



Carta
de **Serviço**
ao **Cidadão**

Davi Perini Vermelho
Presidente do Instituto Rio Metrópole

Fernanda Werner
Ouvidora do Instituto Rio Metrópole

Projeto Gráfico

Lu a Guimarães
Coordenador de Comunica o



Sumário

I. Apresentação do Instituto Rio Metrópole
Missão e Competências

II. Base Legal e Normativa
Legislação e Decretos Aplicáveis

III. Descrição do que é uma Carta de Serviços ao Usuário
Conceito e Importância

IV. Objetivos da Carta de Serviços
Propósito e Diretrizes

VI. Compromissos do Instituto Rio Metrópole
Princípios e Compromissos com os Usuários

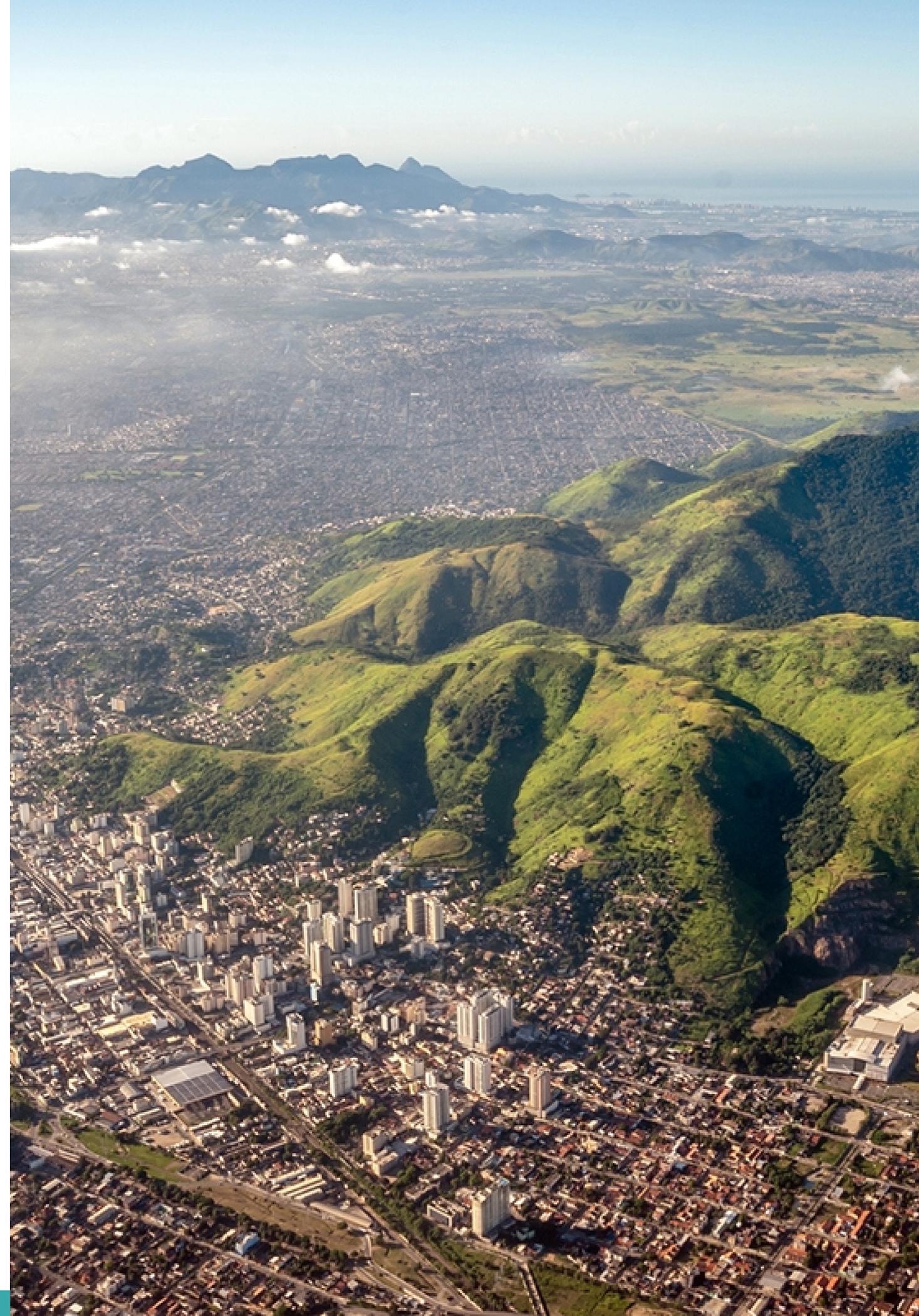
VII. Principais Serviços Oferecidos
Detalhes sobre os Serviços Prestados

VIII. Setores do Instituto Rio Metrópole
Descrição dos Setores Conforme Lei Complementar e Regimento Interno

IX. Canais de Atendimento e Comunicação
Informações de Contato

Apresentação do Instituto Rio Metrópole

O Instituto Rio Metrópole, criado pela **Lei Complementar Estadual n  184 de 27 dezembro de 2018**, é o órgão executivo da Região Metropolitana no Rio de Janeiro, responsável por executar as decisões tomadas por seu Conselho Deliberativo, bem como assegurar o suporte necessário ao exercício de suas atribui es, em especial quanto ao detalhamento das diretrizes gerais, planos e normas metropolitanas, definidas pelo próprio conselho deliberativo.





Base Legal e Normativa

- Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017:

Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

- Lei Estadual 6.052 de 23 de setembro de 2011:

Dispõe sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

- Decreto nº46.836 de 22 de novembro de 2019:

Regulamenta a Lei Estadual 6.052/2011, estabelecendo procedimentos para o tratamento das manifestações dos usuários.

- Lei Complementar Estadual nº 184 de 27 de dezembro de 2018:

Define as competências e atribuições do Instituto Rio MetrÓpole.

Descrição do que é uma Carta de Serviços ao Usuário

Uma Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de comunicação que visa informar de maneira clara, acessível e transparente sobre os serviços oferecidos por uma instituição.

Ela apresenta os compromissos, padrões de qualidade, canais de atendimento e demais informações relevantes para que os usuários possam conhecer, utilizar e avaliar os serviços prestados. Essa ferramenta promove a transparência, fortalece a relação entre a instituição e os usuários, e contribui para a melhoria contínua dos serviços.





Objetivos da Carta de Serviços

Esta carta tem como objetivo fornecer informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos pelo Instituto Rio Metrópole, seus compromissos, padrões de qualidade, e canais de comunicação disponíveis para os usuários.

Compromissos do Instituto Rio Metrópole

O Instituto Rio Metrópole está comprometido em:

1. Prestar serviços de forma transparente,  tica e imparcial;
2. Atender aos usuários com cortesia, respeito e presteza;
3. Garantir a acessibilidade e a inclusão de todas as pessoas;
4. Zelar pela confidencialidade das informa es dos usuários;
5. Buscar constantemente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.





Principais Serviços Oferecidos

As Competências, composição organização, gestão, funções públicas e serviços de interesse comum, do Instituto Rio Metrópole e do Conselho Deliberativo da Região Metropolitana, estão definidos na Lei Complementar Estadual n.º 184 de 2018.

São considerados de interesse metropolitano ou comum as funções públicas e os serviços que atendam a mais de um município, assim como aqueles que, embora restritos ao território de um deles, sejam, de algum modo, dependentes, concorrentes, confluentes ou integrados entre si, notadamente:

Funções Públicas e de Interesse Comum

I - o ordenamento territorial metropolitano sob a ótica do uso do solo, em todos os seus aspectos;

II - o saneamento básico, assim definido pela legislação federal, incluindo a captação, o tratamento e a distribuição de água potável, a coleta, o tratamento e a destinação do esgotamento sanitário, gerenciamento de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, sendo que:

a) quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos, os interesses metropolitanos, desde que não colidam com competências do ente municipal, referem-se às atividades de manejo, de infraestrutura e de viabilização de instalações operacionais de transbordo, centro de triagem, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos, tal como especificado pelo Conselho Deliberativo da Região Metropolitana;

b) quanto à drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, o interesse metropolitano limita-se a macrodrenagem, a infraestrutura e instalações operacionais de macrodrenagem de águas pluviais;

c) quanto ao reconhecimento do sistema de tempo seco como medida estratégica ao sistema de tratamento de esgotos.

III - a mobilidade urbana metropolitana: os serviços referentes à circulação no sistema viário e os transportes públicos de grande capacidade, independentemente do modal, bem como das vias e da infraestrutura de mobilidade urbana, de cargas e passageiros, que tenham caráter metropolitano e que atendam, prioritariamente, a pessoa com deficiência, privilegiando-se o transporte aquaviário;

IV - as intervenções necessárias ao enfrentamento dos efeitos adversos da mudança do clima que tenham impacto metropolitano, incluindo as medidas de prevenção, mitigação e adaptação;

V - as intervenções, obras e contratações necessárias à fruição, pela população da região metropolitana, de serviços de comunicação digital, respeitadas as competências da União sobre a matéria;

VI - a sustentabilidade das Baías da Guanabara e de Sepetiba;

VII - planejamento integrado do desenvolvimento econômico e social da Região Metropolitana do Rio de Janeiro ou comum às microrregiões e aglomerações urbanas, compreendendo a definição de sua política de desenvolvimento e fixação das respectivas diretrizes estratégicas e de programas, atividades, obras e projetos, incluindo a localização e a expansão de empreendimentos industriais;

IX - habitação e ordenamento do uso do solo;

X - políticas e diretrizes de desenvolvimento referenciais de desempenho dos serviços e metas de universalização;

XI - desenvolvimento econômico e social, geração e distribuição de renda;

XII - infra-estrutura: insumos energéticos, comunicações, terminais, entrepostos, rodovias, ferrovias, dutovias;

XIII - habitação de interesse social.

Base Legal

Art. 3º Consideram-se de interesse metropolitano ou comum as funções públicas e os serviços que atendam a mais de um município, assim como aqueles que, embora restritos ao território de um deles, sejam, de algum modo, dependentes, concorrentes, confluentes ou integrados entre si, notadamente:

Neste escopo e dentro de sua competência, o Conselho Deliberativo decide quanto aos projetos que melhor atendam ao interesse do cidadão metropolitano, cabendo ao Instituto Rio Metrópole, a execu o dos projetos definidos como prioritários.

Desta forma, todos os planos e projetos realizados e em andamento podem ser acessados através do <https://www.irm.rj.gov.br/projetos>.

Disponível ainda as informa es sobre contratos e licita es dos projetos em curso e já finalizados através do https://www.irm.rj.gov.br/licitacoes_e_contratos. E ainda <https://www.irm.rj.gov.br/contratos>



Setores e estrutura organizacional do Instituto Rio Metrópole

Conforme a Lei Complementar n  184/2018 e o Regimento Interno do Instituto Rio Metrópole, os setores existentes e a estrutura organizacional do Instituto Rio Metrópole:

PRESIDENCIA

Davi Perini Vermelho
E-mail: presidencia@irm.rj.gov.br

DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA

Diretor Interino: Joaquim Portella | E-mail: dgi@irm.rj.gov.br

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E PROJETOS

Diretor: Mauricio Knoploch | E-mail: mauricio.knoploch@irm.rj.gov.br

DIRETORIA DE SANEAMENTO METROPOLITANO

Diretor: Bruno Sasson | E-mail: maobsasson@irm.rj.gov.br

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO METROPOLITANO

Diretor: Franquis Dias | E-mail: fnepomuceno@irm.rj.gov.br

DIRETORIA DE MOBILIDADE METROPOLITANA

Diretor:  ngelo Pinto | E-mail: apinto@irm.rj.gov.br

CHEFIA DE GABINETE

Chefe de Gabinete: Joaquim Portella | E-mail: chegab@irm.rj.gov.br

OUVIDORIA

Ouvidora: Fernanda Werner | E-mail: ouvidoria@irm.rj.gov.br

COMUNICA O

Coordenador de Comunica o: Lu  Guimarães
E-mail: lguimaraes@irm.rj.gov.br

SECRETARIA EXECUTIVA

Secretário Executivo: Theo Schunck | E-mail: tschunck@irm.rj.gov.br

Canais de Atendimento e Comunicação - Informações de Contato

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole disponibiliza inúmeros canais de acolhimento às manifestações e solicitações de informação, dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro, conforme abaixo elencados:

Plataforma Integrada de Ouvidoria (OUVERJ) acessível em <https://www.irm.rj.gov.br/ouvidoria>

Telefone institucional: (21) 97030-4558;

E-mail institucional: ouvidoria@irm.rj.gov.br

Atendimento presencial: das 13h às 17h, mediante agendamento ou e-mail; e

Correspondência endereçada ao Instituto Rio Metrópole: Av. Pres. Wilson, 231, 28º andar - Centro Rio de Janeiro - RJ, 20030-021

