Secretaria Municipal da Casa Civil

CVL

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Insatisfação com o teleatendimento Pref.Rio
- Notificação de casos de intolerância religiosa
- Solicitação da gravação do teleatendimento Pref.Rio
- Solicitação de exclusão de cadastro no Pref.Rio
- Suporte técnico para canais digitais do Pref.Rio

Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Nesta Lei está prevista a obrigatoriedade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

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, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública municipal.

Em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o PrefRio permite que os cidadãos consultem as Cartas de Serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro. As informações são atualizadas dinamicamente, de acordo com os serviços cadastrados ou alterados pelos órgãos responsáveis no PrefRio, garantindo que os cidadãos tenham acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos.

Catálogo de serviços

Insatisfação com o teleatendimento Pref.Rio

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite que o cidadão avalie a qualidade do teleatendimento Pref.Rio, incluindo situações como tempo de espera elevado, quedas de ligação, informações incorretas ou falta de cortesia dos operadores.

→ Resultados obtidos

As ocorrências de má qualidade no teleatendimento Pref.Rio são avaliadas e registradas para fins de treinamento contínuos da equipe e melhoria do serviço.

→ Prazo esperado

15 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Descreva detalhes sobre a ocorrência;
- Informe a data e a hora do atendimento;
- Em caso de problema com o operador, informe o nome dele.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 Na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite registrar e avaliar as condições de qualidade do teleatendimento Pref.Rio, abordando problemas comuns encontrados pelos cidadãos. Entre as questões tratadas estão:

- longos tempos de espera que resultam em queda da ligação;
- informações incorretas fornecidas pelos operadores; e
- casos de falta de cortesia durante o atendimento.

Para que serve:
Garantir que as ocorrências de má qualidade no teleatendimento Pref.Rio sejam registradas e avaliadas de forma sistemática.

Quem pode solicitar:
Qualquer cidadão que tenha vivenciado uma experiência insatisfatória com o teleatendimento Pref.Rio.

Notificação de casos de intolerância religiosa

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço acolhe vítimas e registra casos de preconceito religioso e os encaminha à Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Registro da notificação de intolerância religiosa e número de protocolo para acompanhamento.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:
É importante que o solicitante forneça o máximo de detalhes possível sobre a ocorrência para auxiliar na apuração dos fatos.

Para solicitações on-line:
- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:
- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:
- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 Na pista

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/17791955794459-Notificação-de-Intole...

Descrição do serviço

O que é:
Este serviço busca acolher vítimas e registrar ocorrências de preconceito religioso. Os casos são recebidos e encaminhados à Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância para investigação e providências.

A intolerância religiosa pode se manifestar de diversas formas, tanto diretas quanto sutis, afetando a liberdade de crença. Isso inclui ações que constrangem a expressão religiosa, seja por meio de vestes, compromissos sagrados ou práticas cotidianas.

A notificação abrange atos como injúria, ofensa, constrangimento e ameaça. Também inclui impedir acesso a locais públicos ou privados, negar matrícula escolar ou dificultar a ascensão profissional por motivos religiosos.

Para que serve:

Este serviço serve para garantir o registro oficial e o encaminhamento de denúncias de intolerância religiosa aos órgãos competentes. Ele visa combater a discriminação e a violência motivadas por questões de fé, a fim de proteger a liberdade religiosa e a convivência pacífica na cidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha sido vítima ou testemunha de um ato de intolerância religiosa pode solicitar este serviço. Não há restrições de religião ou crença para fazer a denúncia.

Legislação relacionada

- Lei nº 7716/1989
- Lei nº 13796/2019

Solicitação da gravação do teleatendimento Pref.Rio

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite a solicitação da gravação em áudio de teleatendimento realizado por telefone pelos operadores do Pref.Rio.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Disponibilização do link da gravação do atendimento por meio do e-mail cadastrado.	10 Dias úteis	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Número do Protocolo e data de abertura;
- Nome completo;
- Identidade ou CPF;
- Telefone celular ou fixo;
- Endereço;
- E-mail.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 Na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite que o cidadão solicite a gravação em áudio do atendimento realizado por telefone pelos operados do Pref.Rio.

Para que serve:

Obter o registro gravado das informações e solicitações prestadas durante o atendimento telefônico.

Quem pode solicitar:

Cidadão titular registrado no protocolo do atendimento original do Pref.Rio.

→ O que este serviço não cobre

- Chamados originados via webou WhatsApp;
- Chamados com data de abertura superior a 1 ano;
- Chamados de solicitante anônimo;
- Chamados em que o solicitante da gravação não seja o mesmo registrado no protocolo informado.

Solicitação de exclusão de cadastro no Pref.Rio

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a exclusão do cadastro de usuário no port Pref.Rio da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

→ Resultados obtidos

Confirmação da exclusão do cadastro do usuário no portal Pref.Rio.

→ Prazo esperado

15 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias para abertura do chamado:

- Nome;

- CPF;
- E-mail;
- Descrição do motivo pelo qual solicita a exclusão do cadastro no Pref.Rio (opcional).

Para solicitações on-line:
- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:
- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:
- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 na pista

Descrição do serviço

O que é:
Este serviço permite que o cidadão solicite a exclusão de seu registro cadastral na base de dados do portal Pref.Rio da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Para que serve:
Garantir a desvinculação e a remoção dos dados pessoais do cidadão do portal Pref.Rio.

Quem pode solicitar:
Qualquer cidadão que possua um cadastro ativo no portal Pref.Rio da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Suporte técnico para canais digitais do Pref.Rio

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço resolve problemas de acesso e cadastro no portal Pref.Rio, como erros de login, e-mail inválido e troca de senha.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resolução das falhas de acesso ou cadastro no portal Pref.Rio.	5 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Para solicitações on-line:
- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
    - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
    - VAN 1746 Na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este é um serviço para resolver problemas de acesso ao portal Pref.Rio. Ele abrange a correção de falhas e o gerenciamento de cadastro, garantindo que os usuários utilizem a plataforma sem impedimentos. Isso inclui a resolução de questões como e-mail inválido ou com erro no login, e a solicitação de troca de e-mail e senha. Também são tratadas falhas de desempenho, como lentidão, problemas na recuperação do histórico de protocolos e erros no endereço da solicitação.

Para que serve:

Permitir que os cidadãos acessem e utilizem plenamente o portal Pref.Rio.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que esteja enfrentando dificuldades de acesso, problemas técnicos ao utilizar o portal Pref.Rio.