



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria Executiva

**RESOLUÇÃO AGETRANSP N.º46**

**DE 15 DE MARÇO DE 2021**

**DISPÕE SOBRE A  
DISPONIBILIZAÇÃO E O  
FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE  
ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS  
EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS  
DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS,  
FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E  
DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO  
DE JANEIRO**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGETRANSP** no uso das atribuições legais, em especial no que lhe confere o disposto no art. 2º da Lei nº 9.018 de 21 de setembro de 2020, tendo em vista o que consta do processo SEI-220008/001689/2020 e conforme aprovação na 3ª Reunião Interna Extraordinária de 2021, realizada em 10 de março de 2021, e **CONSIDERANDO:**

- a importância da garantia da acessibilidade e do atendimento adequado aos usuários dos serviços públicos de transportes aquaviários, ferroviários e metroviários, bem como dos usuários das rodovias concedidas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro,

**RESOLVE:**

Art. 1º - As concessionárias dos serviços públicos de transporte de passageiros e de rodovias ficam obrigadas a manter postos de atendimento a seus usuários, nos municípios em que prestam serviço, com o objetivo de assegurar ao consumidor o atendimento presencial nas unidades das concessionárias.

I – As concessionárias não poderão se valer apenas do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores.

II – As concessionárias citadas no caput deverão prestar o serviço de atendimento ao público de forma gratuita, através de distribuição de senhas por ordem de chegada, respeitando o atendimento preferencial estabelecido em lei.

§ 1º - Os horários e dias de atendimento disponibilizados ao público devem ser regulares em cada município, previamente informados e afixados na entrada de todo posto fixo de atendimento, assim como nos sítios eletrônicos das Concessionárias.

§ 2º - Em caso de atendimento por posto móvel nas concessões de transporte de passageiros, o local, as datas e os horários de atendimento devem ficar afixados em cada ponto de acesso às estações e terminais, e informado por meio de avisos sonoros e através dos sítios eletrônicos das Concessionárias.

§ 3º - Nos postos fixos ou móveis, fica assegurado o atendimento presencial, no mínimo, em um sábado de cada mês.

Art. 2º - Compete à AGETRANSP regulamentar a necessidade do tipo de atendimento, postos fixos ou móveis, bem como os horários e dias de atendimento.

§1º - Nas concessões do serviço público de transporte de passageiros reguladas por esta Agência, o atendimento presencial aos usuários se dará segundo os seguintes parâmetros:

I – O atendimento presencial aos usuários deverá se dar em espaço dedicado na área não paga das estações e terminais.

II – Nos dias úteis, o atendimento presencial aos usuários se desenvolverá por, no mínimo, 08 (oito) horas diárias, podendo ser partidas em turnos, sendo certo que os turnos deverão atingir os horários de pico para cada modal.

III – Nos finais de semana e feriados, o horário de atendimento ao público poderá ser reduzido a 04 (quatro) horas diárias.

IV – As Concessionárias do serviço público de transporte de passageiros devem manter pelo menos um ponto fixo de atendimento aos usuários, com funcionamento nos dias úteis e feriados no município de maior demanda.

V – Nos demais municípios, o atendimento poderá se dar por meio de postos fixos ou móveis, assegurado o atendimento presencial, no mínimo, em um dia útil e em um sábado de cada mês.

§2º - Nas Concessões de rodovias, o atendimento presencial aos usuários se dará segundo os seguintes parâmetros:

I – O atendimento presencial aos usuários deverá se dar nas bases de apoio, em sua central ou em área próprio no entorno das rodovias, desde que não interfira na circulação.

II – Nos dias úteis, o atendimento presencial aos usuários se desenvolverá por, no mínimo, 08 (oito) horas diárias, podendo ser partidas em turnos, sendo certo que os turnos deverão atingir os horários de pico.

III – Nos finais de semana e feriados, o horário de atendimento ao público poderá ser reduzido a 04 (quatro) horas diárias.

IV – As Concessionárias de rodovias devem manter pelo menos um ponto fixo de atendimento aos usuários, com funcionamento nos dias úteis e feriados no município de maior fluxo.

V – Nos demais municípios, o atendimento poderá se dar por meio de postos fixos ou móveis, assegurado o atendimento presencial, no mínimo, em um dia útil e em um sábado de cada mês.

Art. 3º - As Concessionárias deverão apresentar, anualmente, plano de atendimento a esta AGETRANSP, o qual deverá conter:

I – Municípios abrangidos pela operação da Concessionária;

I – Detalhamento dos postos fixos e móveis disponibilizados; III – Dias e Horários de atendimento em cada um deles;

IV – Plano de divulgação dos atendimentos nos postos móveis.

§ 1º - O plano de atendimento presencial poderá ser revisto, a qualquer tempo, por provocação das Concessionárias ou da AGETRANSP, observado o devido processo legal.

§ 2º - Uma vez aprovado novo plano de atendimento presencial, deve ser observado o prazo mínimo de 30 (trinta) dias para divulgação aos usuários antes de sua implementação.

Art. 4º - As Concessionárias deverão, no prazo de 30 (trinta) dias da publicação desta Resolução, apresentar plano de atendimento ao usuário, devidamente justificado, para análise, considerações e sanção por esta AGETRANSP.

Parágrafo Único - Até que seja aprovado o plano de atendimento ao usuário, as Concessionárias observarão o plano de atendimento detalhado em anexo à presente Resolução.

Art. 5º - Anualmente as Concessionárias deverão encaminhar Relatório de atendimentos realizados no ano anterior, fazendo constar a natureza destes, 30 (trinta) dias após o envio do plano de atendimento.

§1º - Para as concessões de serviço público de transporte de passageiros, o relatório a que se refere o caput deverá vir instruído com as seguintes informações sobre os atendimentos:

I – Tipo de Atendimento (Informação, solicitação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio);

II – Assunto;

III – Data completa (dia, mês, ano e horário do atendimento);

IV – Posto de Atendimento;

V – Estação ou Terminal de Origem e destino, se aplicável.

§2º - Para as concessões de rodovias, o relatório a que se refere o caput deverá vir instruído com as seguintes informações sobre os atendimentos:

I – Tipo de Atendimento (Informação, solicitação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio);

II – Assunto

III – Data completa (dia, mês, ano e horário do atendimento);

IV – Local de Atendimento.

Art. 6º - Caberá à OUVIDORIA a análise dos planos de atendimento e dos relatórios de atendimentos enviados pelas Concessionárias.

Parágrafo Único - Na análise do plano de atendimento será verificado o atendimento do prazo de entrega previsto e se o Plano atende os demais aspectos constantes na presente Resolução, considerando as peculiaridades de cada concessão ou permissão.

Art. 7º - A presente Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 15 de março de 2021.

**MURILO LEAL**  
Conselheiro Presidente

**ALINE PAOLA C. B. C. DE ALMEIDA**  
Conselheira

**CARLOS CORREIA**  
Conselheiro

**FERNANDO MORAES**  
Conselheiro

**VICENTE LOUREIRO**  
Conselheiro

## **ANEXO I**

### **Plano Provisório de Atendimento aos Usuários**

Até que seja apresentado pelas Concessionárias e aprovado o Plano de Atendimento aos Usuários, ficam as mesmas obrigadas a prestarem atendimento na forma do descrito abaixo:

#### **CCR Barcas**

No âmbito da Concessão de Transporte Aquaviário de Passageiros, o atendimento presencial aos usuários se dará nos postos fixos de atendimento existentes nas estações de operação do transporte aquaviário conforme abaixo indicado:

- Estação Praça XV – Todos os dias, das 05h às 21h
- Estação Praça Arariboia – Todos os dias, das 05h às 21h30m
- Estação Paquetá – Todos os dias, das 05h às 22h
- Estação Cocotá – Nos dias de funcionamento, das 06h às 10h50m
- Cais de Ilha Grande – Todos os dias, das 9h às 10h e das 16h30m às 17h30m
- Cais de Mangaratiba – Todos os dias, das 7h às 8h
- Cais de Angra dos Reis – Dias úteis, das 14h30m às 17h30m. Fins de semana e feriados, das 12h30m às 13h30m.

#### **CCR Via Lagos**

No âmbito da Concessão de Rodovias o atendimento presencial aos usuários se dará nos postos fixos de atendimento existentes nas bases operacionais da Rodovia, conforme abaixo indicado:

- Base I da RJ-124 no km 21,5 – Todos os dias, das 08h às 17h.
- Base II da RJ-124 no km 40,0 - Todos os dias, das 08h às 17h.
- Base III da RJ-124 no km 56,0 - Todos os dias, das 08h às 17h.

Também deverá ser divulgado nos postos fixos os horários e local de atendimento dos postos móveis em Municípios que não sejam atendidos pelos postos fixos.

#### **Rota 116**

No âmbito da Concessão de Rodovias o atendimento presencial aos usuários se dará nos postos fixos de atendimento existentes nas bases operacionais da Rodovia, conforme abaixo indicado:

- Base no Km 19,7 Norte - Todos os dias, das 08h às 17h.
- Base no Km 68 Sul - Todos os dias, das 08h às 17h.
- Base no Km 108,8 Sul - Todos os dias, das 08h às 17h.

Também deverá ser divulgado nos postos fixos os horários e local de atendimento dos postos móveis em Municípios que não sejam atendidos pelos postos fixos.

### MetrôRio e Rio Barra

No âmbito da Concessão de Transporte Metroviário de Passageiros, o atendimento presencial aos usuários se dará nos postos fixos de atendimento existentes nas estações de operação do transporte aquaviário conforme abaixo indicado:

Posto de Gratuidade – De segunda a sexta, das 08h às 18h.

Posto de Atendimento Achados e Perdidos – Nos dias úteis, das 08h às 13h, e das 14h às 17h.

### SuperVia

No âmbito da Concessão de Transporte Ferroviário de Passageiros, o atendimento presencial aos usuários se dará nos postos fixos de atendimento existentes nas estações de operação do transporte aquaviário conforme abaixo indicado:

- Estação Central do Brasil - Todos os dias, das 08h às 17h.
- Estação Belford Roxo – Todos os dias, das 8h às 17h.
- Estação Nova Iguaçu – Todos os dias, das 8h às 17h.
- Estação Campo Grande – Todos os dias, das 8h às 17h.
- Estação Saracuruna – Todos os dias, das 8h às 17h.

Também deverá ser divulgado nos postos fixos os horários e local de atendimento dos postos móveis em Municípios que não sejam atendidos pelos postos fixos.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Correia, Conselheiro**, em 16/03/2021, às 11:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aline Paola Correa Braga Camara de Almeida, Conselheira**, em 16/03/2021, às 14:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Murilo Provençano dos Reis Leal, Conselheiro Presidente**, em 16/03/2021, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vicente de Paula Loureiro, Conselheiro**, em 17/03/2021, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Fernando Moraes Alves, Conselheiro**, em 17/03/2021, às 14:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **14631250** e o código CRC **6806C13E**.

---

Referência: Processo nº SEI-220008/001689/2020

SEI nº 14631250