

Carta de Serviços

A 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.



Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais www.1746.rio ou www.carioca.rio. Pelos portais o cidadão, acompanha o andamento do seu chamado e tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.

Presencial

Cabe destacar que a forma de solicitação 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 um dos atendimentos itinerantes, que ocorrem em dois locais três vezes por semana, para registrar sua demanda. Também são realizados mutirões para negociações com empresas em diferentes pontos da cidade. Para conhecer os endereços, o cidadão pode acessar o site <http://prefeitura.rio/web/proconcarioca> ou acompanhar o Procon Carioca pelas redes sociais Twitter, Facebook e Instagram.



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 Administração Municipal, 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:

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 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, Serviços de Informação ao Cidadão. No caso do Procon Carioca, também é possível comunicar pelo e-mail ouvidoria.proconcarioca@rio.rj.gov.br.



Sumário

1. O que é o serviço	08
1.1. Possíveis resultados da fiscalização:	08
2. Como acessar o serviço:	09
3. Documentos necessários para solicitação do serviço:	09
4. Prazo máximo para a prestação do serviço:	10
5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:	10



4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

As empresas devem responder ao Procon Carioca em até dez dias, e, em no máximo trinta dias, o consumidor recebe retorno do Procon Carioca.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

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

