



Carta de Serviços

*Empresa Municipal de Informática
- IPLANRIO*



Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, 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 ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.



pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:



CARIOCA DIGITAL

Cadastro e acesso ao Portal Carioca Digital

1. O que é o serviço:

Cadastramento no Portal Carioca Digital Rio para acessar informações e solicitações de todos os serviços da Prefeitura, tanto on-line quanto presenciais.

2. Como acessar o serviço:

Acessar o portal no seguinte endereço: <http://carioca.rio>, clicar no botão “Olá, visitante. Faça o seu login aqui” no topo da tela. Aparecerá a página de login, onde há o botão “Criar Minha Identidade Carioca” para fazer o cadastro. Preencher os dados conforme o cadastro pessoal mantido na Receita Federal.

Em caso de erro no cadastramento, deve-se tentar o cadastro usando nome abreviado, nome de solteiro ou de casado, nome da mãe, ou CPF que possui atualmente.

3. Etapas - passo a passo:

Passo 1 para cadastro e acesso ao portal:

- clicar no botão do topo da tela “Olá, visitante. Faça o seu login aqui”.
- na sequência aparecerá a mensagem “Conecte-se com sua Identidade Carioca”, clicar, então, no botão “Conectar”.

Passo 2 para o caso de **usuários que já possuíam login** e senha de acesso no Carioca Digital:

- os usuários do Carioca Digital **passam ser automaticamente usuários da Identidade Carioca**. Não é necessária a criação de uma nova



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.



TAXI.RIO CIDADES

Outro Município deseja saber mais o que é o TAXI.RIO Cidades

1. O que é o serviço:

Outros municípios entram em contato para saber como ter o TAXI.RIO CIDADES em seu município, como pode aderir ao TAXI.RIO CIDADES.

2 . Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio;

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

3.1 - Informações ao representante do município interessado:

Deve-se perguntar se o interessado é representante de algum órgão da prefeitura local e será necessário deixar o contato para que possa ser contactado em outro momento pela equipe TAXI.RIO Cidades

3.2 - Prazo máximo para a prestação do serviço:

E até 5 dias.

Devolução de pagamento ao passageiro

1. O que é o serviço:

Devolução/estorno de pagamento realizado indevidamente pelo passageiro, exclusivamente nos casos em que o pagamento foi feito diretamente pelo aplicativo.

2 . Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;



Verificação de corrida em que o taxista cancelou antes de realizar o transporte.

2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Pelo aplicativo através do “contact us”:

- Clicando no botão “Fale conosco” dentro do menu no canto superior esquerdo.

3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:

- E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
- Data e Hora da corrida

4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

Verificação de irregularidades no veículo

1. O que é o serviço:

Verificação de veículo irregular ou que não corresponde ao que estava descrito no aplicativo

2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Pelo aplicativo através do “contact us”:

- Clicando no botão “Fale conosco” dentro do menu no canto superior esquerdo.

3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:



4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 5 dias.

5. Informações complementares:

As corridas solicitadas pelo aplicativo Taxi.Rio Cidades deverão ser cobradas sempre pelo valor do aplicativo, conforme os Termos de Uso do serviço, com os quais o taxista concordou ao se inscrever no programa.

Verificação de problemas no aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Passageiro)

1. O que é o serviço:

Verificação de problemas no aplicativo Taxi.Rio Cidades, quando o passageiro informa que ocorreu algum tipo de problema no aplicativo (impossibilidade de se cadastrar ou fazer o login, corrida travada, avaliação não disponível, cancelamento da corrida não permitido)

2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Pelo aplicativo através do “contact us”:

- Clicando no botão “Fale conosco” dentro do menu no canto superior esquerdo.

3. Informações obrigatórias para a abertura do chamado:

- CPF
- Telefone
- Nome
- E-mail (opcional)

Se houve corrida pelo Taxi.Rio Cidades, informe (opcional):



- Data e hora da corrida
- E-mail que utilizou para cadastrar no aplicativo

4. Prazo de atendimento:

Em até 05 dias úteis.

Verificação de problemas no aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Taxista)

1. O que é o serviço:

Orientação para taxista que está com algum tipo de problema no Aplicativo (aplicativo travado, impossibilidade de receber novos pedidos de corrida, dificuldade em fazer o login etc.)

2 .Como acessar o serviço.

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Por e-mail taxi.rio@rio.rj.gov.br ou;

Diretamente no Espaço TAXI.RIO - localizado na Rua Affonso Cavalcanti, 455, térreo

3. Informações obrigatórias para abertura do chamado:

- RATR (registro de auxiliar de transporte)

Se houve corrida pelo Taxi.Rio, informe (opcional):

- Data e hora da corrida
- RATR (registro de auxiliar de transporte)

4. Prazo máximo para prestação do serviço:

Em até 5 dia úteis.



O sistema do Taxi.Rio Cidades está sendo continuamente aprimorado e ajustes poderão ser feitos a partir de problemas informados.



ONIBUS.RIO

Acesso ao Onibus.rio

1. O que é o serviço:

É um aplicativo, desenvolvido em parceria com a Moovit, que possibilita:

- Pesquisar itinerários de linhas de ônibus;
- Planejar viagens;
- Estimar duração da viagem e tempo de chegada do ônibus ao ponto;
- Ter ciência das comunicações oficiais dos operadores de transporte, como BRT, Barcas, Supervia, Metrô e do Centro de Operações.

2. Como acessar o serviço:

O aplicativo pode ser baixado da Google Play ou Apple Store. Não é necessário criar uma conta para acesso.

3. Etapas - passo a passo:

Baixe o app da Google Play ou Apple Store e instale no seu celular.

- Para planejar viagens
- Clique em DIREÇÕES
- Informe a origem e destino da sua viagem
- O aplicativo irá exibir as rotas sugeridas, com o tempo estimado do trajeto, para “sair agora”
- Se desejar, selecione outro horário de saída ou chegada
- Se desejar, selecione os filtros tipo de rota (mais rápida, caminhar menos, menos trocas) ou Tipos de transporte (ônibus, BRT, Trem, Metrô, etc)
- É possível também compartilhar os resultados da busca , clicando em COMPARTILHAR, através de copia de link, email, Messenger ou whatsapp
- Para pesquisar uma linha
- Clique em LINHAS
- Informe o número da linha que deseja pesquisar
- Será exibido todo o trajeto da linha em uma direção
- Se desejar, clique em Trocar Sentido, para visualizar o trajeto na direção oposta.
- Para ver os alertas dos operadores de transporte
- Clique em ALERTAS



- Serão exibidos todos os informes

4. Informações complementares

O aplicativo está disponível nos sistemas Android e iOS.

O usuário poderá fazer sugestões e reclamações à Central de Atendimento 1746. Esse canal de comunicação vai gerar dados estatísticos que permitirão um melhor planejamento dos meios de transporte.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Não se aplica

