

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Secretaria de Segurança Urbana, Mobilidade e Defesa Civil**

**Departamento de Mobilidade Urbana**

### Serviços Prestados:

1. Fiscalização de trânsito;
2. Engenharia de trânsito;
3. Fiscalização de escolares;
4. Fiscalização de taxis;
5. Fiscalização de coletivos;
6. Sinalização vertical, horizontal e semafórica;
7. Monitoramento estacionamento rotativo “Zona Azul”;
8. Pátio de apreensão e recolhimento de veículos;
9. Educação de Trânsito;
10. “Operação de Recolha de Veículos abandonados em via pública” (Lei Nº 14.440, de 02SET22, Lei nº 9.503, de 23SET97 - artigo 279-A e Resolução CONTRAN nº 985, de 15DEZ22 e Lei Municipal nº 5.777/13).

### Credenciais (etapas):

#### 1. Credenciais:

a) Emissão Credencial de Estacionamento para veículo de pessoa idosa (**Resolução Contran Nº 965/22**)

**Validade: 5 anos.**

**Condicionabilidade:**

- 1. A credencial autoriza o uso de vagas reservadas ao estacionamento de veículos conduzidos por, ou que trasportem, pessoa idosa;**
- 2. A credencial somente é válida para o estacionamento nas vagas reservadas, devidamente sinalizadas com o “Símbolo ou Leganda Idoso”.**
- 3. Idoso: igual ou maior que 60 anos;**
- 4. Residir em Ribeirão Pires.**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00<br>Documentos: cópia RG/CPF e comprovante de Endereço.             |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5070<br>E-mail: transito@ribeiraopires.sp.gov.br<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00<br>Documentos: cópia RG/CPF e comprovante de Endereço. |

Prazo de emissão: 2 dias úteis.

b) Emissão Credencial de Estacionamento para veículo de pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade (**Resolução Contran N° 965/22**)

Validade: **Pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade permanente: 5 anos;**  
**Pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade temporária – validade indicada pelo médico no laudo – não podendo exceder um ano.**

**Condicionalidade:**

- 1. A credencial autoriza o uso de vagas reservadas ao estacionamento de veículos conduzidos por, ou que trasportem, pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade (permanente ou temporária);**
- 2. A credencial somente é válida para o estacionamento nas vagas reservadas, devidamente sinalizadas com o “Símbolo Inernacional de Acesso”;**
- 3. Ser pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade (permanente ou temporária);**
- 4. Residir em Ribeirão Pires.**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | A partir de 01/05/2023 o atedimento passa a ser na sede do DMU:<br>Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00<br>Requisitos e documentos necessários: Cópia do documento com foto, comprovante de endereço e laudo especificando CID comprovando a deficiência com comprometimento de mobilidade (permanente ou temporária). |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5070<br>E-mail: transito@ribeiraopires.sp.gov.br   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Requisitos e documentos necessários: Cópia do documento com foto, comprovante de endereço e laudo especificando CID comprovando a deficiência com comprometimento de mobilidade (permanente ou temporária).</p> |
|--|--|

Prazo de emissão: 2 dias úteis.

c) Emissão da Credencial de Estacionamento “ARTESÃO” (LEI Municipal N° 5996/15), c/ autorização do órgão responsável (O artesão deve procurar a secretaria de Turismo para solicitar esta credencial).

Prazo de emissão: 2 dias úteis a partir da autorização da secretaria de turismo.

## **2. Recursos de Multa de Trânsito:**

a) Recursos de Defesa Prévia (Formulário ANEXO):

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Atendimento presencial: | <p>Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires</p> <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Documentos: Cópia RG/CPF</p> <p>Cópia da notificação da autuação;</p> <p>Cópia do Documento do veículo;</p> <p>Formulário preenchido com alegação do impetrante.</p>   |
| Atendimento on-line:    | <p>Whatsapp: (11) 4825-5070</p> <p>E-mail: <a href="mailto:transito@ribeiraopires.sp.gov.br">transito@ribeiraopires.sp.gov.br</a></p> <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Documentos: Cópia RG/CPF</p> <p>Cópia da notificação da autuação;</p> <p>Cópia do Documento do veículo;</p> <p>Formulário preenchido com alegação do impetrante.</p> <p>*o solicitante ao realizar o primeiro contato deverá solicitar o formulário.</p> |

b) Recursos em Primeira Instância (Jari): (Formulário ANEXO):

|             |  |
|-------------|--|
| Atendimento | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires |
|-------------|--|

|                      |  |
|----------------------|--|
| presencial:          | <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Documentos: Cópia RG/CPF</p> <p>Cópia da notificação da autuação;</p> <p>Cópia do Documento do veículo;</p> <p>Formulário preenchido com alegação do impetrante.</p>  |
| Atendimento on-line: | <p>Whatsapp: (11) 4825-5070</p> <p>E-mail: <a href="mailto:transito@ribeiraopires.sp.gov.br">transito@ribeiraopires.sp.gov.br</a></p> <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Documentos: Cópia RG/CPF</p> <p>Cópia da autuação;</p> <p>Cópia do Documento do veículo;</p> <p>Formulário preenchido com alegação do impetrante.</p> <p>*o solicitante ao realizar o primeiro contato deverá solicitar o formulário.</p> |

Prazo para atendimento da solicitação: 30 dias úteis.

c) Recursos em Segunda Instância – (CETTRAN) (Formulário ANEXO):

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | <p>Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires</p> <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Documentos: Cópia RG/CPF</p> <p>Cópia da autuação;</p> <p>Cópia do Documento do veículo;</p> <p>Formulário preenchido com alegação do impetrante endereçado ao CETTRAN.</p>   |
| Atendimento on-line:    | <p>Whatsapp: (11) 4825-5070</p> <p>E-mail: <a href="mailto:transito@ribeiraopires.sp.gov.br">transito@ribeiraopires.sp.gov.br</a></p> <p>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00</p> <p>Documentos: Cópia RG/CPF</p> <p>Cópia da autuação;</p> <p>Cópia do Documento do veículo;</p> <p>Formulário preenchido com alegação do impetrante endereçado ao CETTRAN.</p> <p>*o solicitante ao realizar o primeiro contato deverá solicitar o formulário.</p> |

Prazo para atendimento da solicitação: trinta dias úteis para julgamento de recurso junto ao CETRAN, mediante a data da entrada naquele órgão.

**d) Indicação de condutor infrator:**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00<br>Documentos: Cópia da CNH do condutor;<br>Cópia do RG do proprietário;<br>Canhoto da notificação preenchido e assinado pelo proprietário e condutor.             |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5070<br>E-mail: transito@ribeiraopires.sp.gov.br<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00<br>Documentos: Cópia da CNH do condutor;<br>Cópia do RG do proprietário;<br>Canhoto da notificação preenchido e assinado pelo proprietário e condutor; |

**e) Taxis/Escolares:**

- Fiscalização e emissão de alvarás;
- Promover transferência e emissão de certificado de permissão mediante taxa atualizada com base no IPC-FIPE/USP (Lei Nº 4483/2000);

**3. Liberação de veículos/depósitos de bens, móveis e semoventes junto ao Pátio de recolhimento de veículos:**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
|-------------------------|--|

- Emitir documento de liberação de veículos e outros, apreendidos no pátio municipal, conforme (Lei Nº 5657/12, Lei Nº 6245/11 e Decreto 6863/18);

**Custos:**

1. Veículo a motor R\$ 340,05;
2. Veículo de tração animal R\$ 113,50;
3. Veículo impulsionado a mão R\$ 113,50;

4. Bicycletas R\$ 113,50;
5. Mercadorias R\$ 113,50;
6. Depósitos (diárias):
  - a) Veículo a motor R\$ 34,07;
  - b) Veiculo de tração animal R\$ 22,71;
  - c) Outros R\$ 21,65;
  - d) Taxa de Guincho R\$ 373,62.

#### **4. Taxas de Transporte escolar:**

Conforme Lei Municipal nº 4171/98, nos seguintes artigos:

Art. 16 – Expedição de “Certificado de Permissão” 1000 (hum mil) UFIR, em 05(cinco) parcelas ou a vista com 20% de desconto. Valor: R\$ 3.911,05, com 20% de desconto Valor: R\$ 3.128,84;

Art. 15 - 2º Na transferência será cobrada taxa de 1.200 (hum mil e duzentos) UFIR’s, exceto os casos previstos nas letras “b” e “c” deste artigo. Valor: R\$ 4.693,27;

Art. 9º - Inobservância do disposto na Lei. 250 (duzentos e cinquenta) UFIR’s: Valor: R\$ 978,03;

Art. 13º - Veículos de outros municípios sem autorização: 1200 (hum mil e duzentos) UFIR’s e apreensão do veículo. Valor: R\$ 4.693,27, tendo como base IPC/Fipe de 10,52%.  
Prazo: Cinco dias úteis.

#### **5. CCO - Centro de Controle Operacional – fiscalização de trânsito.**

- a) Denúncia de estacionamento irregular:

Informar endereço, número, bairro, ponto de referência e características do veículo.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Centro de Controle Operacional<br>Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |

- b) Denúncia de irregularidades no sistema viário:

Informar endereço, número, bairro, ponto de referência e características do veículo.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Centro de Controle Operacional<br>Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |

c) Denúncia de acidente de trânsito:

Informar endereço, número, bairro e ponto de referência.

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas. |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.           |

d) Denúncia de veículo abandonado

Lei nº 9.503, de 23SET97 – Artigo 279-A;

Resolução CONTRAN nº 985, de 15DEZ22.

Informar endereço, número, bairro, ponto de referência e características do veículo.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Centro de Controle Operacional<br>Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |

\* Não existe mais prazo para o proprietário retirar o veículo – caso o agente da autoridade de trânsito identificar o abandono, o veículo será recolhido imediatamente.

e) Solicitação de interdição de ruas para realização de obras e eventos:

Fazer solicitação por escrito com 10 dias úteis de antecedência. Informar endereço, número, bairro e características da obra ou do evento.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
|                         |  |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas. |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.           |

f) Solicitação de equipe operacional de agentes para o monitoramento do trânsito durante caminhadas, procissões, traslado de escolares durante atividades escolares, entre outros.

Fazer solicitação por escrito com 10 dias úteis de antecedência. Informar endereço, número, bairro, trajeto e quantidade de pessoas.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:    | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>Serviço 24 horas.  |

g) Solicitação para colocar caçamba em via pública.

Fazer solicitação por escrito com 10 dias úteis de antecedência. Informar endereço, número e bairro.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:    | WhatsZap: (11) 4825-5123   |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123   |

## **6. Serviço de Engenharia e Manutenção Viária**

Solicitação de estudos, implantação ou manutenção de sinalização vertical (placa de regulamentação, advertência e indicação), horizontal, semafórica, redutores de velocidade, radar e lombada eletrônica.

A execução do serviço depende da análise dos técnicos do DMU.

Fazer solicitação por escrito.

|             |  |
|-------------|--|
| Atendimento | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires |
|-------------|--|



|  |  |
|--|--|
| presencial:                                  | Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00   |
| Atendimento on-line:<br>Setor Administrativo | Whatsapp: (11) 4825-5070<br>E-mail: transito@ribeiraopires.sp.gov.br<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Telefones para contato:                      | Serviços administrativos: (11) 4825-5070<br>(11) 4825-2263<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00           |

### **7. Serviço de educação para o Trânsito**

Fazer solicitação de atividades do Programa de Educação para o Trânsito.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Atendimento presencial: | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:    | educacaotransito@ribeiraopires.sp.gov.br   |
| Telefones para contato: | (11) 4825-5123<br>(11) 4825-5070   |

### **8. Canais de relacionamento com o usuário:**

|  |  |
|--|--|
| Atendimento presencial:                                | Rua João Duarte, nº56 – Jardim Pastoril – Ribeirão Pires<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00             |
| Atendimento on-line:<br>Setor Administrativo           | Whatsapp: (11) 4825-5070<br>E-mail: transito@ribeiraopires.sp.gov.br<br>Horário: Segunda a sexta das 8h00 às 17h00 |
| Atendimento on-line:<br>Centro de Controle Operacional | Whatsapp: (11) 4825-5123<br>Horário: serviço 24 horas  |
| Telefones para contato:                                | Serviços administrativos: (11) 4825-5070<br>(11) 4825-2263<br>Centro de Controle Operacional: (11) 4825-5123       |