



PREFEITURA DO
RECIFE

CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO

OMNIBUS

1637 - 1710 - 1823

1827



PREFEITURA DO
RECIFE

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
AUTARQUIA DE SERVIÇOS URBANOS – CSURB	4
AUTARQUIA DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA URBANA – EMLURB	4
AUTARQUIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTE URBANO - CTTU	7
AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES-AMPASS(RECIPREV/SAÚDE RECIFE)	7
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	8
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	8
SECRETARIA DA MULHER	9
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	9
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, JUVENTUDE, POLÍTICAS SOBRE DROGAS E DIREITOS HUMANOS	9
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	10
SECRETARIA DE FINANÇAS	11
SECRETARIA DE GOVERNO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL	14
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	14
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA	15
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE	15
SECRETARIA DE MOBILIDADE E CONTROLE URBANO	16
SECRETARIA DE SANEAMENTO	17
SECRETARIA DE SAÚDE	17
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	18
SECRETARIA DE TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	18
SECRETARIA DE TURISMO, ESPORTES E LAZER	19





PREFEITURA DO
RECIFE

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Prefeitura do Recife, ressaltando informações como forma de acesso e obtenção dos serviços, prazos e requisitos. Além disso, estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades.

Em cumprimento ao determinado no art, 7º da Lei nº 13.460/2017 (norma que estabelece a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública), todos os órgãos da administração pública têm a obrigatoriedade de disponibilizar e atualizar periodicamente uma Carta de Serviço ao Usuário, contendo informações claras a respeito dos serviços prestados.

Portanto, a implementação da Carta de Serviços faz com que a Prefeitura do Recife ajuste suas atuações às expectativas dos cidadãos, que terão como principal benefício a possibilidade de conhecer os requisitos e documentos necessários à obtenção do serviço desejado. Por outro lado, a Prefeitura legitima a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão ainda mais transparente.





PREFEITURA DO
RECIFE

AUTARQUIA DE SERVIÇOS URBANOS – CSURB

Atendimento a permissionários de boxes dos mercados públicos

Permissão de uso de boxes em mercados públicos

Realização de eventos culturais nos espaços dos mercados públicos

AUTARQUIA DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA URBANA – EMLURB

Acender circuito

Apagar circuito

Apagar lâmpada

Avaliação para instalação de cestas de lixo

Capinação de praças e áreas verdes

Capinação em via não pavimentada

Capinação em via pavimentada

Conserto de calçadas e muros

Corte de raízes de árvores

Destoca de árvore

Doação de coleta seletiva

Erradicação de árvores

Implantação de coleta seletiva

Implantação de luminárias

Implantação em ponto de entrega voluntária

Implantação de poste

Implantação de vão de rede

Implantação de varrição

Implantar luminária de LED

Inspeção e levantamento I.P - convencional





PREFEITURA DO
RECIFE

Inspeção e levantamento I.P - especial
Instalação de contenedores de lixo
Instalação de papeleiras
Instalação de placa proibitiva
Limpeza de canal
Limpeza de canaletas
Limpeza de coqueiros e palmeiras
Limpeza de escadarias
Limpeza de galerias,valetas e sarjetas
Limpeza de luminária
Limpeza de praças
Limpeza de ruas - eventos
Manutenção de enrocamento em praia
Manutenção e recuperação em monumentos
Manutenção em lâmpada apagada
Manutenção em ponto de entrega voluntária
Mudança de ponto de confinamento de lixo
Obras, drenagem e recuperação próprios
Operação tapa-buraco em asfalto
Palestra Coleta Seletiva
Pintura de meio fio
Pintura em pontes e cais
Plantio de árvores ou arbusto
Poda de árvores
Posicionar luminária
Rebaixamento copas de árvores
Recapeamento asfáltico
Reclamação contenedor
Recolocação de meio fio





PREFEITURA DO
RECIFE

- Recuperação da vegetação de praças**
- Recuperação de abatimento de galeria**
- Recuperação de brinquedos em praças**
- Recuperação de calçada por erradicação**
- Recuperação de calçada pública**
- Recuperação de canaleta de escadaria**
- Recuperação de canaletas de drenagem**
- Recuperação de escadaria**
- Recuperação de pavimento paralelepípedo**
- Recuperação de pontes e pontilhões**
- Recuperação e manutenção de praça**
- Recuperação em muros de arrimo**
- Recuperação em pavimento de concreto**
- Recuperação passarela de pedestres**
- Reg. de varrição ou esvaziar papelreira**
- Registro de queda de árvores**
- Regularização de coleta seletiva**
- Regularizar coleta domiciliar**
- Remoção de animais mortos de grande porte**
- Remoção de animais mortos pequenos porte**
- Remoção de entulhos**
- Remoção de poda do realizada pelo cidadão**
- Remoção de ponto crítico**
- Remoção mecanizada**
- Reparação de dano causado por coleta de lixo**
- Reposição de luminária**
- Reposição, desl.e ret. de poste**
- Reposição de vão de rede**
- Reposição tampa de poço, galerias e pré-moldados**





PREFEITURA DO
RECIFE

Terraplanagem de ruas

Tratamento fitossanitário

Vistoria de árvores

Vistoria na intervenção indevida em vias públicas

AUTARQUIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTE URBANO - CTTU

Agendamento de Recurso de Infração

Agendamento Serviços de Táxi

Agendamento Transporte Escolar

Agendamento Transporte Complementar

Consulta de Veículos Rebocados

Denúncia de Veículos Abandonados

Serviço de Acesso à Informação

Solicitação de Boletim de Acidente de Trânsito

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES-AMPASS (RECIPREV/SAÚDE RECIFE)

**Anotação em ficha funcional (servidor aposentado):
companheiro (a)**

Anotação em ficha funcional (servidor aposentado): cônjuge

**Anotação em ficha funcional (servidor aposentado): filho
menor ou inválido**

Auxílio Funeral (servidor aposentado)

Comprovação anual de vida - aposentado/pensionista

**Comprovação anual de vida - aposentado/pensionista por
representante legal**





PREFEITURA DO
RECIFE

Isenção de imposto renda (servidor aposentado)

Pagamento de licença prêmio não gozada

Pensão previdenciária (servidor aposentado): na qualidade de companheiro (a)

Pensão previdenciária (servidor aposentado): na qualidade de cônjuge

Pensão previdenciária (servidor aposentado): na qualidade de credor (a) de alimentos

Pensão previdenciária (servidor aposentado): na qualidade de filho inválido

Pensão previdenciária (servidor aposentado): na qualidade de filho menor de 21 anos

Restos deixados (servidor aposentado): na qualidade de companheira

Restos deixados (servidor aposentado): na qualidade de cônjuge

Restos deixados (servidor aposentado): na qualidade de filho inválido

Restos deixados (servidor aposentado): na qualidade de filho menor de 21 anos

Revisão de proventos

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Serviço de Acesso à Informação

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Apuração de responsabilidade funcional

Assessoria Jurídica Urbanística e Ambiental

Cobrança de débitos inscritos em Dívida Ativa

Controle da legalidade de Atos Administrativos

Financiamento coletivo “Quero Impactar”





PREFEITURA DO
RECIFE

Revisão Administrativa sobre julgados

SECRETARIA DA MULHER

Acolhimento e orientação a mulheres vítimas de violência

Atendimento Psicológico, Social e Jurídico a mulheres vítimas de violência

Curso de formação sociopolítica para igualdade de gênero

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Voluntários Online

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, JUVENTUDE, POLÍTICAS SOBRE DROGAS E DIREITOS HUMANOS

Abrigo Noturno Irmã Dulce

Acolhimento Emergencial 24 horas (Covid-19)

Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves

Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro POP

Centro Municipal de Referência em Cidadania LGBT

Proteção social especial para pessoas com deficiência, idosos e suas famílias

Restaurante Popular

Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias

Serviço de Acolhimento Institucional para pessoas idosas

Serviço de Acolhimento para adolescentes de 12 a 18 anos incompletos em situação de rua





PREFEITURA DO
RECIFE

Serviço de Acolhimento para crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos vítimas de violência doméstica

Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI

Serviço de Concessão de Benefício Eventual – Aluguel Social

Serviço de Concessão de Benefício Eventual – Auxílio Natalidade Enxoval

Serviço de Concessão de Benefício Eventual - Cesta Básica

Serviço de Concessão de Benefício Eventual – Funeral

Serviço de Concessão de Benefício Eventual – Leite

Serviço de inscrição, atualização e consulta no Cadastro Único

Serviço de intermediação da carteira do Vem Livre Acesso

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família -PAIF

Serviço de Proteção Social aos Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida

Serviço Especializado em Abordagem Social - SEAS

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

Agendamento de atendimento presencial

Alimentação Escolar

Atendimento Educacional Especializado

Bilhetagem

Bolsa Escola Municipal

Catálogo de games e sites assistivos

Climatização das unidades escolares

Credenciamento de escolas

Curso Tecnologia e Cidadania I

Cursos e projetos ofertados na UTEC Alto Sta. Teresinha - Compaz Gov. Eduardo campos





PREFEITURA DO
RECIFE

Cursos e projetos ofertados na UTEC Caxangá - Compaz Miguel Arraes

Cursos ofertados na UTEC Cordeiro - Compaz Ariano Suassuna

Escola que Protege

Formação continuada digital de professores e demais profissionais da educação

Matrícula online / matrícula ao longo do ano letivo

Núcleo de atividades de altas habilidades/Superdotação

Salas de Recursos Multifuncionais

Salas regulares bilíngues para surdos

Seminários online de autismo, libras e altas habilidades/Superdotação

Termo de esclarecimento / mediação de conflitos / pendências diário online

Transporte Escolar Inclusivo

SECRETARIA DE FINANÇAS

Adesão ao Programa de Benefício Fiscal - Lei nº 17.237/06

Adesão Benefício Fiscal Porto Digital

Alteração cadastral Pessoa Jurídica

Apropriação de DAM convencional para o modelo NFS-e

Apropriação de pagamento imobiliário

Apropriação de pagamento mercantil

Apropriação de pagamento mercantil (CIM)

Arrematação em hasta pública

Avaliação do imóvel para lançamento do ITBI

Averbação com registro no cartório de imóveis

Averbação sem registro no cartório de imóveis

Baixa de inscrição mercantil (CIM) Pessoa Física

Cadastramento de prestador de outro município (CPOM)





PREFEITURA DO
RECIFE

Cadastro de contribuinte de outro município (CCOM)
Cancelamento de débito imobiliário administrativo prescrito
Cancelamento de lançamento de ITBI
Cancelamento de lançamento mercantil de Pessoa Jurídica
Cancelamento de lançamento mercantil Pessoa Física
Cancelamento/substituição de NFS-e com retenção na fonte
Cancelamento/substituição de NFS-e sem retenção na fonte
Certidão de débitos fiscais
Certidão de débitos fiscais para pessoa física sem cadastro no município
Certidão de débitos imobiliários
Certidão narrativa de pagamento mercantil
Certidão narrativa de pagamento mercantil/imobiliário
Certidão narrativa especial imobiliária
Consulta fiscal imobiliária
Consulta fiscal ITBI
Consulta fiscal mercantil
Correção do lançamento do ITBI
Desbloqueio de senha web pessoa física
Desbloqueio de senha web pessoa jurídica
Desvinculação de inscrição mercantil do imóvel
Imunidade de ITBI
Imunidade tributária imobiliária
Inclusão de endereço para correspondência
Inscrição no cadastro mercantil sem alvará
Isenção da taxa de licença de funcionamento
Isenção de imóveis especiais de preservação - IEP (Lei nº 16.284/97)
Isenção de ISS Pessoa Jurídica
Isenção do IPTU (art. 17, inc. I, II e III do CTM)





PREFEITURA DO
RECIFE

Isenção IPTU/TRSD imóveis interditados

Isenção ITBI

Isenção ITBI-PAR (Programa de Arrendamento Residencial)

Isenção parcial de 25% do IPTU

Isenção parcial de 50% IPTU

Isenção taxa de coleta, remoção e destinação de resíduos sólidos domiciliares - TSRD

Isenção total de IPTU/TRSD

Isenção/ remissão do IPTU/TRSD para imóveis interditados

Liberação de empenho

Pedido de não incidência do ITBI

Processo de tipo de recolhimento de ISS para as sociedades simples

Reativação de inscrição mercantil

Reavaliação do ITBI

Reclamação contra a exclusão do Simples Nacional

Reclamação contra lançamento imobiliário

Reclamação contra lançamento mercantil

Reclamação contra o indeferimento de opção do Simples Nacional

Reclamação contra o lançamento do ITBI

Reconsideração de despacho imobiliário

Reconsideração de despacho mercantil

Reconsideração de despacho mercantil CPOM

Restituição CIM pessoa jurídica

Restituição de IPTU e/ ou taxas

Restituição de IPTU e ou taxas pagas em duplicidade

Restituição de ITBI

Restituição de taxas mercantis pessoa jurídica

Restituição mercantil pessoa física





PREFEITURA DO
RECIFE

Restituição mercantil pessoa jurídica
Revisão contra lançamento mercantil
Revisão de dados cadastrais do imóvel
Revisão de lançamento taxa mercantil - APGI
Solicitação de cadastramento de autônomo
Suspensão pessoa jurídica

**SECRETARIA DE GOVERNO E
PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

Fiscalização e Denúncia de maus tratos aos animais
Hospital Veterinário – atendimentos Emergenciais
Hospital Veterinário - Castrações
Hospital Veterinário – Cirurgias
Hospital Veterinário – Consultas
Hospital Veterinário – Exames de Ultrassom
Hospital Veterinário – Exames Hematológicos
Hospital Veterinário – Vacinação Antirrábica
Ouvidoria
Palestras Educativas nas Escolas - Direitos dos Animais
Programa “Veterinários nos Bairros”

SECRETARIA DE HABITAÇÃO

Atualização cadastral para fins de regularização fundiária
Autoconstrução de moradias
Cadastro de beneficiários para o Programa Autoconstrução
Cadastro de beneficiários para o Programa Parceria na sua Casa
Cadastro de comunidade para fins de habitação





PREFEITURA DO
RECIFE

Cadastro de crianças e colaboradores beneficiados pelo Projeto Pertencer

Construção de conjunto habitacional

Inclusão no Auxílio Moradia

Manutenção de Conjunto Habitacional

Manutenção em espaços comunitários para implantação do Projeto Pertencer

Parceria na sua Casa

Pertencer – espaço de convivência

Regularização Fundiária

Troca de Titularidade do Auxílio Moradia

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

Aplicação de Geomanta

Auxílio- Moradia

Colocação de Lonas Plásticas

Programa Parceria nos Morros e áreas planas

Vistorias em áreas de risco

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

Certificação em Construções Sustentáveis da Cidade do Recife

Educação Ambiental

Educação Ambiental - Escolas

Fiscalização Ambiental - Brigada Ambiental

Jardim Botânico do Recife

Liberação de Autorização para Poda e Erradicação de árvores

Liberação de Autorização/Autorização Sonora





PREFEITURA DO
RECIFE

SECRETARIA DE MOBILIDADE E CONTROLE URBANO

Abertura de processos urbanísticos

Acompanhamento de processos

Alteração/ renovação de alvará de construção

Alvará de Construção

Alvará de Localização e Funcionamento (orientações)

Alvará de localização e funcionamento

Alvará de serviços sem reforma na edificação

Cadastro - Pessoa Física e Pessoa Jurídica

Consulta: Licenciamento e Fiscalização

Denúncia de Veículos Abandonados

Emissão de Documentos

OPEI - Orientação prévia para Empreendimentos de impacto

Projeto de alteração durante a obra

Projeto de arquitetura inicial

Projeto de legalização/ reforma/ obra antiga com R.G.I.

Projeto de obra de arte

Revalidação de projeto arquitetônico

Solicitação para registro do projeto aprovado

Tramitação de processos

Viabilidade instalação de atividade-construção/consulta prévia IEP

Viabilidade Redesim

Zoneamento Urbano





PREFEITURA DO
RECIFE

SECRETARIA DE SANEAMENTO

Desobstrução e limpeza de esgotos

Trabalho Técnico-Social

SECRETARIA DE SAÚDE

Academias da cidade

Ambulatório do Viajante

**Ambulatório Lésbicas, Mulheres Bissexuais e Mulheres
Transexuais Transgenitalizadas - Hospital da Mulher do Recife**

Ambulatório LGBTI+ / Policlínica Lessa de Andrade

Cartão SUS

Central de Alergologia

**Centro de Atendimento à mulher vítima de violência Sony
Santos (Hospital da Mulher do Recife)**

Centro de Controle da dor Orofacial

Centro de Reabilitação Física Antônio Nogueira de Amorim

Centro de Referência à Saúde do Trabalhador - CEREST

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)

Consultório na Rua

Farmácias (acesso a medicamentos)

Hospital da Mulher do Recife

Hospital Pediátrico Helena Moura

Maternidades

Policlínicas

SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência)

Unidades e serviços de saúde da Atenção Básica

UPA-E do Arruda – Deputado Antônio Luiz Filho

Urgências e Emergências (Serviços de Pronto Atendimento)

Vacinação (Calendário Oficial, incluindo Raiva e Febre Amarela)





PREFEITURA DO
RECIFE

Unidade de vigilância ambiental e controle de zoonoses

Vigilância Sanitária

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO

Acesso ao acervo institucional

Elaboração de ações de educação patrimonial

Estudos para classificação de zonas especiais de preservação do patrimônio histórico-cultural

Estudos para preservação de referências culturais

Instalação de Parklets

Licenciamento, manutenção, conservação e preservação das ZEPH e IEP

Relatório técnico de conservação para solicitação de isenção de IPTU

Solicitação de estudos para classificação de novos imóveis especiais de preservação

SECRETARIA DE TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO

Acesso a crédito produtivo

Agência de Empregos / Emissão de Seguro Desemprego

Atendimento Contábil

Atendimento Geral - MEI

Bolsas de Estudos Universitárias Gratuitas – PROUNI

Emissão de CTPS

Formalização MEI

Informação sobre licitação

Intermediação de mão de obra

Licenças e alvarás

Orientação para emissão de Nota Fiscal





PREFEITURA DO
RECIFE

Programa Qualifica Recife

Renda por APP

Vem Meu Emprego

SECRETARIA DE TURISMO, ESPORTES E LAZER

Academia Recife

Bolsa Atleta

Caminhão da Malhação

Central do Carnaval

Centro de Atendimento aos Turistas

Ciclo de atualização dos Guias de Turismo do Recife

Ciclofaixa

Concurso "Eu Amo Minha Rua"

Concurso "Eu Amo o Natal"

Espetáculo Boi Voador

Festival R.U.A.

Hackatur - Dia Mundial do Turismo

Jogos Paralímpicos do Recife

Música na Igreja

Olha!Recife

Parcão

Parque Santana Ariano Suassuna e Parque da Macaxeira

Plano de Turismo Criativo do Recife - Qualificação

Plano de Turismo Criativo do Recife - Sensibilização

Prêmio Recife Gerando Conhecimento

Programa de Atividades Esportivas para a Pessoa Idosa/ Jogos da Pessoa Idosa

Programa Recife Esporte de Rendimento





PREFEITURA DO
RECIFE

Recife Antigo de Coração

Recife Ativo

Recife Bom de Bola

Recife Férias

Recife Mais Cultura

Recife Sagrado

Recife Verão

Expediente:

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE

Prefeito da Cidade

GERALDO JULIO DE MELO FILHO

Vice-Prefeito

LUCIANO SIQUEIRA

Recife, junho de 2020

