



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPUCAIA

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
RECURSOS HUMANOS

Sapucaia, 29 de agosto de 2025.

Ofício nº 170/2025/SMA/RH.

À Secretaria Municipal de Governo e Comunicação
Ilma. Sra. Eliana Aguiar da Silva Junqueira

Assunto: Resposta ao Ofício nº 009/2025 – Informações sobre Carta de Serviços

Ilma. Sra.,

Cumprimentando-a respeitosamente, vimos, através do presente, em resposta ao Ofício nº 009/2025, que solicita informações para elaboração da Carta de Serviços, informar que a **Secretaria Municipal de Administração** possui os seguintes serviços:

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar a população sobre os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Administração, os requisitos para sua solicitação, prazos de atendimento, canais de comunicação e padrões de qualidade.

2. Identificação da Secretaria

- Órgão: Secretaria Municipal de Administração
- Endereço: Rua Maurício de Abreu, nº 161, Centro, Sapucaia/RJ
- Telefone Geral: (24) 2040-4010
- E-mail: sec.administracao@sapucaia.rj.gov.br
- Horário de Atendimento: 9h às 16h

3. Estrutura Organizacional e Serviços

3.1 Protocolo Geral

- Serviços prestados: protocolo físico e online, consulta de processos já abertos e recebimento de respostas.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPUCAIA

- Quem pode solicitar: todos.
- Documentos necessários: documento de identificação pessoal necessário para abertura de qualquer solicitação.
- Prazo de atendimento: imediato.
- Forma de solicitação: presencial e protocolo online (<https://sapucaia.rj.gov.br/>).
- Contato: (24) 2040-4010.

3.2 Recursos Humanos

- Serviços prestados: atendimento ao servidor público, segurança do trabalho, estagiários, gerenciamento Programa App Sapucaia.
- Quem pode solicitar: todos.
- Documentos necessários: documento de identificação pessoal necessário para abertura de qualquer solicitação.
- Prazo de atendimento: imediato.
- Forma de solicitação: protocolo físico, online, e-mail ou telefone.
- Contato: (24) 2040-4011 (WhatsApp). Email sec.administracao@sapucaia.rj.gov.br Protocolo no site da prefeitura: <https://sapucaia.rj.gov.br>

3.3 Sala do Empreendedor

- Serviços prestados: Emissão e atualização de alvará, Emissão de DAS, Fiscalização orientadora, Formalização do MEI, Impostos e tributação no Simples Nacional, Impressão de CCMEI ou cartão CNPJ, Nível da conta Gov.br, Parcelamento ou emissão de parcelas do DAS, Abertura e regularização de empresa, Alteração cadastral de MEI, Baixa de MEI, Cadastro ou emissão de nota fiscal, Declaração anual (DASN), Emissão de certidões.
- Quem pode solicitar: todos.
- Documentos necessários: documento de identificação pessoal necessário para abertura de qualquer solicitação.
- Prazo de atendimento: imediato.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPUCAIA

- Forma de solicitação: telefone, presencial ou online, por meio do e-mail saladoempreendedor.pms@gmail.com
- Contato: (24) 2040-4016 (WhatsApp).

3.4 Desenvolvimento

- Serviços prestados: Ouvidoria, Programas App Sapucaia, Mentos Brilhantes, Feira Popular.
- Quem pode solicitar: Todos.
- Documentos necessários: documento de identificação pessoal necessário para abertura de qualquer solicitação.
- Prazo de atendimento: imediato.
- Forma de solicitação: Presencial, protocolo físico, online, e-mail ou telefone.
- Contato: (24) 2040-4011 (WhatsApp).
- Email sec.administracao@sapucaia.rj.gov.br
- <https://sapucaia.rj.gov.br>

4. Canais de Atendimento

- Presencial: Rua Maurício de Abreu, nº 161, Centro, Sapucaia/RJ
- Protocolo Online: disponível no site oficial da Prefeitura - <https://sapucaia.rj.gov.br>
- Telefone/WhatsApp Ouvidoria: (24) 98166-5498
- E-mail: ouvidoria@sapucaia.rj.gov.br
- Recursos Humanos: (24) 2040-4011
- Protocolo Geral: (24) 2040-4010
- Sala do Empreendedor: (24) 2040-4016



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPUCAIA

5. Prazos de Atendimento

Os serviços são prestados de forma imediata. Nos casos em que a complexidade exigir maior análise, o prazo será informado no ato da solicitação.

6. Compromissos e Padrões de Qualidade

A Secretaria Municipal de Administração compromete-se a:

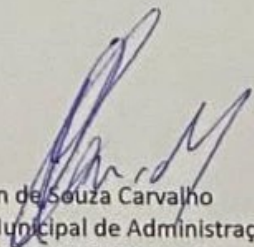
- Atender com urbanidade, eficiência e transparência.
- Informar com clareza os documentos necessários e prazos de cada serviço.
- Garantir acessibilidade nos canais de atendimento.
- Responder manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro dos prazos legais.

7. Participação e Controle Social

O cidadão pode registrar sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias por meio da Ouvidoria Municipal, disponível por telefone, WhatsApp, e-mail e protocolo.

Sem mais para o momento, aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, e nos colocar à disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,



Nelson de Souza Carvalho
Secretário Municipal de Administração
Matrícula nº 40/4049-01