

CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA DE GESTÃO URBANA – SGU

Carta de Serviços Atualizada em 20/03/2026

SECRETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
Diretoria Geral de Limpeza Urbana

Serviço: LIMPEZA URBANA	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (SESP)
DIRETORIA	DIRETORIA GERAL DE LIMPEZA URBANA (DGLU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Contratação de Empresa de Engenharia, especializada em Engenharia Sanitária na área de Limpeza Urbana que, sob o regime de EMPREITADA POR PREÇOS UNITÁRIOS, executará serviços de Limpeza Urbana do Município de Olinda/PE.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.

Serviço: LIMPEZA URBANA	
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Leis Municipais 5857/2014 e 5757/2014
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 13:00
TELEFONE	Teleatendimento: (81) 3180-0004
E-MAIL	Dof.dglu@hotmail.com

Diretoria Geral de Paisagismo

Serviço: PODA DE ÁRVORE, LIMPEZA DE PRAÇA	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (SESP)
DIRETORIA	DIRETORIA GERAL DE PAISAGISMO (DGP)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS COM MÃO DE OBRA E COMBUSTÍVEL PARA SERVIÇOS DE PODA DE ÁRVORES E TRANSPORTE DE PRÉ-MOLDADOS, PRISMAS (GELO BAIANO), TUBOS E TAMPAS DE CONCRETO NO MUNICÍPIO DE OLINDA/PE.
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido

Serviço: PODA DE ÁRVORE, LIMPEZA DE PRAÇA	
	de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 15:00

Serviço: PODA DE ÁRVORE, LIMPEZA DE PRAÇA	
TELEFONE	
E-MAIL	Paisagismo2025_4@hotmail.com

Diretoria Geral de Iluminação Pública

Serviço: SERVIÇOS E MANUTENÇÃO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (SESP)
DIRETORIA	DIRETORIA GERAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA (DGIP)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE OLINDA/PE. INCLUIDOS A INSTALAÇÃO, MELHORAMENTO, DESENVOLVIMENTO, MODERNAÇÃO, EXPANSÃO, EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.
REQUISITOS	• Nome completo, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco. Ademais, o usuário pode fazer uso do APP cujo nome é OlindaIP, disponibilizado no sistema Android, para realizar suas solicitações.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	• RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	15 (quinze) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou

Serviço: SERVIÇOS E MANUTENÇÃO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA	
	presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco. O munícipe também pode consultar o andamento da sua solicitação via APP - OlindaIP.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Através do 0800 778 7272, pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco. Ademais, o usuário pode fazer uso do APP cujo nome é OlindaIP, disponibilizado no sistema Android, para realizar suas solicitações.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Prioridade quando o equipamento de iluminação pública vier a trazer danos/riscos para o munícipe ou patrimônio.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	15 (quinze) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou pelo 0800 778 7272, bem como, presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco. Ademais, o usuário pode fazer uso do APP cujo nome é OlindaIP, disponibilizado no sistema Android, para realizar suas solicitações.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação, como também pelo sistema de call center disponibilizado pela empresa concessionária - BRILHA OLINDA. Ademais, o usuário pode fazer uso do APP cujo nome é OlindaIP, disponibilizado no sistema Android, para realizar suas solicitações.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Lei Municipal Complementar n.º 15, Lei da PPP N.º 11.079/2004, Resolução Normativa n.º 1.000 da ANEEL.
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	Teleatendimento: 0800 778 7272
E-MAIL	dgip.pmo@gmail.com

SECRETARIA DE MANUTENÇÃO URBANA
Diretoria de Gestão Manutenção Urbana

Serviço: TAPA BURACO EM PARALELO	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço De Recomposição Da Malha Viária Através Da Operação Tapa Buraco Em Paralelepípedo
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE	Não tem prioridade

Serviço: TAPA BURACO EM PARALELO	
ATENDIMENTO	
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: TERRAPLENAGEM	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Regularização Do Subleito De Vias Não Pavimentadas (Subleito Natural) Através Da Motoniveladora (Patrol)
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA	• RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA

Serviço: TERRAPLENAGEM	
PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	• PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: RECAPEAMENTO ASFÁLTICO	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviços De Recuperação E Manutenção Da Malha Viária, Através Do Recapeamento Em Asfalto (CBUQ).
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO	30 (trinta) dias

Serviço: RECAPEAMENTO ASFÁLTICO	
DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: SERVIÇO DE TAPA BURACO EM ASFALTO (CBUQ)	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço De Recomposição Da Malha Viária Através Da Operação Tapa Buraco Em Asfalto (CBUQ)
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	• RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Serviço: SERVIÇO DE TAPA BURACO EM ASFALTO (CBUQ)	
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: INSTALAÇÃO PROVISÓRIA DE CABINES DE BANHEIRO QUÍMICO	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)

Serviço: INSTALAÇÃO PROVISÓRIA DE CABINES DE BANHEIRO QUÍMICO	
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Instalação Provisória de Cabines De Banheiro Químico
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em:

Serviço: INSTALAÇÃO PROVISÓRIA DE CABINES DE BANHEIRO QUÍMICO	
MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: MANUTENÇÃO DA ORLA	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviços De Recuperação e Manutenção da Orla de Olinda (Recuperação De Passeio, Escadaria, Banco)
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	• RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a

Serviço: MANUTENÇÃO DA ORLA	
CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Diretoria: DIRETORIA GERAL DE DRENAGEM

Serviço: MACRODRENAGEM	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GERAL DE DRENAGEM (DGD)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviços de Limpeza De Canais e Remoção dos Entulhos, Dragagem das Calhas dos Canais Remoção de Baronezas

Serviço: MACRODRENAGEM	
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.

Serviço: MACRODRENAGEM	
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: MICRODRENAGEM	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GERAL DE DRENAGEM (DGD)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Limpeza E Desobstrução De Canaletas E Galerias (Águas Pluviais)
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	• RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a

Serviço: MICRODRENAGEM	
CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

Serviço: PLACAS EM CONCRETO	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE MANUTENÇÃO URBANA (SEMU)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GERAL DE DRENAGEM (DGD)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Confecção E Assentamento De Placas Em Concreto Na Rede De Drenagem Municipal (Águas Pluviais)
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor -

Serviço: PLACAS EM CONCRETO	
	de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	• RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não tem prioridade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco.
PROCEDIMENTO PARA	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda

Serviço: PLACAS EM CONCRETO	
RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	(https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Não há legislação ou normativa vigente aplicável a este serviço
HORÁRIO	Segunda a Sexta-feira, das 8:00 horas até as 16:00
TELEFONE	WhatsApp: (81) 9.9879-0016
E-MAIL	sgu.semuelinda@gmail.com

SECRETARIA EXECUTIVA DE DEFESA CIVIL

Diretoria de Engenharia

Serviço: GESTÃO DE RISCOS E DESASTRES	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE DEFESA CIVIL (SEDC)
DIRETORIA	DIRETORIA DE GESTÃO MANUTENÇÃO URBANA (DGMU)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MITIGAÇÃO DEOS RISCO DE ESCORREGAMENTO DE MASSA
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e/ou presencialmente na Av. Da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO DEFINIDO EM PROJETO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de



Serviço: GESTÃO DE RISCOS E DESASTRES	
	Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Situação de desastres
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Imediato
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Da Integração, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Lei Federal 12.608 de 10 de abril de 2012.
HORÁRIO	24H
TELEFONE	WhatsApp (81) 99266.5307
E-MAIL	defesacivil@olinda.pe.gov.br

DIRETORIA DE CORTES E MANUTENÇÃO

Serviço: PODA E ERRADICAÇÃO DE ÁRVORES	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE DEFESA CIVIL (SEDC)
DIRETORIA	DIRETORIA DE CORTES E MANUTENÇÃO (DCM)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Erradicação e/ou poda de árvores em risco de queda e limpeza em áreas de risco.
REQUISITOS	• Nome completo, RG, CPF, Ofício assinado direcionado ao setor - de preferência com fotos, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	• Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido

Serviço: PODA E ERRADICAÇÃO DE ÁRVORES	
	de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> • RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA • PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Grau de risco ao tombamento da árvore
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	• Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Lei Federal 12.608 de 10 de abril de 2012.

Serviço: PODA E ERRADICAÇÃO DE ÁRVORES	
HORÁRIO	24h
TELEFONE	WhatsApp: (81) 99266.5307
E-MAIL	defesacivil@olinda.pe.gov.br

DIRETORIA DE OPERAÇÕES TERRENTRES

Serviço: PODA E ERRADICAÇÃO DE ÁRVORES	
SETOR	SECRETARIA EXECUTIVA DE DEFESA CIVIL (SEDC)
DIRETORIA	DIRETORIA DE OPERAÇÕES TERRESTRES (DOT)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Vistoria e aplicação de lonas práticas de cobertura superficial
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> Nome completo, RG, CPF, Registro de Ocorrências, endereço da solicitação, telefone para contato
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> Identidade, CPF
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800. 081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> RECEBIMENTO DA DIRETORIA → ANÁLISE DO PLEITO → VISTORIA PROGRAMAÇÃO DA DIRETORIA → EXECUÇÃO DO SERVIÇO
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 (trinta) dias
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	No que diz respeito às manifestações sobre o serviço, a comunicação se dá através do sistema da Ouvidoria. Usuário informa o protocolo recebido no momento da abertura do pedido

Serviço: PODA E ERRADICAÇÃO DE ÁRVORES	
	de informação, reclamação ou denúncia acerca do serviço e ou presencialmente na Av. da Integração, S/N - Jardim Atlântico, Olinda - Pernambuco.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Grau de risco ao escorregamento de massas em áreas de encosta
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	30 (trinta) dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente Av. Romeu Jacobino De Figueiredo, S/N - Ouro Preto, Olinda - Pernambuco, assim como através da Central de Operações 24h (0800.081.0060 - WhatsApp (81) 99266.5307).
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu "Acompanhamentos" e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	• Lei Federal 12.608 de 10 de abril de 2012.
HORÁRIO	24h
TELEFONE	WhatsApp: (81) 99266.5307
E-MAIL	defesacivil@olinda.pe.gov.br