



**CODERTE**  
Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e  
Terminais do Estado do Rio de Janeiro.



C A R T A D E S E R V I Ç O S A O  
**CIDADÃO**

**2026**

Avenida Treze de Maio, nº 23|10º Andar|Centro|Rio de Janeiro|CEP 20031-007  
Seg-Sex 9:00-17:00  
[ouvidoria@coderte.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@coderte.rj.gov.br)  
Instagram: @coderterj



## Sobre a carta de serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que visa informar aos usuários os serviços e compromissos que o CODERTE oferece, as formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme dispõe a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública estadual.

A Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro – CODERTE reafirma, por meio desta Carta de Serviços ao Cidadão, seu compromisso com a transparência, a eficiência administrativa e a excelência na prestação dos serviços públicos, em consonância com os princípios constitucionais da Administração Pública e com a Lei Federal nº 13.460/2017.



# APRESENTAÇÃO

---

A Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro – CODERTE é uma sociedade de economia mista integrante da Administração Indireta do Estado do Rio de Janeiro, vinculada à Secretaria de Estado de Transportes, instituída pelo Decreto-Lei nº 87, de 02 de maio de 1975.

A presente Carta de Serviços ao Cidadão tem por finalidade informar, de forma clara, objetiva e acessível, os serviços prestados pela CODERTE, os padrões de qualidade assumidos, os direitos e deveres dos usuários, os canais de atendimento e os mecanismos de participação social, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Estadual nº 6.052/2011, o Decreto Estadual nº 46.836/2019 e o Regulamento Interno dos Terminais Rodoviários da CODERTE (2019), fortalecendo a transparência administrativa e o controle social.



# MISSÃO, VISÃO E VALORES

A estatal tem sob sua responsabilidade a administração de Terminais Rodoviários na Capital e no Interior do Estado do Rio de Janeiro, sendo responsável pelo aprimoramento da mobilidade urbana no Estado, e tem por objetivo ainda, oferecer segurança e conforto no embarque dos passageiros que transitam pelas Rodoviárias.

01

## Missão

Promover a gestão eficiente da infraestrutura de terminais e serviços de transporte, assegurando qualidade, segurança e desenvolvimento ao Estado do Rio de Janeiro.

02

## Visão

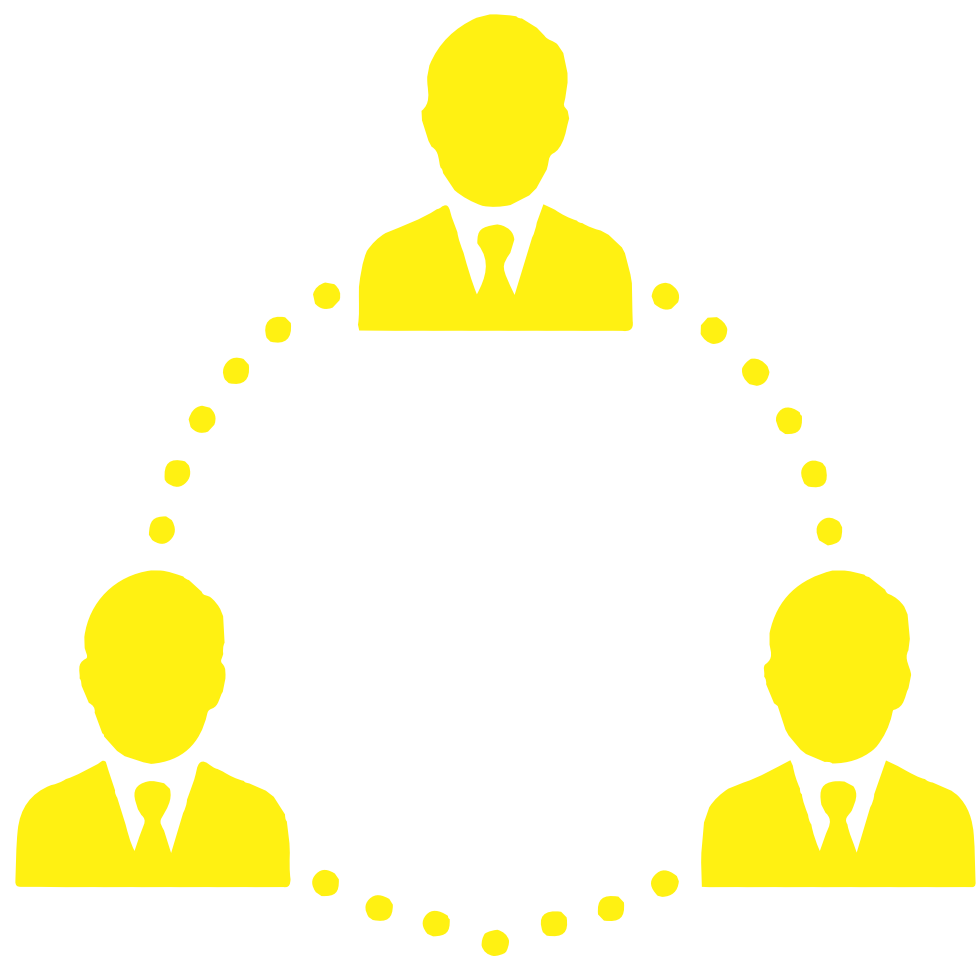
Ser referência em gestão pública de infraestrutura de transportes, com excelência operacional, inovação e foco no cidadão.

03

## Valores

Legalidade, ética, transparência, eficiência, responsabilidade social, inovação, respeito ao cidadão e compromisso com o interesse público.

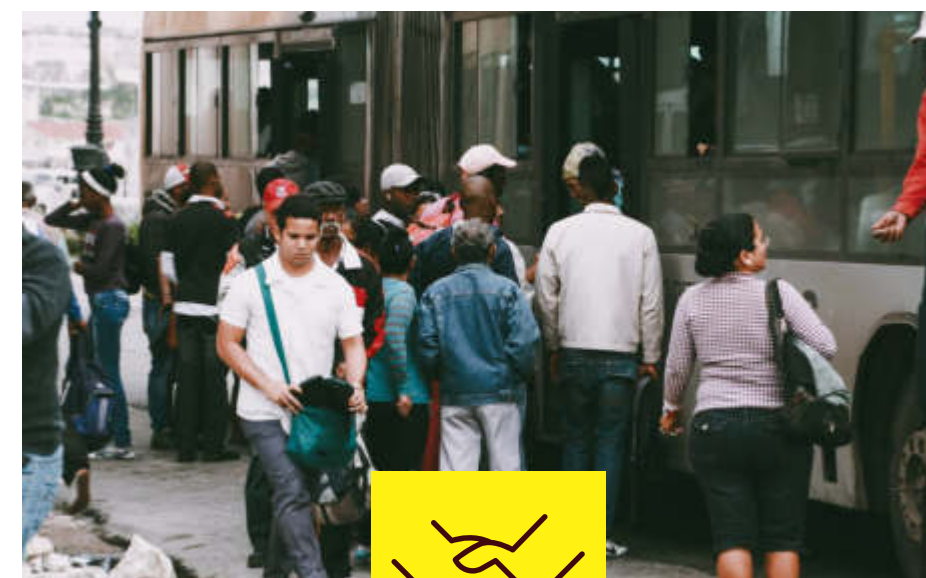
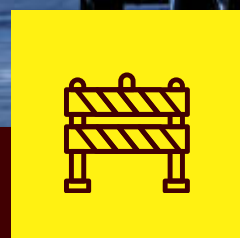




## ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

O organograma institucional da CODERTE encontra-se disponível em seu portal oficial, permitindo ao cidadão conhecer a estrutura organizacional da Companhia, suas áreas de atuação e respectivas competências.

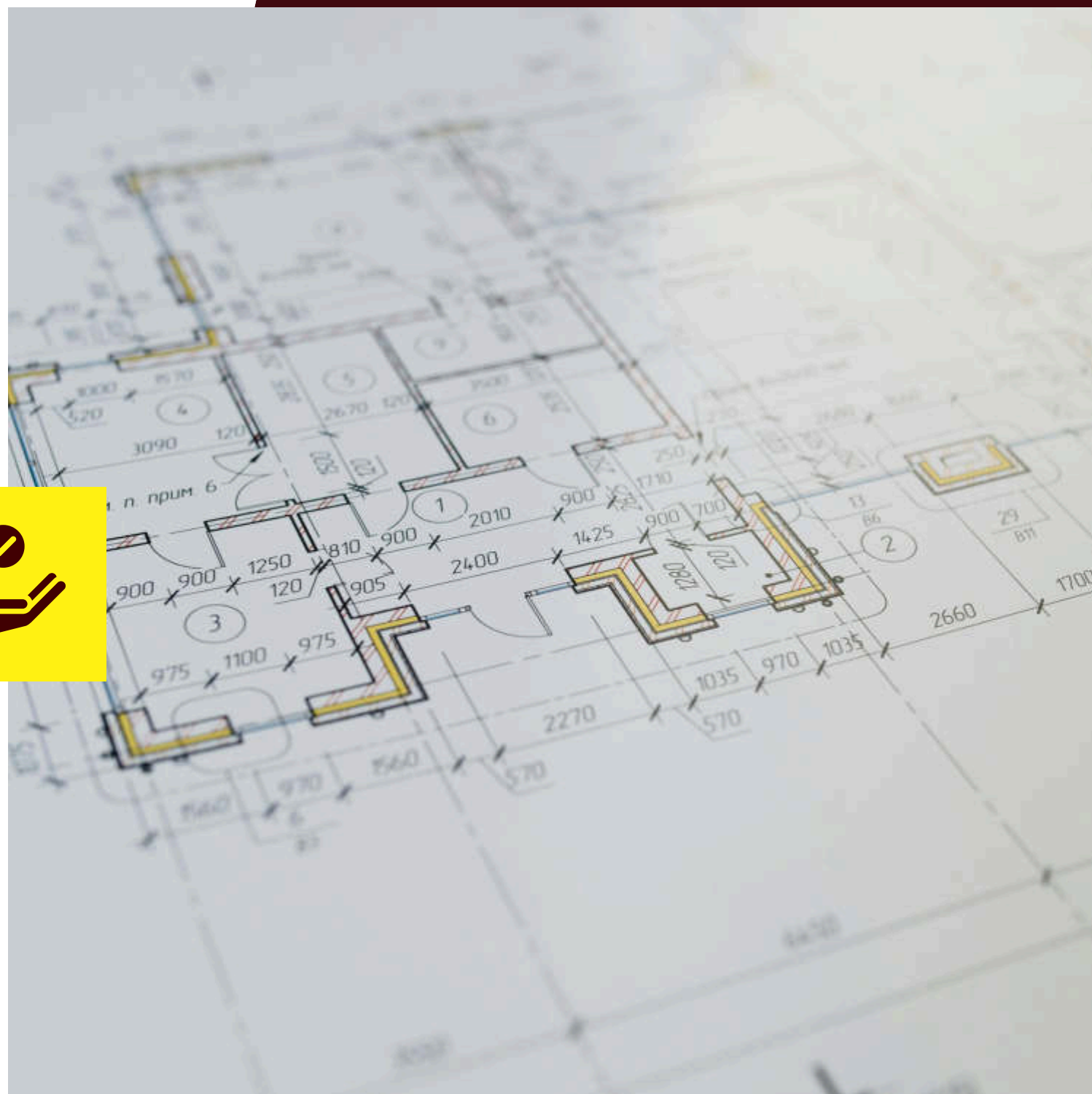
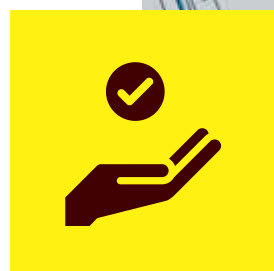
# FINALIDADE E COMPETÊNCIAS LEGAIS



**A CODERTE tem por finalidade planejar, implantar, administrar, operar e fiscalizar terminais e equipamentos públicos de transporte, promovendo o desenvolvimento econômico e social do Estado do Rio de Janeiro com eficiência, qualidade e sustentabilidade.**

## OBJETO SOCIAL DA CODERTE

A CODERTE – Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro, sociedade de economia mista vinculada ao Governo do Estado, tem como função social **promover o interesse público por meio da prestação de serviços públicos essenciais voltados à mobilidade urbana e intermunicipal.**



# ORGANOGRAMA OPERACIONAL DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS ADMINISTRADOS PELA CODERTE:



# ORGANOGRAMA OPERACIONAL DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS ADMINISTRADOS PELA CODERTE:



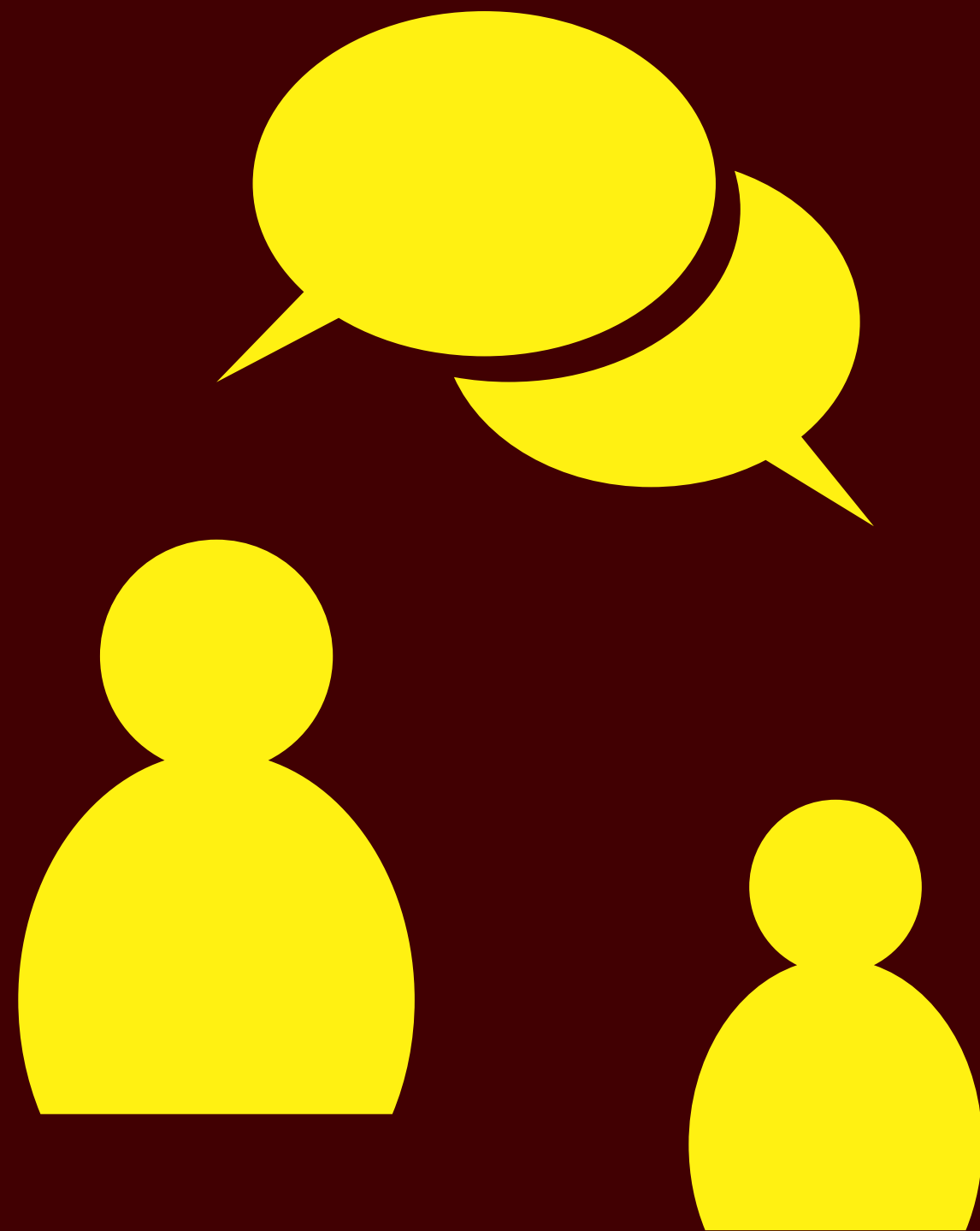
# SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

---

A CODERTE disponibiliza, direta ou indiretamente, os seguintes serviços públicos:

- a) Administração, operação e manutenção de terminais rodoviários, marítimos, fluviais, de carga e garagem, incluindo infraestrutura física, serviços de apoio ao usuário, segurança, limpeza, acessibilidade e organização dos fluxos de embarque e desembarque;
- b) Fiscalização da prestação dos serviços concedidos, permitidos ou autorizados nos terminais sob sua administração, inclusive quanto ao cumprimento das normas operacionais, contratuais e regulamentares;
- c) Arrecadação de tarifas, preços públicos e receitas decorrentes da utilização dos terminais, equipamentos públicos e serviços auxiliares;
- d) Concessão, permissão, autorização e gestão de espaços comerciais, publicitários e operacionais nos terminais, observada a legislação aplicável;
- e) Elaboração de estudos técnicos, projetos e análises de viabilidade de infraestrutura de transportes;
- f) Atendimento institucional ao cidadão, aos usuários dos serviços públicos e aos permissionários, concessionários e operadores vinculados às unidades administradas.

A prestação dos serviços nos terminais rodoviários observará, além da legislação aplicável, o Regulamento Interno dos Terminais Rodoviários da CODERTE (2019), especialmente quanto aos direitos e deveres dos usuários, condutas vedadas, utilização dos espaços, funcionamento das atividades comerciais e operacionais, e aplicação de medidas administrativas.



# CANAIS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO:

# OUVIDORIA

Canal destinado ao recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação, assegurando ao cidadão acompanhamento da manifestação e resposta dentro dos prazos legais.

Canais de Atendimento da Ouvidoria CODERTE:

**E-mail:** [ouvidoria@coderte.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@coderte.rj.gov.br).

**Instagram:** [@coderterj](https://www.instagram.com/coderterj).



Prazos de Resposta: Até 30 (trinta) dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 30 (trinta) dias corridos, mediante justificativa.

## Demais contatos do órgão:

### Telefone



(21) 2334-9500

### E-mail institucional



[coderte@coderte.rj.gov.br](mailto:coderte@coderte.rj.gov.br)

### Endereço



Avenida Treze de Maio, nº 23, 10º andar,  
Centro – Rio de Janeiro/RJ  
De 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 13h às 16h



# A LEI 13.460/17 INFORMA OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO QUE CABEM NA OUVIDORIA:



Reclamação



Elogio



Sugestão



Denúncia

## Quem pode acessar?

Todo cidadão, inclusive estrangeiros, desde que o requerente se identifique e especifique a informação desejada. (Vide Constituição Federal de 1988 (art. 5º, XIV e XXXIII), Lei de Acesso à Informação (art. 10), Decreto Estadual nº 46.475/2018 (art. 12) e Nota Técnica CGE.OGE Nº 001/2025)



Requisitos de atendimento: Acesso à internet e e-mail válido.

# ATENDIMENTO PRESENCIAL

## Requisitos de atendimento dos pedidos de acesso à informação:

Apresentação de documento com foto, onde conste CPF, RG e e-mail, exceto para reclamações e denúncias, quando forem realizadas de forma anônima. O recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação, são realizados de acordo com a Lei Federal 12.527/2011 e do Decreto Estadual 46.475/2018.

Nestes casos o usuário não poderá acompanhar o andamento da manifestação, nem receber a resposta conclusiva.

Endereço: Avenida Treze de Maio, nº 23, 10º andar, Centro – Rio de Janeiro/RJ

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 13h às 16h

## Etapas:

1. O usuário deve se dirigir ao endereço informado e, ao ser atendido, informar a manifestação que deseja registrar, da forma mais detalhada possível;
2. Após o registro da manifestação, o usuário receberá um número de protocolo e um código de acesso que permitirá o acompanhamento da manifestação por intermédio da internet e atendimento telefônico, exceto nos casos de anonimato;
3. Aguardar o prazo legal para o recebimento de resposta conclusiva, exceto nos casos de anonimato;

Até 20 (vinte) dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.



# ATENDIMENTO PRESENCIAL

## Recurso:

Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso.

Para mais informações, consultar os Artigos 14 e 15 da Lei de Acesso à Informação - LAI e Artigos 21 a 25 do Decreto Estadual 46.475/2018.



Não há taxas de atendimento!

# OUTROS MEIOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e -SIC.RJ)

O recebimento eletrônico dos pedidos de acesso à informação, são realizados de acordo com a Lei Federal 12.527/2011 e Decreto Estadual 46.475/2018.

Através do e-SIC o cidadão pode solicitar o pedido de acesso as informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à Companhia sobre o andamento de realização de licitação para obra em terreno remanescente ou trajeto.

Sítio da internet ([www.esicrj.rj.gov.br](http://www.esicrj.rj.gov.br))

## ATENDIMENTO ELETRÔNICO E RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES (Fala.BR)

Por meio do Fala.BR o cidadão é capaz de registrar as suas manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

Sítio da internet (<https://falabr.cgu.gov.br/>)

## OUPERJ

Ele funciona como uma plataforma digital centralizada para que o cidadão registre denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios sobre serviços públicos, permitindo o acompanhamento online.

Sítio da internet (<https://www.rj.gov.br/ouverj/>)



# OUVIDORIA DA MULHER

---

Com o objetivo de fortalecer os canais de escuta e aprimorar continuamente os serviços prestados, a CODERTE instituiu a Ouvidoria da Mulher como um espaço institucional dedicado ao recebimento de sugestões, reclamações, elogios, e manifestações relacionadas às demandas e experiências das mulheres nos serviços, espaços e atividades sob sua responsabilidade.

Este canal visa promover o diálogo, contribuir para a melhoria do atendimento, identificar oportunidades de aperfeiçoamento das práticas institucionais e apoiar a construção de ambientes mais respeitosos, acessíveis e inclusivos, em consonância com os princípios da Administração Pública e com as políticas públicas voltadas à equidade e à dignidade da pessoa humana.

As manifestações recebidas serão analisadas e encaminhadas às áreas competentes, com acompanhamento e resposta dentro dos prazos legais, respeitados os critérios de confidencialidade e proteção das informações, quando aplicáveis.

Forma de atendimento:

As manifestações poderão ser registradas por meio do e-mail:

✉ [ouvidoriamulher@coderte.rj.gov.br](mailto:ouvidoriamulher@coderte.rj.gov.br), com indicação clara da natureza da demanda.

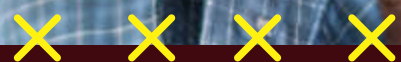
A CODERTE reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, o respeito ao cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos, reconhecendo a importância das contribuições das mulheres para o aperfeiçoamento da gestão institucional.





## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

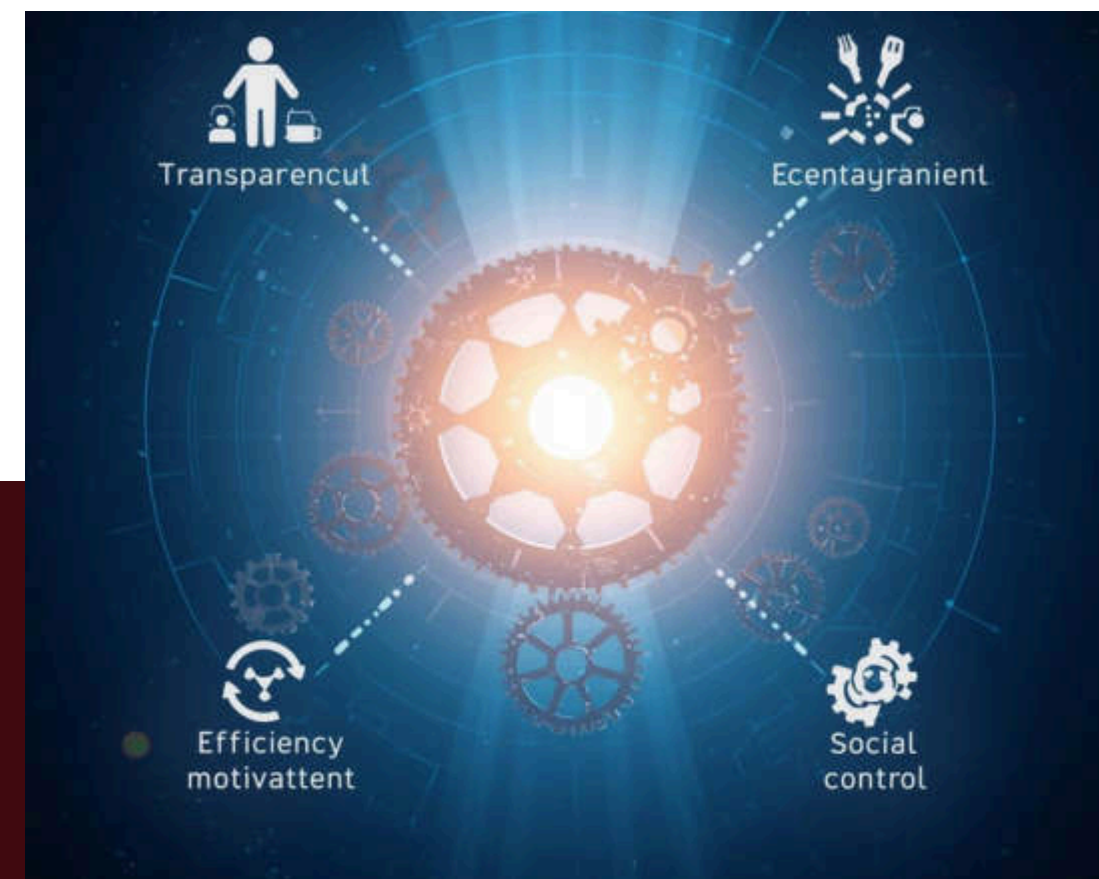
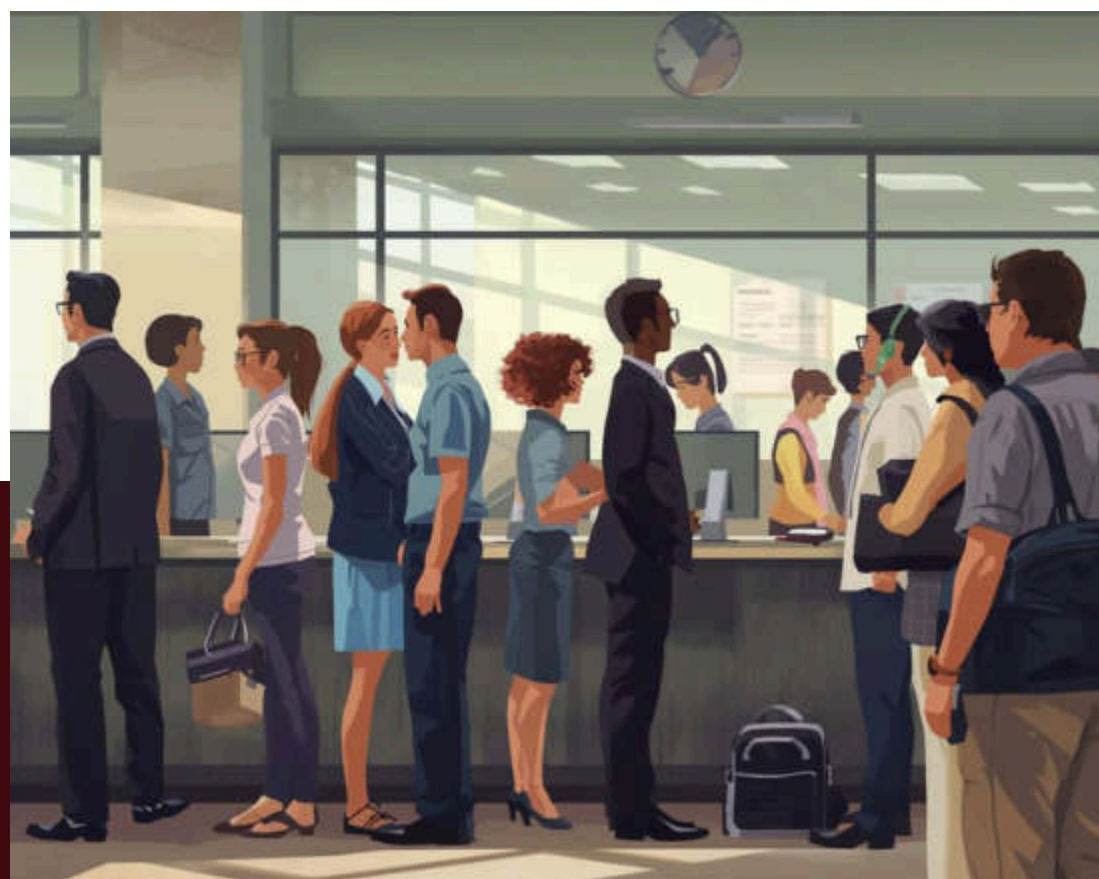
Será assegurado atendimento prioritário aos idosos, às pessoas com deficiência, às pessoas com mobilidade reduzida, às gestantes, às lactantes, às pessoas acompanhadas por crianças de colo e às demais hipóteses previstas em lei, nos termos da Lei Federal nº 10.741/2003, da Lei Federal nº 10.048/2000 e da legislação correlata.



# PROCEDIMENTOS PARA RECEBIMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários serão recebidas por meio dos canais oficiais da CODERTE e da Ouvidoria, devidamente registradas, classificadas e encaminhadas às áreas competentes para apuração, providências e resposta.

O cidadão será informado sobre o andamento de sua manifestação e receberá resposta conclusiva dentro do prazo legal, observados os princípios da transparência, eficiência, motivação e controle social.



# PADRÕES DE QUALIDADE E TRATAMENTO AO USUÁRIO



A CODERTE compromete-se a prestar atendimento pautado pela urbanidade, respeito, imparcialidade, eficiência, transparência, cortesia e empatia, assegurando tratamento digno, ético e não discriminatório aos usuários dos serviços públicos.

Serão observados padrões mínimos de qualidade, especialmente quanto à clareza das informações prestadas, tempestividade das respostas, acessibilidade dos serviços, segurança das instalações e melhoria contínua dos processos institucionais e operacionais.



# SINALIZAÇÃO VISUAL, ACESSIBILIDADE E CONDIÇÕES DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO



As unidades administrativas e os terminais rodoviários sob gestão da CODERTE observarão padrões adequados de sinalização visual, acessibilidade, organização dos espaços, limpeza, conforto e segurança, de modo a facilitar a identificação dos serviços, orientar os usuários e assegurar condições apropriadas às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, nos termos da legislação vigente e do Regulamento Interno aplicável.





## BASE LEGAL DOS SERVIÇOS

- Decreto-Lei nº 87, de 02 de maio de 1975;
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011;
- Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019;
- Regulamento Interno dos Terminais Rodoviários da CODERTE, aprovado em 20 de dezembro de 2019;
- Demais normas aplicáveis à Administração Pública indireta estadual.

# COMPROMISSOS DE QUALIDADE E INDICADORES

A CODERTE assume os seguintes compromissos de qualidade:

- I. Responder às manifestações registradas na Ouvidoria no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, prorrogável nos termos da legislação;
- II. Prestar informações claras, precisas, acessíveis e tempestivas aos cidadãos;
- III. Garantir transparência nos processos de concessão, fiscalização e prestação de serviços;
- IV. Promover melhoria contínua da infraestrutura, da gestão dos terminais e dos serviços ofertados;
- V. Assegurar tratamento digno, ético, respeitoso e imparcial aos usuários.



# COMPROMISSOS DE QUALIDADE E INDICADORES

Como indicadores de desempenho, serão monitorados, entre outros:

- I. Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal
- II. Índice de satisfação dos usuários;
- III. Quantidade de demandas solucionadas sem necessidade de retrabalho;
- IV. Taxa de conformidade nos processos de fiscalização, concessão e operação dos terminais;



## MEDIDAS DE REPARAÇÃO E COMPENSAÇÃO

---

No caso de descumprimento dos compromissos assumidos nesta Carta, a CODERTE adotará providências administrativas corretivas, assegurando ao cidadão resposta adequada, apuração dos fatos e, quando cabível, medidas de reparação, nos termos da legislação vigente.



# Gestão:

**FABIANO FARACO**

Diretor Presidente

**THIAGO D'ELIA COSTA**

Diretor Vice-Presidente

**WALDIR JÚNIOR**

Diretor Técnico Operacional e Diretor Financeiro (interino)

**EDUARDO PERINI**

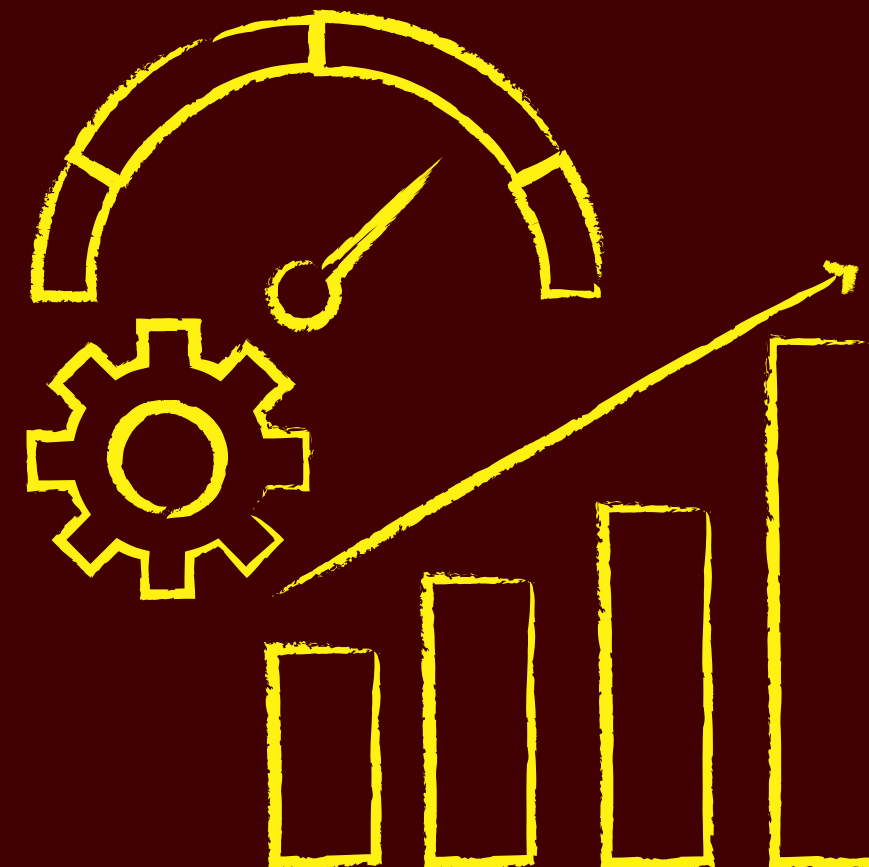
Diretor Jurídico

**NELSON NÓBREGA**

Assessor de Comunicação Social

**THAIS CHRISTINE OLIVEIRA DA SILVA**

Ouvidora Chefe



# OBRIGADA!



**SERVIR É A NOSSA MISSÃO.**



# CODERTE

Companhia de Desenvolvimento  
Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro



GOVERNO DO  
**Rio de Janeiro**