



# *Carta de Serviços*

*Empresa Municipal de  
Urbanização - Rio-Urbe*

*2018.v1*



# 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 aos usuários 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.









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:

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

**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 praticado por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa 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 – Rio-Urbe :** Largo dos Leões, 15/ 8º andar – Humaitá – RJ – CEP: 22266-210 , Horário de Funcionamento: 9:00 às 18:00.



<b>OBRAS PÚBLICAS.....</b>	<b>1</b>
Fiscalizações de obras em prédios públicos.....	8
<b>FINANCIAMENTOS .....</b>	<b>9</b>
Emissão de boleto mensal para quitação de financiamento .....	9

# Sumário



# OBRAS PÚBLICAS

## Fiscalizações de obras em prédios públicos

### 1. O que é o serviço:

Fiscalizar obras em andamento em prédios públicos.

#### 1.1.

P

#### ossíveis Resultados da Fiscalização:

Notificação, Advertência, Multa e Rescisão Administrativa.

### 2. Casos que o órgão atua:

Hospitais, Clínicas da Família, Policlínica, Postos de Saúde, Upas, Maternidades, Creches, Escolas, Espaço de Desenvolvimento Infantil, Fábrica de Escola, Arena, Museus, Praças, Vilas Olímpicas e no Conjunto Maravilha.

### 3. Casos em que o órgão não atua:

Em Hospital ou Escola Particular: Órgão Responsável – Secretaria Municipal de Urbanismo.

Em Hospital ou Escola Estadual: Entre em contato com a Secretaria Estadual de Saúde.

### 4. Informações necessárias para abertura solicitação do serviço:

Nome e telefone do solicitante.

Endereço completo, com ponto de referência.

Nome da Unidade.

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

Em até 10 dias úteis.

### 5. 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.

## FINANCIAMENTOS

### Emissão de boleto mensal para quitação de financiamento

#### 1. O que é o serviço:

Emitir boleto para quitação de financiamentos de imóveis da Rio-Urbe.

#### 2. Como acessar o serviço:

O cidadão pode solicitar o serviço através da Central de Atendimento 1746 ou comparecendo a Rio-Urbe no Setor Habitação – de 09:00 às 17:00 horas , no Endereço: Largo dos Leões 15/ 7º andar

#### 3. Informações necessárias para abertura solicitação do serviço:

Nome, Endereço e Telefone do Solicitante.

CPF do Mutuário

Numero do Contrato

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

Em até 10 dias úteis.

#### 5. Informações Complementares:

Baixa- Hipoteca – Documento cedido pela Caixa Econômica Federal que libera o imóvel da hipoteca. Com esse documento, o mutuário poderá fazer a escritura definitiva. Essa Baixa da Hipoteca é solicitada pela RIO-UBER ( Setor Habitação RU) junto À CEF. Após quitação do imóvel pelo mutuário e o aviso da CEF é emitido pela RIO-UBER aviso para o (a) mutuário retirar o documento (baixa de hipoteca).



Escritura Definitiva - A Rio-Urbe não faz á escritura definitiva do imóvel , a orientação é comparecer a algum cartório de notas munido da documentação comprobatória de compra e venda.

Seguro Sinistro- Pode ser solicitado por um parente próximo do mutuário em caso de morte ou invalidez do mesmo. Só pode ser pedido se estiver em dia com os pagamentos

Transferência de Titularidade – Ocorre quando o mutuário firma um acordo particular com outro comprador do imóvel e deseja passar o cadastro do mutuário antigo para ele. Só pode ser pedido se estiver em dia com os pagamentos.

#### **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 ou na Rio-Urbe no Setor Habitação – de 09:00 ás 17:00 horas , no Endereço: Largo dos Leões 15/ 7º andar.

