de Mobilidade Urbana – SMOB.</p>
<p>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</p>	<p>Não se aplica</p>
<p>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</p>	<p>O tempo de espera poderá variar conforme a demanda do setor, sendo normalmente de até 30 (trinta) minutos no atendimento presencial.</p>
<p>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</p>	<p>As manifestações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias poderão ser apresentadas presencialmente na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, situada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310, ou por meio da Ouvidoria Municipal.</p>
<p>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</p>	<p>As manifestações são recebidas presencialmente pela SMOB ou pela Ouvidoria Municipal, registradas em protocolo próprio, encaminhadas ao setor responsável para análise e respondidas nos prazos previstos na legislação aplicável.</p>
<p>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</p>	<p>Código de Trânsito Brasileiro – CTB (Lei Federal nº 9.503/1997);</p> <p>Resoluções do CONTRAN aplicáveis;</p> <p>Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;</p> <p>Lei Federal nº 10.048/2000 – Prioridade de atendimento;</p>

	Legislação Municipal correlata.
HORÁRIO	De segunda a sexta-feira, em horário de expediente administrativo da Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB, das 8hs às 13hs
TELEFONE	(81) 99405-8700
E-MAIL	sttolinda@gmail.com

5. ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

SETOR	Diretoria Administrativo-Financeira – DAF
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço destinado à emissão de credencial de estacionamento para pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, possibilitando a utilização de vagas especiais em áreas públicas e privadas regulamentadas para estacionamento, conforme a legislação vigente, garantindo acessibilidade, mobilidade e prioridade de uso desses espaços.
REQUISITOS	Ser pessoa idosa, pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida e comparecer presencialmente à Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda, apresentando a documentação comprobatória exigida para emissão da credencial.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento oficial de identificação com foto (RG, CPF ou CNH); Comprovante de residência atualizado; Para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, apresentação de laudo médico contendo o diagnóstico que comprove a condição.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Atendimento presencial na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, localizada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310, ou em ações e mutirões promovidos pela Prefeitura de Olinda.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 6. Comparecimento presencial do interessado; 7. Apresentação e conferência da documentação exigida; 8. Análise da regularidade documental; 9. Emissão imediata da credencial de estacionamento;

	10. Entrega da credencial ao usuário no mesmo dia.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Até 15 (quinze) dias úteis para solicitações de fiscalização e emissão de autorizações, contados a partir da apresentação completa da demanda. No caso de educação para o trânsito, o atendimento ocorrerá conforme agendamento e cronograma da Secretaria.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Consulta presencial diretamente na Secretaria; Consulta pelo telefone institucional (81) 99405-8700; Nos casos de sinistro de trânsito, também poderá ser realizada pelo e-mail: sttolinda@gmail.com; Para educação de trânsito, acompanhamento também pelo e-mail: smob.olinda.educacao@gmail.com
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Atendimento presencial; Telefone institucional (81) 99405-8700; E-mail funcional para educação de trânsito: smob.olinda.educacao@gmail.com; E-mail para demandas específicas de sinistro de trânsito: sttolinda@gmail.com
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Atendimento prioritário para pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	O tempo de espera poderá variar conforme a demanda do setor, sendo normalmente de até 30 (trinta) minutos no atendimento presencial, observada a prioridade legal.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	As manifestações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias poderão ser apresentadas presencialmente na Secretaria de Mobilidade Urbana de Olinda – SMOB, situada na Avenida Doutor Joaquim Nabuco, nº 475, Varadouro, Olinda/PE, CEP 53020-310, por meio dos Correios, pela Ouvidoria Municipal ou pelos e-mails institucionais quando aplicável.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	As manifestações são recebidas presencialmente, por correios, pela Ouvidoria Municipal ou pelos canais eletrônicos disponíveis, registradas em protocolo próprio, encaminhadas ao setor competente para análise e respondidas pelos mesmos meios de recebimento, observados os prazos previstos na legislação aplicável.

LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	<p>Código de Trânsito Brasileiro – CTB (Lei Federal nº 9.503/1997);</p> <p>Resoluções do CONTRAN aplicáveis;</p> <p>Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;</p> <p>Lei Federal nº 10.048/2000 – Prioridade de atendimento;</p> <p>Legislação Municipal correlata.</p>
HORÁRIO	De segunda a sexta-feira, em horário de expediente administrativo da Secretaria de Mobilidade Urbana - SMOB, das 8hs às 13hs
TELEFONE	(81) 99405-8700
E-MAIL	sttolinda@gmail.com