



Carta de Serviços

*Empresa Municipal de
Urbanização – Rio-Urbe*

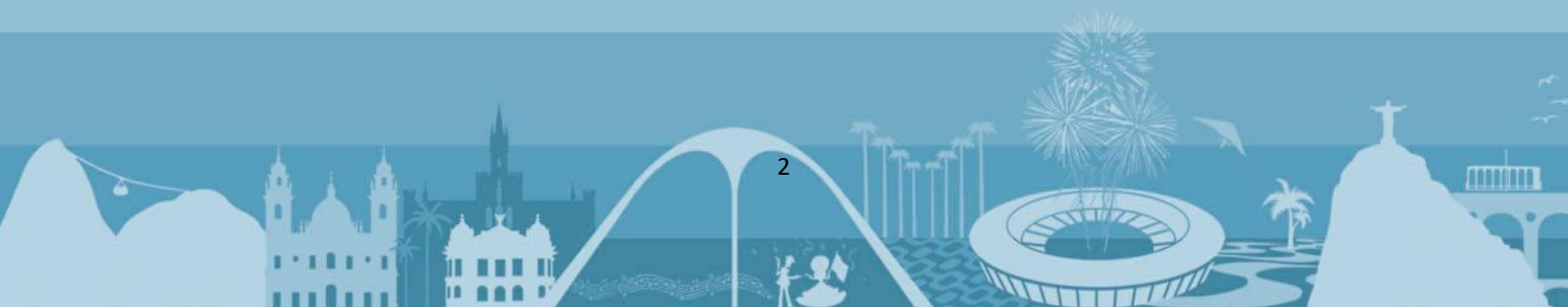
2022



Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos Usuários, que tem por objetivo informar aos usuários 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 Urbanização – Rio-Urbe

A EMPRESA MUNICIPAL DE URBANIZAÇÃO - RIO-URBE é uma empresa pública com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio, autonomia administrativa e financeira, com sede na Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ, vinculada à Secretaria Municipal de Infraestrutura – SMI e com atuação no Município do Rio de Janeiro. O capital da RIO-URBE é fechado e controlado exclusivamente pelo Município do Rio de Janeiro.

Foi autorizada criar pelo Decreto-Lei nº 195, de 14/07/1975, instituída pelo Decreto nº 6.018, de 07/08/1986, e atualmente está regida pelo disposto no Decreto Rio nº 45.149, de 04/10/2018, que deu nova redação ao seu Estatuto Social.

A RIO-URBE, conforme previsto no caput do art.5º de seu Estatuto, “observadas as diretrizes estabelecidas pela política de desenvolvimento urbano, econômico e social do Governo Municipal, tem por objetivo apoiar a execução das políticas públicas municipais, por meio da elaboração de projetos e da execução ou gerenciamento da execução de obras e serviços de engenharia”. E conforme previsto no §4º do mesmo artigo, tem a “função social de realização do interesse coletivo consubstanciado na elaboração de projetos e execução ou gerenciamento da execução de obras e serviços de engenharia necessários à viabilização de políticas públicas municipais

Consciente de seu papel no conjunto de ações da Prefeitura, a Rio-Urbe tem uma preocupação constante em manter o mais alto nível na qualidade dos serviços que presta às demais entidades que integram a Administração Pública

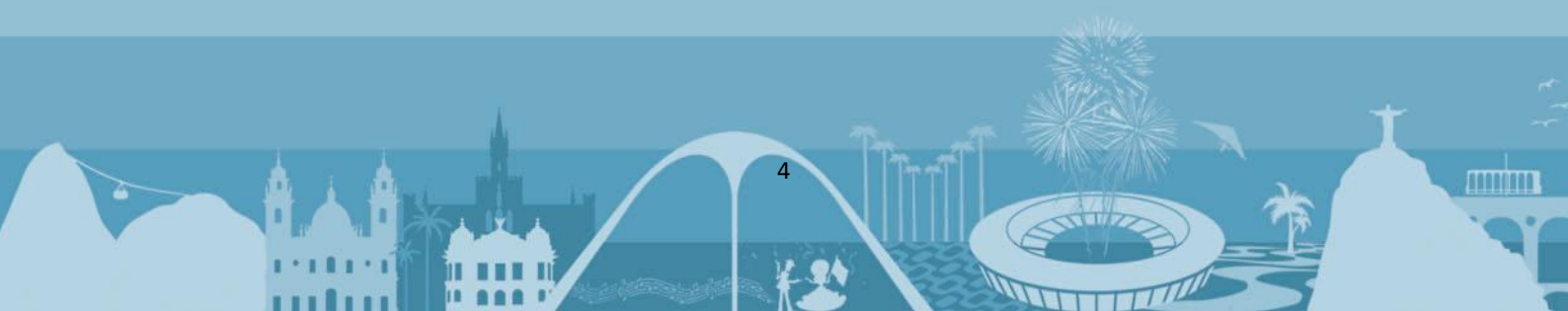
Municipal, de modo que os Projetos e Obras públicas sob sua responsabilidade tragam os benefícios esperados para a Cidade e a população Carioca.

Embora há anos não tenha entre as suas atribuições a atuação na área de habitação popular, a RIO-URBE continua exercendo atividades remanescentes nesta área, no que diz respeito a gestão de contratos e de créditos habitacionais da época em que a empresa atuava como agente promotor e financeiro da habitação.

Mas é preciso destacar que exceto no que diz respeito a esta atuação residual da RIO-URBE, toda a atuação do Município do Rio de Janeiro na área habitacional está concentrada na Subsecretaria de Habitação da Secretaria Municipal de Infraestrutura, Habitação e Conservação.

Endereço e Horário de Atendimento:

Endereço: Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ Horário: 09:00 às 18:00 horas



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 obtidas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria nas 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 <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demandas de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, núcleos 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, as quais 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 praticado por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa 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.

Endereço da Ouvidoria – Rio-Urbe : Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ.

Horário de Funcionamento: 9:00 às 18:00.



SERVIÇOS DA RIO-URBE ALCANÇADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ESTA CARTA DE SERVIÇOS:

1 - GERENCIAMENTO DA EXECUÇÃO DE OBRAS PÚBLICAS CONTRATADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

1 - Gerenciamento da execução de obras públicas contratadas pela
Administração Pública Municipal.....9

2 - GESTÃO DE CONTRATOS E/OU CRÉDITOS HABITACIONAIS REMANESCENTES DE QUANDO A EMPRESA ATUAVA COMO AGENTE PROMOTOR E FINANCEIRO DA HABITAÇÃO

2.1 - Unidades habitacionais comercializadas/ financiadas vinculadas aos
projetos habitacionais implementados pela RIO-URBE segundo as regras do
sistema financeiro da habitação, quando a empresa atuava como agente
promotor e financeiro da habitação10

2.2 - Unidades habitacionais destinadas a reassentamento, vinculadas aos
projetos habitacionais implementados pela RIO-URBE sem vinculação com as
regras do sistema financeiro da habitação, em razão de demandas realizadas
pelo município do Rio de Janeiro, quando a empresa atuava como agente
promotor e financeiro da habitação.....14

1 - GERENCIAMENTO DA EXECUÇÃO DE OBRAS PÚBLICAS CONTRATADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

1. O que é o serviço

Trata-se de serviço público administrativo, prestado diretamente aos órgãos e entidades que integram a administração pública municipal, que pode envolver também a elaboração dos respectivos orçamentos, projetos e o apoio técnico e administrativo para a realização das contratações, nas quais regra geral a RIO-URBE aparece nos contratos celebrados na posição de interveniente.

Os usuários ou destinatários diretos do serviço são os órgãos e entidades da administração pública que demandam à RIO-URBE a sua execução, em conformidade ou não com Convênios celebrados previamente para esse fim.

Os destinatários finais do serviço podem ser órgãos ou entidades da administração pública municipal, respectivos servidores públicos ou cidadãos que irão se beneficiar da construção de equipamentos públicos tais como escolas, postos de saúde, parques etc

2. Possíveis demandas em relação à execução do serviço que não sejam provenientes da administração pública municipal

Durante ou após a execução do serviço podem surgir dúvidas ou questionamentos quanto ao respectivo projeto, forma de execução ou qualidade do serviço prestado, que devem ser dirimidas pela RIO-URBE.

As demandas provenientes da Administração Pública Municipal têm o seu encaminhamento definido por normas próprias ou pelos Convênios celebrados. Esta Carta de Serviços trata das demandas realizadas por pessoas estranhas à administração pública municipal.

3. Informações necessárias para apresentação da demanda por pessoa que não integra a administração pública municipal:

Nome e telefone do solicitante.

Endereço completo, com ponto de referência.

Identificação da demanda e da obra a esta relacionada.

4. Prazo para esclarecer a dúvida ou responder ao questionamento:

Em até 10 dias úteis.

5. Locais e formas para manifestação do solicitante que não integra a administração pública municipal:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço da RIO-URBE tal solicitante poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos nesta carta.

2 - GESTÃO DE CONTRATOS E/OU CRÉDITOS HABITACIONAIS REMANESCENTES DE QUANDO A EMPRESA ATUAVA COMO AGENTE PROMOTOR E FINANCEIRO DA HABITAÇÃO.

2.1 – UNIDADES HABITACIONAIS COMERCIALIZADAS/FINANCIADAS VINCULADAS AOS PROJETOS HABITACIONAIS IMPLEMENTADOS PELA RIO-URBE SEGUNDO AS REGRAS DO SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO, QUANDO A EMPRESA ATUAVA COMO AGENTE PROMOTOR E FINANCEIRO DA HABITAÇÃO, ABAIXO RELACIONADOS:

- Conjunto Habitacional Jornalista João Saldanha (Bangu I);
- Conjunto Habitacional Edson Fernandes dos Santos (Bangu II);

- Conjunto Habitacional Roque Barbosa (Bangu III);
- Conjunto Habitacional Império do Sol;
- Conjunto Habitacional Cesário de Melo;
- Conjunto Habitacional Icurana;
- Conjunto Habitacional Estrada da Pedra.

Administração dos créditos dos conjuntos habitacionais financiados

1. O que é o serviço:

Trata-se de todos os serviços relacionados aos créditos provenientes dos conjuntos habitacionais (listados acima) financiados pela Rio-Urbe no início da década de 1990. Entre esses serviços estão: emissão de boletos para quitação do financiamento, relatórios de evolução de saldo devedor, relatório de prestações pagas etc.

2. Como acessar o serviço:

O cidadão pode solicitar a informação de seu interesse por meio do telefone (21) 2976-9243, pelo e-mail nsfh.riourbe@rio.rj.gov.br ou diretamente na sede da Rio-Urbe (Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ),

no setor de Habitação (atendimento ao público das 10h às 16h).

3. Informações necessárias para abertura solicitação do serviço:

Nome do titular, endereço do imóvel, telefone do solicitante, CPF do mutuário e número do contrato de financiamento.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Por telefone: imediato;

Por e-mail: 5 dias úteis.

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 ou na Rio-Urbe, no setor de Habitação – de 10h às 16h, localizado na Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ.

Baixa de Hipoteca

1. O que é o serviço:

Entrega da Baixa/Liberação da Hipoteca dos imóveis, emitida pela Caixa Econômica Federal – CEF, aos mutuários que já quitaram o financiamento.

2. Como acessar o serviço:

O mutuário que já quitou o financiamento pode consultar se o documento do imóvel já está disponível para retirada por meio do telefone (21) 2976-9243 ou através do e-mail nsth.riourbe@rio.rj.gov.br. Caso o documento não esteja pronto, o mutuário será orientado, conforme a sua situação de contrato, sobre como proceder para pleitear o documento em questão.

3. Informações necessárias para abertura solicitação do serviço:

Nome do titular, endereço do imóvel, telefone do solicitante, CPF do mutuário e número do contrato de financiamento.

Para retirada do documento na sede da Rio-Urbe

- O titular do imóvel deverá estar munido de documento de identificação. Caso o titular não possa se dirigir pessoalmente à sede da Rio-Urbe, a pessoa que irá retirar em seu nome deve portar uma autorização por escrito do titular do imóvel, além da cópia do documento de identidade do titular.
- Em situações específicas, como em caso de titular falecido, é recomendável entrar em contato com o setor de Habitação para maiores esclarecimentos.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Caso a Baixa de Hipoteca esteja disponível para a retirada

- A entrega do documento será realizada assim que o mutuário se encaminhar à sede da Rio-Urbe.

Caso a Baixa de Hipoteca não esteja disponível para a retirada

- Como o serviço depende da Caixa Econômica Federal - CEF, o prazo máximo para atendimento é afetado pelos prazos praticados naquela entidade, conforme descrito abaixo:
 - Prazo para elaboração do documento na Caixa Econômica Federal - CEF: Até 120 dias;
 - Prazo para entrega ao mutuário depois de o documento chegar à sede da Rio-Urbe: Imediata.

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 ou na Rio-Urbe, no Setor Habitação – de 10h às 16h, localizado na Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ.

Escritura Definitiva do Imóvel

1. O que é o serviço:

Abertura de processo para análise das escrituras definitivas, elaboradas pelo Ofício de Notas de preferência do mutuário (que quitou o financiamento e retirou a baixa de hipoteca), pelos setores de Habitação e da Assessoria Jurídica da Rio-Urbe para, após aprovação, haver a lavratura da mesma pelos responsáveis pela empresa.

2. Como acessar o serviço:

O cidadão deve entrar em contato com o setor de Habitação da empresa, por meio do telefone (21) 2976-9243 através do e-mail nsfh.riourbe@rio.rj.gov.br, para obter maiores informações sobre as rotinas que devem ser adotadas.

3. Informações necessárias para abertura solicitação do serviço:

Nome do titular, endereço do imóvel, telefone do solicitante, CPF do mutuário e número do contrato.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

A realização da escritura definitiva depende de medidas que se encontram fora do âmbito de atuação da RIO-URBE, tais como elaboração de escritura pelo Cartório de Notas, pagamento de ITBI ou obtenção de isenção de pagamento desde tributo, obtenção de certidões, entre outros.

A RIO-URBE adotará as medidas que lhe cabem em até 15 dias.

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 ou na Rio-Urbe, no Setor Habitação – de 10h às 16h, localizado na Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ.

2.2 – UNIDADES HABITACIONAIS DESTINADAS A REASSENTAMENTO, VINCULADAS AOS PROJETOS HABITACIONAIS IMPLEMENTADOS PELA RIO-URBE SEM VINCULAÇÃO COM AS REGRAS DO SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO, EM RAZÃO DE DEMANDAS REALIZADAS PELO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, QUANDO A EMPRESA ATUAVA COMO AGENTE PROMOTOR E FINANCEIRO DA HABITAÇÃO, ABAIXO RELACIONADOS:

- Conjunto Habitacional Guandu I;
- Conjunto Habitacional Guandu II;
- Conjunto Habitacional Vila Nova Cruzado;
- Conjunto Habitacional Moça Bonita;
- Conjunto Habitacional Mato Alto;
- Conjunto Habitacional Reverência;
- Conjunto Habitacional Parque Alegria;
- Conjunto Habitacional Inhoaíba;
- Conjunto Habitacional Pavuna;
- Conjunto Habitacional Nelson Mandela.

Baixa de Hipoteca (Serviço disponível apenas para Guandu I e II)

1. O que é o serviço:

Entrega da Baixa/Liberação da Hipoteca, emitida pela Caixa Econômica Federal, dos imóveis dos Conjuntos Habitacionais Guandu I e II.

2. Como acessar o serviço:

O cidadão pode consultar se o documento do imóvel já está disponível para retirada por meio do telefone (21) 2976-9243 através do e-mail nsfh.riourbe@rio.rj.gov.br. Caso o documento não esteja pronto, o mutuário será orientado, conforme a sua situação de contrato, sobre como proceder para pleitear o documento em questão.

3. Informações necessárias para abertura solicitação do serviço:

Nome do titular, endereço do imóvel, telefone do solicitante, CPF do mutuário e número do contrato.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Caso a Baixa de Hipoteca esteja disponível para a retirada

- A entrega do documento será realizada assim que o mutuário se encaminhar à sede da Rio-Urbe.

Caso a Baixa de Hipoteca não esteja disponível para a retirada

- Como o serviço depende da Caixa Econômica Federal - CEF, o prazo máximo para atendimento é afetado pelos prazos praticados naquela entidade, conforme descrito abaixo:
 - Prazo para elaboração do documento na Caixa Econômica Federal - CEF: Até 120 dias;
 - Prazo para entrega ao mutuário depois de o documento chegar à sede da Rio-Urbe: Imediata.

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 ou na Rio-Urbe, no Setor Habitação – de 10h às 16h, localizado na Rua Dom Marcos Barbosa nº 2, Conjunto 203 e 204, com acesso às dependências da Empresa também pela Ulysses Guimarães, nº 16 - Cidade Nova – RJ.

