Companhia Municipal de Energia e Iluminação

RIOLUZ

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Reinstalação de ponto de luz
- Reparo de cabo de iluminação pública
- Reparo de luminária
- Reparo de luminária fora de posição
- Reparo de poste caído ou em risco de queda
- Reparo de poste ou tampão da Rioluz dando choque
- Reparo de tampão ou poste danificado ou fora de prumo
- Reparo em equipamentos de poste de iluminação pública

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

Reinstalação de ponto de luz

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a verificação e reinstalação de pontos de iluminação pública em postes onde já houve iluminação pública, mas que, por questões de dano ou vandalismo, não estão mais funcionando.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Reinstalação do ponto de luz no local solicitado.	7 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo do local em frente ou próximo ao poste/luminária, com ponto de referência;
- **Em condomínios, loteamentos, comunidades e conjuntos habitacionais**: informe a rua e o número de acesso.
- **Em praças**: informe o nome e a localização dentro da praça.
- **Em vilas**: informe a rua de acesso, o número onde a vila se encontra e as casas em frente às quais estão os postes com defeito.
- **Em vilas com portão**: informe o número da casa que abrirá o portão.
- Informe se falta apenas a luminária ou o poste e a luminária;
- Informe se no local já existiu o ponto de luz.

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/10732163698971-Reinstalação-de-ponto...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na verificação e reinstalação de ponto de luz em local onde já existiu o ponto de iluminação pública, mas a luminária está ausente porque foi retirada por dano ou vandalismo.

Os postes da Rioluz são de aço curvo ou reto, concreto ou fibra e são instalados em locais onde não há residências, como: praças, ciclovias, calçadões de orlas, canteiros centrais de grandes avenidas e são específicos para iluminação pública.

Para os demais postes, orientamos a abertura de solicitação junto à Concessionária Distribuidora de Energia Elétrica Light S.A por meio dos canais oficiais da concessionária: 0800-0210196 e Ouvidoria pelo e-mail: ouvidoria@light.com.br.

Para que serve:

O serviço serve para **restabelecer a iluminação pública** em áreas onde pontos de luz que existiam e estão ausentes. Isso contribui para a segurança e visibilidade nas ruas e espaços públicos.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não cobre a implantação de nova iluminação pública em locais onde nunca existiu um ponto de luz.

Reparo de cabo de iluminação pública

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

→ O que é?

Este serviço realiza o reparo de cabos de iluminação pública em casos de fios caídos, soltos, desnivelados, faiscando ou com fogo.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Reparo do cabo de iluminação pública realizado	4 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome Completo e CPF do solicitante;
- Telefone para contato;
- E-mail;
- Endereço;
- **Se for em condomínio, vila, loteamento, comunidade ou conjunto habitacional**: informe o nome da rua e o número de acesso;
- **Se for em praças**: informe o nome da praça e se o problema é dentro dela ou na quadra de esportes;

- **Em caso de vila com portão**: é necessário informar o número da casa que abrirá o portão.

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/14191400984987-Reparo-de-cabo-de-ilu...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste no reparo de cabos de iluminação pública que apresentam problemas. Isso inclui situações em que o fio está caído, pendurado, desnivelado, solto ou exposto. Também abrange a verificação e o reparo de redes (fios) que estão faiscando, saindo fogo, desniveladas ou com "barriga" (curvatura excessiva).

Para que serve:

Garantir a **segurança** e o **funcionamento adequado** da iluminação pública, corrigindo falhas na rede elétrica que possam causar riscos à população ou interrupção do serviço.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique problemas com os cabos de iluminação pública em vias, praças, condomínios, vilas, loteamentos, comunidades ou conjuntos habitacionais.

→ **O que este serviço não cobre**

- Caso o poste não possua luminária e a iluminação do logradouro estiver funcionando normalmente, entre em contato com as concessionárias de TV a cabo, telefonia ou de transmissão de dados para solicitar o serviço.

Reparo de luminária

Publicado em 25 de novembro de 2026 – Modificado em 25 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite notificar problemas com luminárias de iluminação pública. O cidadão pode informar defeitos como luminárias apagadas, piscando ou danificadas.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Serviço de reparo da luminária pública realizado.	3 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo da ocorrência (bairro, rua, número em frente ou próximo da iluminação deficiente e pontos de referência);
    - **Para condomínios, loteamentos, comunidades e conjuntos habitacionais**: inclua a rua e o número de acesso.
    - **Para vilas com portão**: informe o número da casa ou contato do responsável para abertura do portão.
    - **Para praças**: informe o nome da praça e a localização exata.
- Detalhe o tipo de defeito da luminária, escolhendo uma das opções detalhadas na descrição completa do serviço.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique **aqui (api.whatsapp.com/send?phone=5521991952121&text=Olá! Desejo fala...)** para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento do Pref.Rio:
    - Agência Pref.Rio - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
    - VAN Pref.Rio

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/14187518715931-Reparo-de-Luminária

Descrição do serviço

O que é:

O serviço de Reparo de Luminária é uma iniciativa da Companhia Municipal de Energia e Iluminação - RIOLUZ, oferecido gratuitamente para a população. Ele visa corrigir problemas na iluminação pública, garantindo o bom funcionamento dos pontos de luz nas ruas e praças da cidade.

Os problemas que podem ser reportados incluem luminárias:

- Apagadas;
- Piscando;
- Acesas de dia;
- Penduradas;
- Danificadas ou fracas;
- Com ruído;
- Várias luminárias intercaladas apagadas;
- Várias luminárias intercaladas acesas de dia;
- Bloco ou grupo de luminárias apagadas;
- Bloco ou grupo de luminárias acesas de dia;
- Bloco ou grupo de luminárias piscando.

Para que serve:

Este serviço serve para restabelecer a iluminação em vias públicas, praças e outros espaços, notificando e corrigindo defeitos em luminárias. O objetivo é garantir a segurança e a visibilidade para pedestres e motoristas, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida na cidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão do Rio de Janeiro que identifique problemas na iluminação pública pode solicitar este serviço.

→ O que este serviço não cobre

Casos em que as luzes das casas e sinais de trânsito também estejam apagadas (para isso, acione a Light pelo 0800 0210196, pois se trata de falta de energia).

Reparo de luminária fora de posição

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar o reparo de luminárias ou projetores virados ou tortos, corrigindo a iluminação que incide na residência ou está virada para fora da via pública.

→ Resultados obtidos

Reparo da luminária ou projetor fora de posição de acordo com a solicitação do cidadão.

→ Prazo esperado

3 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo com pontos de referência.
- **Se em condomínio, loteamento, comunidade ou conjunto habitacional**: informe o nome da rua e o número de acesso, juntamente com o endereço.
- **Se em vila com portão**: informe o número da casa ou contato do responsável para a abertura do portão para a equipe de manutenção.
- **Se em praças**: informe o nome da praça e se o problema é dentro da praça ou na quadra de esportes.
- **Se em monumentos**: informe o nome da praça ou do parque onde ele se encontra.

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/10732698843291-Reparo-de-luminária-f...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar o reparo de luminárias ou projetores de iluminação pública que estejam fora de posição. Isso inclui situações em que a luz está virada ou torta, causando incômodos ao incidir dentro de residências. Também abrange casos em que a iluminação está direcionada para fora da via pública, comprometendo a visibilidade.

Para que serve:

Garantir que a iluminação pública esteja corretamente posicionada nas ruas e espaços públicos. O objetivo é evitar incômodos aos moradores, como luz incidindo dentro de residências, e assegurar que a iluminação seja direcionada adequadamente para a via pública. Assim, contribui para a **segurança** e **visibilidade** de pedestres e veículos.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique uma luminária ou projetor de iluminação pública fora de posição. Isso inclui situações em que a luz está causando incômodo em sua residência ou quando a iluminação da via pública está comprometida devido ao mau posicionamento.

→ **O que este serviço não cobre**

Este serviço não cobre reparo em iluminação particular instalada por residências, condomínios e outdoors.

Reparo de poste caído ou em risco de queda

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

→ O que é?

Serviço de reparo para postes inclinados ou caídos que oferecem riscos à população.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Realização do reparo do poste.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo do local, com pontos de referência.
- **Em casos de condomínios, vilas, loteamentos, comunidades ou conjuntos habitacionais**: deve-se informar o nome da rua e o número de acesso.
- **Em casos de praças**: é preciso indicar o nome da praça e se o poste está dentro dela ou na quadra de esportes.

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/10732824231963-Reparo-de-poste-caído...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço realiza o reparo de postes de iluminação pública que estão inclinados, ameaçando cair, ou que já caíram, representando riscos à segurança da população.

Os postes da Rioluz são de aço, concreto ou fibra e são instalados em locais onde não há residências, como: praças, ciclovias, calçadões de orlas, em canteiros centrais de grandes avenidas ou em vias onde a rede de iluminação pública é subterrânea.

O serviço é focado na intervenção rápida para situações de perigo iminente, garantindo a integridade dos cidadãos e a ordem urbana.

Para que serve:

Garantir a segurança de pedestres e motoristas, eliminando os perigos causados por postes de iluminação pública danificados ou caídos. O serviço também visa restaurar a iluminação em áreas afetadas, contribuindo para a segurança e o bem-estar da comunidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique um poste de iluminação pública inclinado, ameaçando cair ou já caído, pode solicitar este serviço.

→ **O que este serviço não cobre**

- Postes de madeira com ou sem luminária são de responsabilidade da Concessionária de Distribuição de Energia Elétrica Light.
- Postes de concreto sem luminária são de responsabilidade da concessionária de distribuição de energia elétrica Light ou das empresas de telefonia.

Reparo de poste ou tampão da Rioluz dando choque

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

→ **O que é?**

Solicitação de reparo para postes ou tampões da Rioluz que estejam apresentando defeitos elétricos, como a emissão de choque, a fim de garantir a segurança pública.

→ **Resultados obtidos**

Reparo do poste ou tampão da Rioluz, eliminando o risco de choque elétrico e restaurando a segurança da infraestrutura.

→ **Prazo esperado**

6 Horas corridas

→ **Custo do serviço**

Gratuito

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Endereço completo do local, com ponto de referência;
- **Em condomínio, vila, loteamento, comunidade e conjunto habitacional**: informar do nome da rua e do número de acesso, juntamente com o endereço.
- **Em praças**: informação do nome e se é dentro da praça ou na quadra de esportes.
- Informar o que está dando choque (poste ou tampão).

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/14191776241563-Reparo-de-poste-ou-ta...

Descrição do serviço

O que é:

Serviço de reparo para postes e tampões que fazem parte da infraestrutura de iluminação pública da cidade, sob responsabilidade da Rioluz. O serviço atende casos em que essas estruturas estejam apresentando falhas elétricas, como a ocorrência de choques.

Para que serve:

Garantir a segurança da população e dos usuários das vias públicas ao eliminar o risco de choques elétricos em postes ou tampões da Rioluz, assegurando o bom funcionamento e a integridade da rede de iluminação.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identificar um poste ou tampão da Rioluz com problemas elétricos, como a emissão de choque, pode solicitar este serviço.

→ **O que este serviço não cobre**

Postes de ferro ou aço sem luminária são de responsabilidade da Concessionária de Distribuição de Energia Elétrica Light.

Reparo de tampão ou poste danificado ou fora de prumo

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a verificação de tampões danificados ou postes em mau estado, inclinados, enferrujados ou com ferragem exposta.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Reparo ou verificação do tampão ou poste danificado.	3 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo da ocorrência com ponto de referência (número em frente ou próximo do poste ou tampão que necessita de reparo ou substituição ou outros pontos de referência).
- **Para condomínios, loteamentos, comunidades e conjuntos habitacionais**: inclua a rua e o número de acesso.
- **Para vilas com portão**: informe o número da casa ou contato do responsável para abertura do portão.
- **Para praças**: informe o nome da praça e a localização exata.

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/14191615553691-Reparo-de-tampão-ou-p...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na verificação de tampões danificados ou postes que apresentem mau estado, como inclinação, ferrugem ou ferragem exposta.

Para que o serviço seja atendido, o tampão deve ter a inscrição ou estar identificado com os nomes RIOLUZ, CME ou CEE, e estar localizado próximo a um poste com iluminação.

Para que serve:

Este serviço serve para garantir a segurança e a manutenção da infraestrutura urbana, corrigindo problemas em tampões e postes que possam representar risco aos cidadãos ou comprometer a organização da cidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique um tampão danificado ou um poste em mau estado na cidade do Rio de Janeiro pode solicitar este serviço.

→ O que este serviço não cobre

Para tampão:

- Este serviço não cobre tampão com inscrição de outras concessionárias.

Para poste:

- Este serviço não cobre postes de madeira (com ou sem luminária), que são responsabilidade da Concessionária de Distribuição de Energia Elétrica Light. Também não cobre postes de concreto, ferro ou aço sem luminária, que são responsabilidade da Light ou das empresas de telefonia.

Reparo em equipamentos de poste de iluminação pública

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

→ O que é?

Solicitação de reparo para equipamentos de postes de iluminação pública, incluindo caixas de comando, transformadores e temporizadores, para resolver problemas de funcionamento ou ruído.

→ Resultados obtidos

O reparo e o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos de poste de iluminação pública danificados ou com defeito.

→ Prazo esperado

3 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Descreva detalhadamente o problema encontrado no equipamento de iluminação pública;
- Informe o endereço completo e ponto de referência para facilitar a localização;
- **Em condomínios, loteamentos, comunidades e conjuntos habitacionais**: especifique a rua e o número exato do local onde se encontra o defeito.
- **Em praças**: informe o nome da praça, o local específico dentro dela e a rua de acesso para a identificação precisa do poste.

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/14189360637467-Reparo-em-equipamento...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste no reparo de diversos equipamentos que compõem os postes de iluminação pública. Abrange a manutenção de componentes como a **caixa de comando**, o **transformador** e o **temporizador (timer) de quadras**.

Também são realizados reparos em equipamentos que apresentam ruído, garantindo o funcionamento adequado e a segurança da rede de iluminação.

Para que serve:

O objetivo é restabelecer o pleno funcionamento da iluminação pública, garantindo a visibilidade e a segurança de ruas, avenidas, praças e demais espaços públicos. Isso contribui para a qualidade de vida e a segurança dos cidadãos.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique problemas ou defeitos em equipamentos de postes de iluminação pública em sua localidade, como residências, condomínios, loteamentos ou espaços públicos.