



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

Amambai – MS, de 19 Março de 2026.

Ofício nº 0015/2026

Ionara Lima Martins

Auditora de Controle Interno III / Ouvidora

Prefeitura Municipal de Amambai – MS

Assunto: Encaminhamento da Carta de Serviços da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

Senhora Ouvidora,

Em atendimento ao Ofício nº 19/2026 – Ouvidoria, encaminho, para análise e posterior adoção das providências cabíveis quanto à transparência ativa e publicação institucional, a **Carta de Serviços da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos – SEMSUR**, elaborada com delimitação das competências da pasta, descrição objetiva dos serviços prestados, formas de acesso, fluxos básicos de atendimento, prazos referenciais e canais de manifestação do usuário.

1. CONTATO

- Secretaria: Secretaria Municipal de Serviços Urbanos – SEMSUR
- Endereço: Prefeitura Municipal de Amambai – MS
- Telefone: (67) 3481-1240
- E-mail: semsur.2015@gmail.com
- Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 11h00 e das 13h00 às 17h00
- Secretário: Walter Otano Nunes Filho

2. MISSÃO INSTITUCIONAL

Promover a zeladoria urbana e apoio à manutenção rural do município, garantindo a limpeza, conservação, funcionalidade e organização dos espaços públicos, contribuindo diretamente para a qualidade de vida da população e o desenvolvimento econômico local.

3. COMPETÊNCIA DA SEMSUR

- limpeza urbana e conservação de espaços públicos
- roçada, capina e manutenção de áreas verdes
- pintura de meio-fio e organização urbana
- iluminação pública e manutenção elétrica básica
- manutenção de vias não pavimentadas urbanas e periféricas
- patrolamento e nivelamento de vias em aldeias e áreas periféricas
- apoio operacional com máquinas e caminhões
- coleta de resíduos específicos (galhadas e pequenos entulhos)
- gestão e manutenção do cemitério municipal
- apoio operacional à UTR e demais secretarias quando necessário

4.1 Coleta de Lixo Doméstico;





ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

Serviço público essencial destinado ao recolhimento sistemático de resíduos sólidos domiciliares, com periodicidade previamente estabelecida por setor, visando à preservação da saúde pública, controle sanitário e manutenção da limpeza urbana.

Público-alvo:

População urbana e rural do município.

Requisitos: Acondicionamento adequado em recipientes apropriados, disposição em local acessível e respeito ao cronograma oficial de coleta.

Etapas: Geração do resíduo → acondicionamento → disponibilização pelo munícipe → coleta → destinação final.

Prazo: Conforme cronograma operacional por setor.

4.2 Varrição e Limpeza de Vias Públicas

Serviço contínuo de manutenção da limpeza urbana, incluindo varrição, retirada de detritos, limpeza de calçadas, meios-fios, praças e logradouros públicos, visando organização urbana e prevenção de riscos sanitários.

Público-alvo:

População em geral.

Requisitos:

Colaboração da população quanto ao descarte correto de resíduos.

Etapas:

Planejamento por setor → execução → manutenção periódica.

Prazo:

Conforme programação e demandas emergenciais.

4.3 Manutenção de Praças, Parques e Jardins

Serviço de conservação de áreas verdes públicas, abrangendo roçada, poda, limpeza, irrigação e manutenção estética e funcional dos espaços de lazer.

Público-alvo:

Municípios, visitantes e usuários dos espaços públicos.

Requisitos: Demandas específicas devem ser formalizadas via canais oficiais.

Etapas:

Identificação da necessidade → programação → execução → monitoramento.

Prazo:

Variável conforme urgência e planejamento operacional.

4.4 Gestão e Manutenção do Cemitério Municipal

Serviço administrativo e operacional voltado à organização, manutenção, limpeza e execução de sepultamentos, exumações e gestão de jazigos, garantindo dignidade e respeito aos munícipes.

Público-alvo:

Famílias, concessionários e população em geral.

Requisitos: Documentação legal, autorizações e pagamento de taxas.

Etapas: Solicitação → conferência documental → agendamento → execução.





ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

Prazo: Imediato para sepultamentos; demais serviços conforme disponibilidade.

4.5 Coleta de Entulhos e Resíduos de Podas (Galhadas)

Descrição:

Serviço de caráter assistencial, complementar e estratégico, destinado ao recolhimento de pequenos volumes de resíduos de construção civil e podas vegetais (galhadas), não configurando atendimento universal irrestrito.

A execução deste serviço ocorre mediante critérios técnicos e sociais, sendo priorizado:

I – Atendimento a munícipes em situação de vulnerabilidade, que não possuam Condições financeiras ou meios próprios para destinação adequada dos resíduos;

II – Apoio institucional à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, especialmente em situações que envolvam empreendedores locais, atividades produtivas ou iniciativas que contribuam para geração de emprego e fortalecimento da economia municipal.

Público-alvo: Munícipes em situação de necessidade comprovada e demandas vinculadas ao interesse público e desenvolvimento econômico.

Requisitos:

- solicitação formal via canais oficiais
- avaliação técnica da equipe
- volume limitado de resíduos
- disponibilidade operacional

Etapas: Solicitação → análise técnica e social → enquadramento nos critérios → programação → execução.

Prazo: Conforme disponibilidade da equipe e grau de prioridade (estimativa média de 5 a 10 dias úteis).

Observação técnica: Serviço executado conforme interesse público, não sendo caracterizado como obrigação contínua universal da administração.

4.6 Patrolamento e Nivelamento de Vias Não Pavimentadas

Descrição: Serviço de manutenção viária executado por meio de motoniveladora (patrola), destinado à recuperação, nivelamento e melhoria das condições de trafegabilidade em vias não pavimentadas urbanas, periféricas e rurais.

Público-alvo: População residente em áreas sem pavimentação.

Requisitos: Condições climáticas favoráveis e viabilidade técnica do solo.

Etapas: Solicitação → vistoria técnica → programação → execução.

Prazo: Variável conforme clima, demanda e planejamento.

4.7 Manutenção de Vias em Aldeias

Descrição: Execução de patrolamento, nivelamento e manutenção das vias internas das aldeias Amambai e Limão Verde, garantindo mobilidade e acesso adequado às comunidades indígenas.

Público-alvo: Comunidades indígenas.

Requisitos: Solicitação via lideranças ou gestão municipal.

Prazo: Conforme prioridade e condições operacionais.





ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

4.8 Iluminação Pública

Descrição: Serviço de manutenção corretiva e preventiva da rede de iluminação pública, incluindo substituição de lâmpadas, reparos elétricos e atendimento em espaços públicos e prédios municipais.

Público-alvo: População urbana, rural e aldeias.

Requisitos: Informação precisa da localização.

Etapas: Registro → vistoria → execução.

Prazo: Conforme demanda e capacidade da equipe.

4.9 Operação Tapa-Buraco (CBUQ / Massa Fria)

Descrição: Serviço de manutenção corretiva da malha viária pavimentada, executado de forma periódica e sob demanda, mediante avaliação técnica das condições do pavimento e priorização dos pontos críticos.

Público-alvo: Usuários das vias públicas.

Requisitos:

- condições climáticas favoráveis
- disponibilidade de material
- avaliação técnica prévia

Etapas: Levantamento → priorização → execução → acompanhamento.

Prazo: Variável conforme planejamento e demanda.

4.10 Apoio Operacional com Máquinas e Equipamentos

Descrição: Disponibilização de maquinário e equipe para execução de serviços estratégicos, incluindo transporte de materiais, atendimento a pontos críticos e apoio intersecretarial.

Observação:

Execução condicionada ao interesse público e disponibilidade.

4.11 Apoio à UTR e Gestão de Resíduos

Descrição: Apoio operacional com maquinário para carregamento e organização de resíduos sólidos, garantindo continuidade do serviço até a regularização completa da unidade.

Observação jurídica: A SEMSUR atua em caráter subsidiário e colaborativo, não sendo responsável pela gestão ambiental da unidade.

5. CANAIS DE ACESSO

O cidadão pode apresentar demandas, solicitações, sugestões, reclamações ou informações por meio de:

- recepção da Prefeitura Municipal
- telefone institucional 67 34811240
- whatsapp 67 34811240
- Ouvidoria Municipal
- ofício administrativo
- lideranças comunitárias e indígenas





ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

6. ETAPAS GERAIS DE PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas pela SEMSUR seguem, em regra, o seguinte fluxo:

1. Recebimento da solicitação
2. Registro interno
3. Análise preliminar da competência
4. Classificação por prioridade
5. Vistoria, quando necessária
6. Inserção em cronograma
7. Execução do serviço

7. CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

As prioridades de atendimento observam, em regra:

- risco à vida, à integridade física ou à segurança coletiva
- urgências em saúde pública
- escolas, postos de saúde e prédios públicos
- situações de chuvas intensas e eventos climáticos
- mobilidade em comunidades indígenas
- demandas encaminhadas pelo gabinete do prefeito
- demandas encaminhadas por vereadores
- demandas sociais e comunitárias de maior impacto coletivo

Todas as solicitações recebidas de vereadores são registradas, analisadas e consideradas. No entanto, a definição final de prioridade administrativa permanece vinculada às diretrizes do Poder Executivo, ao interesse público e à urgência técnica do caso.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta de Serviços busca retratar, de forma objetiva e institucional, os serviços efetivamente prestados pela Secretaria Municipal de Serviços Urbanos de Amambai, sem ampliar indevidamente a competência da pasta e sem restringir atividades que vêm sendo realizadas em caráter de cooperação administrativa e interesse público.

A atualização periódica deste documento é recomendável para refletir alterações de estrutura, equipe, frota, fluxo de atendimento e normativos internos.

Agradeço a atenção e reitero votos de estima e consideração.





ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

WALTER OTANO NUNES FILHO
SECRETARIO DE SERVIÇOS URBANOS





MUNICÍPIO DE AMAMBAI

RUA SETE DE SETEMBRO, Nº 3244 - CENTRO - CNPJ: 03.568.433/0001-36

AMAMBAI/MS - CEP 79.990-000

FONE: (67) 3481-7400



CÓDIGO DE ACESSO

1412FB43A683418BABBAE4C4B352A37D

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://amambai.flowdocs.com.br/public/assinaturas/1412FB43A683418BABBAE4C4B352A37D>