

CARTILHA AO CIDADÃO



Rio
PREFEITURA

GOVERNO E
INTEGRIDADE
PÚBLICA

1746
10 ANOS
ATENDENDO
O CARIOCA

Sumário

1. Apresentação
2. Central 1746 de Atendimento ao cidadão
 - 2.1 Canais de atendimento
 - 2.2 Serviços e informações disponíveis
 - 2.3 Caminho da solicitação
 - 2.4 Como consultar
 - 2.5 Significado dos status
3. Ouvidoria
 - 3.1 Categorias
4. Carioca Digital
 - 4.1 Como solicitar
5. Cartas de serviço
 - 5.1 Legislação



1. APRESENTAÇÃO

Esta cartilha tem como objetivo fortalecer o relacionamento entre a Prefeitura do Rio de Janeiro e o cidadão, esclarecendo processos e detalhando a utilização dos canais de atendimento. Atualmente, o contribuinte tem acesso ao Poder Municipal e pode solicitar serviços e informações por meio de canais digitais, como os portais da prefeitura, Carioca Digital, 1746, além do aplicativo 1746 e contatos telefônico e presencial.

O portal da prefeitura (prefeitura.rio) concentra informações institucionais sobre ações do poder público e também o detalhamento de ações, serviços e informações de cada Secretaria Municipal. Já o portal Carioca Digital (carioca.rio) se destina a oferecer alguns serviços e documentos que podem ser requeridos de forma totalmente on-line. Nos demais assuntos, o cidadão é encaminhado para o endereço que possui a informação requisitada.

Pela Central 1746 de Atendimento ao Cidadão, o usuário tem acesso a mais de mil tipos de serviço e informações que podem ser solicitados por meio de cinco canais: telefone, portal, aplicativo, WhatsApp e Facebook, além do atendimento presencial disponível nas 51 Gerências Executivas Locais (antes conhecidas como Regiões Administrativas) distribuídas pela cidade.

A Prefeitura do Rio trabalha cada vez mais para estabelecer um relacionamento de proximidade com o cidadão carioca por meio de um leque de canais de atendimento, facilitando sempre o acesso ao Poder Público Municipal e suas ações executadas.

Com o objetivo de facilitar ainda mais a vida do cidadão, esforços vêm sendo realizados também para ampliar a quantidade de serviços requeridos e disponibilizados de forma totalmente online.

2. CENTRAL 1746 DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Criada em março de 2011, a Central 1746 de Atendimento ao Cidadão é o principal meio de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura do Rio. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços municipais.

O cidadão é o personagem principal em todo esse processo. Por isso, é fundamental que os cariocas continuem fiscalizando a cidade e entrando em contato com a Central 1746 por meio dos canais de atendimento disponíveis.

2.1 Canais de atendimento

O cidadão tem acesso à Central pelo telefone 1746, pelo aplicativo para smartphone (disponível para Android e iOS), pelo portal 1746.rio, presencialmente nas Gerências Executivas Locais (GEL) e pelos canais digitais WhatsApp (pelo número (21) 3460-1746) e Facebook Messenger (facebook.com/Central1746).

- **Telefone**

O principal canal utilizado pelos cidadãos é o número de telefone 1746. No entanto, caso o usuário esteja fora do município do Rio, pode entrar em contato pelo número (21) 3460-1746. O cidadão pode solicitar informações e a abertura de serviços, além de poder acompanhar o status de sua solicitação.

- **Aplicativo**

O aplicativo 1746 é o segundo canal mais utilizado pelos cariocas e está disponível para os sistemas Android e iOS. A plataforma vem passando por um processo de modernização e melhoria de design constantes. Pelo app, é possível solicitar serviços e informações, registrar sua denúncia postando fotos e acompanhar o andamento de suas solicitações.

PlayStore: <http://bit.ly/2lAgBtV> | AppStore: <http://apple.co/2le4HJZ>

- **Portal**

O portal 1746.rio também é utilizado para a abertura de solicitações e informações. O site permite que, além de acompanhar o andamento do chamado, o usuário tenha a possibilidade de acessar notícias e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade, além de acompanhar o andamento de seus chamados.

- **WhatsApp**

O WhatsApp é mais uma opção de atendimento ao cidadão. As mensagens pelo aplicativo WhatsApp devem ser enviadas para o número (21) 3460-1746. Atualmente, estão disponíveis ao cidadão quase 200 serviços e informações.

- **Facebook Messenger**

O cidadão também pode solicitar serviços pelo Facebook Messenger, acessando o endereço facebook.com/Central1746 ou pela página da Central 1746 no Facebook, clicando no botão “Enviar mensagem”. No canal é permitido solicitar os mesmos serviços disponibilizados no WhatsApp, descritos acima.

- **Agência 1746**

A Agência 1746 realiza, desde 2021, o atendimento presencial no andar térreo do prédio principal da prefeitura, o Centro Administrativo São Sebastião (CASS) que fica localizado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 – Cidade Nova.

- **Van 1746**

O 1746 dispõe de uma van que circula diariamente pelos bairros da cidade realizando atendimento presencial aos cidadãos.

- **Atendimento presencial nas GELs**

O atendimento presencial funciona, desde o final de 2016, por meio dos postos implantados nas antigas Regiões Administrativas, atualmente chamadas de Gerências Executivas Locais (GEL). As 51 unidades estão distribuídas pela cidade.



2.2 Serviços e informações disponíveis

A Central 1746 fornece mais de 1.500 tipos de serviços e informações, que se dividem nos seguintes macro assuntos: Acessibilidade, Animais, Assistência Social, Conservação, Coronavírus, Cultura, Defesa Civil, Dívida Ativa, Educação, Empresas, Esporte e Lazer, IPTU, LGBT, Limpeza Urbana, Meio Ambiente, Nota Carioca, Obras e Imóveis, Ordem Pública, Processos e Certidões, Saúde e Vigilância Sanitária, Serviço Funerário, Servidor Público, Trabalho e Emprego, Trânsito e Transporte.

Lei de Acesso à Informação

Além desses serviços, o cidadão pode pedir e receber informações que estão sob a guarda da Administração Pública por meio da Lei de Acesso à Informação. A Lei nº 12.527/2011 entrou em vigor em 16 de maio de 2012, criando normas e procedimentos que garantem a qualquer pessoa, física ou jurídica, o acesso a informações públicas, sem necessidade de apresentar motivo.

O acesso à informação é um direito fundamental estritamente relacionado à democracia e ao exercício da cidadania. Na Prefeitura do Rio, a LAI é regulamentada pelo Decreto RIO nº 44.745/2018, que consolidou e revogou legislações passadas, como o Decreto RIO nº 42.671/2016 e o Decreto RIO nº 35.606/2012, e vale para todos os órgãos e entidades municipais.

2.3 Caminho da solicitação

A Central 1746 recebe a solicitação do cidadão que chega por todos os canais de atendimento. O pedido é registrado no sistema e encaminhado à Secretaria responsável por executar o serviço. Ao receber a demanda, os servidores do órgão competente fazem a avaliação e execução do serviço. Após esta etapa, o cidadão recebe uma resposta sobre sua solicitação.

O andamento do pedido é enviado automaticamente pelo sistema ao solicitante, por e-mail e SMS, desde que este informe corretamente seu e-mail e telefone celular e mantenha os dados sempre atualizados no cadastro. Na abertura e no fechamento do chamado, o sistema também envia um e-mail e/ou SMS com dados sobre o protocolo, o serviço registrado, o prazo de atendimento e a resposta do órgão. Além disso, é possível consultar o andamento do chamado por meio de todos os canais de atendimento.



2.4 Como consultar

Pelo telefone, basta ligar para a Central pelo telefone 1746 ou 3460-1746 (para quem estiver fora do município do Rio).

Já pelo portal 1746, clique em “Acompanhe Sua Solicitação”, opção que fica na barra superior do site, ou faça login, clicando no botão “Acessar”.

ACESSE

1746 CENTRAL DE ATENDIMENTO Rio

A+ A- 🔍 🐦 📘

Pesquisar? Buscar

Serviços Estatísticas Lei de Acesso à Informação Ouvidoria Carioca Digital **Acompanhe Sua Solicitação** Perguntas Frequentes

Acessar Cadastrar

Acompanhe sua solicitação

Solicitações anônimas

NÚMERO DE PROTOCOLO

Ex: RIO-00000000-0

OU

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Consultar

Suas solicitações

EMAIL

Ex: maria@exemplo.com

SENHA

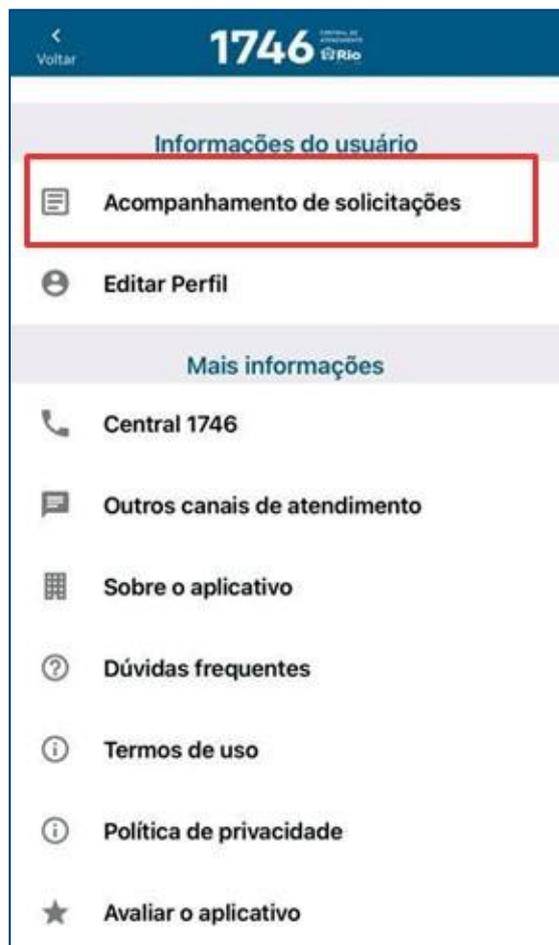
.....

[Ou Cadastre-se Clicando Aqui](#)

[Esqueci Minha Senha](#)

Entrar

Pelo aplicativo 1746, é só fazer o login e clicar em “Acompanhamento de solicitações”. Neste campo, todo o seu histórico de chamados será carregado.



Pelo WhatsApp e Facebook, não é possível consultar o andamento dos protocolos, sendo permitida apenas a solicitação dos serviços descritos no item 2.1.



2.5 Significado dos status

Status	
Aberto	Indica que o serviço solicitado foi aberto pela Central, mas ainda não recebeu nenhum tratamento por parte do órgão.
Em andamento	Indica que o serviço solicitado recebeu o primeiro tratamento por parte do órgão
Pendente	Indica que o órgão não pode ou não consegue vistoriar e/ou executar o serviço naquele momento, seja por indisponibilidade de acesso ao local, seja por depender de ação prévia de outros órgãos ou terceiros.
Não constatado	Quando o órgão não detecta o problema ou situação relatada pelo cidadão na solicitação do serviço. Exemplo: Solicitação de reparo de lâmpada apagada, quando a equipe vai ao local e encontra a lâmpada acesa; Solicitação de fiscalização de veículo estacionado na frente a portão de garagem, quando o guarda chega ao local o veículo já não se encontra mais.
Fechado com solução	Quando o serviço é executado com sucesso, atendendo às expectativas do cidadão. Exemplos: Solicitação de reparo de lâmpada apagada, a trocada; Solicitação de reparo de buraco na pista, quando o buraco é tapado
Cancelado	Quando o serviço foi cancelado por solicitação do cidadão
Sem possibilidade de atendimento	Quando o serviço solicitado não pode ser executado pela PCRJ. Exemplos: <ul style="list-style-type: none">• quando não houver possibilidade de executar o serviço com as informações fornecidas e não for possível entrar em contato com o cidadão para esclarecer a solicitação.• quando a solicitação não é de atribuição ou competência da PCRJ, trata-se de serviço não previsto ou quando estiver fora das fronteiras geográficas do município. Exemplo: Solicitação referente a esgoto sanitário (CEDAE, exceto AP5); Ou fora dos limites do Município.• quando existe uma impossibilidade de execução do serviço ou quando a atuação representar um risco aos agentes públicos.

3. OUVIDORIA

A Ouvidoria Pública é um instrumento de participação e controle social. O Ouvidor atua como instrumento de articulação e interlocução traduzindo as manifestações do cidadão em demandas para a atuação efetiva da Administração Pública.

A ouvidoria é responsável por receber, tratar e encaminhar as manifestações dos cidadãos que buscam um relacionamento em instância superior da administração pública municipal.

Por meio da Ouvidoria o cidadão pode realizar manifestações dos seguintes tipos: reclamação, crítica, sugestão, elogio e pedidos de informações complementares.

3.1 Categorias

Informações – este tipo de manifestação destinada à ouvidoria é realizado somente por meio do telefone 1746. Os chamados são abertos quando os operadores da Central 1746 não identificam nas bases de conteúdo a informação demandada pelos cidadãos.

Sugestão – este tipo de manifestação deve ser utilizado para enviar ideias ou propostas que tenham o objetivo de melhorar a qualidade do serviço público ou aperfeiçoar políticas públicas do município.

Elogio – deve ser usada para demonstrar sua satisfação com a prestação de um serviço público ou para reconhecer a qualidade da atuação de um agente público municipal ou de uma equipe.

Crítica – deve ser realizada para demonstrar o resultado de uma avaliação que seja desfavorável em relação aos atos da Administração Pública Municipal. Neste caso, não é necessária apresentação de um protocolo Rio anterior para concluir a abertura do chamado.

Reclamação – este tipo de manifestação deve ser feita para demonstrar sua insatisfação com uma solicitação de serviço já realizada junto à Prefeitura através da Central 1746. Neste caso, é obrigatória a utilização do Protocolo Rio* relativo à solicitação que será reclamada. Uma reclamação só poderá ser realizada caso o prazo previsto pela Central 1746 para execução do chamado do serviço estiver expirado ou tenha sido encerrado e o cidadão esteja insatisfeito com o resultado da atuação do órgão.

*Nota: O Protocolo fornecido pelo 1746 começa sempre com a palavra Rio e possui nove dígitos, sendo um o verificador. Exemplo: RIO-12345678-9.



4. CARIOCA DIGITAL

O Carioca Digital é um portal de solicitação online na disponibilização de serviços e documentos da administração pública, seja diretamente ou direcionando a outros portais da Prefeitura. Ele também é responsável por fornecer as Cartas de Serviço ao usuário, atualizadas por cada órgão. No portal carioca.rio, é possível cadastrar dados pessoais como imóvel, veículo, boletim escolar, entre outros, e consultá-los em um só lugar (para informações e solicitações).

4.1 Como solicitar

Para solicitar serviços por meio do portal Carioca Digital, é necessário acessar carioca.rio. As informações estão disponíveis ao clicar no assunto que deseja; no entanto, para solicitar serviços, é preciso realizar o login.



5. CARTAS DE SERVIÇO

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o leitor 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; também pode 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.

As Cartas de Serviço de cada órgão da Prefeitura podem ser acessadas na página principal do portal Carioca.rio.

5.1 Legislação

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 da Carta de Serviços ao Usuário.

6. FICHA TÉCNICA

Prefeito
Eduardo Paes

Secretário de Integração e Integridade Pública
Marcelo Calero

Subsecretário de Transparência e Governo Digital
Bruno Bondarovsky

Coordenadora geral de relacionamento com o cidadão
Luciana Castro

Coordenador técnico dos canais de atendimento ao cidadão
Gustavo Silva

Ouvidor institucional do Município
Wanderson Barreto

Corpo técnico:

Texto: Samanta Trinxet

Revisão: Paulo Henrique Brazão / Nátali Percidio

Atendimento: Ralph Buswell

Design: Luis Carlos Petrato

Impressão: Eduardo Pimenta / Imprensa da Cidade



1746
10 ANOS
ATENDENDO
O CARIOCA