



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
NOVA FRIBURGO

**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

***SECRETARIA MUNICIPAL DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS***



Estado do Rio de Janeiro  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---

### SERVIÇOS OFERECIDOS

A Secretaria Municipal de Serviços Públicos tem por finalidade executar os serviços de limpeza pública dos logradouros públicos e suas margens, bem como a Iluminação Pública, incluindo a iluminação dos próprios municipais. É responsável pela manutenção e conservação dos Cemitérios Públicos, pela zeladoria e limpeza dos prédios públicos, parques, praças e jardins do Município. Sendo assim, são oferecidos:

- Varrição;
- Capina;
- Roçada;
- Recolhimento de entulho;
- Limpeza de bueiro;
- Limpeza de fossa;
- Poda e supressão de indivíduos arbóreos;
- Pintura;
- Desratização;
- Manutenção da Iluminação Pública;
- Manutenção elétrica dos prédios públicos;
- Zeladoria dos prédios públicos;
- Doação de mudas nativas da Mata Atlântica;
- Manutenção das praças, parques, jardins e canteiros;
- Manutenção e conservação dos Cemitérios.

A competência dos serviços de manutenção das áreas públicas, quanto a execução de varrição, capina, roçada, recolhimento de entulho, limpeza de bueiro, desratização, são divididas dentre a Secretaria Municipal de Obras e Subprefeituras por bairros. Sendo esta Secretaria responsável pela seguinte área de atuação: **CENTRO, VARGINHA, NOVA SUÍÇA, CHÁCARA DO PARAÍSO, DUAS PEDRAS, LAGOINHA, SUSPIRO, GRANJA SPINELLI, BRAUNES, PERISSÊ, VILLAGE, TINGLY, CORDOEIRA, CATARCIONE, SANTA ELISA, PAISSANDU, BAIRRO SUIÇO, PONTE DA SAUDADE, PARQUE D. JOÃO VI, PARQUE IMPERIAL, VALE DOS PINHEIROS, BAIRRO YPU, FAZENDA BELA VISTA, VILA NOVA, SANS SOUCI, VILA AMÉLIA, PARQUE SANTA LUZIA, PARQUE SÃO CLEMENTE, CURRAL DO SOL, SÃO CRISTÓVÃO, LAZARETO, VILA RICA E VILA GUARANI.**

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- **Atendimento ao Público:** Segunda a Sexta-feira, das 09h às 17h;
- **Execução dos serviços:** Segunda a Sexta-feira, das 07h às 16h; Sábado, Domingo e Feriados e Ponto Facultativo: 07h às 13h;
- **Iluminação Pública:** Segunda a Sexta-feira, de 07h às 16h; 19h às 02h;
- **Departamento de Cemitérios:** Segunda a Sexta, das 08h às 17h; Sábado, Domingo, Feriado e Ponto Facultativo, das 08h às 14h.



Estado do Rio de Janeiro  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---

### O QUE É ESTE SERVIÇO?

- **Varrição:** é o ato de limpar uma área, geralmente utilizando uma vassoura ou instrumento similar, para remover sujeira, detritos, poeira ou outros resíduos do chão. É uma prática comum em serviços de limpeza pública, onde varredores percorrem ruas, calçadas, praças e outros espaços públicos para manter a área limpa e livre de sujeira. A varrição é uma atividade importante para garantir a higiene e a estética dos ambientes urbanos, além de contribuir para a saúde pública e a preservação do meio ambiente.
- **Capina:** é o processo de remover plantas indesejadas, como ervas daninhas, de uma determinada área. Geralmente, é realizada manualmente ou com o uso de ferramentas específicas, como enxadas, foices ou roçadeiras. A capina é uma prática comum na jardinagem, paisagismo e na manutenção de áreas públicas, como parques, praças e jardins, para controlar o crescimento de plantas invasoras que possam competir com as espécies desejadas por recursos como luz solar, água e nutrientes do solo. Além disso, a capina também é importante para melhorar a estética e a saúde das plantas cultivadas, evitando que as ervas daninhas prejudiquem seu desenvolvimento.
- **Roçada:** é o processo de cortar a vegetação rasteira, como grama alta, arbustos e vegetação selvagem, utilizando equipamentos específicos, como roçadeiras, cortadores de grama ou até mesmo foices, em áreas onde é necessário controlar o crescimento da vegetação. Essa prática é comum em áreas urbanas, como terrenos baldios, margens de estradas, praças, parques e espaços públicos. É importante para manter a limpeza e a segurança desses espaços, reduzindo o risco de incêndios, evitando o acúmulo de detritos e criadouros de animais peçonhentos, melhorando a visibilidade e facilitando o acesso às áreas. Além disso, a roçada também contribui para o controle de pragas e doenças vegetais, além de promover uma estética mais agradável aos espaços públicos.
- **Recolhimento de entulho:** é o processo de coleta e remoção de resíduos provenientes dos demais serviços executados ou os descartados pela população. Pode ser executado de forma manual ou com o auxílio de uma retroescavadeira ou uma bobcat. O objetivo do recolhimento de entulho é evitar o acúmulo irregular desses resíduos em vias públicas, terrenos baldios ou outros locais impróprios, contribuindo para a limpeza e a segurança da cidade. O recolhimento adequado de entulho é fundamental para a preservação do meio ambiente e a saúde pública.
- **Limpeza de bueiro:** é o processo de remoção de detritos, sedimentos, lixo e outros materiais acumulados dentro de sistemas de drenagem pluvial, como bueiros, galerias. Essa limpeza é essencial para garantir que a água da chuva seja corretamente escoada e drenada, prevenindo inundações e alagamentos nas áreas urbanas. Os bueiros e sistemas de drenagem podem acumular uma variedade de materiais ao longo do tempo, incluindo folhas, galhos, terra, areia, pedras, lixo descartado incorretamente e até mesmo detritos maiores, como pneus ou móveis. Esses materiais podem obstruir o fluxo de água, causando problemas de drenagem e potencialmente resultando em inundações durante períodos de chuva intensa. São utilizados



Estado do Rio de Janeiro  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---

equipamentos como caminhões de sucção a vácuo, hidrojetos de alta pressão e ferramentas manuais para remover os resíduos e garantir que os sistemas de drenagem funcionem adequadamente.

- **Limpeza de fossa:** A limpeza de fossa é o processo de remoção e esgotamento dos resíduos acumulados em fossas sépticas, que são estruturas subterrâneas destinadas ao tratamento primário de esgoto doméstico em áreas onde não há acesso ao sistema de esgoto público. A limpeza de fossa é realizada por caminhões tanques equipados com bombas de sucção para extrair os resíduos acumulados na fossa. A limpeza regular de fossas sépticas é essencial para garantir o funcionamento adequado do sistema, prevenir o transbordamento de esgoto, evitar a contaminação do solo e da água subterrânea e proteger a saúde pública.
- **Poda e supressão de indivíduos arbóreos:** são práticas relacionadas ao manejo de árvores em ambientes urbanos, com o objetivo de controlar o crescimento das árvores, promover a saúde das mesmas, garantir a segurança das pessoas e das propriedades e atender a necessidades específicas de planejamento urbano. A poda de árvores envolve a remoção seletiva de partes das árvores, como galhos, ramos ou folhagens, por motivos como: segurança, saúde e vitalidade da árvore, estética ou desobstrução de linhas elétricas, sinais de trânsito ou outros elementos urbanos. Já a supressão de indivíduos arbóreos refere-se à remoção completa de uma árvore do local onde está plantada. Isso pode ser necessário por diversos motivos, como: risco iminente, desenvolvimento urbano, substituição.
- **Pintura:** se refere ao processo de aplicação de tinta ou revestimento em superfícies de construção, como paredes, tetos, portas, janelas, móveis, entre outros nas áreas e prédios públicos. Esse processo é realizado para proteger a superfície, melhorar sua estética, alterar sua cor ou textura, ou para cumprir requisitos de manutenção e higiene.
- **Desratização:** é o processo de controle e eliminação de ratos e roedores dos logradouros e áreas públicas. Essa prática é realizada para prevenir infestações, proteger a saúde pública e evitar danos materiais causados por esses animais.
- **Manutenção da Iluminação Pública:** refere-se ao conjunto de atividades realizadas para garantir o funcionamento adequado e a segurança do sistema de iluminação instalado em espaços públicos, como ruas, avenidas, praças, parques e áreas urbanas em geral. Essas atividades de manutenção podem incluir inspeção regular, substituição de lâmpadas e componentes, reparos e correções, modernização e melhorias. A manutenção da iluminação pública é fundamental para garantir a segurança e o bem-estar da população, proporcionando iluminação adequada em espaços públicos durante a noite e contribuindo para a prevenção de acidentes, a redução da criminalidade e o aumento da sensação de segurança nas comunidades.
- **Manutenção elétrica dos Prédios Públicos:** refere-se ao conjunto de atividades realizadas para garantir o funcionamento seguro e eficiente do sistema elétrico de edifícios de propriedade pública. Essas atividades de manutenção podem incluir inspeção regular, testes e verificações, substituição de componentes, manutenção preventiva, reparos e correções, modernização e atualização. A manutenção elétrica dos prédios públicos é fundamental para garantir a



Estado do Rio de Janeiro  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---

segurança das pessoas que utilizam essas instalações, assim como para proteger o patrimônio público contra danos causados por problemas elétricos, como curtos-circuitos, sobrecargas ou incêndios. Além disso, uma manutenção elétrica adequada contribui para a eficiência operacional dos prédios públicos e para a preservação dos recursos naturais.

- **Zeladoria dos Prédios Públicos:** refere-se ao conjunto de atividades realizadas para cuidar, preservar e manter a limpeza, a ordem e o bom estado de conservação das instalações e áreas comuns de edifícios de propriedade pública. Essa atividade de zeladoria pode incluir limpeza, manutenção, gestão de resíduos.
- **Doação de mudas nativas da Mata Atlântica:** é uma prática realizada através do Horto Municipal, mantido por esta Secretaria, que envolve a distribuição gratuita de mudas de espécies vegetais nativas desse bioma para a população, instituições ou entidades interessadas em contribuir para a preservação e recuperação desse ecossistema. Essas mudas podem ser utilizadas em projetos de reflorestamento de áreas degradadas, recomposição de matas ciliares, recuperação de nascentes, criação de corredores ecológicos, entre outras ações voltadas para a restauração ecológica.
- **Manutenção das praças, parques, jardins e canteiros:** refere-se ao conjunto de atividades realizadas para garantir o cuidado, a conservação e o bom estado dessas áreas verdes públicas. Essas atividades visam promover a beleza paisagística, a saúde das plantas, o bem-estar da comunidade e a preservação do meio ambiente. Essas áreas verdes desempenham diversos papéis importantes, como proporcionar espaços de lazer e convivência, contribuir para a qualidade do ar e a regulação do clima urbano, oferecer habitat para a fauna e flora nativas, além de proporcionar benefícios estéticos e psicológicos para os habitantes das cidades. As atividades de manutenção das praças, parques, jardins e canteiros podem incluir: poda, irrigação, limpeza, manutenção de infraestrutura, plantio, paisagismo, gestão de resíduos.
- **Manutenção e conservação dos Cemitérios Municipais:** referem-se ao conjunto de atividades realizadas para garantir o cuidado, a limpeza, a segurança e o bom estado desses locais de descanso final. Essas atividades são essenciais para garantir a segurança dos visitantes e proporcionar um ambiente respeitoso e adequado para a memória dos entes queridos. As atividades de manutenção e conservação dos cemitérios podem incluir: limpeza, cuidado dos jardins e áreas verdes, manutenção das infraestruturas, atendimento aos visitantes e gestão de resíduos, disponibilização de locais para sepultamentos para familiares que não possuem jazigos perpétuos.

## QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

- Todos os munícipes que precisarem das ações da Secretaria Municipal de Serviços Públicos.



Estado do Rio de Janeiro  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Para abertura de Ordem de Serviço para solicitar a execução das atividades, é necessário apenas o nome e o endereço onde a atividade será realizada.
- Para sepultamentos: Carteira de Identidade (da pessoa falecida e do requerente), CPF (da pessoa falecida e do requerente) Comprovante de Residência e Certidão de Óbito, documento do jazigo caso possua.
- Para solicitação de limpeza de fossa: encaminhamento do CRAS/Assistência Social e a folha do CadÚnico.

### PRAZO MÁXIMO PARA O ATENDIMENTO E/OU CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS

- As ordens de serviço são atendidas conforme cronograma de atendimento ao bairro. Alguns bairros possuem equipes fixas, enquanto os demais são atendidos periodicamente.
- Sepultamentos: agendado para o próprio dia ou o dia seguinte, dependendo do horário de requerimento.
- Certidão dos serviços do cemitério: 30 dias.

### CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

- **Site oficial:** [www.pmnf.rj.gov.br](http://www.pmnf.rj.gov.br)
- **Telefones:** Recepção: (22) 2525-9127; Apoio Administrativo: (22) 2525-9124 e (22) 2525-9120; Iluminação Pública: (22) 2525-9125; Departamento de Cemitérios: (22) 2533-2176;
- **Endereço:** Av. Alberto Braune, 225, Centro, Nova Friburgo/RJ, CEP: 28613-001.
- **E-mail:** [ssppmnf@gmail.com](mailto:ssppmnf@gmail.com) e [iluminacaopublicanf@hotmail.com](mailto:iluminacaopublicanf@hotmail.com);

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- **Site oficial:** [www.pmnf.rj.gov.br](http://www.pmnf.rj.gov.br)
- **Portal da Transparência:** <https://novafriburgo-rj.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=213>
- **Instagram:** [servicospublicos.nf](https://www.instagram.com/servicospublicos.nf)

### CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- **Site oficial:** <https://falabr.cgu.gov.br/home>;
- **Telefones:** Recepção: (22) 2525-9127; Apoio Administrativo: (22) 2525-9124 e (22) 2525-9120; Iluminação Pública: (22) 2525-9125; Departamento de Cemitérios: (22) 2533-2176;



Estado do Rio de Janeiro  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

---

**Endereço:** Av. Alberto Braune, n.º 225, Centro, Nova Friburgo/RJ, CEP: 28613-001;

**E-mail:** ssppmnf@gmail.com e iluminacaopublicanf@hotmail.com;

- **Ouvidoria:** (22) 2525-9244/ ouvidoria.novafriburgo@gmail.com;

## **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

- A Secretaria Municipal de Serviços Públicos busca atender o cidadão com cortesia e respeito, assegurando um canal de resolução de problemas e de diálogo permanente com o cidadão. Comprometendo-se sempre em fornecer informações claras e atualizadas sobre seus serviços e decisões. Prezando sempre pela transparência e imparcialidade;
- Busca sempre qualidade e eficiência na execução de todos os serviços desempenhados;
- Respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência;
- Busca garantir o funcionamento eficiente e eficaz dos serviços prestados à população;
- Garantir que os serviços prestados pela cidade sejam de alta qualidade, atendendo às necessidades e expectativas dos cidadãos;
- Otimizar os processos operacionais para garantir que os recursos sejam utilizados de maneira eficiente.

## **LEGISLAÇÃO**

- Lei Complementar Municipal nº 079/2013;

## **OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Não há