



Carta de Serviços

Empresa Municipal de Multimeios Ltda. - MultiRio

2018.v1



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 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.



Dessa forma, contribuindo para a constante atualização da educação pública, a MultiRio vem consolidando sua ação no uso de meios de comunicação e recursos tecnológicos no exercício permanente de ensinar e aprender.

Endereços e horário de atendimento:

Largo dos Leões, 15 - Humaitá - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 22260-210

Horário de atendimento: 9h às 18h



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:



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.

Endereços e horário de atendimento Ouvidoria:

Largo dos Leões, 15 - Humaitá - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 22260-210

Horário de atendimento: 9h às 18h



DIVULGAÇÃO DE PROGRAMAS E PRODUÇÕES..... 9

Informações sobre divulgação dos programas e produções da MultiRio	9
Downloads no Portal MultiRio	10
Distribuição de MultiKit.....	11
Solicitações de publicações impressas.....	12
Consulta sobre Programação da TV, Web TV e Web Rádio	14
Envio de material educativo	16
Reapresentação da programação	17
Solicitação de trabalho ou estágio	18

SUPORTE TÉCNICO 20

Suporte técnico para download no Portal MultiRio.....	20
Suporte técnico para problemas do Portal MultiRio	21
Cópia de programas da MultiRio.....	22



Downloads no Portal MultiRio

1. O que é o serviço:

Fazer download dos conteúdos do Portal MultiRio.

2. Como acessar o serviço:

Para fazer downloads no Portal MultiRio, é necessário o preenchimento de cadastro.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

O cadastro para fazer downloads no Portal MultiRio está disponível apenas aos docentes da Rede Pública Municipal de Ensino da Prefeitura do Rio.

4. Informações complementares:

No alto da página inicial do Portal MultiRio, clicar em 'login' e depois em "Usuário", digitar o e-mail e, "em Senha", digitar o CPF. A seguir, completar o formulário com os dados solicitados. Ao final do preenchimento, clicar em "Enviar".

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No ato do cadastro.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

.



Distribuição de MultiKit

1. O que é o serviço:

Distribuição de MultiKit (conjunto de DVDs e folhetos educativos) fornecido pela MultiRio.

2. Como acessar o serviço:

Caso seja aluno ou professor de unidade escolar da Rede Pública Municipal de Ensino do Rio, deve verificar o não recebimento do MultiKit da MultiRio junto à sala de leitura ou à diretoria da unidade escolar. Caso seja diretor ou professor da sala de leitura de unidade escolar da Rede Pública Municipal de Ensino do Rio, deve verificar o não recebimento do MultiKit da MultiRio junto à Coordenadoria Regional de Educação (CRE) à qual a escola estiver vinculada.

3. Informações/documentos necessárias para solicitação do serviço:

O MultiKit destina-se exclusivamente às unidades escolares da Rede Municipal de Ensino do Rio de Janeiro.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Após solicitação e avaliação.

5. Informações complementares:

O MultiKit da MultiRio apresenta a produção televisiva da MultiRio, com o objetivo específico de fornecer material de apoio ao trabalho pedagógico desenvolvido pelos professores, nas diversas disciplinas. Contém, ainda, sugestões de atividades, feitas para ajudar a enriquecer o trabalho pedagógico em sala de aula, com o roteiro para localizar as séries produzidas pela MultiRio.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Solicitações de publicações impressas

1. O que é o serviço:

Solicitações de publicações impressas da MultiRio para finalidade educativa ou utilização em eventos.

2. Como acessar ou solicitar:

Através do endereço eletrônico www.multirio.rj.gov.br (é possível fazer download) ou também, no caso de alunos, professores e diretores da Rede Pública Municipal de Ensino do Rio, por meio de solicitação.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Definição se o material impresso é para finalidade educativa ou para utilização em eventos.

4. Informações complementares:

Alunos e professores da Rede Pública Municipal de Ensino do Rio devem solicitar a publicação impressa da MultiRio junto à diretoria da unidade escolar ou através do endereço eletrônico www.multirio.rj.gov.br, sendo necessário clicar na opção Publicações. Diretores e professores de sala de leitura de unidade escolar da Rede Pública Municipal de Ensino do Rio devem solicitar a publicação impressa da MultiRio junto à Coordenadoria Regional de Educação (CRE) à qual a escola estiver vinculada ou através do endereço eletrônico www.multirio.rj.gov.br, sendo necessário clicar na opção Publicações.

Para o cidadão de fora da Rede Pública Municipal de Ensino do Rio de Janeiro, as publicações da MultiRio estão disponíveis para download através do endereço eletrônico www.multirio.rj.gov.br, sendo necessário clicar na opção Publicações. Para solicitar material institucional impresso da MultiRio para eventos, é necessário entrar em contato por um dos canais da Central de Atendimento 1746 descritos na inicial desta carta, informando a finalidade do uso, o tipo de material e informações gerais sobre o evento (data/hora/local).



Consulta sobre Programação da TV, Web TV e Web Rádio

1. O que é o serviço:

Consulta sobre a programação da TV, Web TV e Web Rádio.

2. Como acessar a programação:

A programação da TV, Web TV e Web Rádio pode ser consultada no endereço www.multirio.rj.gov.br.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Na TV, os programas da MultiRio vão ao ar no canal 26 (NET-Rio), de segunda-feira a domingo das 7h à meia-noite. Para conhecer a programação, basta acessar o endereço www.multirio.rj.gov.br, sendo necessário clicar na opção TV. Na Web TV, a MultiRio está no ar 24h, 7 dias por semana. Para assisti-la, basta acessar o endereço www.multirio.rj.gov.br e clicar na opção Web TV. A programação da Web TV é a mesma da TV. Na Web Rádio, a MultiRio está no ar 24h, 7 dias por semana. Para conhecer a programação, basta acessar o endereço www.multirio.rj.gov.br, sendo necessário clicar na opção Web Rádio.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No ato da consulta.

5. Informações complementares:

Os programas podem ser assistidos, a qualquer hora e dia, no acervo reunido no endereço www.multirio.rj.gov.br. A programação inclui produções da MultiRio e licenciadas, relacionadas ao universo da educação, cultura e cidadania. São documentários, programas infantis, animações, entrevistas, entre outros. A programação da Web TV é a mesma da TV, apenas sem as séries internacionais e nacionais que não detenham direitos autorais para exibição. A programação da Web Rádio é composta por faixas musicais educativas infantis e de diversos gêneros brasileiros e internacionais. O



Envio de material educativo

1. O que é o serviço:

Envio material educativo para ser exibido/transmitido na MultiRio.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação para o envio de material educativo deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

3. Informações complementares:

O envio de material educativo e sugestão de pauta à MultiRio serão avaliados segundo os princípios que regem o trabalho educativo da Empresa.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Não se aplica.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Reapresentação da programação

1. O que é o serviço:

Informação sobre reapresentação da programação exibida pela TV.

2. Como acessar o serviço:

Para conferir a reapresentação do(s) programa(s), a grade de programação está disponível no endereço eletrônico www.multirio.rj.gov.br, clicando na opção TV.

3. Informações complementares:

No Portal MultiRio (www.multirio.rj.gov.br), os vídeos produzidos pela MultiRio também podem ser assistidos a qualquer hora após a exibição na TV.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Não se aplica

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Cultura. O cadastramento não garante a contratação, que fica a critério das necessidades e conveniência da Empresa e do preenchimento de requisitos para a função.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

