



Carta de Serviços

(Lançado no Carioca Digital em 31/03/2022)

*Controladoria Geral do Município
CGM Rio*

Versão Janeiro/2022



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 aos serviços prestados diretamente ao cidadão, 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.

Além disso, demanda um movimento de transformação na administração pública sustentado por princípios como eficiência, comprometimento, informação, transparência, aprendizagem e participação dos usuários.

Ao disponibilizar a Carta de Serviços de Janeiro a Controladoria Geral do Município - CGM Rio convida os cidadãos a participarem de forma colaborativa na fiscalização e controle da gestão municipal, a partir do acesso e da avaliação dos serviços oferecidos pela organização, fazendo valer a sua missão de fiscalizar e orientar a gestão pública em benefício da sociedade.



A **CGM RIO**¹ é o órgão de controle interno da administração direta da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, que tem como principal serviço fiscalizar a aplicação dos recursos públicos de todos os órgãos da administração municipal ou das pessoas responsáveis pela guarda de bens ou valores públicos.

Considerando que se trata de órgão que exerce atividade meio seu público alvo, são os órgãos da administração direta e as diversas entidades da administração indireta que compõem a Prefeitura.

A CGM Rio também exerce importante papel na orientação aos gestores da Prefeitura quanto ao controle e boas práticas na aplicação dos recursos públicos.

Dentre as suas competências² estão:

- ✓ Exercer o controle contábil, financeiro, orçamentário, operacional e patrimonial, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, razoabilidade, aplicação das subvenções e renúncias de receitas;
- ✓ editar e divulgar normas e diretrizes referentes às atividades de contabilidade, auditoria, gestão de riscos, controles internos, e as atividades de correição;
- ✓ divulgar a prestação de contas anual do Prefeito;
- ✓ divulgar os demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal;
- ✓ manter sistema de transparência ativa das contas públicas;
- ✓ a realização de auditorias em toda a Prefeitura;
- ✓ celebrar, acordo de leniência, em conjunto com a Procuradoria Geral do Município;
- ✓ instaurar e decidir sobre:
 - sindicância administrativa e investigação preliminar;
 - Procedimentos Administrativos Disciplinares (PAD) envolvendo servidor público;
 - Processos Administrativos de Responsabilização (PARs) envolvendo pessoa jurídica.

¹ Criada pela Lei 2068 de 22 de dezembro de 1993 com alterações posteriores.

² Conforme estabelecido no Decreto nº 43.657, de 13 de setembro de 2017, alterado pelo Decreto nº 44.297 de 14 de março de 2018 e Decreto nº xxxxxxxx



Endereço e horário de atendimento:

Rua Afonso Cavalcanti, 455 sala
1409 - Cidade Nova - Rio de
Janeiro - RJ – Brasil

Horário: 9h às 18h

Fone: (55) 21-2976-2904

E-mail: gabinete.cgm@rio.rj.gov.br



Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria.

Central de Atendimento 1746

A Central de Atendimento 1746

- ✚ É o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão para as **solicitações de serviços**;
- ✚ O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana;
- ✚ disponibiliza mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

Pode ser acessada das seguintes 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, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade. Para consulta do andamento é necessário informar o número do protocolo da solicitação.

Pelo site da CGM Rio na parte superior acessar é possível o portal 1746.



Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução e adotar os procedimentos descritos de acordo com o serviço.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar o Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda ou se dirigir ao Centro Administrativo São Sebastião – CASS localizado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 – térreo – Cidade Nova, onde atualmente, se localiza mais um posto de atendimento presencial. Os endereços das Regiões Administrativas, podem ser acessados no site <https://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão. Tem como um de seus objetivos democratizar o acesso da população ao poder público, tornando a administração mais transparente e eficaz, através do contato direto com o cidadão, de forma clara e objetiva, expandindo a sua capacidade de acompanhar o cumprimento das solicitações demandadas;

Destina-se a receber as **manifestações/demandas** que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada, sendo assim consideradas:

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura,

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;

Crítica: demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;



Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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;

As manifestações/demandas encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular.

O cidadão também pode realizar a sua manifestação presencialmente, no **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, gerido pela Ouvidoria.

O **SIC CENTRAL** está localizado no Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – Rua Afonso Cavalcanti, 455 – térreo.

Cada órgão também conta com um **SIC**, localizado no seu Setor de Protocolo.

O SIC da CGM está localizado Rua Afonso Cavalcanti, 455, sala 1457, Cidade Nova, CEP 20211-901, atendimento de segunda a sexta de 9h às 17h.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

Após o registro da manifestação pelo sistema 1746, pelo telefone, presencialmente, o usuário recebe a confirmação do recebimento de sua manifestação por email. A ouvidoria da CGM encaminha a manifestação para a área responsável, que irá responder a manifestação e encaminhá-la a Ouvidoria da CGM, que submeterá ao Controlador Geral e, após aprovação, informará ao Cidadão o resultado de sua manifestação.



Sumário

SERVIÇOS OFERECIDOS DIRETAMENTE AO CIDADÃO 9

Programa de visitas..... 9



SERVIÇOS OFERECIDOS DIRETAMENTE AO CIDADÃO

Programa de visitas

O que é o serviço

Esse programa foi criado com o objetivo de possibilitar o conhecimento das atividades desenvolvidas pela CGM e a experimentação prática em ambiente de controle, atendendo as áreas profissionais e também aos diversos segmentos da sociedade.

Requisitos para acessar o serviço

O usuário pessoa física ou jurídica, interessado em visitar a CGM e conhecer seus produtos e serviços, deverá enviar e-mail para gabinete.cgm@rio.rj.gov.br ou fazer o pedido através do telefone. (21) 2976-2904. A partir da autorização do Controlador Geral, a Assessoria Técnica do Gabinete agenda com o visitante a data da visita.

Como o serviço é prestado

Por meio de apresentação e visita ao espaço físico da CGM.

Prazo esperado

Até 180 dias.

Prioridades no atendimento

Atendimento por ordem de chegada do pedido, ressalvados os casos de urgência, com prioridade para pessoas com deficiência.

Previsão de tempo de espera para o atendimento

Até 2 dias úteis para resposta quanto ao agendamento.



Formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação.

Para acompanhamento do andamento do serviço solicitado entrar em contato através do e-mail para **gabinete.cgm@rio.rj.gov.br** ou através do telefone 2976-2904.

Área Responsável

Assessoria Técnica do Gabinete

