



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

OUTUBRO

2021



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
GABINETE DO PREFEITO	5
a) Departamento de Apoio Administrativo e Financeiro	5
b) PROCON	5
c) Coordenadoria do Serviço de informação ao Cidadão	7
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	8
a) Departamento de Relações Institucionais de Indústria, Comércio e Serviços	8
b) Departamento de Relações institucionais de Ciência e Tecnologia	10
c) Departamento de Trabalho e Renda	11
d) Departamento de Agricultura, Abastecimento e Produção.....	12
TURISPETRO – SECRETARIA DE TURISMO.....	14
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	15
a) Departamento de Proteção Social Básica.....	15
b) Departamento de Proteção Social Especial	19
SECRETARIA DE ESPORTES, PROMOÇÃO DA SAÚDE, JUVENTUDE, IDOSO E LAZER	27
SECRETARIA DE SERVIÇOS, SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA	29
a) Superintendência da Guarda Civil.....	29
b) Departamento de Iluminação Pública	30
c) Divisão de Fiscalização de Posturas e Ambulantes	31
d) Departamento de Administração de Cemitérios.....	36
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	37
a) Departamento de Licenciamento Ambiental – DELIA	37
b) Gerencia de Conservação e Recuperação Ambiental – GECORA	38
c) Gerência de Fiscalização Ambiental.....	41
d) Educação Ambiental	43
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E DE RECURSOS HUMANOS	44
a) Departamento de Administração de Pessoal e de Recursos Humanos.....	44
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	45
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE PETRÓPOLIS.....	46
COORDENADORIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL.....	47



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

a) Centro de Referência e Atendimento à Mulher – CRAM – Tia Alice.....	47
b) Programa Municipal de Pacificação restaurativa Petrópolis da Paz	47
c) COBEA – Coordenadoria de Bem-Estar Animal	48
COMPANHIA PETROPOLITANA DE TRÂNSITO E TRANSPORTES (CPTRANS) ..	49
CPGE – COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA	65
SECRETARIA DE FAZENDA.....	66
SECRETARIA DE SAÚDE	70
SECRETARIA DE DEFESA CIVIL E AÇÕES VOLUNTÁRIAS	72
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA	74
COMPANHIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO.....	81
MAPAS DE LOCALIZAÇÃO	87



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

INTRODUÇÃO

Apresentamos a Carta de Serviços ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Petrópolis, instrumento institucional que tem por objetivo informar os serviços prestados e as formas de acesso, conforme dispõe o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O presente documento, elaborado pela Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica da Prefeitura Municipal de Petrópolis, objetiva aumentar a transparência e a eficiência na prestação dos serviços. Neste constam as informações relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos por cada secretaria, assim como os requisitos, documentos e demais informações necessárias para acessá-los.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

GABINETE DO PREFEITO

a) Departamento de Apoio Administrativo e Financeiro

I – Serviços oferecidos:

O Gabinete do Prefeito atua nas ações de natureza protocolar, institucional e outros assuntos relacionados à Administração Pública Municipal, promovendo as atividades de recebimento, registro e distribuição de expedientes.

Elabora o Diário Oficial do Município, onde são publicadas informações de interesse geral, podendo ser consultado através do site www.petropolis.rj.gov.br.

- Principais etapas para processamento de serviços:

O atendimento é realizado de segunda-feira a sexta-feira, de forma presencial de 09h00 às 18h00 ou por telefone: 24 2246-9320 e 24 2246-9321.

Informamos que por razão da pandemia o horário de atendimento está sendo realizado das 09h00 às 17h00.

- Forma de prestação do serviço:

Presencial – Avenida Koeler, 260 – Centro – Petrópolis/RJ, de 09:00 às 17:00 ou por telefone: 24 2246-9320 e 24 2246-9321.

b) PROCON

I – Serviços oferecidos:

O Procon Petrópolis é responsável por defender e garantir os direitos dos consumidores petropolitanos nas relações de consumo, intermediando na resolução de problemas gerados na aquisição de produtos e serviços, ainda que os consumidores sejam pessoa física ou pessoa jurídica, desde que se enquadrem como “consumidor final”. Ou seja, todo aquele que esteja no último estágio da relação de consumo, sendo o destinatário que de fato “consome” o produto ou serviço a que se destina.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Para que o atendimento seja realizado, o reclamante precisará apresentar na data do atendimento:

- CPF;
- RG ou CNH;
- COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA, referente aos últimos 3 (três) meses;
- QUALQUER DOCUMENTAÇÃO PERTINENTE À RESOLUÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO;
-

Em caso de atendimento para outro reclamante, é necessário solicitar uma “procuração” presencialmente na Unidade Procon Petrópolis, e juntar documentos do outorgante e outorgado.

III – Principais etapas para processamento de serviços:

Caso seja possível resolver a relação de consumo ato de atendimento presencial, a modalidade será “ATENDIMENTO PRELIMINAR”, resultando na baixa imediata do questionamento do consumidor através do SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

Caso não haja resolução, o presente órgão direcionará uma carta ao fornecedor, abrindo assim a modalidade “CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINAR – CIP”, que será postada pelo consumidor em formato “AR” – Aviso de Recebimento. O processo leva 30 (trinta) dias para conclusão total. O fornecedor, dentro deste prazo responde de forma resolver ou não a situação da relação de consumo.

Caso a resposta não seja satisfatória, através de comprovada má fé ou falta na resposta da solicitação realizada pelo presente órgão, o mesmo poderá solicitar “ENCAMINHAMENTO AO JUDICIÁRIO”, para que o pleito de sua demanda se extinga na esfera administrativa, e assim, seja encaminhada à esfera judicial.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Os serviços prestados no presente órgão terão a duração máxima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, tendo por base considerar que o consumidor passe por toda a tramitação apresentada no item aludido – 3 (III).

V – Forma de prestação do serviço:

Endereços:

Centro: Rua Dr. Moreira da Fonseca, 33, Centro, Petrópolis – RJ

Itaipava: Estrada União e Indústria, 11.860, Itaipava, Petrópolis – RJ



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Telefone:

Centro: 24 2246-8469 e 24 2246-8477

Itaipava: 24 2222-7418 e 24 2222-7337

Email: procon@petropolis.rj.gov

c) Coordenadoria do Serviço de informação ao Cidadão

I – Serviços oferecidos:

Os serviços oferecidos por essa Coordenadoria, tange especificamente a transparência passiva, ou seja, atende-se aos Pedidos de Informação dos cidadãos, na forma online e física, nos termos da Lei 12527-2011.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Os requisitos, documentos e informações necessárias para acesso ao serviço, atende especialmente o art. 10 da Lei de Acesso à Informação, onde qualquer interessado poderá apresentar o pedido, devendo, no requerimento, conter a identificação do usuário e a especificação da informação requerida.

III – Principais etapas para processamento de serviços; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e forma de prestação do serviço:

As etapas para o processamento do serviço são: solicitação de informação enviada pelo sistema E-SIC ou E-OUV (encontros no site da Prefeitura) ou pelo Protocolo Geral da Prefeitura (meio físico) à Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão, que analisará o pedido e o remeterá para a Secretária responsável tecnicamente pela resposta; este órgão técnico deverá enviar a resposta em até 20 dias, podendo em casos justificados expressamente, ser estendido por mais 10 dias.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

a) Departamento de Relações Institucionais de Indústria, Comércio e Serviços

I – Serviços oferecidos:

Atendimento ao MEI (Micro Empreendedor individual): Formalização, alteração de dados, recuperação de senha, entrega de DAS (documento de arrecadação do simples), DASN (declaração anual do simples nacional), pedido de viabilidade, entrega do CCMEI (Certificado de condição do micro empreendedor individual) e encerramento do MEI. Todo atendimento feito via WhatsApp: [\(\(24\) 22428750\)](https://api.whatsapp.com/send?phone=552422428750).

Atendimento ao requerimento de incentivo fiscal: Esclarecimento da lei 6018 (Incentivo fiscal), protocolo de pedido de incentivo, protocolo de entrega de prestações de conta, esclarecimento de prestação de contas.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Atendimento ao MEI: Identidade, CPF, título de eleitor e endereço completo com CEP.

OBS: O requerente a abertura do MEI não poderá estar inscrito no quadro societário de outro CNPJ.

Atendimento ao requerimento de incentivo fiscal:

1. Carta Consulta – deve, entre outras informações, conter o número atual de trabalhadores (em conformidade com a GFIP/SEFIP entregue), e ser assinada pelo sócio administrador ou procurador (modelo em anexo);

Cronograma do empreendimento especificando em quanto tempo se dará o investimento e as contratações;

Valor total dos investimentos que serão realizados com descrição das aquisições e gastos;

2. Ofício ao Gex – deve ser assinado pelo sócio, administrador ou procurador (modelo em anexo);

3. Cópia autenticada do contrato social;

4. Cartão do CNPJ;

5. Cópia autenticada da Carteira de Identidade e CPF dos sócios e/ou procuradores.

6. Cópia autenticada da procuração (se for o caso);

7. Cópia do espelho do IPTU;

8. GFIP/SEFIP mais recente, constatando o número atual de trabalhadores;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

9. RAIS (último exercício);
10. DECLAN (último exercício);
11. Cópia autenticada da Escritura do móvel (em caso de imóvel próprio) ou do contrato de locação;
12. Faturamento dos últimos 12 meses (assinado);
13. Previsão do faturamento nos próximos 12 meses (assinado);
14. Licença ambiental (LMS ou LMI) ou Certidão de Inexigibilidade;
15. Alvará de licenciamento (em casos de obras);
16. Certidão negativa de Débito emitida pela Secretaria de Fazenda Municipal

III – Principais etapas para processamento de serviços:

Atendimento ao MEI: O primeiro atendimento é muito importante pois é feito o cadastro do requerente e em seguida triagem que irá direcionar o atendimento ao técnico responsável. Em seguida todos os serviços são dinâmicos e em curto prazo de tempo. A formalização é o passo mais importante no processo.

Atendimento ao requerimento de incentivo fiscal: Protocolo inicial e preenchimento de carta consulta, análise do GEX (grupo executivo), confecção do termo de incentivo e prestações de contas semestrais.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Atendimento ao MEI: todos os atendimentos são dinâmicos com o prazo máximo de 45 minutos. A pedido de viabilidade é feito e encaminhado ao urbanismo que responde em um prazo máximo de 24 horas.

Atendimento ao requerimento de incentivo fiscal: desde o protocolo de pedido até a concessão o prazo é de 90 dias. O processo é encaminhado à Secretaria de Fazenda para a definição de renúncia de receita, após é encaminhado a contadoria geral onde é feito o impacto orçamentário, em seguida ao GEX para a definição do prazo e concessão do incentivo. Após a aprovação o processo é encaminhado ao DELCA para a confecção do termo e posteriormente a assinatura do mesmo.

V – Forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Atendimento ao MEI: Todos os serviços são online, via WhatsApp, logo todas as manifestações são atendidas pelo mesmo canal. O serviço de pedido de viabilidade quando



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

indeferido, poderá o requerente tirar suas dúvidas na Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica no Departamento de Urbanismo.

Atendimento ao requerimento de incentivo fiscal: Todas as manifestações e dúvidas decorrentes do processo de incentivo fiscais serão atendidas na própria secretaria no departamento de relações institucionais de indústria, comércio e serviços.

Endereço: Rua 24 de Maio, 02, Esquina com Rua Aureliano Coutinho – Centro – Petrópolis – RJ - CEP: 25625-000

OBS: As informações referentes aos serviços deste departamento estão disponíveis no site da Prefeitura Municipal de Petrópolis no Banner Espaço Empreendedor.

b) Departamento de Relações institucionais de Ciência e Tecnologia

I – Serviços oferecidos:

Oferece ao público os cursos de informática nos níveis básico e intermediário, montagem e manutenção de computadores, informática para a terceira idade, escrita criativa e educação financeira (investimentos e criptomoedas).

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para fazer a inscrição é necessário apresentar RG e CPF no ato da matrícula. Menores de 12 anos deverão apresentar uma autorização assinada pelos pais permitindo a participação nos cursos. As matrículas são realizadas no mesmo local onde o aluno deseja realizar o curso.

III – Principais etapas para processamento de serviços:

As atividades são desenvolvidas nos Centros de Integração Digital, CIDs, instalados em espaços da própria prefeitura, como o CERT, localizado no Bingen, na praça CEU da Posse por exemplo, e também em instituições parceiras do município que disponibilizam salas para a instalação do CID.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Os cursos têm o período de 6 meses a 1 ano dependendo da atividade.

V – Forma de prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Presencial na unidade de ensino.

Vale ressaltar que por conta da pandemia da COVID-19, todos os cursos oferecidos pela Prefeitura nos CIDs estão suspensos com o intuito de proteger os alunos e professores. Ainda não há data para o retorno das atividades.

c) Departamento de Trabalho e Renda

I – Serviços oferecidos:

Emissão de Carteira de Trabalho;

Balcão de Empregos;

Fundação Leão XIII (gratuidade segunda via de documentos).

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Emissão de Carteira de Trabalho documentos necessários: Identidade, CPF, certidão de nascimento/casamento e Comprovante de residência. Em caso de segunda via pede-se também número e série da Carteira Anterior.

Balcão de Empregos: necessário o usuário cadastrar seu currículo através do site da prefeitura de Petrópolis.

Fundação leão XIII: identidade, CPF, certidão de nascimento/casamento, comprovante de residência.

III – Principais etapas para processamento de serviços:

Emissão de Carteira de Trabalho: Estão sendo emitidas quinze carteiras por dia, sendo necessário comparecer na parte da manhã para pegar a senha. A foto da Carteira de Trabalho é tirada na hora.

Balcão de Empregos: Necessário realizar o cadastro do currículo no site da Prefeitura, as vagas são disponibilizadas semanalmente através do site e nas redes sociais. Caso o candidato encontre uma vaga de acordo com o seu perfil, o mesmo deve entrar em contato por telefone ou presencialmente e informar o nome e CPF para que seja encaminhado o currículo para a Empresa.

Fundação Leão XIII: Necessário comparecer presencialmente para entrega do formulário de isenção, logo após o usuário deve comparecer ao órgão competente a documentação requerida.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O tempo de entrega para a Carteira de Trabalho é de 3 a 4 dias úteis. O tempo médio de atendimento para a emissão da CTPS é de 10 minutos.

Fundação Leão XIII: Os formulários de isenção são entregues e preenchidos no atendimento na hora. Prazo de agendamento e emissão do documento varia de acordo com o tipo.

V – Forma de prestação do serviço e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Rua Dr. Porciúncula, 75 – Centro, Petrópolis RJ (Antigo Detran RJ)

Telefones: 24 2246-8942 / 24 2249-4337

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira de 9:00h as 17:00h.

Apenas o serviço de Balcão de Empregos está disponível no site da prefeitura.

d) Departamento de Agricultura, Abastecimento e Produção

I – Serviços oferecidos:

- Atendimento, orientação e fiscalização de requerentes que pleiteiam trabalhar/comercializar produtos nas feiras de hortifrutigranjeiros espalhadas pela cidade e Horto mercado Municipal;
- Acompanhamento de licenças concedidas à feirantes e usuários do Horto Mercado;
- Acompanhamento quanto a regularidade dos tributos recolhidos pelos feirantes e usuários do Horto Mercado.
- Acolher demandas das regiões produtoras de gêneros agrícolas, seja no escoamento da produção, qualidade dos produtos, apoiar o censo dos produtores, acolher demandas acerca das estradas de escoamento de produção, alocação de esforços quanto ao apoio a divulgação.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço e previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Licença para feira livre (feira do pescado): 7 dias;

Documentos: CPF, RG e comprovante de residência de Petrópolis.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

III – Forma de prestação do serviço e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

A forma de apresentação ou solicitação dar-se-á através de processo devidamente protocolado e encaminhado a este departamento, quanto a outras demandas ou manifestações, tais como dúvidas e procedimentos durante o período de pandemia, podem ser apresentadas diretamente na sede da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, nos escritórios do Hortomercado ou no espaço do feirante na Rua Souza Franco, ou através do link abaixo:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Petr%C3%B3polis/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Endereços:

Hortomercado: Estr. União e Indústria, 9726, Petrópolis – RJ

Espaço do Feirante: R. Visconde. de Souza Franco, 710-990 - Centro,



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

TURISPETRO – SECRETARIA DE TURISMO

I – Serviços oferecidos:

Disque Turismo 0800 0241516

Serviço de tele atendimento, acessado de qualquer lugar do país, com dados sobre atrativos naturais e culturais, rede hoteleira, gastronomia, agências de viagem, guias de turismo, opções de roteiros, eventos e outras informações referentes a atividade turística. Para realizar o cadastro no serviço é necessário entrar em contato com a Turispetro através do email: disqueturismodepetropolis@gmail.com e estar inscrito no CNPJ

As informações sobre o serviço estão disponíveis no site oficial da Prefeitura Municipal de Petrópolis.

www.petropolis.rj.gov.br/turispetro

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Disque turismo 0800 0241516

disqueturismodepetropolis@gmail.com

www.petropolis.rj.gov.br/turispetro

Atualmente o município possui três Centros de Informações Turística – Cit's:

Pórtico do Quitandinha (entrada da cidade): Próximo ao nº 545, Estrada Ayrton Senna, S/N - Quitandinha, Petrópolis - RJ, 25650-340

Praça da liberdade (Centro Histórico): Praça Rui Barbosa - Centro, Petrópolis - RJ, 25685-050

Parque de Exposições Paulo Rattes, em Itaipava: Estr. União e Indústria, 10000 - Itaipava, Petrópolis - RJ, 25730-745



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

a) Departamento de Proteção Social Básica

A Proteção Social Básica destina-se a população que está em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social, discriminações de gênero, étnicas, por idade, por deficiência.

Atuar de forma preventiva é um dos requisitos para o desenvolvimento da Proteção Social Básica no Sistema Único de Assistência Social; as equipes de profissionais desta proteção, devem voltar o seu trabalho para o planejamento e execução de ações antecipadoras às ocorrências ou ao agravamento de situações de risco social e vulnerabilidades, que podem dificultar o acesso da população aos seus direitos sociais.

O trabalho deverá estar alinhado às situações apresentada pelas famílias; com isso é possível ofertar serviços, programas ações de acolhimento e socialização direcionadas para as pessoas que compõem o grupo familiar.

Para tal, é imprescindível o conhecimento do território onde o CRAS atua e a utilização de métodos que possibilitem uma maior aproximação possível do cotidiano das famílias e indivíduos (respeitando sempre o direito à privacidade), visto que é neste cotidiano que podem acontecer de riscos e vulnerabilidades, como por exemplo: falta de acesso, ou acesso precário, a serviços de políticas públicas; fragilização de vínculos afetivos; exposição a discriminações e violências de formas variadas, entre outras.

Os serviços da Proteção Social Básica são executados de forma direta pelos CRAS e em outras unidades públicas de assistência social, como também, de forma indireta, por entidades e organizações de assistência social que estejam no território de atuação do CRAS e sejam referenciados a este, conforme resolução 109, de 11 de novembro de 2009.

A seguir, apresentamos os serviços ofertados na proteção social básica:

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) – principal serviço para efetivação de proteção social no Sistema Único de Assistência Social, visto que é o primeiro contato das famílias ou indivíduos com um espaço onde podem encontrar atividades de convívio, socialização, informações e acesso aos direitos socioassistenciais. É um serviço continuado que deve ser desenvolvido exclusivamente pelo CRAS;

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) – serviço complementar ao PAIF, realizado a partir da formação de grupos, conforme as faixas etárias, necessidades dos (as) participantes e demanda local. Também possui caráter preventivo e proativo, exigindo, portanto, que as equipes estejam em interação constante, a fim de realizar um trabalho em conformidade, dentro do contexto das necessidades apresentadas pelas famílias dos territórios.



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

É mais um espaço onde as pessoas podem expressar suas dificuldades e buscar, de forma conjunta, soluções para as situações de vulnerabilidades enfrentadas.

Programa Criança Feliz – Lançado em 2016, o Programa é uma iniciativa do Governo Federal para ampliar a rede de atenção e o cuidado integral das crianças na primeira infância, considerando sua família e seu contexto de vida. Se desenvolve por meio de visitas domiciliares com a finalidade de promover o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, buscando articular ações das políticas de assistência social, saúde, educação, cultura e direitos humanos. O programa prioriza crianças e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social: gestantes, crianças de até 36 meses e suas famílias beneficiárias no Programa Bolsa Família; crianças de até 72 meses e suas famílias beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada; crianças de até 72 meses afastadas do convívio familiar em razão da ampliação de medida de proteção prevista no Art. 101, caput, incisos VII e VIII, da Lei 8.069, de 13 de julho de 1990, e suas famílias.

Programa Petrópolis Cidadã – Programa em parceria entre a Prefeitura Municipal de Petrópolis, através das Secretarias de Assistência Social, Educação e Saúde com a Vara da infância, da Juventude e do Idoso da Comarca de Petrópolis, Mitra Diocesana de Petrópolis e Exército Brasileiro – 32 Batalhão de Infantaria Motorizada de Petrópolis. Oferece atividades psicopedagógicas, alimentação, educação física, reforço escolar, assistência médico-odontológica, e iniciação profissional através de oficinas de mecânica de automóveis, padaria e confeitaria, auxiliar de escritório e arquivo, horta e jardinagem e música. O programa funciona na sede do 32 BIMtz (Batalhão Pedro II), no horário de 7:00h às 11:30h, de segunda a sexta-feira e é destinado para adolescentes masculinos com idade entre 14 e 17 anos, cursando acima do 6 ano do Ensino Fundamental.

Programa Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho – ACESSUAS/TRABALHO – Busca promover o acesso dos usuários da Assistência Social ao mundo do trabalho através de ações de articulação de políticas públicas de trabalho, empregado e renda, e de mobilização e encaminhamento para o acesso a cursos de formação e profissionalização profissional.

Restaurante Popular – É destinado ao preparo e à comercialização de refeições adequadas e saudáveis a preços acessíveis. O restaurante está localizado dentro do Terminal Rodoviário no Centro, em região de grande movimentação diária de pessoas e trabalhadores de baixa renda com transporte público disponível. Atualmente, o Restaurante Popular possui capacidade operacional para produzir 1.000 refeições, 500 cafés da manhã e 500 cafés da tarde por dia. Qualquer pessoa pode frequentar o restaurante popular. Porém, a prioridade é para os grupos sociais em situação de insegurança alimentar e nutricional e/ou em vulnerabilidade social.

Endereço: R. Dr. Porciúncula, 58 - Centro, Petrópolis - RJ, 25610-110

Fazem parte da Proteção Social Básica, também, os seguintes benefícios e programas:

Benefícios Eventuais – esses serviços são voltados para suprir necessidades surgidas de forma inesperada, ou algum infortúnio, que fragilize a manutenção de famílias e indivíduos. São regulados e organizados pelos municípios e Distrito Federal, em consonância com critérios



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

estabelecidos pelos respectivos conselhos de Assistência Social. Além dos municípios, os estados cofinanciam estes benefícios;

Benefício de Prestação Continuada (BPC) – o BPC, previsto na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), é a concessão de um salário mínimo às pessoas idosas a partir de 65 anos e pessoas que possuam deficiência incapacitante para o trabalho e para outras atividades. Para garantia do benefício, é necessário que a renda por pessoa do grupo familiar seja menor que $\frac{1}{4}$ do salário mínimo vigente.

Aluguel Social – Consiste na concessão de um benefício assistencial temporário destinado a atender necessidades advindas da remoção de famílias de baixa renda domiciliadas em áreas de risco ou desabrigadas em razão de situação de emergência ou estado de calamidade pública, que não possuam outro imóvel próprio, no Município ou fora dele. Regulamentado pela Lei n 7.681 de 06 de julho de 2018.

Programa Auxílio Emergência (Municipal) – Consiste no desembolso do valor de R\$ 100,00 por família destinando-se aqueles que optarem por não locar imóveis. Trata-se de benefício especial às famílias vítimas das chuvas do verão de 2001/2002 conforme Decreto Municipal n 278 de 23 de janeiro de 2002.

Cartão Imperial – Programa de segurança alimentar e nutricional que tem como objetivo atender famílias em situação de vulnerabilidade social e de insegurança alimentar/nutricional, com subsídio por meio de transferência direta de renda, através de cartão magnético, com valor de R\$70,00, destinado à aquisição de produtos alimentícios.

Programa Bolsa Família – É um programa de transferência direta de renda com condicionalidades que beneficia famílias em situação de pobreza e extrema pobreza. Tem como objetivo assegurar o direito à alimentação adequada, à educação, à saúde e à assistência social. Para participar do BPF, a família tem que realizar a inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). O critério principal para a inclusão é a renda mensal da família.

Programa Aluguel Social (Estadual) – Benefício assistencial, não definitivo, destinado a atender necessidades advindas da destruição total ou parcial do imóvel residencial do beneficiário, decorrente de calamidade pública ou de remoções de pessoas residentes em áreas de risco, nos casos definidos por ato do Governador do Estado. Regulamentado pelo Decreto Estadual n 43091/2011.

Formas de acesso aos serviços benefícios:

Demanda espontânea de membros da família e/ou da comunidade;

Por busca ativa;

Por encaminhamento dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e Poder Judiciário em geral.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

LOCAIS

CRAS CENTRO – Rua Dr. Sá Earp, 39 – Centro.

Tel.: 2249-4280

Abrangência - Centro, Mosela, Moinho Preto, Fazenda Inglesa, Alberto de Oliveira, Pedras Brancas, Bataillard, Candido Portinari, Campo do Serrano, 24 de Maio, Caxambu, 1º de Maio, Valparaíso, Vila Felipe, Comunidade do Gulf, Barão do Rio Branco até a entrada do Q. Brasileiro (sentido Retiro), Bingen, Capela, São Sebastião, Morin, Siméria, Castelânea, Estrada da Saudade, Cascatinha, Boa Vista, Humberto Rovigatti, Samambaia, Quissamã, Itamarati, Bela Vista, Alcobacinha, Floresta, Alto da Serra, Sargento Boening, Rua Teresa, Chácara Flora, D. João Braga, Bairro Esperança.

CRAS QUITANDINHA – Rua Alagoas S/N – Quitandinha

Tel.: 2246-9150

Abrangência - Quitandinha, Vila Hípica, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Getúlio Vargas, Alagoas, Amazonas, Honduras, Santa Rosa, Duques, Dr. Thouzet

CRAS RETIRO – Rua Hermogênio Silva, 238 - Retiro

Tel.: 2246-4568

Abrangência - Max Manoel Molter, Professor João de Deus, Atílio Marotti, Rua Felipe Camarão, Comunidade do Neylor, Rua Ferreira Barcelos, Comunidade São Luis, Vale dos Esquilos, Comunidade do Alemão, Rua Hermogênio Silva, Rua São Tomaz de Aquino, Jardim Salvador, Roseiral

CRAS VALE DO CARANGOLA – Rua Waldemar Vieira Afonso, 19 – Carangola

Tel.: 2246-6330

Abrangência - Modesto Guimarães, Professor Narciso, Cidade Nova, Estrada do Carangola, Vila Manzini, Amoedo, Vincenzo Rivetti, Carangola, Vale do Carangola, Caititu, Comunidade Nova Aliança, Rio da Cidade.

CRAS CORRÊAS – Rua Vigário Corrêas, 443 – Corrêas

Tel.: 2221-0047



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Abrangência - Corrêas, Bairro da Glória, Castelo, Águas Lindas, Bonfim, Calembe, Vista Alegre, Nogueira, Bonsucesso até a ponte – Vila Epitácio, Posto 2

CRAS ITAIPAVA – Est. União e Indústria, 11860 – Itaipava

Tel.: 2246-8745

Abrangência - Estrada Catubira, Manga Larga, Benfica, Lajinha, Jardim Americano, Cuiabá, Vila Rica, Pedro do Rio, Barra Mansa, Vila Leopoldina, Araras, Vale das Videiras, Fagundes, Secretário, Posse dos Coqueiros, Santa Mônica, BR 040 a partir do Km 58

CRAS MADAME MACHADO – Rua Geraldo Lourenço Dias, S/N – Madame Machado

Tel.: 2249-4281

Abrangência - Parte Alta de Madame Machado

CRAS POSSE – Est. União e Indústria – Posse (ao lado do CIEP)

Tel.: 2259-1366

Abrangência - Posse, Boa Vista, Brejal, Taquaril, Jacuba, Loteamento Nilton Vieira, Juriti, Santo Antônio, Rua Sabará, Córrego Grande, Granja Cláudia, Bairro N.Srª de Fátima, Juruá, Estrada Silveira da Motta, Rio Bonito

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

A Secretaria de Assistência Social não dispõe de serviço de ouvidoria e, portanto, para manifestação sobre a prestação dos serviços assistenciais disponibilizados, o usuário costuma recorrer à sede desta Secretaria e ao Ministério Público.

b) Departamento de Proteção Social Especial

A Proteção Social Especial se divide quanto à organização em dois níveis de complexidade – média e alta, conforme resolução n 109, de 11 de novembro de 2009. A seguir, apresentamos os serviços ofertados:

Serviços ofertados no CREAS – Centro de Referência especializado de Assistência Social:

Média Complexidade

Serviço de proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que a vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais. Nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento imediato e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar intervenção e restaurar o direito.

Formas de acesso:

- Por identificação e encaminhamento dos serviços de proteção vigilância social;
- Por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública.
- Por demanda espontânea.

Serviço de proteção Social a Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida (LA) e de prestação de serviços à comunidade (PSC)

O serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direito e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço faz-se necessário a observância de responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.

Na sua operacionalização é necessário a elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) com a participação do adolescente e da família, devendo conter os objetivos e metas a serem alcançados durante o cumprimento da medida, perspectiva de vida futura, dentre outros aspectos a serem acrescidos, de acordo com as necessidades e interesses do adolescente.

O acompanhamento ao adolescente deve ser realizado de forma sistemática, com frequência mínima semanal que garanta o acompanhamento continua e possibilite o desenvolvimento do PIA.

No acompanhamento da medida de Prestação de Serviços à Comunidade o serviço devere identificar no município os locais para a prestação de serviços, a exemplo de: entidades sociais, programas comunitários, hospitais, escolas e outros serviços governamentais. A prestação dos serviços devere se configurar em tarefas gratuitas e de interesse geral, com



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

jornada máxima de oito horas semanais, sem prejuízo da escola ou trabalho, no caso de adolescentes maiores de 16 anos ou na condição de aprendiz a partir dos 14 anos. A inserção do adolescente em qualquer dessas alternativas deve ser compatível com suas aptidões e favorecedora de seu desenvolvimento pessoal e social.

Formas de acesso:

- Por encaminhamento da Vara da Infância e da Juventude ou, na ausência desta, pela Vara Especial Civil correspondente.

Serviço de proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias

Serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio familiar, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia.

O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria de qualidade de vida das pessoas participantes. Deve contar com equipe específica e habilitada para a prestação de serviços especializado a pessoas em situação de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários. A ação da equipe será sempre pautada no reconhecimento do potencial da família e do cuidador, na aceitação e valorização da diversidade e na redução da sobrecarga do cuidador, decorrente da prestação de cuidados diários prolongados.

As ações devem possibilitar a ampliação da rede de pessoas com quem a família do dependente convive e compartilha cultura, troca vivências e experiências. A partir da identificação das necessidades, deverá ser viabilizado o acesso a benefícios, programas de transferência de renda, serviços de políticas públicas setoriais, atividades culturais e de lazer, sempre priorizando o incentivo à autonomia da dupla “cuidador e dependente”. Soma-se a isso o fato de que os profissionais da equipe poderão identificar demandas do dependente e/ou do cuidador e situações de violência e/ou violação de direitos e acionar os mecanismos necessários para as respostas a tais condições.

A intervenção será sempre voltada a diminuir a exclusão social tanto do dependente quanto do cuidador, a sobrecarga decorrente da situação de dependência/prestação de cuidados prolongados, bem como a interrupção e superação das violações de direitos que fragilizam a autonomia e intensificam o grau de dependência da pessoa com deficiência ou pessoa idosa.

Formas de acesso:

- Demanda espontânea de membros da família e/ou da comunidade;
- Por busca ativa;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

- Por encaminhamento dos demais serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais;
- Por encaminhamento de demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Serviço Especializado em Abordagem Social

Serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros. O serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a isenção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos.

Formas de acesso:

- Por identificação da equipe do serviço.

Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

Serviço ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

Oferece trabalho técnico para a análise das demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção às situações de violência.

Deve promover o acesso a espaços de guarda de pertences, de higiene pessoal de alimentação e provisão de documentação civil. Proporciona endereço institucional para utilização, como referência, do usuário.

Nesse serviço deve-se realizar a alimentação de sistema de registro dos dados de pessoas em situação de rua, permitindo a localização da/pela família, parentes e pessoas de referência, assim como um melhor acompanhamento do trabalho social.

Formas de acesso:

- Por encaminhamentos do Serviço Especializado em Abordagem Social, de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Demanda espontânea.

Alta Complexidade

Serviço ofertado nas Casas de Acolhida (Feminina e Masculina)



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Serviço de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes na modalidade Abrigo Institucional

Acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes de ambos os sexos, inclusive crianças e adolescentes com deficiência, sob medida de proteção (Art. 98 do Estatuto da Criança e do Adolescente) e em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. O acolhimento será feito até que seja possível o retorno a família de origem (nuclear ou extensa) ou colocação em família substituta.

O serviço deverá ser prestado de forma personalizada e em pequenos grupos, de modo a favorecer o convívio familiar e comunitário, bem como a utilização de equipamentos e serviços disponíveis na comunidade local. Deverá, ainda, ser organizado em consonância com os princípios, diretrizes e orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente e das “Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes”.

Formas de acesso:

- Por determinação do Poder Judiciário;
- Por requisição do Conselho Tutelar. Nesse caso, a autoridade competente deverá ser comunicada, conforme previsto no Artigo 93 do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Serviço ofertado no NIS – Núcleo de Integração Social:

Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias na modalidade abrigo Institucional

Acolhimento provisório com estrutura para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar. É previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento.

Deve estar distribuído no espaço urbano de forma democrática, respeitando o direito de permanência e usufruto da cidade com segurança, igualdade de condições e acesso a serviços públicos.

Formas de Acesso:

- Por encaminhamento do Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Por encaminhamento do CENTRO POP ou dos demais serviços socioassistenciais, de outras políticas públicas setoriais e de defesa de direitos;
- Demanda espontânea.

Serviço ofertado na Unidade de Referência da Proteção Social Especial (Família Acolhedora)

Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora

Serviço que organiza o acolhimento de crianças e adolescentes, afastados da família por medida de proteção, em residência de famílias acolhedoras cadastradas. É previsto até que seja possível o retorno à família de origem ou, na sua impossibilidade, o encaminhamento por



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

adoção. O serviço é o responsável por selecionar, capacitar, cadastrar e acompanhar as famílias acolhedoras, bem como realizar o acompanhamento da criança e/ou adolescente acolhido e sua família de origem.

O Serviço deverá ser organizado segundo os princípios, diretrizes e orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente e do documento “Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes”, sobretudo no que se refere à preservação a à reconstrução do vínculo com a família de origem, assim como à manutenção de crianças e adolescentes com vínculos de parentesco (irmãos, primos, etc.) numa mesma família. O atendimento também deve envolver o acompanhamento às famílias de origem, com vistas à reintegração familiar.

O serviço é particularmente adequado ao atendimento de crianças e adolescentes cuja avaliação da equipe técnica indique possibilidade de retorno à família de origem, nuclear ou extensa.

Formas de Acesso:

- Por determinação do Poder Judiciário.

Serviço ofertado na Unidade de Acolhimento Temporário (UNAT) e quando deflagradas situações de emergência e de calamidade pública

Serviço de Proteção em Situação de Calamidades Públicas e de Emergência

O serviço promove a[poio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, com a oferta de alojamentos provisórios, atenções e provisões materiais, conforme as necessidades detectadas, sendo mobilizado toda vez que for decretada a situação de emergência ou de calamidade.

Assegura a realização de articulações e a participação em ações conjuntas de caráter intersetorial para a minimização dos danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas.

Formas de Acesso:

- Por notificação de órgãos da administração pública municipal, da Defesa Civil e pela identificação da presença nas ruas.

OBS: cabe salientar que no presente momento, em razão da crise sanitária deflagrada pela pandemia de COVID-19, está em funcionamento a Unidade de Acolhimento Temporário – UNAT, que promove o acolhimento para a população de rua, idosos e pessoas infectadas que necessitam de isolamento.

Serviço Não Tipificado

Serviço ofertado no NAPE-IJ – Núcleo de Atendimento Psicológico Especializado Infante-Juvenil

Serviço de Atendimento Psicológico Especializado Infante-juvenil



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Serviço de atendimento Psicológico Especializado que realiza a **Escuta Qualificada** de crianças e adolescentes por suspeita de violência sexual. Atendimentos complementares também são realizados com o núcleo familiar e suposto agressor para elaboração de estudo e relatório psicológico a ser enviado ao Conselho Tutelar e à Delegacia de Polícia e aos órgãos demandantes. Em paralelo, quando constatada a necessidade, a criança e a família são encaminhadas para acompanhamento psicológico clínico (numa unidade da Secretaria de Saúde) e psicossocial (no CREAS).

Oferece ambiente acolhedor, preservando o sigilo e a proteção das crianças, adolescentes e suas famílias. Trata-se de uma iniciativa que atende às exigências da Lei Federal 13.431, de 4 de abril de 2017.

Formas de Acesso:

- Demanda espontânea de membros da família e/ou da comunidade;
- Por encaminhamento dos demais serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais;
- Por encaminhamento dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Em relação ao item IV, temos a informar que todos os serviços ofertados constituem processos a serem construídos com e pelos usuários e as famílias, mobilizando-os para o exercício pleno do protagonismo e a participação na definição das etapas a serem cumpridas. Dessa forma, não tem como precisar o tempo de execução do serviço tendo em vista seu caráter variável de acordo com cada indivíduo.

LOCAIS:

CREAS Centro

Rua Dom Pedro, 353 – Centro

Tel. (24) 2249-4349

CREAS Distrito

Estrada União e Indústria, 11.325 - Itaipava



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Tel. (24) 2248-8219

CENTRO POP

R. Visc. de Souza Franco, 529 – Centro

Tel. 2242-4554 ou 2242-4947

NIS

Rua Coronel Albino Siqueira, 657 – Alto da Serra

Tel.: 2246-8741 ou 2246-8742

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

A Secretaria de Assistência Social não dispõe de serviço de ouvidoria e, portanto, para manifestação sobre a prestação dos serviços assistenciais disponibilizados, o usuário costuma recorrer à sede desta Secretaria e ao Ministério Público.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

**SECRETARIA DE ESPORTES, PROMOÇÃO DA SAÚDE,
JUVENTUDE, IDOSO E LAZER**

I – Serviços ofertados:

A SEPJIL oferece o Programa Agita Petrópolis e o Evento Motiv@ção.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para a inscrição no Programa Agita Petrópolis é necessário identificar o polo mais próximo da residência do beneficiário, escolher um horário de aula que haja vaga (devido aos Decretos Municipais, as turmas foram fracionadas para atender um menor número de alunos), preencher ficha cadastral (dados pessoais e documentos dos beneficiários); preencher o PAR-Q (dados físicos dos beneficiários), e preencher a autorização dos direitos de imagens.

No que tange ao Evento Motiv@ção, por ser essencialmente on-line, não há requisitos ou documentos. Todavia, no Desafio Motiv@ção, feito mensalmente, é necessária a inscrição através do site Sympla, no prazo previamente divulgado pelas redes sociais da Prefeitura Municipal de Petrópolis.

Todas as informações são fornecidas diretamente pela SEPJIL e através de suas redes sociais.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

As etapas do Programa Agita Petrópolis são as inscrições dos beneficiários e a fruição das aulas nos respectivos polos. Eventualmente, há necessidade de adequação dessas aulas devido aos decretos Municipais de prevenção ao COVID-19.

As etapas do evento Motiv@ção são a fruição das aulas on-line, e, no caso dos desafios, a inscrição, cumprimento, comprovação do cumprimento por e-mail, agendamento para retirada de medalha, retirada da medalha mediante a ação social de entrega de leite em pó.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

No que concerne ao prazo para a prestação do serviço o Programa Agita Petrópolis é desenvolvido de forma contínua.

Por sua vez, o Evento Motiv@ção está inicialmente planejado para o ano de 2021, enquanto as atividades presenciais estiverem restritas, dando prioridade assim, ao evento on-line.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

VI – Locais e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Toda e qualquer manifestação sobre a prestação dos serviços pode ser feita diretamente na Secretaria de Esportes, Promoção Saúde, Juventude, Idoso e Lazer, seja presencialmente, através dos telefones (2233-1218/ 2233-1243/ 2249-6803), ou pelo e-mail: sepjil.projetos@gmail.com.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE SERVIÇOS, SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA

a) Superintendência da Guarda Civil

I – Serviços oferecidos:

- Patrulhamento preventivo;
- Segurança preventiva dos próprios públicos;
- Segurança em eventos públicos;
- Execução de ronda escolar;
- Fiscalização e controle de trânsito no centro histórico;
- Serviço de Ouvidoria (público interno e externo);
- Serviço de Corregedoria (público interno e externo);
- Serviço de Videomonitoramento;
- Disponibilização de imagens;
- Realização de Terapia Assistida com Cães (Cinoterapia);
- Disponibilização de Termo de Ciência para realização de eventos (nada a opor).

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Ser maior de 18 anos;
- RG, CPF e Comprovante de residência;
- Informações precisas referentes aos serviços oferecidos para preencher requerimento interno.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

- Preenchimento do requerimento próprio;
- Análise do pedido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Prezo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Através dos canais disponibilizados pela Ouvidoria.



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

b) Departamento de Iluminação Pública

a) Manutenção de Iluminação Pública instaladas nos logradouros públicos do Município de Petrópolis:

- É necessário informar o nome do solicitante, CPF, endereço da luminária defeituosa, ponto de referência, e, se possível, a plaqueta de identificação da luminária afixada no braço da mesma para o cadastramento de Ordem de Serviço;
- Após o cadastramento da Ordem de Serviço ela é enviada a empresa prestadora do serviço de manutenção de iluminação pública, que a colocará em uma rota de serviço;
- Prazo de atendimento de até 05 (cinco) dias úteis;
- O usuário pode utilizar para cadastramento de Ordem de Serviço os seguintes canais:
 1. Call Center – pelos telefones 2233-8165 e 0800-024-1000 de 09 as 17h em dias úteis;
 2. Aplicativo “Petrópolis Iluminação Pública” – disponível para Android e IOS, 24 horas por dia, passível de aprovação de agente público para não haver duplicidade de solicitações para mesmo ponto;
 3. Site da PMP – www.petropolis.rj.gov.br no link “Iluminação Pública”, 24 horas por dia, passível de aprovação de agente público para não haver duplicidade de solicitações para mesmo ponto;

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões disponibilizamos o telefone 2233-8160 da Ouvidoria de IP.

b) Instalação de luminárias de iluminação pública Rede de Baixa Tensão existente da concessionária Enel;

- É necessário informar nome, telefone, endereço da localidade desassistida;
- É realizado um cadastro interno e gerado um número de protocolo;
- Após o cadastro é necessária uma vistoria do Corpo Técnico do Departamento de Iluminação Pública no local demandado para analisar e verificar viabilidade técnica, elaboração de projeto e orçamento;
- Não há a possibilidade de estipulação de prazo devido a necessidade de disponibilidade fiscal;
- O usuário pode realizar o cadastro no telefone 2233-8162.

c) Extensão/Construção de rede para atendimento à iluminação pública em logradouros públicos do Município de Petrópolis onde não existe Rede de Baixa Tensão da concessionária Enel.

- É necessário informar nome, telefone e endereço da localidade desassistida;
- É realizado um cadastro interno e gerado um número de protocolo;
- Após o cadastro é necessária uma vistoria do Corpo Técnico do Departamento de Iluminação Pública no local demandado para analisar e verificar viabilidade técnica, elaboração de projeto e orçamento;
- Não há possibilidade de estipulação de prazo. Esse é um caso atípico, apesar de Iluminação Pública ser considerado um serviço contínuo, no entendimento do TCE a



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

construção de rede é tratada como Obra Pública, dessa forma para a realização de tal serviço é necessário a contratação de empresa através de processo licitatório. Sujeito a disponibilidade financeira;

- O usuário pode realizar o cadastro no telefone 2233-8162.

d) Solicitação de isenção da Contribuição de Iluminação Pública (CIP) para logradouros públicos Não atendidos pelo serviço de iluminação pública do Município de Petrópolis.

- Necessário que o contribuinte compareça ao departamento de Iluminação Pública, sito à Avenida Barão do Rio Branco n 2846 – Retiro, munido de original e cópia dos seguintes documentos do titular da conta de energia elétrica: RG, CPF e Última conta de luz. Caso a solicitação seja feita por um terceiro é necessário original e cópia de RG e CPF do mesmo.
- Será aberto um processo administrativo, que será enviado ao Corpo Técnico do DEILP que procederá vistoria no local para saber se o contribuinte se enquadra nos parâmetros estabelecidos no Decreto Municipal n 287 de 17 de janeiro de 2014,
- Até três meses de prazo para procedimentos administrativos e operacionais;
- Para realizar a solicitação é necessária a presença do contribuinte no Departamento de Iluminação Pública para abertura de processo.

Aproveitamos para informar que somente o serviço de Manutenção de Iluminação Pública está disponível no site da PMP.

c) Divisão de Fiscalização de Posturas e Ambulantes

1 – Publicidade: Art. 86 a 94

1.1 – Legalização de letreiro:

Cópia dos Documentos necessários:

Alvará de localização;

Croqui do letreiro com cores e tipo de material a ser utilizado;

O tipo de iluminação deve ser indireto.

Da tramitação:

Todos os processos são analisados por um Fiscal de Atividades Municipais, estando todas as exigências cumpridas e dentro das normativas legais, os processos são encaminhados a Secretária (o) para despacho final. Sendo o processo deferido, encaminha-se ao Setor Tributário da Secretaria de Fazenda para a emissão da guia de pagamento, referente a publicidade autorizada. Essa taxa é única, tendo de ser renovada somente se houver mudança no letreiro da empresa.



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Os processos de legalização de letreiro no Centro Histórico ou área tombada passam por comissão, onde além do Fiscal de Atividades Municipais e o Chefe da Divisão de Fiscalização de Posturas analisam os processos juntamente com representantes do Iphan e Inepac.

1.2 – Panfletagem:

*Não são autorizadas as panfletagens no Centro Histórico

Cópia dos documentos necessários:

Alvará de localização;

O panfleto a ser distribuído;

RG da pessoa autorizada a responder pelo processo;

É necessário identificar os pontos para a distribuição e os dias para a distribuição.

Da tramitação:

Para solicitar autorização em outras localidades o requerente deve abrir um processo no protocolo geral. Após a análise do fiscal e avaliação do Chefe da divisão, o processo é encaminhado a/ou secretário (a) para despacho final. Sendo deferido o processo será encaminhado ao setor tributário para emissão da guia, onde será cobrada a taxa referente aos dias trabalhados.

2 – Do Sossego Público. Art. 16, Incs. III; IV e art. 17

Havendo denúncia sobre a perturbação do sossego, sendo esta anônima visando a preservação do denunciante, o fiscal de posturas encaminha-se ao local, havendo procedência o fiscal pode intimar ou autuar o denunciado.

Quando a autorização de música ao vivo:

Documento necessários:

Tratamento acústico;

Estudo de impacto de vizinhança;

Cópia do CNPJ;

Cópia RG e CPF;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Da tramitação:

Os processos são encaminhados ao Fiscal de Atividades Municipais, o mesmo vai até o local para verificar se todas as exigências foram cumpridas, não tendo nada mais a cumprir, a autorização é incluída no Alvará de Localização.

3 – Do trânsito público. Art. 65 ao 78

Este item cuida da legalização de protetores de calçada a conservação de calçadas.

3.1 – Protetores de Calçadas.

Documentos necessários:

Cópia do espelho do IPTU;

Cópias dos RG e CPF;

*O requerente deverá buscar junto ao setor os modelos autorizados para o mesmo

*É terminantemente proibida a colocação de protetores de calçada sem a devida autorização.

3.2 – Da conservação do passeio público.

O fiscal de Atividades Municipais, pode intimar o proprietário do imóvel a restaurar a calçada ou pintar a fachada do referido imóvel. O não cumprimento da intimação acarretará em multa.

4 – Do Comércio de Rua. Art. 111 ao 167

Só poderá ser dado uma única licença por CPF. Não é permitido a venda, aluguel ou doação da licença, com exceção das bancas de jornal. É terminantemente proibida a comercialização de bebidas alcoólicas.

4.1 – Comércio Ambulante

*É vedado por lei novos licenciamentos no Centro da cidade.

O comércio ambulante, com base em seu decreto de criação, a saber o Decreto 38 de 1991, é um gerador de renda, sendo assim o requerente não pode ter vínculo empregatício e nem possuir o MEI (Microempreendedor individual). Este também é caracterizado, por ter o comerciante ambulante que montar e desmontar seu equipamento todos os dias. Hoje temos 394 ambulantes licenciados na cidade de Petrópolis.

Tipos:

Ambulantes: estes trabalham com dias escolhidos por eles durante o dia. Equipamento utilizado barracas com 2 X 1,5;



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Ambulando: trabalham andando, com isopor ou tabuleiros

Dogueiros: Comerciantes que trabalham com veículo, a partir de 19h às 04h.

Documentos necessários:

Cópias do RG e CPF;

Comprovante de residência;

Carteira de trabalho da página da foto, da identificação civil, último contrato de trabalho com rescisão e a próxima página em branco;

Foto do local impressa em A4;

Da tramitação:

O requerente após entrar com processo requerendo licença, deve aguardar o resultado do mesmo antes de exercer qualquer atividade. A abertura de processo NÃO autoriza o exercício da função.

Sendo o processo deferido autorizado, será normatizado quanto ao exercício da função, será feito cadastro interno e emitida a guia de pagamento referente a concessão.

Após o licenciamento, o ambulante deverá dar entrada na renovação com os mesmos documentos utilizados para a concessão, a não observância este item acarretará na perda da licença.

4.2 – Feirantes:

Assim como no comercio ambulante, há necessidade da renovação anual assim como a quitação de taxas. Hoje há 330 feirantes licenciados em todo o município.

Documentos necessários:

Cópias do RG e CPF;

Comprovante de residência;

Carteira de trabalho da página da foto, da identificação civil, último contrato de trabalho com rescisão e a próxima página em branco;

Foto do local impressa em A4



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

O requerente após entrar com processo requerendo licença, deve aguardar o resultado do mesmo antes de exercer qualquer atividade. A abertura de processo NÃO autoriza o exercício da função.

Sendo o processo deferido é emitida a guia de pagamento referente a concessão.

Após o licenciamento, o feirante deverá dar entrada na renovação com os mesmos documentos utilizados para a concessão, a não observância este item acarretará na perda da licença.

4.3 – Banca de jornal.

A partir de 2017, é autorizada a venda da banca de jornal.

Para transferência de titularidade são necessários os seguintes documentos:

“O titular deverá abrir um processo solicitando a transferência de titularidade, com a juntada da seguinte documentação”:

Documentos necessário do titular:

Cópias do RG e CPF;

Comprovante de residência;

Alvará de localização;

Certidão de compra e venda ou recibo com firma reconhecida;

Cópias do RG e CPF do comprador;

Comprovante de residência do comprador.

Da tramitação:

Após abertura do processo com os documentos acima relacionados, o Fiscal de atividades municipais, irá até o local para vistoria, medição do equipamento, após deferimento o processo é encaminhado a divisão da fiscalização tributária, para que se faça levantamento de débitos. A transferência de titularidade só será feita caso não haja nenhum débito em aberto referente a banca de jornal.

5 – Do comércio Rudimentar

A renovação é anual, caso o requerente não seja cadastrado como MEI, será exigido que o mesmo apresente o recolhimento do INSS todos os meses.

Lei 6.567/2008

Art. 1º Para o efeito desta Lei, considera-se comércio de rudimentar organização a atividade econômica exercida por pessoas físicas em construções particulares de até 35 m² (trinta e cinco



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

metros quadrados), ou em instalações removíveis nas vias de logradouros públicos, como trailers e quiosques, de até 10 m²(dez metros quadrados), de conformidade com o artigo 144 da Lei 6.240/05.

Documentos necessários: (Em área privada).

Espelho do IPTU;

RG e CPF;

Conta de água ou análise bacteriológica da água;

Comprovante de residência do requerente;

Da tramitação:

O Fiscal de Atividades Municipais, tanto na concessão como na renovação irá até o local para verificar se o mesmo se enquadra na legislação vigente.

d) Departamento de Administração de Cemitérios

I – Serviços oferecidos:

O Município possui 7 cemitérios municipais com atendimento presencial ou pelos telefones 2246-8481/2246-8489.

O serviço de legalização de sepultura poderá ser solicitado por e-mail (legalizasepultura@petropolis.rj.gov.br) ou pelo telefone 2243-2970.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

I – Serviços oferecidos:

1. Formular, coordenar e executar as políticas públicas de meio ambiente, visando ao desenvolvimento econômico e social do Município de forma sustentável;
2. Proceder aos licenciamentos ambientais em suas diversas modalidades e de suas respectivas renovações, para localização, instalação e operação de empreendimentos, atividades e serviços considerados efetiva ou potencialmente poluidores ou degradadores do meio ambiente, observando-se os compromissos assumidos pelo Município nos termos da legislação em vigor;
3. Planejar, coordenar e controlar a aplicação de normas e políticas, bem como a execução de programas, projetos e ações relacionados à fiscalização e ao monitoramento dos recursos naturais;
4. Propor normas e definir procedimentos para orientar as ações de fiscalização, a imposição de sanções e multas ambientais;
5. Licenciamento de empreendimentos florestais e autorizar desmates;
6. Estudar e propor normas, padrões e especificações de interesse para a proteção da qualidade ambiental; e
7. Analisar e emitir pareceres em projetos, relatórios de impacto ambiental e de riscos

a) Departamento de Licenciamento Ambiental – DELIA

I – Serviços oferecidos;

Toda atividade passível de licenciamento ambiental e que compete ao município, conforme preconizado pelas normas leis de descentralização do licenciamento (baixo e médio impacto), no estado do RJ, deverá ter análise de viabilidade, instalação e operação pela Secretaria de Meio Ambiente com a emissão de algum instrumento legal (licenças prévia, instalação ou operação, além de certidões e autorizações ambientais). A SMA de Petrópolis preenche os requisitos previstos no convênio de descentralização;

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A listagem de documentação para cada tipo de atividade (oficinas mecânicas, grupamentos comerciais ou mistos, lava jatos, padarias, etc...) está disponível no site de Secretaria de Meio Ambiente através do link

<https://www.pmp.intranet/sma/index.php/licenciamento-ambiental/licenca-ambiental.html>

III – Principais etapas para processamento do serviço:

O processo é protocolado no Protocolo Geral e segue para o Núcleo de Apoio Administrativo da própria Secretaria de Meio Ambiente. O núcleo então, direciona o processo físico para a direção



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

do departamento de licenciamento ambiental que distribui os processos para os respectivos analistas ambientais, conforme o tipo de empreendimento a ser licenciado. Após a instrução do processo com a juntada da documentação pelo analista e não havendo nenhuma pendência, por parte do requerente, o analista realiza a vistoria, elabora parecer e o mesmo segue para convalidação do diretor de licenciamento. Após essa etapa, opinando o diretor pelo prosseguimento do licenciamento, o secretário assina favoravelmente a expedição da licença ambiental. O requerente é chamado na secretaria, toma ciência das condicionantes e retira a licença.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

A previsão de análise é de 6 meses, conforme previsão legal no art. 14 – CONAMA 238/1997, porém deve-se destacar que para o cumprimento deste prazo, não deverá faltar, por parte do requerente, qualquer documentação necessária que é requerida através de diversos despachos exarados pelo analista ao longo da análise. Carecendo o órgão ambiental de esclarecimentos ou mesmo de estudos complementares, a contagem do prazo de 6 meses será suspensa até o cumprimento da exigência. Além disso, esse prazo poderá ser estendido em alguns casos, onde há necessidade de ouvir outros entes federativos estaduais e federais.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Todas as informações sobre o licenciamento ambiental (tipo de licença, onde ir e quais documentos anexar entre outras informações) podem ser encontradas no site da própria Secretaria de Meio Ambiente.

Protocolo Geral do Município;

Sede da Secretaria de Meio Ambiente, ou através do telefone 2246-9233, ou através do e-mail: sma@petropolis.rj.gov.br;

Presencialmente na Sede da Secretaria de Meio Ambiente.

(Avenida Koeler, nº 87, Centro. Atendimento ao público de segunda a sexta, de 09h às 17h.)

b) Gerencia de Conservação e Recuperação Ambiental – GECORA

I – Serviços oferecidos:

A – Emissão de Autorização Ambiental (A.A.) para supressão de vegetação em áreas particulares;

B – Registro de ocorrência para manejo de vegetação em áreas públicas;

C – Análise de viabilidade para fornecimento individual de energia elétrica/água;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

D – Cadastro municipal para portadores de Motosserra;

E – Criação de Reserva Particular do Patrimônio Natural – RPPN

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A – Para emissão de A.A.: Preenchimento do requerimento próprio com os dados solicitados (disponível na Secretaria ou através do site da Sec. De Meio Ambiente – Aba Downloads-> Supressão de vegetação). Juntar os documentos necessários indicados pelo requerimento, a depender do tipo de solicitação. Documentos básicos: RG, CPF, Comprovante de residência, RGI do imóvel (ou documento comprobatório de propriedade), IPTU (se houver), Procuração (quando se fizer necessário), Fotos das arvores a serem suprimidas. Podem ser exigidos: croqui indicativo das árvores a serem suprimidas, planta cadastral do imóvel, levantamento florestal e outros documentos que sejam necessários para compor a análise final. Abrir o processo no Protocolo Geral, com requerimento devidamente preenchido e assinado junto da documentação solicitada;

B – Registro de Ocorrência: Quando é necessária avaliação e manejo (corte ou poda) de árvores em via pública. Será realizada análise técnica fitossanitária por profissional capacitado de SMA e a indicação de manejo será enviada a COMDEP para execução. Para realizar o registro: pessoalmente na sede da SMA, através do telefone 2246-9233 ou através do e-mail: sma@petropolis.rj.gov.br. Informar nome, telefone para contato, endereço completo para vistoria, referências para localizar a árvore e fotos do local;

C – Solicitação de fornecimento de energia elétrica: Quando é necessária avaliação da SMA para liberação de ligação de medidor de energia elétrica em área ambiental sensível. Documentos necessários: RG e CPF, Comprovante de residência, IPTU (se houver), Carta da ENEL (que solicita anuência do órgão), fotos da casa, fotos do padrão de luz. O requerente deverá abrir processo no Protocolo Geral com toda a documentação necessária;

D – Cadastro de Motosserra: Necessário para P.F. e P.J. portadores de motosserras e motopodas, executores de serviços de corte/pode de árvore em âmbito municipal. Documentação necessária: RG, CPF, Comprovante de residência, Comprovante de inscrição no CTF (Cadastro Técnico Federal), Comprovante de Regularidade (CR) atualizado, Nota Fiscal de motosserra, Certificado de garantia preenchido (presente no manual da máquina), LPU paga (Licença de Porte de Uso) e comprovante de pagamento da LPU. Atendimento presencial na SMA, com toda documentação necessária, para retirada do documento cadastral.

E – As RPPN estão previstas na Lei Federal N° 9.985 de 18 de julho de 2.000 e regulamentadas no município de Petrópolis pelo Decreto N° 049 de 03/05/2005 e pela Resolução N° 001 de 07/01/2019. Documentação necessária:

I - Título de domínio, com matrícula Cartório de Registro de Imóveis competente;

II - Cédula de identidade do proprietário, quando se tratar de pessoa física;

III - Ato de designação de representante quando se tratar de pessoa jurídica;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

IV - Plantas de situação, indicando os limites, os confrontantes, a área a ser reconhecida e a localização da propriedade no município ou região;

V - No caso de “Manejo”, deverá ser apresentado o projeto de recuperação da área;

VI - No caso de pessoa jurídica cópia do contrato social;

VII - Planta georreferenciada do perímetro de área a ser reconhecida como RPPN-M, a partir de coordenadas geográficas com referência no sistema geodésico de projeção UTM, Zona 23S, Datum SIRGAS 200;

VIII - Memorial descritivo do perímetro da área a ser reconhecida como RPPN-M, indicando as coordenadas, conforme descrito no inciso VII;

IX - Arquivos Shapefile (extensão .shp, .shx e .dbf) ou arquivos Geopackage (.gpkg), das plantas citadas no inciso VII deste artigo.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

A – Para emissão de A.A.: Abertura do processo no Protocolo Geral -> Análise da documentação na SMA -> Vistoria técnica -> Realização de RTV (Relatório Técnico de Vistoria) -> anuência de outros órgãos/pastas (se necessário) -> Formalização de TCA (Termo de Compromisso Ambiental) se necessário -> doação de mudas (se necessário) -> Retirada de A.A.;

B – Para registro de ocorrência: Envio das informações necessárias -> Abertura de chamado de ocorrência -> Vistoria técnica -> Realização de RTV (Relatório Técnico de Vistoria) -> anuência de outros órgãos/pastas (se necessário) -> envio à executora COMDEP.

C – Solicitação de fornecimento de energia elétrica: Abertura do processo no Protocolo Geral-> Análise da documentação na SMA -> Vistoria técnica -> Realização de RTV (Relatório Técnico de Vistoria) -> anuência de outros órgãos/pastas (se necessário) -> emissão do resultado final da análise (deferimento ou indeferimento);

D – Cadastro da Motosserra: Apresentação da documentação necessária -> Análise da documentação na SMA -> Realização do cadastro -> Emissão do documento cadastral.

E – Para criação de RPPN: Abertura do processo no Protocolo Geral -> Análise da documentação na SMA -> Vistoria técnica -> Realização de RTV (Relatório Técnico de Vistoria) -> anuência de outros órgãos/pastas (se necessário)

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

A – Prazo máximo para finalização: 06 (seis) meses;

B - Prazo máximo para finalização: 06 (seis) meses:

C - Prazo máximo para finalização: 06 (seis) meses;



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

D - Prazo máximo para finalização: 07 (sete) meses;

E – Indefinido

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

A, C, E – Protocolo Geral do Município;

B – Sede da Secretaria de Meio Ambiente, ou através do telefone 2246-9233, ou através do e-mail: sma@petropolis.rj.gov.br;

D – Presencialmente na Sede da Secretaria de Meio Ambiente.

(Avenida Koeler, nº 87. Centro. Atendimento ao público de segunda a sexta, de 09h às 17h.)

c) Gerência de Fiscalização Ambiental

I – Serviços oferecidos:

- Fiscalização e vistorias:

1. Empreendimentos e atividades com processo em andamento no licenciamento ambiental.
2. Denúncias:
 - População
 - Ministério Público Estadual e Federal
 - 105° e 106° Delegacias de Polícia
 - Outros

- Recebimento e atendimento de denúncias via:

1. Presencial: Avenida Koeler, nº 87 – Centro o Telefone: (24) 2246-9241
2. E-mail: fiscalizacaoambiental@petropolis.rj.gov.br

- Emissão de multas.

- Auxiliar outros órgãos ambientais em ações preventivas e repressivas:

1. IBAMA ou INEA
2. Outros

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

- Denúncias:

1. Tipo de infração, endereço completo, ponto de referência, nome do denunciado (caso saiba).

- Notificados / Autuados:

1. Recursos realizados presencialmente com numeração do auto lavrado e qualificação completa do autor (nome completo, RG e CPF).
2. Retirada de multas presencialmente com RG ou CPF.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- Denúncia:

1. Registro da denúncia
2. Averiguação interna das informações
3. Disponibilização aos fiscais
4. Fiscalização de *in loco*
5. Notifica/autua, caso necessário
6. Elaboração de Relatório Técnico de Vistoria
7. Aguarda comparecimento dos notificados/autuados
8. Lavratura de auto de infração, caso necessário
9. Encaminhamento do processo do autuado à Comissão de Julgamento de Infrações Ambientais
10. Emissão de guia de pagamento da multa

- Vistorias:

1. Recebimento do processo
2. Averiguação interna das informações
3. Disponibilização aos fiscais
4. Fiscalização *in loco*
5. Notifica/autua, caso necessário
6. Elaboração de Relatório Técnico de Vistoria
7. Aguarda comparecimento dos notificados/autuados
8. Lavratura de auto de infração, caso necessário
9. Encaminhamento do processo do autuado à Comissão de Julgamento de Infrações Ambientais
10. Emissão de guia de pagamento da multa
11. Devolução do processo ao licenciamento ambiental

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

- Não há prazo estabelecido, sendo realizado de acordo com as demandas e prioridades, tal como o Ministério Público.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Via site da prefeitura para denúncia, elogio, reclamação e sugestão:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Petr%C3%B3polis/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

- Via telefone: (24) 2246-9234 / (24)2246-9241

- Via e-mail: sma@petropolis.rj.gov.br

d) Educação Ambiental

I – Serviços oferecidos:

Realizamos pelo Setor de Educação Ambiental da Secretaria de Meio Ambiente de Petrópolis: Programas, projetos e ações de educação ambiental, por meio de aulas de EA, Workshop, Visitas guiadas, Inserção de placas de meio ambiente (Lixo, APP, Rejeitos de Obras, Risco de Cachoeiras e Regras de Turismo Ecológico)

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Atendemos por demandas internas e externas, através do e-mail: sma@petropolis.rj.gov.br ou por contato telefônico (24) 2246-9234

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

Comunicação direta com o Setor de Educação Ambiental da Secretaria de Meio Ambiente.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com a Agenda do Setor de Educação Ambiental e de Transporte.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Site, telefone ou comparecimento na própria Secretaria de Meio Ambiente.

(Avenida Koeler, nº 87. Centro. Atendimento ao público de segunda a sexta, de 09h às 17h.)



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E DE RECURSOS
HUMANOS**

a) Departamento de Administração de Pessoal e de Recursos Humanos

I – Serviços oferecidos:

- Planejamento e realização de concursos;
- planejamento e realização de Processos Seletivos para contratação de Pessoal temporário e estagiários;
- Confeção de Certidões e declarações funcionais;
- Controle das férias de servidores;
- Confeção da folha de pagamento dos servidores ativos;
- Confeção da folha de pagamento dos estagiários;
- calculo do tempo de aposentadoria dos servidores;
- Atendimentos as duvidas dos concursados, servidores e estagiários;
- Cálculos de Direitos trabalhistas;
- Controle e atendimento de cargos comissionados;
- Concessão de vale transporte.

Todas as manifestações do público em relação aos serviços prestados por este Departamento deverão ser feitas através do Protocolo Geral do Município (Praça Visc. de Mauá, 89 - Centro, Petrópolis - RJ, 25685-380).

Após a manifestação dos requerentes, as solicitações passarão por análise deste Departamento para instrução de deferimento ou indeferimento dos processos, através dos diversos setores.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

I – Serviços oferecidos:

O principal serviço oferecido pela educação está na oferta de ensino público gratuito para a população petropolitana, acesso fundamental para a mudança social, bem como a transferência de conhecimento para seus munícipes por meio de políticas públicas além de ações de cunho educacional e programas suplementares, com colaboração das diversas esferas jurisdicionais.

A relação das escolas municipais pode ser encontrada no link abaixo:

<https://www.petropolis.rj.gov.br/pmp/index.php/cidadao/informacoes/educacao/127-escolas-municipais.html>



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE PETRÓPOLIS

I – Serviços oferecidos:

Ao INPAS, unidade gestora única do Regime Próprio de Previdência Social Municipal, cabe a concessão, pagamento e manutenção dos benefícios de aposentadoria e pensão de todos os poderes e órgãos do Município de Petrópolis.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para o pedido de aposentadoria os documentos necessários são: identidade e CPF (original e cópia), último contracheque (original e cópia), certidão de remuneração e contribuição, certidão de tempo de serviço e discriminativa, declarações de acumulação ou não de cargo (órgão de origem do servidor), sendo que especificamente para professor é necessário ainda, declaração de regência de classe e diploma de conclusão de curso normal e/ou 3 grau (original e cópia); para médico, é necessário o diploma de conclusão de curso. Sendo procurador, é necessário original e cópia da procuração e da identidade.

Quanto ao pedido de pensão, são necessários os documentos discriminados no Ato Normativo n.003/2018 (em anexo), conforme a necessidade de habilitação ser para o cônjuge, cônjuge separado judicialmente ou divorciado e credor de alimentos, filhos menores de 21 anos, inválidos, sob guarda ou tutela, ou companheiro.

Para o pedido junto ao INPAS de aposentadoria se faz necessário se enquadrar nos requisitos mínimos para aposentadoria por invalidez, compulsória, voluntária por idade e tempo de contribuição ou voluntária por idade, bem como aos dependentes, de pensão por morte, cabe a habilitação dos dependentes dos segurados efetivos, post mortem, nos termos do Ato Normativo antes citado.

III – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Os prazos para a concessão dos benefícios são relativos, tendo em vista os diversos trâmites para cada tipo de aposentadoria ou pensão, sendo certo que, a efetividade da concessão se dá com a publicação no Diário Oficial do Município.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

COORDENADORIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

a) Centro de Referência e Atendimento à Mulher – CRAM – Tia Alice

I – Serviços oferecidos:

O Centro de Referência trabalha com prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, uma vez que visa promover a ruptura da situação de violência com atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico).

II – Requisitos, documentos formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Não há formulários para acesso ao serviço, necessidade apenas de documentos de identificação para primeiro atendimento no local ou via telefone.

- Horário de funcionamento: de 09 às 17 horas, de segunda à sexta-feira.
- Endereço: Rua Santos Dumont, n 100, Centro – Petrópolis
- Telefones: (24) 2243-6212 / (24) 2243-6152
- Telefone de Plantão – funciona 24 horas: (24) 98839-7387
- Email: cram@petropolis.rj.gov.br

b) Programa Municipal de Pacificação restaurativa Petrópolis da Paz

I – Serviços oferecidos:

Os Serviços prestados para a sociedade petropolitana são voltados para a mediação de conflitos em sessões de mediação e também em atendimentos aos adolescentes no pilar da justiça Restaurativa.

Acesso presencial ou por telefone, endereço e número no próximo item.

- Endereço: Rua Ipiranga n 193 – Centro – Petrópolis/RJ
- Horário de funcionamento: de 10h às 18 horas, de segunda à sexta-feira.
- Telefone: (24) 2246-6006
- E-mail: programapetropolisdapaz@petropolis.rj.gov.br
- Site Petrópolis da Paz: <https://www.petropolis.rj.gov.br/petropolisdapaz/>



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

c) COBEA – Coordenadoria de Bem-Estar Animal

I – Serviços oferecidos:

Fiscalização de maus tratos aos animais domésticos, atendimento de denúncias, conscientização e orientação da população sobre os direitos dos animais.

- Endereço: Avenida Koeler n 260 – Centro – Petrópolis
- Horário de funcionamento: 09 às 17 horas, de segunda à sexta-feira.
- Telefone: (24) 2291-1505
- WhatsApp/Celular: (24) 98839-7243 – de segunda à sábado, de 09 às 17 horas.
- Email: ceaicobea@petropolis.rj.gov.br
- Observação: Está sendo providenciado a criação de uma página para a COBEA, no Site da Prefeitura de Petrópolis.

Atendimento no local ou via telefone.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

**COMPANHIA PETROPOLITANA DE TRÂNSITO E
TRANSPORTES (CPTRANS)**

I – Serviços oferecidos:

1. Recursos de infração de trânsito
2. Troca de real infrator em infrações de trânsito
3. Renúncia de defesa prévia de infrações de trânsito
4. Conversão de penalidade de trânsito em advertência
5. Respostas a solicitações e/ou reclamações via SAU ou protocolizadas em papel
6. Autorização para eventos em vias públicas (Nada a opor)
7. Emissão de credencial de estacionamento para idosos
8. Emissão de credencial de estacionamento para deficientes
9. Autorização para gratuidade de doador de sangue em estacionamento rotativo nas vias públicas e próprios municipais
10. Autorização para mudanças
11. Autorização para obras em vias públicas
12. Nada a opor sobre projetos e empreendimentos
13. Registro (cadastro) de permissionário ou Auxiliar – Táxi
14. Registro (cadastro) de Autorização ou Auxiliar – Transporte Escolar
15. Registro, baixa ou troca de veículo do serviço de Táxi ou de Transporte Escolar
16. Emissão de certidões para comprovação de cadastro em serviço de transporte ou de registro de veículos
17. Recursos de infração de transporte

1 - Recursos de infração de trânsito

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ser proprietário ou condutor do veículo que sofreu a autuação de trânsito;
- b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página da internet da CPTRANS;
- c) Informações necessárias: dados pessoais do proprietário ou do condutor, ou dados cadastrais da empresa (se o proprietário for pessoa jurídica);
- d) Documentos exigidos:

* Pessoa física

1 – Cópia da notificação por infração de Trânsito (frente e verso), ou “nada consta” e GRM

2 – Cópia da Carteira de Identidade do proprietário do veículo

3 – Cópia da Carteira Nacional de Habilitação do proprietário do veículo – CNH



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

4 – CRVL (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo)

5 – Cópia do Comprovante de Endereço do Proprietário

* Pessoa Jurídica

1 – Cópia da Notificação por Infração de Trânsito

2 – (frente e verso) ou “nada consta”

3 – Contrato social

4 – Cópia da CI ou CNH do representante legal

5 – Cópia CRVL (Certificado de Registro e Licenciamento do veículo)

III – Principais etapas para processamento do serviço:

- Protocolo de recurso;
- Encaminhamento à Coordenadoria de processamento de Infrações;
- Distribuição à junta de julgamento do recurso (JARI ou JADA);
- Julgamento do recurso;
- Cancelamento da autuação, se deferido;
- Divulgação do resultado em ata publicada no Diário Oficial do município;
- Arquivamento

IV – Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:

JADA (Defesa Prévia) – Não há;

JARI – 30 dias, sendo que se o recurso não for julgado neste prazo, será concedido o efeito suspensivo da infração, junto ao sistema do DETRAN/RJ. Após esse procedimento não há prazo.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

2 – Troca de real infrator em autos de infração de trânsito

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

- a) Ser proprietário do veículo que sofreu a autuação de trânsito;
- b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página da internet da CPTRANS;
- c) Informações necessárias: dados pessoais do proprietário ou dados cadastrais da empresa (se o proprietário for pessoa jurídica), e ainda os dados pessoais do infrator indicado (condutor);
- d) Documentos exigidos:
 - Cópia da notificação ou nada consta
 - Cópia da CNH do infrator e do proprietário
 - Cópia do CPF do infrator indicado, caso não conste na CNH
 - Cópia do comprovante de endereço do infrator indicado
 - Assinaturas do infrator indicado

III – Principais etapas para processamento do serviço:

- a) Protocolo da solicitação
- b) Encaminhamento à Coordenadoria de Processamento de Infrações
- c) Troca do real infrator junto ao sistema do DETRAN/RJ, se deferido
- d) Arquivamento

IV – Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:

Em até 24 horas.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

3 - Renúncia de defesa prévia

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ser proprietário do veículo que sofreu a autuação de trânsito;
- b) Preenchimento de carta de renúncia, com modelo disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

c) Informações necessárias: dados pessoais do proprietário ou dados cadastrais da empresa (se o proprietário for pessoa jurídica), e ainda os dados pessoais do infrator indicado (condutor);

d) Documentos exigidos;

- Cópia do certificado de registro e licenciamento de veículo – CRVL;
- Cópia da Carteira de identidade ou CNH;
- Cópia do CPF;
- Cópia do Comprovante de residência;
- Cópia do nada consta ou notificação de autuação.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Protocola da solicitação no sistema de protocolos da PMP;
- b) Encaminhamento à Coordenadoria de Processamento de Infrações;
- c) Registro da renúncia à defesa junto ao sistema do DETRAN/RJ, se deferido;
- d) Arquivamento.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação serviço:

Em até 72 horas, após executado no sistema, que é feito no mesmo dia ou dia seguinte ao protocolo de solicitação.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

4 – Conversão de penalidade de trânsito em advertência

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ser proprietário ou condutor do veículo que sofreu a autuação de trânsito;
- b) Indicação do real infrator;
- c) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS;
- d) Informações necessárias: dados pessoais do proprietário ou do condutor, ou dados cadastrais da empresa (se o proprietário for pessoa jurídica);



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

e) Documentos exigidos:

- Pessoa física

- Cópia da Notificação por Infração de Trânsito (frente e verso), ou “nada consta” e GRM
- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação do Proprietário do veículo – CNH
- CRVL (Certificado de Registro e licenciamento de Veículo)
- Cópia do Comprovante de Endereço do Proprietário

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Protocolo da solicitação no sistema de protocolos da PMP;
- b) Encaminhamento à Coordenadoria de Processamento de Infrações;
- c) Registro da renúncia à defesa junto ao sistema do DETRAN/RJ, se deferido;
- d) Arquivamento.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

30 (trinta) dias.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

5 – Respostas a solicitações ou reclamações sobre o trânsito ou transportes via SAL ou protocoladas em papel

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial ou fornecimento das informações relevantes para compor a solicitação ou reclamação ao SAL (Serviço de Atendimento ao Usuário por telefone);
- b) Informações necessárias: dados pessoais do reclamante;
- c) Documentos exigidos: Nenhum.



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Protocolo da solicitação ou reclamação no sistema de protocolos da PMP;
- b) Distribuição ao setor responsável;
- c) Vistoria do local, se indicada ou necessária;
- d) Elaboração de parecer ou resposta ao solicitante / reclamante;
- e) Encaminhamento de resposta via sistema de protocolos da PMP;
- f) Arquivamento.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Não há, pois depende do tipo e da complexidade da reclamação/solicitação.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

6 – Autorização para eventos em vias públicas (Nada a opor)

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Preenchimento de formulário específico, disponível apenas pela página de internet da CPTRANS;
- b) Informações necessárias: dados pessoais, se pessoa física, ou dados cadastrais de empresa, se pessoa jurídica, responsável pelo evento.
- c) Documentos exigidos (não obrigatório):
 - Apoio e autorização já obtidos: Corpo de Bombeiros – CBMERJ; Bombeiro Civil; Guarda Civil Municipal – GCM; Polícia Militar – PMERJ; Polícia Civil; Prefeitura Municipal de Petrópolis - PMP;
 - Anuência de órgãos como o IMCE, IPHAN, INEPAC, Secretaria de Fazenda, TURISPETRO, Vara da Infância e Juventude e Vigilância Sanitária
 - Lista de segurança Privada – Com dados e fotos

III – Etapas para o processamento do serviço:

- a) Recebimento da solicitação pela Divisão de Apoio de Trânsito;
- b) Análise de viabilidade legal de evento;



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

- c) Vistoria do local, se indicada ou necessária;
- d) Emissão do “Nada a opor” e envio ao solicitante, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

10 (dez) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

7 – Emissão de credencial de estacionamento para idosos

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ter 60 (sessenta) anos ou mais;
- b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS.
- c) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante.
- d) Documentos exigidos:
 - Documento de identificação (Original e Cópia)
 - CPF (Original e Cópia)
 - Comprovante de endereço do requerente (Original e Cópia)
 - CNH – Carteira Nacional de Habilitação do requerente (Original e Cópia). Se passageiro, além dos documentos acima citados, relacionados ao beneficiário, a CNH do condutor;
 - Documento do veículo (Original e Cópia).

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Protocolo da solicitação;
- b) Análise da documentação
- c) Emissão da credencial e entrega ao solicitante, caso deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Até 02 (dois) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

8 – Emissão de credencial de estacionamento para deficientes:

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Ser pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, permanente ou de longo prazo.

b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS.

c) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante.

d) Documentos exigidos:

- Documento de identificação (Original e Cópia)
- CPF (Original e Cópia)
- Laudo médico atestando o tipo e grau de deficiência, assinado por profissional credenciado em unidade de saúde pública`
- Comprovante de endereço do requerente (Original e Cópia)
- CNH – Carteira Nacional de Habilitação do requerente (Original e Cópia). Se passageiro, além dos documentos acima citados, relacionados ao beneficiário, a CNH do condutor;
- Documento do veículo (Original e Cópia).

III – Principais etapas de processamento do serviço:

a) Protocolo de solicitação;

b) Análise da documentação

c) Emissão da credencial e entrega ao solicitante, caso deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 02 (dois) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

9 – Autorização p/ gratuidade de doador de sangue em estacionamento rotativo nas vias públicas e próprios municipais

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Ter doado sangue em banco de sangue, hemocentro ou similar no município de Petrópolis, com no máximo 02 (dois) meses de antecedência da data da solicitação;

b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página da internet da CPTRANS.

c) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante.

d) Documentos exigidos:

- Documento de identificação de doador com foto e validade;
- Atestado ou declaração, confirmando a doação efetuada, com no máximo 02 (dois) meses de antecedência da data da solicitação.

III – principais etapas para o processamento do serviço:

a) Protocolo da solicitação;

b) Análise da documentação;

c) Envio de autorização para que a empresa subconcessionária do estacionamento rotativo emita cartão para a gratuidade, caso deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até 02 (dois) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

10 – Autorização para mudanças



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço:

- a) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS.
- b) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante e dados do veículo que realizará o transporte.
- c) Documentos exigidos: Nenhum.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Protocolo da solicitação
- b) Análise da solicitação
- c) Vistoria ao local, se necessário
- d) Emissão da autorização e envio ao solicitante, por e-mail ou por retirada em nosso atendimento presencial, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 02 (dois) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

11 – Autorização para obras em vias públicas

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS.
- b) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante, se pessoa física, ou dados cadastrais da empresa, se pessoa jurídica, dados do veículo que realizará o transporte.
- c) Documentos exigidos:
 - Projeto da obra, se houver.
 - Alvará da obra, se houver.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Protocolo de solicitação;
- b) Análise da solicitação;
- c) Vistoria ao local, se necessário
- d) Emissão da autorização e envio ao solicitante, por e-mail ou por retirada em nosso atendimento presencial, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 04 (quatro) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

12 – Nada a opor sobre projetos e/ou empreendimentos

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Encaminhamento exclusivo por meio de processo da legalização do projeto ou empreendimento junto à Prefeitura.
- b) Informações necessárias: depende do que vier junto com o processo da legalização. O que faltar será solicitado posteriormente durante a análise do pedido.
- c) Documentos exigidos: depende do que vier junto com o processo da legalização. O que faltar será solicitado posteriormente durante a análise do pedido.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Recebimento do processo;
- b) Análise da solicitação;
- c) Vistoria ao local, se necessário;
- d) Juntada de novos documentos, se necessário;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

e) Elaboração de parecer técnico quanto ao mesmo.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até 10 (dez) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

13 – Registro (cadastro) de Permissionário ou Auxiliar – Táxi

a) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS.

b) Pagamento de taxa do serviço;

c) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante e dados do veículo que realizará o transporte.

d) Documentos exigidos:

- Original e cópia da Carteira de identidade;
- Original e cópia do CPF;
- Original e duas cópias da CNH com especificação de atividade remunerada;
- Original e duas cópias de Certidão Negativa do Distribuidor Criminal – Fórum ou TJDFT;
- Original e duas cópias do Comprovante de inscrição na secretaria de Fazenda do Município – ISS;
- Cópia do certificado de registro e licenciamento do veículo – CRVL, do veículo do desistente, no caso de permissionário;
- Duas cópias do comprovante de residência;
- Uma foto colorida 5x7 e uma foto 3x4;

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

a) Recebimento da solicitação;

b) Análise da solicitação;

c) Emissão da credencial de registro, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço é realizado na hora.



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

14 – Registro (cadastro) de Autorizado ou Auxiliar – Transporte Escolar

II – Requisitos, documentos formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ter 21 (vinte e um) anos ou mais;
- b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial na sede da CPTRANS.
- c) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante e dados do veículo que realizará o transporte.
- d) Documentos exigidos:
 - Original e cópia da Carteira de identidade;
 - Original e cópia do CPF;
 - Original e duas cópias da CNH com especificação de atividade remunerada;
 - Original e duas cópias de Certidão Negativa do Distribuidor Criminal – Fórum ou TJDFT;
 - Original e duas cópias do Comprovante de inscrição na Secretaria de fazenda do Município – ISS;
 - Duas cópias do comprovante de residência;
 - Uma foto colorida 5x7 e uma foto 3x4;

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) recebimento da solicitação;
- b) Análise da solicitação;
- c) Emissão da credencial de registro, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
O serviço é realizado na hora.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

15 – Registro, baixa, troca de veículo ou vistoria anual do serviço de Táxi ou de Transporte Escolar

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ser proprietário do veículo;
- b) Pagamento de taxa do serviço;
- c) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante e dados do veículo que realizará o transporte.
- d) Documentos exigidos:
 - CRVL atualizado, conforme calendário de licenciamento anual do DETRAN;
 - Inspeção do GNV, se houver;
 - Aferição do taxímetro (para vistoria anual);
 - Original do cartão de permissão (alvará);
 - Original e cópia da CNH com especificação de atividade remunerada (permissionário e auxiliares);
 - Original e cópia de Certidão Negativa do Distribuidor Criminal – Fórum ou TJDFRJ (permissionário e auxiliares);
 - Comprovante de pagamento do ISS ou cartão de isenção do ISS (permissionário e auxiliares);
 - Original e cópia do comprovante de residência (permissionário e auxiliares);

III – principais etapas para o processamento do serviço:

- a) recebimento da solicitação;
- b) Vistoria do veículo;
- c) Emissão da credencial de registro, se deferido.
- d) Encaminhamento do veículo para adesivamento, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço é realizado na hora.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

16 – Emissão de certidões p/ comprovação de cadastro em serviço de transporte ou de registro de veículos

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ser permissionário, autorizado ou auxiliar dos serviços de transporte.
- b) Informações necessárias: dados pessoais do solicitante e/ou dados do veículo que realiza transporte.
- c) Documentos exigidos:
 - Original e cópia da Carteira de identidade;
 - Original e cópia do CPF;
 - Original e cópia da CNH com especificação de atividade remunerada.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

- a) Recebimento da solicitação;
- b) Análise da solicitação;
- c) Emissão da certidão, se deferido.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

10 (dez) dias úteis.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.

17 - Recursos de infração de transporte

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Ser proprietário ou condutor do veículo que sofreu a autuação de transportes;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

b) Preenchimento de formulário específico, disponível no atendimento presencial e na página de internet da CPTRANS.

c) Informações necessárias: dados pessoais do proprietário ou do condutor, ou dados cadastrais da empresa (se o proprietário for pessoa jurídica);

d) Documentos exigidos:

- Pessoa física (táxi ou transporte escolar)
- Cópia do auto de inflação
- Cópia da identificação do Permissionário e Auxiliar
- Alvará do veículo/vitória
- Pessoa jurídica (empresas de ônibus)
- Cópia do auto de infração

III – Principais etapas para processamento do serviço:

a) Protocolo do recurso junto à Divisão de Transporte Público;

b) Distribuição à junta de julgamento recurso (CDA ou CIP);

c) Julgamento do recurso;

d) Cancelamento da autuação, se deferido;

e) Divulgação do resultado em ata publicada no Diário Oficial do município;

f) Arquivamento.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

30 (trinta) dias, sendo que o recurso não for julgado neste prazo, será concedido o efeito suspensivo da infração, junto ao sistema da CPTRANS. Após esse procedimento não há prazo.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Manifestação por escrito, devidamente protocolada junto ao setor de atendimento da CPTRANS, ou manifestação online pelo sistema E-OUV do Governo Federal.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

**CPGE – COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
ESTRATÉGICA**

Serviços Oferecidos:

I - Certidão de usos e parâmetros de ocupação:

Deverá protocolar no protocolo Geral (Praça Visc. de Mauá, 89 - Centro, Petrópolis - RJ, 25685-380), de 10 às 16, e, no prazo de 30 dias instruir o processo com cópia do espelho de IPTU e planta de localização do imóvel extraída de base cartográfica do município de Petrópolis na escala de 1/10.000, com cópia em papel sulfite e papel vegetal.

A Planta de localização deve conter o número da prancha do mapa original, hachura indicando a localização do imóvel e assinatura do responsável técnico.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE FAZENDA

Informações relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos pela Secretaria de Fazenda, assim como os requisitos, documentos e demais informações necessárias para acessá-los.

I – Serviços DIGITAIS oferecidos:

Os serviços digitais estão disponíveis na página do Município de Petrópolis no endereço: www.petropolis.rj.gov.br. Os seguintes serviços estão disponíveis:

- 1- Requisição de Certidões de Débitos - é um serviço para emissão de certidão negativa, certidão positiva com efeito de negativa ou certidão positiva de tributos municipais.

<http://tributosweb.petropolis.rj.gov.br:8039/webrun/form.jsp?sys=TR2&action=openform&formID=464569309&align=0&mode=-1&goto=-1&filter=&scrolling=no>

- 2- IPTU online – Imposto Predial e Territorial Urbano - oferece os seguintes serviços:
Consulta de débitos de IPTU de exercícios anteriores,
Emissão de certidão negativa de IPTU,
Validação Certidão negativa
Emissão de Certidão de Pagamento
Emissão de Espelho Imobiliário

<https://petropolis-rj.prefeituramoderna.com.br/meuiptu/index.php?out=2>

- 3- IPTU 2021 – Imposto Predial e Territorial Urbano - oferece os seguintes serviços:
Consulta das parcelas de IPTU do exercício vigente,
Emissão das guias de recolhimento do IPTU,
Emissão de espelho de IPTU e
Emissão de relatório de débitos

<http://tributosweb.petropolis.rj.gov.br:8039/webrun/form.jsp?sys=TR2&action=openform&formID=8872&align=0&mode=-1&goto=-1&filter=&scrolling=no>

- 4- ISSQN – Imposto Sobre Serviços - oferece os seguintes serviços:
- 5- - Consulta de autenticidade de nota fiscal eletrônica
- Acesso ao sistema eletrônico da Nota Imperial – NFSe para:



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

- Prestadores/Tomadores de Serviço - Acesso para declaração de serviços para as pessoas físicas (profissionais liberais, autônomos) e jurídicas prestadoras de serviço no município de Petrópolis.
- Contribuintes MEI - Acesso do MEI - microempreendedor Individual para emissão de Nota fiscais de serviços
- Contadores - Acesso para acompanhamento de declarações e gestão de contribuintes vinculados a contadores no município de Petrópolis.
- Instituições Financeiras (Bancos) - Acesso para declaração de serviços das Instituições Financeiras estabelecidas no município de Petrópolis.
- Contribuinte – Eventual - Acesso para declaração de serviços para prestadores e tomadores de serviço não estabelecidos no município de Petrópolis.
- Cartórios - Acesso para declaração de serviços dos Cartórios estabelecidos no município de Petrópolis.
- Órgãos Públicos - Serviços Tomados - Acesso para declaração de serviços tomados por Órgão Públicos de Petrópolis.

<https://petropolis.sigiss.com.br/petropolis/index.php>

- 6- ITBI – Imposto Sobre a Transmissão de Bens Imóveis - Formulário de Solicitação - Criado pelo Decreto 362/06 tem por objetivo agilizar o lançamento do ITBI, sem a necessidade da ida do contribuinte ao órgão fazendário.

Oferece os seguintes serviços:

- Requisição de ITBI
- Acompanhamento de Requisição de ITBI

<https://www.petropolis.rj.gov.br/pmp/index.php/servicos-na-web/fazenda/itbi-imposto-sobre-a-transmissao-inter-vivos-de-bens-imoveis-e-de-direitos-a-eles-relativos.html>

- 7- Vigilância Sanitária – Oferece o serviço de emissão da taxa anual de Vigilância Sanitária

<http://tributosweb.petropolis.rj.gov.br:8039/webrun/form.jsp?sys=TR2&action=openform&formID=464569222&align=0&mode=-1&goto=-1&filter=&scrolling=no>

- 8- Imposto de Renda retido na fonte (IRRF) – oferece o serviço de Geração de guia para pagamento junto a Prefeitura de Petrópolis, referente ao imposto de renda retido na fonte (fornecedores, precatórios, etc...)

<http://tributosweb.petropolis.rj.gov.br:8039/webrun/form.jsp?sys=TR2&action=openform&formID=9790>

- 9- Alvará Online – Link de acesso ao site da Jucerja onde se inicia o processo de constituição de empresas finalizando com o licenciamento no Município e a expedição do Alvará de Localização.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

<http://www.jucerja.rj.gov.br/>

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Selecione o tipo de requisição: contribuinte, imóvel ou empresa;

Informe o número: do CPF, da inscrição imobiliária ou do CNPJ;

Informe um endereço de e-mail;

Informe o nome do requerente;

Informe o CPF do requerente;

Selecione o tipo de certidão requerida: negativa, positiva ou positiva com efeito de negativa;

Anexe o documento de identidade e CPF do requerente;

Anexe o CNPJ e procuração no caso de pessoa jurídica.

Clique em Finalizar e será gerado o número de requisição para acompanhamento.

Da mesma forma, vc será encaminhado o número da requisição pelo e-mail informado.

Prazo para resposta: 48 horas.

As pendências existentes para emissão de certidão estarão disponíveis para consulta por meio do número da requisição, como também serão enviados através do e-mail informado.

10- Certidão Débitos é um documento emitido pela Prefeitura que atesta a situação do Imóvel / Contribuinte quanto ao pagamento de seus tributos municipais.

Consultar Débitos

Informe a inscrição do imóvel e selecione o botão Consultar Débitos.

Informe o nome do requerente

Informe o número do CPF

Informe a finalidade



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Validação de Certidão de Débitos

Informe o número da Certidão de Débitos que se encontra no cabeçalho do documento.

Não esqueça de conferir o status de seu documento bem como sua data de validade.

ISS

ITBI

Nota Imperial

Vigilância sanitária

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

III – Principais etapas para processamento do serviço:

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

V – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

SECRETARIA DE SAÚDE

Informações relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos pela Secretaria de Saúde em seu Portal e sua sede.

I – Serviços DIGITAIS oferecidos:

Os serviços digitais estão disponíveis na página do Município de Petrópolis no endereço: www.petropolis.rj.gov.br e na página da Secretaria Municipal de Saúde www.smspetropolis.net

Os seguintes serviços estão disponíveis:

No Portal www.smspetropolis.net

11- Cadastro Para Vacinação COVID.

[Portal da Saúde Petrópolis \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde Petrópolis (smspetropolis.net.br))

12- Painel Interativo de Acompanhamento de dados Sobre a Pandemia de Covid no [COVID-19 - Secretaria Municipal de Saúde de Petrópolis - Prefeitura de Petropolis \(smspetropolis.net.br\)](http://COVID-19 - Secretaria Municipal de Saúde de Petrópolis - Prefeitura de Petropolis (smspetropolis.net.br))

13- Informações Sobre todas as Unidades Básicas de Saúde (UBS, ESF, etc)
[Portal da Saúde \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde (smspetropolis.net.br))

14- Documentações, Protocolos e Relatórios Públicos de Prestação de Contas
[Portal da Saúde Petrópolis \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde Petrópolis (smspetropolis.net.br))

15- Contatos de Todos os Setores Administrativos da Secretaria de Saúde
[Portal da Saúde \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde (smspetropolis.net.br))

16- Informações de como proceder para realização de consultas e exames
[Portal da Saúde Petrópolis \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde Petrópolis (smspetropolis.net.br))

17- Contato de Toda a Rede de Urgência e Emergência do Município
[Portal da Saúde \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde (smspetropolis.net.br))

18- Todos os Serviços Prestados Pela Secretaria, suas localizações e contatos
[Portal da Saúde Petrópolis \(smspetropolis.net.br\)](http://Portal da Saúde Petrópolis (smspetropolis.net.br))

19- Assistente Virtual do Portal – O Assistente fica do lado direito na parte inferior da pagina.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

[Portal da Saúde Petrópolis \(smspetropolis.net.br\)](http://smspetropolis.net.br)

20- Ouvidoria

.....

Na Sede da Secretaria de Saúde – Prédio Administrativo

Funcionamento de 08:00h às 17:00h

- 01 – Protocolo para Solicitações diversas
- 02 – Ouvidoria para Reclamações e Sugestões
- 03 - Orientações
- 04 - Atendimento ao Servidores (RH)
- 05 – Autorizações de Exames Especiais



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria de Defesa Civil e Ações Voluntárias

I – Serviços oferecidos:

Dentre os serviços oferecidos pela Diretoria Técnica, o principal é o atendimento de ocorrências em regime de 24 horas, dentre elas as emergenciais, contemplando deslizamentos de terra, corrida de massa, inundações, alagamentos, incêndios colapsos estruturais e vendavais, assim como vistorias preventivas de risco geológico, hidrológico, análise de condições estruturais, de instalações prediais e urbanas, além de vistorias em atendimento ofícios gerados por órgãos jurídicos e demais instituições privadas e particulares.

A Secretaria conta também com os serviços de Alertas de chuvas, ventos, temporais, atividades atmosféricas como raios, e etc., via SMS, sendo o cadastro feito com o envio do CEP para o número 40199;

Sistema de Sirenes de Alertas Emergenciais, com acionamento das sirenes preventivas pelo sistema, automaticamente, ou por emissão de ordem para acionamento manual;

Emissão de Boletins Meteorológicos de alertas climáticos, aproximação de chuvas, temporais, ventos e etc, bem como alertas de riscos de incêndio, todos os dias com divulgação no Site Oficial, Redes Sociais e SMS;

Formação de Núcleos Comunitários de Defesa Civil (NUDEC`s), com capacitação e palestras técnicas nas comunidades para situações de emergências, conduta ao acionar as Sirenes, pontos de apoio e evacuação de locais críticos e de risco.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

São necessárias informações tais como endereço físico, nome ou referência do solicitante, telefones para contato e, em casos mais específicos, documentação anterior referentes a informações técnicas e/ou ações e processos judiciais, além de dados complementares que forem necessários para cada situação.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Após a conclusão do cadastro no sistema de Gestão de Defesa Civil, o processo consiste em análise preliminar de documentação, caso existia, realização de vistoria técnica presencial, coleta de dados e registros fotográficos, elaboração de relatórios com preenchimento de dados e parâmetros, comunicação e complemento de informações com assessoria jurídica ou demais órgão, revisões pertinentes aos relatórios pela diretoria do departamento, conclusão e assinatura digital dos relatórios, emissão física de documentação e de encaminhamentos gerados no processo.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Atendimentos emergenciais são realizados no mesmo dia da ocorrência, com um prazo de 7 dias úteis para conclusão e assinatura de relatório, demais atendimentos preventivos são realizados em até 10 dias úteis, em períodos de normalidade, Solicitações de demais órgãos e demandas jurídicas são atendidas em prazo determinado pelo órgão solicitante.

Após a conclusão do processo, o Relatório de Ocorrência fica disponível para retirada pelo cidadão, na sede da Secretaria de Defesa Civil, nos dias comerciais em horário de expediente.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Os solicitantes podem ainda se manifestar presencialmente, para avaliação de serviço ou questionamentos sobre dúvidas. O mesmo também pode ser feito através de contato telefônico pelo número 199, que funciona 24 horas. Outrossim, neste ano de 2021, foi implementado pela Defesa Civil o programa Aproxime, em que os comunicantes da Secretaria entram em contato com os solicitantes para coletar informações e avaliar os serviços prestados.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Instituto Municipal de Cultura

I – Serviços oferecido:

Visitação ao Centro Cultural Estação Pedro do Rio – Professora Celina de Oliveira Barbosa

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Não se aplica.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Atividades que são realizadas no “Projeto Estação”:

- Alcoólicos Anônimos
- Artesanato
- Modelagem corte e costura
- Tricô
- Crochê
- Informática (CDI)
- Teatro
- Violão
- Jiu-jitsu infantil
- Jiu-jitsu adulto
- Capoeira infantil
- Capoeira adulto
- Fotografia com celular
- Chá cultural
- Reforço Escolar do segundo ao quinto ano
- Biblioteca
- Exposições
- Palestras
- Acolhimento Serviço Comunitário
- Acolhimento Serviço Socioeducativo
- Trabalhos Escolares Acolhimento à Equipe de Endemias (Dengue)

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Aguardando autorização dos protocolos sanitários para a reativação das atividades.

V – Local e forma de acesso à informação ou a própria manifestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Todas as atividades acontecem no Centro Cultural.

I – Serviço oferecido:

Visitação ao Museu Casa de Santos Dumont

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:

Compra de bilhete. Para descontos ou gratuidade se faz necessária apresentação de documento original com foto.

III – Previsão de implementação e prazo máximo para a prestação do serviço:

Em execução.

IV – O museu está localizado à Rua do Encanto, 55 – Centro. Todas as informações necessárias podem ser acessadas pelos telefones (24) 22475222 ou (24) 22331212 e no site do IMC (<https://www.petropolis.rj.gov.br/fct/>)

I – Serviço oferecido:

Visitação ao Museu Casa do Colono

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:

Não é necessário a compra de bilhete. Para grupos maiores temos agendamento.

III – Principais etapas para o processamento do serviço:

Chegada ao local e controle de acesso limitado devido ao tamanho da casa.

IV – Previsão de implementação e prazo máximo para a prestação do serviço:

Em execução.

V – Local e forma de acesso à informação ou a própria prestação do serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

O museu está localizado à Rua São Cristóvão Colombo, 1034 – Castelânea. Todas as informações necessárias podem ser acessadas pelos telefones (24) 2247 3715 ou (24) 2233 1212 e no site do IMC (<https://www.petropolis.rj.gov.br/fct/>)

I – Serviço oferecido:

Visitação ao Centro Cultural Estação Nogueira

II - Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço:

Não é necessário a compra de bilhetes. As atividades desenvolvidas são agendadas previamente.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Não se aplica.

IV – Local e forma de acesso à informação ou a própria prestação do serviço:

O museu está localizado à Av. Leopoldina, 317 – Nogueira. Todas as informações necessárias podem ser acessadas pelos telefones (24) 22373860 ou (24) 22331212 e no site do IMC (<https://www.petropolis.rj.gov.br/fct/>)

I – Serviço oferecido:

Oficinas de música, teatro e dança.

II – Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço:

Inscrição prévia no local.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Contratação do instrutor sob a responsabilidade do IMC. Divulgação e inscrição na comunidade sob a responsabilidade da Coordenadoria da juventude.

IV - Previsão e implementação do prazo máximo para prestação do serviço:

Período de execução do projeto é de outubro à dezembro de 2021.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

V – Local e forma de acessos à informação ou a própria prestação do serviço:

O Centro de Referência da Juventude de Petrópolis está localizado à Rua Santo Antônio, s/n. – Alto da Serra. Todas as informações necessárias podem ser acessadas pelos telefones (24) 22916130 ou (24) 22331212 e no site do IMC (<https://www.petropolis.rj.gov.br/fct/>)

I – serviço oferecido:

Nona Semana da Consciência Negra

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:

Realização do evento em apoio ao COMPIR.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Reuniões com a comissão organizadora, alinhamento do evento com outras secretarias.

IV – Previsão e implementação do prazo máximo para prestação do serviço:

17 a 21 de novembro de 2021

V – Local e forma de acesso à informação ou apropriada prestação do serviço:

O evento está previsto para acontecer nas dependências do Centro de Cultura Raul de Leoni e na Praça da Liberdade. A programação está sendo finalizada a sua organização.

I – Serviço oferecido:

Atendimento à população sobre o edital Maria Luísa – Concurso 001-2021

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:

Apresentar envelope lacrado com a devida documentação exigida no edital com seu projeto.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Atendimento do proponente recebendo o seu envelope lacrado com o projeto e fazer a devida inscrição entregando comprovante ao proponente.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

IV – Previsão de implementação e prazo máximo para a prestação do serviço:

Em execução. Prazo de entrega dos projetos prorrogado até o dia 05 de novembro de 2021.

V – Local e forma de acesso a informação ou a própria prestação do serviço:

As informações necessárias constam no edital e as dúvidas podem ser tiradas pelos seguintes canais de atendimento: no balcão do IMC, por telefone (22331212) ou por e-mail (imcpetropolis@gmail.com).

I – Serviço oferecido:

Plano Municipal de Cultura

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:

Temos como base o plano anterior, realizado em 2010.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Reuniões com representantes dos segmentos do Conselho de Cultura e conferências online a presenciais com os artistas e população local.

IV – Previsão de implementação e prazo máximo para prestação do serviço:

Implementação e manutenção em execução. Contrato válido até agosto de 2022.

V – Local e forma de acesso à informação ou a própria prestação do serviço:

Reuniões sendo divulgadas nas mídias locais.

I – Serviço oferecido:

Site Cultura Petrópolis

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Preenchimento da ficha cadastral.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Informações de relevância e indicadores culturais petropolitanos.

IV – Previsão de implementação e prazo máximo para a prestação do serviço:

Implementação e manutenção em execução. Contrato válido até agosto de 2022.

V – Local e forma de acesso à informação ou a própria prestação do serviço:

www.culturapetropolis.art.br

Centro de Cultura Raul de Leoni

I – Serviços oferecidos:

O Centro de Cultura Raul de Leoni oferece, de forma contínua para a comunidade petropolitana e para turistas, uma série de atividades. São elas: oficinas artísticas de artes visuais, artes plásticas, canto coral, instrumentos musicais, dança, entre outros, minicursos, palestras, visitação à exposição e galerias, rodas de conversa, palestras, espetáculos cênicos diversos com peças de teatro, dança, música, sessões de cinema e demais trocas em volta dos fazeres culturais. Contempla a promove o máximo possível de acesso, sem distinção, pessoas de todas as idades e identidades, como moradores da cidade e turistas, alunos de escolas públicas e privadas, pessoas com deficiência, adultos, inclusive idosos. Além de oferecer tais pensadores, fazedores culturais e produções envolvidas nas grades de eventos. Também realiza projetos on-line, como palestras, *lives*, rodas de conversa, e externos, como o CDC por aí, que contempla projeções em monumentos e paredes da cidade.

II – Requisitos, documentos e informações necessárias:

Para acessar os serviços, cada um possui suas especificidades, seja através de ficha de inscrição e entrega de documentos pertinentes ao desejado (em caso de menores, ficha assinada pelos responsáveis, cópias de certidão de nascimento etc), editais de uso de espaço, formulários e contratos.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Organização de grade anual de atividades, construída de acordo com as demandas observadas na cidade, previsão de vagas e períodos de vigência das atividades, divulgação e organização de inscrições, realização das atividades.

IV – Previsão de implementação e prazo máximo para prestação:

O Centro de Cultura Raul de Leoni vive um momento atípico encontrando-se em manutenção, cumprindo demandas necessárias para seu uso digno de forma que possa prestar serviços para à comunidade e aos turistas, observando condições de cuidados básicos nos quesitos de conforto, higiene, protocolos de combate ao COVID-19 e de acessibilidade e inclusão. Portanto, encontramos-nos no aguardo desta etapa para verificar o prazo de implementação e retomada.

Como informado anteriormente, não há prazo máximo de execução, visto ser um equipamento que atende seu potencial de forma constante e ininterrupta, com atividades consecutivas e que ocupam todo o calendário anual.

No momento, em vigência, ocorre toda quarta-feira, o projeto IMC nas Redes - Conversas Culturais, no canal de Youtube e página de Facebook da Prefeitura, além do CDC por aí, em datas esporádicas.

V – Local e forma de acesso à informação ou à própria prestação de serviço:

Todos os serviços são amplamente divulgados nas plataformas da Prefeitura de Petrópolis, na imprensa petropolitana e, quando em funcionamento, na própria sede do Centro de Cultura, localizado na Praça Visconde de Mauá, 305 – Petrópolis/RJ.



Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

**COMDEP – Companhia Municipal de Desenvolvimento de
Petrópolis**

Diretoria Operacional

I – Serviços oferecidos:

- Capina manual.
- Capina mecânica.
- Capina, roçada, poda de árvore, limpeza de jardins, retirada de lixo verde e entulho em Secretarias e prédios públicos mediante a ofício.
- Coleta de entulho e resíduos em locais públicos.
- Corte de grama (praças, canteiros e escolas).
- Lavagem de ruas, praças, terminais rodoviários, fachada de prédios públicos, UPA, escola, delegacia com caminhão pipa.
- Limpeza de encostas e taludes.
- Limpeza de pontes, balaústres, luminárias.
- Limpeza e faxina em prédios públicos.
- Limpeza manual de rios, córregos, canaletas.
- Manutenção de jardins, praças, jardineiras.
- Montagem de barracas
- Montagem de palcos.
- Plantio de grama.
- Plantio de mudas de árvore.
- Plantio de mudas de plantas.
- Poda e corte de árvores em locais públicos mediante a laudo da Secretaria de Meio Ambiente.
- Retirada de animais silvestres e domésticos mortos em via pública: Capivara, cachorro e cavalo.
- Retirada de barreiras em via pública mediante a relatório de ocorrência da Defesa Civil
- Revitalização de jardins em parque infantil.
- Revitalização de jardins.
- Roçada mecânica.
- Varrição dia Primeiro e Segundo distrito.
- Varrição feira livre.
- Varrição noite – Centro Histórico

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço:



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

Originando através de ofícios e protocolando na sede da Prefeitura, designados para cada Secretaria de sua responsabilidade.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Ofícios encaminhados da Prefeitura ao protocolo da Companhia, Presidência, Diretoria Responsável originando ordens de serviço.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Não há prazo máximo dos mesmos, tendo em vista sua necessidade e a determinação do contratante.

V – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Ao contratante.

COMDEP – Diretoria de Obras

I – Serviços oferecidos:

- Serviços de alvenaria em geral.
- Reforma e instalação de balaústres.
- Reforma de calçadas.
- Serviços de carpintaria.
- Instalação e reforma de Academia de Terceira Idade.
- Instalações de bancos de praças e vias públicas.
- Reforma e instalação de corrimão.
- Instalação e reparo de lixeiras de poste.
- Colocação de mesas de espaço de convivência.
- Reforma e instalação de parquinhos.
- Instalação de placas proibitivas (entulho).
- Instalação e reforma de portões.
- Instalação de telas para proteção de coletoras de lixo.
- Reforma de telhados.
- Construção de bases [para instalação de coletoras de lixo.
- Construção de espaço de convivência.
- Construção de guarda-copo.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

- Construção de guarda-copo de eucalipto.
- Serviços de elétrica em geral.
- Instalação de coletora suspensa.
- Limpeza e pintura de balaustres.
- Serviços de pintura em geral.
- Serviços de serralheria em geral.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço:

De acordo com a determinação do contratante (PMP).

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Cada serviço tem sua peculiaridade.

IV – Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

Não há prazo máximo dos mesmos, tendo em vista a sua necessidade e a determinação do contratante.

V - Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação do serviço:

Ao contratante.

COMDEP - Diretoria Técnica Industrial

I – Serviços oferecidos:

- 1 - Apoio técnico ao comitê de revisão do plano municipal de saneamento básico;
- 2 - Atendimento aos usuários, referente a reclamações sobre coletas de resíduos domiciliares, hospitalares e comercial. As reclamações podem ser feitas pelo telefone (24) 2292-9500 ou no atendimento do protocolo da sede da COMDEP situada na Rua General Rondon, n 400B;
- 3 - Atendimento aos usuários da ouvidoria. Telefone (24) 2243-7822, ramais 20 e 21.
- 4 - Coleta de entulho e lixo verde. O Serviço de Disque Entulho será executado de forma gratuita por solicitação do usuário, através de ligação telefônica para Ouvidoria da COMDEP, fone 2243-7822, onde será gerada uma ordem de serviço pelo setor da diretoria técnica industrial – gerência de coleta, que informará ao contribuinte a data e hora da coleta, volume máximo a ser coletado (20 sacos de entulhos com metade deles cheios), cabendo ao mesmo colocá-los a disposição do serviço devidamente acondicionado, próximo ao



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

horário determinado. O motorista deverá recolher a assinatura do solicitante na ordem de serviço confirmando a prestação do mesmo, o usuário posteriormente receberá uma ligação por parte da COMDEP a fim de opinar sobre a qualidade do serviço prestado e do grau de satisfação.

Salientamos que o serviço será prestado somente nos bairros conforme a roteirizado abaixo:

Segunda-feira – Valparaíso, Centro Caxambu e Morin

Terça-feira – Retiro, Carangola, Roseiral e Jardim Salvador.

Quarta-feira – Bigem, Mosela, Q. Brasileiro, Barão do Rio Branco e Atílio Marotti

Quinta-feira – Quitandinha, Independência, Castelânea e Alto da Serra

Sexta-feira – Itamarati, Provisória e Floresta, Samambaia, Cascatinha e Estrada da Saudade.

5 - Coleta seletiva com a colaboração de cooperativas cadastradas; a coleta seletiva é realizada pela COMDEP nos seguintes bairros:

Segunda-feira – Bingen e Brejal;

Terça-feira – Mosela e adjacências;

Quarta-feira – Valparaíso, Carangola, Roseiral, Jardim Salvador, Loteamento Samambaia, Corrêas, Bonfim e Nogueira;

Quinta-feira – Morin, Araras, Vale das Videiras e Itaipava;

Sexta-feira – Alto da Serra, Sargento Boening, Vila Felipe e Praça Catulo;

Sábado – Castrioto, João Xavier, Marechal Hermes e Retiro.

De segunda à sexta-feira de 18:00 até 22:00 – Centro Histórico.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Em relação as cooperativas, a solicitação para a doação de material deverá ser solicitada no protocolo geral da COMDEP com as seguintes documentações:

- Cópias do documento de identidade e CPF do requerente;
- Cópia espelho do IPTU;
- Carta de solicitação da COMDEP.

6 - A solicitação para emissão da declaração de bota fora deverá ser solicitada no protocolo geral da COMDEP com as seguintes documentações:

- Carta de solicitação, informando o tipo e o volume de resíduos a ser depositado no aterro municipal de Pedro do Rio;
- Cópia de identidade e CPF do requerente;
- Projeto do local com o volume de resíduo a ser removido com a atividade de corte em metros cúbicos, aprovado pela Secretaria de Obras; do município;
- Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do projeto;
- Documentação da área a ser explorada;



Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

- Ficha de cadastro do INEA.

O prazo da tramitação é de 15 dias, no mínimo.

7 - A solicitação para emissão da declaração da coleta de resíduos sólidos e/ou hospitalar deverá ser solicitada no protocolo geral da COMDEP com as seguintes documentações:

- Cópia da documentação de identidade e CPF do requerente;
- Cópia do Alvará de localização;
- Cópia de IPTU;
- Cópia de contrato;
- Carta de solicitação da COMDEP.

O prazo da tramitação é de 15 dias, no mínimo.

8 – Fiscalização da subconcessão dos serviços de água e esgoto;

9 – Fiscalização dos serviços de coleta de resíduos domiciliares e hospitalares;

10 – Programa educacional de consciência ambiental;

11 – Emissão de parecer técnico de aprovação de projeto de saneamento. A solicitação para emissão do parecer técnico de aprovação de projeto de saneamento deverá ser solicitada no protocolo geral da COMDEP com as seguintes documentações:

Para emissão do Parecer Técnico de Aprovação Parcial, o requerente deverá apresentar:

- Guia de pagamento dos serviços de análise;
- Cartas dirigidas ao presidente da COMDEP, solicitando a aprovação parcial dos projetos de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto (modelo COMDEP);
- Protocolo de atendimento comercial/protocolo geral;
- Projeto arquitetônicos do empreendimento (planta baixa);
- Projeto de abastecimento de água, contendo o volume dos reservatórios e cisternas com detalhes coloridos. (3 vias coloridas);
- Projeto de coleta e tratamento de esgoto, contendo detalhamento do sistema fossa/filtro e indicando respectivos volumes (3 vias coloridas);
- Anotação de Responsabilidade Técnica do engenheiro responsável pelo projeto;
- Memória de Cálculo referente aos projetos;
- Memorial Descritivo;
- Declaração de possibilidade de abastecimento de água (DPA) e declaração de possibilidade de abastecimento de coleta de esgoto (DPE) emitidas pela subconcessionária Águas do Imperador;
- Escritura Imóvel.

Para a emissão do Parecer Técnico de Aprovação Final, o requerente deverá apresentar:

- Guia de pagamento dos serviços de análise;



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

- Cartas dirigidas ao presidente da COMDEP, solicitando a aprovação parcial dos projetos de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto (modelo COMDEP);
- Protocolo de atendimento comercial/protocolo geral;
- Uma via da conta de água da subconcessionária Águas do Imperador;
- Se o empreendimento for abastecido através de fonte própria, deverá ser apresentada outorga ou protocolo do seu pedido e laudo de potabilidade e de vazão;
- “As built” dos projetos de água e esgoto, caso tenha havido alguma modificação;
- Apresentações de fotos da execução passo a passo do projeto de saneamento.

O prazo de tramitação é de no mínimo 15 dias.

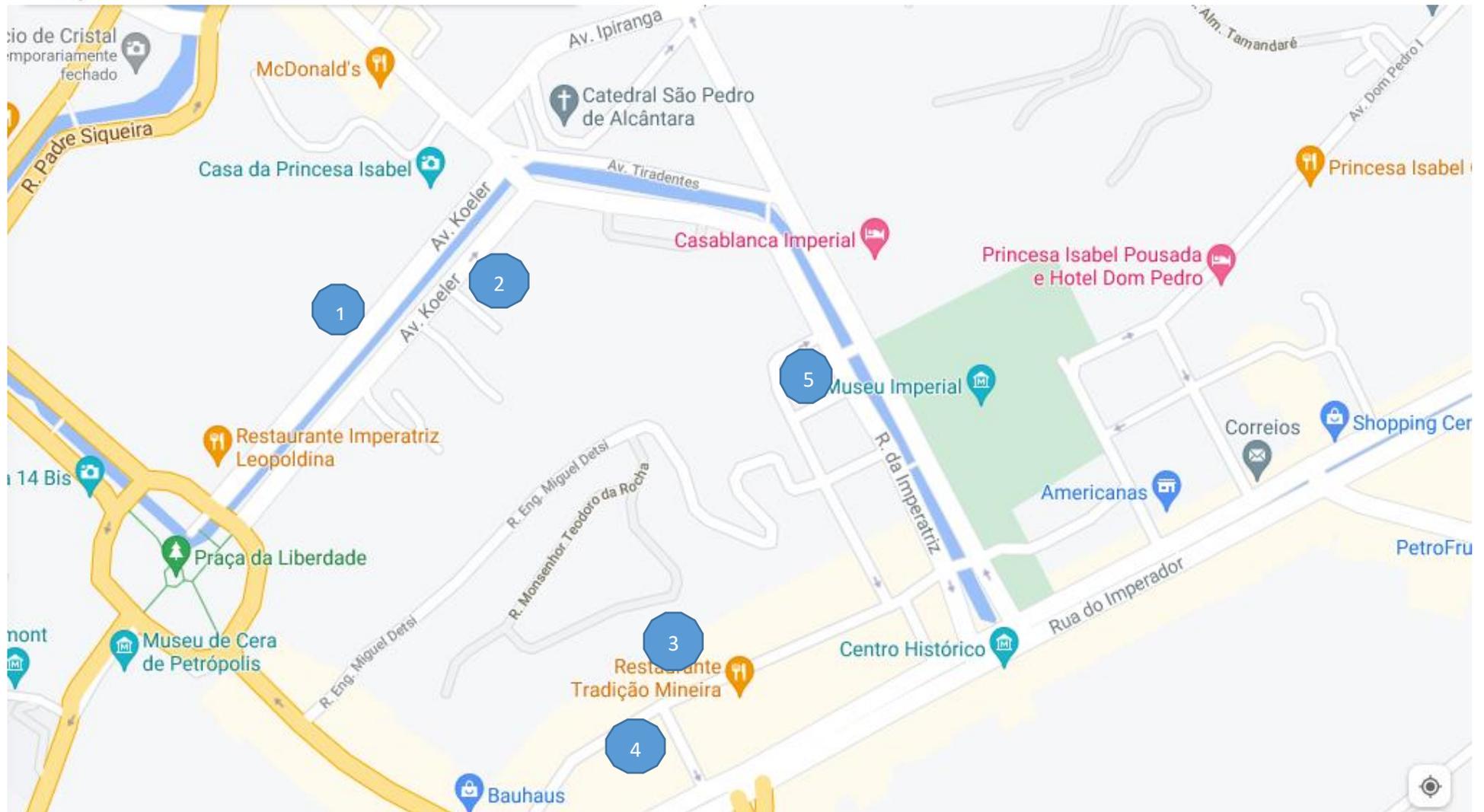


Prefeitura Municipal de Petrópolis
Carta de Serviços ao Cidadão

MAPAS DE LOCALIZAÇÃO



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão





Prefeitura Municipal de Petrópolis

Carta de Serviços ao Cidadão

1 – Prefeitura Municipal de Petrópolis – Avenida Koeler, 260 – Centro – Petrópolis/RJ

Secretarias: Gabinete do Prefeito; Coordenadoria de Articulação Institucional; Secretaria de Fazenda; Turispetro

2 – Secretaria de Meio Ambiente: Avenida Koeler, 87 – Centro – Petrópolis/RJ

3 – Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica – Rua 16 de Março, 183 – Centro – Petrópolis/RJ

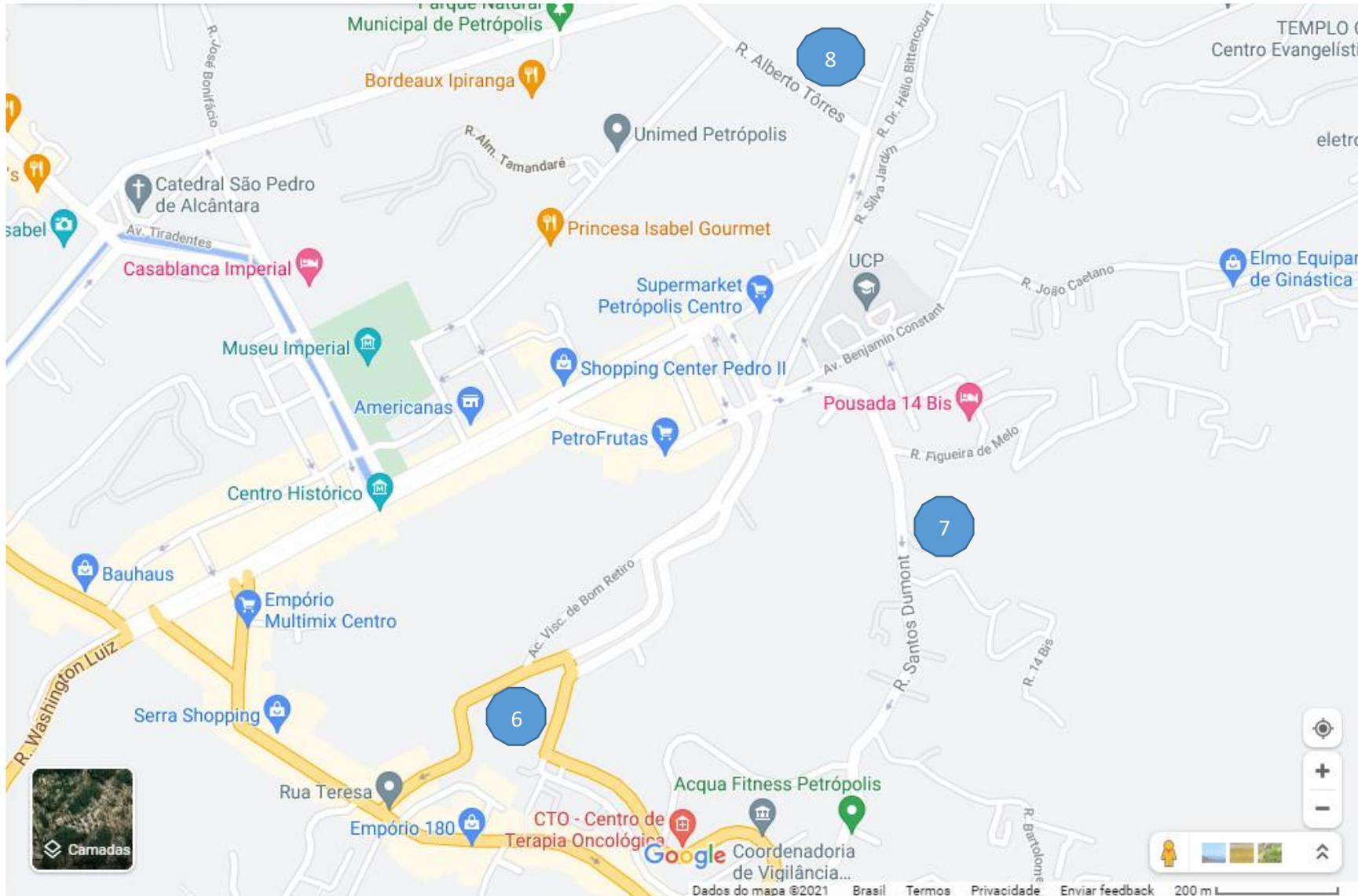
4 – Instituto de Previdência e Assistência Social do Servidor Público do Município de Petrópolis - INPAS – Rua Dr. Alencar Lima, 35 – Centro – Petrópolis/RJ

5 – Praça Visconde de Mauá – Centro – Petrópolis/RJ

Secretarias: Instituto Municipal de Cultura; Secretaria de Esporte, Promoção da Saúde, Juventude, Idoso e Lazer; Secretaria de Educação; PROCON; Protocolo Geral.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão



Prefeitura Municipal de Petrópolis – Av. Koeler, 260 – Centro – Petrópolis/RJ
www.petropolis.rj.gov.br



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

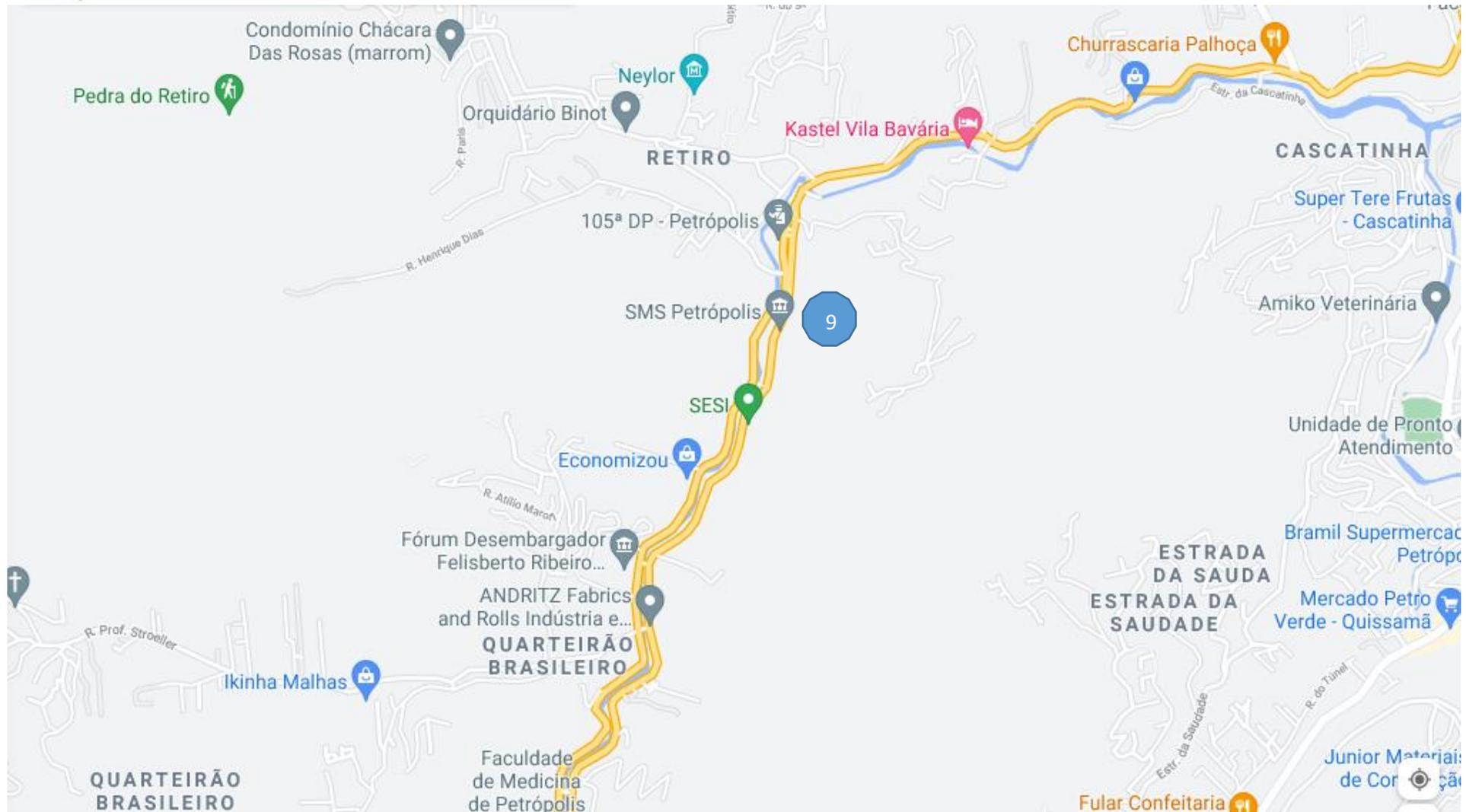
6 – Secretaria de Defesa Civil - R. Buarque de Macedo, 128 – Morin – Petrópolis/RJ

7 – Sede da Guarda Civil de Petrópolis – Rua Santos Dumont s/n – Centro – Petrópolis/RJ

8 – CPTRANS - R. Alberto Tôrres, 115 – Centro - Petrópolis/RJ



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão





Prefeitura Municipal de Petrópolis

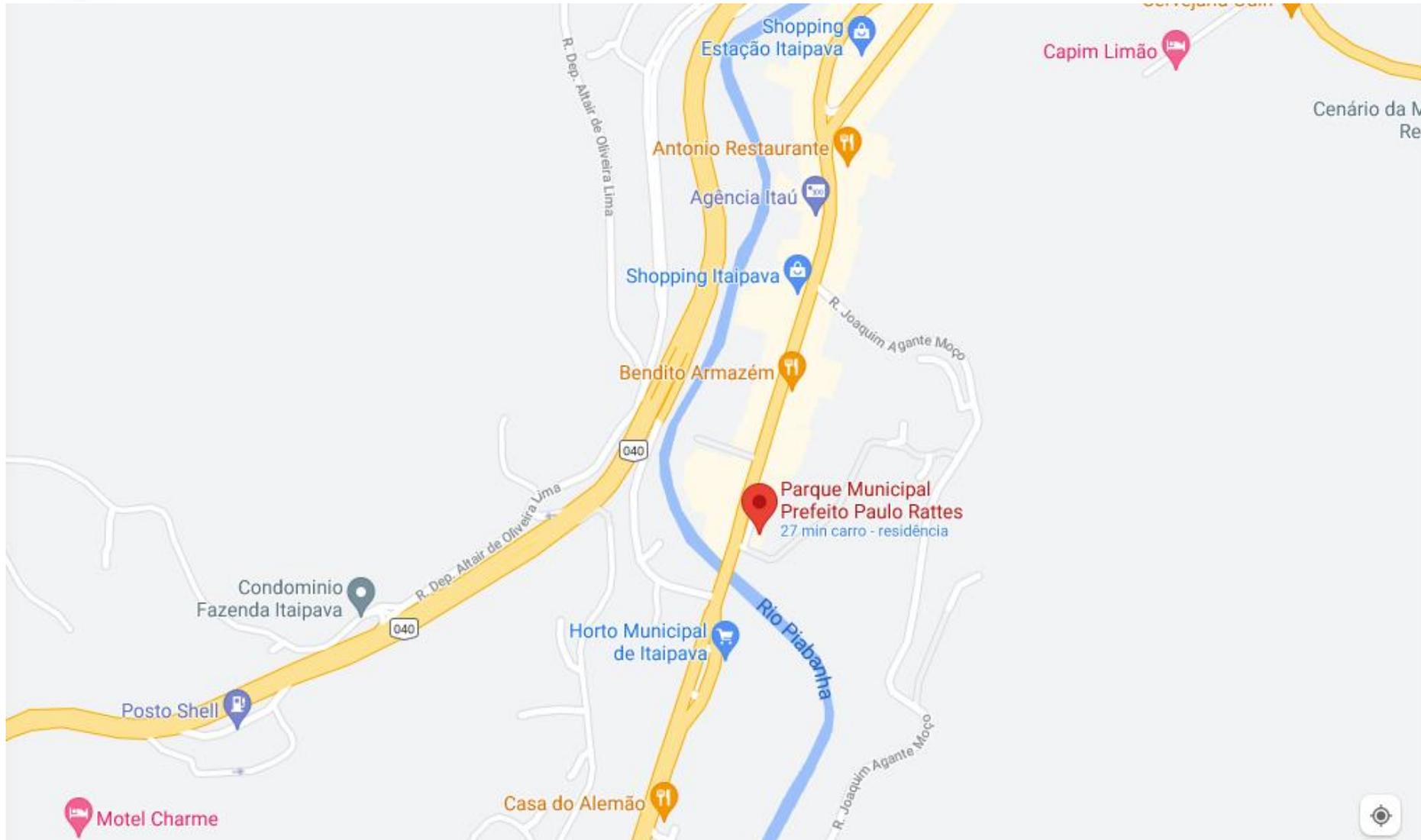
Carta de Serviços ao Cidadão

9 - Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Petrópolis - Av. Barão do Rio Branco, 2.846 - Centro, Petrópolis.

Secretarias: Secretaria de Saúde; Secretaria de Administração e Recursos Humanos; Secretaria de Assistência Social; Secretaria de Desenvolvimento Econômico; Departamento de Iluminação Pública; Secretaria de Obras, Habitação E regularização Fundiária.



Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão





Prefeitura Municipal de Petrópolis Carta de Serviços ao Cidadão

10 – Parque Municipal Prefeito Paulo Rattes – Estrada União e Indústria 10.000 – Itaipava – Petrópolis/RJ

Secretaria de Segurança, Serviços e Ordem Pública.