Secretaria Especial de Cidadania e Família

SECID

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

Acolhimento e orientação sobre álcool e outras drogas

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

Acolhimento e orientação sobre álcool e outras drogas

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

→ O que é?

Este é um serviço de teleatendimento que oferece acolhimento e orientação para pessoas com problemas relacionados ao uso de álcool e outras drogas.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Escuta humanizada, com orientação sobre a rede de serviços de atenção às pessoas com problemas relacionados ao uso e abuso de álcool e outras drogas.	—	Gratuito

→ Como solicitar

1. Ligue para o canal 1746;
2. Selecione a **opção 1** “Serviços 1746”;
3. Selecione a **opção 7** “saúde e cidadania”;
4. Selecione a **opção 6** “questões com álcool e outras drogas” para ser atendido;
5. Dados opcionais para abertura de solicitação:

- Nome completo (informação opcional);
- Data de nascimento (informação opcional);
- CPF (informação opcional).

Canais de atendimento

1. Para solicitações presenciais:
   - Rua Maia de Lacerda, 167, 3º andar, Estácio – Rio de Janeiro – RJ

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço oferece escuta qualificada e orientação a pessoas com questões relacionadas ao uso abusivo de álcool e outras drogas.

Para que serve:

Oferecer pronto acolhimento com orientação qualificada e direcionamento adequado à rede de atenção e apoio, tanto para os usuários quanto para seus familiares.

Quem pode solicitar:

Cidadãos cariocas, prioritariamente pessoas em situação de uso abusivo de álcool e outras drogas, bem como seus familiares.

→

O que este serviço não cobre

- Emergências de saúde, como tentativas de suicídio, acidentes ou situações com risco imediato;
- Solicitações da assistência social, incluindo apoio a pessoas em situação de rua.

Legislação relacionada

- Resolução nº 1, de 19 de agosto de 2015
- Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011
- Decreto Rio nº 45.585
- Nota Técnica nº 055/2013 – GRECS/GGTES/ANVISA
- Portaria nº 148, de 31 de janeiro de 2012