



# Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos Usuários, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.





2ª CRE- Praça General Álcio Souto, s/n, Lagoa. Área de atuação: Botafogo, Vila Isabel, Gávea (Rocinha), Alto da Boa Vista, Leblon, Vidigal, **Copacabana**, Morro dos Cabritos, Flamengo, Gávea, Catete, Maracanã, Andaraí, Ipanema, Tijuca, São Conrado, Grajaú, Comunidade Chacrinha, Praça da Bandeira, Morro Nova Divineia, Laranjeiras, Humaitá, Urca, Glória, Cosme Velho, Lagoa, Leme, Andaraí, Jardim Botânico.

3ª CRE- Rua 24 de Maio, 931, Fundos, Engenho Novo. Área de atuação: Tomás Coelho, Cascadura, Água Santa, Higienópolis, Maria da Graça, Engenho de Dentro, Jacaré, Bonsucesso, Complexo do Alemão, Piedade, Inhaúma, Engenho da Rainha, Água Santa. Encantado, Todos os Santos, Benfica, Ramos, Engenho Novo, Pilares. Lins de Vasconcelos, Méier, Del Castilho, Rocha, Riachuelo, Sampaio, Jacarezinho, Cachambi.

4ª CRE- Rua Professor Luis Rondelli, 150, Olaria. Área de atuação: Maré, Benfica, Penha, Bonsucesso, Penha-Circular, Pavuna, Manguinhos, Vigário Geral, Olaria, Parada de Lucas, Vila Da Penha, Braz de Pína, Jardim América, Ramos, Cordovil.

5ª CRE- Rua Marupiara, s/n, Rocha Miranda. Área de atuação: Cascadura, Coelho Neto, Rocha Miranda, Tomás Coelho, Colégio, Osvaldo Cruz, Madureira, Campinho, Cavalcante, Vista Alegre, Guadalupe, Vicente de Carvalho, Bento Ribeiro, Cavalcanti, Irajá, Marechal Hermes, Vaz Lobo, Irajá, Turiaçu, Vila Kosmos, Campinho, Quintino Bocaiúva, Honório Gurgel, Vila Da Penha, Vigário Geral.

6ª CRE- Rua dos Abacates, s/n, Deodoro. Área de atuação: Costa Barros, Barros Filho, Coelho Neto, Pavuna, Deodoro, Ricardo de Albuquerque, Guadalupe, Irajá, Colégio, Cascadura, Anchieta, Parque Colúmbia, Acari, Pavuna, Parque Anchieta.

7ª CRE- Avenida Ayrton Sena, 2001, Barra da Tijuca. Área de atuação: Pechincha, Vargem Grande, Jacarepaguá, Rio das Pedras, Cidade de Deus, Tanque, Vargem Pequena, Anil, Itanhangá, Freguesia, Praça Seca, Gardênia









**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

**Crítica:** demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.

**Endereço da Ouvidoria:** Rua Afonso Cavalcanti, 455 – 3º andar, sala 349.

**Horário:** 09:00 às 18:00 horas





<b>APLICAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM UNIDADE ESCOLAR ...</b>	<b>37</b>
<b>INFORMAÇÕES SOBRE ENDEREÇOS E DEMAIS DADOS DAS ESCOLAS MUNICIPAIS .....</b>	<b>39</b>
<b>INFORMAÇÕES SOBRE QUESTÕES FUNCIONAIS DOS SERVIDORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO .</b>	<b>40</b>



## MATRÍCULA ESCOLAR

### Matrícula Educação Especial

#### 1. O que é o serviço:

Matrícula inicial ou transferência para Pré-Escola, Ensino Fundamental, Classes Especiais e Educação de Jovens e Adultos para alunos com deficiência.

#### 2. Como acessar o serviço:

No período organizado para matrícula (na verdade, inscrição à matrícula), o responsável pelo aluno deve acessar o site **matricula.rio**. Fora desse período, pode se dirigir à escola de sua preferência, desde que tenha vaga, ou à Coordenadoria Regional de Educação-CRE.

#### 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Na matrícula ou transferência, é preciso apresentar certidão de nascimento, declaração de escolaridade (para os transferidos) e documento de identificação do responsável.

#### 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Não se aplica.

#### 5. Informações complementares:

No momento da inscrição, o responsável escolhe um Polo de Avaliação, ao qual deverá comparecer com o aluno, levando os laudos médicos, se houver, para que o mesmo seja avaliado pelas equipes da Coordenadoria Regional de Educação e do Instituto Helena Antipoff, para encaminhamento ao atendimento mais adequado.



## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)





- Crianças com deficiência;
- Crianças e/ou familiares de seu convívio diário vítimas de violência doméstica;
- Crianças com alguém do núcleo familiar que faz uso abusivo de drogas;
- Crianças ou alguém do núcleo familiar com déficit nutricional ou acometidos por doenças crônicas;
- Crianças com alguém do núcleo familiar que seja presidiário ou ex-presidiário nos últimos 5 anos;
- Crianças pertencentes ao Programa Territórios Sociais;
- São critérios de desempate:
- Crianças que estejam relacionadas na lista de espera da Creche ou EDI, no ano anterior;
- Ter irmão(ã) participando deste processo;
- Ser filho de mãe adolescente;

A ordem de inscrição não é critério de classificação, nem de desempate;

A listagem das crianças excedentes é ordenada de acordo com o Procedimento Público Classificatório, conforme o grupamento das crianças, para chamadas posteriores, de acordo com a disponibilidade de vagas, respeitando-se a ordem estabelecida.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)

.





As vagas nas Creches Conveniadas são preenchidas pelas crianças inscritas e contempladas no Procedimento Público Classificatório;

São critérios classificatórios:

- Crianças cuja família seja beneficiária do Cartão Família Carioca;
- Crianças cuja família seja beneficiária do Programa Bolsa Família;
- Crianças cuja família possua renda familiar comprovada de 1 (um) salário mínimo e meio;
- Crianças cuja família possua renda familiar comprovada de 2 (dois) salários mínimos;
- Crianças cuja família possua renda familiar comprovada de 3 (três) salários mínimos;
- Crianças com deficiência;
- Crianças ou familiares de seu convívio diário vítimas de violência doméstica;
- Crianças com alguém do núcleo familiar que faz uso abusivo de drogas e/ou álcool;
- Crianças ou alguém do núcleo familiar acometidos por doenças crônicas graves;
- Crianças com alguém do núcleo familiar que seja presidiário ou ex-presidiário;
- Ter irmão(ã) matriculado na Creche;
- Criança cuja mãe é adolescente;
- Criança cuja família é monoparental
- São critérios de desempate:
- Ter irmão(ã) participando desse Procedimento Público Classificatório ou já matriculado(a) na creche conveniada;
- Maior número de irmãos;
- Crianças com deficiência;
- Crianças com alguém do núcleo familiar que faz uso abusivo de drogas e/ou álcool;
- Crianças e/ou alguém do núcleo familiar acometido por doenças crônicas graves;
- Crianças com alguém do núcleo familiar que seja presidiário ou ex-presidiário;



- Criança cuja mãe é adolescente;
- Menor idade da criança, dentro de seu grupamento educacional;
- A ordem de inscrição não é critério de classificação, nem de desempate;
- A listagem das crianças excedentes é ordenada de acordo com o Procedimento Público Classificatório (sorteio), conforme o grupamento das crianças, para chamadas posteriores, de acordo com a disponibilidade de vagas, respeitando-se a ordem estabelecida.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)





- Se o candidato tiver idade superior à adequada para o ano de escolaridade que irá cursar (defasagem de 2 anos), o responsável escolhe um Polo de Avaliação, onde deve comparecer com o aluno para que o mesmo seja avaliado pelas equipes da Gerência de Educação da Coordenadoria Regional de Educação, para encaminhamento ao atendimento mais adequado.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)









## Transporte para Alunos Especiais

### **1. O que é o serviço:**

Transporte gratuito, mantido pela Prefeitura do Rio, para alunos público alvo da Educação Especial, nos trajetos de casa à escola e vice-versa.

### **2. Como acessar o serviço:**

O responsável pelo aluno deve entrar em contrato com a CRE correspondente à escola, informando a deficiência e o bairro onde reside.

### **3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:**

É preciso comprovar a matrícula em alguma escola municipal do Rio.

### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não se aplica.

### **5. Informações complementares:**

No caso das crianças cujo transporte seja concedido, os pais podem acompanhar a criança no trajeto.

### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)



# PROGRAMAS E PROJETOS DA SME

## Inclusão de alunos da Educação Especial.

### **1. O que é o serviço:**

Inclusão de alunos na Educação Especial. A Educação Especial é uma modalidade de ensino que perpassa todos os níveis, etapas e modalidades. Pela Educação Especial são assegurados serviços e recursos voltados para as especificidades dos alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação.

### **2. Como acessar o serviço:**

Todos os alunos identificados como público-alvo da Educação Especial, matriculados em turmas regulares, são encaminhados para Salas de Recursos Multifuncionais, onde atuam professores especializados. O Planejamento Educacional Especializado (PEI) apontará as necessidades específicas desses alunos, norteadando o trabalho pedagógico e indicando a Rede de Apoio a ser disponibilizada.

### **3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:**

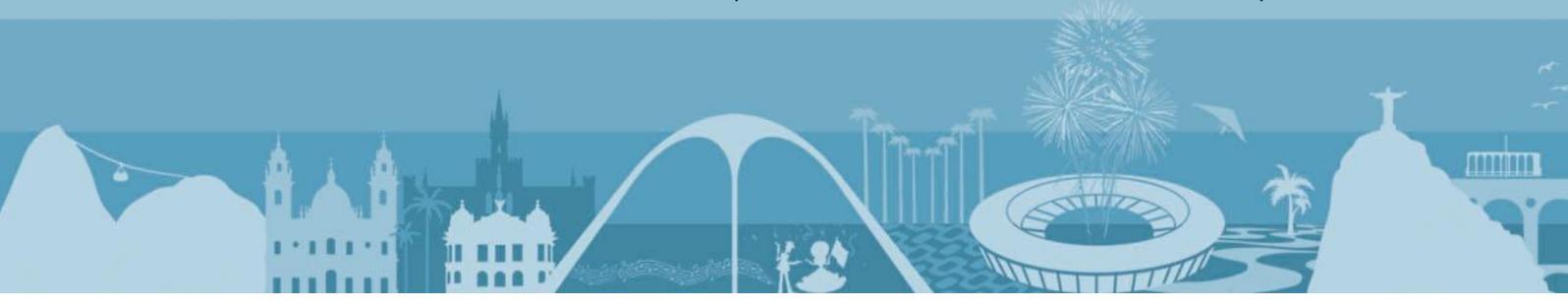
Laudos médicos são importantes para a identificação do aluno como público-alvo da Educação Especial e para a orientação do trabalho pedagógico a ser realizado.

### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não se aplica.

### **5. Informações complementares:**

O Atendimento Educacional Especializado (AEE) é um serviço da Educação Especial garantido a todos os matriculados em turmas regulares. Realizado nas Salas de Recursos Multifuncionais, no contraturno do horário escolar, este







## Distribuição de uniformes e kits de material escolar

### 1. O que é o serviço:

Distribuição, gratuita, de uniformes e kits de material escolar aos alunos das escolas municipais do Rio, com modelos e conjuntos de itens específicos, de acordo com o segmento.

### 2. Como acessar o serviço:

Recebem todos os alunos matriculados, independente de solicitação.

### 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Não se aplica.

### 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Tantos os uniformes quanto os kits são distribuídos no início do ano letivo.

### 5. Informações complementares:

No caso dos uniformes, alunos com medidas fora da média poderão receber uma confecção especial, desde que a escola sinalize à Coordenadoria.

### 6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)



# Expedição de Documentos Escolares

## 1. O que é o serviço:

Fornecimento de documentos escolares, presencialmente ou digitalmente, a alunos e ex-alunos da rede municipal.

## 2. Como acessar o serviço:

No caso dos alunos ainda matriculados, o boletim com os conceitos e frequência pode ser acessado pela Internet, no site Carioca Digital (<https://carioca.rio>), mediante o preenchimento dos dados de identificação e código do aluno, fornecido pela escola. No caso de outros documentos ou quando se tratar de documento antigo, o interessado deverá requerer na secretaria da unidade.

## 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Documentos escolares devem estar no nome de quem os requereu, o qual deverá comprovar essa condição com apresentação da carteira de identidade.

## 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No caso de documentos que necessitem de busca e pesquisa manual, o prazo é de até 30 dias. No Carioca Digital o acesso é imediato.

## 5. Informações complementares:

Em todos os casos, não há cobrança de taxas.

## 6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)





- 1 – Consultar a SEOP no endereço <http://www.rio.rj.gov.br/alvara> para saber se é permitido instalar uma escola no local escolhido.
- 2 – Determinar o local para instalação da Escola.
- 3 – Fazer busca prévia na Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (Av. Rio Branco, 10) para verificar se já existe algum estabelecimento com o nome escolhido.
- 4 – Após decidir o local e o nome, constituir firma por meio de contrato social a ser registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas (Rua da Assembléia, 11/4º andar) ou na Junta Comercial. Neste contrato deve ser informado o nome e o endereço da entidade mantenedora e do estabelecimento; os cursos que pretende ministrar na instituição e a gerência da firma.
- 5 – Procurar a Secretaria de Urbanismo, para aprovação do uso do prédio. Caso seja residencial, solicitar a transformação de uso de residencial para comercial (escola); caso contrário, a licença para obras ou habite-se.
- 6 – Procurar o Grupamento Marítimo de Salvamento (Av. Repórter Nestor Moreira, 11 / Botafogo), caso o estabelecimento possua piscina.
- 7 – Logo em seguida fazer a inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), na Secretaria da Receita Federal.
- 8 – Agora, basta procurar a Secretaria Municipal de Educação, nos endereços descentralizados – E/CRE – Coordenadoria Regional de Educação, onde serão obtidas as instruções para o processo de autorização de funcionamento.
- 9 – Na SME/Gerência de Regularização Escolar (Rua Afonso Cavalcanti, 455, sala 416), será formalizado o pedido de autorização por meio do processo específico, instruído de acordo com a legislação vigente.
- 10 – O processo será remetido à E/SUBE/CRE (Órgão Regional), para emissão do parecer da Comissão Verificadora, no prazo máximo de 120 dias.
- 11 – De posse do laudo favorável, que autoriza o funcionamento até a data da expedição da Portaria, retornar à Inspeção Regional de Licenciamento para solicitar o Alvará de Localização.

· Legislação:

- Deliberação E/CME no 22/2012
- Deliberação E/CME no 24/2012



## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)





# Estágio obrigatório nas escolas da Rede Municipal de Ensino do Rio de Janeiro

## 1. O que é o serviço:

Solicitação de estágio obrigatório nas escolas municipais para alunos dos cursos de formação de professores (nível médio) e cursos de graduação em áreas ligada à Educação.

## 2. Como acessar o serviço:

Os interessados podem obter as informações iniciais comparecendo às sedes das Coordenadorias Regionais de Educação (CREs), respectivamente das áreas geográficas onde desejam estagiar.

## 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Os interessados devem apresentar documento de frequência da instituição onde está matriculado, além dos documentos pessoais de praxe.

## 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Os estágios têm a duração de dois anos, no máximo, não cabendo prorrogação após esse prazo.

## 5. Informações complementares:

Não se aplica.

## 6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)





\* RESOLUÇÃO SME N.º 1123, DE 24 DE JANEIRO DE 2011

Estabelece diretrizes para a avaliação escolar na Rede Pública do Sistema Municipal de Ensino da Cidade do Rio de Janeiro e dá outras providências.

**6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





# Aplicação de medicamentos em unidade escolar

## 1. O que é o serviço:

Solicitação para administração de medicamentos para os alunos da Rede Municipal de Ensino durante o horário escolar.

## 2. Como acessar o serviço:

É recomendado que as famílias organizem os horários dos medicamentos de forma que não coincidam com o horário de permanência da criança na unidade escolar. Caso isto não seja possível, orientamos as famílias no sentido de que indiquem uma pessoa de confiança para que esta compareça à instituição e ministre o medicamento no horário correto. Isto se faz necessário, tendo em vista a faixa etária das crianças e a complexidade desta ação como: tipo de medicação (oral, injetável, inaláveis, de uso tópico), atenção à dosagem, horários e possíveis reações adversas.

## 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

No caso de não haver nenhuma possibilidade de indicação de uma pessoa por parte da família, a Direção da instituição administrará o medicamento de via oral.

Para isto, cabe às famílias:

O relato sobre o tratamento pelo qual a criança está sendo submetida, apresentação do receituário médico, com data atual, onde deverá estar escrito pelo médico o nome da criança, nome do remédio e dosagem indicada de forma legível. A cópia da receita deve permanecer na instituição;

Registro, na agenda, das orientações quanto à medicação (horário, dosagem, cuidados com a conservação do medicamento...), com a assinatura do responsável;



O medicamento deve estar dentro da validade, a embalagem identificada com o nome e sobrenome da criança e respectiva turma, deve ser entregue somente a um adulto. e devolvido ao final do dia.

#### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não se aplica

#### **5. Informações complementares:**

Quanto às crianças portadoras de doenças crônicas, estas são atendidas de forma personalizada, de acordo com as especificidades da doença e das orientações de seus médicos, seguindo as mesmas instruções quando se faz necessário uso de medicação. Estas crianças, além do acompanhamento periódico e prioridade no atendimento nos Postos de Municipais de Saúde, têm prioridade de matrícula na Educação Infantil da Rede.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pela Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio)





