



## DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento à diversas intercorrências na cidade de Macaé

## RESPONSÁVEL:

Secretaria Municipal de Infraestrutura

Secretaria Municipal Adjunta de Serviços Públicos

## PÚBLICO-ALVO:

Todo e qualquer cidadão necessitando de auxílio do serviço público.

## COMO ACESSAR:

O atendimento pode ser via telefone, e-mail, redes sociais, ouvidoria geral ou de forma presencial.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Endereço e informações sobre o problema reclamado, nome e telefone de contato do reclamante.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO (FLUXO DE ATENDIMENTO):

1° - O usuário entra em contato com a Secretaria; 2° - O atendente gera um ordem de serviço interna com os dados informados; 3° - O número da ordem de serviço é informado para acompanhamento; 4° - A ordem de serviço vai para a programação de acordo com a urgência ou data de abertura da solicitação; 5° - O encarregado/empresa responsável retira uma via da ordem de serviço, executa e devolve com os dados do atendimento; 6° - A demanda é lançada no sistema para fazer parte das estatísticas da Secretaria.

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

A abertura da ordem de serviço pode ser feita de várias formas e o atendimento é executado através das equipes atuantes nas ruas da Cidade.

## TAXAS E PREÇOS:

Gratuito

## PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

3 dias úteis.

## ENDEREÇOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

Rodovia Christino José da Silva Junior, km 4, ao lado do Fórum - Virgem Santa, Macaé - RJ

Tel.: (22) 99208-6983

E-mail: [servicospublicos@macae.rj.gov.br](mailto:servicospublicos@macae.rj.gov.br)