



Carta de Serviços

***Companhia Municipal de Limpeza
Urbana – COMLURB***

2019.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 o usuário sobre os serviços prestados pela entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, 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.



COMPANHIA MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – COMLURB

A Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB – é a maior organização de limpeza pública na América Latina. Sociedade anônima de economia mista, tem a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro como acionista majoritária.

Ela resulta da transformação da CELURB – Companhia Estadual de Limpeza Urbana, conforme os termos do Decreto-lei Nº 102 – de 15 de maio de 1975. Seu principal objetivo é a limpeza urbana no Município do Rio de Janeiro, tendo como principais atribuições os serviços de coleta domiciliar, limpeza dos logradouros públicos, das areias das praias, de parques públicos, do mobiliário urbano, dos túneis, viadutos, e, em especial, a limpeza e higienização de hospitais municipais. Coleta e destinação adequada de todos os resíduos produzidos em unidades de saúde localizadas no Município do Rio de Janeiro. Transferência, tratamento e disposição final do lixo.

A empresa também dispõe de um Centro de Pesquisas Aplicadas, em Jacarepaguá e o Galpão de Artes Urbanas Hélio G. Pellegrino, na Gávea.

Endereços e horário de atendimento:

Órgão central: Rua Major Ávila, 358, Tijuca – CEP: 20.540-903

De 2ª a 6ª feira:

9h às 16h (Setor de Protocolo)

9h às 17h (Ouvidoria)

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 por meio da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone, por meio do 1746
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Por meio da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de acompanhar seu chamado de forma ágil e prática
- Via portais www.1746.rio ou 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. Já o SIC da Comlurb funciona na Rua Major Ávila, 358, Tijuca

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.

Por meio 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 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.

Sumário

COLETA DOMICILIAR.....	10
Implantação de coleta domiciliar.....	10
Verificação de frequência irregular da coleta domiciliar.....	11
Retirada de resíduo da coleta domiciliar.....	13
LIMPEZA.....	15
Limpeza de praças.....	15
Limpeza de parques.....	16
Limpeza de praias.....	17
Limpeza de ralos.....	18
Limpeza das margens de rios.....	19
Implantação de varrição.....	20
Varrição de logradouro.....	21
Capina em logradouro.....	23
Limpeza de papelreira, contêiner e caçamba.....	24
Limpeza de resíduos após chuva, vento e acidentes com veículos.....	25
Remoção de resíduos após mutirão de limpeza.....	26
Remoção de resíduos de poda.....	27
Remoção de resíduos no logradouro.....	29
Remoção de resíduos de queimada em logradouro.....	31
Remoção de animais mortos em logradouro.....	33
Remoção de carcaça do veículo não identificável.....	34
Limpeza de resíduos de obra de órgãos públicos e particulares.....	36
Notificação ao proprietário para limpeza de resíduos em terreno baldio.....	37
CAÇAMBAS.....	38
Instalação de caçamba para atendimento em comunidade.....	38
Retirada de caçamba instalada para atendimento em comunidade.....	39
Retirada de caçamba particular cheia.....	40

Retirada de caçamba particular que impeça a circulação de pedestre, veículo e limpeza.....	41
Fiscalização de caçamba particular.....	42
PAPELEIRA.....	43
Instalação de papeleira.....	43
Retirada ou substituição de papeleira.....	44
COLETA SELETIVA.....	45
Implantação de Coleta Seletiva.....	45
Verificação de frequência irregular de coleta seletiva.....	46
VETORES.....	47
Controle de roedores.....	47
Controle de caramujos africanos.....	48
Controle de outros vetores em praça pública.....	49
MANEJO ARBÓREO.....	50
Poda de árvores em logradouro.....	50
Avaliação de risco de queda da árvore.....	52
Remoção de árvore em logradouro público.....	53
Remoção de toco e raiz – Destoca.....	55
Reparação pós-destoca.....	56
Reparo de calçada danificada por raiz.....	57
PARQUES E PRAÇAS.....	59
Manutenção de mobiliário, brinquedos e equipamentos esportivos.....	59
REMOÇÃO GRATUITA DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS.....	60
Remoção de entulho e bens inservíveis.....	60
Remoção de entulho e bens inservíveis para Escola Municipal.....	64
Pedido de entulho e bens inservíveis para Ilha de Paquetá.....	67
FISCALIZAÇÃO DE GRANDE GERADOR.....	71

Fiscalização de estabelecimento de descarte do lixo extraordinário e/ou infectante.....	71
Fiscalização de empresa ou veículo não credenciado para remoção de resíduo extraordinário e/ou biológico.....	74

COLETA DOMICILIAR

Implantação de coleta domiciliar

1. O que é o serviço:

Implantação de coleta domiciliar em logradouros que não possuem coleta regular de lixo domiciliar ou revisão de roteiro e horário de coleta.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também se é solicitação de implantação em novo logradouro ou revisão de coleta domiciliar já ativa no logradouro; que tipo de transtorno está trazendo a alteração do horário; dia, horário e local onde estão colocando o lixo.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 15 dias úteis para análise.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Verificação de frequência irregular da coleta domiciliar

1. O que é o serviço:

Verificação de atraso de caminhão da COMLURB no dia/hora programado.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência, dia e hora que o caminhão não passou; se houve recolhimento do lixo em toda a rua e a frequência em que isso ocorre.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço: (48h)

Em até 48horas úteis.

5. Informações complementares:

A data, hora e rota da coleta programada na cidade pode ser consultada na Central de Atendimento ao Cidadão 1746.

Se o lixo a ser retirado estiver em sacos plásticos, será necessário deixá-lo no logradouro até uma hora antes do horário para o início da coleta. Se estiver acondicionado em contêineres, poderá ser colocado até duas horas antes.

Contêiner: recipientes de cor laranja, nos tamanhos de 120, 240 ou 360 litros, no padrão americano. Não serve para acondicionar entulho de obra, apenas lixo orgânico.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Retirada de resíduo da coleta domiciliar

1. O que é o serviço:

Retirada de resíduos, como lixo orgânico, entulho, bens inservíveis, resíduo esquecido ou derramado durante a realização da coleta regular de lixo domiciliar, sacos de lixo colocados fora do dia e horário do roteiro da coleta, e demais resíduos concentrados em determinado ponto obstruindo a passagem de veículos e pedestres.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também se foi caminhão da COMLURB o responsável pelos resíduos e o dia e horário em que ocorreu o problema.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 48 horas úteis.

5. Informações complementares:

A *coleta* de lixo orgânico é realizada 03 vezes por semana: às segundas, quartas e sextas, ou às terças, quintas e sábados. O horário diurno é a partir das 7 horas, até as 15h20min. O noturno é a partir das 17h, 18h, 19h, 20h ou 21h (dependendo da área) com término entre 4h30min e 5h (exceção: os bairros do Centro, Gamboa e Saúde têm *coleta* diária, realizada de segunda a sábado).

Se o lixo a ser retirado estiver em sacos plásticos, será necessário deixá-lo no logradouro até uma hora antes do horário para o início da *coleta*. Se estiver acondicionado em contêineres, poderá colocá-lo até 2 (duas) horas antes.

Contêineres: recipientes de cor laranja, nos tamanhos de 120, 240 ou 360 litros, no padrão americano. Não serve para acondicionar entulho de obra, apenas lixo orgânico.

Constatada irregularidade na oferta do lixo, o infrator, caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de limpeza urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

LIMPEZA

Limpeza de praças

1. O que é o serviço:

Limpeza da praça através do ato de varrer, remover resíduos e roçar o capim/gramado.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 05 dias corridos.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Limpeza de parques

1. O que é o serviço:

Limpeza dos parques onde a COMLURB é responsável.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e motivo da solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

A Central de Atendimento 1746 dispõe da lista de *parques* de responsabilidade da COMLURB. Caso se trate de um *parque* que não conste na lista, a competência é da Fundação *Parques e Jardins*.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Limpeza de praias

1. O que é o serviço:

Limpeza das praias – areia, ciclovia e contêineres instalados na areia.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e se o lixo está na areia.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

Se a solicitação for para limpeza dos postos de salvamento, a responsabilidade é da empresa Orla Rio.

Se a solicitação for para limpeza dos contêineres junto aos quiosques, a responsabilidade é do dono do quiosque.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Limpeza de ralos

1. O que é o serviço:

Limpeza exclusivamente de caixa de ralos, com a retirada superficial de terra, areia, detritos e outros resíduos das caixas de ralos, para a normalização do fluxo das galerias pluviais.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 48 horas úteis.

5. Informações complementares:

Nos casos de queda no ralo/bueiro de objetos pessoais (celular, chave etc.), registre esta situação para tratamento emergencial. A supervisão da Central 1746 entrará em contato com a COMLURB.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Limpeza das margens de rios

1. O que é o serviço:

Limpeza das margens de rios sem talude definido (revestimento de concreto ou pedras) para retirada de resíduos sólidos inertes (lixo, entulho e animais mortos) e roçada.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 15 dias úteis.

5. Informações complementares:

Se o *rio* possui talude e está com a margem suja, tal serviço de limpeza está fora do âmbito de atuação da COMLURB.

Talude é o plano inclinado que limita um aterro (neste caso, as *margens no rio*).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Implantação de varrição

1. O que é o serviço:

Inclusão de varrição em rua que esteja com pavimentação adequada para execução deste serviço.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 10 dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Varrição de logradouro

1. O que é o serviço:

Limpeza da rua suja, com folhas, lixo, resíduo sólido, compreendendo os serviços de varrição (varrer), retirada de capim na sarjeta e entre os paralelepípedos, raspagem de lama e limpeza da caixa coletora de águas pluviais no logradouro público.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 48 horas úteis.

5. Informações complementares:

Caso a solicitação seja para Pista da TransOeste (Av. das Américas, Viaduto Orlando Raso, Túnel José Alencar, Av. Dom João VI, Estrada da Pedra, Rua Felipe Cardoso, Avenida Álvaro Alberto, Rua Lopes Moura, Rua Barão de Laguna, Avenida Cesário de Melo, Rua Messias, Rua Balaton) está fora do âmbito de atuação da COMLURB.

De acordo com a Lei 3.273 de 06/09/2001:

Art. 50. O morador ou o administrador de imóvel localizado em ruas eminentemente residenciais ou ruas comerciais de reduzido fluxo de pessoas, seja proprietário ou não, deverá providenciar a varrição da calçada que se

relacione ao imóvel, de forma a mantê-la limpa, ofertando os resíduos produzidos nesta atividade juntamente com o lixo domiciliar.

Parágrafo único. A varrição das calçadas em frente a imóveis localizados em ruas comerciais com grande fluxo de pessoas será executada pelo órgão ou entidade municipal competente.

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Capina em logradouro

1. O que é o serviço:

Retirada de mato crescente em logradouros públicos.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 30 dias corridos.

5. Informações complementares:

Se o capim está crescendo na calçada, a manutenção (limpeza e capina) em calçadas é de responsabilidade dos moradores, e somente será realizada pela COMLURB em logradouros de grande movimento, como Av. Presidente Vargas e Av. Rio Branco (locais de grande fluxo).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Limpeza de papelreira, contêiner e caçamba

1. O que é o serviço:

Limpeza de papelreira/lixreira, contêiner e caçamba da COMLURB com lixo excedente, instalados em logradouro ou área pública.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 72 horas úteis.

5. Informações complementares:

Para informação sobre empresas onde adquirir contêineres acesse o site: <http://www.rio.rj.gov.br/web/comlurb>

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Limpeza de resíduos após chuva, vento e acidentes com veículos

1. O que é o serviço:

Limpeza de resíduos em logradouro decorrentes de situação emergencial, após chuva/vento e a ocorrência de acidentes com veículos. Retirada de resíduos e bens inservíveis provenientes de situação emergencial como chuva, desabamentos, incêndios e outros.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e descrição do tipo de resíduo a ser removido.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Remoção de resíduos após mutirão de limpeza

1. O que é o serviço:

Limpeza geral em determinado logradouro, solicitada previamente por moradores em razão de mutirão de limpeza em sua área, ou na praia, praças etc.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também o tipo de mutirão de limpeza que será realizado (limpeza de margem de rio, areia da praia, capina); o tipo de resíduo que será removido (sólido/ lama/ folhagem) e a data e horário programado para o mutirão.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 30 dias corridos.

5. Informações complementares:

Caso haja cancelamento do mutirão, a COMLURB deverá ser informada.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Remoção de resíduos de poda

1. O que é o serviço:

Remoção de resíduo de poda de vegetal, realizada pela operação de poda a pé da COMLURB, que consiste na retirada de brotos e ramos das árvores, localizados até 4 metros de altura.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 72 horas úteis.

5. Informações complementares:

Quando a COMLURB realiza uma poda, a remoção dos resíduos em área pública já faz parte da programação. Mas, se já passaram dias e não ocorreu a remoção, o cliente cidadão poderá solicitá-la.

Se for empresa particular (Light, por ex.) que realizou a poda, deve-se entrar em contato diretamente com a empresa.

Caso sejam galhos e trocos em áreas particulares, o cliente cidadão poderá solicitar serviço caracterizado como Remoção de entulho e bens inservíveis.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Remoção de resíduos no logradouro

1. O que é o serviço:

Retirada de diversos resíduos abandonados/descartados pela população em logradouro (tais como restos de oferendas religiosas, papelão, galhardetes, faixas e cartazes não autorizados pela Prefeitura, etc.); lavagem de locais com detritos de fezes/urina; lavagem pós-feira e retirada dos resíduos deixados pelo gari.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

Se for constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de limpeza urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Casos em que o órgão não atua:

Panfletos, adesivos e outras formas de publicidade fixadas em orelhões, uma vez que se tratam de equipamentos da empresa OI, responsável pela sua manutenção.

Materiais de construção de obra deixado na calçada, uma vez que cabe à COMLURB orientar, notificar e multar se não houver a regularização.

Importante: Quando a solicitação for para recolhimento de *resíduos* de itens pessoais descartados por pessoa em situação de rua, tais itens não podem ser removidos pela COMLURB sem a permissão de seus donos. E, o serviço de abordagem para acolhimento de população em situação de rua está fora do âmbito da COMLURB.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Remoção de resíduos de queimada em logradouro

1. O que é o serviço:

Limpeza de resíduos de queimada realizada em área pública (restos de materiais, como pneus, sofás, pedaços de pau, etc.) que não estão mais em chamas.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência, dia e horário em que ocorreu o problema.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

Caso o material incendiado ainda esteja em chamas, a COMLURB não terá como atender. Neste caso, o cliente cidadão deverá entrar em contato com o Corpo de Bombeiros.

Efetuar queimadas de resíduos sólidos ou sucata a céu aberto constitui infração e está sujeito à multa, conforme Lei de Limpeza Urbana nº 3.273 - Seção VI - art. 124.

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Remoção de animais mortos em logradouro

1. O que é o serviço:

Remoção de animais mortos em logradouro (cachorro, cavalo, gato, boi, vaca, porco etc.).

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência, tipo de animal a ser removido e se o mesmo está mesmo morto ou ferido.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

Caso o animal esteja em casa, no quintal ou em local particular, ou tenha dono, a COMLURB não realiza a remoção. A responsabilidade é do proprietário do animal. Para informações de como proceder para retirada do animal, entre em contato com a SUIPA.

Em caso de mamíferos silvestres encontrados mortos (morcegos, micos, gambás, capivaras, raposas, etc.), está fora do âmbito de atuação da COMLURB.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Remoção de carcaça do veículo não identificável

1. O que é o serviço:

Remoção de veículo considerado como irrecuperável ou sucata, encontrado na via pública.

2. Como o órgão atua:

Quando o veículo for considerado como irrecuperável ou sucata, encontrado na via pública, que não possua nenhuma das placas obrigatórias de identificação, e que, em razão de sinistro, intempéries ou desuso, tenha sofrido danos ou avarias na sua estrutura que inviabilizem a sua utilização a COMLURB recolherá a carcaça, após liberação da Delegacia de Polícia local, na forma da legislação pertinente.

3. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

4. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Também deverá informar o tipo de veículo que será removido; se o mesmo tem alguma identificação e; se possui dono.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 15 dias corridos após a liberação da delegacia.

6. Informações complementares:

Veículo abandonado com identificação não poderá ser removido como sucata pela COMLURB.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Fiscalização de resíduos de obra de órgãos públicos e particulares

1. O que é o serviço:

Verificação de resíduos (lixo, entulho e demais) provenientes de obras públicas executadas pelos órgãos públicos, empresas ou particulares.

1.1. Possíveis resultados da fiscalização:

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e empresa responsável pela obra.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 48 horas úteis para notificar.

5. Informações complementares:

A gerência operacional da COMLURB poderá notificar a empresa ou particular responsável para efetuar esse serviço, pois a COMLURB não retira resíduos de obras de outras empresas.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Notificação ao proprietário para limpeza de resíduos em terreno baldio

1. O que é o serviço:

Notificação para realização de limpeza do terreno (retirada de lixo, entulho e outros resíduos), com aplicação de multa em caso de descumprimento.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 15 dias úteis.

5. Informações complementares:

A responsabilidade de limpeza do terreno é do proprietário. A sua identificação será feita através de pesquisa junto ao cadastro do IPTU.

Quando houver determinação judicial ou da própria Prefeitura, a COMLURB fará a programação de limpeza no local.

Constatada infração, o proprietário, caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de limpeza urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

CAÇAMBAS

Instalação de caçamba para atendimento em comunidade

1. O que é o serviço:

Análise da viabilidade de instalação de caçamba da COMLURB (caixa Dempster - metálica, grande, azul) para atendimento exclusivo a depósito de lixo orgânico próximo a comunidades ou dentro das mesmas.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência, local para instalação de caçamba e motivo desta solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 30 dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Retirada de caçamba instalada para atendimento em comunidade

1. O que é o serviço:

Análise da viabilidade de retirada de caçamba da COMLURB (caixa Dempster - metálica, grande, azul) em atendimento exclusivo a depósito de lixo orgânico próximo a comunidades ou dentro das mesmas.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e motivo desta solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Retirada de caçamba particular cheia

1. O que é o serviço:

Retirada de caçamba particular cheia contratada para recebimento de entulho.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Também deverá informar o tempo em que a caçamba está no local, e se existe alguma identificação na caçamba (que identifique alguma empresa).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Retirada de caçamba particular que impeça a circulação de pedestre, veículo e limpeza

1. O que é o serviço:

Remoção de caçamba particular que esteja atrapalhando a circulação de veículos e/ou pedestres, estacionada em local irregular (rampa de acesso, em cima de calçadas ou em rua estreita) ou prejudicando o acesso à boca de lobo, hidrante ou qualquer instalação fixa do mobiliário urbano.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e o nome da empresa dona da caçamba.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Informações complementares:

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Fiscalização de caçamba particular

1. O que é o serviço:

Fiscalização de caçamba particular ou veículo para transporte de caçamba com identificação fora do padrão, não permitidos ou que não estejam credenciados conforme os padrões definidos pela COMLURB.

1.1.Possíveis resultados da fiscalização:

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de limpeza urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 24 horas úteis para notificar a empresa ou prestador do serviço para regularização.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

PAPELEIRA

Instalação de papelreira

1. O que é o serviço:

Análise para viabilidade de instalação de papelreira/lixreira em logradouro público.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e motivo desta solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Sendo constatada a necessidade, a mesma será colocada no local em até 05 dias úteis.

5. Informações complementares:

Caso a solicitação seja para a pista da TransOeste nos logradouros: Avenida das Américas, Viaduto Orlando Raso, Túnel José Alencar, Av. Dom João VI, Estrada da Pedra, Rua Felipe Cardoso, Avenida Álvaro Alberto, Rua Lopes Moura, Rua Barão de Laguna, Avenida Cesário de Melo, Rua Messias, Rua Balaton, o serviço está fora do âmbito de atuação da COMLURB.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Retirada ou substituição de papelreira

1. O que é o serviço:

Retirada, troca de local ou substituição de papelreira/ lixeira em logradouro público.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e o motivo da solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 05 dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

COLETA SELETIVA

Implantação de Coleta Seletiva

1. O que é o serviço:

Implantação de coleta seletiva em logradouros que não possuem o serviço.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e o motivo da sua solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 30 dias corridos.

5. Informações complementares:

Verifique no site www.rio.rj.gov.br/comlurb/coletaseletiva se é disponibilizado o serviço de coleta seletiva no local. Se a rua não fizer parte do roteiro da coleta seletiva, prossiga na abertura do chamado.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Verificação de frequência irregular de coleta seletiva

1. O que é o serviço:

Verificação de falha na agenda programada – dia e hora – da coleta seletiva.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também o dia e horário programado que não houve a coleta.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 48 horas úteis.

5. Informações complementares:

O site www.rio.rj.gov.br/comlurb/coletaseletiva informa o dia e horário da *coleta* seletiva. Se o bairro e/ou logradouro informado não estiver na lista de atendimento da *Coleta Seletiva*, o cliente cidadão poderá solicitar a Implantação de coleta seletiva para que a rua seja incluída na coleta, o que será analisado pela COMLURB.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

VETORES

Controle de roedores

1. O que é o serviço:

Desratização realizada em logradouro público com infestação de ratazanas e/ou ratos de telhado em residências, e serviço de orientação à população sobre esses vetores (animais que podem transmitir doenças para o ser humano).

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 15 dias úteis.

5. Informações complementares:

A COMLURB não atua em lojas, shoppings, imóveis comerciais e estabelecimento residenciais (condomínios) e não realiza combate a camundongos.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais

Controle de caramujos africanos

1. O que é o serviço:

Combate ao caramujo africano em áreas públicas ou particulares

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e local onde os caramujos estão sendo vistos (dentro de casa, no quintal etc.).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 10 dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Controle de outros vetores em praça pública

1. O que é o serviço:

Controle de vetores (pulgas, formigas e carrapatos) somente nas praças públicas e orientação à população.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência e motivo da solicitação.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 10 dias úteis.

5. Informações complementares:

Se os *vetores* forem morcegos, pombos, mosquito, aranha ou lacraia, tal serviço está fora do âmbito de atuação da COMLURB.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

MANEJO ARBÓREO

Poda de árvores em logradouro

1. O que é o serviço:

Avaliação por engenheiro florestal ou agrônomo da necessidade de poda da árvore em logradouro público, para, em caso de aprovação, ser feito o *manejo* arbóreo de acordo com o laudo técnico.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência (com numeração do local em que a árvore se encontra) e com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 15 dias corridos para vistoriar.

5. Informações complementares:

Árvores localizadas em propriedades privadas, vilas, condomínios ou logradouros fechados por cancelas ou guaritas, são consideradas como situadas em áreas particulares e não são atendidas pela COMLURB. Nestes casos, a informação sobre poda de árvore em áreas particulares deverá ser consultada na Fundação Parques e Jardins.

Se a árvore estiver gerando problemas na rede elétrica, entre em contato diretamente com a LIGHT para solicitar o atendimento.

Se houver suspeita de que as raízes das árvores estejam causando danos à rede de esgoto, entre em contato com a CEDAE, para que a empresa identifique o problema e emita um parecer técnico.

Se houver suspeita de que as raízes das árvores estejam causando danos à rede de gás encanado, entre em contato com a Naturgy, para que a empresa identifique o problema e emita um parecer técnico.

Se houver suspeita de que as raízes das árvores estejam causando danos estruturais aos imóveis, entre em contato com a Secretaria de Proteção e Defesa Civil.

Um Engenheiro Florestal ou Agrônomo irá ao local para avaliar a árvore. Caso seja constatada a necessidade de poda, o serviço será realizado se não houver necessidade de desligamento da rede elétrica pela LIGHT. Caso o desligamento seja necessário, a realização do serviço será feita de acordo com o agendamento feito pela LIGHT.

Quando a árvore está em contato com a rede elétrica de média tensão, é necessário aguardar o desligamento da rede pela LIGHT para execução da poda.

O tratamento de pragas e doenças, bem como o replantio de árvores são realizados pela Fundação Parques e Jardins (FPJ).

Todos os garis que atuam nesta área são habilitados para o manejo arbóreo e de equipamentos para a realização do trabalho, através de cursos com engenheiros agrônomos e florestais.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Avaliação de risco de queda da árvore

1. O que é o serviço:

Vistoria e avaliação da necessidade de retirada de árvore em logradouro público de livre acesso com indícios de queda iminente.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência (com numeração do local em que a árvore se encontra) e com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Caso seja constatada a necessidade do serviço, será providenciada a execução em até 15 dias corridos para vistoriar e executar.

5. Informações complementares:

A COMLURB não atua em árvores situadas em calçadas dentro de vilas, de condomínios, de terrenos particulares e em logradouros com cancelas ou guaritas. Informações sobre a remoção de árvore em área particular, entrar em contato com a Fundação Parques e Jardins (FPJ).

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Remoção de árvore em logradouro público

1. O que é o serviço:

Remoção da árvore em logradouro público, causada por algum dano ou morte do vegetal ou por conflitos que não sejam passíveis de solução através do manejo.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência (com numeração do local em que a árvore se encontra) e com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo de 15 dias para diagnosticar e de 120 dias após diagnóstico para a retirada da árvore (em caso de aprovação).

5. Informações complementares:

Árvores localizadas em propriedades privadas, vilas, condomínios ou logradouros fechados por cancelas ou guaritas, são consideradas como situadas em áreas particulares e não são atendidas pela COMLURB.

Caso seja necessário o desligamento da rede de energia elétrica, a realização do serviço será feita de acordo com o agendamento feito pela LIGHT.

Se a árvore estiver gerando problemas na rede elétrica, entre em contato diretamente com a LIGHT para solicitar o atendimento.

Se houver suspeita de que as raízes das árvores estejam causando danos à rede de esgoto, entre em contato com a CEDAE para que a empresa identifique o problema e emita um parecer técnico.

Se houver suspeita de que as raízes das árvores estejam causando danos à rede de gás encanado, entre em contato com a Naturgy, para que a empresa identifique o problema e emita um parecer técnico.

Se houver suspeita de que as raízes das árvores estejam causando danos estruturais aos imóveis, entre em contato com a Secretaria de Proteção e Defesa Civil.

Mensalmente, a COMLURB envia para a FPJ (Fundação Parques e Jardins) a relação de endereços onde são efetuadas remoções e destocas (*retirada* do tronco), para que a Fundação analise se é possível fazer o replantio.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Remoção de toco e raiz – Destoca

1. O que é o serviço:

Retirada de toco de vegetal que restou da 1ª fase de operação de retirada da árvore localizada em área pública.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência (com numeração do local em que o toco se encontra) e com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 45 dias corridos.

5. Informações complementares:

Árvores em calçadas dentro de vilas, de condomínios, de terrenos particulares e logradouros com cancelas ou guaritas são consideradas como situadas em áreas particulares. Neste caso, fora do âmbito de atuação da COMLURB.

Destoca é retirada de toco de vegetal que restou da primeira fase de operação de retirada da árvore.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Reparação pós-destoca

1. O que é o serviço:

Preenchimento com terra/entulho do buraco deixado após a realização da retirada do toco da árvore na calçada do logradouro público.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência (com a numeração do local) e com pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 05 dias úteis.

5. Informações complementares:

Árvores em calçadas dentro de vilas, de condomínios, de terrenos particulares e logradouros com cancelas ou guaritas, são consideradas como situadas em áreas particulares. A atuação da COMLURB é em logradouro público de livre acesso.

Pós-destoca é o procedimento de conserto de calçadas feito após a destoca, preenchendo com terra o buraco existente após a retirada da *raiz*.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos www.1746.rio e www.carioca.rio.

Reparo de calçada danificada por raiz

1. O que é o serviço:

Fiscalização de *calçada* danificada por raiz para orientação sobre os procedimentos a serem realizados.

1.1. Possíveis resultados da fiscalização:

Após vistoria de solicitação de calçada danificada, pode-se ter as seguintes situações:

A COMLURB orienta o cliente cidadão sobre o ajuste da gola (canteiro localizado no entorno da árvore);

A COMLURB realiza a poda das raízes e notifica a SECONSERMA quanto ao reparo da calçada;

Não havendo outra alternativa, a COMLURB realiza a remoção da árvore.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência (com a numeração do local) e com pontos de referência.

4. Informações complementares:

Árvores em calçadas dentro de vilas, de condomínios, de terrenos particulares e logradouros com cancelas ou guaritas, são consideradas como situadas em áreas particulares.

A atuação da COMLURB é em logradouro público de livre acesso. Informações sobre a remoção de árvore em área particular entre em contato com a Fundação Parques e Jardins (FPJ).

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

PARQUES E PRAÇAS

Manutenção de mobiliário, brinquedos e equipamentos esportivos

1. O que é o serviço:

Realização de manutenção do mobiliário, brinquedos e/ou equipamentos esportivos instalados nos parques.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também qual brinquedo ou equipamento que necessita de manutenção.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 07 dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

REMOÇÃO GRATUITA DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS

Remoção de entulho e bens inservíveis

1. O que é o serviço:

Remoção gratuita de entulhos de pequenas obras residenciais (resto de obra), objetos (telhas, tijolos, galhos, troncos e outros) e de bens inservíveis, em conformidade com os padrões estabelecidos pela COMLURB.

2. Como acessar o serviço:

A Prefeitura do Rio disponibiliza o atendimento via WhatsApp para todos os serviços de Remoção. O número para solicitar este serviço é (21) 98909-1746. Também pode ser solicitado através do portal 1746 ou do aplicativo disponível nas plataformas IOS e Android.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico (telefone fixo), endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também o material a ser removido e a quantidade, dentro dos padrões da COMLURB.

Informar se existe alguma dificuldade para retirada do material (sem estacionamento no local, sem interfone, condomínio com dias e horários limitados para retirada de material, obra no logradouro, escadas ou rampas próxima ao local, rua de difícil acesso);

Informar se o material será retirado de casa/ prédio ou condomínio, e se há morador no local.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 12 dias úteis.

5. Informações complementares:

- Entulho: é o cascalho da parede quebrada, ou qualquer outro material que tenha cimento, ou telha quebrada que possa ser ensacada. Remoção máxima de 150 sacos de 20 litros cada, nos casos de entulho de obras.
- Bens Inservíveis: são bens pessoais que "não servem mais". Exemplo: armário, geladeira, fogão, bicicleta, sofás, eletrodomésticos, entre outros.

Limite para retirada de bens inservíveis:

- Fogão, geladeira, máquina de lavar, armário de médio e grande porte (desmontado) - 1 unid.
- Canos (amarrados) - 5 unid.
- Armário de pequeno porte, sofá, mesa e colchão - 2 unid.
- Tapete e carpete (amarrados) - 5 unid.
- Cadeira - 6 unid.
- Banheira - 1 unid.
- Cofre e tanque de até 60 kg - 1 unid.
- Computador e aspirador - 2 unid.
- Bidê, vaso sanitário e lavatório - 2 unid.
- Tanque de lavar roupas - 2 unid.
- Porta, janela e grade - 4 unid.
- Latas e baldes de até 20 L - 10 unid.
- Aparelho de TV, som e vídeo - 2 unid.
- Latões de até 200 L - 1 unid.
- Boiler, aquecedor e cx. de descarga - 2 unid.
- Vaso de planta com terra - 2 unid.
- Espelho e persiana - 6 unid.
- Máq. de costura e bicicleta - 2 unid.

- Madeiras (amarradas) - 5 unid.
- Luminária - 5 unidades.

Caso deseje realizar um segundo pedido em sequência, aguarde 12 dias contados a partir da data do atendimento anterior.

Um novo chamado poderá ser aberto sem a restrição acima apenas nos casos de cancelamento, registro indevido e problema em execução.

Quando não se desejar aguardar o prazo de 12 dias do atendimento do pedido anterior, contrate a Caçamba Legal. Consulte credenciados em: <http://comlurbnet.rio.rj.gov.br/extranet/credenciadas/ecreds.asp>

Não é permitido abrir ao mesmo tempo um chamado para remoção de entulho e para remoção de bens inservíveis, mesmo que ambos estejam na quantidade permitida.

Casos em que o órgão não atua:

- Remoção para unidade industrial ou de serviços
- Obra realizada por empreiteira
- Quantidades superiores aos limites da COMLURB.

Todo o material deverá estar até 15 metros do portão de entrada, para dentro do local em que será feita a retirada e não na calçada, devendo estar no nível da rua, fora de rampas e escadas.

Será necessário haver um responsável no momento da retirada, para que assine a guia de atendimento. Caso esta atividade seja feita por porteiro, informe ao próprio ou ao síndico, evitando que o material não seja entregue à COMLURB.

Caso a rua apresente dificuldade de acesso ou existência de escada e rampa no local em que o material está depositado para retirada, será necessário aguardar o contato da COMLURB para que seja autorizada a colocação do

material na calçada, para evitar a multa prevista na Lei de Limpeza Urbana nº 3273/2001.

O entulho deverá estar armazenado em sacos de até 20 litros, com metragem de 32cm x 56cm, comprados em lojas de material de construção. É proibida a utilização do saco de rafia, ração para animal ou farinha.

Camas e armários deverão estar desmontados e amarrados; galhos deverão estar amarrados; materiais cortantes (como vidro e vergalhão) deverão estar embalados, preferencialmente com papelão, avisando ao gari o tipo de material.

Remoção de telhas ou tijolos: apenas unidades inteiras - unidades quebradas devem ser consideradas como entulho. Remoção máxima de 150 unidades inteiras.

Remoção de Galhos: até 12 amarrados, com até 1,5 metro de comprimento, por pedido.

Remoção de Troncos: 5 pedaços pequenos, de até 10kg cada, por pedido, preferencialmente cortados em pedaços que possam ser amarrados como galhos.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Remoção de entulho e bens inservíveis para Escola Municipal

1. O que é o serviço:

Remoção gratuita de entulhos de pequenas obras (resto de obra), objetos (telhas e tijolos quebrados, galhos, troncos e outros) e de bens inservíveis para a Escola Municipal do município do Rio de Janeiro, dentro dos padrões da COMLURB.

2. Como acessar o serviço:

A Prefeitura do Rio disponibiliza o atendimento via WhatsApp para todos os serviços de Remoção. O número para solicitar este serviço é (21) 98909-1746. Também pode ser solicitado através do portal 1746 ou do aplicativo disponível nas plataformas IOS e Android.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome da escola solicitante, e-mail, endereço completo da escola com ponto de referência e contato telefônico (telefone fixo).

Informar o material a ser removido e a quantidade, dentro dos padrões da COMLURB.

Será necessária a assinatura da ordem de serviço por uma pessoa responsável no local.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço: (12 dias)

Até 12 dias úteis.

5. Informações complementares:

A solicitação deve ser realizada dentro de padrões estabelecidos pela COMLURB, com o entulho ensacado em sacos plásticos de 20 litros e disponibilizado em local de fácil acesso sem rampas ou escadas.

Será necessária a assinatura da ordem de serviço por uma pessoa responsável no local.

É necessário aguardar 12 dias após o atendimento de um pedido de remoção gratuita para fazer um novo pedido, exceto nos casos de cancelamento ou não atendimento, quando um novo chamado poderá ser aberto sem carência.

Não é permitido abrir ao mesmo tempo um chamado para remoção de entulho e para remoção de bens inservíveis, mesmo que ambos estejam na quantidade permitida.

A COMLURB somente recolhe entulho ensacado.

O prazo para atendimento é de até 12 dias úteis. Os serviços de remoção são realizados das 7h às 22h, de segunda a sábado.

Não há remoção aos domingos e feriados.

A COMLURB definiu uma quantidade de materiais, conforme o porte do equipamento utilizado para sua remoção, roteiro e conhecimento técnico das equipes que executam este serviço. A definição da quantidade máxima de cada item obedeceu ao limite permitido para o gari poder suspender do chão e arremessar dentro da caçamba do caminhão.

Entulho de pequenas obras – deverá estar obrigatoriamente acondicionado em sacos plásticos de até 20 litros e serão removidos no máximo 150 sacos.

Galhadas de pequenas podas – deverão ser formados conjuntos de galhos de comprimento máximo de 1,5 metros, amarrados por barbantes ou outro material (para facilitar o manuseio pelo gari) e serão removidos no máximo 12 conjuntos.

Telhas (pequenas) ou Tijolos – unidades inteiras (unidades quebradas devem ser consideradas como entulho) deverão estar agrupadas de forma a facilitar o

carregamento, e serão removidas no máximo 150 unidades de telhas e/ou tijolos.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Pedido de entulho e bens inservíveis para Ilha de Paquetá

1. O que é o serviço:

Remoção gratuita de entulhos de pequenas obras residenciais e de bens inservíveis de residências, para a Ilha de Paquetá, em conformidade com os padrões estabelecidos pela COMLURB.

2. Como acessar o serviço:

A Prefeitura do Rio disponibiliza o atendimento via WhatsApp para todos os serviços de Remoção. O número para solicitar este serviço é (21) 98909-1746. Também pode ser solicitado através do portal 1746 ou do aplicativo disponível nas plataformas IOS e Android.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico (telefone fixo), endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também o material a ser removido e a quantidade, dentro dos padrões da COMLURB.

Informar se existe alguma dificuldade para retirada do material (sem estacionamento no local, sem interfone, condomínio com dias e horários limitados para retirada de material, obra no logradouro, escadas ou rampas próxima ao local, rua de difícil acesso);

Informar se o material será retirado de casa/ prédio ou condomínio, e se há morador no local.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 12 dias úteis.

Em até 12 dias (de segunda a sábado, em dois turnos: de 7h às 15h e de 15h às 22h, não havendo remoção domingos e feriados).

5. Informações complementares:

O entulho deverá estar armazenado em sacos de até 20 litros, com metragem de 32cm x 56cm, comprados em lojas de material de construção. É proibida a utilização do saco de ráfia, ração para animal ou farinha. Camas e armários deverão estar desmontados e amarrados; Galhos deverão estar amarrados; Materiais cortantes, como vidro e vergalhão, é necessário embalar, preferencialmente com papelão, avisando ao gari o tipo de material. Todo o material deverá estar até 15 metros do portão de entrada, para dentro do local em que será feita a retirada e não na calçada, devendo estar no nível da rua, fora de rampas e escadas. Será necessário haver um responsável no momento da retirada, para que assine a guia de atendimento. Em caso desta atividade ser feita por porteiro, informar ao próprio ou ao síndico, evitando que o material não seja entregue à COMLURB. Nos casos em que a rua apresenta dificuldade de acesso ou o cidadão verbalize a existência de escada e rampa no local em que o material está depositado para retirada, será necessário aguardar o contato da COMLURB para que seja autorizado colocar o material na calçada, pois é proibido, conforme a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273).

Entulho: é o cascalho da parede quebrada, ou qualquer outro material que tenha cimento, ou telha quebrada que possa ser ensacada.

Telhas ou tijolos: apenas unidades inteiras - unidades quebradas devem ser consideradas como entulho. Remoção máxima de 150 unidades inteiras.

Bens Inservíveis - Exemplo: armário, geladeira, fogão, bicicleta, sofás, eletrodomésticos, entre outros. Quantidade de acordo com tabela.

Galhos: até 12 amarrados, com até 1,5 metro de comprimento, por pedido;

Troncos: 5 pedaços pequenos, de até 10kg cada, por pedido. Preferencialmente cortados em pedaços que possam ser amarrados como galhos.

Folhagens: é permitido ensacá-las e juntar ao lixo retirado na coleta comum, exceto galhos grandes porque danificam o caminhão.

Caçamba Legal é um Projeto na COMLURB em que as empresas e transportadores autônomos, credenciados são responsáveis pelo cumprimento das determinações emanadas pelos órgãos de controle ambiental e vigilância sanitária (ANVISA, INEA) e pelas normas técnicas da COMLURB. Deverão proceder imediatamente à limpeza dos logradouros e, se for o caso, a desinfecção, quando os resíduos sujarem os locais ou sempre que notificados pela fiscalização da COMLURB. E manter os veículos e equipamentos credenciados em perfeitas condições de operação, de limpeza e de desinfecção, além de adequar a pintura dos veículos e equipamentos nas cores representativas da empresa ou do transportador autônomo, conforme programação.

Casos em que o órgão não atua:

Retirada de entulho e bens inservíveis em unidade comercial, unidade industrial ou de prestação de serviço e para pessoa jurídica.

Neste caso, solicite através de empresa credenciada no serviço Caçamba Legal: <http://comlurbnet.rio.rj.gov.br/extranet/credenciadas/creds.asp>

Condições para requerer:

Se há solicitação anterior idêntica para o mesmo endereço, aberta ou em andamento há mais de 12 dias, deve ser realizada reiteração no sistema. Se a solicitação foi feita há menos de 12 dias e esteja fechada, será necessário aguardar completar 12 dias do atendimento do pedido anterior para realização de um novo pedido.

Nos casos de cancelamento, registro indevido e problema em execução, um novo chamado poderá ser aberto mesmo que o anterior tenha sido realizado há menos de 12 dias.

Não é permitido abrir ao mesmo tempo um chamado para remoção de entulho e para remoção de bem inservível, mesmo que ambos estejam na quantidade permitida.

Tabela de objetos permitidos para retirada está disponível na Central 1746. Para remoção de entulho, a quantidade máxima é de 150 sacos de 20 litros cada.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

FISCALIZAÇÃO DE GRANDE GERADOR

Fiscalização de estabelecimento de descarte do lixo extraordinário e/ou infectante.

1. O que é o serviço:

Verificação de estabelecimento que gera lixo superior ao limite permitido por lei (120 litros diários); verificação do descarte irregular de lixo; vazamento de chorume; material perfuro-cortante fora de recipiente apropriado (caixa); material infectante embalado em recipiente diferente do saco de cor branco leitoso; sacos de lixo sem etiquetas identificadoras da empresa que realiza a coleta.

1.1.Possíveis resultados da fiscalização:

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001).

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também o nome ou identificação da empresa que descartou o lixo, a data e horário em que o veículo realizou a coleta e a placa deste veículo.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 48 horas úteis para a notificação da empresa.

No caso de verificar que o estabelecimento gera lixo superior ao limite permitido por lei, considerando-o como grande gerador, este será notificado com prazo de 10 dias corridos para contratação de empresa credenciada.

Nos demais casos o estabelecimento será multado em cada artigo específico à ocorrência.

5. Informações complementares:

Grande Gerador – Shoppings Centers, grandes escolas, supermercados, restaurantes que geram mais de 120 litros diários ou 240 litros em uma coleta e outra. São atendidos por empresas cadastradas na COMLURB, que fazem a coleta do lixo orgânico.

Acondicionamento do lixo de grandes geradores (acima de 120 litros diários ou 240 litros entre uma coleta e outra): contêiner padrão americano azul escuro.

Chorume – é o líquido escuro decorrente da decomposição do lixo, contendo alta carga poluidora, o que pode ocasionar diversos efeitos sobre o meio ambiente.

Pérfuro-cortante – Objetos que podem cortar o indivíduo. Ex. vidro, canivetes, estruturas metálicas, seringas, bisturis, giletes, etc.

Material infectante – resíduos perigosos gerados durante as diferentes etapas de atendimento de saúde que contêm agentes que podem causar doenças. Ex. gaze, esparadrapo, algodão, sangue, etc. Esses materiais deverão ser descartados em sacos de cor branco leitoso, e em caixas coletoras próprias para esses materiais.

Lixo Extraordinário - resíduos como poda de manutenção de jardins; entulho de obras de reformas, de demolição ou de construção de domicílios residenciais, que excedam as quantidades e periodicidade estabelecidas pela COMLURB; lixo produzido em unidades de trato de saúde (não infectante) e estabelecimentos comerciais, de serviços ou industriais, públicos ou privados ou mesmo em imóveis não residenciais, cuja natureza ou composição sejam

similares àquelas do lixo domiciliar e que exceda o volume de 120 litros ou 60 quilogramas, conforme definido na Lei 3.273 de 06/09/01.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

Fiscalização de empresa ou veículo não credenciado para remoção de resíduo extraordinário e/ou biológico

1. O que é o serviço:

Verificação de empresa que não está credenciada junto à COMLURB para a realização de coleta de lixo extraordinário e/ou hospitalar, bem como fiscalização de veículo inapropriado para remoção de lixo extraordinário e/ou infectante.

1.1.Possíveis resultados da fiscalização:

Constatada a infração, o responsável (infrator), caso identificado, poderá ser multado conforme especifica a Lei de Limpeza Urbana (Lei nº 3.273 de 06/09/2001) e orientado a se regularizar ou se credenciar junto à COMLURB, devendo atender aos requisitos da portaria em vigor “N” N°002 de 29/01/2019.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Informar nome completo, e-mail, contato telefônico, endereço completo da ocorrência com pontos de referência.

Informar também a identificação da empresa ou placa do caminhão ou qualquer dado para identificação do veículo que estava realizando a operação, a descrição do ocorrido e o dia e horário da execução do serviço.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Até 24 horas úteis.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.