



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA MUNICIPAL DE
TRANSPORTES E SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria de
Transporte e
Serviços Públicos



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

INTRODUÇÃO

A Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, estabelece diretrizes sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública. A divulgação da Carta de Serviços tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso, os compromissos assumidos e os padrões de qualidade no atendimento. Além disso, o documento orienta sobre os canais disponíveis para sugestões e reclamações, garantindo transparência e maior participação popular na avaliação dos serviços públicos.

A Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos atua de forma preventiva e orientadora, alinhando-se às novas exigências das entidades fiscalizadoras e à crescente demanda social por uma administração pública eficiente e transparente. Seu compromisso vai além da fiscalização, buscando promover melhorias contínuas, disseminar boas práticas e incentivar uma cultura de governança responsável. Dessa forma, o órgão se posiciona como um elemento essencial para garantir que os princípios da administração pública sejam seguidos e que os recursos sejam geridos com responsabilidade e eficiência.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Planejar, coordenar, executar e fiscalizar políticas públicas voltadas ao transporte urbano, Mobilidade, serviços cemiteriais, iluminação pública e demais serviços essenciais com eficiência, transparência e compromisso com o bem estar da população, garantindo qualidade de vida e desenvolvimento urbano sustentável.

Visão

Ser referência em gestão pública eficiente e inovadora no setor de transportes e serviços urbanos, promovendo uma cidade mais acessível, iluminada, organizada e segura para todos os cidadãos de Duque de Caxias.

Valores

Compromisso com o cidadão: Atendimento eficaz às demandas da população, prezando pela qualidade dos serviços públicos:

- **Transparência:** Atuação ética, clara e responsável na gestão dos recursos públicos;
- **Ética:** Atuação com integridade, honestidade e probidade, assegurando que todas as ações sejam pautadas por princípios éticos e morais, com o cumprimento rigoroso das obrigações administrativas e legais.
- **Eficiência:** Uso racional dos recursos e busca constante por melhores resultados;
- **Comprometimento:** Alinhamento dos servidores aos objetivos institucionais, garantindo dedicação e responsabilidade na execução das atividades.
- **Segurança e acessibilidade:** Promoção de um transporte seguro, acessível e pontual e na iluminação pública oferecendo aos munícipes segurança, lazer e valorização do bem estar da população;

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos é composta pelos seguintes Departamentos:

Gabinete do Secretário:

A equipe do gabinete providencia todos os atendimentos das demandas externas, tais como: Secretarias Municipais, Ministério Público, Ouvidoria Geral do Município, Tribunal de Contas e etc.

Coordenadoria de Iluminação Pública:

Responsável pela manutenção preventiva e corretiva do Parque de Iluminação Pública.

Fiscalização do Estacionamento Rotativo:

Fiscalização da Concessionária nos logradouros públicos permitidos e com o acompanhamento da qualidade da prestação de serviços.



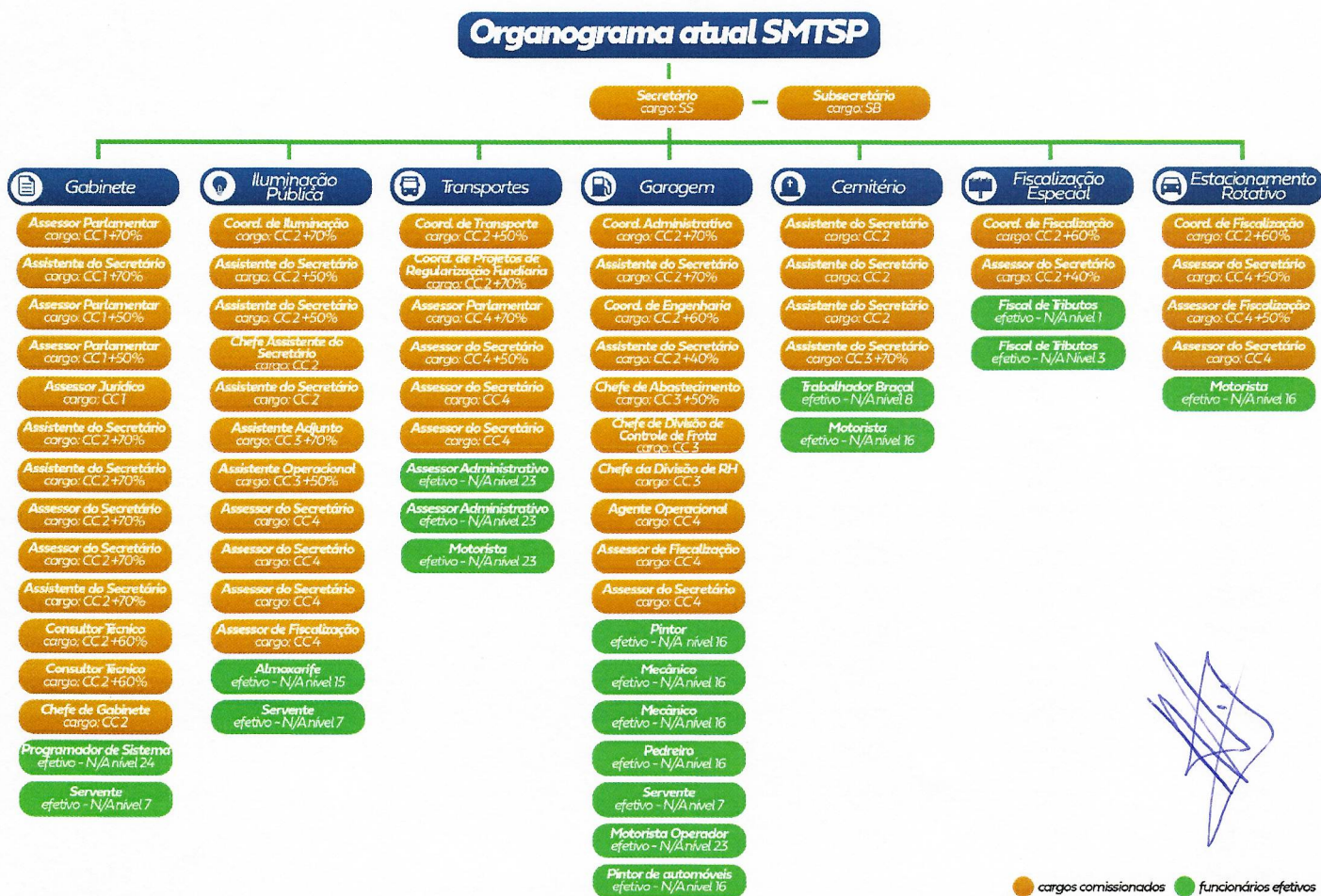
Departamento de Frota e Garagem e Abastecimento:

Abastecimento de toda frota municipal e dos grupos geradores da rede hospitalar e dos equipamentos auxiliares das secretarias municipais, responsável pelo transporte dos funcionários através de 3 coletivos adquiridos pela Secretaria em 2022.

Fiscalização dos Serviços Cemiteriais:

Fiscalização da concessão dos serviços cemiteriais e acompanhamentos dos atendimentos realizados.

A Secretaria tem a sua estrutura representada do organograma abaixo:



SERVIÇOS OFERECIDOS

A Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos oferece os seguintes serviços aos munícipes:

- Canal de atendimento relacionados as reclamações de iluminação pública;
- Controle do Estacionamento Rotativo do Município;
- Fiscalização dos Serviços Cemiteriais;
- Fiscalização Especial da exibição publicitária e a emissão da taxa de publicidade;
- Fiscalização das empresas permissionárias de transporte público por coletivos, fiscalização dos permissionários de táxi e transporte escolar.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos disponibiliza os seguintes canais de comunicação para atendimento ao cidadão:

Endereço: Rua Major Frazão nº 52, Bairro 25 de Agosto, Duque de Caxias – RJ.

Horário de Atendimento: 08:00 às 17:00

E-mail smtspdc@gmail.com

Os cidadãos podem utilizar esses canais para solicitar informações, esclarecer dúvidas ou apresentar sugestões e reclamações sobre os serviços prestados. O atendimento é realizado por funcionários capacitados, que buscam oferecer suporte eficiente e ágil para todas as demandas recebidas.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Artigos 30 e 175 da Constituição Federal – Regulamentam a prestação de serviços públicos de interesse local, através de concessões e permissões públicas.
- Lei Federal nº 10.257/2001 (Estatuto das Cidades) – Estabelece diretrizes gerais de política urbana.



- Lei Federal nº. 12.587/2012 (Lei da Mobilidade Urbana) – Estabelece diretrizes para planejamento e execução da política de mobilidade urbana.
- Lei Orgânica Municipal – Estabelece diretrizes sobre transporte e serviços públicos.
- Código Tributário Municipal – Normas específicas para a administração local.
- Decretos Municipais aplicáveis – Regulamentações específicas para cumprimento da legislação vigente.

CONCLUSÃO

A Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos busca continuamente aprimorar os mecanismos de fiscalização e controle da gestão municipal, promovendo maior eficiência e transparência na aplicação dos recursos públicos. O fortalecimento da governança municipal e a melhoria dos serviços públicos são prioridades que guiam todas as ações da Secretaria.

Com a disponibilização da Carta de Serviços, reafirma-se o compromisso com a sociedade, garantindo um serviço público de qualidade, eficiente e acessível. A Pasta não se limita à fiscalização, mas atua como um pilar fundamental para assegurar que os princípios de legalidade, eficiência e economicidade sejam seguidos em todas as áreas da administração pública.

