

2023

Carta de Serviços ao Cidadão



COMPANHIA DE TRANSPORTES SOBRE TRILHOS
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva**

1. O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO?

A **Carta de Serviços ao Cidadão** é um documento fornecido pelas instituições públicas, e tem como objetivo informar à população sobre os serviços oferecidos aos usuários, os prazos, suas formas de acesso, os compromissos de atendimento; possibilitando a avaliação contínua da administração pública, estimulando o controle social, e contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

O presente documento está em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Estadual nº 6.052/2011, o Decreto Estadual nº 46.622/2019 e o Decreto Estadual 48.836/2019 e Normas Complementares publicadas pela CGE.

2. SOBRE A RIOTRILHOS

A **Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS**, Sociedade de Economia Mista, de Capital Fechado, integrante da Administração Indireta do Estado do Rio de Janeiro, vinculada à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana, resulta da cisão parcial da Companhia do Metropolitano do Rio de Janeiro – METRÔ, constituída, na forma da Lei nº 1.736, de 14 de novembro de 1968 e do Decreto-Lei nº 35, de 15 de março de 1975. A Companhia tem sede e foro no Estado do Rio de Janeiro, na Cidade do Rio de Janeiro.

3. ATRIBUIÇÕES DA RIOTRILHOS

Planejar, projetar e fiscalizar a construção e implantação de sistemas de transportes sobre trilhos ou guiados no Estado do Rio de Janeiro, com vistas à concessão do referido serviço público ou à formação de parcerias público/privadas – PPP’S e atuar como representante técnico do Poder Concedente nessas matérias.

As atividades da Companhia serão orientadas de modo a atender o interesse público que justificou sua criação e serão exercidas em estrita observância à política governamental para o desenvolvimento econômico e social, especialmente, observadas as diretrizes relativas ao Estado do Rio de Janeiro, cabendo-lhe:

- I - Exercer, em caso de delegação da Agência Reguladora, nos limites desta delegação, a fiscalização e o controle técnico das concessões e das PPP’S;
- II - Auxiliar o Poder Concedente na formulação de políticas públicas de transportes sobre trilhos, inclusive aquelas relacionadas à integração;
- III - Promover o controle e o gerenciamento administrativo do seu patrimônio mobiliário e imobiliário, bem como zelar pelo seu estado de conservação;
- IV - Prestar consultoria na área de regulação e de fiscalização do setor de transportes;

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

- V - Realizar cursos e seminários e celebrar convênios em conjunto com a administração pública ou a iniciativa privada, com vistas à formulação de estudos de desenvolvimento dos serviços de transportes sobre trilhos ou guiados de passageiros e cargas;
- VI - Prestar serviços de engenharia de transportes sobre trilhos ou guiados, quer sejam de passageiros ou de carga, inclusive aqueles que venham a se integrar com outros modais em portos, aeroportos e terminais rodoviários;
- VII - Apoiar o Poder Concedente na formulação de políticas públicas de transportes sobre trilhos e guiados, com base no plano metroviário.
- VIII - A Companhia poderá firmar contratos e convênios com outros órgãos da Administração Pública direta e/ou indireta, objetivando a cooperação nas áreas econômica, financeira, contábil, jurídica, de engenharia e planejamento ou, ainda, outras que se mostrem de interesse da Companhia, desde que compreendidas no seu objeto social, observando os princípios constitucionais da eficiência e economicidade.

4. MISSÃO

Planejar, projetar e fiscalizar a construção e implantação de sistemas de transportes sobre trilhos ou guiados no Estado do Rio de Janeiro, com vistas à Concessão do referido serviço público ou à formação de parcerias público/privadas – PPP'S e atuar como representante técnico do Poder Concedente nessas matérias.

5. VISÃO

Planejar e consolidar a rede metroviária da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, com o objetivo de adequar as necessidades de deslocamento da população de forma segura e objetiva.

6. PRINCÍPIOS E VALORES

Os princípios éticos que norteiam a RIOTRILHOS são a valorização da vida, a integridade física e moral das pessoas, a ética, a verdade, a honestidade, a justiça, a equidade, a lealdade institucional, a responsabilidade, a qualidade, a confiabilidade, o zelo, o reconhecimento, o mérito, a transparência, a legalidade, a impessoalidade e a coerência entre o discurso e a prática.

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

7. PADRÕES E METAS

A RIOTRILHOS está constantemente investindo em novos sistemas de trabalho, novas gestões, orientação técnica, integração de equipe, comunicação e capacidade de pessoal, para melhor atender os cidadãos em suas demandas. Sempre analisamos com cuidado cada manifestação recebida através da Ouvidoria, com o objetivo de melhorar e suprir as expectativas e realizar todos os serviços com excelência, celeridade e transparência.

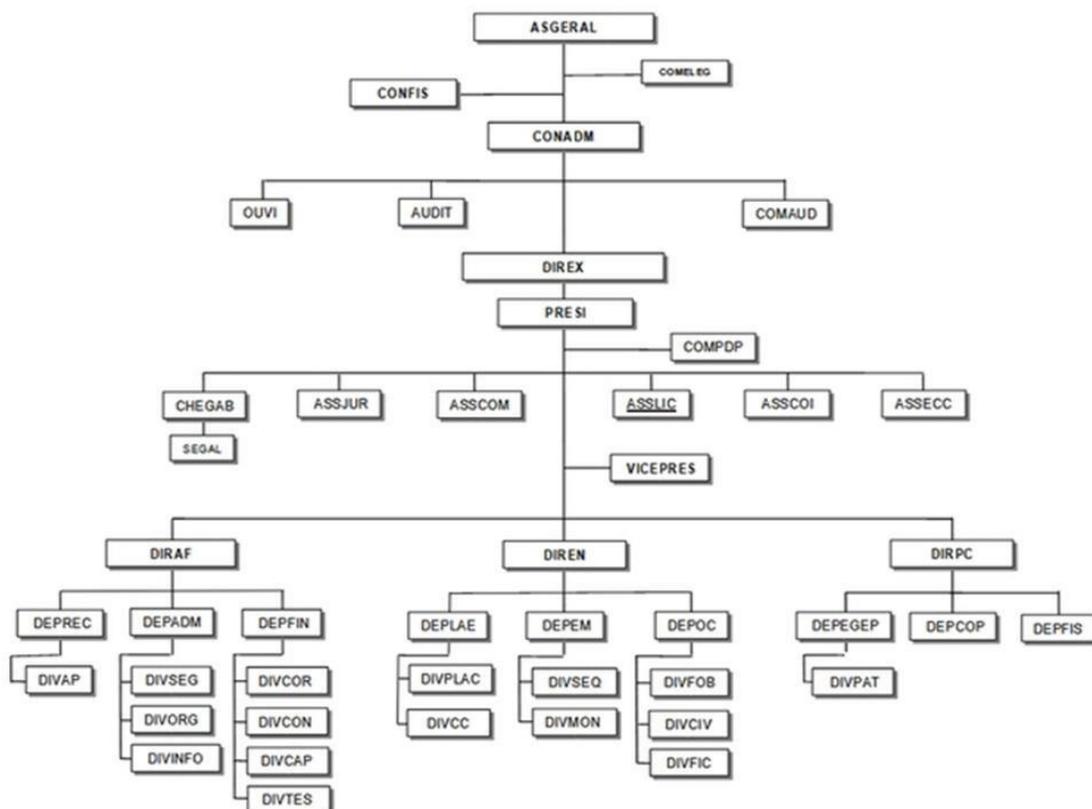
É importante ressaltar que, através dos relatórios trimestrais disponibilizados no sítio da RIOTRILHOS, é possível acompanhar as demandas tratadas pela Ouvidoria. (<https://www.riotrilhos.rj.gov.br/relatorios.asp>)

8. LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA RIOTRILHOS

Avenida Nossa Senhora de Copacabana, 493 - 6º andar – Copacabana, Rio de Janeiro - RJ - CEP:22.031- 000.

9. ORGANOGRAMA

Acesso ao organograma completo com suas legendas no final desta Carta ou no sítio da internet da RIOTRILHOS: <http://www.riotrilhos.rj.gov.br/inst-organograma.asp>



10. DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR-PRESIDENTE

RAFAEL MACHADO QUARESMA

Telefone: (21) 2333-8826

E-mail: rafaelquaresma@riotrilhos.rj.gov.br

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

DILSON DE ALMEIDA LYRA

Telefone: (21) 2333-9004

E-mail: dilsonlyra@riotrilhos.rj.gov.br

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

MARCO AURÉLIO JABOUR BRUNET

Telefone: (21) 2333-8754

E-mail: marcobrunet@riotrilhos.rj.gov.br

DIRETOR DE PATRIMÔNIO E CONTROLE

AZENIL DE CARVALHO FILHO

Telefone: (21) 2333-9097

E-mail: azenil@riotrilhos.rj.gov.br

DIRETOR DE ENGENHARIA

GUSTAVO OLIVEIRA PINTO

Telefone: (21) 2333-8810

E-mail: gustavooliveira@riotrilhos.rj.gov.br

11. SERVIÇOS

11.1 OUVIDORIA

ATRIBUIÇÕES:

- Receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da RIOTRILHOS em relação a demandas de empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- Receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da RIOTRILHOS; e
- Receber e processar os pedidos de acesso à informação, realizados nos termos da lei.

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

Atendimento Presencial:

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.

Quem pode acessar:

Todo cidadão. Tanto público interno, quanto externo.

Atendimento Prioritário:

Conforme a Lei Federal 10.048/2000 e 13.466/2017, o atendimento prioritário deve ser prestado às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos. Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas, serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei.

Requisitos de Atendimento:

Apresentação de documento com foto, onde conste CPF e RG.,

Horários de Atendimento:

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 13h às 16h, mediante agendamento pelo telefone: (21) 2333 - 8763 ou e-mail: ouvidoria@riotrinhos.rj.gov.br.

Prazos de Resposta:

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

Taxas de Atendimento:

Não há.

Endereço:

Avenida Nossa Senhora de Copacabana - 493 - Sala 714 - Copacabana - Rio de Janeiro - RJ – CEP: 22.031 - 000

Etapas de Processamento:

- a) O cidadão deve se dirigir ao endereço acima informado e preencher o formulário contendo o pedido de acesso à informação;

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

- b) Ao entregar o formulário, deverá escolher o meio de recebimento da informação (presencialmente ou eletronicamente);
- c) Será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser guardado pelo solicitante.

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.

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.

Quem pode acessar:

Todo cidadão. Tanto público interno, quanto externo.

Requisitos de atendimento:

Acesso à internet e realização de cadastro que deverá conter o nome completo, CPF e e-mail.

Formas de acesso:

Sítio da internet (www.esicrj.rj.gov.br).

Prazos de resposta:

O acesso à informação é, à rigor, imediato, na impossibilidade de fornecimento imediato, a administração possui o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta. Ademais, a prorrogação em 10 (dez) dias necessita de justificativa expressa, a qual se dará ciência ao interessado.

Taxa de atendimento:

Não há.

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

Observação:

Todavia, podem ser cobrados valores referentes ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem pela entidade pública, à exceção de hipossuficiência declarada pelo usuário, na forma do Parágrafo primeiro e segundo do Artigo 12 e Parágrafo único do Artigo 13 da Lei 12.527/2011.

Etapas para processamento:

- a) Acessar o sítio da internet (www.esicrj.rj.gov.br), efetuar o cadastro e registrar, da forma mais detalhada possível, o pedido de acesso à informação. A solicitação pode ser acompanhada no próprio sítio da internet; e
- b) Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso das solicitações em 1ª, 2ª e 3ª instâncias, no próprio sítio da internet. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Recurso:

No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa de acesso, o requerente poderá apresentar recurso em primeira instância, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. Para mais informações, consultar os Artigos 14 e 15 da LAI e Artigos 21 a 25 do Decreto Estadual 46.475/2018.

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).



Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

Tipos de manifestações:

Denúncia: serve para comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

Elogio: serve para demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

Reclamação: serve para demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;

Simplifique: serve para encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

Solicitação: serve para pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema;

Sugestão: serve para registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Quem pode acessar:

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

Requisitos de atendimento:

Acesso à internet. Nome completo e e-mail, exceto para reclamações e denúncias que, quando realizadas de forma anônima, serão tratadas como comunicações, sem o cidadão poder realizar o acompanhamento e receber resposta conclusiva.

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

Formas de acesso:

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

Prazos de resposta:

O mais breve possível, limitado a 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxas de atendimento:

Não há.

Etapas para processamento:

- a) Acesse o site informado;
- b) Selecione o tipo de manifestação que deseja realizar;
- c) Selecione o órgão e assunto desejados;
- d) Descreva, o mais detalhadamente possível, sua manifestação;
- e) Revise e conclua sua manifestação; e
- f) Anote e guarde seu protocolo de atendimento para acompanhar o andamento de sua manifestação.

11.2 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Atendimento ao público nas suas diversas demandas em relações públicas, cerimonial, protocolo e organização de eventos. Para atendimento as demandas da Imprensa, contatar a Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM) ou acessar o sítio da internet: <https://www.transporte.rj.gov.br/> | Secretaria de Transporte.

Quem pode acessar:

Todo cidadão, tanto público interno quanto externo.

Atendimento Prioritário:

Conforme a Lei Federal 10.048/2000 e 13.466/2017, o atendimento prioritário deve ser prestado às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos. Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas, serão atendidos junta e

Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

acessoriedade aos titulares da prioridade de que trata esta Lei.

Requisitos de atendimento:

Não há.

Horários de atendimento:

Atendimento presencial de 2ª a 6ª feira, das 9h às 11h e das 14h às 16h, mediante agendamento pelo telefone: (21) 2333-9092 ou e-mail: riotrilhos@riotrilhos.rj.gov.br.

Prazos de resposta:

Condicional à complexidade da demanda.

Taxas de atendimento:

Não há.

Endereço:

Avenida Nossa Senhora de Copacabana - 493 - Sala 901 – Copacabana - Rio de Janeiro- RJ - CEP: 20.031 – 000.

Etapas para processamento:

- a) O contato inicial pode ser realizado presencialmente, pelo telefone: (21) 2333 - 9092 ou e-mail: asscom@riotrilhos.rj.gov.br;
- b) As demandas serão respondidas de acordo com a sua complexidade.

11.3 SETOR DE PROTOCOLO

Recebimento de documentos destinados à RIOTRILHOS, de caráter não sigiloso.

Quem pode acessar:

Todo cidadão, tanto público interno quanto externo.

Atendimento Prioritário:

Conforme a Lei Federal 10.048/2000 e 13.466/2017, o atendimento prioritário deve ser prestado às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos. Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas, serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei.

Requisitos de atendimento:

Não há.



Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

Horários de atendimento:

Atendimento presencial de 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 13h às 17h, por serviços postais ou por e-mail: protocolo@riotrilhos.rj.gov.br.

Prazos de resposta:

Atendimento imediato.

Taxas de atendimento:

Não há.

Etapas:

- a) No recebimento do documento ou processo, o protocolo entrega a segunda via do documento ou guia de remessa, carimbada e datada, atestando seu recebimento, presencialmente ou por e-mail: protocolo@riotrilhos.rj.gov.br;
- b) Abertura de Processo Administrativo, sendo o caso;
- c) Encaminhamento ao setor responsável.

Endereço:

Avenida Nossa Senhora de Copacabana - 493 - G3 Copacabana - Rio de Janeiro-RJ -
CEP: 22.031 – 000.



Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS
Diretoria Executiva

ELABORAÇÃO

Thaís Mesquita Jozely de Souza

Erica Pereira Nascimento

Beatriz Bonifacio Ferreira

Renato Porto de Amorim

Mario Carlos Silva Lopes

Inês Maria dos Santos

Maria Elizabeth Moraes de Paiva

Daniele Cristina Bello de Souza Bezerra

Karina Matusita Kaitalo

José Pedro de Moura