



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE DUQUE DE CAXIAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE AÇÃO COMUNITÁRIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Secretaria Municipal
de Ação Comunitária

Secretaria de
Ação Comunitária



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

Av. Dr. Plínio Casado – Centro (Mergulhão)
Duque de Caxias - RJ, 25020-010
CNPJ 29.138.328/0001-50
www.duquedecaxias.rj.gov.br



Introdução:

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 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 ao Cidadão tem como objetivo informar a população sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso, os compromissos assumidos, os canais de atendimento e os padrões de qualidade esperados na prestação dos serviços públicos.

A Secretaria Municipal de Ação Comunitária - SEMAC atua na aproximação entre a Prefeitura Municipal de Duque de Caxias e as comunidades, promovendo a escuta territorial, a organização de demandas, a articulação entre secretarias e o encaminhamento de ações voltadas à melhoria das condições de vida da população em áreas de maior vulnerabilidade social.

A presente Carta de Serviços ao Cidadão apresenta a estrutura organizacional da SEMAC, seus principais serviços, programas em implantação, canais de atendimento e normas aplicáveis, reforçando o compromisso da Secretaria com a transparência, a participação social, a eficiência administrativa e o atendimento humanizado ao cidadão.





MISSÃO, VISÃO E VALORES:

Missão:

Aproximar a Prefeitura Municipal de Duque de Caxias das comunidades, promovendo presença territorial ativa, escuta qualificada, organização de demandas e articulação de serviços públicos, com foco na redução das desigualdades, no fortalecimento da cidadania e na melhoria da qualidade de vida da população.

Visão:

Ser referência municipal em gestão comunitária, presença territorial, integração entre secretarias e atendimento às comunidades, consolidando um modelo de atuação pública próximo do cidadão, transparente, eficiente e orientado por resultados concretos.

Valores:

- **Transparência:** Garantia de acesso à informação e divulgação clara das ações, serviços e canais de atendimento da Secretaria.
- **Participação Social:** Valorização da escuta comunitária, do diálogo com moradores e lideranças locais e do protagonismo da população na construção das políticas públicas.
- **Dignidade:** Compromisso com o atendimento humanizado e com a promoção de condições mais justas de acesso a direitos e serviços públicos.





- **Presença Territorial:** Atuação direta nos territórios, especialmente nas comunidades em situação de maior vulnerabilidade social.
- **Integração:** Articulação com outras secretarias, órgãos públicos, lideranças comunitárias e entidades parceiras para oferta de soluções mais completas à população.
- **Efetividade:** Busca por resultados concretos, mensuráveis e capazes de produzir melhorias reais nas comunidades atendidas.
- **Comprometimento:** Responsabilidade dos servidores e colaboradores no atendimento às demandas da população e na execução das atividades institucionais.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Secretaria Municipal de Ação Comunitária é composta pelos seguintes setores:

GABINETE DO SECRETÁRIO

- Direção superior da Secretaria Municipal de Ação Comunitária;
- Definição das prioridades institucionais da pasta;
- Articulação com o Gabinete do Prefeito, demais secretarias municipais, órgãos públicos e lideranças comunitárias;
- Supervisão dos programas, projetos e ações prioritárias;



- Coordenação estratégica das demandas comunitárias;
- Encaminhamento de providências junto aos setores competentes.

GABINETE DA SUBSECRETÁRIA

- Apoio à gestão administrativa e operacional da Secretaria;
- Acompanhamento dos fluxos internos de trabalho;
- Apoio à organização das ações comunitárias e agendas territoriais;
- Supervisão da execução das atividades setoriais;
- Articulação entre os setores da SEMAC;
- Monitoramento das demandas encaminhadas à Secretaria.

PROTOCOLO E OUVIDORIA

- Atendimento inicial ao cidadão;
- Recebimento de documentos, solicitações, ofícios e demandas comunitárias;
- Registro e organização das demandas recebidas;
- Encaminhamento das solicitações aos setores competentes;





- Orientação ao usuário sobre os canais adequados de atendimento;
- Apoio ao recebimento de sugestões, reclamações, elogios, denúncias e solicitações, em articulação com a Ouvidoria Geral do Município, quando necessário.

GERÊNCIA TÉCNICA DE TERRITÓRIOS SOCIAIS

- Organização e análise de dados territoriais;
- Mapeamento e georreferenciamento de comunidades;
- Identificação de áreas prioritárias e demandas recorrentes;
- Elaboração de relatórios técnicos, diagnósticos e levantamentos territoriais;
- Apoio técnico à gestão de demandas comunitárias no Portal do Cidadão/Colab;
- Cruzamento de informações sociais, urbanas e operacionais para subsidiar a tomada de decisão;
- Apoio à implantação, planejamento e execução de programas como Casa Caxiense, Regularização Fundiária, Zeladoria na Comunidade e demais ações e projetos estruturantes.

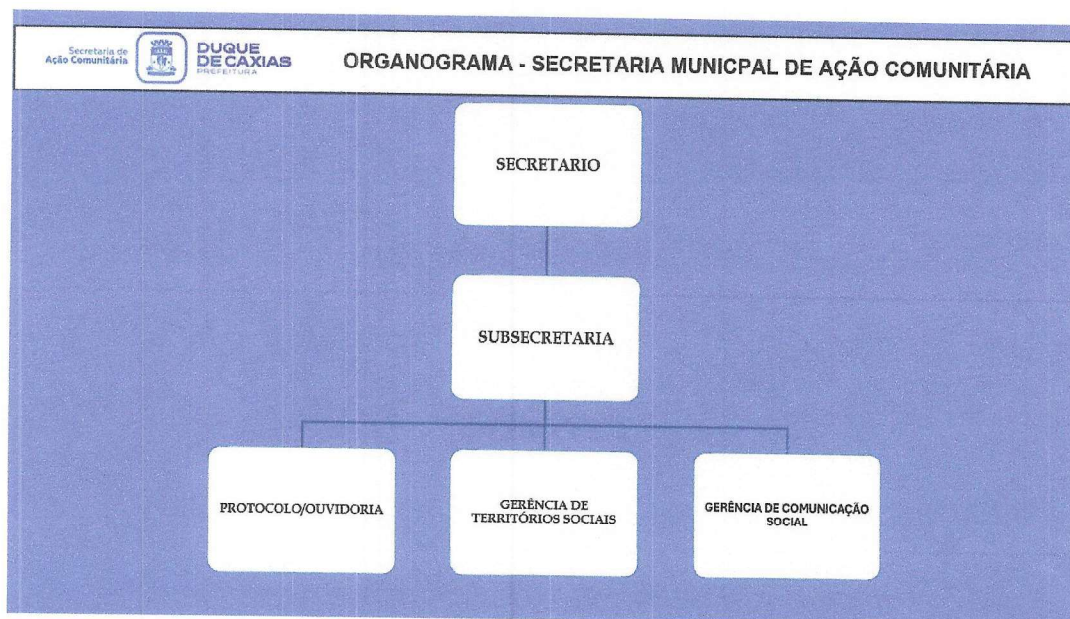




GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

- Divulgação das ações, programas e serviços da Secretaria;
- Produção de materiais informativos para a população;
- Cobertura audiovisual de ações comunitárias;
- Organização de conteúdo para redes sociais e canais institucionais;
- Apoio à comunicação comunitária, presença digital e identidade visual da SEMAC;
- Divulgação de agendas, mutirões, orientações e canais de atendimento ao cidadão.

Este órgão de controle interno tem sua estrutura representada do organograma abaixo:





SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Secretaria Municipal de Ação Comunitária presta e organiza os seguintes serviços à população:

ATENDIMENTO AO CIDADÃO E RECEBIMENTO DE DEMANDAS COMUNITÁRIAS

Atendimento inicial ao cidadão, liderança comunitária ou representante de comunidade para recebimento de solicitações, documentos, informações e demandas relacionadas às ações da SEMAC.

O serviço tem como finalidade orientar o usuário, registrar a demanda apresentada e encaminhá-la ao setor responsável para análise e providências cabíveis.

PROTOCOLO DE DOCUMENTOS E SOLICITAÇÕES

Recebimento, organização e encaminhamento de documentos, ofícios, requerimentos e solicitações destinadas à Secretaria Municipal de Ação Comunitária.

O protocolo permite melhor controle das demandas recebidas, organização dos fluxos internos e acompanhamento dos encaminhamentos realizados pelos setores da Secretaria.





ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO USUÁRIO

Recebimento e encaminhamento de manifestações relacionadas aos serviços da SEMAC, incluindo solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.

Quando necessário, as manifestações poderão ser direcionadas à Ouvidoria Geral do Município ou aos órgãos competentes, conforme a natureza da demanda apresentada.

GESTÃO DE DEMANDAS COMUNITÁRIAS NO PORTAL DO CIDADÃO/COLAB

Organização, triagem e acompanhamento de demandas comunitárias por meio do Portal do Cidadão/Colab, conforme implantação e configuração da plataforma para os serviços da SEMAC.

A ferramenta tem como objetivo facilitar o registro, acompanhamento e encaminhamento das solicitações da população, permitindo maior transparência e rastreabilidade das demandas.

ANÁLISE E ORGANIZAÇÃO DE DADOS TERRITORIAIS

Levantamento, organização e análise de dados sociais, urbanos e territoriais das comunidades do Município de Duque de Caxias.

O serviço subsidia a definição de prioridades, a identificação de áreas vulneráveis, o planejamento de





ações comunitárias e a implantação de programas estruturantes.

COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES COMUNITÁRIAS

Divulgação institucional das ações, programas, agendas, eventos comunitários, mutirões, campanhas e orientações vinculadas à Secretaria Municipal de Ação Comunitária.

O serviço busca ampliar o acesso da população às informações públicas, fortalecer a comunicação com os territórios e promover maior transparência sobre as ações realizadas.

PROGRAMA ZELADORIA NA COMUNIDADE

Programa voltado ao recebimento, organização, encaminhamento e acompanhamento de demandas de zeladoria em comunidades, com foco em áreas de maior vulnerabilidade social.

Entre as demandas previstas estão capina, roçada, retirada de resíduos, limpeza urbana, manutenção de espaços comunitários, apoio em demandas de drenagem, pavimentação, tapa-buracos e demais serviços urbanos, conforme competência dos órgãos executores.

O acesso poderá ocorrer por solicitação direta à SEMAC, por ações comunitárias ou pelo Portal do Cidadão/Colab, conforme implantação da plataforma.





PROGRAMA LIMPEZA URBANA PRESENTE

Programa voltado à organização e ao apoio no atendimento de demandas de limpeza urbana em comunidades, incluindo retirada de resíduos, ações em áreas de difícil acesso, apoio à implantação de ecopontos e manutenção de espaços públicos comunitários.

O programa busca melhorar as condições ambientais, sanitárias e urbanas das comunidades atendidas.

PROGRAMA FAVELA COM DIGNIDADE

Programa itinerante de ações integradas nas comunidades, com objetivo de levar serviços públicos, orientação, cidadania, assistência, documentação, saúde, empregabilidade e inclusão social diretamente aos territórios.

As ações são realizadas por meio de mutirões e articulação entre diferentes secretarias e órgãos parceiros, conforme calendário previamente divulgado pela Prefeitura.

PROGRAMA CASA CAXIENSE

Programa de melhoria habitacional voltado à requalificação de moradias em situação de vulnerabilidade social, com possibilidade de intervenções básicas para garantir mais segurança, salubridade e dignidade às famílias atendidas.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE DUQUE DE CAXIAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE AÇÃO COMUNITÁRIA

O acesso ao programa ocorrerá mediante cadastro, análise social, avaliação técnica e critérios de elegibilidade definidos pela Secretaria.

REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA COM EMISSÃO DO TERMO DE RECONHECIMENTO DE MORADIA - TRM

Fornecer serviços de Regularização Fundiária Social com emissão do Termo de Reconhecimento de Moradia - TRM, quando aplicável, como instrumento administrativo de reconhecimento da posse em áreas de comunidade.

O processo poderá envolver levantamento territorial, cadastro social das famílias, elaboração de dossiê do imóvel, emissão do TRM e encaminhamento para regularização definitiva, em articulação com os órgãos municipais competentes.

PROGRAMA CAXIAS + CULTURA

Programa voltado à ampliação do acesso à cultura, à educação e à valorização das iniciativas comunitárias, promovendo atividades culturais, visitas orientadas, ações educativas e integração com equipamentos culturais do Município.

O acesso ocorrerá conforme calendário de ações divulgado pela SEMAC e critérios específicos de cada atividade.





CANAIS DE ATENDIMENTO:

A Secretaria Municipal de Ação Comunitária disponibiliza os seguintes canais de comunicação para atendimento ao cidadão:

- Endereço: Av. Dr. Plínio Casado — Centro, Mergulhão, Duque de Caxias — RJ.
- E-mail: semac.pmdc@gmail.com
- Site institucional da Prefeitura:
www.duquedecaxias.rj.gov.br(<http://www.duquedecaxias.rj.gov.br>)
- Portal do Cidadão/Colab: em fase de implantação/configuração para recebimento e acompanhamento de demandas vinculadas à SEMAC.
- Horário de atendimento: dias úteis, conforme expediente oficial da Prefeitura Municipal de Duque de Caxias.

Os cidadãos poderão utilizar esses canais para solicitar informações, registrar demandas, esclarecer dúvidas, apresentar sugestões, reclamações ou solicitar orientações sobre os serviços e programas da Secretaria.

O atendimento será realizado pelos setores competentes, buscando oferecer suporte adequado, encaminhamento responsável e maior transparência no acompanhamento das demandas recebidas.





LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

- Constituição Federal de 1988 — especialmente os arts. 6º, 30, 37, 182 e 225, relacionados aos direitos sociais, competências municipais, princípios da Administração Pública, política urbana e meio ambiente.
- Lei Federal nº 13.460/2017 — Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Lei Federal nº 10.257/2001 — Estatuto da Cidade.
- Lei Federal nº 11.445/2007 — Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.
- Lei Federal nº 12.305/2010 — Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- Lei Federal nº 13.465/2017 — Dispõe sobre regularização fundiária rural e urbana.
- Decreto Federal nº 9.310/2018 — Regulamenta normas gerais e procedimentos aplicáveis à regularização fundiária urbana.
- Lei Federal nº 14.133/2021 — Lei de Licitações e Contratos Administrativos, quando aplicável à contratação de serviços, insumos e equipes.





- Lei Municipal nº 3.587/2026 — Cria a Secretaria Municipal de Ação Comunitária e altera a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal.
- Lei Orgânica do Município de Duque de Caxias.

Demais normas municipais aplicáveis à organização administrativa, atendimento ao cidadão, limpeza urbana, zeladoria, habitação, regularização fundiária e políticas públicas territoriais.

CONCLUSÃO:

A Secretaria Municipal de Ação Comunitária reafirma seu compromisso com a aproximação entre a Prefeitura Municipal de Duque de Caxias e as comunidades, promovendo atendimento humanizado, escuta territorial, integração entre secretarias e organização das demandas prioritárias da população.

A disponibilização desta Carta de Serviços ao Cidadão fortalece a transparência pública, orienta o usuário sobre os canais de atendimento e contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Por se tratar de uma Secretaria em fase de estruturação e implantação progressiva de seus programas, esta Carta poderá ser atualizada periodicamente, especialmente com a consolidação dos serviços no Portal do Cidadão/Colab, ampliação dos canais de atendimento e desenvolvimento das ações comunitárias nos territórios.

