

COMPANHIA MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – COMLURB
UNIVERSIDADE COMLURB – UNICOM
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL – PDG

INSTITUTO FUNDAÇÃO JOÃO GOULART – FJG
COORDENADORIA DE CAPACITAÇÃO EM GESTÃO – CPCG

**COMLURB SEM RUÍDO: MELHORIA NA SOLICITAÇÃO E ATENDIMENTO DA
REMOÇÃO DE RESÍDUOS DE LOGRADOURO PELO 1746**

Alessandra Ferreira de Marins- Reg.: 62393-6
Ana Glecy Freire de Menezes – Reg.: 65133-6
Carmo Francisco Cardoso Junior– Reg,,: 30096-5
Cleice da Silva Mesquita – Reg.:65520-2

Rio de Janeiro
Novembro, 2020.

COMPANHIA MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – COMLURB
UNIVERSIDADE COMLURB – UNICOM
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL – PDG
PROJETO FINAL – TURMA 7

INSTITUTO FUNDAÇÃO JOÃO GOULART – FJG
COORDENADORIA DE CAPACITAÇÃO EM GESTÃO – CPCG

**COMLURB SEM RUÍDO: MELHORIA NA SOLICITAÇÃO E ATENDIMENTO DA
REMOÇÃO DE RESÍDUOS DE LOGRADOURO PELO 1746**

Trabalho orientado pelo Prof. Vinícius de Oliveira, especialmente elaborado como Projeto Final para a obtenção do certificado de conclusão do Programa de Desenvolvimento Gerencial – PDG da COMLURB.

Trabalho elaborado por:

Alessandra Ferreira de Marins - Reg.: 62393-6
Ana Glecy Freire de Menezes – Reg.: 65133-6
Carmo Francisco Cardoso Junior – Reg.: 30096-5
Cleice da Silva Mesquita – Reg.:65520-2

Rio de Janeiro
Novembro, 2020.

RESUMO

Este projeto possui a finalidade de sugerir ações que visam a melhoria no entendimento das solicitações que são realizadas através do 1746, a fim de minimizar divergências e otimizando tempo na operação da remoção dos resíduos de logradouros, desde sua solicitação até o atendimento realizado pelas gerências operacionais da COMLURB. A escolha do foco na remoção de resíduos foi baseada nos questionamentos e sugestões de alguns gerentes, para que haja mais eficiência e eficácia no processo melhorando o relacionamento das partes e a imagem do cidadão para com a empresa.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	5
2- OBJETIVOS.....	7
3- DESENVOLVIMENTO.....	7
4- PROPOSTA DE MELHORIA	18
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
6- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
7- ANEXOS.....	21

1 - INTRODUÇÃO

A Central de Atendimento 1746 é um serviço criado pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro - PCRJ, com a finalidade de facilitar e intermediar a comunicação entre o cidadão e a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, recebendo todos os contatos destinados à PCRJ que visem fazer comunicação com quaisquer de seus órgãos e entidades de acordo com um dos objetivos a seguir, denominados de tipo ou natureza da chamada:

- Solicitação de Informações;
- Solicitação de Serviços;
- Reclamações;
- Denúncias;
- Elogios;
- Sugestões;
- Críticas.

Atualmente, o cidadão pode entrar em contato com a Central 1746 por meio de cinco canais: o telefone 1746, o portal, o aplicativo, WhatsApp e Facebook.

Com a implantação da Central em 2011 houve a unificação, em apenas um canal, dos diversos pontos de comunicação entre os cidadãos e a administração municipal, consolidando a Central de atendimento 1746 como o principal canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura do Rio.

Os serviços disponibilizados pela Central abrangem todo o município e envolvem o esforço de 27 órgãos municipais. Deste total, os mais demandados são a COMLURB, Guarda Municipal, Rio Luz, Secretaria de Conservação e Meio Ambiente (SECONSERMA) e Secretaria de Transportes (SMTR).

Na hipótese de insatisfação do contribuinte com o serviço prestado, com o prazo da execução ou com qualquer outro problema, ele poderá recorrer à Ouvidoria. Este é um recurso que funciona como segunda instância de relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura, que pode ser acessado pela Central 1746 ou de forma presencial. Os assuntos de competência da COMLURB são:

- Acidente com veículos e equipamentos;

- Atendimento ao empregado;
- Coleta Seletiva;
- COMLURB – Coleta Domiciliar;
- COMLURB – Vetores;
- Denúncia;
- Fiscalização de caçambas de empresa particulares;
- Fiscalização de Grande Gerador;
- Informações sobre caçamba legal;
- Limpeza de áreas públicas;
- Manejo Arbóreo;
- Remoção de Caçambas de empresa particulares;
- Remoção de carcaça de veículos;
- Remoção Gratuita;
- Resíduos Sólidos.

Dos quais os mais solicitados são:

- Remoção de entulhos e bens inservíveis;
- Poda de árvore em logradouro;
- Capina em logradouro.

Dentre os assuntos mais recorrentes no que diz respeito ao âmbito de atuação da COMLURB observamos que alguns serviços estão apresentando problemas na comunicação com a Central de atendimento 1746, e para melhorar essa comunicação fizemos um levantamento junto as nossas Gerências operacionais da LRO, OG17B, OD17V, OD17C e OD17K e identificamos e desenvolvemos este trabalho visando explorar as falhas no processo para propor melhorias que visam minimizar ocorrências.

O principal foco são os assuntos referentes a Remoção de resíduos no logradouro que é um dos serviços mais solicitados na Central de atendimento 1746 referente aos serviços prestados pela COMLURB para a população.

2- OBJETIVOS

2.1. Objetivo Geral

Apresentar melhorias no processo de atendimento oriundo da Central de Atendimento 1746 e a COMLURB, para que se obtenha informações mais precisas, objetivando minimizar as divergências na execução no serviço de remoção de resíduo de logradouro, buscando a eficiência e a eficácia do processo.

2.2. Objetivos específicos

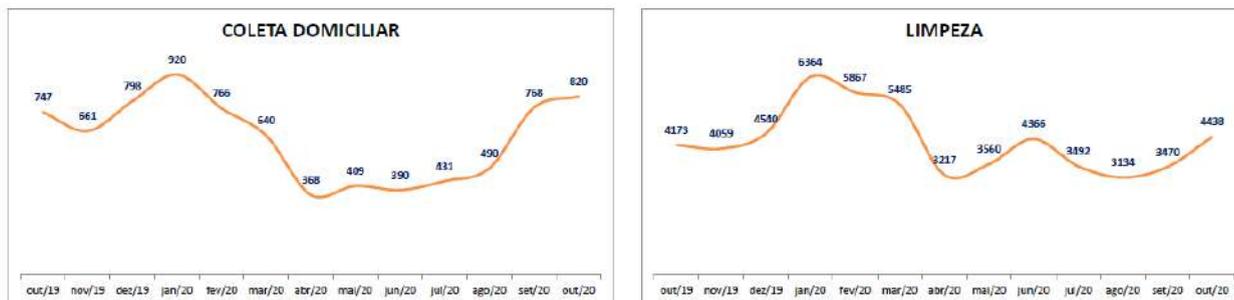
- Mapear o fluxo do processo de informação oriunda do protocolo 1746;
- Identificar onde estão os ruídos na comunicação entre o Serviço de 1746 e o Sistema da COMLURB;
- Verificar quais são os problemas mais recorrentes com a Ouvidoria, setor da COMLURB responsável por repassar essas solicitações para as gerências;
- Propor melhorias no processo de remoção gratuita para que obtenham informações mais precisas.

3 - DESENVOLVIMENTO

A escolha do tema partiu da necessidade de viabilizar um caminho de forma mais clara e eficiente no ciclo da comunicação das informações transmitidas entre o 1746 e a COMLURB.

Primeiramente investigamos quais são os serviços mais demandados para o 1746 e extraímos o gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Serviços mais solicitados pelo 1746 até outubro de 2020



* Resultados de Coleta Domiciliar e Limpeza considerando as entradas 1746

No gráfico acima, notamos então que o serviço de coleta domiciliar e limpeza urbana são um grande gerador de solicitações para o 1746 pelo cidadão carioca.

LRO - LIXO NÃO COMPACTÁVEL 2020

	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20
OG17B	5.863	5.181	6.749	6.076	6.269	6.107	5.207	5.797	5.642	6.151
OG18G	2.387	3.043	2.714	3.306	3.551	2.734	2.694	3.168	2.664	2.451
OG18V	1.969	1.693	1.788	1.852	2.026	1.978	1.958	1.870	1.623	1.717
OG19C	2.461	1.804	2.530	2.099	2.105	1.779	1.841	1.848	2.305	1.624
OG26P	1.588	1.284	1.503	1.403	1.402	1.209	1.458	1.411	1.532	1.251
OG33R	2.927	2.506	4.222	2.935	2.934	3.100	2.922	3.288	2.865	2.841
OGE	3.266	2.673	3.270	3.650	4.368	3.546	3.908	3.872	3.271	3.340
OGV	0	0	10	0	0	28		0	0	34
TOTAL LRO	20.461	18.185	22.785	21.321	22.655	20.481	19.988	21.253	19.901	19.409

Os valores acima encontram-se em toneladas (t).

No gráfico acima, podemos perceber que as gerências da região oeste, por exemplo, têm uma quantidade elevada de serviços de coleta, porém, há divergências em como o cidadão apresenta essa solicitação.

Ocorre também de as equipes chegarem ao local e encontrar diferentes tipos de material conforme apresentado nas figuras 1 e 3, o que ocasiona um impasse na maneira como a informação é passada pelo cidadão e com isso gerando mais tempo na execução da solicitação, já que a empresa envia um funcionário para verificação prévia da conformidade da solicitação, conforme apresentado nas figuras 2 e 4.



Figura 1- Ponto critico antes



Figura 2 - Ponto critico depois



Figura 3 - Ponto critico antes



Figura 4- Ponto critico depois

Após a análise do serviço mais demandado pela população, realizamos algumas entrevistas informais com responsáveis por gerências operacionais a respeito das divergências em algumas informações que são reproduzidas pelo 1746, nas quais os cidadãos solicitam serviços muitas vezes infundáveis, verificamos que haviam queixas recorrentes dos gerentes e encarregados em relação aos tipos de serviços e prazos estabelecidos, ou seja, a informação passada pelo cliente ao ser transmitida para a central de informações da

COMLURB é encaminhada sem dados referência para o entendimento do serviço prestado, por conta do entendimento ou a falta dele pelo cliente e pelo atendente.

Esse é um ponto crítico na atividade escolhida de remoção de resíduos em logradouros, pelo fato de percebermos que essas inconsistências na solicitação prejudica a melhor forma de atender ao chamado, como podemos notas nas solicitações abaixo:

Figura 1 – Ocorrência com endereço incorreto

2020 / 518193230 - LDS |  **DISCORDANCIA**
ANO / PEDIDO - GERÊNCIA (GERÊNCIA EXECUTORA) | STATUS

NOME DO CLIENTE: **CLAUDIA CRISTINA CAMPOS BAPTISTA** DATA DO PEDIDO: **05/02/2020 15:32:33**
ENDEREÇO: **RUA TOBIAS DE SOUZA LIMA - 91 | APT: 401** LIGAR ANTES: **NÃO**
RA: **01*** - BAIRRO: **CAJU** TELEFONE(S): **(21)98041-0478**
PONTO DE REF: **R. TOBIAS DE SOUZA LIMA, 91, CAJU /Localidade:** E-MAIL: **claudiacristinacampos@bol.com.br**
TIPO SOLIC.: PROTOCOLO RIO: **RIO-20959266-2**
ORIGEM.: **1746 - Telefone**

OCORRÊNCIA

SUBTIPO: **REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS** TIPO: **REMOÇÃO GRATUITA**
PRAZO: **ATÉ 12 DIAS** ORGÃO DEVOLVIDO:
OBSERVAÇÃO: **REMOÇÃO DE OBJETOS E BENS INSERVÍVEIS. MATERIAIS A REMOVER: MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS/LOUÇAS - 1**

MATERIAIS  (área editável)

MATERIAL	QTD	QTD REAL (OK)	MAX	UNIDADE	TAMANHO	TIPO
MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS/LOUÇAS	1	1	1	UNIDADE	GRANDE	ADICIONADO 

 Adicionar material

GARI E VEÍCULO  (área editável)

Mat. Nome: Preencha o campo ao lado e clique aqui Busca veículo ex.: 598
 Adicionar gari VEÍCULO:
MOTORISTA:

Figura 2 – Ocorrência em que o cliente não foi atendido no prazo e não conseguiu fazer outro pedido.

NOME DO CLIENTE: LUCIANA DO NASCIMENTO
ENDEREÇO: RUA JACINTO - 60 | 201
RA: 13* - BAIRRO: MEIER
PONTO DE REF: RESTAURANTE PRATO CARIOCA
TIPO SOLIC.: SISO / OUVIDORIA - 208293478 | CRITICA
ORIGEM: OUVIDORIA

DATA DO PEDIDO: 10/01/2020
09:48:26
LIGAR ANTES: SIM
TELEFONE(S): 988979406
E-MAIL:

OCORRÊNCIA

SUBTIPO: REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS
TIPO: REMOÇÃO GRATUITA
PRAZO: ATÉ 12 DIAS
ORGÃO DEVOLVIDO:

OBSERVAÇÃO: SOLICITEI REMOÇÃO DE ENTULHO NO DIA 21/12. RECEBI O PROTOCOLO POR SMS INFORMANDO PRAZO ATÉ 05/01. NO DIA 6 TENTEI NOVAMENTE A ABERTURA DE OUTRO PROTOCOLO E FOI NEGADO POR TER UM EM ABERTO COM PRAZO ATÉ 08/01. É ATÉ O MOMENTO O ENTULHO NÃO FOI RECOLHIDO.

MATERIAIS

 (área editável)

MATERIAL	QTD	QTD REAL (OK)	MAX	UNIDADE	TAMANHO	TIPO
ENTULHO	70	<input type="text" value="70"/>  	150	SACOS PLÁSTICOS DE ATÉ 20 LITROS	PEQUENO	

 Adicionar material

GARI E VEÍCULO

 (área editável)

Mat. Nome: Preencha o campo ao lado e clique aqui

Busca veiculo ex.: 598

 Adicionar gari

VEÍCULO:

MOTORISTA:

Figura 3 – Ocorrência com pedido sem tabela de materiais, material não foi discriminado no campo observação.

2020 / 518194244 - LDS |  EM ANDAMENTO
ANO / PEDIDO - GERÊNCIA (GERÊNCIA EXECUTORA) | STATUS

NOME DO CLIENTE: SORAYA TEREZINHA DUTRA ALVARENGA
ENDEREÇO: RUA GENERAL GOIS MONTEIRO - 8 | BLOCO G APTO 1503
RA: 04ª - BAIRRO: BOTAFOGO
PONTO DE REF: R. GENERAL GOIS MONTEIRO, 8, BOTAFOGO /Localidade: CONDOMÍNIO MORADA DO SOL
TIPO SOLIC.:
ORIGEM.: **1746 - Telefone**

DATA DO PEDIDO: 06/02/2020 15:15:51
LIGAR ANTES: NÃO
TELEFONE(S): (21)98840-5276
E-MAIL: stdutra@gmail.com
PROTOCOLO RIO: RIO-20964994-5

OCORRÊNCIA

SUBTIPO: REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS
PRAZO: ATÉ 12 DIAS
OBSERVAÇÃO: O MATERIAL FICARÁ NA ENTRADA DE SERVIÇO DO BLOCO G

TIPO: REMOÇÃO GRATUITA
ORGÃO DEVOLVIDO:

GARI E VEÍCULO

 (área editável)

Mat. Nome: *Preencha o campo ao lado e clique aqui*

 Adicionar garf

Busca veículo ex.: 598

VEÍCULO:

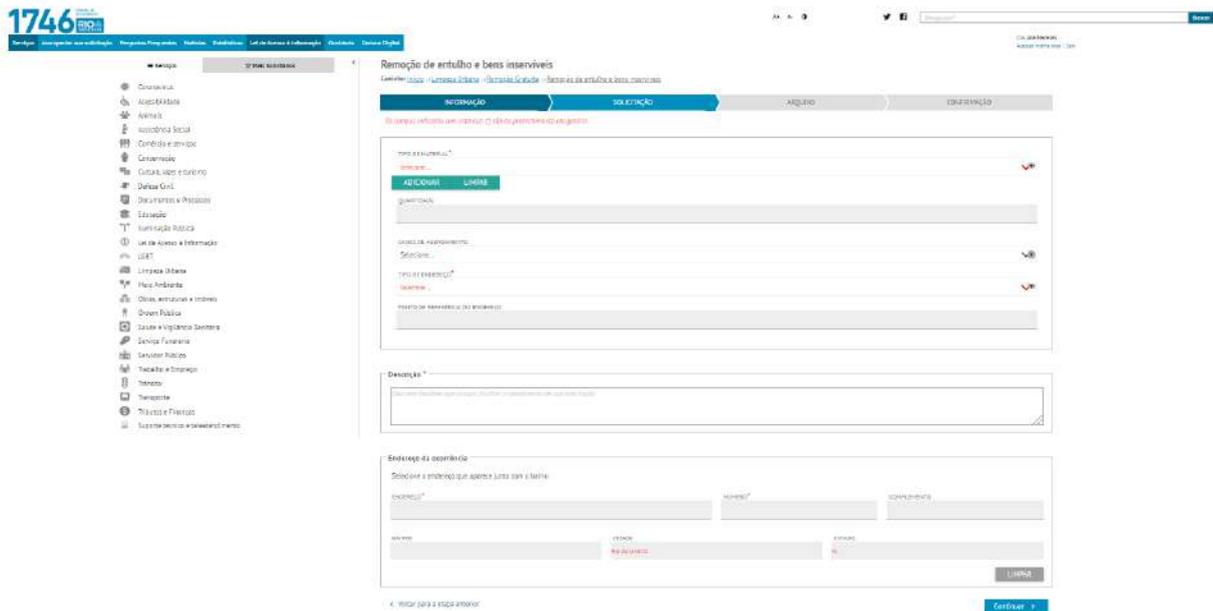
MOTORISTA:

3.1 – Fluxo da solicitação ao 1746

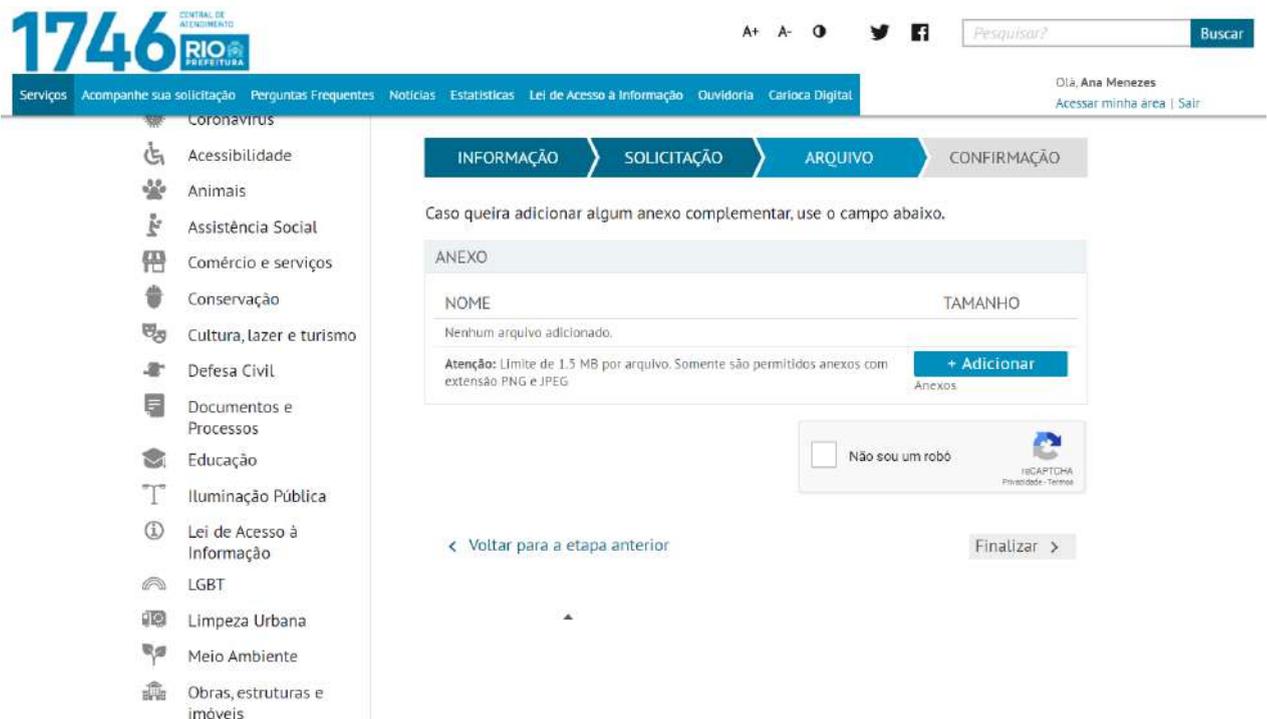
Para compreendermos como poderíamos facilitar e propor melhorias para o atendimento das solicitações, foi necessário analisar o Fluxo das solicitações de atendimento junto ao 1746.

Segue abaixo o passo a passo da solicitação ao 1746:

1º Passo – Acesso ao portal – escolha da opção – escolha do tipo do serviço



4º passo – Complemento das informações com anexo de fotos



5º Passo - Finalização do atendimento com envio para e-mail e SMS



The screenshot shows the top navigation bar of the 1746 Rio Prefeitura website. The logo '1746 RIO PREFEITURA' is on the left, and a search bar with the text 'Pesquisar?' and a 'Buscar' button is on the right. Below the logo is a menu with items: 'Serviços', 'Acompanhe sua solicitação', 'Perguntas Frequentes', 'Notícias', 'Estatísticas', 'Lei de Acesso à Informação', 'Ouvidoria', and 'Carioca Digital'. On the right side of the page, there is a greeting 'Olá, Ana Menezes' and links for 'Acessar minha área' and 'Sair'. The main content area displays a message to 'Ana Menezes' stating: 'Recebemos a sua solicitação RIO-21518207-2 para o serviço "Remoção de entulho e bens inservíveis"'. Below this message is a printer icon and a link that says 'Imprimir os dados da sua solicitação.'. At the bottom right of the message area, there is a '< Voltar' link.

Com esse levantamento podemos perceber que há uma facilidade para a realização das solicitações, porém, há uma dissonância entre a informação passada pelo cliente, em função da falta de conhecimento específico da natureza do serviço.

Para trazer ainda mais consistência para essa análise preliminar, realizamos outras etapas que achamos importante, na qual vamos relatar nos próximos itens.

3.2 - Reunião com o 1746

Realizamos 2 reuniões em 13/11/2019 e 22/06/2020 com os representantes Gustavo, Costa, Gustavo Miranda e Marina.

Essas reuniões tiveram como objetivo verificar como o cidadão faz esse primeiro contato com o portal e como essa solicitação passa a ser tratada. Foram verificados os tópicos e feitos atendimentos fictícios para verificação dos prazos e do tempo em que a informação seria passada até a gerência específica em decorrência do logradouro.

Com a equipe gestora do portal 1746, buscamos o entendimento das informações principais para abertura de uma solicitação. Durante as reuniões, recebemos diversas informações a respeito de script, orientação dos atendentes, sistemas correlacionados e também soubemos que muitos desses aspectos estão abertos a flexibilização, já que esse é um processo feito através da solicitação da própria companhia.

Durante a pesquisa foi visto que em nenhuma gerência o gerente tinha uma sua disposição acesso ao script do 1746, e com ausência do mesmo as respostas ficam

desalinhadas cabendo ao funcionário do 1746 fazer essa interpretação e transmissão da informação mesmo sem o seu devido conhecimento. Com esse bloqueio no sentido de não obter auxílio da gerência para orientar as respostas ao cliente, já que não são técnicos e sim portadores da transmissão da informação.

3.3 – Reunião com Ouvidoria da COMLURB

Com a coleta das informações anteriores, passamos para o segundo passo, que foi a forma de com a informação é tratada assim que chega na COMLURB.

Realizamos 2 reuniões com o setor de Ouvidoria, com o Ouvidor Uziel Lima e Rosane Lourenço, para entender não só os processos, mas também os meios de recebimento da informação, os sistemas que incluem essa dinâmica, as pessoas que tratam essa informação, a forma como tratam a informação e o que fazem com as divergências.

Verificamos também a possibilidade de modelos de solicitações de clientes para acompanhamento e estudos sobre os casos.

Com essas reuniões pudemos observar em nossa pesquisa, a falta de conhecimento dos funcionários que lidam diretamente com a execução dessas solicitações na própria gerência e por muitas vezes passando informações imprecisas, pois não tem essa orientação para diferenciação para extrair da carga na companhia e encaminhar ao órgão correto ou até mesmo uma simples orientação sobre as atribuições da companhia, criando assim um ruído entre a companhia e o cliente.

3.4- Reunião e visitas às gerências operacionais para entendimento da dinâmica do tratamento operacional do serviço

Por fim chegamos à ponta do processo, após todo esse caminho fomos saber com algumas gerências operacionais, como elas lidam com esse processo, desde a chegada da informação até e a execução do serviço prestado, baseados nas premissas como: tipo do serviço, verificação mediante a ida ao local para saber se essa informação procede, a necessidade do uso de maquinário, o prazo de execução e entrega, a alocação dos garis que irão realiza-lo.

Escolhemos as gerências Gerencia de Bangu - OG17B, Divisão de Serviços Vila Catiri - OD17V, Divisão de Serviços Senador Camará - OD17C e Divisão de Serviços Vila Kennedy - OD17K, para levantamento das dúvidas, principais queixas, pontos de melhoria. A seleção pelas gerências, foi pelo fato de termos no grupo uma gerente de uma dessas, o que facilitou o acesso e a pesquisa.

Baseados nas informações coletadas com os gerentes e encarregados, verificamos os seguintes pontos de melhoria:

- Aprimorar o sistema interno;
- Mudar o script para conter informações que possam ser eficazes na interpretação dos envolvidos no processo, como para os clientes;
- Minimizar a duplicidade de pedidos;
- Intervenção da COMLURB no atendimento ao cliente devido à falta de informações precisas;
- Fechamento prematuro das solicitações para não exceder o prazo;
- Retorno apresentando informações técnicas, sendo de difícil acesso ao cliente final.

4 - PROPOSTA DE MELHORIA

Após todo estudo e levantamento realizado listamos as seguintes propostas de melhoria:

1. Mudança no roteiro de atendimento no 1746. A mudança é baseada no fato de que a própria COMLURB, foi a mentora dessas informações passadas ao script e é passível de flexibilização. A ideia é enxugar as informações a fim de retirar duplicidades encontradas e com isso buscando a despoluição pertinente a leitura e agilidade na escolha da opção.
2. Disponibilização do Script do 1746 para todas as gerências que tem esse canal aberto para atendimento das solicitações. Esse processo visa a eficiência no trato da informação e atendimento da solicitação.
3. Extinguir a solicitação com identidade anônima para serviços essenciais como a coleta em logradouro, por exemplo. Essa informação também foi opção da companhia e com isso temos a flexibilização em sua alteração limitando o

quantitativo das solicitações, cerca de 32% delas são tratadas pelas operacionais.

4. Treinamento aos atendentes do 1746 para destrinchar as informações, a finalidade desse treinamento é a de que as informações geradas nessa mudança sejam padronizadas também aos atendentes do 1746, a fim de distinguir de maneira mais técnica os serviços solicitados pelos cidadãos;
5. Treinamento aos funcionários que manuseiam o sistema, respondendo e finalizando as solicitações de forma padronizada e sem ruído;
6. Treinamento aos usuários do sistema CASS – Ministrando um curso de comunicação com o cliente buscando esclarecer quais as atribuições da companhia como os prazos específicos para cada solicitação e a sua extensão acerca da necessidade dos mesmos. Para isso é fundamental o levantamento junto das gerências sobre quais os profissionais como os administrativos, encarregados, fiscais, estão aptos a fazerem esse tipo de serviço.
7. Flexibilização dos prazos, considerando o prazo mínimo de 48 horas, tendo em vista que os plantões aos domingos não devem ser considerados pois não há disponibilização de frota.
8. Abrir uma extensão do canal de solicitações 1746 para as gerências emergenciais OGE e OGV, pois essas gerências não contam com o suporte do canal diretamente e elas possuem uma extensão de atendimento vasta como a Transoeste e Avenida Brasil.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reuniões realizadas aos órgãos serviram para termos o parâmetro e o conhecimento profundo de como essas solicitações são levantadas e tratadas até o retorno da sua origem.

Ausência desse canal sobrecarrega as gerências operacionais no sentido de disponibilizar um funcionário para fiscalização da coerência da ocorrência e muitas vezes atender buscando não gerar impacto e sim solucionar o mais rápido possível a desobstrução da via principal, a fim de evitar transtornos futuros.

6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Sistema CASS;
- Aplicativo 1746;
- Manual de Classificação de Serviços COMLURB – abril 2018;
- Manual de respostas padrão para serviços de remoção de entulhos e bens servíveis;
- RIO DE JANEIRO. (RJ). Central de atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.1746.rio/portal/servicos>;
- Gráfico: Disponível em <<https://rio1746.metasix.solutions/portal/estatistica>> Acesso em: 15 jan.2020;
- Informações sobre os assuntos e serviços prestados pela COMLURB: Disponível em <https://www.1746.rio/portal/servicos> Acesso em: 15 jan.2020;
- Imagens cedidas pela OG17B.

7 - ANEXOS

A seguir listagem com os materiais anexos usados como fontes de pesquisa e embasamento:

Manual de Classificação de Serviços COMLURB – Abril 2018 – Anexo I;

Manual de respostas padrão para serviços de remoção de entulhos e bens servíveis
– Anexo II;

ANEXO I

RESPOSTA PADRÃO PARA REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INCERVIVEIS

Remoção realizada.
A Comlurb esteve no endereço informado e o material já havia sido removido.
Remoção realizada, restando materiais para novo serviço. O cliente poderá fazer novo pedido, após 12 dias desse atendimento, para retirada do material que restou.
Cidadão foi orientado pela equipe da Comlurb.
Pedido cancelado pela Central 1746 a pedido do cidadão.
Material fora do local padrão – dentro da residência. Adequar a distância do material para até 15 metros da parada do caminhão e fazer novo pedido.
Material fora do padrão – distância superior a 15 metros. Adequar a distância do material para até 15 metros da parada do caminhão e fazer novo pedido.
Material fora do padrão – sacos com capacidade maior que 20 litros. Acondicionar o material em sacos de 20 litros e fazer novo pedido.
A Comlurb esteve no endereço informado por 2 vezes, mas não havia responsável para receber a equipe e assinar a ordem de serviço. Solicitamos fazer novo pedido.
Material depositado em localização – rampa e/ou escada, fora do padrão de atendimento da Comlurb. Solicitamos adequar a localização do material e fazer novo pedido.
Material fora do padrão – entulho a granel. Acondicionar o material em sacos de 20 litros e fazer novo pedido.
Solicitação registrada fora do prazo de 12 dias do pedido anterior. Favor registrar novo pedido após o cumprimento do prazo.
A Comlurb esteve no endereço informado por 2 vezes, mas o local encontrava-se sem condições para o caminhão estacionar próximo à residência. Solicitamos fazer novo pedido.
Pedido não atendido: A Comlurb esteve no endereço informado e não existe no local o morador/solicitante.
Logradouro de difícil acesso para o caminhão: logradouro íngreme e/ou muito estreito.
Pedido sem informação do material a ser removido. Solicitamos fazer novo pedido, informando o material.
Material fora do padrão – material desamarrado. Solicitamos fazer novo pedido, após adequação aos padrões da Comlurb.
Fora do âmbito da Comlurb: endereço comercial.
Endereço incorreto. Solicitamos registrar novo serviço com endereço correto e ponto de referência.

ANEXO II

Manual de Classificação dos Serviços Comlurb - ABRIL 2018					
Tipo	Subtipo	Descrição dos Subtipos	Prazo	Prazo em dias úteis ou corridos	Superintendência/ Gerência
COLETA DOMICILIAR Cod - 2	Frequência Irregular da Coleta Domiciliar Cod - 6	Caminhão da Comlurb não passou no dia e durante todo o turno programado, havendo falha na agenda da coleta domiciliar. Pode ser realizada em dois turnos: diurno ou noturno.	Até 48 h	úteis	LRS/LRN/LRO/LRB
	Implantação de Coleta Domiciliar Cod - 7	Implantação de coleta domiciliar em logradouros que não possuem coleta regular de lixo domiciliar ou revisão de roteiro e horário de coleta.	Até 15 dias para análise	úteis	LRS/LRN/LRO/LRB
	Resíduo da Coleta Domiciliar Cod - 20	Retirada do resíduo esquecido ou derramado durante a realização da coleta regular de lixo domiciliar. Ou quando o cidadão coloca o saco de lixo fora do dia e horário do roteiro da coleta domiciliar. Remoção dos sacos de lixo concentrados em determinado ponto obstruindo a passagem de veículos e pedestres durante a operação da coleta.	Até 48 h	úteis	LRS/LRN/LRO/LRB
LIMPEZA Cod - 3	Capina em logradouro Cod - 1	Retirada de mato crescente em logradouros públicos.	Até 30 dias	corridos	LRS/LRN/LRO/LRB
	Limpeza de Praias Cod - 20	Limpeza adequada das praias – areia, ciclovia e contêineres instalados na areia.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN/LRO/LRB
	Limpeza de Ralos Cod - 13	Limpeza exclusivamente de caixa de ralos, com a retirada de terra, areia, detritos e outros resíduos das caixas de ralos, para a normalização do fluxo das galerias pluviais.	Até 48 h	úteis	LRS/LRN/LRO/LRB
	Varição de logradouro Cod - 15	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.	Até 48 h	úteis	LRS/LRN/LRO/LRB
	Limpeza de Praças Cod - 43	Limpeza da praça através do ato de varrer e roçar o gramado.	Até 5 dias	corridos	LRS/LRN/LRO/LRB

	Limpeza de Papeleira, Contêiner e Caçamba Comlurb Cod - 50	Limpeza de papeleira, contêiner e caçamba Comlurb com lixo excedente, instalados em logradouro ou área pública.	Até 72 h	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Limpeza de Resíduos após Chuva/Vento e Acidentes com Veículos Cod - 45	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.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Remoção de Resíduos após mutirão de limpeza Cod 24	Limpeza geral em determinado logradouro, solicitada previamente por moradores em razão de mutirão de limpeza em sua área, ou na	Até 30 dias	corridos	LRS/LRN/ LRO/LRB 1

Manual de Classificação dos Serviços Comlurb - ABRIL 2018

Tipo	Subtipo	Descrição dos Subtipos	Prazo	Prazo em dias úteis ou corridos	Superintendência/ Gerência
	Limpeza das Margens de Rios Cod 25	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.	Até 15 dias	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Implantação de Varrição Cod - 31	Avaliação para a viabilidade de implantação de varrição na rua que não possui rotina de varrição da Comlurb e que esteja com pavimentação adequada para execução deste serviço.	Até 10 dias	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Notificação ao Proprietário para Limpeza de resíduos em Terreno Baldio Cod - 26	Identificação do proprietário do terreno, através de pesquisa junto ao cadastro do IPTU, para emissão de notificação, visando à realização de limpeza do terreno (retirada de lixo, entulho e outros resíduos) e aplicação de multa, caso descumpra a notificação.	Até 15 dias	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Remoção de resíduos de poda Cod - 32	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	Até 72 h	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB

LIMPEZA Cod - 3	Remoção de Resíduos no Logradouro Cod - 33	Retirada de diversos resíduos abandonados/descartados pela população em logradouro; /Lavagem de locais com detritos de fezes/urina e pós-feira; /Retirada dos resíduos deixado pelo gari; /Retirada de despacho de macumba, de papelão ou de cobertor de "mendigos"; /Retirada de galhardetes, faixas e cartazes não autorizados pela Prefeitura.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN LRO/LR
	Remoção de Resíduos de Queimada em Logradouro Cod - 48	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.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN LRO/LR
	Instalação de Caçamba da Comlurb para Atendimento em Comunidade Cod - 47	Análise para viabilidade de instalação de caçamba (caixa Dempster - metálica, grande, azul) da Comlurb para atendimento exclusivo a depósito de lixo orgânico próximo a comunidades ou dentro das mesmas.	Até 30 dias	úteis	LRS/LRN LRO/LR
	Retirada de Caçamba da Comlurb Instalada para Atendimento em Comunidade Cod - 46	Análise para viabilidade de retirada de caçamba (caixa Dempster - metálica, grande, azul) da Comlurb em atendimento exclusivo a depósito de lixo orgânico próximo a comunidades ou dentro das mesmas.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN LRO/LR
	Instalação de Papeleira Cod - 41	Análise para viabilidade de instalação de papeleira em logradouro público.	Até 5 dias	úteis	LRS/LRN LRO/LR
	Remoção de animais mortos em logradouro Cod - 49	Remoção de animais mortos em logradouro.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN LRO/LR

Manual de Classificação dos Serviços Comlurb - ABRIL 2018

Tipo	Subtipo	Descrição dos Subtipos	Prazo	Prazo em dias úteis ou corridos	Superintendência/ Gerência
LIMPEZA Cod - 3	Limpeza de Parques Cod - 52	Realizar a limpeza dos parques onde a Comlurb é responsável.	Até 24 horas	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Limpeza de resíduos de obra de órgãos Públicos e Particulares Cod - 40	Verificação, notificação e multa, se for o caso, o infrator para retirada de resíduos (lixo, entulho e demais) proveniente de obras públicas executadas pelos órgãos públicos, empresas ou particulares.	Até 48 h para notificar	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB

REMOÇÃO DE CARÇAÇA DE VEÍCULO Cod - 67	Avaliação de Remoção de carcaça do veículo não identificável Cod - 1	Remoção de veículo considerado como irrecuperável ou sucata, o veículo 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. Quando o veículo apresentar as características descritas, a Comlurb recolherá a carcaça para que seja realizada a venda da sucata, na forma da legislação pertinente.	Até 15 dias	corridos	LRS/LRN/ LRO/LRB
REMOÇÃO DE CAÇAMBA DE EMPRESA PARTICULAR Cod - 58	Retirada de Caçamba Particular Cheia Cod - 7	Retirada de caçamba particular cheia contratada para recebimento de entulho.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
	Retirada de caçamba particular Impedindo Circulação de Pedestre, Veículo e Limpeza Cod - 8	Remoção de caçamba particular que está atrapalhando a circulação de veículos e/ou pedestres, estacionada em local irregular (rampa de acesso), em cima de calçadas ou rua estreita. E também prejudicando o acesso à boca de lobo, hidrante, mobiliário urbano ou qualquer instalação fixa do mobiliário urbano.	Até 24 h	úteis	LRS/LRN/ LRO/LRB
PAPELEIRA Cod - 19	Retirada de papeleira Cod - 3	Retirada, Troca de local ou Substituição de Papeleira em logradouro público.	Até 5 dias	úteis	DSA/AD
	Instalação de papeleira Cod - 1	Colocação de Papeleira em logradouro público.	Até 5 dias	úteis	DSA/AD
COLETA SELETIVA Cod - 66	Frequência Irregular de coleta seletiva Cod - 1	Caminhão da Comlurb não passou no dia programado, havendo falha na agenda da Coleta seletiva.	Até 48 h	úteis	DSA/ADS- ADS-2 /ADS
	Implantação de Coleta Seletiva Cod - 2	Implantação de coleta seletiva em logradouros que não possuem o serviço.	Até 30 dias	corridos	DSA/ADS- ADS-2 /ADS

Manual de Classificação dos Serviços Comlurb - ABRIL 2018

Tipo	Subtipo	Descrição dos Subtipos	Prazo	Prazo em dias úteis ou corridos	Superintendência/ Gerência
VETORES	Controle de roedores Cod - 1	Desratização de logradouro público e orientação para a população daquele determinado logradouro.	Até 15 dias	úteis	DSV/VGP

Cod - 4	Controle de caramujos africanos Cod - 5	Controle do caramujo africano, mesmo dentro de propriedade particular, além de prestar orientações à população do local.	Até 10 dias	úteis	DSV/VGP
	Controle de outros vetores em praça pública Cod - 10	Controle a outros vetores (pulgas, formigas e carrapatos), somente nas praças, além de prestar orientação a população local.	Até 10 dias	úteis	DSV/VGP
MANEJO ARBÓREO Cod - 16	Avaliação de Poda de árvores em logradouro Cod - 1	Poda de galhos de árvores em logradouro público.	Vistoria até 25 dias (prazo diagnóstico)	corridos	DSV/VGV
	Avaliação de Risco de Queda da árvore Cod - 9	Retirada de árvore com risco de queda em logradouro público.	Até 15 dias	corridos	DSV/VGV
	Avaliação de Retirada de Árvore Cod - 7	Retirada da árvore em logradouro público, por algum dano ou morte do vegetal.	Até 45 dias	corridos	DSV/VGV
	Remoção de toco e raiz - Destoca Cod - 15	Retirada de toco de vegetal que restou da 1ª fase de operação de retirada da árvore.	Até 45 dias	corridos	DSV/VGV
	Reparação Pós-Destoca Cod - 14	Preenchimento com terra do buraco deixado após a realização da retirada do toco na calçada.	Até 5 dias	úteis	DSV/VGV
	Reparo de Calçada danificada por raiz Cod - 16	Restauração da calçada danificada por raiz.	Indeterminado		DSV/VGV
	Manutenção de Mobiliário, Brinquedos e Equipamentos Esportivos Cod - 1	Realização de manutenção do mobiliário, brinquedos e/ou equipamentos esportivos instalados nos parques.	Até 7 dias	úteis	DSV/VGV
PRAÇAS Cod - 56	Manutenção de Mobiliário, Brinquedos e Equipamentos Esportivos Cod - 1	Realização de manutenção do mobiliário, brinquedos e/ou equipamentos esportivos instalados em praças públicas.	Até 7 dias	úteis	DSV/VGV
REMOÇÃO GRATUITA Cod - 1	Remoção de entulho e bens inservíveis Cod - 1	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.	Até 12 dias	úteis	DSA/ACE
	Remoção de entulho e bens inservíveis para Escola Municipal Cod - 9	Remoção gratuita de entulhos de pequenas obras (resto de obra), objetos (telhas, tijolos, galhos, troncos e outros) e de bens inservíveis para a Escola Municipal do Rio de Janeiro, dentro dos padrões da Comlurb.	Até 12 dias	úteis	DSA/ACE
REMOÇÃO GRATUITA PAQUETÁ Cod - 65	Pedido de entulho e bens inservíveis para Ilha de Paquetá Cod - 1	Remoção gratuita de entulhos de pequenas obras residenciais e de bens inservíveis, para a Ilha de Paquetá, em conformidade com os padrões estabelecidos pela Comlurb.	Até 12 dias	corridos	DSS/SG02C/SG02P

Tipo	Subtipo	Descrição dos Subtipos	Prazo	Prazo em dias úteis ou corridos	Superintendência/ Gerência
FISCALIZAÇÃO DE REMOÇÃO DE CAÇAMBA DE EMPRESA PARTICULAR Cod - 59	Fiscalização de Caçamba Particular - Empresas/Autônomos Não Credenciados, Veículos Não Permitidos e Fora do Padrão Cod - 8	Fiscalização de caçamba particular ou veículo para transporte de caçamba com identificação fora do padrão, que não estejam credenciados, conforme os padrões definidos pela Comlurb.	Até 24 h	úteis	DTL/LCZ
FISCALIZAÇÃO DE GRANDE GERADOR Cod - 60	Fiscalização de Estabelecimento com Irregularidades no Descarte do Lixo Extraordinário e/ou Infectante Cod - 9	Verificação sobre um estabelecimento que gera lixo superior ao limite permitido por lei (120 litros diários); 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.	Até 48 h	úteis	DTL/LCZ
	Fiscalização de Empresa ou Veículo Não Credenciado para Remoção de Resíduo Extraordinário e/ou Biológico Cod - 10	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.	Até 24 h úteis	úteis	DTL/LCZ