



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE NILÓPOLIS-RJ ELABORAÇÃO

- Eduardo Luiz Rocha
- Carlos A. Muniz Pessoa
- Moises Tomaz da Silva
- Luis Flavio Da Silva Alcantara
- Dangelo Juber Faria
- Marcio do Nascimento Andrade

APOIO TÉCNICO

- Elizabeth C.B.Muga
- Jessica Montenegro



PALAVRA DA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE NILOPOLIS

A Carta de Serviços da Secretaria Municipal de Serviços Públicos de Nilópolis foram elaborados para aproximar ainda mais a gestão dos serviços públicos ofertados aos cidadãos nilopolitano, fortalecendo a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços prestados de limpeza e conservação urbana.

Esta iniciativa dentro das atribuições e funções da Secretaria Municipal de serviços Públicos, regidas pela Lei Municipal nº 3.845 de 26 de maio de 1983, segue as diretrizes estabelecidas pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública; bem como pelo Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017.

Tem como foco principal os serviços externos e internos oferecidos a população nilopolitana estimada de Nilópolis com **base no censo de 2025**, segundo o **IBGE**, de **155.500** pessoas, observando-se um crescimento populacional com base no ultimo **censo de 2022** onde se registrava **146.774 habitantes** no município, mas destaca-se que a SEMSERP também está aberta ao atendimento das demandas da população domiciliar e comercial da cidade, que passará a informar rede de forma digital e transparente os esses serviços ofertados e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento presencial, para garantir a limpeza e conservação urbana , mais eficaz.

Através deste instrumento, a gestão da Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SEMSERP reforça o compromisso comum a gestão mais eficaz, transparente, ética e eficiente, objetivando ofertara prestação de serviços de limpeza urbana, serviços públicos de conservação,manutençãoe reparo das vias publicas,iluminaçãoe serviços cemiteriais, trabalhando assim para o fortalecimento da confiança da sociedade nos serviço público essenciais ao meio ambiente e a saúde pública.



SUMÁRIO

TÓPICOS EM DESTAQUE

QUEM SOMOS MISSÃO,VISÃO

E VALORES

SERVIÇOS OFERTADOS PELA SEMSERP:

- LIMPEZA URBANA
- CONTROLE DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS E PERMITIDOS OU AUTORIZADOS
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- SERVIÇOS CEMITERIAIS
- TREINAMENTO
- ORIENTAÇÃO
- ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO

APLICATIVO
WHATSAPP
PRESENCIAL/OUVIDORIA SETORIAL



QUEM SOMOS?

A Secretaria Municipal de Serviços Públicos é o Órgão responsável pela limpeza urbana, manutenção e conservação da malha viária, prestação de serviços de iluminação pública e cemiteriais [conforme os termos da Lei nº 3.845 de 26 de maio de 1983](#). Seu principal objetivo é a limpeza urbana no município de Nilópolis, tendo como principais atribuições os serviços de coleta domiciliar, limpeza dos logradouros públicos, parques e praças, túneis, viadutos, e, em especial, a limpeza e higienização de calçadas. Coleta e destinação adequada de todos os resíduos domiciliares e comerciais produzidos na cidade. Transferência, tratamento e disposição final do lixo gerado pelos munícipes. A Secretaria de Serviços Públicos, também dispõe de ações conjuntas com outros órgãos Secretaria Municipal de Meio Ambiente; Saúde, Obra e Urbanismo; Habitação, Defesa Civil, no que dispõe a fiscalização com poder de polícia quanto a classe e origem dos resíduos públicos gerados na municipalidade, contando ainda com a coleta seletiva através de termo de cooperação com a cooperativa - COOMUB.

O Município de Nilópolis, através da **Lei Complementar nº 63 de 21 de dezembro de 2024, artigo 283; 290ª 294** regulamentou o Código Tributário da Cidade, as normas e direitos dos cidadãos sobre taxas e tarifas e cobrança de serviços de manejo de resíduos domiciliares residenciais e comerciais, e outras taxas de resíduos de demolição civil – RCC e/ ou resíduos de demolição de construção – RDC (entulhos limpo).

Em cumprimento a preservação da limpeza ambiental da cidade, quanto ao descarte de resíduos sólidos de construção civil, o município de Nilópolis, no art. 57 da Lei ordinária nº 6.340 de 10 de novembro de 2011, que institui o sistema municipal de licenciamento ambiental, estabelece infrações e sanções administrativas, quanto aos descartes irregulares, que causem poluição em vias públicas de qualquer natureza em níveis, que resultem ou possam resultar danos à saúde humana, ou que provoquem prejuízos ambientais, fenômenos naturais que possam causar destruições significativas.



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

MISSÃO, VISÃO E VALORES

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE NILÓPOLIS

MISSÃO

Manter a cidade limpa, fazendo o Município de Nilópolis mais orgulhoso, saudável e feliz.

VISÃO

Ser reconhecida como município ecologicamente limpo na baixada fluminense em gestão de resíduos sólidos e coleta seletiva até 2028.

VALORES

- FOCO NO RESULTADO: Alcançar os melhores resultados nos serviços de limpeza e conservação urbana, no trabalho em equipe com demais órgãos de fiscalização ambiental;
- FAZER BEM FEITO: Fazer bem feito o serviço de limpeza e conservação com implantação de serviços por meio de aplicativos digitais;
- COMPROMETIMENTO: Ter atitude na eficácia e eficiência, empenhando todos os esforços na missão da SEMSERP;
- ENTUSIASMO: Fortalecer a Energia dos colaboradores dispostos à aperfeiçoar melhoria da conservação ambiental;
- SIMPLICIDADE: Manter o foco no que é realmente essencial a preservação da cidade limpa.



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

SERVIÇO

SERVIÇOS OFERECIDOS

COLETA DOMICILIAR: A SEMSERP oferta os serviços de coleta de lixo domiciliar e comercial, a coleta consiste nos serviços terceirizado com a utilização de caminhões compactadores, permitindo o transporte e a destinação de forma segura dos resíduos corretamente compactado e armazenado dentro do caminhão.

Esse mecanismo evita que os resíduos sejam expostos ao meio ambiente, além de garantir um serviço corretamente seguro e higiênico. Esse sistema adotado nos diversos bairros da cidade.

COLETA SELETIVA:

O QUE É A COLETA SELETIVA ? EM FASE DE NOVA IMPLEMENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Serviços Públicos - SEMSERP em conjunto com a Secretaria de Meio Ambiente - SEMMA, vem adotando medidas administrativas, para melhorar a logística e o recolhimento porta a porta do comércio e residências do município, dos materiais potencialmente recicláveis – papel, plástico, vidro e metal, previamente separados nas residências ou fontes geradoras.

Histórico

Atualmente, a COOMUB tem termo de cooperação sob gestão compartilhada da Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Secretaria Municipal de Meio Ambiente, para executar a coleta de materiais recicláveis na cidade. A coleta feita pela frota própria da própria cooperativa demanda um volume recolhido pelos recicladores autônomos, que entrega diretamente a quantidade coletada à SEMMA. Esse montante representa um % dos materiais potencialmente recicláveis na cidade, informado ao INEA-ICMS VERDE.

A Coleta Seletiva visa atender aos bairros da cidade, mediante o cadastro de moradores e comércio local, com responsabilidade compartilhada, quanto a correta separação e destinação dos resíduos potencialmente recicláveis. Todo o material é entregue gratuitamente a cooperativas de catadores, que fazem a separação e comercializam os produtos. O lixo reciclável garante assim trabalho e renda aos cooperativados, beneficiando as famílias cooperadas nos termos legais da lei.

IMPLEMENTAÇÃO:

A pasta SEMSERP, nos termos do Decreto Federal nº 10.936/2022 adotará medidas conjuntas com a SEMMA, um novo procedimento de cooperação em que todos os cidadãos possam ter sua rua incluída no roteiro da coleta seletiva. Para isso, o cidadão contará com um APP para **acessar o site SEMSERP-prefeitura/servico/coleta-seletiva (em fase de implementação)**, bem como uma Central de Atendimento – DISQUE SEMSERP.



O QUE SEPARAR?

- **MATERIAIS RECICLÁVEIS:** garrafas e materiais de plástico (PET, PEAD, PP e PVC), garrafas, potes e materiais de vidro, jornais e papéis, latinhas e embalagens em geral.
- Todas as embalagens que um dia possuíram em seu interior algum alimento, bebida, produto de higiene e limpeza.
- Todas as embalagens feitas de papel/papelão, metal, plástico ou vidro.
- Se não é embalagem, mas é feito de um desses materiais que podem ser recicláveis, também deve ser separado. **Só é preciso prestar atenção se estão contaminados** pela matéria orgânica do lixo comum.

LIMPEZA DE FEIRAS LIVRES: O sistema de limpeza de feiras livres, que constam no cronograma de serviços públicos realizados na municipalidade. Após o encerramento das atividades dos feirantes, os varredores e garis das empresas terceirizadas fazem a varredura e remoção de resíduos. Ao final desse trabalho, a empresa terceirizada utiliza-se de uma pipa d'água para fazer a higienização e lavagem das pistas de rolamento utilizando água de reuso. Os empregados da terceirizados atuam com o apoio de vassouras, contêineres e de uma ferramenta chamada "rodo de feira", que possibilita a formação de "montinhos" de lixo para facilitar o recolhimento pelo caminhão.

LIMPEZA E MANUTENÇÃO DE PARQUES E PRAÇAS PÚBLICAS: A SEMSERP dentro de suas rotinas de limpeza urbana, mantém rotinas efetivas de limpeza e roçagens por uma equipe de multitarefas nas praças, parques que são movimentados como áreas de lazer da população nilopolitana, incluindo varrição e roçada, que seguem um CRONOGRAMA conforme a intensidade da frequência, podendo ser alterada de acordo com a necessidade. Quanto aos equipamentos e brinquedos, a SEMSERP não é responsável pela manutenção e conservação, sendo essa ação conjunta sob vistoria técnica que forem necessário, pela pasta obras e urbanismo.

REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS: O Serviço de Remoção Gratuita da SEMSERP terá novas ferramentas e aprimoramentos tecnológico por App e via Whatsapp. Entre os resíduos que podem ser coletados estão entulho de pequenas obras domiciliares devidamente ensacados, e materiais inservíveis como móveis, galhadas, eletrodomésticos etc. É preciso que o contribuinte ao fazer a solicitação do serviço de remoção gratuita siga as instruções corretas de acondicionamento do material para que a equipe da SEMSERP possa realizar o serviço.

EMERGÊNCIA PARA LIMPEZA RÁPIDA APÓS CHUVAS: A SEMSERP possui em conjunto com a DEFESA CIVIL, um plano estratégico para atuar em situações de emergência quando ocorrem chuvas fortes. O Protocolo de Resposta e Pronto Emprego prevê o uso de recursos operacionais com a mobilização de efetivo, materiais, veículos e equipamentos necessários ao atendimento, ágil, adequado e eficiente até o restabelecimento das condições de normalidade, com garis treinados para desobstruir caixas de ralo.

A SEMSERP mantém a limpeza preventiva de retirada de entulhos de vias e passeios públicos, colocação de novos ponto de ralos de águas fluviais conforme demanda e necessidades de escoamento de bolsões de águas, preparando a cidade para as chuvas de verão. Esses serviços fazem parte da rotina diária e segue uma programação de acordo com o tipo de logradouro, além de ser verificada pelo subsecretaria de serviços públicos em parceria com a equipe técnica de engenharia da SEMOU. A SEMSERP aproveita para destacar a importância da colaboração da população no descarte correto de seu lixo domiciliar. Se possível, em caso de grandes precipitações, a população aguarde o término das chuvas para ofertar seus resíduos para o caminhão de coleta.



VARRIÇÃO MANUAL, LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE TUNEL, CALÇADÕES, PARQUES E PRAÇAS

A SEMSERP realiza por meio de empresa terceirizada os serviços de varrição manual, passeios públicos; capina e roçagens de tarjeta públicas, parques e praças, higienização de túnel e calçadas da cidade, com uma equipe atualmente de 133 profissionais de limpeza urbana, que trabalham em sistema de plantão, cobrindo todos os bairros 24 horas por dia. Esses profissionais tem a missão de prestar serviços de limpeza e desinfecção nos espaços de uso comum pela população Nilopolitana.

Para a coleta e disposição dos RESÍDUOS DE VARRIÇÃO gerados a SEMSERP conta com a logística;

DEMANDAS: No último mês anos a SEMSERP procedeu os serviço de rotina de reparo de iluminação pública, bem como, os pedidos à Central de ouvidoria da PMN/SEMSERP. A SEMSERP implementará o sistema digital de monitoramento e acompanhamento dos pontos de iluminação publica por meio de APP e sistema digital, com mapeamento dos bairros que mais solicitem o serviço. A criação de Banco de Dados será ofertado em site com armazenagem em nuvens, possibilitando o arquivo de base dados que poderão ser relacionado dados externos de outras instituições como Instituto Pereira Passos (IPP), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Fundação Centro de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro (CEPERJ), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada entre outros. A Prefeitura municipal de nilopolis, através da Secretaria Municipal de serviços Públicos, tem por objetivos



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUNTEÇÃO DE VIAS ECALÇADAS:

- Gerenciar e eexecutar serviços de conservação, manutenção das vias e logradouros, com colocação de novos pontos de ralos para escoamento e drenagem de águas pluviais;
- Reparos e conservação no melhoramento das calçadas rompidas e danificadas;
- Conservação, manutenção e reparos manilhamento de esgotos rompidos e/ou obstruídos;
- Executar pequenos serviços de manutenção e conservação dos manilhamento de esgoto domiciliar;
- Substituições de grelhas e tampões de agua fluviais;

CONTROLE DE CEMITÉRIOS E SERVIÇOS DE SEPULTAMENTO: Nomunicípio, há 01 (um) cemitérios público sob responsabilidade e gestão da pasta SEMSERP, nos termos do Decreto Municipal sendo a administração de responsabilidade das pasta serviços publicos. Além da prestação dos serviços cemiteriais, cuida das possíveis insenções, concessões, construção, instalação, manutenção e conservação de todos os bens móveis e imóveis das unidades cemiteriais

OBRIGAÇÕES: planejar, organizar, dirigir, coordenar e controlar as atividades relacionadas com serviços prestados peloscemitérios públicos, assim como os serviços oferecidos à população pelas empresas funerárias da cidade.

COMPETÊNCIAS DO MUNICIPIO:

- Emitir parecer técnico sobre pedidos de licenciamento, ampliações, mudanças, instalações, localizações, implantações, contratações, permissões e concessões de cemitérios, e outras firmas e órgãos afins ou correlatos;
- opinar sobre matéria, não integrante de regulamentação específica, que possa interferir coma mesma e sobre as interpretações técnicas dessas legislações e regulamentos;
- estabelecer, por meio de deliberação, normas técnicas e administrativas a serem observadas por pessoas físicas e entidades públicas e de direito privado;
- opinar sobre fixação de tarifas dos serviços funerários e outros casos que lhe forem encaminhados.
- Administrar cemitérios públicos municipais;
- Controlar e registrar em livro proprio todos os sepultamentos;
- Expedir guias e autorizações para inumação, exumação e traslado;
- Manter registros em livro propios dos falecidos e localização das sepulturas;
- Garantir as condições sanitárias, ambientais e de saúde pública dos cemitérios;
- Executar ou fiscalizar exumações e renumações.

COMPETÊNCIAS SOBRE JAZIGOS PARTICULARES:

Os jazigos particulares localizados no cemitérios públicos, o Município possui competência para:

- Conceder o direito de uso dos jazigos;
- Emitir títulos de concessão ou perpetuidade, conforme a legislação vigente;
- Fiscalizar construções, reformas e obras funerárias;
- Verificar abandono, ruína ou falta de conservação;
- Instaurar processo administrativo para declaração de abandono, quando previsto nas legislações vigentes,
- Atualizar cadastros dos concessionários e sucessores por meio de processo adminsitrativos;
- Cobrar taxas legalmente instituídas para serviços públicos cemiteriais, conforme código tributario municipal.



DA RESPONSABILIDADE E CONSERVAÇÃO DAS ÁREAS COMUNS DO CEMITÉRIO:

- Vias internas;
- Muros;
- Iluminação;
- Limpeza geral;
- Drenagem;
- Segurança;
- Jardinagem das áreas públicas.

DÁ RESPONSABILIDADE DE CONSERVAÇÃO DO JAZIGO PARTICULAR E OBRIGAÇÃO DO TITULAR E SEUS SUCESSORES, INCLUINDO:

- Limpeza do túmulo;
- Reparos estruturais;
- Pintura;
- Troca de revestimentos;
- Conservação de lápides e ornamentos.

A administração municipal pode fiscalizar e exigir a manutenção quando houver risco à segurança ou ao patrimônio público.



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

SERVIÇO

TREINAMENTO

CARTADESERVIÇODASECRETARIAMUNICIPALDESERVIÇOS PÚBLICOS-
SEM SERP

SERVIÇO OFERECIDO

CAPACITAÇÃO: Dos servidores efetivos e terceirizados de limpeza urbana sobre suas atribuições e responsabilidades no correto manejo dos maquinários e resíduos públicos e seus riscos ambientais e pessoais, considerando as normas e legislações ambientais.

IMUNIZAÇÃO: Dos servidores efetivos e terceirizados de limpeza e conservação urbana

PALESTRAS: Das campanhas de prevenção de rotinas as doenças provenientes da saúde do trabalhador de limpeza urbana e seus riscos de insalubridade e periculosidade

QUEM PODE ACESSAR

Servidores Municipais e colaboradores terceirizados

DO TEMPO

Depende da complexidade e programação do treinamento.

Cronograma interno da gestão de pessoal e Segurança do trabalho da pasta SEMSERP. Aguardar a confirmação das secretarias parceiras e empresas colaboradoras disponibilidade.

MODO DE ATENDIMENTO

Presencial



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

SERVIÇOS

ORIENTAÇÕES PARA TRANSPARÊNCIA

CARTADESERVIÇODASECRETARIAMUNICIPALDESERVIÇOS PÚBLICOS-SEMSERP

SERVIÇO OFERECIDO

Ações de orientação técnica promovidas com o objetivo de garantir o cumprimento das normas de transparência ativa e passiva, inclusive no que se refere à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) e à transparência fiscal exigida pelo Art. 48 da Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000).

QUEM PODE ACESSAR

Todos os munícipes que demandem necessidades de tratar pelo canal de transparência na secretaria em que atuam os secretários municipais.

QUANTO TEMPO LEVA

Prazo variável a depender da complexidade da demanda do serviço solicitado.

REQUISITOS NECESSÁRIOS Acessar com cadastros no site de ouvidoria da SEMSERP/PMN.



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

- 1.O cidadão deverá entrar em contato no canal pelo app ou comparece presencialmente e formaliza o pedido de serviços descrevendo as necessidades dos serviços públicos desejados.
- 2.A SEMSERP emitira uma O.S – ORDEM DE SERVIÇOS ELETRONICA , para agendamento dos cronogramas de serviços solicitados obedecendo a ordem cronologica do serviços, observados a complexidade da logistica do serviços a serem executados, onde a area tecnica analisa a demanda e agenda o atendimento;
3. O atendimento é realizado, podendo envolver orientações, reuniões e treinamentos, com o apoio de outros órgãos conforme a complexidade do caso.



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

SERVIÇO

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

SERVIÇO OFERECIDO

Atividade de recebimento de denúncias e reclamações relacionadas à gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e conservação, manutenção e reparos de calçadas e vias públicas, iluminação pública.

QUEM PODE ACESSAR

Qualquer cidadão ou cidadã que deseje informações ou queira registrar manifestações sobre os serviços públicos essenciais prestados pela SEMSERP

Prazo variável dependendo da complexidade da demanda (5 a 30 dias)

REQUISITOS NECESSÁRIOS

Apresentação detalhada sobre a demanda

QUAL O PASSO A PASSO

1. Escolher a forma de contato: presencial, telefone ou e-mail institucional;
2. Apresentar a manifestação com clareza, informando nome, contato e o assunto a ser tratado;
3. Aguardar o retorno da CENTRAL DE ATENDIMENTO DA SEMSERP, conforme o canal utilizado e o tipo de solicitação.



PREFEITURA MUNICIPAL
NILÓPOLIS
Governo que realiza

MODO DE ATENDIMENTO: Presencial e On-line.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para solicitar qualquer um dos serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS –SEMSERP o interessado deve abrir uma ORDEM DE SERVIÇOS comparecendo preferencialmente à sede da Secretaria .

Endereço: Rua Coronel França Leite, 2010 – Centro Nilópolis/RJ.

E-mail: semserp2020.gov.rj@gmail.com

App/WhatsApp disponibilizado no site de transparência da SEMSERP/PMN NILOPOLIS

Horário de atendimento:

Segunda a sexta, das 9h às 11h – 13h às 16h

Para saber mais sobre o funcionamento da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, o cidadão contará com a implementação de aplicativos no site oficial da secretaria.