

Secretaria de
**Transporte e
Mobilidade Urbana**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO





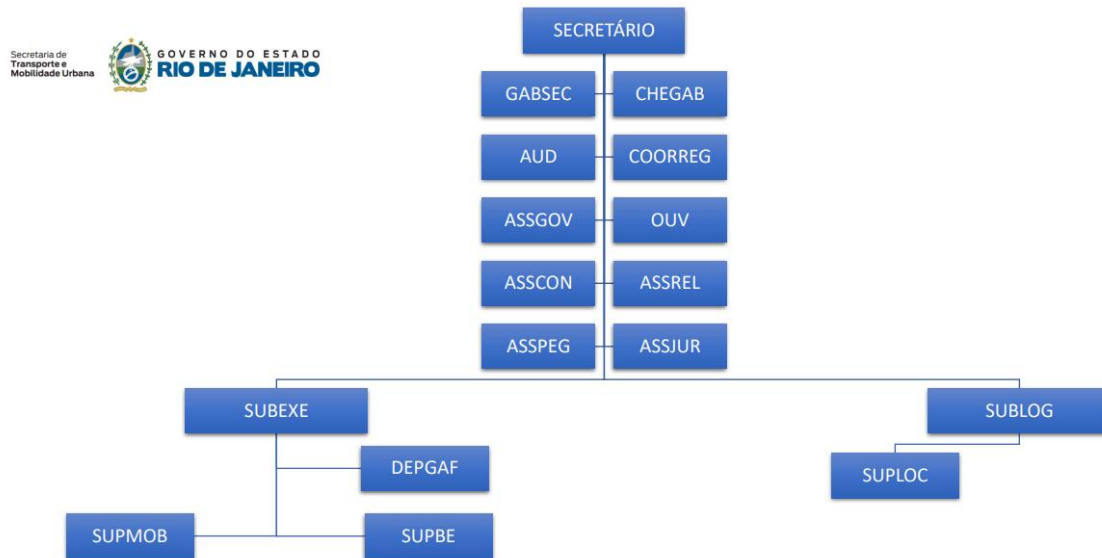
Atribuições

A Secretaria de Estado de Transportes foi criada através do Decreto Lei nº1 de 15 de março de 1975 e tem as seguintes atribuições:

- Definir a política de transportes do Estado, compatibilizando as suas iniciativas aos programas de desenvolvimento do Governo.
- Promover a implantação, ampliação, melhoria e integração da infraestrutura de transportes.
- Realizar estudos, pesquisas e planejamento do sistema de transportes do Estado do Rio de Janeiro, com vistas a propiciar ao usuário a adoção de meio de locomoção social e economicamente mais adequado.
- Incentivar o aprimoramento de mecanismos institucionais, objetivando a implantação de um plano diretor integrado de transportes da Região Metropolitana, que discipline os investimentos públicos no setor de transportes e indique soluções para integração harmônica de suas modalidades, tendo em vista a indispensável articulação entre os sistemas de transportes a nível Estadual e Municipal existentes.
- Explorar e administrar aeroportos, aeródromos e heliportos no Estado, mediante delegação, concessão ou autorização do Ministério da Aeronáutica.
- Apreciar e deliberar sobre assuntos relativos a política, planejamento, coordenação e integração dos sistemas de transportes do Estado do Rio de Janeiro, através do órgão auxiliar colegiado – Conselho Estadual de Transportes.
- Controlar, supervisionar e avaliar o desempenho das entidades da administração indireta que lhe sejam vinculadas.
- Negociar e firmar convênios, acordos, contratos e ajustes, bem como outros instrumentos que interessem ao setor de transportes do Estado, com quaisquer pessoas de direito público ou privado.
- Operar adequadamente os serviços de transportes e de terminais, neles incluídos o rodoviário de passageiros, o metroviário, o ferroviário e o hidroviário e, ainda, zelar pela qualidade, segurança e eficiência desses serviços quando concedidos, segundo qualquer modalidade de direito permitida, à iniciativa privada



Organograma



Secretaria de
**Transporte e
Mobilidade Urbana**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

Quem é Quem

Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana – Washington Reis de Oliveira

E-mail: washington.reis@transportes.rj.gov.br

Tel: +55 21 2333-9100

Subsecretário Executivo – Rodrigo Rabelo de Matos Silva

E-mail: rodrigo.rabelo@transportes.rj.gov.br

Subsecretário de Logística de Cargas e Obras – Caio José Moliterno Duarte

E-mail: caio.duarte@transportes.rj.gov.br

Tel.: +55 21 2333-8643

Chefe de Gabinete – Rogério de Araújo Sacchi

E-mail: rogerio.sacchi@transportes.rj.gov.br

Tel: +55 21 2333-8626

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

Avenida Nossa Senhora de Copacabana, 493 9º 10º 11º andar –

Copacabana Rio de Janeiro | 22031-000



A Carta de Serviços ao Usuário

Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Na Carta da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana – SETRAM, você encontrará informações claras e objetivas sobre o que fazemos e os serviços que oferecemos. Bem informado, você poderá melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos. O foco é a transparência das informações do governo e a participação social. Por isto, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços públicos prestados por qualquer instituição pública do Rio de Janeiro. Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a SETRAM e utilizar os nossos serviços. Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta.



Ouvidoria

O que é? A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo onde você pode registrar suas demandas em segunda instância, sobre os serviços públicos.

TIPOS DE DEMANDAS:

DENÚNCIA: Comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, denunciar uma violação aos direitos humanos dentre outros fatos;

RECLAMAÇÃO: Demonstrar a sua insatisfação com um serviço público, fazer críticas, relatar ineficiência e omissão de atendimento ou serviço;

SOLICITAÇÃO: Para receber uma prestação de serviço ou ação do órgão em uma situação específica;

SUGESTÃO: Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;

ELOGIO: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o serviço que foi prestado.

O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Rio de Janeiro:

- Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Atendimento por telefone e e-mail:

Ouvidoria SETRAM

Atendimento através dos telefone 2333-8664 / 2333 8665

horário de atendimento de 10:00hs às 17:00hs ou pelo

e-mail: setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br

Secretaria de
**Transporte e
Mobilidade Urbana**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

Atendimento por Whatsapp

A Ouvidoria da Setram conta com atendimento via Whatsapp, através do número (21) 9 6878-8148. O serviço está disponível de segunda a sexta, das 10h às 17h, somente por mensagem. Contatos via áudio, ligação ou vídeo não serão aceitos, assim como o recebimento de documentos ou qualquer outro tipo de arquivo. O prazo máximo de resposta dessa nova ferramenta é de 72 horas

Canais de Atendimento

OuvERJ como sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio do Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023

O que é? Atendimento eletrônico para o recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

O que você quer fazer? AJUDA ?

Acesso à Informação Solicite acesso a informações públicas	Denúncia Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	Reclamação Manifeste sua insatisfação com um serviço público
Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	Solicitação Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	Sugestão Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	

[Consulte sua manifestação](#) [Perguntas frequentes](#)

 DENÚNCIA	 RECLAMAÇÃO	 SOLICITAÇÃO	 SUGESTÃO	 ELOGIO
Comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, denunciar uma violação aos direitos humanos dentre outros fatos	Demonstrar a sua insatisfação com um serviço público, fazer críticas, relatar ineficiência e omissão de atendimento ou serviço	Para receber uma prestação de serviço ou ação do órgão em uma situação específica	Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	Se você foi bem atendido e está satisfeito com o serviço que foi prestado



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.

Forma de acesso: Internet - 24 horas

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

Taxa/Custo: Não há.

Endereço: <https://www.rj.gov.br/ouverj>

Etapas:

1. Acesse o site informado;
2. Selecione o tipo de manifestação que deseja realizar;
3. Selecione o órgão e assunto desejados;
4. Descreva, o mais detalhadamente possível, sua manifestação;
5. Revise e conclua sua manifestação;
6. Anote e guarde seu protocolo de atendimento para acompanhar o andamento de sua manifestação
7. 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 site





Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Presencial

Recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão.

Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário 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.

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

Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira de 10:00hs às 11:30hs e das 14:00hs às 16:30hs (mediante agendamento) pelos Telefones: (21) 2333-8664/2333-8665 ou pelo e-mail: setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br

Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Av. Nossa Senhora de Copacabana, 493, 10º andar – Copacabana – Rio de Janeiro/RJ – CEP: 22031-000.

Etapas 1. O cidadão deve se dirigir ao endereço acima informado, preencher o formulário contendo o pedido de acesso à informação ou já levar preenchido (pode ser baixado em nosso site)

<http://www.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=TRANSPORTES>

No menu Transparência - Serviços de Informação ao Cidadão – SIC



2. Ao entregar o formulário, deverá escolher o meio de recebimento da informação (presencialmente ou eletronicamente);

3. Será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser guardado pelo solicitante e se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso. Formulário disponível no site: <http://www.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=TRANSPORTES>

No menu Transparência - Serviços de Informação ao Cidadão – SIC

Institucional	Ações e Programas	Participação Social
Auditorias	Convênios e Transferências	Receitas e Despesas
Licitações e Contratos	Servidores	Informações Classificadas
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Perguntas Frequentes	Dados Abertos



Vale Social

O Vale Social foi instituído pela Lei Estadual nº 4.510/2005 e regulamentado pelo Decreto Estadual nº 3.6992/05. O benefício consiste na gratuidade em transportes de concessão estadual (rodoviário intermunicipal, metroviário, ferroviário e aquaviário). De acordo com a legislação, a Secretaria De Estado de Transportes tem o prazo máximo de 90 dias para regulamentar e expedir o benefício. Esse prazo passa a contar a partir da data de recebimento do cadastro pela equipe do Vale Social.

QUEM TEM DIREITO AO VALE SOCIAL

Portadores de deficiência (física, auditiva, visual ou mental) e doentes crônicos que estejam em tratamento médico ou medicamentoso, em unidade pública de saúde ou conveniada ao SUS, cuja interrupção possa acarretar risco de morte.

COMO REQUERER

Vale Social está presente em todo o Estado do Rio de Janeiro e pode ser requerido em mais de 200 postos de atendimento, incluindo as unidades do Programa Rio Poupa Tempo, Postos da Fundação Leão XIII, Associação Pestalozzi, Associação Brasileira Beneficente de Reabilitação (ABBR), entre outros.

O interessado deverá se dirigir a um dos Postos de Cadastramento portando os seguintes documentos:

- Ficha de cadastro com LAUDO MÉDICO (verso da Ficha) devidamente preenchido. Lembre-se que o local de tratamento deverá ser obrigatoriamente uma unidade pública de saúde ou conveniada ao SUS;
- Cópia da Certidão de Nascimento ou da Carteira de Identidade (RG);
- Cópia do CPF



- Cópia do Comprovante de residência e da identidade do titular (se não for o próprio);
- 01 foto 3X4 (original e recente).

Observações:

1. Caso o comprovante de residência não esteja no nome do solicitante, deverá conter declaração do titular do documento, no verso, informando que o requerente reside naquele endereço. Se menor de idade, não estando o documento em nome dos pais, deverá conter a mesma informação.
2. Para menores de idade ou adultos incapazes, é necessária a apresentação da cópia da identidade do responsável ou do representante legal.
3. O formulário de cadastro (e outros) pode ser retirado/baixado nos postos de atendimento ou no site: <http://www.valesocial.rj.gov.br/>

CONCLUSÕES POSSÍVEIS PARA AS SOLICITAÇÕES:

Deferida: quando serão emitidos os documentos de gratuidade:

- Cartão Fetranspor (ônibus intermunicipal, barcas e ônibus intramunicipal no caso dos municípios conveniados);
- Cartão Supervia;
- Autorização para confecção de cartão do Metrô.

Exigência: quando será solicitada a apresentação de algum outro documento médico ou a convocação para perícia médica presencial

Indeferida: quando a solicitação é recusada. Existe a possibilidade de recurso administrativo, em razão do indeferimento médico ou administrativo. Existem, também, outras situações em que são admitidos recursos administrativos:

- Para inclusão ou exclusão de acompanhante;



- Para aumento do número de viagens concedidas;
- Para inclusão, exclusão ou alteração de modal (tipo de transporte utilizado);
- Para atualização cadastral (nome, endereço, CPF, identidade);
- Para alteração de local de tratamento ou residência (trajeto).

QUEM TEM DIREITO À GRATUIDADE PARA ACOMPANHANTE

Deficientes ou doentes crônicos com indicação de necessidade de acompanhante expressa em laudo médico. Menores de 18 anos e deficientes mentais sempre recebem o benefício com direito a acompanhante.

COMO RETIRAR O BENEFÍCIO

Os documentos para a habilitação à gratuidade são entregues nos Postos de Cadastramento. O solicitante deverá procurar o posto onde requereu o benefício levando o protocolo de solicitação e um documento de identidade.

QUAL A VALIDADE DO BENEFÍCIO

Para deficientes: validade de até quatro anos. Para doentes crônicos: validade de até dois anos.

O QUE DEVE CONTER O LAUDO MÉDICO

Para deficientes: o laudo médico deverá informar o tipo de deficiência (física, auditiva, visual ou mental), possíveis sequelas e grau de comprometimento funcional e, sempre que possível, acompanhado dos seguintes exames:

- deficientes visuais — laudo oftalmológico de acuidade visual (Tabela de Snellen ou Campimetria);
- deficientes auditivos — audiometria, que indique o grau de deficiência auditiva;
- deficientes mentais — termo de curatela ou interdição.



Para doentes crônicos: o laudo médico deverá informar a doença crônica existente; o tipo de tratamento médico ou medicamentoso proposto; e o número de vezes que o paciente comparece mensalmente à unidade pública de saúde ou conveniada ao SUS para consultas, exames e/ou retirada de medicamentos. Deverão ser anexados ao laudo médico, sempre que possível cópia do cartão de consultas, receituários e/ou relatórios de frequência emitidos pelo Serviço Social da unidade onde realiza o tratamento.

Observação: Quanto mais completa a documentação médica apresentada, mais rapidamente a análise médica poderá ser concluída.

COMO RENOVAR O BENEFÍCIO

As solicitações de renovação devem ser requeridas com antecedência mínima de 60 dias do término da validade do benefício.

Deficiente — se recebeu o benefício como deficiente permanente, bastará fazer prova de vida, através de assinatura de requerimento em qualquer um dos Postos de Cadastramento, sem necessidade de apresentação de qualquer documentação médica. Se recebeu o benefício como deficiente transitório, deverá juntar novo laudo médico e será submetido a nova perícia médica presencial.

Doente Crônico — deverá apresentar laudo médico atualizado mais comprovante de que não houve interrupção do tratamento no período em que recebeu o benefício. Essa comprovação pode se dar através do cartão de consulta, receituários e ou relatórios de frequência emitidos pelo Serviço Social da Unidade.

COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DE SEU PROCESSO:

Através dos Postos de Cadastramento - Site: www.valesocial.rj.gov.br

Fale Conosco: **21 2333-8625 / 2333-8650 / 2333-8651 / 9 6879-5938**(Whatsapp)
horário para atendimento de 2ª a 6ª feira, das 09:00 hs às 17:00 horas.



INFORMAÇÕES GERAIS

- O requerente deverá solicitar o benefício apenas uma vez, pois o sistema informatizado utilizado para análise das solicitações acusará a duplicidade de requerimentos e apenas a primeira solicitação recebida será analisada;
- Em caso de solicitação indeferida (negada), o requerente poderá entrar com RECURSO, apresentando nova documentação para análise;
- A 2ª via do cartão eletrônico SuperVia (trem) deverá ser solicitada diretamente na Estação Central do Brasil – plataforma 13;
- A 2ª via do cartão eletrônico Fetranspor (gratuidade para transporte rodoviário - ônibus intermunicipal e/ou transporte aquaviário - Barcas) deverá ser solicitada diretamente à RioCard, através do telefone 2127- 4000;
- A 2ª via do cartão eletrônico Metrô deverá ser solicitada diretamente na Estação Central do MetrôRio
- Pedimos que o cartão seja renovado com três meses de antecedência da data de vencimento.

FORMULÁRIOS:

Acesse os formulários do Vale Social no site: <http://www.valesocial.rj.gov.br/>

VALE SOCIAL EM SUA CIDADE

Desde 2011, o Governo do Estado tem firmado convênio com prefeituras para a unificação do serviço. A intenção é facilitar a vida do usuário, que poderá utilizar o cartão intermunicipal também nos transportes da sua cidade.



Municípios conveniados:

Angra dos Reis	Laje do Muriaé	Queimados
Arraial do Cabo	Magé	Rio Bonito
Belford Roxo	Mangaratiba	Rio Claro
Bom Jardim	Maricá	Rio das Flores
Cachoeiras de Macacu	Mesquita	Sapucaia
Carmo	Miguel Pereira	Saquarema
Duque de Caxias	Miracema	Seropédica
Guapimirim	Nilópolis	São Gonçalo
Iguaba Grande	Niterói	Três Rios
Itaboraí	Nova Iguaçu	Trajano de Moraes
Itaocara	Paty do Alferes	Valença
Japeri	Petrópolis	Vassouras



Bilhete Único Intermunicipal (BUI)

O que é o Bilhete Único Intermunicipal:

O programa do Bilhete Único Intermunicipal – BUI do Estado do Rio de Janeiro foi instituído em 2009, pela Lei 5.628/09.

Trata-se de benefício tarifário que abrange 20 municípios da Região Metropolitana (Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Japeri, Magé, Mangaratiba, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica, Tanguá).

O benefício tarifário, através do Bilhete Único Intermunicipal, concedido aos usuários de linhas intermunicipais e linhas municipais da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, integradas com outros modais ou entre si, ou quando se tratar de linha ou serviço com valor de tarifa superior a R\$ 8,55 (oito reais e cinquenta e cinco centavos), será integralmente subsidiado pelo Estado do Rio de Janeiro, no valor equivalente à diferença entre o valor integral da tarifa e o valor do Bilhete Único.

O prazo máximo de utilização do Bilhete Único é de 03 (três) horas, até o limite de 02 (duas) viagens, de uso máximo de duas vezes por dia, com intervalo mínimo de 01 (uma) hora entre elas.

Tem direito ao benefício tarifário BUI, Cidadãos cadastrados no programa, com idade acima de 5(cinco) anos e máxima de 64 (sessenta e quatro) anos, que auferir renda mensal inferior ou igual ao valor de R\$3.205,20 (três mil, duzentos e cinco reais e vinte centavos) como teto para obter o benefício.

Sua implementação trouxe um novo panorama para o sistema de transportes do Estado, fomentando a mobilidade urbana por meio da possibilidade de integrações entre modais por um custo reduzido, atenuando o impacto dos gastos com deslocamento sobre a renda das famílias.

O Programa trouxe diversos impactos positivos para sociedade como inclusão social, aumento da empregabilidade para municípios distante da Capital, melhoria no acesso aos serviços públicos do Estado, melhor acesso à educação, cultura e lazer, entre outros.



1. Atendimento – Canais de Acesso

1.1. Atendimento eletrônico - e-mail: buintermunicipal@transportes.rj.gov.br;

1.2. Atendimento telefônico – 2333-9279 no horário de 09:00hs às 17:30hs de 2ª a 6ª feira.

Bilhete Único Intermunicipal – Declaração de Renda Mensal:

<https://www.riobilheteunico.com.br/declaracao/login>

