



Prefeitura
Municipal de
**Duque de
Caxias**

CARTA DE SERVIÇOS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE DUQUE DE CAXIAS

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

Apresentamos a Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Duque de Caxias, 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 Secretaria Municipal de Controle Interno em conjunto com a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, constitui-se num documento de grande importância para melhoria das informações e dos serviços 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;

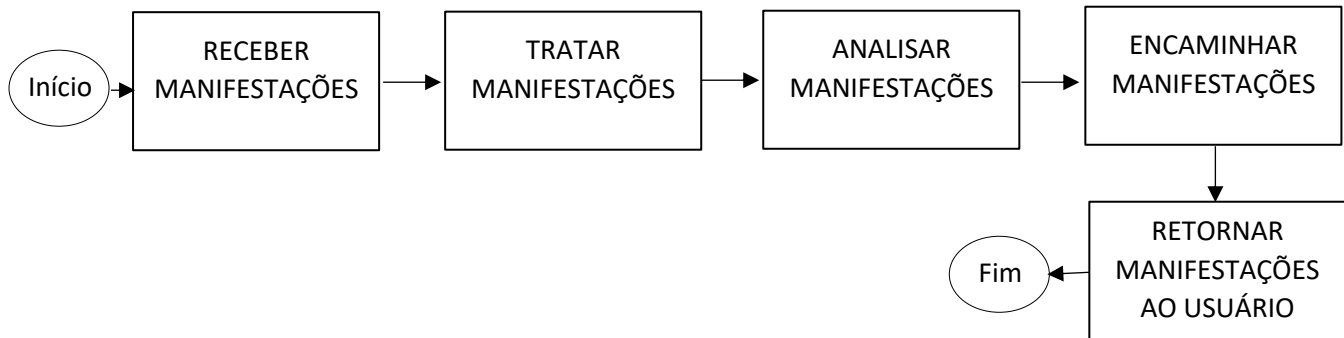
VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

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 da Ouvidoria, 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 a Ouvidoria, os tipos de manifestações são classificados das seguintes formas:

- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- Solicitação: requerimento de providência por parte da administração pública.
- Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.
- Elogio: reconhecimento ou satisfação, sobre o serviço oferecido e atendimento recebido.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os atendimentos da Ouvidoria são efetuados pelos seguintes canais:

VIA TELEFONE

(21) 2773-6213

Atendimento de segunda à sexta, nos horários de 09:00 às 17:00.

Para efetivo retorno dos atendimentos da manifestação realizada serão necessários: nome completo, número de telefone e endereço. Em caso de denúncia é dispensável a identificação.

PRESENCIAL - SIC

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 09:00 às 17:00.

Documentos necessários: RG, CPF e comprovante de residência.

* As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos da Lei nº 10.048/00.

ENDEREÇO ELETRÔNICO

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br

FALA.BR – E-SIC

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>

As manifestações do tipo: Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso **necessitam da realização de cadastro no sistema.**



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 não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

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

PRINCIPAIS SERVIÇOS ACOMPANHADOS PELA OUVIDORIA

O atendimento funciona de segunda à sexta-feira, no horário de 09:00 às 17:00 horas, efetuando o acompanhamento de serviços e informações municipais. Abaixo listamos alguns dos principais serviços e informações solicitados através do canal da Ouvidoria:

- Emissão de Guias de Pagamento;
- Parcelamento de dívidas tributárias e não-tributárias;
- ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza);
- Certidão Geral de Débito Tributário (Pessoa Física e Jurídica);
- IPTU;
- Vistoria em focos de *Aedes Aegypti* (Dengue, Chikungunya e Zica);
- Vacinação de animais (cães e gatos);
- Transporte para crianças com necessidades especiais;
- Fiscalização ambiental;
- Poda em árvores em logradouros;
- Atividades de fiscalização e operacionalização da limpeza ligadas à coleta;



- Capinação;
- Varrição;
- 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,
- Fornece a declaração de nada a opor para realização de eventos;
- Fiscalização de calçadas ou vias públicas obstruídas;
- Reparo de sinal de trânsito;
- Entre outros.



P R E F E I T U R A
**DUQUE DE
CAXIAS**
UNIDOS PELO TRABALHO