



CARTA DE SERVIÇOS

**SECRETARIA MUNICIPAL
DE CIDADANIA E
DIREITOS HUMANOS DE
NILÓPOLIS - RJ**

SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS DE NILÓPOLIS - RJ



ELABORAÇÃO

PAULA VITÓRIA MENDONÇA COSTA

EQUIPE DE APOIO

JÓSE RENATO DE MORAES RIBEIRO

VIVIAN CRISTINA SILVA DOS SANTOS

GLEICIANE NATALIA FERREIRA DIAS ARAUJO

LIANDER FONTES MONTANHEIRO

ROBSON MACHADO PEREIRA

ALESSANDRA MACIEL PIRES DA CRUZ

NEMÉSIO GRIJÓ COSTA

BARBARA SHELDON SANTANA DA SILVA

DENISE DA SILVA DAVID FERNANDES

ROGÉRIO BALTAZAR SANTOS

RAFAEL PINHEIRO DE ABREU

NILCEA CLARA CARDOSO



SUMÁRIO

04

QUEM SOMOS

05

MISSÃO, VISÃO E VALORES

06

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA DE CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS

- Isenção de Certidão (Casamento, Nascimento e Óbito)
- Habilitação para Casamento
- Isenção de Identidade
- Cartão da Pessoa Idosa e Cartão Riocard Sênior
- Receita Federal
- Vale Social
- Passe Livre
- Superintendência do Procon
- Superintendência da Igualdade Racial
- Superintendência da Diversidade Sexual
- Superintendência dos Direitos da Mulher
- Superintendência de Assuntos Religiosos

05

CANAIS DE ATENDIMENTO



QUEM SOMOS?

A Secretaria de Cidadania e Direitos Humanos de Nilópolis é o órgão responsável por promover políticas públicas voltadas à garantia de direitos, à inclusão social e à proteção das pessoas em situação de vulnerabilidade. Atuamos de forma direta no acolhimento e orientação da população, oferecendo serviços gratuitos, apoio jurídico e encaminhamentos em parceria com diversos órgãos e instituições.

Nosso trabalho é pautado no respeito à dignidade humana, na escuta ativa e na construção de uma cidade mais justa, igualitária e acessível para todos. Buscamos garantir que os cidadãos nilopolitanos tenham acesso pleno à documentação, benefícios sociais e informações que fortaleçam sua cidadania e sua participação na vida pública.



MISSÃO, VISÃO E VALORES



MISSÃO

Promover a cidadania, a dignidade humana e a justiça social, assegurando o acesso da população nilopolitana aos seus direitos fundamentais por meio de serviços, orientações e políticas públicas inclusivas.

Ser reconhecida como uma secretaria referência na promoção de direitos, na proteção social e na defesa da igualdade, consolidando uma gestão comprometida com o bem-estar e a inclusão de todos os cidadãos de Nilópolis.

VISÃO

VALORES

Respeito: Valorizar todas as pessoas, promovendo uma cultura de acolhimento e empatia.

Inclusão: Trabalhar por uma sociedade justa, sem discriminação ou exclusão.

Comprometimento: Atuar com responsabilidade, dedicação e foco no atendimento humanizado.

Transparência: Garantir acesso à informação e clareza nos serviços oferecidos.

Igualdade: Defender os direitos de todos, priorizando os mais vulneráveis.

Ética: Conduzir nossas ações com integridade e honestidade.

Eficiência: Oferecer serviços com qualidade, agilidade e responsabilidade social.



SERVIÇO ISENÇÃO DE CERTIDÃO (NASCIMENTO, CASAMENTO, ÓBITO)

SERVIÇOS OFERECIDOS

Solicitação gratuita da segunda via de certidões em cartórios para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

QUEM PODE ACESSAR:

Moradores de Nilópolis.

QUANTO TEMPO LEVA:

Prazo estimado: de 15 a 30 dias úteis (pode variar de acordo com o cartório).

REQUISITOS NECESSÁRIOS (DOCUMENTOS ORIGINAL E CÓPIA):

Identidade (RG);
CPF;
Comprovante de residência;
Cópia da certidão (se houver).



QUAL O PASSO A PASSO:

1. Comparecer à Secretaria com os documentos necessários;
2. Preencher o formulário de solicitação de isenção;
3. Levar a isenção ao cartório e aguardar a retirada.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

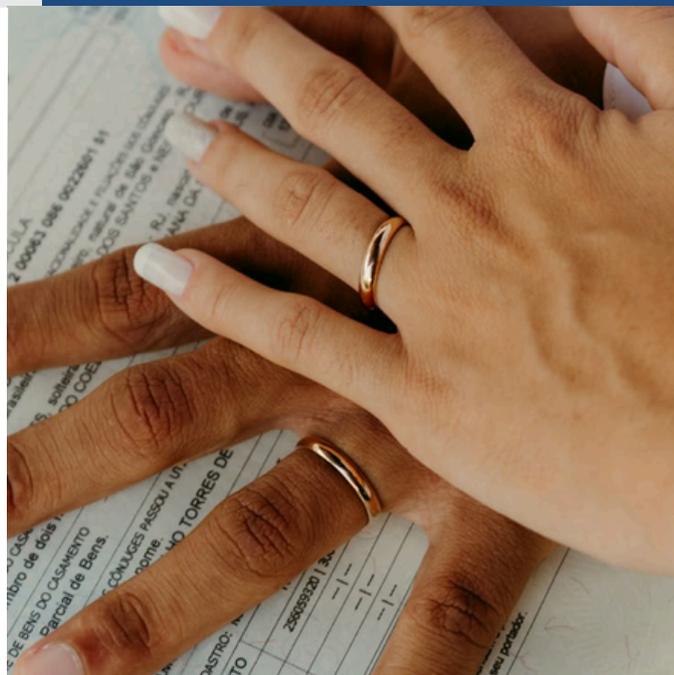
Terça a Quinta
10h às 14h

SERVIÇO

HABILITAÇÃO PARA CASAMENTO

SERVIÇOS OFERECIDOS

Isenção de taxas cartorárias para habilitação de casamento civil, destinada a casais de baixa renda, garantindo o direito de oficializar a união sem custos com o processo de registro no cartório.



QUEM PODE ACESSAR:

Casais residentes em Nilópolis, com renda conjunta de até dois salários mínimos.

QUANTO TEMPO LEVA:

De 30 a 60 dias úteis, dependendo da agenda do cartório.

REQUISITOS NECESSÁRIOS (DOCUMENTOS DE AMBOS OS NOIVOS - ORIGINAIS E CÓPIAS):

Certidão de nascimento atualizada;

RG e CPF;

Número do CNIS;

Carteira profissional (ou autodeclaração);

Comprovante de residência;

Contracheque ou comprovante de renda.

QUAL O PASSO A PASSO:

1. Reunir os documentos exigidos dos dois noivos;
2. Comparecer o casal na Secretaria para solicitar a isenção;
3. Preencher o formulário e entregar a documentação;
4. Levar documentação do casal e isenção para o cartório;
5. Realizar a habilitação e agendar o casamento no cartório.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

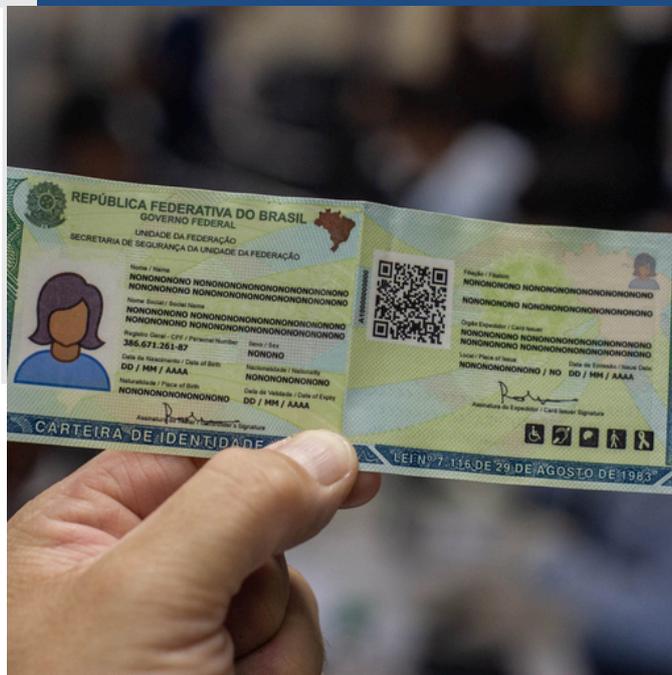
DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Terça a Quinta
10h às 14h

SERVIÇO ISENÇÃO DE TAXA PARA EMISSÃO DE IDENTIDADE

SERVIÇOS OFERECIDOS

Encaminhamento para isenção de taxas na emissão da carteira de identidade.



QUEM PODE ACESSAR:

Moradores de Nilópolis.

QUANTO TEMPO LEVA:

Prazo conforme o DETRAN, geralmente de 15 a 30 dias úteis.

REQUISITOS NECESSÁRIOS:

Cópia da Identidade (se tiver);

CPF;

Comprovante de residência;

Certidão em bom estado.

QUAL O PASSO A PASSO:

1. Apresentar a documentação na Secretaria;
2. Solicitar formalmente a isenção;
3. Realizar o agendamento para emissão da identidade;
4. Levar a isenção para o DETRAN junto com os demais documentos e aguardar a retirada.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta
09h às 13h

SERVIÇO

CARTEIRA DA PESSOA IDOSA E RIOCARD SÊNIOR

SERVIÇOS OFERECIDOS

Emissão da Carteira da Pessoa Idosa (para transporte interestadual gratuito) e do Riocard Sênior (para transporte intermunicipal gratuito).



QUEM PODE ACESSAR:

Somente moradores de Nilópolis podem solicitar estes serviços.
Carteira da Pessoa Idosa: para pessoas a partir de 60 anos.
Riocard Sênior: para pessoas a partir de 65 anos.

QUANTO TEMPO LEVA:

De 15 a 30 dias úteis, conforme o processamento do sistema.

REQUISITOS NECESSÁRIOS:

Carteira da Pessoa Idosa (acima de 60 anos):

Identidade (RG), CPF, Comprovante de residência, Folha Resumo (CRAS)
Senha do gov.br

Riocard Sênior (acima de 65 anos):

Identidade (RG), CPF, Comprovante de residência

QUAL O PASSO A PASSO:

1. Comparecer no CRAS para atualização do CadÚnico para pessoas acima de 60 anos;
2. Comparecer à Secretaria com a documentação completa;
3. Solicitar o agendamento caso seja o serviço Riocard Sênior, caso seja serviço de carteira idoso verificamos se já esta pronta;
4. Aguardar a autorização e realizar o agendamento para emissão da identidade.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta
09h às 13h

SERVIÇO

ATENDIMENTO DA RECEITA FEDERAL – EMISSÃO, REGULARIZAÇÃO E CONSULTAS

SERVIÇOS OFERECIDOS

Orientação e suporte para acesso a serviços digitais da Receita Federal, como:

Consulta de pendência de malha fiscal, Cópia da declaração e recibos do Imposto de Renda (Pessoa Física), Inscrição, alteração e regularização do CPF, Consulta de restituição de IR, inscrição, alteração e baixa do MEI, Emissão de boleto do MEI, Cópias de processos e Consulta de Dívida Ativa da União (via sistema REGULARIZE)

QUEM PODE ACESSAR:

Qualquer cidadão que necessite realizar serviços relacionados à Receita Federal e não consiga concluir de forma online.

QUANTO TEMPO LEVA:

De acordo com a demanda e a complexidade do atendimento, o serviço pode ser imediato ou realizado mediante agendamento prévio.

REQUISITOS NECESSÁRIOS (DOCUMENTOS ORIGINAIS):

Documento de identidade (RG ou CNH);

CPF;

Certidão de nascimento ou casamento (quando aplicável);

Comprovante de residência;

Título de eleitor;

Senha ativa no portal gov.br (quando necessário).



Receita Federal

QUAL O PASSO A PASSO:

1. Comparecer à Secretaria com a documentação completa;
2. Informar o serviço da Receita Federal desejado;
3. Realizar o atendimento presencial com apoio da equipe técnica da Secretaria;
4. Aguardar a conclusão ou retirada de documentos, quando for o caso.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta
09h às 16h

SERVIÇO

VALE SOCIAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL GRATUITO

SERVIÇOS OFERECIDOS

Emissão do Vale Social, que garante gratuidade no transporte intermunicipal para pessoas com deficiência ou doenças crônicas.

QUEM PODE ACESSAR:

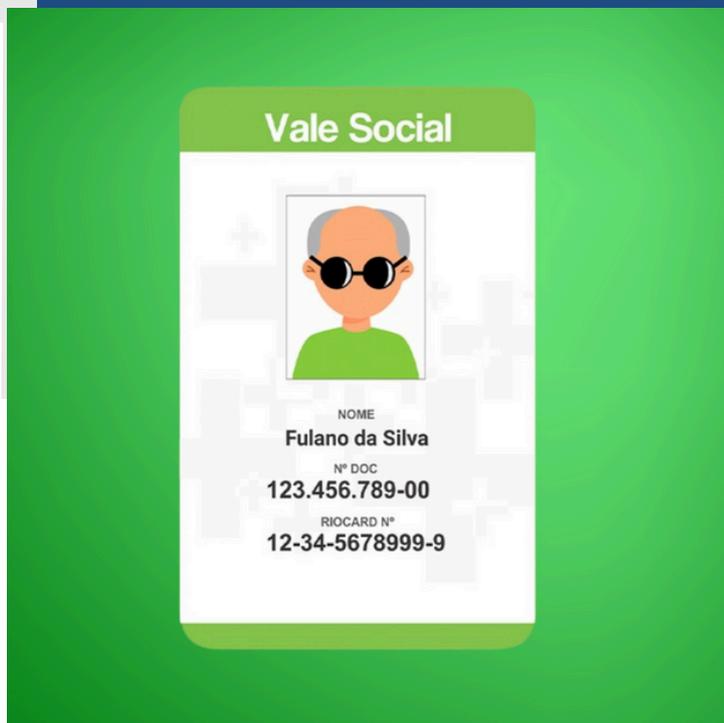
Apenas moradores de Nilópolis podem solicitar este serviço na Secretaria.
Pessoas com deficiência física, Deficiência visual, Deficiência mental, Deficiência auditiva e Pessoas com doenças crônicas.

QUANTO TEMPO LEVA:

De 60 a 90 dias úteis, conforme análise do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

REQUISITOS NECESSÁRIOS:

identidade (RG);
CPF;
1 foto 3x4 recente;
Laudo no formulário preenchido;
Comprovante de residência (Evitar de loja e cartão de crédito);
Cópia da certidão de nascimento **caso o menor de idade não tenha identidade).**



QUAL O PASSO A PASSO:

1. Orientação e entrega do formulário para preenchimento pelo médico; em seguida, retornar à Secretaria com o laudo e demais documentos anexados;
2. Aguardar aprovação do benefício.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta
09h às 17h

SERVIÇO

PASSE LIVRE – TRANSPORTE INTERESTADUAL GRATUITO

SERVIÇOS OFERECIDOS

Emissão do Passe Livre, que assegura o direito à gratuidade no transporte coletivo interestadual para pessoas com deficiência e baixa renda.



QUEM PODE ACESSAR:

Apenas moradores de Nilópolis podem solicitar este serviço na Secretaria. Pessoas que possuem renda familiar mensal per capita de até um salário mínimo; pessoas com deficiência cadastradas no Cadastro Único, beneficiárias do LOAS/BPC ou cadastradas no cadastro de pessoas com deficiência.

QUANTO TEMPO LEVA:

Prazo imediato (estando dentro dos conformes do sistema GOV.BR).

REQUISITOS NECESSÁRIOS:

Identidade (RG);

CPF;

Senha ativa no portal gov.br.

QUAL O PASSO A PASSO:

1. Orientação e emissão da credencial pela Secretaria.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Terça e Quinta
09h às 17h

SERVIÇO

SUPERINTENDÊNCIA DO PROCON – DEFESA DO CONSUMIDOR

SERVIÇOS OFERECIDOS

Orientação e encaminhamento de demandas relacionadas a direitos do consumidor, incluindo casos de produtos e serviços defeituosos, propaganda enganosa, cobranças indevidas, contratos abusivos, atendimento inadequado e problemas com serviços essenciais, como energia, água, telefonia e internet.



QUEM PODE ACESSAR:

Moradores de Nilópolis que desejam registrar reclamação ou receber orientação sobre relações de consumo.

QUANTO TEMPO LEVA:

Prazo de 5 a 15 dias úteis, dependendo da complexidade da demanda.

REQUISITOS NECESSÁRIOS (DOCUMENTOS ORIGINAL):

Identidade (RG);

CPF;

Comprovante de residência;

Descrição clara da demanda (nota fiscal, contrato, comprovante, etc).

QUAL O PASSO A PASSO:

1. Comparecer à Secretaria com os documentos e relatar o problema;
2. Receber orientação e, se necessário, encaminhamento formal ao Procon Estadual ou a outra entidade;
3. Acompanhar o andamento da solicitação, se necessário.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta
09h às 13h



SERVIÇO

SUPERINTENDÊNCIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

É um órgão que atua na defesa dos direitos, na fiscalização e na promoção de políticas públicas que garantam a igualdade racial no município de Nilópolis.

Tem como missão assegurar que as políticas de igualdade racial sejam implementadas de forma efetiva e transparente, promovendo a justiça social e o combate à desigualdade.



QUEM PODE ACESSAR:

Moradores de Nilópolis que necessitem de apoio ou orientação sobre promoção da igualdade racial e combate ao racismo.

Instituições e representantes de povos e comunidades tradicionais que busquem apoio, articulação ou regularização junto ao município.

Se quiser, posso transformar em um parágrafo corrido ou deixar mais formal!

O QUE ESSE SERVIÇO OFERECE:

A atuação na promoção da igualdade racial e no combate à desigualdade concentra-se em garantir os direitos do cidadão Nilopolitano por meio de ações afirmativas que combatem a desigualdade racial. Também envolve a fiscalização e o acompanhamento das políticas públicas de promoção da igualdade racial, assegurando que sejam efetivas, transparentes e garantidas a todos os povos. Além disso, inclui a defesa e promoção dos direitos dos povos indígenas, ciganos, das religiões de matriz africana, entre outros grupos historicamente marginalizados. Por fim, atua no combate ao racismo, promovendo a igualdade de direitos em parceria com as demais secretarias municipais.

AÇÕES DE DESTAQUE:

- ✓ Implantação de um ponto focal para atendimento prioritário a pacientes portadores de anemia falciforme.
- ✓ Criação de um cadastro único para instituições religiosas de matriz africana, promovendo a organização, o reconhecimento e o fortalecimento dessas comunidades

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda e Terça
09h às 17h

SERVIÇO SUPERINTENDÊNCIA DA DIVERSIDADE SEXUAL

A Superintendência da Diversidade Sexual desenvolve importantes iniciativas que promovem o respeito, a inclusão e a proteção das pessoas LGBTQIAPN+, beneficiando diretamente a comunidade por meio do diálogo entre o Setor Público e a Sociedade Civil.



QUEM PODE ACESSAR:

Somente moradores de Nilópolis podem ter acesso a este órgão, especialmente aqueles que se identificam com a comunidade LGBTQIA+.

OBJETIVO

Promover o respeito, a inclusão e a proteção das pessoas LGBTQIAPN+, assegurando a igualdade de direitos, o combate à discriminação e o enfrentamento da violência motivada por orientação sexual ou identidade de gênero.

ATIVIDADES REALIZADAS

Atendimento, orientação e acolhimento de demandas relacionadas à diversidade sexual.

Ações de combate à LGBTfobia.

Realização de campanhas educativas e de conscientização sobre os direitos e o respeito à diversidade.

Parceria com escolas, instituições e movimentos sociais para promover inclusão e cidadania.

Apoio à elaboração de políticas públicas específicas.



MODO DE ATENDIMENTO:

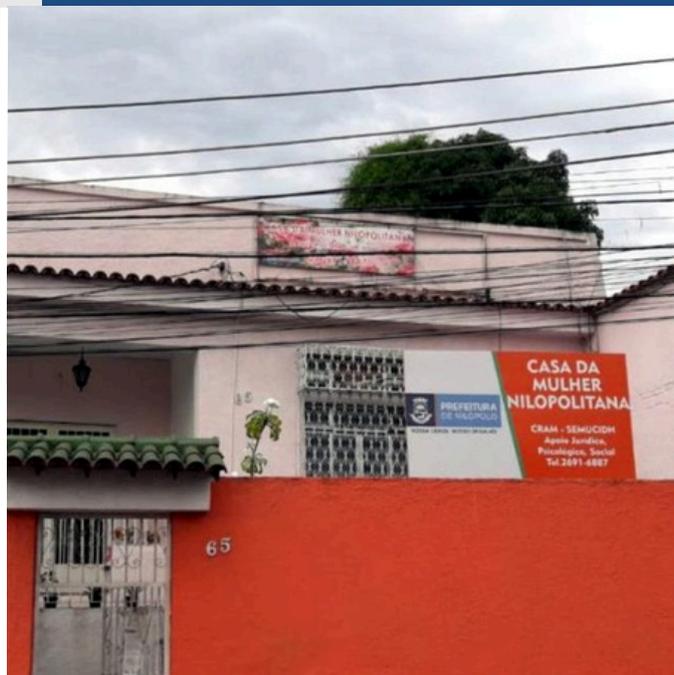
Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda e Quarta
09h às 17h

SERVIÇO SUPERINTENDÊNCIA DOS DIREITOS DA MULHER

Centro de Referência oferece gratuitamente atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e de gênero, nas áreas jurídica, psicológica e social, orientando a população feminina em relação aos seus direitos e encaminhando aos órgãos que compõem a Rede Municipal de Atendimento à Mulher.



QUEM PODE ACESSAR:

Atendimento para mulheres moradoras de Nilópolis em situação de violência doméstica e familiar, além de apoio para aquelas que buscam participar dos diversos cursos profissionalizantes de empoderamento feminino.

O QUE ESSE SERVIÇO OFERECE:.

Oferecer atendimento humanizado, multidisciplinar e especializado às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, assegurando acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamentos necessários à rede de proteção, com vistas à superação da violência, à promoção da autonomia e à garantia dos direitos fundamentais.

AÇÕES

Um CREAM (Centro de Referência Especializado no Atendimento à Mulher em Situação de Violência) tem como missão oferecer acolhimento, atendimento interdisciplinar e encaminhamentos necessários para a proteção, fortalecimento e autonomia das mulheres vítimas de violência. Dentro desse escopo, as ações de empoderamento feminino são fundamentais para a reconstrução da autoestima, da autonomia e da cidadania dessas mulheres.

CURSOS OFERECIDOS:

manicure, reciclagem, corte e costura, crochê (básico e avançado), patch appliquê, trança, bonecas, fuxico, cabeleireiro, dança de salão, dança de carimbó, projeto de culinária (doces, salgados e bolos), maquiagem, entre outros.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta

09h às 17h

E-MAIL:

Casadamulherdenilopolis@gmail.com

ENDEREÇO:

Rua Antônio João Mendonça, 65 - Centro de Nilópolis



SERVIÇO SUPERINTENDÊNCIA DE ASSUNTOS RELIGIOSOS

A Superintendência de Assuntos Religiosos desenvolve importantes iniciativas que beneficiam diretamente centenas de pessoas por meio do diálogo entre o Setor Público e a Sociedade Civil Religiosa.



OBJETIVO:

Beneficiar diretamente moradores de Nilópolis por meio de iniciativas que atendam às necessidades das instituições religiosas, promovendo apoio e acolhimento espiritual.

VÍNCULOS E ATUAÇÃO:

Mantém relação com diversas expressões religiosas:

- Igrejas Evangélicas
- Igrejas Católicas
- Centros Espíritas
- Templos Umbandistas
- Templos Candomblecistas
- Outras manifestações de fé

Atividades Realizadas

Participação em programas e eventos eclesiais.

Apoio a projetos quando solicitado.

Aconselhamento e orientação espiritual às pessoas que procuram a Superintendência.

MODO DE ATENDIMENTO:

Presencial

DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda e Quarta
09h às 17h

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para acessar qualquer um dos serviços oferecidos pela Secretaria de Cidadania e Direitos Humanos do Município de Nilópolis, o interessado pode comparecer presencialmente à sede da Secretaria ou utilizar os canais de atendimento disponíveis.

1º SALA



2º SALA



Entrada da sala da Secretaria de Cidadania e Direitos Humanos do Município de Nilópolis - atendimento presencial ao público

Endereço:

Rua Pedro Álvares Cabral, nº 305, Térreo - CentroNilópolis/RJ - CEP 26525-051

E-mail:

cidadania@nilopolis.rj.gov.br

1º SALA

Isenção de certidão (casamento, Nascimento e Óbito)
Isenção de Identidade
Habilitação para Casamento
Cartão da Pessoa Idosa
Cartão Riocard Sênior
Superintendência de Assuntos Religiosos
Superintendência da Igualdade Racial
Superintendência da Diversidade Sexual

2º SALA

Receita Federal
Vale Social
Passe Livre
Superintendência do Procon



A Secretaria de Cidadania e Direitos Humanos do Município de Nilópolis está à disposição para orientar, informar e facilitar o acesso da população aos seus direitos, promovendo dignidade, inclusão social e igualdade em cada serviço oferecido.



Secretaria Municipal de
**Cidadania e
Direitos Humanos**