

Abril de 2026

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

COMPANHIA ESTADUAL DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES E LOGÍSTICA

DIRETORIA EXECUTIVA

- DIRETOR PRESIDENTE**
Wilson Guedes Alcoforado Neto
- DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**
Tiago Ferreira Rangel
- DIRETOR DE ENGENHARIA E OPERAÇÃO**
Ary Arruda Filho
- DIRETOR DE PLANEJAMENTO**
Felipe de Moraes Pinto
- CHEFE DE GABINETE**
José Carlos dos Santos Fragoso

EQUIPE TÉCNICA

- CHEFE DE OUVIDORIA**
Luiz Jorge Mendes de Araujo Junior
- OUVIDORA SUBSTITUTA**
Ana Caroline de Matos Cezario
- CHEFE DE COMUNICAÇÃO**
Jairo Ferreira Andrezo Junior
- APOIO DIRETOR**
Wilson Guedes Alcoforado Neto

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL constitui instrumento de transparência e orientação ao usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, da Lei Estadual nº 6.052/2011, do Decreto Estadual nº 48.836/2019 e de normas complementares expedidas pela Controladoria Geral do Estado.

Seu objetivo é informar, de maneira clara e objetiva, os serviços prestados pela instituição, os canais de acesso disponíveis, os prazos de atendimento e os compromissos de qualidade assumidos, contribuindo para o fortalecimento da relação entre a Administração Pública e o cidadão.

Este documento reflete o compromisso da CENTRAL com a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos, a eficiência administrativa e a garantia dos direitos dos usuários, promovendo um atendimento pautado nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

SOBRE A CENTRAL

A Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL é uma empresa pública estadual, criada em maio de 2001, vinculada à Secretaria de Estado de Transportes, resultante da cisão parcial da Companhia Fluminense de Trens Urbanos – FLUMITRENS.

Tem como finalidade atuar no planejamento, apoio e gestão dos sistemas de transporte sobre trilhos e sistemas guiados no Estado do Rio de Janeiro.

Atualmente, a CENTRAL é responsável pela operação do Bondinho de Santa Teresa, bem como pela gestão e acompanhamento de sistemas de transporte guiados, incluindo o Teleférico do Complexo do Alemão, em processo de reativação, além de atuar no apoio técnico e institucional ao sistema ferroviário concedido.

ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL

Compete à CENTRAL:

- I – Planejar e desenvolver estudos técnicos voltados à mobilidade urbana;
- II – Apoiar a formulação e avaliação de políticas públicas de transporte;
- III – Exercer a gestão operacional de sistemas sob responsabilidade do Estado;
- IV – Acompanhar e subsidiar a fiscalização dos serviços concedidos;
- V – Promover a integração entre os modais de transporte;
- VI – Elaborar projetos e ações de melhoria da infraestrutura;
- VII – Prestar apoio técnico à Secretaria de Estadual de Transporte;

A atuação da CENTRAL é orientada pelos princípios da eficiência, transparência e interesse público.

MISSÃO

Na qualidade de empresa pública, planejar, promover e prover soluções para o aprimoramento do serviço de transporte público de passageiros sobre trilhos ou guiados, contribuindo para a qualidade de vida e desenvolvimento sustentável no Estado do Rio de Janeiro.

VISÃO

Ser reconhecido como a principal referência na cadeira intermodal de transporte público sobre trilhos ou guiados no Estado do Rio de Janeiro, buscando constantemente ser o elo fundamental que conecta e integra os diversos modos de transporte, proporcionando soluções eficientes e sustentáveis para a modalidade urbana, atendendo às necessidades e expectativas de todos os usuários.

VALORES

- 1. Comprometimento - Identificar-se com a missão da organização.
- 2. Eficácia - Realizar tarefas de forma a atingir os objetivos esperados.
- 3. Planejamento - Elaborar planos para evitar improvisação na organização, otimizando os recursos disponíveis;
- 4. Probidade - Administrar os recursos públicos com lisura e transparência.
- 5. Qualidade - Comprometer-se com o aprimoramento dos produtos e serviços.
- 6. Sustentabilidade - respeito ao ser humano e ao meio ambiente.

PADRÕES E METAS DE QUALIDADE

Padrões:

Atendimento com respeito, clareza e objetividade;
Cumprimento dos prazos estabelecidos;
Acesso facilitado aos canais de atendimento;
Garantia de sigilo das informações, quando aplicável.

Metas:

Com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços, a CENTRAL estabelece as seguintes metas:

- Responder a 100% das manifestações recebidas por meio dos canais oficiais;
- Observar o prazo máximo de até 30 (trinta) dias para resposta, ressalvada prorrogação justificada;
- Reduzir progressivamente o tempo médio de atendimento;
- Monitorar e avaliar o grau de satisfação dos usuários, com base em indicadores periódicos;
- Utilizar as manifestações recebidas como insumo para melhoria contínua dos processos e serviços;
- Aperfeiçoar continuamente os canais de atendimento e os fluxos internos de resposta.

NEGÓCIO

Atuar no segmento de transporte coletivo urbano com foco em sistemas ferroviários e guiados, por meio do planejamento, coordenação e articulação institucional, visando à mobilidade urbana sustentável e à integração dos modais.

A CENTRAL exerce a gestão e o apoio técnico aos sistemas sob sua responsabilidade, incluindo o Bondinho de Santa Teresa e o Teleférico do Complexo do Alemão, além de atuar no suporte técnico relacionado ao sistema ferroviário concedido.

CLIENTES

A CENTRAL reconhece como seus públicos de interesse:

Público Externo:

- Usuários dos sistemas de transporte sob sua gestão ou acompanhamento;
- Sociedade em geral;
- Órgãos e entidades da Administração Pública;
- Concessionárias e operadores de serviços de transporte;
- Instituições de ensino, pesquisa e demais organizações relacionadas ao setor.

Público Interno:

- Unidades administrativas da Companhia;
- Colaboradores e equipes técnicas.

A atuação institucional é orientada para o atendimento das necessidades desses públicos, com foco na qualidade dos serviços, na transparência e na geração de valor público.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Ouvidoria da CENTRAL é o canal responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, classificadas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Atendimento Presencial:

Av. Nossa Senhora de Copacabana, 493 – 4º andar – Copacabana – Rio de Janeiro/RJ
Terças e quintas-feiras, das 9h às 17h

Atendimento Eletrônico:

ouvidoria@central.rj.gov.br
Disponível 24 horas
Sistema OuvERJ

Plataforma oficial para registro e acompanhamento de manifestações:

Disponível 24 horas
Site Institucional
www.central.rj.gov.br

O acompanhamento das manifestações poderá ser realizado diretamente pelo cidadão por meio do sistema OuvERJ.

PRAZOS E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações serão tratadas conforme os prazos estabelecidos na legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017.

Prazo de resposta: até 30 (trinta) dias corridos;

Prorrogação: por igual período, mediante justificativa;

As manifestações poderão ser acompanhadas pelo cidadão por meio do sistema OuvERJ.

Nos casos de denúncia, será assegurado o tratamento adequado das informações, podendo ser garantido o sigilo da identidade do manifestante, quando solicitado.

INSTÂNCIA DE RECURSO

Caso o cidadão não esteja satisfeito com a resposta apresentada, poderá interpor recurso por meio do sistema OuvERJ, conforme normas vigentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL reafirma seu compromisso com a transparência, a ética e a eficiência na prestação dos serviços públicos, posicionando a Ouvidoria como instrumento estratégico de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.

As manifestações recebidas são tratadas de forma sistemática e contribuem para o aprimoramento contínuo dos serviços, o fortalecimento do controle social e a melhoria da gestão pública.

A CENTRAL incentiva a participação do cidadão, reconhecendo seu papel fundamental na construção de uma administração pública mais acessível e orientada para resultados.