



Carta de Serviços ao Cidadão



AGETRANSP

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE
TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE
RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Carta de Serviços ao Cidadão

AGETRANS

Informações Gerais	Pág. 3
Expediente	Pág. 4
Expediente da Ouvidoria	Pág. 5
A Carta de Serviços ao Cidadão	Pág. 6
Sobre a AGETRANS	Pág. 7 a 9
Funções da AGETRANS	Pág. 10 a 11
Estrutura Organizacional	Pág. 12 a 13
Previsão Legal	Pág. 14 a 16
Serviços Regulados	Pág. 17 a 26
Direitos e Deveres	Pág. 27
Contratos de Concessão	Pág. 28
Canais de atendimento e acesso à informação	Pág. 29
OUVIDORIA	Pág. 30 a 33
PROTOCOLO	Pág. 34 a 36
ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	Pág. 37
Encerramento	Pág. 38

Carta de Serviços ao Cidadão



AGETRANS

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE
TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE
RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

ENDEREÇO:

AVENIDA PRESIDENTE VARGAS, Nº 1.100, 12º E 13º ANDARES
CENTRO, RIO DE JANEIRO - RJ – BRASIL -
CEP 20071-002

TELEFONE: (21) 2334-5600

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA: 09H ÀS 18H

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PROTOCOLO: 09H ÀS 16H

WWW.AGETRANS.RJ.GOV.BR

OUVIDORIA 0800 285 9796

HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA:

07H ÀS 19H (DE SEGUNDA A SEXTA, EXCETO FERIADOS)

WWW.RJ.GOV.BR/OUVERJ/

FACEBOOK.COM/AGETRANS

TWITTER.COM/@AGETRANS

INSTAGRAM.COM/AGETRANS



Carta de Serviços ao Cidadão

Expediente

**Secretaria de Estado de Transporte e
Mobilidade Urbana - SETRAM**

Secretário de Transporte

Washington Reis

AGETRANS

Conselho Diretor

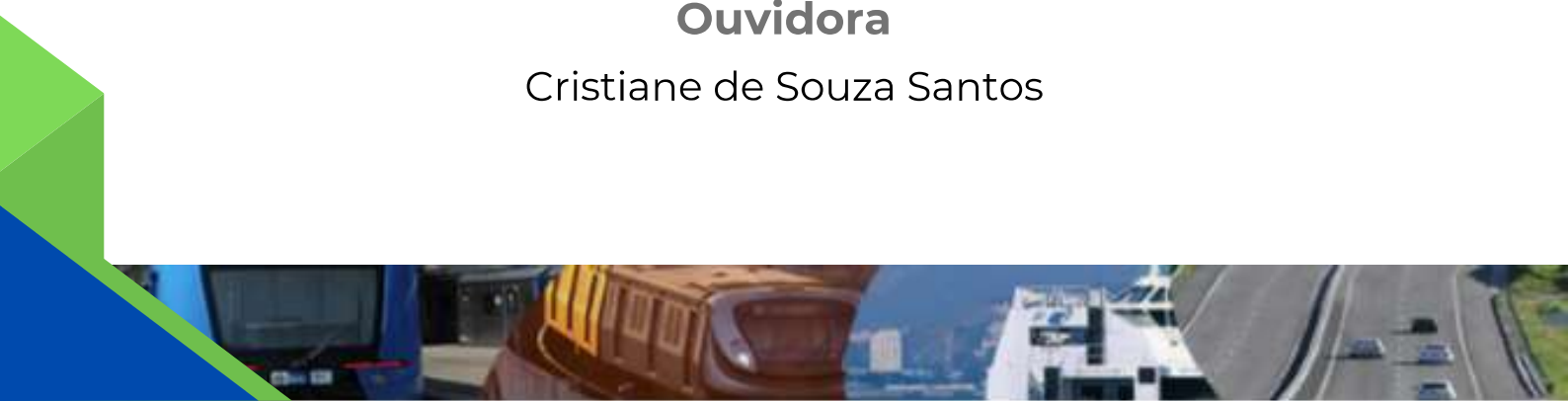
Adolpho Konder
Charles Batista
Fernando Moraes
Murilo Leal
Vicente Loureiro

Conselheiro Presidente

Adolpho Konder

Ouvidora

Cristiane de Souza Santos



Carta de Serviços ao Cidadão

Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Anderson dos Santos Pessanha

Jéssica Campos Gama da Silva

Nayara Miranda Barreto Coelho

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

Vinícius Torres Pires

Wladimir da Silva Cardoso

Assistentes de Ouvidoria

USE OS NOSSOS CANAIS!

0800 285 9796

(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

www.rj.gov.br/ouverj/

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

(24 horas por dia)

Carta de Serviços ao Cidadão

Esta é a Carta de Serviços ao Cidadão, da AGETRANS.

Nossa Carta de Serviços ao Cidadão pretende estimular a participação do cidadão no monitoramento dos serviços prestados pelas concessionárias de transporte público no estado do Rio de Janeiro, promovendo a melhoria da qualidade do serviço e do atendimento à população.

Aqui, você, cidadão e usuário de barcas, metrô e trens, bem como aqueles que trafegam nas rodovias Via Lagos e Rota 116, encontram informações claras e acessíveis sobre a AGETRANS e sobre as empresas por ela reguladas: CCR Barcas, Metrô Rio, SuperVia, CCR Via Lagos e Rota116.

Esta Carta de Serviços ao Cidadão apresenta a AGETRANS em sua estrutura e gestão organizacional, os canais de acesso à informação e participação social. Apresenta, também, os modais de transporte regulados e seus principais canais de informação.

Assim, com o objetivo de dar mais transparência às atividades desenvolvidas pela AGETRANS e facilitar a interação entre as partes relacionadas, entregamos nossa Carta de Serviços, renovando o compromisso de ampliar o diálogo com os cidadãos, fortalecendo nossa busca constante pelo equilíbrio no relacionamento entre consumidores, agentes e governo.

Desejamos que façam bom uso deste instrumento.

O Conselho Diretor

Sobre a AGETRANSP

Previsão Legal

Lei Federal nº 13.460 , de 26 de junho de 2017

(capítulos II e VI)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011

Institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Decreto Estadual nº 46.622, de 04 de abril de 2019

Regulamenta a lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de Novembro de 2019

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências.

Sobre a AGETRANSP

A AGETRANSP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, tem, por finalidade, exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões de transporte de alta capacidade de passageiros operadas pelas empresas CCR Barcas (barcas), Metrô Rio e Rio Barra (metrô) e Supervia (trens), e também a operação das Rodovias CCR Via Lagos (RJ-124) e Rota 116 (RJ-116), conforme premissas, termos e condições previstas nos respectivos contratos de concessão firmados com as empresas reguladas e acompanhando as normativas da Agência.

História

A AGETRANSP foi criada no dia 6 de junho de 2005, por força da Lei Estadual 4.555/2005, que extinguiu a ASEP RJ (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro). A AGETRANSP foi criada sob a forma de autarquia especial da administração indireta, com plena autonomia administrativa, técnica e financeira nas atribuições estabelecidas em leis, decretos, contratos ou convênios.

A sede da AGETRANSP está localizada na Av. Presidente Vargas, nº 1.100, 12º e 13º andares, no Centro da cidade do Rio de Janeiro.

Sobre a AGETRANS

MISSÃO

Regular e fiscalizar as atividades das concessionárias para que os serviços públicos outorgados tragam benefícios diretos à população do Estado do Rio de Janeiro, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

VISÃO

Ser referência na regulação, promovendo a harmonização do setor e garantindo a excelência dos serviços públicos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias do Estado do Rio de Janeiro.



Funções da AGETRANS

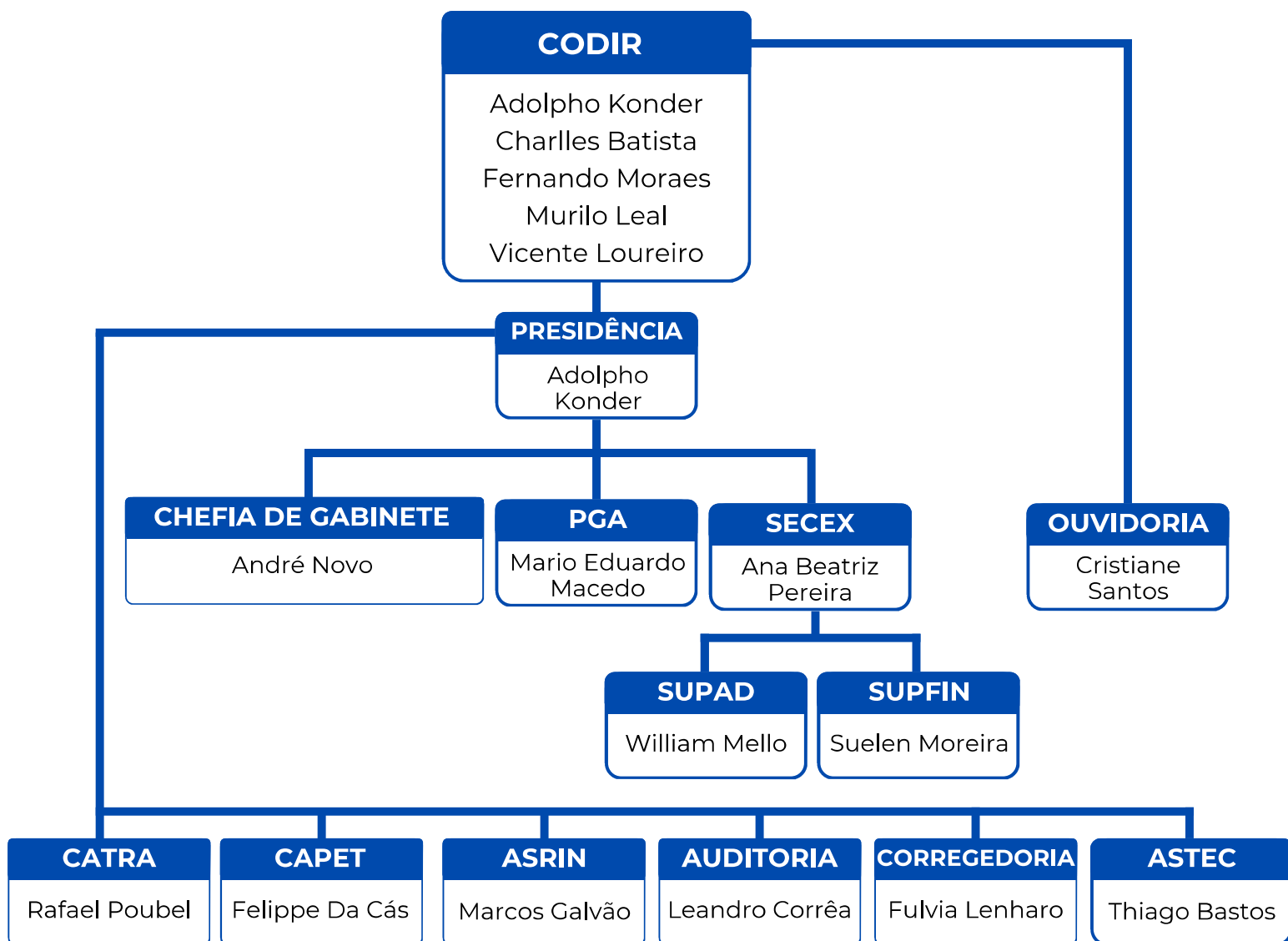
A Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes do Estado do Rio de Janeiro (AGETRANS) tem algumas responsabilidades importantes para garantir que o transporte público funcione da melhor maneira possível para todos nós que dependemos dele. Aqui estão algumas delas:

- **Fiscalização e Cumprimento Legal:** A AGETRANS assegura que todas as leis e regulamentos pertinentes sejam estritamente seguidos pelas empresas operadoras de transporte público. Isso inclui garantir que os contratos de concessão ou permissão sejam respeitados em sua totalidade, garantindo assim que os padrões de qualidade e serviço sejam mantidos.
- **Resolução de Conflitos:** Em caso de disputas ou conflitos entre o governo, as empresas operadoras de transporte e os usuários, a AGETRANS atua como uma autoridade administrativa imparcial para resolver essas questões de forma justa e equitativa.
- **Revisão de Tarifas:** Uma das responsabilidades importantes da AGETRANS é analisar e deliberar sobre os pedidos de revisão de tarifas feitos pelas empresas de transporte. Isso é feito levando em consideração uma série de fatores, como custos operacionais, qualidade do serviço e impacto sobre os usuários.
- **Fiscalização Financeira:** A AGETRANS monitora de perto os aspectos financeiros das empresas operadoras de transporte, garantindo que elas estejam gerindo seus recursos de forma responsável e transparente. Isso inclui a avaliação de aspectos técnicos, econômicos e contábeis das operações.
- **Promoção da Qualidade:** Através de estudos e análises, a AGETRANS busca constantemente maneiras de melhorar a qualidade dos serviços de transporte público. Isso pode envolver a identificação de áreas onde os serviços possam ser aprimorados, bem como a implementação de medidas para garantir a segurança e eficiência do sistema.

- **Ouvidoria:** A AGETRANSP mantém um canal aberto de comunicação com os usuários do transporte público através de sua ouvidoria. Os usuários podem apresentar reclamações, sugestões ou preocupações, e a AGETRANSP trabalha para resolver essas questões da melhor maneira possível.
- **Estabelecimento de Padrões de Serviço:** A agência define padrões e requisitos para os serviços de transporte público, garantindo que os usuários recebam um serviço de qualidade que atenda às suas necessidades e expectativas. Isso inclui aspectos como regularidade, segurança, cortesia no atendimento e preços justos.
- **Expansão e Modernização:** A AGETRANSP incentiva a expansão e modernização dos serviços de transporte público, visando melhorar a acessibilidade e a eficiência do sistema. Isso pode incluir a implementação de novas tecnologias, a expansão da rede de transporte e a melhoria da infraestrutura existente.
- **Defesa do Consumidor:** Por fim, a AGETRANSP tem o compromisso de proteger os direitos dos usuários do transporte público, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor. Isso inclui garantir que os usuários recebam um serviço de qualidade e que seus interesses sejam adequadamente representados em todas as decisões relacionadas ao transporte público.

Em resumo, a AGETRANSP desempenha um papel fundamental na regulação e supervisão do transporte público no Estado do Rio de Janeiro, trabalhando para garantir que os serviços sejam fornecidos de forma eficiente, segura e acessível para todos os usuários.

Estrutura Organizacional



CODIR - Conselho Diretor

ASRIN - Assessoria de Relações Institucionais

ASTEC - Assessoria Técnica de Informática

AUDIT - Auditoria e Controle Interno

CAPET - Câmara de Política Econômica e Tarifária

CATRA - Câmara de Transportes e Rodovias

PGA - Procuradoria Geral da Agência

SECEX - Secretaria Executiva

SUPAD - Superintendência Administrativa

SUPFIN - Superintendência Orçamentária e Financeira

Estrutura Organizacional

Conselho Diretor

Adolpho Konder - Conselheiro Presidente

gabineteak@agetransp.rj.gov.br

Charles Batista

gabinetecb@agetransp.rj.gov.br

Fernando Moraes

gabinetefm@agetransp.rj.gov.br

Murilo Leal

gabineteml@agetransp.rj.gov.br

Vicente Loureiro

gabinetevl@agetransp.rj.gov.br

Assessor de Relações Institucionais

Marcos Galvão
asrin@agetransp.rj.gov.br

Gerente da Câmara de Transportes e Rodovias

Rafael Poubel
catra@agetransp.rj.gov.br

Assessor Técnico de Informática

Thiago Bastos
astec@agetransp.rj.gov.br

Ouvidora

Cristiane de Souza Santos
ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Auditor e Controle Interno

Leandro Correa
audit@agetransp.rj.gov.br

Procurador Geral da Agência

Mario Eduardo Macêdo Moura Neto
pga@agetransp.rj.gov.br

Chefe de Gabinete

André Novo
presidencia@agetransp.rj.gov.br

Secretária Executiva

Ana Beatriz Pereira
secex@agetransp.rj.gov.br

Gerente da Câmara de Política Econômica e Tarifária

Felippe Da Cás
capet@agetransp.rj.gov.br

Superintendente Administrativo

William Mello
supad@agetransp.rj.gov.br

Superintendente Financeiro

Suelen Moreira
sufin@agetransp.rj.gov.br

Previsão Legal

Lei Federal

Lei nº 9.537 de 11 de dezembro de 1997 publicada no D.O.U em 12/12/1997

10/12/1997

DISPÕE SOBRE A SEGURANÇA DO TRÁFEGO AQUAVIÁRIO EM ÁGUAS SOB JURISDIÇÃO NACIONAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9537.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.537%2C%20DE%2011%20DE%20DEZEMBRO%20DE%201997.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20seguran%C3%A7a%20do,nacional%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=Art,rege%2Dse%20por%20esta%20Lei

Lei Estadual

Lei Nº 2.869, DE 18 DE DEZEMBRO DE 1997.

17/12/1997

DISPÕE SOBRE O REGIME DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO E METROVIÁRIO DE PASSAGEIROS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E SOBRE O SERVIÇO PÚBLICO DE SANEAMENTO BÁSICO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

alerjln1.alerj.rj.gov.br/contlei.nsf/69d90307244602bb032567e800668618/11f0811ce731f9c103256572005919bb?OpenDocument#:~:text=Lei%20Ordin%C3%A1ria&text=LEI%20N%C2%BA%202869%2C%20DE%2018,JAN,EIRO%2C%20E%20D%C3%81%20OUTRAS%20PROVID%C3%8ANCIAS

Decreto Estadual

Decreto n.º 23.925, de 23 de dezembro de 1997 do Rio de Janeiro

CCR Barcas - 22/12/1997

REGULAMENTA A LEI N.º 2.804, DE 08 DE OUTUBRO DE 1997, QUE DISPÕE SOBRE O REGIME DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO DE PASSAGEIROS, CARGAS E VEÍCULOS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

alerjln1.alerj.rj.gov.br/decest.nsf/532ff819a4c39de50325681f0061559e/9a89aa77c4fa9b8203256b800070d6ed?OpenDocument

Previsão Legal

Lei nº 4555 de 6 de junho de 2005

05/06/2005

EXTINGUE A AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – ASEP – RJ, CRIA A AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

agetransp.rj.gov.br/arquivos/legislacao/lei%204555%20de%202005.pdf

Lei Nº 4.736, DE 29 DE MARÇO DE 2006

30/03/2006

DISPÕE SOBRE NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

leisestaduais.com.br/rj/lei-ordinaria-n-4736-2006-rio-de-janeiro-dispoe-sobre-normas-de-protecao-e-defesa-do-usuario-dos-servicos-publicos-prestados-pelo-estado-do-rio-de-janeiro

Lei Nº 5841, DE 01 DE DEZEMBRO DE 2010.

30/11/2010

DISPÕE SOBRE O REGIME DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO E METROVIÁRIO DE PASSAGEIROS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E SOBRE O SERVIÇO PÚBLICO DE SANEAMENTO BÁSICO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

REGIMENTO INTERNO

16/11/2023

VERSÃO CONSOLIDADA PELA SECRETARIA EXECUTIVA EM 16/11/2023, EM CONSONÂNCIA COM A ALTERAÇÃO PROMOVIDA PELA RESOLUÇÃO AGETRANS Nº 55, PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM: 13 DE SETEMBRO DE 2023.

agetransp.rj.gov.br/arquivos/legislacao/regimento_interno_vigente.pdf

Previsão Legal

RESOLUÇÃO AGETRANSP N.º 57, DE 09 DE MAIO DE 2024 09/05/2024

ALTERA A SEÇÃO V DO CAPÍTULO IV DO REGIMENTO INTERNO DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, PARA REFORMULAR AS REGRAS QUE DISCIPLINAM O FUNCIONAMENTO DA PROCURADORIA GERAL DA AGÊNCIA.

<http://www.agetransp.rj.gov.br/arquivos/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Agetransp%20n%C2%BA.%2057%20-%20Alter%C3%A7%C3%A3o%20da%20Se%C3%A7%C3%A3o%20V%20Regimento%20Interno%20da%20Agetransp%20-%20PGA.pdf>

Serviços Regulados



A CCR Barcas opera o transporte aquaviário de passageiros em 5 linhas sociais e 1 linha seletiva. Sua frota é composta por 14 catamarãs e 3 barcas. Possui 1 estaleiro, 5 estações de embarcações e 3 locais de atracação, em diferentes pontos do estado, conforme abaixo:

Praça XV - Araribóia (Niterói)

Praça XV - Charitas (Niterói)

Praça XV - Cocotá (Ilha do Governador)

Praça XV - Paquetá (Ilha de Paquetá)

Mangaratiba - Abraão (Ilha Grande)

Angra dos Reis - Abraão (Ilha Grande)

Extensão: 51 milhas náuticas

Linhas: 6

Terminais: 8

Estaleiros: 1

Embarcações: 17

Passageiros: 36 mil/dia



Site: www.grupoccr.com.br/barcas

Disque CCR Barcas: 0800 721 1012

Para deficientes auditivos: 0800 025 30 53

Fale Conosco: www.grupoccr.com.br/barcas/fale-conosco

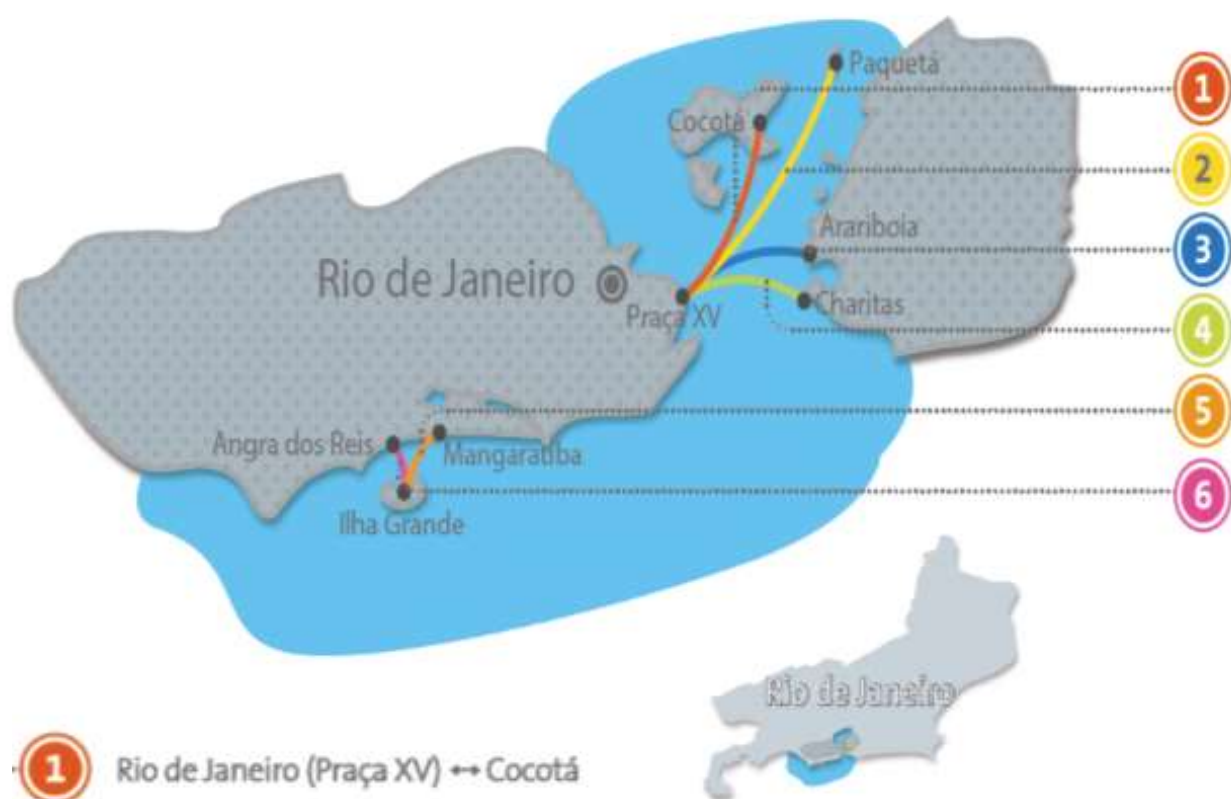
Linhas, horários e tarifas: www.grupoccr.com.br/barcas/linhas-horarios-tarifas

Dúvidas frequentes: www.grupoccr.com.br/barcas/faq

Endereço: Praça XV de Novembro, nº 21, Centro - Rio de Janeiro

CEP: 20221-250

Serviços Regulados



- 1 Rio de Janeiro (Praça XV) ↔ Cocotá
- 2 Rio de Janeiro (Praça XV) ↔ Paquetá
- 3 Rio de Janeiro (Praça XV) ↔ Arariboia
- 4 Rio de Janeiro (Praça XV) ↔ Charitas
- 5 Mangaratiba ↔ Ilha Grande
- 6 Angra dos Reis ↔ Ilha Grande

Serviços Regulados



O MetrôRio opera o transporte metroviário de passageiros no Rio de Janeiro nas seguintes Linhas:

Linha 1

Uruguai (Tijuca) - General Osório (Ipanema)

Linha 2

Pavuna - Botafogo

Linha 4

General Osório (Ipanema) - Jardim Oceânico (Barra)

Extensão: 57km

Linhas: 3

Estações: 41

Centro de Manutenção: 1

Composições: 64

Passageiros: 394 mil/dia



Site: www.metrorio.com.br

Central de Relacionamento: 0800 595 1111 (de segunda a sábado, das 5h à meia noite e aos domingos e feriados, das 7h às 23h)

Atendimento pessoal e Achados e perdidos: Se perdeu um objeto no metrô, acesse o nosso formulário online, Fale Conosco, e preencha seus dados e meios de contato (telefone, celular, e-mail). Marque a opção Achados e Perdidos, selecione a estação onde acha que perdeu o objeto, a data e o horário. Em seguida, no campo mensagem, descreva o seu objeto com o máximo de detalhes possível (cor, marca, material etc.). Anote o número de registro ou protocolo do seu atendimento e aguarde o retorno.

Fale conosco: metrorio.atncontactcenter.com.br/

Chat: www13.directtalk.com.br/clientes/custom/metrorio/init.html

Ressarcimento: www.metrorio.com.br/reembolso

Dúvidas Frequentes: www.metrorio.com.br/FaleConosco/DuvidasFrequentes

LGPD: www.metrorio.com.br/LGPD

Atendimento ao Cliente: www.metrorio.com.br/fale-conosco/atendimento-ao-usuario

Concessionária em Números: www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/metro-em-numeros e www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/riobarra-em-numeros.php

Serviços Regulados



Serviços Regulados



supervia
Trens Urbanos

A Supervia opera o serviço de trens urbanos da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, percorrendo 270 km distribuídos por 8 ramais, 102 estações, 201 composições. O percurso atravessa o Rio de Janeiro e mais 11 municípios da Região Metropolitana (Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim),

Ramal Belford-Roxo

Ramal Deodoro

Ramal Guapimirim

Ramal Japeri

Ramal Paracambi

Ramal Santa Cruz

Ramal Saracuruna

Ramal Vila Inhomirim

Extensão: 270km

Ramais: 8

Estações: 102

Centro de Manutenção: 2

Composições: 201

Passageiros: 320 mil/dia



Site: supervia.com.br

Planeje sua Viagem: supervia.com.br/pt-br/servicos/planeje-sua-viagem

Tarifas e formas de pagamento: supervia.com.br/pt-br/estacoes-e-tarifas/formas-de-pagamento

Canal do Cliente: supervia.com.br/pt-br/canal-do-passageiro/perguntas-frequentes

Integração: supervia.com.br/pt-br/tema-das-duvidas/integracao

Serviços: supervia.com.br/pt-br/tema-das-duvidas/servicos

Passagens e cartões: supervia.com.br/pt-br/tema-das-duvidas/passagens-e-cartoes

Atendimento ao Cliente: 0800 726 9494 | atendimento@supervia.com.br

Concessionária em Números: agetransp.rj.gov.br/concessionaria/supervia-em-numeros

Serviços Regulados



A CCR Via Lagos é responsável pela administração da RJ-124, principal ligação do Rio de Janeiro com a Região dos Lagos. Possui uma praça de pedágio em seus 57 km de extensão que passam pelos municípios de Rio Bonito, Araruama, Iguaba Grande e São Pedro d' Aldeia. O volume de tráfego é de 20 mil veículos, em média por dia, atingindo picos de 28 mil veículos no verão e feriados prolongados.

Praça de Pedágio

Km 22 da RJ-124

Extensão: 57km

Rodovias: 1

Praças de pedágio: 1

Volume diário médio: 20 mil
veículos



Site: rodovias.grupoccr.com.br/vialagos/

Fale Conosco: rodovias.grupoccr.com.br/vialagos/central-de-ajuda/fale-conosco/

Dúvidas Frequentes: rodovias.grupoccr.com.br/vialagos/central-de-ajuda/duvidas-frequentes/

Pagamentos e débitos: rodovias.grupoccr.com.br/vialagos/central-de-ajuda/pagamentos-e-debitos/

Posto de serviço: rodovias.grupoccr.com.br/vialagos/servicos/postos-de-servico/

Dicas de segurança: rodovias.grupoccr.com.br/vialagos/servicos/dicas-de-seguranca/

Teleatendimento: 0800 702 0124

Para deficientes auditivos: 0800 022 0130

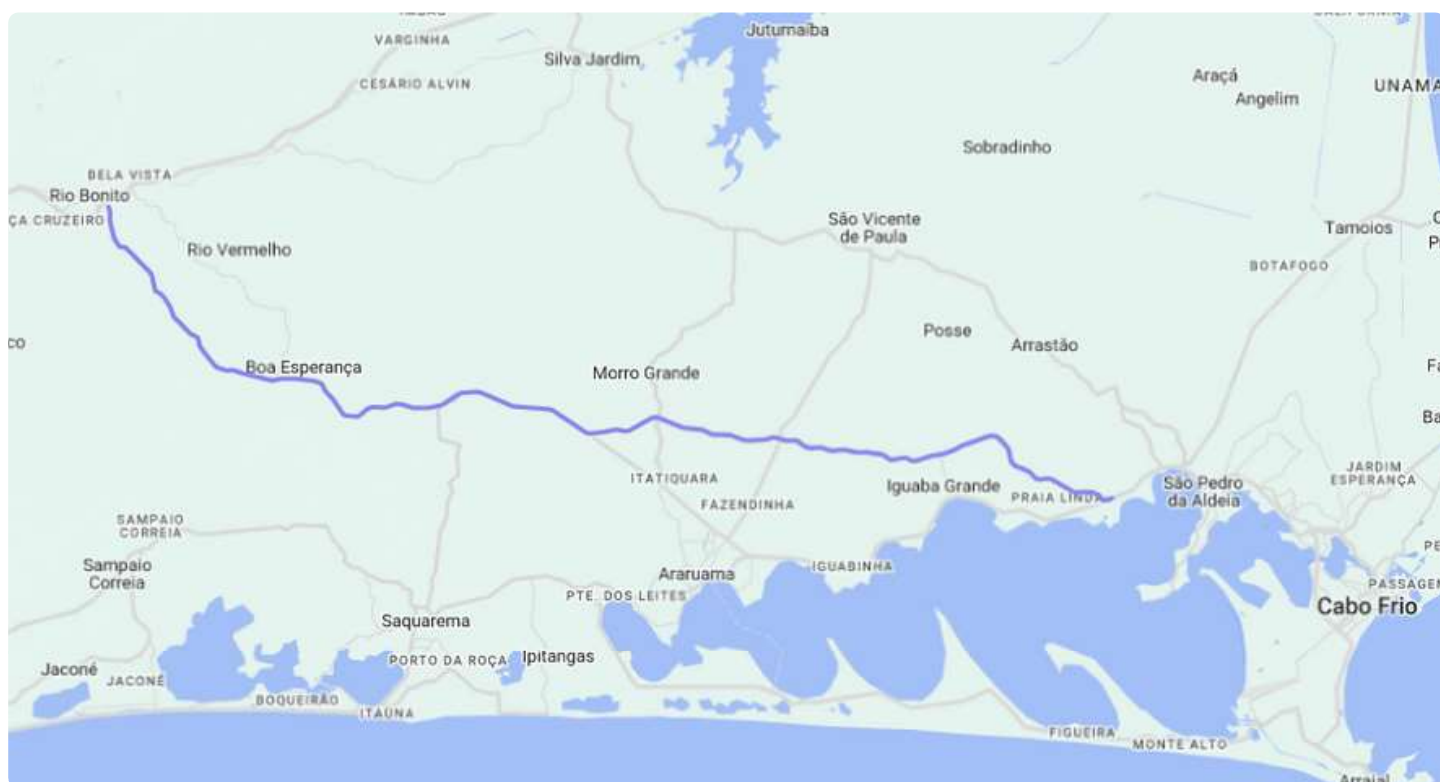
Whatsapp: 0800 702 0124

Endereço central: Av. Chedid Jafet, 222 - Vila Olímpia - São Paulo/SP - CEP 04551-065

Endereço RJ: Rodovia RJ 124 km 22- Rio Bonito – Latino Melo – Rj – CEP: 28800-000

Concessionária em Números: agetransp.rj.gov.br/concessionaria/vialagos-em-numeros

Serviços Regulados



Serviços Regulados



A Rota 116 S/A é responsável pela exploração e operação do sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco, composto pelas rodovias RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, na BR-101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0, numa extensão total de 140,40 km. Possui 4 praças de pedágio e recebe em média 9 mil veículos por dia na Praça 1, 5 mil veículos por dia na Praça 2, 7,5 mil veículos por dia na Praça 3 e 5,3 mil veículos por dia na Praça 4.

P1 - Praça de Pedágio Itaboraí

P2 - Praça de Pedágio Cachoeiras de Macacu

P3 - Praça de Pedágio Nova Friburgo

P4 - Praça de Pedágio Cordeiro

Extensão: 140,40km

Praças de pedágio: 4

Volume diário médio:

Praça 1: 9 mil

Praça 2: 5 mil

Praça 3: 7,5 mil

Praça 4: 5,3 mil



Site: rotal16.com.br

Teletendimento: 0800 2820 116

Para deficiente Auditivos: 22 992 213 490

e-mail: rotal16@rotal16.com.br

Ouvidoria: rotal16.com.br/ouvidoria#email

Sugestões e reclamações: rotal16.com.br/ouvidoria#livro_sugestoes

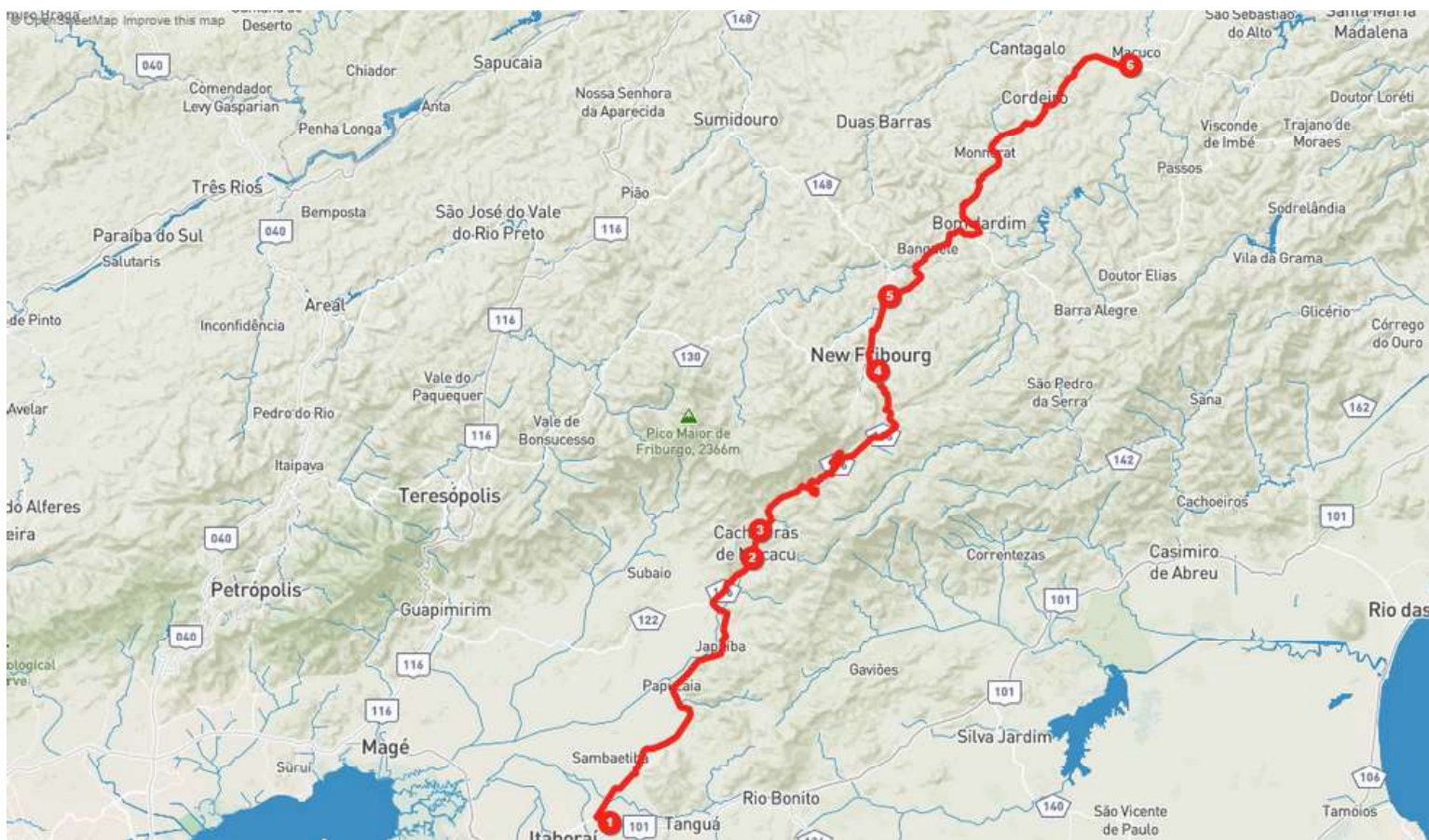
Dúvidas Frequentes: rotal16.com.br/faq

Praças de Pedágio: rotal16.com.br/pedagios

Endereço: Praça Pres. Getúlio Vargas, 176, 8º andar - Centro, Nova Friburgo – RJ

Concessionária em Números: agetransp.rj.gov.br/concessionaria/vialagos-em-numeros

Serviços Regulados



- Início do Primeiro Trecho, Km 0 ao Km 1,4 da RJ104
 - Final do Primeiro Trecho, Km 0 ao Km 40 da RJ 116
 - Início do Segundo Trecho, Km 43
 - Final do Segundo Trecho, Km 78 + 500 da RJ 116
 - Início do Terceiro Trecho, Km 88
 - Final do Terceiro Trecho, Km 138 da RJ 116
- Fonte: Agetrans - RJ (2011 km)

Direitos dos Usuários e Deveres das Concessionárias

Direitos dos usuários

A Lei Federal nº 8.987/95 regula o regime de concessão e permissão para a prestação de serviços públicos, definindo os direitos e responsabilidades dos usuários. Estes direitos incluem:

- Receber um serviço adequado.
- Ter acesso à informações para proteger seus interesses.
- Escolher livremente entre diferentes provedores de serviços, quando possível.
- Reportar problemas no serviço e informar autoridades sobre irregularidades ou crimes cometidos pela empresa responsável.

Em resumo, a Lei garante aos usuários o acesso a serviços de qualidade, o conhecimento de seus direitos e a capacidade de proteger seus interesses e relatar problemas.

Deveres das Concessionárias

A Lei Federal nº 8.987/95 traz as obrigações das Concessionárias, além das obrigações previstas nos respectivos contratos de concessão.

São deveres das concessionárias:

- Prestar serviço adequado, entendido como aquele que satisfaça condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e com tarifas acessíveis.
- O serviço fornecido pela Concessionária deve estar em conformidade com a lei e o contrato de concessão correspondente.
- A Concessionária deve zelar pelos bens vinculados à prestação do serviço.

Contratos de Concessão

Para além desses direitos legalmente previstos, é importante mencionar ainda que cada contrato de concessão prevê um rol específico de direitos e obrigações a serem observados por usuários e concessionárias. O usuário poderá acessar os Contratos de Concessão no sítio eletrônico da AGETRANS SP, na aba CONCESSIONÁRIAS.

- **Contrato de Concessão Supervia**
www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/supervia
- **Contrato de Concessão Metrô Rio (Linhas 1 e 2)**
www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/metro-rio
- **Contrato de Concessão Rio Barra (Linha 4)**
www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/rio-barra
- **Contrato de Concessão CCR Barcas**
www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/barcas
- **Contrato de Concessão Rota 116**
www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/rota116
- **Contrato de Concessão ViaLagos**
www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/via-lagos

Canais de atendimento e acesso à informação

Ouvidoria da Agetransp

Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Solicitação

Peça atendimento ou uma prestação um serviço

Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos

Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

A Ouvidoria da Agetransp tem como função primordial atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos concedidos, permitidos e Poder Concedente, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre concessionárias, permissionárias e consumidores/usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório.

Os procedimentos de atendimento aos usuários pelas empresas concessionárias dos serviços de transporte sob nossa regulação - **CCR Barcas, Metrô Rio, SuperVia, Rota 116 e CCR Via Lagos** - e, em segunda instância, por esta Agência Reguladora, são normatizados pela **Resolução nº 25, de 23 de dezembro de 2014**, disponível em nosso site www.agetransp.rj.gov.br, na aba Transparência, no link Atos Normativos, Resoluções.

O usuário que não for respondido pela concessionária em sua manifestação deve abrir uma ocorrência na Ouvidoria da AGETRANSP.

USE OS NOSSOS CANAIS!

0800 285 9796

(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

www.rj.gov.br/ouverj/

(24 horas por dia)

USE OS NOSSOS CANAIS!

0800 285 9796

(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

www.rj.gov.br/ouverj/

(24 horas por dia)

O que é importante o usuário informar na sua manifestação:

- Horário da ocorrência (partida e/ou chegada das composições de trens, metrô e embarcações);
- Nome do Ramal ou Linha;
- Nome da estação;
- Nome da embarcação;
- Número do vagão (trens e metrô);
- Direção/sentido da viagem;
- Quilometragem da ocorrência;
- Nome do funcionário da Concessionária;
- Local específico da estação (acesso/bilheteria/plataforma)
- Número da escada/esteira rolante;

Comunique o máximo de informações possíveis sobre a ocorrência que deseja registrar.



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



Solicitação

Peça atendimento ou uma prestação um serviço



Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

E lembre-se:

É muito importante anotar o número de registro ou protocolo do seu atendimento junto à Concessionária.

Canais de atendimento e acesso à informação

USE OS NOSSOS CANAIS!

0800 285 9796

(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

www.rj.gov.br/ouverj/

(24 horas por dia)



O OuvÉRJ é um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a Órgãos e Entidades que compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. Foi instituído pelo **Decreto Estadual nº48.727**, de 03 de outubro de 2023.

No caso de uma manifestação de ouvidoria, o prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa, segundo o artigo 10 da Resolução CGE n.º 13/19.

Já o prazo para resposta de pedidos de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa do Órgão.

Canais de atendimento e acesso à informação

USE OS NOSSOS CANAIS!

0800 285 9796

(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

www.rj.gov.br/ouverj/

(24 horas por dia)

Para saber mais sobre a **Lei Federal nº13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, acesse:

www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Para saber mais sobre a **Lei Federal nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011, que estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos, acesse:

www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Canais de atendimento e acesso à informação

USE OS NOSSOS CANAIS!

0800 285 9796

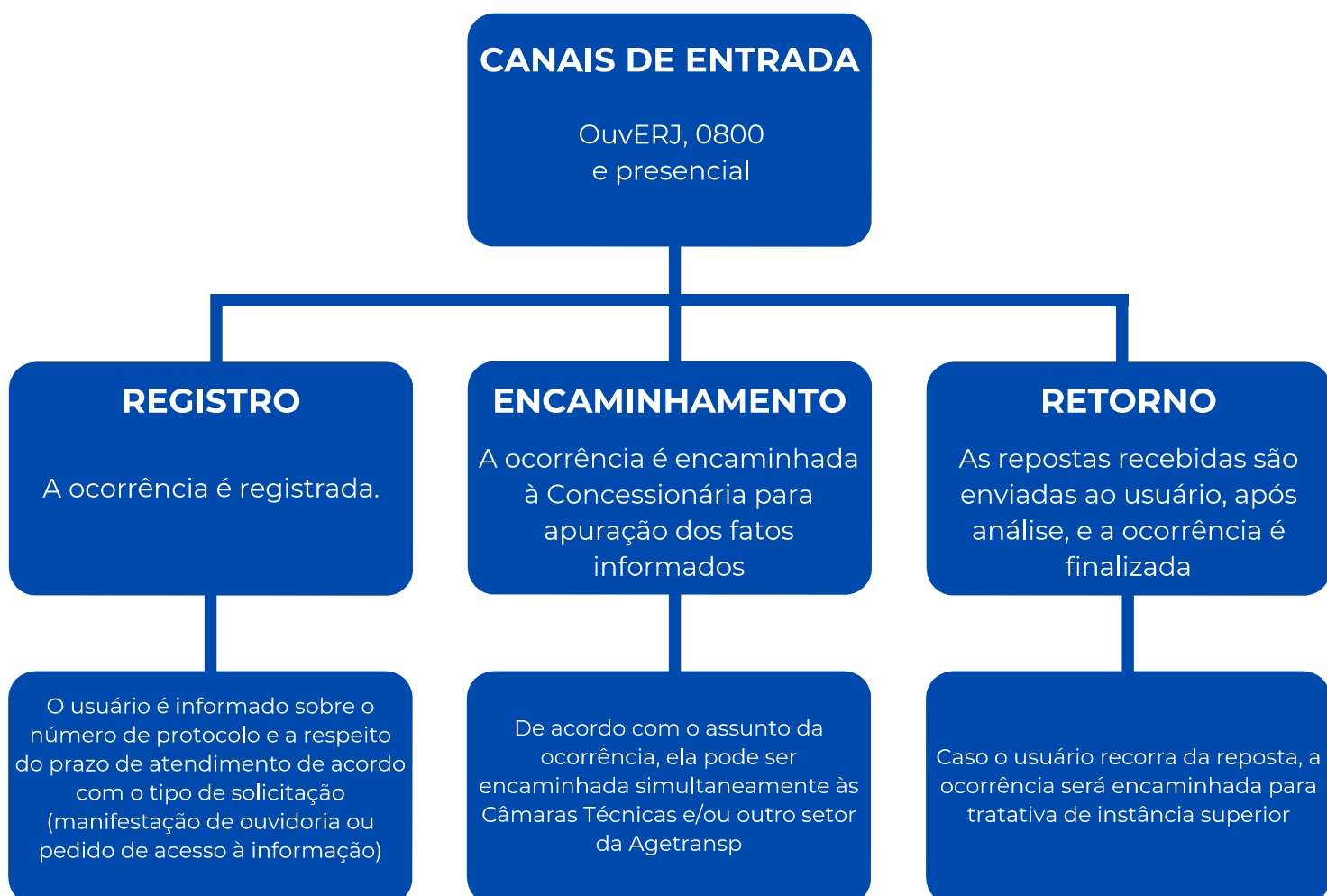
(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

www.rj.gov.br/ouverj/

(24 horas por dia)

Fluxograma de Atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP



Canais de atendimento e acesso à informação

Protocolo da Agetransp

De segunda a sexta, de 9h às 16h
Av. Presidente Vargas, nº1.100, 13º andar

O Protocolo é o setor responsável pelo recebimento, distribuição e expedição de correspondências e documentação de todo material que é registrado, cadastrado, digitalizado e encaminhado interna e externamente.

Em atendimento à **Lei Federal nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011, e ao **Decreto Estadual nº43.597/2012** estão disponíveis, para impressão e preenchimento, formulários necessários aos requerimentos de acesso à informação junto ao Protocolo da Agetransp, localizado na Av. Presidente Vargas, nº1.100, 13º andar. O horário de funcionamento é de segunda a sexta, entre 9h e 16h.

O mesmo procedimento se aplica ao fornecimento de cópia de processo objeto da solicitação de acesso à informação.

O formulário “Requerimento de Acesso à Informação” está disponível em nosso site, no endereço eletrônico www.agetransp.rj.gov.br, na aba Transparência, no link Legislação, Acesso à Informação.

Os pedidos de acesso à informação também podem ser solicitados através do canal OuvERJ, no endereço eletrônico www.rj.gov.br/ouverj/.

Nos pedidos realizados presencialmente, haverá a necessidade da apresentação de uma cópia da carteira de identidade do requerente e do preenchimento do “Termo de Responsabilidade pelo Uso e Divulgação de Informações”, disponível no Protocolo da Agetransp.


Em se tratando o requerente de pessoa jurídica, é necessária a apresentação de uma cópia do documento que comprove a representação legal do mesmo, bem como cópia de sua carteira de identidade.

Caso o requerente considere que a informação prestada não atendeu à sua solicitação, poderá protocolar um recurso, que será encaminhado para tratativa de instância superior.

Canais de atendimento e acesso à informação

Protocolo da Agetransp

Segunda a sexta, de 9h às 16h
Av. Presidente Vargas, nº1.100, 13º andar



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE
TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE
RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

REQUERIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO nº _____

Requerente _____

Nome completo (pessoa física)/Nome ou razão social (pessoa jurídica)

Nome do representante legal (obrigatório para pessoa jurídica). Anexe documento comprobatório.

CPF ou CNPJ _____

Documento de identificação nº _____ **Órgão Exp.** _____
Anexe cópia da identidade do solicitante e do representante legal, quando for o caso.

Endereço
_____ nº _____ complemento _____

Cidade _____ Estado _____ CEP _____

Telefones (DDD + número) () _____ () _____

E-mail _____

Elementos de Pesquisa (dados para localização de documentos: datas ou período, lugares, temas, tipos de documentos etc.)

Estou ciente de que a informação poderá ser prestada em até 20 (vinte) dias, cabendo prorrogação por mais 10 (dez) dias, e que deverei retornar para obter os documentos solicitados.

Local e data: _____

Assinatura: _____

Canais de atendimento e acesso à informação

Protocolo da Agetransp

Segunda a sexta, de 9h às 16h
Av. Presidente Vargas, nº1.100, 13º andar



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE
TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE
RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE RESPONSABILIDADE PELO USO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Requerimento de acesso à informação nº _____

Nome do requerente: _____

Declaro que:

- a) Responsabilizo-me integralmente e a qualquer tempo pela adequada utilização das informações a que tiver acesso. Estou ciente de que posso vir a ser responsabilizado por danos morais e materiais decorrentes da utilização, reprodução ou divulgação indevida dessas informações. Isento a Administração Pública Estadual, o órgão ou entidade ou seus servidores de qualquer responsabilidade a este respeito;
- b) Estou ciente das restrições a que se referem os arts. 4º e 6º da Lei nº 8.159, de 08.01.1991 (Lei de Arquivos); da Lei nº 9.610, de 19.02.1998 (Lei de Direitos Autorais); dos arts. 138 a 145 do Código Penal, que prevê os crimes de calúnia, injúria e difamação; bem como da proibição, decorrente do art. 5º, X, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, de difundir as informações obtidas que, embora associadas a interesses particulares, digam respeito à honra e à imagem de terceiros, além do art. 25, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação Pública);
- c) Estou ciente da obrigatoriedade de, por ocasião da eventual divulgação das referidas informações, mencionar a fonte a que os respectivos originais pertencem;
- d) Estou ciente de que autorizações relativas a direitos autorais e de imagem, quando pertinentes, devem ser solicitados aos autores ou retratados.

Local e data:

Assinatura:

Assessoria de Relações Institucionais da Agetransp

agetransprio@gmail.com

(21) 2332-5495

A Assessoria de Relações Institucionais é o setor responsável pela produção e circulação de informação institucional e pela manutenção e distribuição de conteúdo digital através das redes sociais e do site da Agência.

www.agetransp.rj.gov.br

O atendimento às demandas de imprensa é atribuição desta Assessoria.

Acompanhe a Agetransp.

Acesse:



facebook.com/agetransprj



twitter.com/@agetransp



instagram.com/agetransp

Encerramento

Este documento é o resultado do esforço conjunto de diversos setores da AGETRANS, refletindo nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

Esperamos que esta carta de serviços contribua como uma ferramenta eficaz para promover o exercício pleno da cidadania, facilitando o acesso a informações e promovendo uma comunicação clara e direta com os cidadãos.

Reforçamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e a responsabilidade social, contribuindo para que todos os usuários possam usufruir de serviços públicos de qualidade. Que esta iniciativa inspire outras ações voltadas para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e participativa.

Agradecemos a colaboração de todos os envolvidos e reiteramos nosso empenho em continuar aprimorando nossos processos e serviços, sempre visando o benefício da população.

