Secretaria Municipal de Assistência Social

SMAS

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Solicitação de atendimento do Conselho Tutelar
- Solicitação de atendimento social

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

Solicitação de atendimento do Conselho Tutelar

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar atendimento do Conselho Tutelar, atendendo casos de violação de direitos de crianças e adolescentes em risco ou ameaça, ou por falta de atendimento em saúde, assistência ou educação.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Registro da solicitação de atendimento ao Conselho Tutelar.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome ou apelido da criança (se souber);
- Características físicas da criança (obrigatório);
- Nome ou apelido do responsável (se souber);
- Endereço (obrigatório);
- Ponto de referência do local da ocorrência (obrigatório);
- Telefone de contato (se tiver);
- Nome do estabelecimento da ocorrência (se tiver);
- Idade exata ou aproximada (se tiver);
- Se a criança apresenta alguma demanda de saúde (se souber).

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

Para entrar em contato com o Conselho Tutelar:

1. Compareça a uma unidade do Conselho Tutelar. Os endereços estão disponíveis **aqui (-** assistenciasocial.prefeitura.rio/conselho-tutelar**)**.
2. O atendimento presencial ocorre de segunda a sexta, das 9h às 17h, e pode ser pré-agendado pela unidade ou por demanda espontânea.

Para casos de ações judiciais:

1. Se o caso envolver ações judiciais (como violação do direito de visitação, alienação parental ou ação de alimentos), o responsável legal deve constituir um advogado.
2. Alternativamente, procure a Defensoria Pública através do telefone 129 para encaminhamento e resolução do problema.
3. Se já houve contato com a Polícia Militar (190) ou outro órgão e a situação não foi atendida, a solicitação pode ser feita e será encaminhada ao Conselho Tutelar da área.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço : 1746.rio/hc/pt-br/articles/169318054180l1-Solicitação-de-atendi...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite a solicitação de atendimento do Conselho Tutelar. O Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, conforme definidos no ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei Federal 8.069 de 13 de julho de 1990.

O Conselho é composto por cinco conselheiros tutelares, escolhidos pela população local em processo eletivo, para um mandato de quatro anos.

Ele intervém em situações de risco, ameaça ou quando há falta de atendimento adequado nas áreas de saúde, assistência social ou educação.

Ele atende diversas situações, como:

- Criança (menor de 11 anos e 11 meses) que comete ato que fere o direito de terceiros, causando todo tipo de prejuízo (físico, material, entre outros);
- Criança e/ou adolescente que vive em ambiente familiar violento ou que não garanta seu desenvolvimento integral;
- Dificuldade nas relações familiares durante o estágio de convivência para adoção;
- Favorecimento de uso de drogas lícitas no ambiente familiar;
- Demanda por atendimento psicológico, pediátrico, marcação de consulta especializada ou cirurgias eletivas;
- Criança gritando/chorando em casa sem motivo aparente, falta de afeto, zelo ou proteção;
- Criança impedida de ir à escola por responsável familiar/legal ou de ter acesso à vacinação obrigatória;
- Omissão de cuidado com a proteção e segurança, crianças com sinais de violência e maus-tratos;
- Criança com demanda para acolhimento, casos de bullying ou ameaças realizadas por alunos e profissionais da educação;
- Situações de criança sem matrícula na escola ou fora da escola.

Para que serve:

O serviço serve para garantir a proteção de crianças e adolescentes, encaminhando as demandas aos Conselhos Tutelares.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha testemunhado ou tenha conhecimento sobre violações de direitos de crianças e adolescentes pode solicitar este atendimento.

Informações complementares:

Uma **criança** é definida como a pessoa até doze anos incompletos, e um **adolescente** é a pessoa entre doze e dezoito anos incompletos. Ambos são cidadãos sujeitos de direitos e em condição peculiar de desenvolvimento.

→ **O que este serviço não cobre**

Algumas situações onde é necessário acionar a polícia:

- Abuso sexual: Aliciar, assediar, instigar ou constranger, por qualquer meio de comunicação, criança, com o fim de com ela praticar ato libidinoso.
- Abusos físicos: Agressão física, linchamentos, espancamentos e similares cometidos contra criança ou adolescente.
- Abusos psicológicos: Incentivo à prática de automutilação e/ou suicídio.
- Exploração Sexual: Submeter criança ou adolescente, à prostituição ou à exploração sexual.
- Tráfico e venda de crianças: Prometer ou efetivar a entrega de filho ou pupilo a terceiro, mediante paga ou recompensa e promover ou auxiliar a efetivação de ato destinado ao envio de criança ou adolescente para o exterior com inobservância das formalidades legais ou com o fito de obter lucro.
- Pornografia infantil: Produzir, reproduzir, dirigir, fotografar, filmar ou registrar, por qualquer meio, cena de sexo explícito ou pornográfica, envolvendo criança ou adolescente e oferecer, trocar, disponibilizar, transmitir, distribuir, publicar ou divulgar por qualquer meio, inclusive por meio de sistema de informática ou telemático, fotografia, vídeo ou outro registro que contenha cena de sexo explícito ou pornográfica envolvendo criança ou adolescente.
- Fornecimento de arma para crianças e adolescentes: submissão de crianças ou adolescentes a atividades ilícitas ou contravenções sociais, vender, fornecer ainda que gratuitamente ou entregar, de qualquer forma, a criança ou adolescente arma, munição ou explosivo.
- Venda de bebida e drogas para crianças e adolescentes: Vender, fornecer ainda que gratuitamente, ministrar ou entregar, de qualquer forma, a criança ou adolescente, sem justa causa, produtos cujos componentes possam causar dependência física ou psíquica, ainda que por utilização indevida.
- Criança ou adolescentes envolvidos com o tráfico de drogas ou armas.
- Criança abandonada pelo responsável familiar/legal.
- Atos infracionais cometidos por adolescentes (entre 12 anos e 17 anos e 11 meses)

Legislação relacionada

- Lei Federal nº 8.069/1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)

Solicitação de atendimento social

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

→ **O que é?**

Este serviço permite a solicitação de atendimento social para pessoas ou famílias em vulnerabilidade que não podem ir a um CRAS.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Atendimento social domiciliar realizado.	15 Dias corridos	Gratuito

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Nome completo da pessoa a ser atendida;
- Telefone de contato;
- Informar se a solicitação é para atendimento a adulto, idoso, criança ou adolescente;
- Endereço completo com ponto de referência;
- Detalhamento da situação que justifique o atendimento domiciliar.

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/14208514847515-Solicitação-de-atendi...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar atendimento social domiciliar para pessoas ou famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

A solicitação é encaminhada para uma equipe especializada que irá avaliar a situação e realizar o atendimento no domicílio, garantindo o acesso aos serviços de Assistência Social.

Para que serve:

Garantir o acesso a serviços, programas, projetos e benefícios sociais para famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade. O objetivo é fortalecer o caráter protetivo das famílias e prevenir situações de risco social, mesmo quando há impedimento de locomoção.

Quem pode solicitar:

Pessoas ou famílias em situação de vulnerabilidade social que possuem algum impedimento de locomoção e, por isso, não conseguem se dirigir a um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

→ **O que este serviço não cobre**

Este serviço não cobre atendimentos para pessoas ou famílias que não possuam impedimento de locomoção e possam se dirigir diretamente a um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).