

**SEMISB EM AÇÃO
PAVIMENTAÇÃO**

RUA JOAQUIM NABUCO, BAIRRO CENTRO



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**SEMISB EM AÇÃO
LIMPEZA DE CANAL**

RUA CIDADE, BAIRRO TRÊS MARIAS



**SEMISB EM AÇÃO
PAVIMENTAÇÃO**

RUA GETULIO VARGAS, BAIRRO CENTRO



APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados, a Subsecretaria Municipal de Obras e Pavimentação, apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

O documento é inspirado na Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao cidadão.

Informa e orienta sobre como se comunicar com a SUOP e utilizar os seus serviços.

SOBRE A SUOP

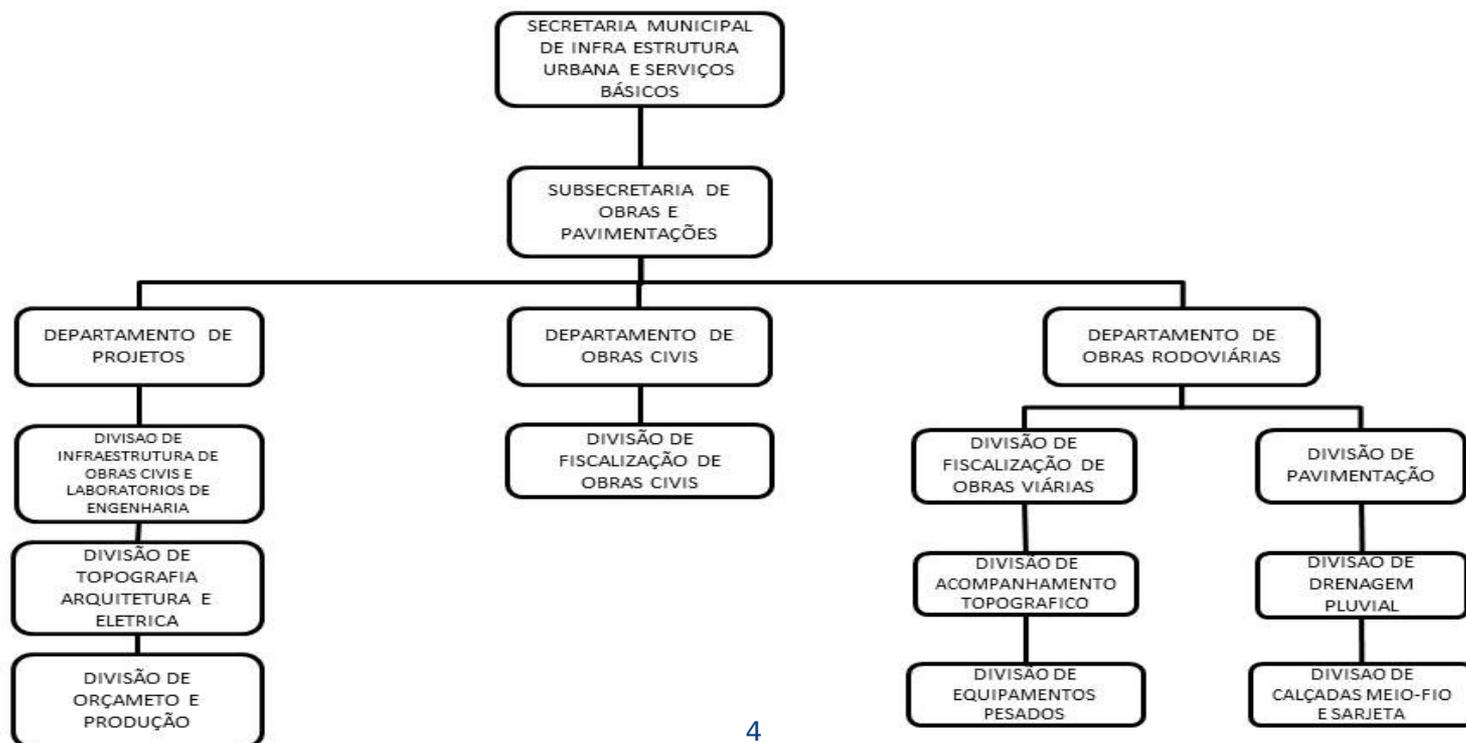
A Subsecretaria Municipal de Obras Públicas e Pavimentação, tem como atribuições, planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à construção de obras públicas; é responsável também pelas atividades inerentes quanto à abertura e pavimentação de vias públicas, viadutos, tapa buraco, encascalhamento, canais e redes de drenagem, compete a subsecretaria.

Coordenar o desenvolvimento de projetos e a execução de obras públicas a cargo do Município, por administração direta ou por meio de terceiros, competindo-lhe, ainda, a elaboração e a execução do orçamento referente a planos, programas e projetos de obras, pavimentação, infraestrutura, moradia e saneamento básico relativo ao sistema de drenagem;

Planejar, implementar, avaliar e apoiar as atividades do Departamento de Desenvolvimento Distrital e da Divisão de Planejamento e Suporte as Residências Distritais, em colaboração com outros órgãos e entidades da Administração Municipal;

A estrutura da SUOP foi definida de acordo com a Lei Complementar nº. 648 de 06 de janeiro de 2017, publicada no D.O.M de nº. 5.367 de 06.01.2017 , Lei Complementar nº. 650 de 08 de fevereiro de 2017, publicada no D.O.M de nº. 5389 de 08.02.2017, alterada pela lei complementar nº 689, de 31 de outubro de 2017.

SUBSECRETARIA MUNICIPAL OBRAS E PAVIMENTAÇÃO



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Subsecretaria Municipal de Obras e Pavimentação – SUOP está localizada na Rua Mário Andreazza nº 8072, JK II,

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-Feira das 08:00 as 14:00. Horário de.

Página da SUOP, no site da prefeitura: apresenta a estrutura, os principais serviços, as competências e atribuições e notícias, link abaixo:

<https://www.portovelho.ro.gov.br/artigo/18278/semob-secretaria-municipal-de-obras#>

Facebook: @SMOP.PVH

E-mail Institucional: semisbsuop@gmail.com

Telefone/Gabinete: (69) 3901-3167

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

- Trabalhar pela gestão transparente, de forma que permita aos servidores, usuários e sociedade em geral conhecer os atos praticados;
- Dar o tratamento adequado às sugestões, pedidos de acesso à informação, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados, de forma a garantir soluções no menor prazo possível;
- Estabelecer e manter um canal de comunicação eficiente com os cidadãos;
- Prestar os serviços e atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, transparência e cortesia;

- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- Em caso de atendimento presencial, realizar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais (Lei n.º 10.048/2000 e Lei n.º 10.741/2003);
- Buscar treinamento para os funcionários, a fim de obter continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, colocando à disposição do usuário sistemas on-line;
- Garantir segurança, limpeza, acessibilidade e conforto das unidades de atendimento ao público.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços oferecido:

Executar de forma direta, com recursos próprios ou em cooperação com a União, o Estado, iniciativa privada ou órgãos internacionais, obras de construção, ampliação, melhorias e conservação de obras viárias do Município; manutenção, drenagem pluvial e saneamento básico das redes de esgotos pluviais, galerias, bueiros.

Usuários:

População local, e distritos;

Requisitos para solicitar o serviço:

Requerimento ao subsecretario municipal de obras e pavimentação;

Processamento do serviço:

De acordo com a solicitação do usuário, através de ofício ou pedido formulado, as informações são repassadas ao departamento responsável , para análise e emissão de resposta.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS:

Após a entrega de todos os documentos ao setor responsável, e conferência do servidor designado no ato o prazo será estabelecido, de acordo com o cronograma do setor responsável

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A prestação do serviço é feita in loco.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Em caso de dúvidas ou mesmo de denúncias, as mesmas podem ser encaminhadas ao gabinete da SUOP

Rua Mário Andreazza, 8072, JK II, CEP: 76.803-888, **Horário de Atendimento:**
De Segunda a Quinta-Feira das 08:00 as 14:00, **E-mail**
Institucional: semisbsuop@gmail.com

OBRAS DE CONSTRUÇÃO, AMPLIAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE OBRAS VIARIAS

SERVIÇO OFERECIDO:

Fiscalização dos contratos de obras de construção e recuperação de infraestrutura da cidade. a execução das obras fica a cargo de empresas privadas contratadas por licitação. A equipe é formada por engenheiros, tecnólogos, topógrafos e grupos de apoio. É responsável pela fiscalização e acompanhamento das obras de macrodrenagem, que consistem na construção de galerias.



USUÁRIO:

população local, etc.

PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

de acordo com o planejamento das ações do município

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

conforme cronograma executivo apresentado no ato da licitação

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

o serviço é prestado através de empresas contratadas através de procedimento licitatório e fiscalizada pela SUOP

MANUTENÇÃO DE VIAS

SERVIÇO OFERECIDO:

Manutenção de vias pavimentadas de asfalto.

USUÁRIO:

população local, etc.

PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

de acordo com o planejamento das ações do município

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

conforme cronograma executivo apresentado pelo setor responsável

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

o serviço é prestado in loco por equipes da SUOP

DRENAGEM PLUVIAL

SERVIÇO OFERECIDO:

construção, ampliação, conservação, manutenção e limpeza de sistema de micro e macro drenagem serviços de dragagem, drenagem
Manutenção de vias pavimentadas de asfalto.

USUÁRIO:

população local, etc.

PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

de acordo com o planejamento das ações do município

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

conforme cronograma executivo apresentado pelo setor responsável

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

o serviço é prestado in loco por equipes da SUOP e/ou empresas contratadas por meio de procedimento licitatório



DIEGO MUNIZ MIRANDA DE LUCENA

Subsecretário Municipal de Obras e Pavimentação