Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável e Qualidade de Vida

SMESQV

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Fiscalização de casas de repouso por maus-tratos contra idosos
- Manutenção de equipamentos das Academias da Terceira Idade (ATI)
- Solicitação de instalação de Academias da Terceira Idade (ATI)
- Verificação de negligência com idoso, abandono ou autonegligência

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

Fiscalização de casas de repouso por maus-tratos contra idosos

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

→ O que é?

Este serviço é solicitado com o objetivo de fiscalizar denúncias de maus-tratos a idosos em Instituições de Longa Permanência (ILPI) no Rio de Janeiro.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Fiscalização realizada e resposta sobre a denúncia.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- **É fundamental fornecer o nome do idoso (primeiro nome ou apelido) para identificação**;
- Endereço completo do local com ponto de referência;
- Descrição clara da situação;
- Frequência e os horários em que os maus-tratos ocorrem;
- Tipo de violência constatada.

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/10244826205339-Fiscalização-de-abrig...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na fiscalização de denúncias de maus-tratos contra idosos em abrigos, também conhecidos como casas de repouso ou Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs), no município do Rio de Janeiro. A fiscalização visa verificar situações como idosos amarrados, gritos, xingamentos e humilhação.

A Vigilância Sanitária é a responsável por essa verificação, avaliando as condições de funcionamento das ILPIs. Isso inclui a análise das instalações, a disponibilidade de medicamentos, a adequação da alimentação, a higiene do local e dos idosos, a qualidade dos equipamentos e a suficiência dos recursos humanos.

Para que serve:

O serviço tem como objetivo principal verificar e apurar denúncias de maus-tratos, garantindo que as ILPIs operem dentro dos padrões de qualidade e conforme a legislação vigente. Ele busca assegurar o bem-estar e a dignidade dos idosos residentes nessas instituições, prevenindo e combatendo qualquer forma de violência ou negligência.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço ao presenciar ou ter conhecimento de maus-tratos contra idosos em abrigos.

→ **O que este serviço não cobre**

- **Violência em andamento**:
- Ligue 190 para a Polícia Militar ou vá à delegacia mais próxima;
- **Agressão física, apropriação de bens, cárcere privado ou violência sexual**:
- Vá à Delegacia Especial de Atendimento à Pessoa da Terceira Idade - DEAPTI.
- Endereço: Rua Figueiredo Magalhães, 526 – Copacabana
- Telefones: (21) 2333-9277, (21) 2333-9273, (21) 2333-9260
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Manutenção de equipamentos das Academias da Terceira Idade (ATI)

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

→ **O que é?**

Este serviço permite solicitar a realização de conserto, substituição, pintura, modificação ou instalação de aparelhos de uma Academia da Terceira Idade (ATI).

→ **Resultados obtidos**

Manutenção, conserto, substituição, pintura, modificação ou instalação dos aparelhos da Academia da Terceira Idade (ATI) realizada.

→ **Prazo esperado**

10 Dias corridos

→ **Custo do serviço**

Gratuito

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Nome completo do solicitante;
- Telefone para contato;
- Endereço completo (com ponto de referência) da Academia da Terceira Idade (ATI);

- Descrição do estado do equipamento.

Para solicitações on-line:

Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

Clique aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...) para iniciar um atendimento.

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/10391614994971-Manutenção-de-equipam...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na realização de reparos e melhorias nos equipamentos das Academias da Terceira Idade (ATI). Inclui conserto, substituição de peças, pintura, modificação ou instalação de novos aparelhos para garantir a funcionalidade e segurança dos espaços.

Para que serve:

Garantir que os equipamentos das Academias da Terceira Idade estejam sempre em boas condições de uso, seguros e adequados para a prática de atividades físicas. Isso contribui para a promoção da saúde e bem-estar da população idosa.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique a necessidade de manutenção, conserto ou melhoria em uma Academia da Terceira Idade (ATI) localizada no município.

→ **O que este serviço não cobre**

Este serviço não cobre a:

- Cobertura nas academias da terceira idade; e
- Manutenção nos equipamentos das Academias Cariocas (aquelas localizadas dentro das Clínicas da Família)

Esse tipo de manutenção é de competência da Secretaria Municipal de Saúde.

Solicitação de instalação de Academias da Terceira Idade (ATI)

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a instalação de uma Academia da Terceira Idade (ATI) no bairro.

→ Resultados obtidos

Vistoria do local e, em caso de avaliação positiva, inclusão da solicitação na lista para instalação de uma Academia da Terceira Idade (ATI), conforme a ordem cronológica e a disponibilidade de recursos.

→ Prazo esperado

—

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo, com ponto de referência, do local onde o cidadão deseja implantar a Academia da Terceira Idade;
- Número aproximado de pessoas que serão beneficiadas com este serviço.

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 consultar os endereços das Academias da Terceira Idade (ATI):

Entre em contato pelo telefone (21) 2976-1233 ou acesse **aqui (- envelhecimentosaudavel.prefeitura.rio/academias)**.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite ao cidadão solicitar a instalação de uma Academia da Terceira Idade (ATI).

Após a solicitação, é realizada uma vistoria no local para avaliar a possibilidade e a necessidade de implantação da academia.

Para que serve:

Melhorar a qualidade de vida da população idosa por meio da implantação de uma Academia da Terceira Idade (ATI).

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que queira solicitar a instalação de uma Academia da Terceira Idade em seu bairro ou obter informações sobre as unidades existentes.

Informações complementares:

- Caso a vistoria conclua pela possibilidade e necessidade de implantação, a solicitação será incluída em uma lista por ordem cronológica;
- A instalação dependerá da disponibilidade de recursos.

→ **O que este serviço não cobre**

- Instalação de coberturas em Academias da Terceira Idade;
- Instalação de Academias da Terceira Idade em outros municípios.

Legislação relacionada

- Lei nº 5.244, de 17 de janeiro de 2011 - Institui o Sistema de Academias da Terceira Idade e Academia Carioca da Saúde e Envelhecimento Saudável no âmbito do Município e dá outras providências.

Verificação de negligência com idoso, abandono ou autonegligência

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

→ **O que é?**

Atendimento à pessoa idosa em casos de negligência, abandono ou autonegligência prestado por assistentes sociais.

→ **Resultados obtidos**

Atendimento e avaliação técnica da situação de negligência ou abandono de idoso, com encaminhamento aos órgãos de proteção, realizado em até 15 dias úteis.

→ **Prazo esperado**

15 Dias corridos

→ **Custo do serviço**

Gratuito

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Nome do idoso;
- Endereço completo (com ponto de referência).

Para solicitações on-line:

Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

Clique aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...) para iniciar um atendimento.

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/16520177628187-Verificação-de-neglig...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço oferece atendimento à pessoa idosa por meio das equipes de Assistentes Sociais da Secretaria Municipal de Envelhecimento Saudável e Qualidade de Vida (SEMESQV). Ele deve ser acionado quando um cidadão tem conhecimento de uma situação de negligência, abandono ou autonegligência envolvendo um idoso.

Para que serve:

Garantir a proteção e o bem-estar da pessoa idosa, assegurando que situações de negligência, abandono ou autonegligência sejam verificadas. As equipes realizam avaliação técnica e encaminham os casos aos órgãos competentes para a devida proteção dos direitos do idoso.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha conhecimento ou presencie uma situação de negligência, abandono ou autonegligência envolvendo uma pessoa idosa.

→ **O que este serviço não cobre**

- **Violência em andamento**:
- Ligue 190 para a Polícia Militar ou vá à delegacia mais próxima;
- **Agressão física, apropriação de bens, cárcere privado ou violência sexual**:
- Vá à Delegacia Especial de Atendimento à Pessoa da Terceira Idade - DEAPTI.
- Endereço: Rua Figueiredo Magalhães, 526 – Copacabana
- Telefones: (21) 2333-9277, (21) 2333-9273, (21) 2333-9260
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.