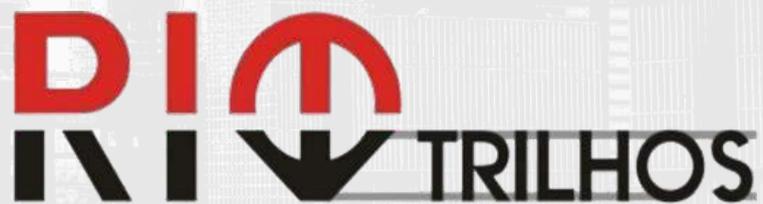


2025

Carta de Serviços ao Cidadão



COMPANHIA DE TRANSPORTES SOBRE TRILHOS
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



**GOVERNO DO ESTADO
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 - planejar, projetar e fiscalizar a construção e implantação de sistemas de transporte sobre trilhos 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, sempre com intuito de aprimorar a prestação do serviço público aos usuários.

II - exercer, em caso de delegação da Agência Reguladora, nos limites desta delegação, e/ou de previsão no Contrato de Concessão e seus Termos Aditivos, a fiscalização e o controle técnico das concessões e das PPP’S;



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

III - auxiliar o Poder Concedente na formulação de políticas públicas de transporte sobre trilhos, inclusive àquelas relacionadas à integração;

IV - promover o assessoramento técnico do Estado do Rio de Janeiro na área de regulação e de fiscalização do setor de transportes, inclusive, atuando como representante técnico do Poder Concedente;

V - incentivar e promover 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 transporte sobre trilhos ou guiados de passageiros e cargas;

VI - realizar, direta ou indiretamente, 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 transporte sobre trilhos e guiados, com base no plano metroviário.

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.

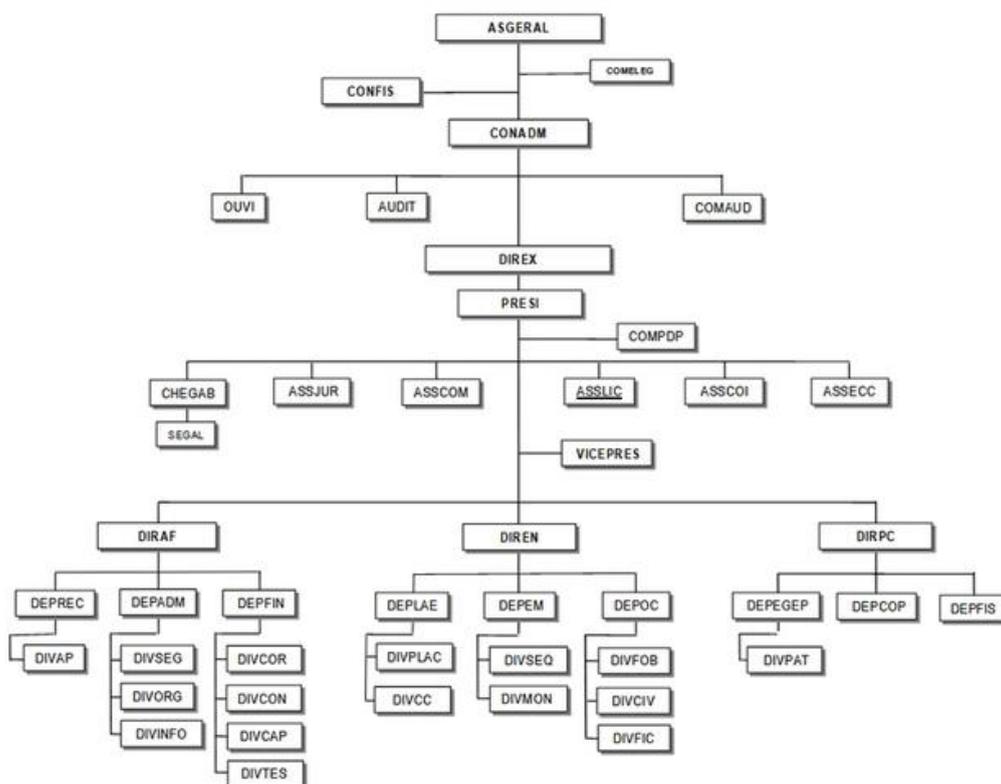
É importante ressaltar que, através dos relatórios trimestrais disponibilizados no sítio da RIOTRILHOS, é possível acompanhar as demandas tratadas pela Ouvidoria através do site da RIOTRILHOS: <https://www.rj.gov.br/riotrilhos/>.

8. LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA RIOTRILHOS

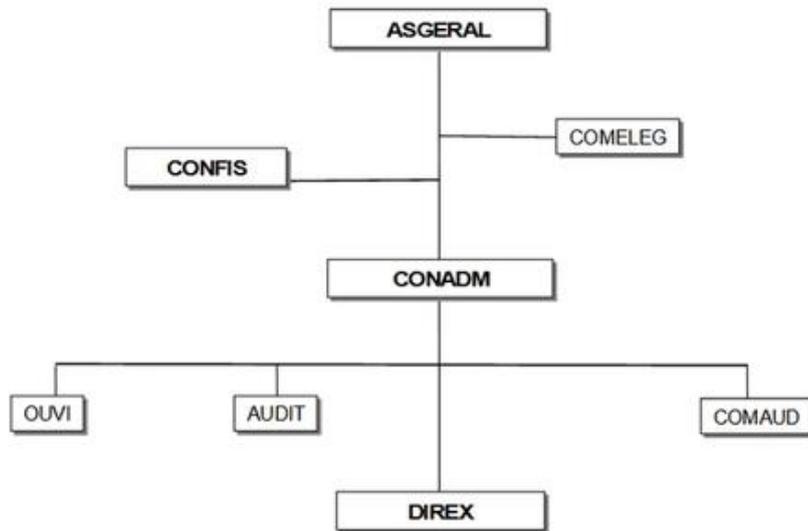
Avenida Nossa Senhora de Copacabana, 493 - 6º andar – Copacabana, Rio de Janeiro - RJ - CEP:22.031- 000.

9. ORGANOGRAMA

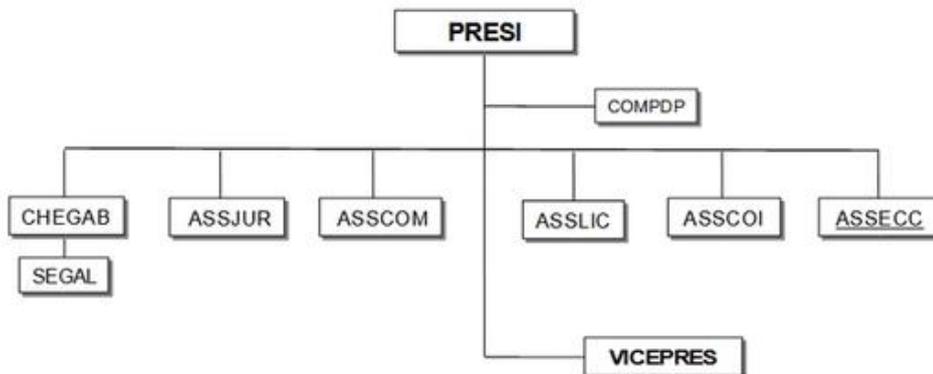
Acesso ao organograma completo com suas legendas a seguir e no sítio da internet da RIOTRILHOS: <https://www.rj.gov.br/riotrilhos/organograma>



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

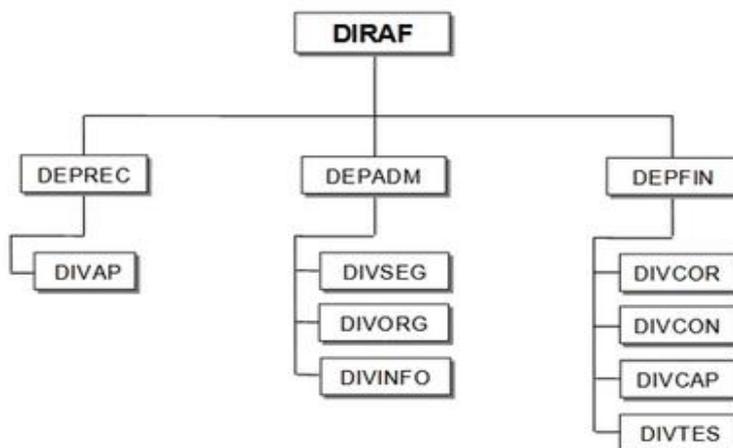


ASGERAL	ASSEMBLEIA GERAL
COMELEG	COMITÉ DE ELEGIBILIDADE
CONFIS	CONSELHO FISCAL
CONADM	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
COMAUD	COMITÉ DE AUDITORIA
AUDIT	AUDITORIA INTERNA
OUVI	OUVIDORIA
DIREX	DIRETORIA EXECUTIVA

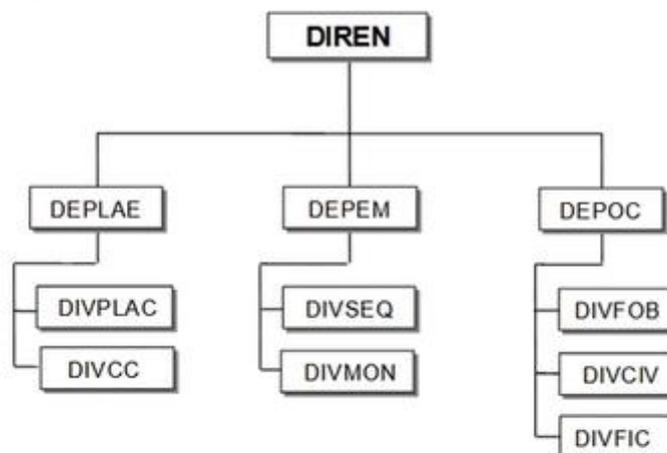


PRESI	PRESIDÊNCIA
CHEGAB	GABINETE DA PRESIDÊNCIA
SEGAL	SECRETARIA GERAL
ASSJUR	ASSESSORIA JURÍDICA
ASSCOM	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
ASSLIC	ASSESSORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS
ASSCOI	ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO
ASSECC	ASSESSORIA ESPECIAL DE COMPLIANCE E CORREGEDORIA
COMPDP	COMITÉ DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
VICEPRES	VICE-PRESIDÊNCIA

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

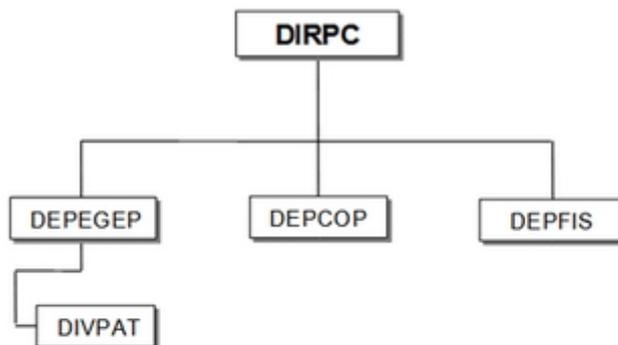


DIRAF	DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
DEPREC	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DIVAP	DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL
DEPADM	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
DIVSEG	DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS
DIVORG	DIVISÃO DE ORGANIZAÇÃO
DIVINFO	DIVISÃO DE INFORMÁTICA
DEPFIN	DEPARTAMENTO FINANCEIRO
DIVCOR	DIVISÃO DE CONTROLE ORÇAMENTÁRIO
DIVCON	DIVISÃO DE CONTABILIDADE
DIVCAP	DIVISÃO DE CONTAS A PAGAR
DIVTES	DIVISÃO DE TESOURARIA



DIREN	DIRETORIA DE ENGENHARIA
DEPLAE	DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
DIVPLAC	DIVISÃO DE PLANEJAMENTO E CUSTOS
DIVCC	DIVISÃO DE CONTROLE DE CONCESSÃO
DEPEM	DEPARTAMENTO DE PROJETOS E MONTAGEM DE SISTEMAS
DIVSEQ	DIVISÃO DE SISTEMAS ELETROMECÂNICOS
DIVMON	DIVISÃO DE MONTAGEM E ACABAMENTO DE SISTEMAS
DEPOC	DEPARTAMENTO DE PROJETOS E OBRAS CIVIS
DIVFOB	DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS
DIVCIV	DIVISÃO DE PROJETOS CIVIS E ARQUITETURA
DIVFIC	DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

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



DIRPC	DIRETORIA DE PATRIMÔNIO E CONTROLE
DEPEGEP	DEPARTAMENTO DE GESTÃO PATRIMONIAL
DIVPAT	DIVISÃO DE PATRIMÔNIO
DEPCOP	DEPARTAMENTO DE CONTROLE PATRIMONIAL
DEPFIS	DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

10. DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR-PRESIDENTE

RAFAEL MACHADO QUARESMA

Telefone: (21) 2333-8826

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

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

RAFAEL FERNANDES LYRA

Telefone: (21) 2333-8826

E-mail: rafael.fernandes@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

DILSON DE ALMEIDA LYRA

Telefone: (21) 2333-9097

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

DIRETOR DE ENGENHARIA

RODRIGO FAUR DE CASTRO

Telefone: (21) 2333-9089

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



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

11. SERVIÇOS

11.1 OUVIDORIA

ATRIBUIÇÕES:

- Receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da RIOTRILHOS em relação a demandas de empregados, empresas e cidadãos externos;
- Receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da RIOTRILHOS através do e-mail institucional da Companhia, do Sistema OUVÉRJ (canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação aos Órgãos e Entidades que compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro), presencial e contato telefônico;
- Receber e processar os pedidos de acesso à informação, realizados nos termos da lei e outras atividades correlatas a serem definidas pelo Conselho de Administração e Presidência desta Companhia.
- A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.
- Recebimento e encaminhamento de documentos.

Atendimento Presencial:

O recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação, são realizados de acordo com a Lei Federal n.º12.527/2011 e do Decreto Estadual n.º46.475/2018.

Quem pode acessar:

Todo cidadão: público interno e externo.

Atendimento Prioritário:

Conforme a Lei Federal n.º 10.048/2000 e n.º13.466/2017, 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.



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

Requisitos de Atendimento:

Apresentação de documento com foto, onde conste CPF e RG e Solicitação por meio de papel timbrado referente ao órgão/empresa solicitante.

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@riotrilhos.rj.gov.br.

Prazos de Resposta:

Até 30 (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 – 6º andar (Presidência) - Copacabana - Rio de Janeiro -RJ – CEP: 22031-000

Etapas de Processamento:

- a) O cidadão deve se dirigir ao endereço acima informado com a documentação de identificação e a solicitação descrita em um documento de papel timbrado.
- b) Ao entregar o documento de solicitação de informação, 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 n.º 46.475/2018.

SERVIÇO ELETRÔNICO DE MANIFESTAÇÕES DO CIDADÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO - OOVERJ

O OOVERJ é um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação à Órgãos e Entidades que compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. Está disponível na Internet no endereço www.ouverj.rj.gov.br.



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

ATENDIMENTO ELETRÔNICO E RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES:

Por meio do OUVÉRJ o cidadão é capaz de registrar as suas manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Por meio do Sistema Estadual OUVÉRJ, todo cidadão (público interno e externo) 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.

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.

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 n.º 12.527/2011.

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;

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

- **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.

Etapas de Processamento Sistema OUVERJ:

Para acessar o sistema de ouvidoria, é necessário ter uma conta cadastrada no sistema do GOV.BR (caso não seja cadastrado, copie e cole este link no seu navegador, e cadastre-se: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/criar-sua-conta-gov.br>).

1. Após ativação do cadastro no GOV.BR, acesse o sistema do **OUVERJ**, através do link: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.
2. Em seguida, no campo “NOVA MANIFESTAÇÃO”, clique em “ACESSAR”, conforme indicado na tela a seguir:



The screenshot shows the OUVERJ website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Rede Ouvidoria e Transparência', 'Sobre a OGE', 'Coronavírus', 'Portal da Transparência', 'Guias e Manuais', and 'Acessibilidade'. Below this, the logo for 'GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO' and 'Controladoria-Geral do Estado' is visible. The main content area features three large buttons with icons and text:

- NOVA MANIFESTAÇÃO:** Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações. (The 'ACESSAR' button below this icon is circled in red in the image.)
- CONSULTAR MANIFESTAÇÃO:** Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2023.
- PAINEL DE OUVIDORIA:** Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual.

At the bottom left, there is a URL: <https://www.rj.gov.br/ouvidoria/#acompanhamento>

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

3. Escolha a manifestação desejada: Acesso à informação, Simplifique, Elogio, Reclamação, Denúncia, Sugestão ou Solicitação, e clique novamente em “ACESSAR”:



4. No link a seguir, há demonstrações por vídeo com o passo a passo do acesso ao sistema para cadastrar uma MANIFESTAÇÃO e a solicitação de **ACESSO À INFORMAÇÃO** (selecione, copie e cole em seu navegador): https://drive.google.com/drive/folders/1hBbgfzNZAWdD9QbaeyjZBGBwuoRhKBCU?usp=drive_link.

OBS: Ao final de sua manifestação/solicitação, lembre-se de salvar o número do Protocolo para acompanhamento

5. Para acompanhar/consultar as manifestações cadastradas no sistema do OUPERJ, clique em “ACESSAR” no campo “CONSULTAR MANIFESTAÇÃO”:



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

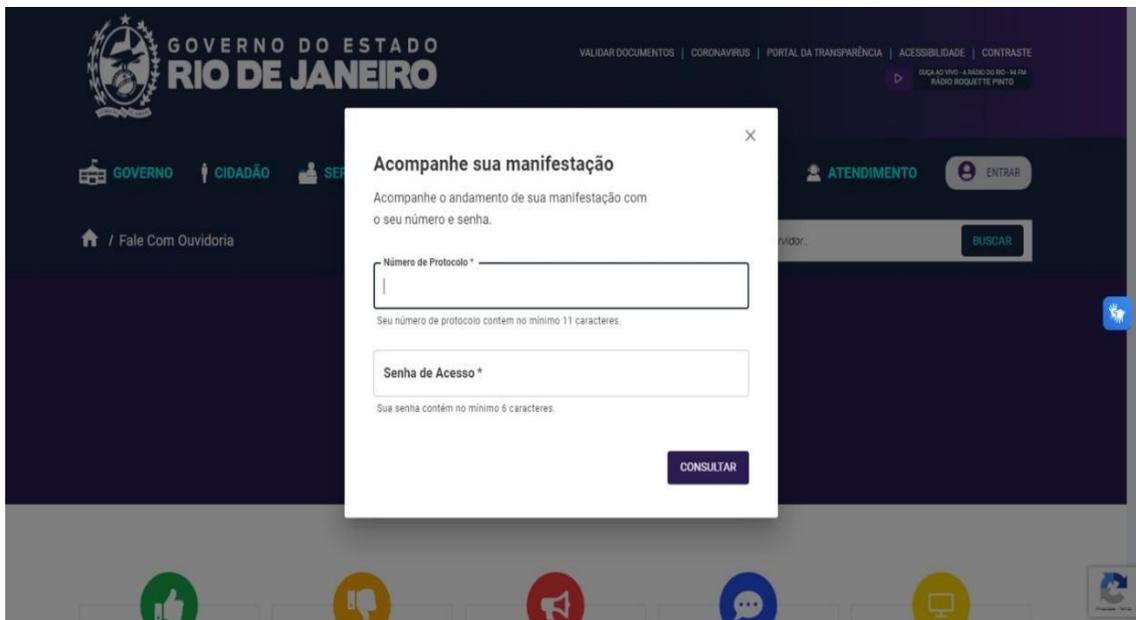


OUVERJ

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Na janela a seguir, insira o nº de Protocolo de sua manifestação e a senha de acesso (a mesma do GOV.BR), e clique em “CONSULTAR”:



****Em caso de dúvidas, acesse o campo “Perguntas Frequentes” através deste link: <https://www.rj.gov.br/ouvidoria-faq>, ou entre em contato conosco.****



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

Prazos de resposta:

Em caso de Manifestações (todas) 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa. E em caso de Pedido de Informações 20 (vinte) dias corridos, podendo se prorrogado por 10 dias, mediante a justificativa.

Taxas de atendimento:

Não há.

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 n.º 10.048/2000 e n.º 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.

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:

Condicionado à complexidade da demanda.



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

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 n.º 10.048/2000 e n.º 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

Horários de atendimento:

Atendimento presencial de 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 13h às 16h, 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.

ELABORAÇÃO

Carla Monique Santos do Nascimento Rangel - Ouvidora