



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

CARTA DE SERVIÇOS

SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

Apresentamos a Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar os serviços prestados pelo Sistema Municipal de Ouvidoria, as formas de acesso, os respectivos compromissos e ampliar o canal de comunicação com o cidadão, conforme dispõe o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviços ao Usuário, elaborada pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, constitui-se num documento informativo dos serviços de ouvidoria oferecidos ao cidadão.

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

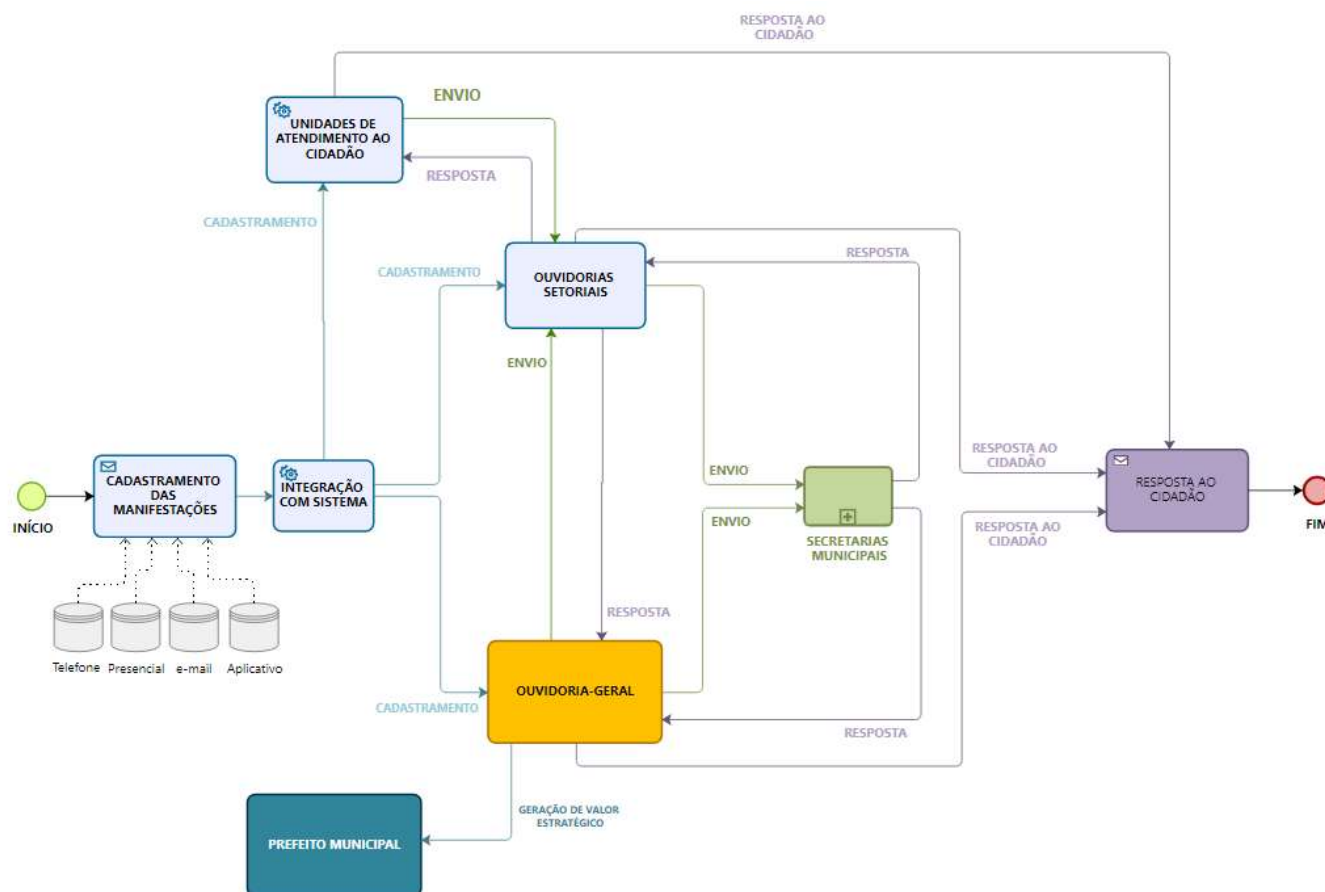
Conforme Lei Federal 13460/17, em seu artigo 13 transcrito abaixo:

“As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.”

O objetivo principal do Sistema de Ouvidorias é receber as manifestações dos cidadãos, analisar, encaminhar às secretarias correspondentes, monitorar e repassar as respostas aos usuários, no prazo de 30 dias prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DE SERVIÇOS



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Para facilitar a comunicação entre o usuário e as Ouvidorias, os tipos de manifestações são classificados das seguintes formas:

- **Denúncia:** ato ilícito, cuja prática infrinja uma legislação municipal, envolvendo um agente público e/ou conduta em território urbano, que necessite da atuação fiscalizatória do executivo municipal.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa para serviços públicos.
- **Sugestão:** apresentação de ideias ou propostas de melhoria para serviços públicos.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ou atendimento recebido.
- **SIC/E-SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão, disponível através do atendimento presencial, telefone, e-mail e Fala.BR.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Os atendimentos da Ouvidoria são efetuados pelos seguintes canais:



TELEFONE

3900-1651

Atendimento de segunda à sexta, nos horários de 08:00 às 17:00.



PRESENCIAL

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias

Endereço: Alameda Esmeralda nº 206, Jardim Primavera - Duque de Caxias

CEP: 25215-260

Atendimento de segunda à sexta, nos horários de 08:00 às 17:00.



E-MAIL

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br



FALA.BR

O **Fala.BR** é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar de forma ágil, pedidos de informações públicas e manifestações, tudo num único ambiente.

O acesso está disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>



COLAB

O Colab é uma plataforma digital que permite a solicitação de serviço direto, além de existir um canal para cadastro de manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias de Duque de Caxias.

O acesso é simples e intuitivo. Para exercer seu direito de se manifestar, basta clicar no link, se cadastrar e fazer o login: <https://minhaconta.colab.re/?callback=https://app.colab.re/>

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que **o manifestante que optar pelo anonimato somente poderá acompanhar o andamento de sua manifestação pelos canais de atendimento, informando o número de protocolo.**



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento para cadastro das manifestações nos canais presenciais e via telefone é de aproximadamente 10 minutos.

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS

O atendimento funciona de segunda à sexta-feira, no horário de 08:00 às 17:00 horas. Abaixo listamos alguns dos principais serviços e informações que são alvos de manifestações através do canal da Ouvidoria:

- Emissão de Guias de Pagamento;
- Parcelamento de dívidas tributárias e não-tributárias;
- Certidão Geral de Débito Tributário (Pessoa Física e Jurídica);
- IPTU;
- Vistoria em focos de *Aedes Aegypti* (Dengue, Chikungunya e Zica);
- Apoio às crianças com necessidades especiais;
- Fiscalização sanitária e/ou ambiental;
- Poda em árvores em logradouros;
- Atividades de fiscalização e operacionalização da limpeza ligadas à coleta;
- Capinação;
- Remoção de entulhos de ruas e logradouros públicos;
- Desobstrução de bueiros;
- Reparo de buracos em vias públicas;

- Substituição de lâmpadas;
- Fiscalização do transporte de passageiros (táxi, ônibus e vans) e do transporte escolar;
- Remoção de veículos em vias públicas e estacionamento irregulares;
- Fiscalização das feiras livres;
- Fiscalização de posturas junto ao comércio, quiosques e publicidade;
- Fiscalização de calçadas ou vias públicas obstruídas;
- Reparo de sinal de trânsito;
- Instalação de lombadas (quebra-molas);
- Fiscalização de terrenos abandonados;
- Entre outros.

OUVIDORIA PARTICIPATIVA: SUA VOZ FAZ A DIFERENÇA!

A Ouvidoria é um espaço de escuta ativa. Participe, manifeste-se, ajude a construir uma cidade melhor!



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA