



Secretaria de Transportes  
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS  
Diretoria Executiva

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

### **RIOTRILHOS**

Neste documento, você irá conhecer os serviços prestados pela RIOTRILHOS, saber como acessá-los, conhecer os requisitos, formas e compromissos de atendimento, prazos e diversas outras informações úteis, em conformidade com Decreto Estadual 46.836/2019.

#### **1. 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 Transportes, resulta da cisão parcial da Companhia do Metropolitano do Rio de Janeiro – METRÔ, constituída, na forma da Lei 1.736, de 14 de novembro de 1968 e do Decreto-Lei 35, de 15 de março de 1975. A empresa tem sede e foro no Estado do Rio de Janeiro, na Cidade do Rio de Janeiro.

#### **2. ATRIBUIÇÕES DA RIOTRILHOS**

Planejar, projetar e fiscalizar a construção e implantação de sistemas de transporte 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;



**Secretaria de Transportes**  
**Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS**  
**Diretoria Executiva**

II - auxiliar o Poder Concedente na formulação de políticas públicas de transporte 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;

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 transporte 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 transporte sobre trilhos e guiados, com base no plano metroviário.

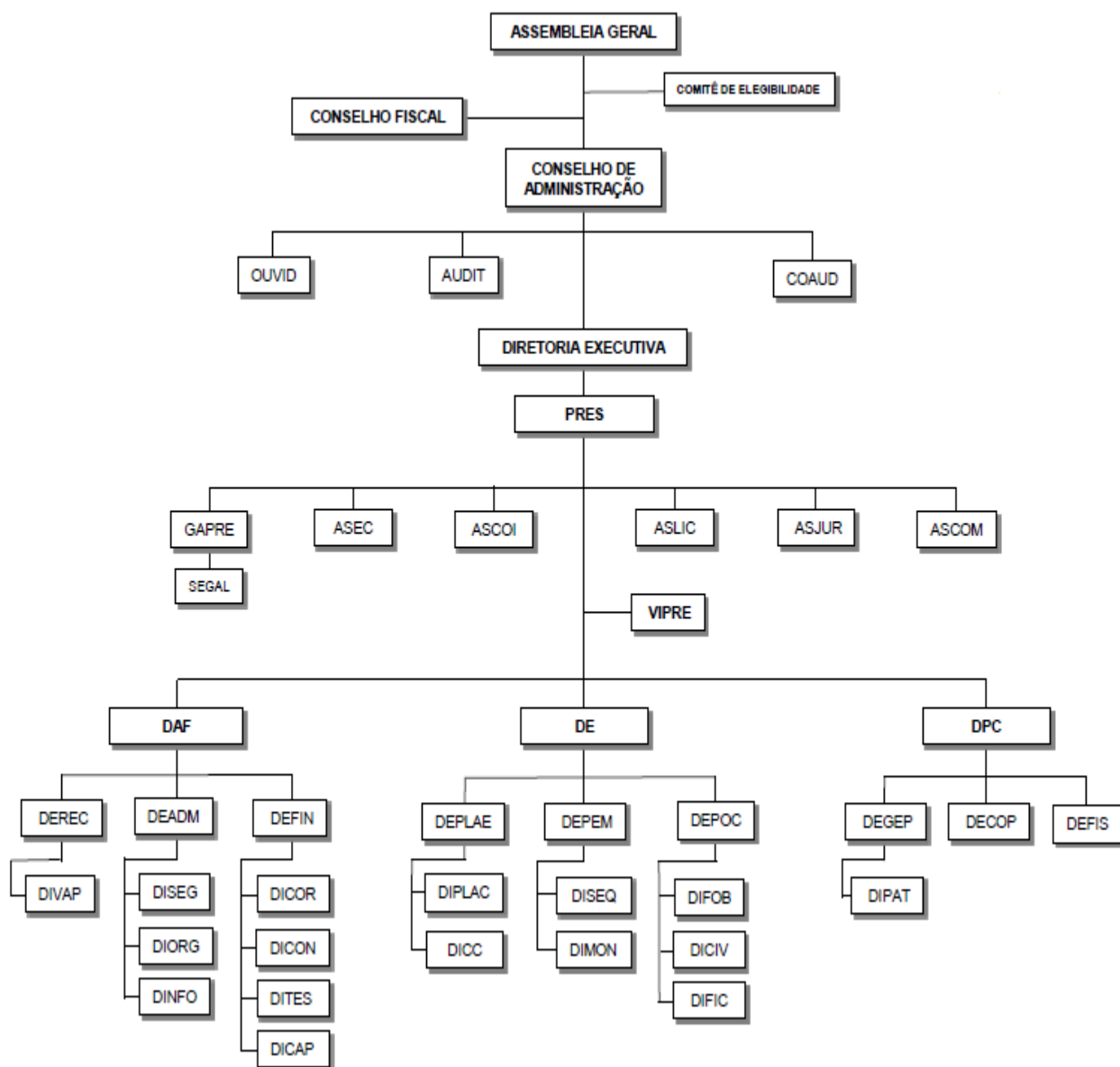
A Companhia poderá firmar contratos e convênios com outros órgãos da Administração Pública direta e/ou indireta, objetivando a cooperação nas áreas econômica, financeira, contábil, jurídica, de engenharia e planejamento ou, ainda, outras que se mostrem de interesse da Companhia, desde que compreendidas no seu objeto social, observando os princípios constitucionais da eficiência e economicidade.

### **3. LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA RIOTRILHOS**

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

#### 4. ORGANOGRAMA

Acesso ao Organograma completo com suas legendas no sítio da internet da RIOTRILHOS: <http://www.riotrilhos.rj.gov.br/estruturaGovernanca.asp>



(Vigência desde Fevereiro/2020)



Secretaria de Transportes  
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS  
Diretoria Executiva

## 5. QUEM É QUEM

### DIRETORIA EXECUTIVA:

DIRETOR-PRESIDENTE

**LUIZ CARLOS TEÓFILO**

Telefone: (21) 2333-8826

E-mail: [presriotrilhos@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:presriotrilhos@riotrilhos.rj.gov.br)

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

**ANTONIO JOSÉ DE ARAÚJO ROCHA**

Telefone: (21) 2333-9004

E-mail: [vicepres@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:vicepres@riotrilhos.rj.gov.br)

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

**MAX LUIZ SCHRODER**

Telefone: (21) 2333-8754

E-mail: [daf@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:daf@riotrilhos.rj.gov.br)

DIRETOR DE PATRIMÔNIO E CONTROLE

**EDESIO FRIAS DE ARAÚJO**

Telefone: (21) 2333-8874

E-mail: [patrimonioecontrole@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:patrimonioecontrole@riotrilhos.rj.gov.br)

DIRETOR DE ENGENHARIA

**BRUNO ALBERGARIAS BEZERRA**

Telefone: (21) 2333-9089

E-mail: [direngenharia@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:direngenharia@riotrilhos.rj.gov.br)

(Situação em Junho/2020)



**Secretaria de Transportes**  
**Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS**  
**Diretoria Executiva**

## **6. MISSÃO**

Planejar, projetar e fiscalizar a construção e implantação de sistemas de transporte 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.

## **7. 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.

## **8. 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.

## **9. SERVIÇOS**

### **9.1. 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 Transportes  
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS  
Diretoria Executiva

## **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal 12.527/2011 e do Decreto Estadual 46.475/2018.

Quem pode acessar: Todo cidadão, tanto público interno quanto externo.

Prioridade de atendimento, conforme Lei Federal 10.048/2000 e 13.466/2017: 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.

Horários de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, mediante agendamento pelo telefone: **(21) 2333-8763** ou e-mail: [ouvidoria@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@riotrilhos.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 para processamento:

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



**Secretaria de Transportes**  
**Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS**  
**Diretoria Executiva**

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

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

Recebimento eletrônico dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal 12.527/2011 e do Decreto Estadual 46.475/2018.

Quem pode acessar: Todo cidadão, tanto público interno quanto externo.

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

Formas de acesso: Sítio da internet ([www.esicrj.rj.gov.br](http://www.esicrj.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.

Etapas para processamento:

- a) Acessar o sítio da internet ([www.esicrj.rj.gov.br](http://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.

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

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



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.

Formas de acesso: Sítio da internet (<https://sistema.ouvidorias.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.

Endereço eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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





Secretaria de Transportes  
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS  
Diretoria Executiva

- f) Anote e guarde seu protocolo de atendimento para acompanhar o andamento de sua manifestação.

## 9.2. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Atendimento ao público externo e interno 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 Transportes (SETRANS) ou acessar o sítio da internet:

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

Quem pode acessar: Todo cidadão, tanto público interno quanto externo.

Prioridade de atendimento, conforme Lei Federal 10.048/2000 e 13.466/2017: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Horários de atendimento: Atendimento presencial de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, mediante agendamento pelo telefone: **(21) 2333-9092** ou e-mail: [riotrilhos@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:riotrilhos@riotrilhos.rj.gov.br).

Prazos de resposta: Condicionado 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: [ascom@riotrilhos.rj.gov.br](mailto:ascom@riotrilhos.rj.gov.br); e
- b) As demandas serão respondidas de acordo com a sua complexidade.



Secretaria de Transportes  
Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS  
Diretoria Executiva

### 9.3. SETOR DE PROTOCOLO

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

Quem pode acessar: Todo cidadão, tanto público interno quanto externo.

Prioridade de atendimento, conforme Lei Federal 10.048/2000 e 13.466/2017: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Horários de atendimento: Atendimento presencial de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, por serviços postais ou por e-mail: [protocolo@riotrilhos.rj.gov.br](mailto: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](mailto:protocolo@riotrilhos.rj.gov.br);
- b) Abertura de Processo Administrativo, sendo o caso; e
- c) Encaminhamento ao setor responsável.

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

## 10. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

Elaborador por: MARIA LÍLIA LEITE (Ouvidoria)

FABIANO VARGAS (Substituto da Ouvidoria e Compliance)

Aprovada na Ata da 589ª Reunião da Diretoria Executiva em 25 de junho de 2020.