



# *Carta de Serviços*

*Coordenadoria de Controle  
Urbano - F/CCU*

*2018.v1*



# Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pela Coordenadoria, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar aos usuários, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.



## Coordenadoria de Controle Urbano

A **Coordenadoria de Controle Urbano - CCU** é um órgão da Secretaria Municipal de Fazenda da Prefeitura do Rio de Janeiro, responsável pelo ordenamento e fiscalização do espaço urbano na cidade referente ao comércio ambulante em logradouros, praias e eventos, realizando o planejamento de ocupação das áreas de forma sustentável.

A F/CCU possui cinco **Serviços de Fiscalização** responsáveis pelo ordenamento e fiscalização do comércio ambulante de acordo com a respectiva divisão regional.

O **Depósito Público** é o órgão responsável pelo acautelamento das mercadorias e equipamentos apreendidos na cidade sob responsabilidade da F/CCU.

### Endereços e horário de atendimento:

#### Sede da Coordenadoria de Controle Urbano

#### Serviços de Fiscalização

#### Setor de Atendimento 1746 e Ouvidorias

Rua Hélio Beltrão, 50 Cidade nova – CEP: 20211-227

Horário de atendimento: segunda à sexta-feira - 10h às 16h

#### Depósito Público

**Endereço:** Avenida dos Campeões, 295 – Ramos CEP: 21040-016

#### **Dias e horário de atendimento:**

Processos para retirada de mercadorias: segunda à sexta-feira - 10h às 16h

Retirada de mercadorias: terça e quinta-feira - 10h às 16h



## Divisão regional dos Serviços de Fiscalização

- **1º Serviço de Fiscalização (Centro e Tijuca)**

**Abrangência:** Caju, Gamboa, Santo Cristo, Saúde, Centro, Benfica, Mangueira, São Cristóvão, Vasco da Gama, Paquetá, Catumbi, Cidade Nova, Estácio, Rio Comprido, Andaraí, Grajaú, Maracanã, Vila Isabel, Alto da Boa Vista, Praça da Bandeira, Tijuca, Santa Teresa

- **2º Serviço de Fiscalização (Zona Sul)**

**Abrangência:** Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras, Urca, Copacabana, Leme, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, São Conrado, Vidigal, Rocinha

- **3º Serviço de Fiscalização (Zona Norte)**

**Abrangência:** Anchieta, Parque Anchieta, Ricardo de Albuquerque, Barros Filho, Guadalupe, Costa Barros, Coelho Neto, Acari, Pavuna, Parque Colúmbia, Jardim América, Rocha Miranda, Marechal Hermes, Turiaçu, Vaz Lobo, Bento Ribeiro, Oswaldo Cruz, Madureira, Engenho Leal, Engenho de Dentro, Cavalcanti, Cascadura, Quintino Bocaiuva, Oswaldo Cruz, Campinho, Irajá, Vista alegre, Colégio, Vila da Penha, Vila Kosmos, Vigário Geral, Parada de Lucas, Cordovil, Braz de Pina, Penha Circular, Penha, Complexo do Alemão, Tomás Coelho, Inhaúma, Del Castilho, Higienópolis, Olaria, Ramos, Bonsucesso, Manguinhos, Jacarezinho, Galeão, Portuguesa, Jardim Carioca, Jardim Guanabara, Moneró, Tauá, Pitangueiras, Praia da Bandeira, Cacua, Zumbi, Freguesia, Cocotá, Bancários, Ribeira

- **4º Serviço de Fiscalização (Zona Oeste)**

**Abrangência:** Santa Cruz, Paciência, Sepetiba, Pedra de Guaratiba, Guaratiba, Cosmos, Inhoaíba, Campo Grande, Senador Vasconcelos, Santíssimo, Senador Camará, Bangu, Gericinó, Padre Miguel, Realengo, Magalhães Bastos, Jardim Sulacap, Vila Militar, Deodoro, Carobinha,



Mendanha, Jardim Nossa Senhora das Graças, Vila Kenedy, Vila Aliança, Senador Augusto Vasconcelos

- **5º Serviço de Fiscalização (Barra, Recreio e Jacarepaguá)**

**Abrangência:** Barra de Guaratiba, Grumari, Recreio dos Bandeirantes, Vargem Pequena, Vargem Grande, Camorim, Barra da Tijuca, Itanhangá, Joá, Jacarepaguá, Curicica, Taquara, Cidade de Deus, Gardênia Azul, Anil, Pechincha, Freguesia de Jacarepaguá, Tanque, Praça Seca, Vila Valqueire



Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria das formas abaixo descritas:

## Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) ou [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio). Pelos portais o cidadão, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.

## Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação



pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demandas de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

## **Sistema Municipal de Ouvidoria**

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:





**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

**Crítica:** demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.

**Endereço da Ouvidoria – SMF/CCU:** Rua Hélio Beltrão, 50 Cidade nova –  
CEP: 20211-227







<b>COMÉRCIO AMBULANTE .....</b>	<b>11</b>
Fiscalização de comércio ambulante .....	11
Fiscalização de barraca de praia .....	13
Fiscalização de comércio em módulo fixo (quiosque) .....	14
Fiscalização de comércio em veículo (trailer) .....	16
Consulta e emissão da Guia de Auto de Infração .....	17
<b>OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA.....</b>	<b>19</b>
Fiscalização da ocupação de área pública por serviços automotivos .....	19
<b>DEPÓSITO PÚBLICO .....</b>	<b>21</b>
Recurso para recuperação de mercadorias e equipamentos apreendidos ..	21



## COMÉRCIO AMBULANTE

### Fiscalização de comércio ambulante

#### 1. O que é o serviço:

Fiscalização de comércio ambulante em barracas, carrocinhas e outros equipamentos.

#### 1.1. Possíveis Resultados da Fiscalização:

Multa, notificação e/ou apreensão.

#### 2. Quando solicitar o serviço:

Quando houver exercício de atividade de comércio ambulante supostamente sem autorização, em desacordo com os termos da autorização, ocupando área pública indevidamente ou causando incômodos.

#### 3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

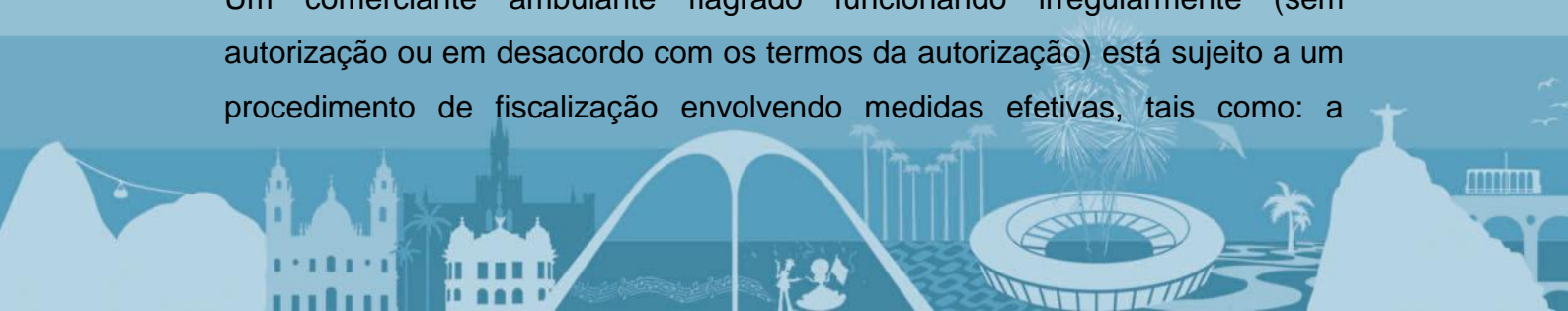
- Equipamento utilizado
- Produtos ou serviços oferecidos
- Endereço completo da atividade com ponto de referência
- Dias e horários em que a atividade é exercida
- Descrição da irregularidade

#### 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 30 dias corridos para finalização do serviço.

#### 5. Informações complementares:

Um comerciante ambulante flagrado funcionando irregularmente (sem autorização ou em desacordo com os termos da autorização) está sujeito a um procedimento de fiscalização envolvendo medidas efetivas, tais como: a



retirada imediata da irregularidade, emissão da Notificação de Desocupação ou Adequação, aplicação de multa e apreensão de mercadorias e equipamentos, quando possível. As ações de apreensão, pelo risco envolvido, necessitam do devido apoio de segurança. Caso a irregularidade persista, será necessário novo registro de solicitação para outras ações de fiscalização.

Algumas solicitações são tratadas por meio de processo administrativo com objetivo de planejar operação de ordenamento urbano envolvendo outros órgãos públicos. O usuário pode acompanhar o andamento do processo pelo site <http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/>.

## **6. Casos em que o órgão não atua:**

- Lojas, bares, oficinas, quiosques de praia e outras atividades comerciais em área privada, ou com extensão sobre a calçada: consulte os serviços da Coordenadoria de Licenciamento e Fiscalização.
- Fiscalização de banca de jornal: consulte os serviços da Coordenadoria de Licenciamento e Fiscalização.
- Fiscalização de feira livre, feiras especiais e feirarte: consulte os serviços da Coordenação de Feiras, da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Emprego e Inovação.
- Construção irregular em área pública: consulte os serviços da Secretaria Municipal de Urbanismo, Infraestrutura e Habitação.
- Retirada de obstáculos fixos na calçada: consulte os serviços da Secretaria Municipal de Conservação.
- Carrinhos de catadores de material reciclável ou acumuladores de objetos: consulte os serviços da COMLURB.
- População em situação de rua com objetos espalhados pela calçada: consulte os serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos ou COMLURB.
- Excesso de ruídos ou barulho: consulte os serviços da Secretaria de Meio Ambiente ou Guarda Municipal.
- Veículos de comércio com megafone ou caixas de som: consulte os serviços da Guarda Municipal.



- Ponto de Moto Táxi em área pública: consulte os serviços da Secretaria Municipal de Transportes.
- Falta de higiene ou uso de produtos vencidos por comércio ambulante autorizado: consulte os serviços da Vigilância Sanitária.
- Venda de produtos falsificados, prostituição, jogo do bicho, trabalho infantil, tráfico de drogas, distúrbio à vizinhança: atuação de competência da Polícia Militar.
- Áreas com risco crítico a integridade física e constantes conflitos policiais: atuação de competência da Polícia Militar.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Fiscalização de barraca de praia**

### **1. O que é o serviço:**

Fiscalização de barraca padronizada na areia da praia que esteja funcionando de forma irregular.

#### **1.1.Possíveis Resultados da Fiscalização:**

Multa, notificação e/ou apreensão.

### **2. Quando solicitar o serviço:**

Quando houver exercício de atividade em barraca de praia, em desacordo com os termos da autorização, sem a presença do titular ou auxiliar, vendendo mercadorias proibidas, ocupando a areia com cadeiras e guarda-sóis sem uso ou causando incômodos.



### **3. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

- Número da barraca de praia autorizada
- Localização da barraca com ponto de referência aproximado
- Dias e horários de ocorrência
- Descrição da irregularidade

### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 30 dias corridos para finalização do serviço.

### **5. Informações complementares:**

Um barraqueiro de praia flagrado em desacordo com os termos da autorização ou incorrendo em infrações está sujeito a um procedimento de fiscalização envolvendo medidas efetivas, tais como: o ajuste imediato da irregularidade, emissão da Notificação de Adequação, aplicação de multa e apreensão de mercadorias e equipamentos, quando possível. As ações de apreensão, pelo risco envolvido, necessitam do devido apoio de segurança. Caso a irregularidade persista, será necessário novo registro de solicitação para outras ações de fiscalização.

Algumas solicitações são tratadas por meio de processo administrativo com objetivo de reunir provas e dados para solicitação de cancelamento da autorização. O usuário pode acompanhar o andamento do processo pelo site <http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/> .

### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Fiscalização de comércio em módulo fixo (quiosque)**

### **1. O que é o serviço:**



Fiscalização de comércio em módulo fixo (quiosque) em ruas ou praças que esteja funcionando de forma irregular.

### **1.1. Possíveis Resultados da Fiscalização:**

Multa, notificação e/ou apreensão.

### **2. Quando solicitar o serviço:**

Quando houver exercício de atividade em módulos de alimentação, chaveiro ou plantas supostamente sem autorização, em desacordo com os termos da autorização, sem a presença do titular ou auxiliar, ocupando área pública indevidamente ou causando incômodos.

### **3. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

- Tipo de módulo utilizado
- Produtos ou serviços oferecidos
- Endereço completo do módulo com ponto de referência
- Dias e horários em que a atividade é exercida
- Descrição da irregularidade

### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 30 dias corridos para finalização do serviço.

### **5. Informações complementares:**

As equipes de fiscalização verificam a legalidade do módulo e podem emitir notificações, aplicar multas e apreender mercadorias e equipamentos, quando possível. As ações de apreensão, pelo risco envolvido, necessitam do devido apoio de segurança. Caso a irregularidade persista, será necessário novo registro de solicitação para outras ações de fiscalização.

Algumas solicitações são tratadas por meio de processo administrativo com objetivo de reunir provas e dados para solicitação de cancelamento da autorização ou remoção do módulo e dependerá de programação especial





envolvendo outros órgãos públicos. O usuário pode acompanhar o andamento do processo pelo site <http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/> .

## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Fiscalização de comércio em veículo (trailer)**

### **1. O que é o serviço:**

Fiscalização de comércio em veículo em área pública que esteja funcionando de forma irregular.

#### **1.1.Possíveis Resultados da Fiscalização:**

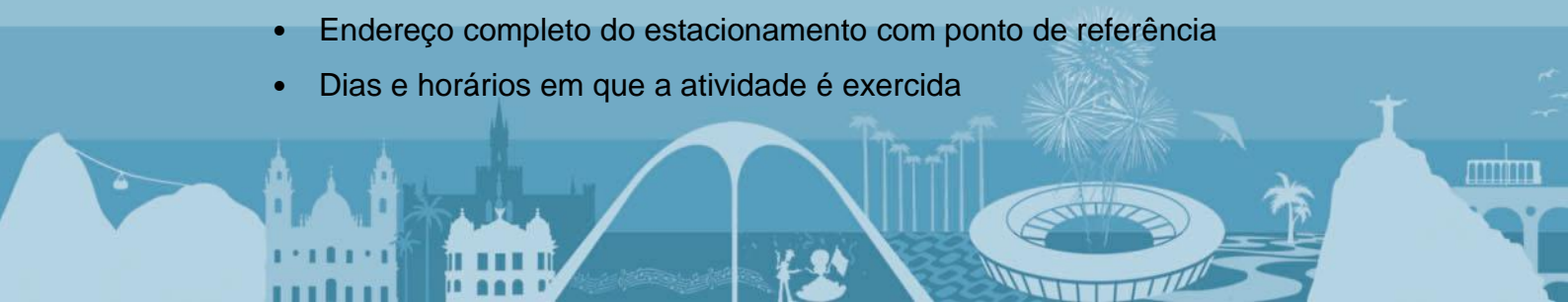
Multa, notificação e/ou apreensão.

### **2. Quando solicitar o serviço:**

Quando houver exercício de atividade em veículo tipo “trailer” e outros veículos para venda de pastel, caldo de cana, lanches, mercadorias, pescados, ovos e refeições supostamente sem autorização, em desacordo com os termos da autorização, ocupando área pública indevidamente ou causando incômodos.

### **3. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

- Identificação do veículo utilizado
- Produtos ou serviços oferecidos
- Endereço completo do estacionamento com ponto de referência
- Dias e horários em que a atividade é exercida



- Descrição da irregularidade

#### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 30 dias corridos para finalização do serviço.

#### **5. Informações complementares:**

As equipes de fiscalização verificam a legalidade da atividade e podem solicitar o término do serviço com retirada imediata do veículo, emitir notificações e apreender mercadorias e equipamentos, quando possível. As ações de apreensão, pelo risco envolvido, necessitam do devido apoio de segurança. Caso a irregularidade persista, será necessário novo registro de solicitação para outras ações de fiscalização.

Algumas solicitações são tratadas por meio de processo administrativo com objetivo de reunir provas e dados para solicitação de cancelamento da autorização ou remoção do veículo e dependerá de programação especial envolvendo outros órgãos públicos. O usuário pode acompanhar o andamento do processo pelo site <http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/> .

Veículos tipo “Food Truck” não estão enquadrados nesta categoria. Consulte os serviços da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Emprego e Inovação.

Para estacionamento irregular, consulte os serviços da Guarda Municipal.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Consulta e emissão da Guia de Auto de Infração**

### **1. O que é o serviço?**



Consulta e emissão da Guia de Auto de Infração e esclarecimentos quanto a situação de infrações no cadastro do Tesouro Municipal.

#### **1.1.Possíveis Resultados da Fiscalização:**

Multa, notificação e/ou apreensão.

#### **2.Como solicitar o serviço:**

O titular da Inscrição Municipal deve comparecer a sede da Coordenadoria de Controle Urbano no endereço descrito na inicial desta carta.

#### **3. Documentação necessária para solicitação do serviço:**

Documento de identificação com foto, CPF e a notificação da autuação.

#### **4.Etapas – passo a passo:**

A partir da lavratura do auto de infração, o autuado terá 30 dias para retirada da guia de recolhimento com desconto de 30%.

Caso queira entrar com recurso, terá o prazo de 30 dias para comparecer ao setor de protocolo da sede da Coordenadoria de Controle Urbano, a contar da lavratura do auto de infração.

#### **5.Prazo máximo para prestação do serviço:**

A guia de recolhimento de multa é emitida no momento da solicitação.

#### **6. Informações complementares:**

Para emissão de documentos e guias de pagamento relacionados a feira livre, feiras especiais e feirarte, consulte os serviços da Coordenação de Feiras, da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Emprego e Inovação.

#### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



# OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA

## Fiscalização da ocupação de área pública por serviços automotivos

### 1. O que é o serviço:

Fiscalização de ocupação exclusiva de área pública por serviços automotivos, tais como: conserto, manutenção e lavagem de veículos (lava-jato).

#### 1.1. Possíveis Resultados da Fiscalização:

Multa, notificação e/ou apreensão.

### 2. Quando solicitar o serviço:

Quando houver prestação de serviços automotivos, exercidos exclusivamente em área pública prejudicando a livre circulação de pedestres.

### 3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Identificação do tipo de serviço prestado
- Endereço completo da ocupação com ponto de referência
- Dias e horários em que a área pública é ocupada.
- Descrição da irregularidade

### 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 30 dias corridos para finalização do serviço.

### 5. Informações complementares:

As equipes de fiscalização verificam a ocorrência da ocupação e podem solicitar o término do serviço com retirada imediata do veículo, emitir notificações e realizar apreensões de equipamentos, quando possível. As ações de apreensão, pelo risco envolvido, necessitam do devido apoio de



segurança. Caso a irregularidade persista, será necessário novo registro de solicitação para outras ações de fiscalização.

Algumas solicitações são tratadas por meio de processo administrativo com objetivo de planejar operação de ordenamento urbano e dependerá de programação especial envolvendo outros órgãos públicos. O usuário pode acompanhar o andamento do processo pelo site <http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/>.

Para serviços prestados em área privada, com extensão em área pública, consulte os serviços da Coordenadoria de Licenciamento e Fiscalização.

Para estacionamento irregular, consulte os serviços da Guarda Municipal.

## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



# DEPÓSITO PÚBLICO

## Recurso para recuperação de mercadorias e equipamentos apreendidos

### 1. O que é o serviço:

Informações e abertura de processo administrativo de recurso para recuperação de mercadorias e equipamentos apreendidos.

### 2. Como solicitar o serviço:

O interessado deve comparecer ao Depósito Público no endereço, dias e horários descritos na inicial desta carta.

**Mercadoria perecível:** Não há possibilidade de recuperação, pois as mercadorias perecíveis são descartadas ou doadas a escolas, hospitais públicos e instituições de caridade habilitadas pelo município, conforme legislação em vigor.

**Mercadoria não perecível e equipamentos:** O prazo é de até 5 (cinco) dias úteis, a partir da data da apreensão, para dar entrada no recurso.

### 3. Documentação necessária para solicitação do serviço:

- Comprovante da apreensão (auto de apreensão ou Termo de Retenção de Mercadoria ou contra lacre)
- Notas fiscais de procedência da mercadoria ou equipamento
- Autorização para o comércio ambulante, quando for o caso.
- Comprovante de residência
- CPF
- Documento de identificação com foto



#### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 5 dias úteis o recurso será julgado, ocorrendo o não provimento do mesmo, o interessado poderá apresentar novo recurso, com o prazo de vinte dias úteis para análise.

#### **5. Informações complementares:**

Para não perder o prazo de 5 dias úteis, o interessado poderá dar entrada no recurso sem o comprovante de apreensão.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

