



Carta de Serviços

*Empresa Municipal de Artes
Gráficas - Imprensa da Cidade*

2019.v1



Carta de Serviços

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 a cada um dos serviços prestados, 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.



Empresa Municipal de Artes Gráficas

A Imprensa da Cidade tem por finalidade a disponibilização do Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro, onde são publicados os atos oficiais da administração pública executiva municipal, bem como executar, privativamente, serviços gráficos para todos os órgãos e entidades da Administração Direta, Indireta e Fundacional do Município.

Endereço e contato:

Av. Pedro II, 400 – São Cristóvão – CEP 20941-070

E-mail: imprensacidade@rio.rj.gov.br



Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos 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 das formas abaixo descritas:

Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas 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.

Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação



pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:



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;

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;

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.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.



Sumário

DIÁRIO OFICIAL	08
Publicações no Diário Oficial.....	08
SERVIÇOS GRÁFICOS	10
Produção de Impressos	10



DIÁRIO OFICIAL

Publicações no Diário Oficial

1. O que é o serviço:

Gerenciar e disponibilizar o Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro que é o instrumento no qual são publicadas as leis, atos, despachos, licitações, dentre outras atividades administrativas.

O Diário Oficial recebe publicações dos Órgãos da Prefeitura e de entidades externas à PCRJ.

2. Como solicitar:

Todo Órgão pertencente a estrutura da PCRJ deve possuir pelo menos um Usuário Publicador cadastrado no Sistema Diário Oficial Eletrônico (<http://doweb.rio.rj.gov.br>) para que possam ser efetuadas as respectivas publicações. Este usuário publicador, através do sistema, envia a matéria a ser publicada indicando em qual categoria do Diário Oficial a mesma estará associada. Para solicitar cadastro de publicador no sistema, o Gestor do Órgão deve encaminhar ofício à Imprensa da Cidade contendo os dados do novo usuário (nome, matrícula, e-mail, telefone, setor e categorias as quais deve ter permissão para publicar).

Os clientes externos à PCRJ efetuam publicação no Diário Oficial através da Agência D.O. (agenciado@ic.rio.rj.gov.br), a qual vai administrar todo o processo de publicação.



3. Etapas da solicitação:

3.1. Órgão pertencente a estrutura da PCRJ

I – O usuário publicador acessa o Sistema Diário Oficial Eletrônico e envia a matéria a ser publicada. Neste processo é selecionada a categoria e a(s) data(s) de publicação.

II – O Suporte D.O. analisa todas as matérias enviadas para verificar se estão dentro do padrão pré-definido e se estão associadas a categoria correta. Em caso de inconsistências, a matéria é recusada e o usuário deverá reenviá-la seguindo as especificações indicadas pelo Suporte.

3.2. Clientes externos à PCRJ

I – O Cliente deverá procurar a Agência D.O. para entregar o arquivo, em formato DOC ou DOCX, contendo a matéria a ser publicada ou enviar por e-mail.

II – O Agência D.O. envia a matéria ao sistema Diário Oficial Eletrônico que irá formatá-la dentro dos padrões e calcular o custo da publicação.

III – O orçamento com o custo da publicação é enviado ao Cliente para que o mesmo faça o pagamento do respectivo valor. A publicação fica em espera aguardando o pagamento. O orçamento tem validade de 20 dias a partir de sua emissão.

IV – Ao efetuar o pagamento da publicação, o Cliente envia o comprovante para a Agência D.O.

V – Após conferência, e estando tudo correto, a Agência D.O. efetua a liberação da publicação para que a mesma seja disponibilizada para a próxima edição do Diário Oficial.

4. Prazos:

As publicações de Órgãos da Prefeitura são liberadas automaticamente, a não ser que venham a ser recusadas por conta de alguma inconsistência. A



publicação será realizada na edição do dia escolhido pelo usuário publicador quando o mesmo efetuou o envio da matéria pelo Sistema.

As publicações de Clientes externos são liberadas para publicação a partir da comprovação do pagamento do respectivo orçamento, o qual tem validade de 20 dias a contar de sua emissão. Após liberada, a publicação fica disponível para a próxima edição do Diário Oficial.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



SERVIÇOS GRÁFICOS

Produção de Impressos

1. O que é o serviço:

Impressão e acabamento de diversos produtos gráficos para uso da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

São produzidos livros, folhetos, folderes, boletins, cartazes e impressos destinados à divulgação e funcionamento de todos os serviços e projetos do Município.

2. Como solicitar:

Todo Órgão pertencente a estrutura da PCRJ deve possuir um requisitante previamente cadastrado no Sistema de Requisição Online (<http://smg/ic>), o qual deve preencher o formulário com as especificações do serviço. Para solicitar cadastro no Sistema de Requisição, o Gestor do Órgão deve encaminhar e-mail à Imprensa da Cidade contendo os dados do novo usuário (nome, matrícula, e-mail, telefone).

3. Etapas da solicitação:

Após o recebimento da Requisição Online, o setor comercial avalia se o serviço será produzido internamente ou terceirizado.

3.1. Serviços produzidos internamente

I – O setor comercial envia a proposta com o orçamento para o requisitante.

II – O requisitante encaminha o orçamento aprovado contendo carimbo e assinatura do responsável pela aprovação, bem como o número da nota de empenho que será utilizada para pagamento do serviço.



III – Após o recebimento da proposta aprovada, o setor comercial envia a prova de contrato (um protótipo do produto) para aprovação do requisitante.

IV – Com proposta e prova de contrato aprovadas em mãos, o setor comercial gera a Ordem de Produção e dá início à confecção dos impressos.

3.2. Serviços terceirizados

O setor comercial realiza a pesquisa de preços entre os fornecedores previamente cadastrados e encaminha ao requisitante para que este adquira o serviço diretamente com a empresa que apresentou menor valor.

4. Prazos:

Considerados aqueles que podem ser executados diretamente pelo Parque Gráfico da Imprensa da Cidade, o Órgão ou Entidade solicitante preenche a Requisição Eletrônica e a encaminha para a Imprensa da Cidade através da Diretoria Industrial. A Imprensa da Cidade prepara a proposta de preço e encaminha para o Órgão ou Entidade solicitante no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

Considerando aqueles que por não poderem ser executados diretamente pelo Parque Gráfico da Imprensa da Cidade ou produto que não tenha sido planejado, ou se não houver respectivo Registro de Preço em Ata Vigente, serão licitados pela Imprensa da Cidade.

A Imprensa da Cidade procede à cotação, elabora a planilha de pesquisa de preços e encaminha a proposta, com o menor preço, para aprovação pelo Órgão ou Entidade solicitante no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

5. Documentos necessários:

Para os serviços produzidos internamente, é necessária a prévia emissão de nota de empenho destinada ao pagamento de serviços gráficos em favor da Empresa Municipal de Artes Gráficas – Imprensa da Cidade.

Para os serviços terceirizados, deve ser enviado o Termo de Referência com as especificações detalhadas do projeto.



6. Legislação:

Lei 13.303; Decreto 30.722 e Resolução CVL 61.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

