Secretaria Municipal de Infraestrutura

SMI

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Conservação e manutenção de passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos
- Fiscalização de obras de urbanização em andamento
- Fiscalização de obras em passarela, viaduto, ponte e túnel revestido

Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Nesta Lei está prevista a obrigatoriedade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública municipal.

Em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o PrefRio permite que os cidadãos consultem as Cartas de Serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro. As informações são atualizadas dinamicamente, de acordo com os serviços cadastrados ou alterados pelos órgãos responsáveis no PrefRio, garantindo que os cidadãos tenham acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos.

Catálogo de serviços

Conservação e manutenção de passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Realiza obras e serviços de engenharia para restaurar, melhorar ou manter o bom estado de conservação de passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos.

→ Resultados obtidos

Vistoria realizada no local e informações sobre as providências a serem tomadas.

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique **aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...)** para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 Na pista

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10835403530395-Conservação-e-manuten...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço abrange obras e serviços de engenharia em **passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos**. Seu objetivo principal é **restaurar, melhorar ou manter** o bom estado de conservação desses equipamentos públicos.

Inclui uma vistoria no local para identificar a pertinência do chamado e definir as providências necessárias. É importante ressaltar que **túneis revestidos** são aqueles que possuem um revestimento de concreto.

Para que serve:

Assegurar a **restauração, melhoria e manutenção** do bom estado de passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos, garantindo a segurança e a funcionalidade dessas importantes infraestruturas da cidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço para reportar a necessidade de obras ou manutenção em passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos no município do Rio de Janeiro.

→ **O que este serviço não cobre**

- Túneis do município do Rio de Janeiro que não são revestidos (em rocha aparente), como a galeria superior do Joá, Pepino e João Ricardo. Esses casos devem ser encaminhados à GEO-Rio;
- Guarda-corpo existente ao longo de rios e canais.

Fiscalização de obras de urbanização em andamento

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ **O que é?**

Este serviço permite solicitar fiscalização e vistoria de obras públicas de urbanização em andamento que apresentem irregularidades ou má execução.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Vistoria técnica realizada na obra para verificação de irregularidades e adoção das providências cabíveis.	10 Dias úteis	Gratuito

→ **Como solicitar**

Em caso de acidentes decorrentes pela execução das obras do município:

1. Clique em “Acessar serviço”;
2. Informe e/ou encaminhe documentos comprobatórios para verificação dos fatos, além de dados como: data, horário e demais detalhes pertinentes.

Caso a obra seja realizada pela Prefeitura (há identificação por placa de órgão responsável ou funcionários uniformizados) ou se há dúvidas sobre o responsável, registre as seguintes informações:

1. Clique em “Acessar serviço”;
2. Informe:
    - Nome e telefone;
    - Endereço detalhado com ponto de referência.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:

- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 Na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço realiza a fiscalização e a vistoria de obras de urbanização em andamento no município que apresentem irregularidades ou estejam sendo executadas de forma incorreta ou mal feita.

Para que serve:

Identificação e vistoria técnica da obra apontada na solicitação para verificar a procedência dos problemas relatados. A partir disso, são definidas as providências administrativas e operacionais necessárias para corrigir a situação.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identificar problemas, irregularidades ou má qualidade na execução de obras públicas de urbanização, bem como pessoas que tenham sofrido acidentes decorrentes destas obras.

Fiscalização de obras em passarela, viaduto, ponte e túnel revestido

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço fiscaliza obras em passarelas, viadutos, pontes ou túneis revestidos que apresentem alguma irregularidade.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Vistoria realizada na obra e informação sobre as providências a serem tomadas.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar o serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique **aqui (**api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...**)** para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova

- VAN 1746 Na pista

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10822992358299-Fiscalização-de-obras...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na fiscalização de obras que apresentem alguma irregularidade em **passarelas**, **viadutos**, **pontes** ou **túneis revestidos** no município do Rio de Janeiro. A vistoria da obra é realizada para identificar a pertinência da irregularidade e informar as providências a serem tomadas.

É importante notar que túneis revestidos são aqueles que possuem revestimento em concreto. A obra fiscalizada deve conter uma placa com o nome do respectivo órgão da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Para que serve:

Este serviço serve para garantir a **regularidade** e a **segurança** das obras em infraestruturas importantes da cidade, como passarelas, viadutos, pontes e túneis revestidos. Ele permite que irregularidades sejam identificadas e que as medidas corretivas adequadas sejam tomadas pelos órgãos competentes.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que observe ou tenha conhecimento de alguma irregularidade em obras realizadas em passarelas, viadutos, pontes ou túneis revestidos pode solicitar este serviço. É necessário fornecer o local exato da obra e um ponto de referência.

→ **O que este serviço não cobre**

Este serviço não cobre túneis do município do Rio de Janeiro que não são revestidos, ou seja, em rocha aparente (por exemplo, galeria superior do Joá, Pepino, João Ricardo). Estes casos devem ser encaminhados à GEO-Rio.