

# CARTA DE SERVIÇOS



PREFEITURA  
**ALAGOINHAS**  
Alagoinhas daqui pra frente

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Manutenção (SEMAN)  
Prefeitura Municipal de Alagoinhas – Bahia

**ALAGOINHAS**



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Secretaria Municipal de Manutenção (SEMAN)  
Prefeitura Municipal de Alagoinhas - Bahia

## APRESENTAÇÃO:

A Secretaria Municipal de Manutenção (SEMAN) tem por finalidade prover a manutenção, recuperação, conservação dos bens públicos, prédios públicos, equipamentos e espaços públicos, e planejar, supervisionar, acompanhar e fiscalizar os projetos e obras de manutenção no plano de conservação e manutenção de vias públicas, bem como gerenciar e operar os equipamentos de engenharia urbanos nos espaços públicos da Cidade de Alagoinhas, controlar e executar as atividades relacionadas à prestação dos serviços públicos municipais e à manutenção da estética da cidade.

## COMPETÊNCIAS:

- 1-Manutenção da cidade, inclusive de vias, logradouros e espaços públicos.
- 2- Manutenção de estradas vicinais.
- 3- Manutenção de prédios públicos.



## Missão

Garantir a manutenção, conservação e funcionamento adequado da infraestrutura urbana e rural do município, oferecendo serviços de qualidade à população.

## Visão

Ser referência em eficiência e transparência na gestão da manutenção pública, promovendo qualidade de vida e desenvolvimento sustentável.

## Serviços Ofertados

1. Manutenção de Vias Urbanas e Rurais
2. Drenagem e Galerias Pluviais
3. Limpeza Urbana e Zeladoria
4. Manutenção de Espaços Públicos (Abertos e Fechados)
5. Manutenção de Prédios Públicos
6. Aterro Sanitário Municipal
7. Iluminação Pública
8. Recuperação de Pavimentos.
9. Atendimento ao Cidadão – Disque-Manutenção
10. Serviços Emergenciais e Operações Especiais

## Contatos da SEMAN Alagoinhas

- 📍 Endereço: Avenida Paulo Afonso, Praça Kennedy -SN  
Centro Alagoinhas-BA
- 📞 Disque-Manutenção: 75 34238364
- 🌐 Site: [www.alagoinhas.ba.gov.br](http://www.alagoinhas.ba.gov.br).



## COORDENAÇÃO MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



### MANUTENÇÃO DE VIAS URBANAS E RURAIS

#### + Descrição do serviço

- Os serviços prestados são recuperação e conservação de ruas, avenidas e estradas vicinais.

#### Serviços inclusos:

- Operação tapa-buraco em vias urbanas.
- Patrulhamento e encascalhamento de estradas rurais.
- Microrrevestimento asfáltico e recapeamento.

#### + Previsão e Prazo para Entrega

Prazo de atendimento de até 03 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

#### + Canais de Atendimento

**Contato direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



## COORDENAÇÃO MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



### DRENAGEM E GALERIAS PLUVIAIS

#### + Descrição do serviço

- Manutenção preventiva e corretiva para evitar alagamentos e melhorar o escoamento da água da chuva.

#### Serviços inclusos:

- Substituição de manilhas e reparo em redes de drenagem.
- Limpeza e desobstrução de bocas de lobo e galerias pluviais.

#### + Previsão e Prazo para Entrega

Prazo de atendimento de até 03 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

#### + Canais de Atendimento

**Contato direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



LIMPEZA URBANA E ZELADORIA

**+ Descrição do serviço**

- Ações de conservação da cidade, com foco na higiene e em áreas públicas.

**Serviços inclusos:**

- Varrição e limpeza de ruas.
- Roçagem de terrenos e áreas públicas.
- Poda de árvores em vias públicas.
- Pintura de meio-fio.

**+ Previsão e Prazo para Entrega**

Prazo de atendimento de até 15 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

**+ Canais de Atendimento**

**Contato direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



**COORDENAÇÃO MANUTENÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS  
(ABERTOS E FECHADOS)**



**MANUTENÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS (ABERTOS E FECHADOS)**

**+ Descrição do serviço**

- Conservação e reparos em equipamentos e áreas de uso coletivo, tanto abertos quanto fechados.

**Serviços inclusos:**

- **Espaços abertos:** praças, parques, jardins e cemitérios, camelódromo.
- **Espaços fechados:** mercados públicos, feiras cobertas, ginásios poliesportivos, prédios comunitários administrados pelo município.
- Serviços de limpeza, roçagem, pintura, pequenos reparos estruturais e iluminação.

**+ Previsão e Prazo para Entrega**

Prazo de atendimento de até 05 dias úteis , podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

**+ Canais de Atendimento**

**Contato direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



## COORDENAÇÃO MANUTENÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS (ABERTOS E FECHADOS)



### MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS PÚBLICOS

#### + Descrição do serviço

- O que é: Serviços de reparo e conservação em prédios administrativos e institucionais da Prefeitura.

#### Serviços inclusos:

- Reparos em alvenaria, pisos e telhados.
- Pintura interna e externa.
- Pequenos ajustes elétricos e hidráulicos.
- Conservação preventiva para garantir segurança e funcionalidade dos prédios.

**Locais atendidos:** escolas, postos de saúde, secretarias, unidades administrativas e culturais.

**solicitação:** Chamados internos das secretarias ou programação definida pela SEMAN conforme vistoria.

#### + Previsão e Prazo para Entrega

Prazo de atendimento de até 10 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

#### + Canais de Atendimento

**Contat direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



## COORDENAÇÃO COLETA DE RESÍDUOS



### ATERRO SANITÁRIO MUNICIPAL

#### + Descrição do serviço

- O que é: Unidade destinada à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos.

#### Serviços inclusos:

- Recebimento e tratamento de resíduos da coleta municipal.
- Fiscalização e controle do descarte.
- Uso regulamentado por empresas particulares, mediante autorização da Prefeitura.

#### Como acessar:

- Empresas privadas devem solicitar autorização prévia e seguir as normas técnicas e ambientais estabelecidas.
- O cidadão comum não tem acesso direto; os resíduos devem ser entregues ao sistema de coleta municipal.

#### + Previsão e Prazo para Entrega

Prazo de atendimento de até 05 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

#### + Canais de Atendimento

**Contat direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



## ILUMINAÇÃO PÚBLICA

### + Descrição do serviço

- Serviços de instalação, manutenção e modernização da rede de iluminação da cidade pela empresa contratada Luz de Alagoinhas.

#### Serviços inclusos:

- Troca de lâmpadas queimadas em postes.
- Substituição de braços, reatores e luminárias danificadas.
- Expansão da iluminação em áreas novas ou com demanda comunitária.

### + Previsão e Prazo para Entrega

Prazo de atendimento no mesmo dia, podendo ser agendado a demanda para 5 dias úteis.

### + Canais de Atendimento

**Contat direto com a Luz de Alagoinhas**

**Telefone para contato: 0800 10 0088**



## RECUPERAÇÃO DE PAVIMENTOS



### EXECUÇÃO DA OPERAÇÃO TAPA-BURACOS, RECOMPOSIÇÃO ASFÁLTICA E MELHORIAS NA MALHA VIÁRIA URBANA.

#### + Descrição do serviço

- Obras estruturais para melhoria da malha viária.

#### Serviços inclusos:

- Aplicação de brita em trechos críticos.
- Recapeamento parcial de vias.

#### + Previsão e Prazo para Entrega

Programação definida pela secretaria; demandas urgentes podem ser registradas via canais oficiais.

Prazo de atendimento de até 03 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

#### + Canais de Atendimento

**Contat direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



## ATENDIMENTO AO CIDADÃO – DISQUE-MANUTENÇÃO

### + Descrição do serviço

- Canal direto para registro de solicitações de manutenção urbana e rural.

#### Serviços inclusos:

- Reclamações sobre buracos em vias.
- Solicitações de poda, limpeza e roçagem.
- Denúncias sobre drenagem obstruída.
- Pedidos de reparo de iluminação pública.
- Como acessar: Telefone/WhatsApp da SEMAN e atendimento presencial.

### + Previsão e Prazo para Entrega

Prazo de atendimento de até 03 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior.

### + Canais de Atendimento

**Contat direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**



## SERVIÇOS EMERGENCIAIS E OPERAÇÕES

### + Descrição do serviço

- Operações rápidas em situações críticas ou em grandes eventos.

#### Serviços inclusos:

- Intervenções emergenciais durante chuvas fortes.
- Limpeza reforçada e organização urbana em períodos festivos (ex.: Carnaval, festas juninas).

### + Previsão e Prazo para Entrega

Atuação de ofício pela SEMAN; emergências podem ser comunicadas via Disque-Manutenção.

### + Canais de Atendimento

**Contat direto com a SEMAN.**

**Presencial: horário 07 hrs ás 17hrs.**

**Tel 75 34238364 (ligação fixo e WhatsApp)**