PREFEITURA MUNICIPAL
DE ITATIAIA - RJ

2025

CARTA DE SERVIÇOS

1ª edição

9/5/2025

APRESENTAÇÃO

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?



A Carta de Serviços aos usuários da Prefeitura Municipal de Itatiaia – RJ é um instrumento de controle social que visa facilitar o acesso da população aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Na Carta, são apresentados os canais de atendimento, os serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Município de Itatiaia - RJ.

Em constante aperfeiçoamento das rotinas e procedimentos, buscando cada vez mais garantir os compromissos, padrões de qualidade e tornar transparentes as atividades desenvolvidas pela Prefeitura Municipal de Itatiaia - RJ, disponibilizamos a presente Carta de Serviços em formato PDF, ampliando as formas de acesso ao conteúdo, com a finalidade de estreitar o relacionamento com a sociedade e estimular o controle social.

Todos os serviços listados podem ser acessados através da página oficial da Prefeitura Municipal de Itatiaia – RJ.

A qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura de Itatiaia será aferida através de pesquisas realizadas com os usuários, em especial, sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 4.786 de 03 de abril de 2025.

CANAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA

A Ouvidoria representa um importante canal de participação, onde o cidadão pode fazer sugestões, reclamações, elogios e solicitações.

Compete à Ouvidoria receber manifestações sobre os serviços prestados pela administração pública municipal, no que tange a sugestões, reclamações e elogios; manifestações sobre os atos praticados pelos agentes públicos, bem como pedidos de informações, com fundamento na lei de acesso à informação.

Atendimento on-line

Formulário disponível na plataforma Fala Br.

Links:

https://itatiaia.rj.gov.br/ouvidoria-manifestacao

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

* Os pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011) serão formulados eletronicamente através do módulo Ouvidoria da Plataforma Fala.Br ou no protocolo

Telefone

Contato: (24) 3352 – 2192 (Ramal 225)

E-mail

ouvidoria@itatiaia.rj.gov.br

Presencial

Dias úteis, das 10h às 16h

Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro, Itatiaia/RJ.

Correspondência

Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro, Itatiaia/RJ. CEP: 27580.000

Whatsapp

(24) 9 7402-1511

Ouvidoria Itinerante

Divulgação das datas e localidades

Site da Prefeitura Municipal de Itatiaia
https://itatiaia.rj.gov.br/

SERVIÇOS DE LIMPEZA E ILUMINAÇÃO

COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Canais de atendimento e consulta do cronograma de serviço:

- Presencial: Endereço: Endereço: Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro, Itatiaia/RJ. CEP: 27580.000.

  Horário de atendimento: dias úteis das 10h às 17h.

- Site: https://itatiaia.rj.gov.br/coleta-de-lixo-domestico.
- Contato: (24) 3352-1566 / (24) 3352 – 6777 ramal: 316.

COLETA DE LIXO VERDE

Canais de atendimento:

- Presencial: Endereço: Endereço: Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro, Itatiaia/RJ. CEP: 27580.000.

  Horário de atendimento: dias úteis das 10h às 17h.

- Contato: (24) 3352-1566 / (24) 3352 – 6777 / ramal: 316.

REPARO E MANUTENÇÃO DE LAMPADAS

Canais de atendimento:

- Presencial: Endereço: Endereço: Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro, Itatiaia/RJ. CEP: 27580.000.

  Horário de atendimento: dias úteis das 10h às 17h.

- Site: https://selles.com.br/reclamacao-de-iluminacao-publica/.
- Contato: (24) 3352-1566 / (24) 3352 – 6777/ ramal: 316.
  0800 282 5432.

TRIBUTAÇÃO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Endereço: Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro, Itatiaia/RJ. CEP: 27580.000

Horário: Segunda a sexta-feira, das 10h às 17h

Contato: (24) 3352-6777, Ramal 223

E-mail: smfpmi@itatiaia.rj.gov.br

Nota Fiscal Eletrônica (NFE)

Acesse: https://itatiaia.rj.gov.br/iss-e-nota-fiscal-eletronica.

IPTU

IPTU 2025 – Passo a passo para acessar e imprimir a guia – Itatiaia

OUTRAS GUIAS DE RECOLHIMENTO

https://itatiaia.rj.gov.br/guiastatiaia

https://e-gov.betha.com.br/cdweb/03114-479/contribuinte/rel_guiaalvara.faces.

CERTIDÕES

https://itatiaia.rj.gov.br/certidoes

TRASPORTE COLETIVO

INFORMAÇÕES SOBRE ÔNIBUS MUNICIPAIS E HORÁRIOS.

Contato: Secretaria de Transportes – (24) 3352-6777 | Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h

https://itatiaia.rj.gov.br/transporte.

SERVIÇOS DE SAÚDE

MARCAÇÃO DE EXAMES E CONSULTAS

Local de atendimento

Endereço: Av. dos Expedicionários, 399 - Centro, Itatiaia - RJ, 27580-000

Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h

Contato: (24) 3352-1587

Email: smsitatiaia@gmail.com

UNIDADES DE ATENDIMENTO

- Hospital Municipal Manoel Martins de Barros – Atendimento 24h

  Contato: (24) 3352-6850 / (24) 3352-1155

- Unidade de Saúde 24h de Penedo – Atendimento 24h

  Contato: (24) 3352-4940

- Posto Médico de Maromba

  Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h

  Contato: (24) 3387-1276

- Ouvidoria do SUS

  Registros sobre o atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS).

  Acesse Ouvidoria do SUS https://www.gov.br/servicos/cadastrar-manifestacao-na-ouvidoria-geral-do-sus-ouvsus.

SAMU – SERVIÇO ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

Contato: 192

ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS E CREAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS

Endereço: Avenida dos Expedicionários, nº 332 – Centro, Itatiaia – RJ,

Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h

Contato: (24) 3352-6869 / 2294

Email: smasdhh.pmi@gmail.com

UNIDADES DE ATENDIMENTO

- CRAS Centro – Atendimento social e inclusão

  Horário: Segunda a sexta-feira, das 10h às 17h |

  Contato: (24) 3352-6777

- CRAS Maringá / Maromba

  Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h

  Contato: (24) 3387-1686

- CRAS Penedo

  Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h | Contato: (24) 3352-5042

- CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

  Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h

  Contato: (24) 3352-3981

SERVIÇOS AO CIDADÃO

REQUERIMENTOS E DOCUMENTAÇÃO

Solicitação de documentos e validação de registros municipais.

Secretaria Municipal de Administração

Contato: (24) 3352-6777, Ramal 320 |

https://itatiaia.rj.gov.br/secretarias-/administracao.

INFORMAÇÕES SOBRE OPORTUNIDADES DE TRABALHO.

Contato: (24) 3352-6869
https://itatiaia.rj.gov.br/secretarias-/assist-social-e-dir-humanos.

EMPREENDEDOR

SALA DO EMPREENDEDOR (MEI)

Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro.

Horário: segunda a sexta-feira, das 10h às 17h.

Contato: (24) 3352-6777 ramal: 317.

AUTORIZAÇÃO DE EXCURSÕES TURISTICAS (ônibus, vans e micro-ônibus)

https://calendly.com/agendamento-sectur/15min?month=2023-09.

E-mail: agendamento.sectur@gmail.com

Endereço: Rua Canto Verde, s/nº - Penedo - Rio de Janeiro

Horário de atendimento: seg. à sexta das 8h às 17h

Contato: (24) 3352 1855 e (24) 3351-1242

CADASTRO E REGULARIZAÇÃO

SERVIÇOS DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA.

Secretaria Municipal de Habitação
Contato: (24) 3352-1439 |

https://itatiaia.rj.gov.br/.

Meio Ambiente e Bem-Estar Animal

PRESERVAÇÃO AMBIENTAL E PROTEÇÃO ANIMAL.

Praça Mariana Rocha Leão, nº 20, Centro - Rio de Janeiro

Contato: (24) 3352-6740 / (24) 3351-1786 / (24) 3352-6777 - Ramal: 228

Email: meioambiente@itatiaia.rj.gov.br

DIVISÃO DE TRÂNSITO

Rua Wanderbilt Duarte de Barros, nº80, Centro
Referência: Funciona junto a Secretaria de Ordem Pública, na sede da Rodoviária

De Segunda a Sexta-Feira, das 08h às 17 horas
E-mail detra@itatiaia.rj.gov.br

Contato: (24) 3352-2110

DEFESA CIVIL

Rua Wanderbilt Duarte de Barros, s/n, Centro - Itatiaia – RJ.
Referência: Funciona junto a Secretaria de Ordem Pública na Rodoviária

De Segunda a Sexta-Feira, Das 08h às 17 horas

E-mail defesacivil@itatiaia.rj.gov.br

Contato:199 e (24) 3352-1134

- Após às 17h e aos Sábados, Domingos e feriados
  Contato: 153 e (24) 3352-6752 (Guarda Municipal)

Missão

"Assegurar a correta aplicação dos recursos públicos por meio da fiscalização, auditoria e controle interno, promovendo a transparência, a ética e a eficiência na gestão municipal, em benefício da sociedade Itatiaiense."

Visão

"Ser referência em controle interno e governança pública, fortalecendo a integridade, a transparência e a participação cidadã, garantindo a melhoria contínua da gestão municipal e a confiança da população."

Valores

Integridade, Transparência, Compromisso Público, Imparcialidade, Inovação, Participação Cidadã