Secretaria Municipal de Transportes

SMTR

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Abertura de termo para "cabritinhos"
- Fiscalização de irregularidades em táxi
- Fiscalização de má condição do ônibus
- Fiscalização de má conduta do motorista/despachante
- Multa de trânsito - Cancelamento (1ª Instância)
- Multa de trânsito - Defesa Prévia
- Multa de trânsito - Real Infrator (Pessoa Física)
- Multa de trânsito - Real Infrator (Pessoa Jurídica)
- Multa de trânsito - Verificação da troca de Real Infrator
- Multa de trânsito paga/não recebida
- Solicitação de alteração de ponto final de ônibus
- Solicitação de implantação ou remanejamento de ponto de ônibus
- Verificação de achados e perdidos em táxis
- Verificação de ar-condicionado inoperante no ônibus
- Verificação de desrespeito à gratuidade no transporte público municipal

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

Abertura de termo para "cabritinhos"

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

→ O que é?

Este serviço permite a solicitação de licenciamento para pessoas físicas que trabalham com Transporte de Passageiros Complementar Comunitário (STPC), conhecido popularmente como “cabritinho”.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Termo para Serviço de Transporte de Passageiros Complementar Comunitário (STPC).	—	Gratuito

→ Como solicitar

Para solicitações on-line:

1. Clique no botão **“Acessar serviço”**.
2. **Faça o seu login:**
    - **Se já possui cadastro:** Digite seu e-mail e senha.
    - **Se é seu primeiro acesso:** Clique em **“Entrar com gov.br”**.
    - ***Atenção**: É necessário ter uma conta gov.br de **nível Prata** ou **Ouro**.*
3. Preencha o formulário de cadastro e aceite os termos de uso.
4. No menu lateral, selecione a opção **“Peticionamento”** e depois clique em **“Processo Novo”**.
5. Escolha o Tipo do Processo: “**Abertura de termo para STPC comunitário**”

É representante legal? Consulte os guias específicos antes de começar:
Guia para Pessoa Física (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7561)
Guia para Pessoa Jurídica (sei.rio/cidadao/guia-do-usuario/?idpost=7557)

Para solicitações presenciais:

Dirija-se presencialmente a um dos postos de atendimento relacionados:

- **SMTR – Posto Descentralizado de Atendimento – Centro**: Rua do Riachuelo, 257
- **SMTR – Posto Descentralizado de Atendimento – Engenho Novo**: Rua 24 de Maio, 931 - Fundos
- **SMTR – Posto Descentralizado de Atendimento – Irajá**: Av. Monsenhor Félix, 512
- **SMTR – Posto Descentralizado de Atendimento – Praça Seca**: Praça Barão da Taquara, 9
- **SMTR – Posto Descentralizado de Atendimento – Ilha do Governador**: Rua Orcadas, 435
- **SMTR – Posto Descentralizado de Atendimento – Bangu**: Rua Fonseca, 240 - 2º piso

Em caso de dúvidas sobre este serviço, **clique aqui** (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital) para entrar em contato com o setor de Atendimento da SMTR.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: prefeitura.sei.rio/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_ext...

→ **Informações necessárias**

- Identidade do requerente, se pessoa física;
- Procuração particular ou pública, se for o caso. Sendo assinatura digital, deverá ser possível a verificação da autenticidade, OU Carteira de ordem para despachante documentalista acompanhada do selo;
- Identidade do procurador;
- CNH categoria “D” com informação de atividade remunerada;
- Registro de contribuinte autônomo no INSS como motorista de furgão ou similar;
- Certidão negativa do Registro de Distribuição do 2º ofício de natureza criminal expedida a, no máximo, 90 dias da data de protocolo do processo;
- Certidão negativa da Justiça Federal de natureza criminal expedida a, no máximo, 90 dias da data de protocolo do processo;
- Comprovante de realização de “Curso especializado para condução de veículos para transporte coletivo de passageiros”;
- Comprovante de residência em nome do candidato ou declaração formal de residência com firma reconhecida, caso o comprovante esteja em nome de terceiros.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço oferece informações detalhadas sobre o licenciamento necessário para pessoas físicas que desejam atuar no Transporte de Passageiros Complementar Comunitário, conhecido como "Cabritinho". Ele orienta sobre os requisitos e procedimentos para obter a autorização para operar este tipo de transporte no município do Rio de Janeiro.

Para que serve:

O serviço serve para permitir que motoristas autônomos obtenham a licença oficial para trabalhar com o Transporte de Passageiros Complementar Comunitário (STPC). Isso garante a regularização da atividade, assegurando que os profissionais cumpram as normas estabelecidas para a segurança e qualidade do serviço.

Quem pode solicitar:

Pessoas físicas que desejam trabalhar como motoristas no Serviço de Transporte de Passageiros Complementar Comunitário.

Legislação relacionada

- Decreto Rio nº 52.095 de 3/03/2023

Fiscalização de irregularidades em táxi

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

→ O que é?

Trata-se de fiscalização que visa garantir a conformidade dos serviços de táxi com as normas e regulamentações aplicáveis, englobando a verificação de veículos, a conduta dos motoristas, a existência de transporte clandestino ou pirata, além da regulação de pontos de táxi.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Fiscalização de irregularidades em táxi realizada.	15 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Placa do veículo;
- Data e horário do fato, com descrição detalhada do fato;
- Endereço completo, com referência de localização do ponto se for o caso de ponto irregular de táxi;
- Nome da cooperativa ou associação do táxi, se for possível identificar.

Para solicitações via Portal 1746:

- 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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
3. Preencha nome e e-mail;
4. Em “Serviço”, escolha a opção abaixo:

- Cidadão > Fiscalização/Verificação > Táxi

1. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação;
2. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/14208164838683-Fiscalização-de-irreg...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na fiscalização de irregularidades em táxis, realizada para garantir que os serviços de transporte individual de passageiros estejam em conformidade com as normas e regulamentações aplicáveis.

A fiscalização abrange a verificação dos veículos, a conduta dos motoristas, a identificação de transporte clandestino ou pirata e a regulação dos pontos de táxi. O objetivo é detectar e corrigir infrações disciplinares cometidas pelos prestadores de serviço de táxi.

Para que serve:

Este serviço serve para **assegurar a segurança e a qualidade** no transporte individual de passageiros, identificando e corrigindo diversas irregularidades. Ele permite a detecção de problemas como:

- **Irregularidades com o veículo**: mau estado de conservação, falta de vistorias obrigatórias, ausência de cinto de segurança, vidros ou veículo danificados, falta de revisão e mau funcionamento do taxímetro;
- **Transporte pirata ou clandestino**: veículos operando sem a documentação exigida pela Prefeitura;
- **Conduta inadequada do motorista**: cobranças acima da taxa do taxímetro ("tiro"), recusa ou seleção indevida de corridas e recusa de passageiros;
- **Ponto irregular de táxi** em determinada localidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer passageiro que tenha identificado ou presenciado irregularidades nos serviços de táxi no município do Rio de Janeiro.

Legislação relacionada

- Decreto Rio nº 48072/2020

Fiscalização de má condição do ônibus

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

→ O que é?

Verificação de todos os padrões técnicos dos ônibus (Acessibilidade, anjo da guarda, limpeza, realização de vistoria, estado de conservação da carroceria, certificado de desinsetização, iluminação, extintor de incêndio, ar-condicionado, portas, bancos, piso, balaústres, pneus, validador com erro, incluindo o funcionamento ou ausência dos elevadores de acesso dos cadeirantes, etc.).

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta sobre a solicitação de fiscalização de má condição do ônibus.	10 Dias corridos	Gratuito

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Número de linha;
- Número de ordem do veículo;
- Data e horário da ocorrência;
- Irregularidade constatada.

Para solicitações via Portal 1746:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
   - Preencha nome e e-mail;
   - Em “Serviço”, escolha a opção abaixo:
   - Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Verificação de má condição do veículo
3. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação;
4. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/14207681718299-Fiscalização-de-má-co...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na verificação completa dos padrões técnicos dos ônibus do transporte público. Inclui a análise de diversos itens como a altura dos degraus, o espaço adequado para a roleta, possíveis erros no validador e, de forma crucial, a presença e o correto funcionamento dos elevadores de acesso para cadeirantes.

Para que serve:

Serve para garantir que os ônibus do transporte público cumpram os padrões técnicos e de acessibilidade exigidos. O objetivo é assegurar a segurança, o conforto e a inclusão de todos os passageiros, especialmente aqueles com mobilidade reduzida, através da fiscalização de equipamentos essenciais.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique ou presencie más condições ou irregularidades técnicas nos ônibus do transporte público pode solicitar este serviço de fiscalização. Isso inclui problemas com acessibilidade, como elevadores para cadeirantes, ou falhas em equipamentos como roletas e validadores.

Fiscalização de má conduta do motorista/despachante

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

→ O que é?

Serviço de verificação da conduta de motoristas e da postura de fiscais ou despachantes. Abrange irregularidades como alta velocidade, ultrapassagens e não parar para idosos ou pessoas com deficiência (PCD).

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta sobre a solicitação.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Número da linha do ônibus;
- Número de ordem do veículo;
- Relato da má conduta;
- Data e horário da ocorrência.

Para solicitações via Portal 1746:

- 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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
   - Preencha nome e e-mail;
   - Em “Serviço”, escolha a opção abaixo:
   - Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Fiscalização de má conduta do motorista

3. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação;
4. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Descrição do serviço

O que é:
Este serviço permite a verificação da conduta de motoristas de ônibus e da postura de fiscais ou despachantes. Inclui a análise de irregularidades como alta velocidade, ultrapassagens indevidas, e a não parada em pontos para idosos ou pessoas com deficiência (PCD).

Para que serve:
Garantir a fiscalização efetiva da conduta de motoristas de ônibus e do atendimento prestado por fiscais ou despachantes. O objetivo é assegurar o cumprimento das normas de trânsito e a qualidade do serviço de transporte público.

Quem pode solicitar:
Qualquer cidadão que presencie ou seja afetado por má conduta de motoristas de ônibus ou por postura inadequada de fiscais e despachantes.

Multa de trânsito - Cancelamento (1ª Instância)

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

→ O que é?
Pedido de cancelamento de Auto de Infração de Trânsito em fase de penalidade.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Parecer sobre o recurso de cancelamento de multa de trânsito	Até 24 meses	Gratuito

→ Como solicitar

I) Para recurso de Cancelamento de Penalidade por meio digital:

1. Clique no botão "Acessar serviço";
2. Faça o login;
3. Acesse a funcionalidade "Consultar Infrações"; e
4. Inclua as informação solicitadas;
5. Após, escolha a infração que deseja contestar, e no campo "Ações", clique no botão "Apresentar recurso em 1a instância".
    - Os arquivos utilizados para o upload dos documentos devem seguir as seguintes especificações:
        - **Tamanho**: até 5MB;
        - **Formatos permitidos**: ".pdf", ".png", ".jpg", ".jpeg".

Caso a solicitação seja feita pelo procurador, será necessário assinalar a opção "procurador" no formulário de recurso, incluir o instrumento de procuração, e o documento de identificação do procurador e do outorgante.

Importante:

- O usuário que optou pelo pagamento da multa com 40% de desconto, automaticamente reconheceu o cometimento da infração e, consequentemente, abriu mão dos recursos e indicação de real infrator, conforme art. 284 e 282-A do Código de Trânsito Brasileiro - CTB;
- A conta utilizada para solicitar o recurso virtualmente, deve ser a conta do proprietário do veículo.

Em caso de dúvidas sobre a solicitação virtual, entre em contato com o setor de Atendimento da SMTR **clicando aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)**.

II) Além do meio digital, as solicitações de Cancelamento de Penalidade também podem ser realizadas através do envio da documentação relacionada no campo abaixo, pelos Correios, com Aviso de Recebimento, para a sede da Secretaria Municipal de Transportes, na Rua Dom Marcos Barbosa, 2 - Loja 1 - Cidade Nova – RJ, CEP: 20211-178.

Para consultar multa de trânsito, clique **aqui (www2.rio.rj.gov.br/multas)**.

Para consultar o parecer no recurso, clique **aqui (jeap.rio.rj.gov.br/sisrecurso/pesquisar-recurso.seam)**.

Para consultar o andamento do processo, clique **aqui (www2.rio.rj.gov.br/sicop)**.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: processos-radar.serpro.gov.br/cidadao/home" target="_blank" rel...

→ **Informações necessárias**

- Requerimento de Recurso devidamente preenchido e assinado (-carioca.rio/wp-content/uploads/2020/05/DefesaPreviaCancelamento...);
- Notificação de Penalidade (cópia **ou** original) ou Auto de Infração ou documento emitido pela SMTR no serviço de Consulta a Multas, disponibilizado acima, em que conste a placa e o número do Auto de Infração de Trânsito ou Nada Consta do município do Rio de Janeiro;
- Cópia de Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV;
- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação **ou** outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente. Quando Pessoa Jurídica, documento comprovando a representação;
- Procuração, quando for o caso;

Para o caso de suspeita de clonagem, além de toda a documentação necessária, é necessário o envio dos seguintes documentos:

- Registro em Delegacia Policial;
- Perícia em Delegacia de Roubos e Furtos ou similar;
- Fotografias frente, traseira, laterais e detalhe da placa do veículo;
- Recomendamos que dirija-se à Corregedoria do DETRAN do seu Estado para a adoção das providências cabíveis.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar o cancelamento de um Auto de Infração de Trânsito que já se encontra na fase de penalidade. É um recurso de primeira instância para contestar a multa imposta.

Devido à atualização dos sistemas de registro de autuações, existem duas formas de abrir o recurso, dependendo da data em que a infração ocorreu.

Para que serve:

O serviço tem como objetivo recorrer de multas de trânsito e buscar o cancelamento da penalidade imposta. Ele garante o direito de defesa do motorista ou proprietário do veículo contra autuações.

Um efeito suspensivo pode ser concedido automaticamente pelo sistema para multas com processo de cancelamento em 1ª instância há mais de 30 dias em julgamento, desde que o recurso tenha sido apresentado no prazo.

Quem pode solicitar:

Pode solicitar o condutor identificado ou o proprietário do veículo que recebeu um Auto de Infração de Trânsito em fase de penalidade.

É importante saber que o usuário que optou pelo pagamento da multa com 40% de desconto automaticamente reconheceu a infração e abriu mão do direito de recurso. Para solicitações virtuais, a conta utilizada deve ser a do proprietário do veículo. Um procurador também pode representar o solicitante, desde que apresente a procuração e documentos de identificação.

Informações importantes:

- Caso não haja recurso para Defesa Prévia ou se este recurso for indeferido, será imposta a penalidade de multa ao infrator. Em caso de discordância, o proprietário do veículo poderá apresentar seu recurso de Cancelamento de Penalidade até a data limite prevista na notificação de penalidade.
- Os argumentos do recurso devem ser redigidos de maneira clara e sucinta.
- O preenchimento incorreto ou a falta de informações/dados/provas é de total responsabilidade do recorrente e poderá prejudicar a correta avaliação do recurso.
- Efeito suspensivo: O efeito suspensivo previsto no §3º do Art. 285 do CTB, é automaticamente concedido pelo sistema a multas que estejam com processo de cancelamento em 1ª instância há mais de 30 dias em julgamento, mas desde que o recurso tenha sido apresentado no prazo. O referido efeito não alterará a data de vencimento da multa, cujo valor será atualizado de acordo com a legislação vigente.

→ **O que este serviço não cobre**

Este serviço não cobre recursos para multas que foram pagas com 40% de desconto, pois o pagamento com desconto implica no reconhecimento da infração e na renúncia ao direito de recurso.

Legislação relacionada

- Código de Trânsito Brasileiro

Multa de trânsito - Defesa Prévia

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

→ O que é?

A Defesa Prévia de Autuação é a primeira oportunidade que o infrator tem para se defender da multa ainda em fase de autuação, ou seja, antes que se transforme em uma penalidade. O preenchimento incorreto ou a falta de informações/dados/provas é de total responsabilidade do recorrente e poderá prejudicar a correta avaliação do recurso.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Defesa Prévia de Autuação.	Até 360 dias	Gratuito

→ Como solicitar

I) Para recurso de Cancelamento de Penalidade por meio digital:

1. Clique em Acessar serviço";
2. Faça o login;
3. Acesse a funcionalidade "Consultar Infrações"; e
4. Inclua as informação solicitadas;
5. Após, escolha a infração que deseja contestar, e no campo "Ações", clique no botão "Defesa Prévia".
    - Os arquivos utilizados para o upload dos documentos devem seguir as seguintes especificações:
        - **Tamanho**: até 5MB;
        - **Formatos permitidos**: ".pdf", ".png", ".jpg", ".jpeg".

Caso a solicitação seja feita pelo procurador, será necessário assinalar a opção "procurador" no formulário de recurso, incluir o instrumento de procuração, e o documento de identificação do procurador e do outorgante.

Importante:

- O usuário que optou pelo pagamento da multa com 40% de desconto, automaticamente reconheceu o cometimento da infração e, consequentemente, abriu mão dos recursos e indicação de real infrator, conforme art. 284 e 282-A do Código de Trânsito Brasileiro - CTB;
- A conta utilizada para solicitar o recurso virtualmente, deve ser a conta do proprietário do veículo.

Em caso de dúvidas sobre a solicitação virtual, entre em contato com o setor de Atendimento da SMTR **clicando aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)**.

II) Além do meio digital, as solicitações de Cancelamento de Penalidade também podem ser realizadas através do envio da documentação relacionada no campo abaixo, pelos Correios, com Aviso de Recebimento, para a sede da Secretaria Municipal de Transportes, na Rua Dom Marcos Barbosa, 2 - Loja 1 - Cidade Nova – RJ, CEP 20211-178.

Para consultar multa de trânsito, acesse **aqui (www2.rio.rj.gov.br/multas)**.

Para consultar o parecer no recurso, acesse **aqui (jeap.rio.rj.gov.br/sisrecurso/pesquisar-recurso.seam)**.

Para consultar o andamento do processo, acesse **aqui (www2.rio.rj.gov.br/sicop)**.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: processos-radar.serpro.gov.br/cidadao/home

→ **Informações necessárias**

- Requerimento de Recurso devidamente preenchido e assinado (-carioca.rio/wp-content/uploads/2020/05/DefesaPreviaCancelamento...).

Para upload de documentos no Portal:

- Carteira Nacional de Habilitação **ou** de Identidade;
- Certificado de Registro de Licenciamento do Veículo CRLV;
- Comprovante de residência do proprietário, se houver a alegação do não recebimento da notificação;
- Provas **ou** documentos que comprovem a alegação.

Para envio pelos Correios:

- Requerimento de Recurso;
- Notificação de Autuação (cópia ou original) **ou** Auto de Infração ou documento emitido pela SMTR por meio do serviço de Consulta a Multa, disponibilizado acima, em que conste a placa e o número do Auto de Infração de Trânsito ou Nada Consta do município do Rio de Janeiro;
- Cópia de Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV;
- Carteira Nacional de Habilitação (cópia) **ou** outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente. Quando Pessoa Jurídica, documento comprovando a representação;
- Procuração, quando for o caso.

Para o caso de suspeita de clonagem, além de toda a documentação necessária, é necessário o envio dos seguintes documentos:

- Registro em Delegacia Policial;
- Perícia em Delegacia de Roubos e Furtos ou similar;
- Fotografias frente, traseira, laterais e detalhe da placa do veículo.
- Recomendamos que dirija-se à Corregedoria do DETRAN do seu Estado para a adoção das providências cabíveis.

Descrição do serviço

O que é:

A Defesa Prévia de Autuação é a primeira oportunidade que o infrator tem para se defender da multa ainda em fase de autuação, ou seja, antes que se transforme em uma penalidade.

Para que serve:

Após tomar ciência da Notificação de Autuação e em caso de discordância, o proprietário do veículo poderá apresentar sua defesa ao Secretário de Transportes, até a data limite impressa na notificação.

Os argumentos da defesa devem ser redigidos de maneira clara e resumida.

A Defesa da Autuação para as infrações de trânsito, quando é interposta a chamada Defesa Prévia, pode ser apresentada à Autoridade de Trânsito Municipal até 30 (trinta) dias contados do recebimento da Notificação de Autuação.

A Defesa da Autuação e a Indicação do Condutor são analisadas separadamente e, portanto, devem ser apresentadas em dois processos administrativos.

Quem pode solicitar:

O proprietário do veículo ou procurador indicado, incluindo o instrumento de procuração, e o documento de identificação do procurador e do outorgante.

Legislação relacionada

- Código de Trânsito Brasileiro

Multa de trânsito - Real Infrator (Pessoa Física)

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

→ O que é?

Este serviço permite ao proprietário do veículo ou principal condutor indicar o responsável por uma infração de trânsito, quando não identificado na autuação.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
—	10 Dias úteis	Gratuito

→ Como solicitar

I) Via Aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT):

1. Acesse o aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT);
2. No menu principal, selecione "Infrações";
3. Clique em "Por Veículo";
4. Selecione o veículo ao qual a infração está vinculada;
5. Escolha a infração para a qual deseja indicar o real infrator;
6. Clique em "Informar Real Infrator";
7. Clique na opção “Indicar”;
8. Informe o CPF do Real Infrator;
9. Confirme a solicitação.

Importante:

- A indicação somente será efetivada após a confirmação do condutor indicado por meio do aplicativo Carteira Digital de Trânsito.

Para consultar o andamento do processo - Sistema Radar:

1. Acesse a página de consulta de processos, **clicando aqui (radar.serpro.gov.br/main.html#/cidadao)**;
2. Informe a placa e o RENAVAM do veículo;
3. Escolha a infração que deseja consultar;
4. No último campo da página de consulta, você encontrará a data de abertura, o número e o status do seu processo.

II) Excepcionalmente, via Correios:

O envio pelos Correios ficará restrito às hipóteses em que a utilização dos meios eletrônicos não seja possível ou quando expressamente admitido pela SMTR.

1. Reúna toda a documentação obrigatória;
2. Encaminhe os documentos pelos Correios, preferencialmente com Aviso de Recebimento (AR), para:
    - **Secretaria Municipal de Transportes – SMTR**: Rua Dom Marcos Barbosa, nº 2, Loja 1 - Cidade Nova – Rio de Janeiro/RJ; CEP: 20211-178

Em caso de dúvidas: Entre em contato com o setor de Atendimento Digital SMTR, **clicando aqui (- transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)**.

→ **Informações necessárias**

Para a indicação do real infrator por pessoa física, deverão ser apresentados:

- Formulário de Identificação do Condutor Infrator, devidamente preenchido;
- Documento oficial de identificação do proprietário do veículo ou de seu representante legal, quando for o caso;
- Documento oficial de identificação do condutor indicado;
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou Permissão para Dirigir (PPD) do condutor indicado, compatível com a categoria do veículo, quando exigível;
- Notificação de Autuação ou informação que permita a identificação do Auto de Infração de Trânsito (AIT), quando necessária.

Observações importantes:

- A indicação do condutor infrator somente produzirá efeitos quando apresentada dentro do prazo legal e acompanhada da documentação exigida, observados os requisitos previstos no art. 5º da Resolução CONTRAN nº 918/2022.
- A autoridade de trânsito poderá solicitar documentação complementar, quando necessária à análise da solicitação.
- Os documentos deverão ser apresentados em formato digital legível;
- Documentos ilegíveis, incompletos ou incompatíveis com as exigências legais poderão resultar no indeferimento do pedido.
- A apresentação de documentos ou declarações falsas poderá ensejar a responsabilização nas esferas administrativa, civil e penal, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis pela autoridade de trânsito e da comunicação aos órgãos competentes, quando constatados indícios de ilícito, na forma da legislação vigente.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite ao proprietário do veículo ou ao principal condutor indicar o condutor infrator, quando este não tiver sido identificado no momento da autuação, observados os requisitos e prazos previstos na legislação.

Para que serve:

Permite atribuir a responsabilidade pela infração ao condutor que efetivamente a cometeu, evitando a atribuição indevida de pontuação ao proprietário ou ao principal condutor do veículo.

Quem pode solicitar:

- O proprietário do veículo, pessoa física;
- O principal condutor previamente registrado, quando aplicável, nos termos da legislação de trânsito.

Informações complementares:

- A indicação do real infrator deverá ser realizada dentro do prazo informado na Notificação de Autuação;
- A indicação somente produzirá efeitos quando atender aos requisitos previstos no Código de Trânsito Brasileiro e na Resolução CONTRAN nº 918/2022;
- Para pessoas físicas, a indicação eletrônica será realizada por meio do aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT);
- A apresentação da solicitação não implica seu deferimento automático;
- A apresentação de documentos ou declarações falsas poderá ensejar a responsabilização nas esferas administrativa, civil e penal, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis pela autoridade de trânsito e da comunicação aos órgãos competentes, quando constatados indícios de ilícito, na forma da legislação vigente.

Hipóteses em que a indicação do real infrator não será admitida:

- indicação do real infrator apresentada após o encerramento do prazo legal;
- solicitações que não atendam aos requisitos previstos no Código de Trânsito Brasileiro e na Resolução CONTRAN nº 918/2022;
- indicação referente a infrações em que o condutor tenha sido identificado no momento da lavratura do Auto de Infração de Trânsito (AIT);
- documentação incompleta, ilegível ou incompatível com as exigências legais;
- infrações cuja responsabilidade não possa ser atribuída a terceiro por disposição legal.

Legislação relacionada

- Código de Trânsito Brasileiro
- Resolução CONTRAN nº 918, de 28 de março de 2022
- Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

Multa de trânsito - Real Infrator (Pessoa Jurídica)

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

→ O que é?

Este serviço permite que pessoas jurídicas indiquem o condutor responsável por uma infração de trânsito, quando não identificado na autuação.

→ Resultados obtidos

Identificação e atribuição da pontuação/responsabilidade da infração ao condutor indicado.

→ Prazo esperado

15 Dias úteis

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

I) Preferencialmente, pelo Sistema de Peticionamento Externo da SMTR:

A pessoa jurídica deverá estar previamente cadastrada e habilitada para utilizar o Sistema de Peticionamento Externo da SMTR.

- **Solicitação de acesso**: A empresa deverá solicitar o cadastramento pelo e-mail **peticionamentopj.smtr@prefeitura.rio**, encaminhando as seguintes informações e documentos:
  - Cópia do CNPJ;
  - Comprovante de inscrição no CNPJ;
  - Contrato Social, estatuto ou documento equivalente;
  - Documento de identificação do representante legal;
  - Procuração e documento de identificação do procurador, quando aplicável;
  - Relação dos usuários que deverão ter acesso ao sistema, contendo nome completo, CPF e e-mail.
- **Liberação do acesso**: Após a análise da documentação, a SMTR encaminhará, por e-mail, as orientações necessárias para acesso ao sistema. Com o acesso habilitado, a empresa deverá acessar no Sistema de Peticionamento Externo, preencher o requerimento eletrônico de indicação do condutor infrator e anexar os documentos exigidos.
- **Acesso ao sistema**: **clique aqui (scmweb.com.br/processos/index.php?pg=acesso&p335)**.

Informação importante:

- O acesso depende de prévio cadastramento e habilitação pela SMTR.
- No sistema, poderão ser consultadas as autuações vinculadas ao CNPJ autenticado, conforme as funcionalidades disponibilizadas.
- A indicação deverá ser apresentada dentro do prazo legal, observado o disposto na legislação de trânsito.
- O envio do requerimento não garante seu deferimento, que dependerá da análise da documentação e do cumprimento das exigências legais.

II) Excepcionalmente, pelos Correios:

O envio pelos Correios será admitido nas hipóteses em que a utilização dos meios eletrônicos não seja possível ou quando expressamente autorizado pela SMTR.

- **Procedimento:**

1. Reúna o requerimento de indicação do condutor infrator e toda a documentação exigida.
2. O requerimento deverá ser encaminhado dentro do prazo legal. Para fins de tempestividade, serão observadas a data de postagem da correspondência.
3. Encaminhe a documentação, preferencialmente com Aviso de Recebimento (AR), para o seguinte endereço:
   - **Secretaria Municipal de Transportes – SMTR**: Rua Dom Marcos Barbosa, nº 2, Loja 1 - Cidade Nova – Rio de Janeiro/RJ; CEP: 20211-178

Consulta ao andamento do processo:

1. Acesse o Sistema de Peticionamento Externo da SMTR **clicando aqui (- scmweb.com.br/processos/index.php?pg=acesso&p335)**;

2. Entre com as credenciais da pessoa jurídica previamente habilitada;
3. No painel de andamento, localize as solicitações vinculadas ao CNPJ autenticado;
4. Selecione o número do protocolo desejado para consultar as informações disponíveis sobre a solicitação.

Informações importantes:

- A indicação do condutor infrator deverá ser realizada dentro do prazo informado na Notificação de Autuação, observados os requisitos previstos no Código de Trânsito Brasileiro e na Resolução CONTRAN nº 918/2022.
- Os documentos apresentados deverão estar completos e legíveis. O preenchimento incorreto, a ausência de documentos obrigatórios ou o descumprimento dos requisitos legais poderá resultar no não acolhimento da indicação.
- A autoridade de trânsito poderá solicitar documentação complementar, quando necessária à análise do requerimento.
- A indicação do condutor não afasta a responsabilidade da pessoa jurídica por infrações cuja responsabilidade seja atribuída ao proprietário do veículo, conforme a legislação de trânsito.
- Não será admitida a indicação apresentada após o encerramento do prazo legal.
- Não será admitida a indicação referente a infração em que o condutor tenha sido identificado no momento da lavratura do Auto de Infração de Trânsito (AIT).
- Não será admitida a indicação quando a responsabilidade pela infração não puder ser atribuída ao condutor indicado, conforme a legislação aplicável.

Em caso de dúvidas: Entre em contato com o setor de Atendimento Digital da SMTR, **clicando aqui (- transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)**.

→ **Informações necessárias**

Documentação obrigatória:

Para solicitar a indicação do real condutor infrator, a pessoa jurídica deverá apresentar, os seguintes documentos:

- Requerimento eletrônico de indicação do condutor infrator, preenchido no Sistema de Peticionamento Externo da SMTR;
- CNPJ e Contrato social, estatuto ou documento equivalente;
- Documento que comprove os poderes de representação da pessoa jurídica, quando aplicável;
- Documento de identificação do representante legal ou procurador;
- Documento de identificação do condutor indicado;
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou Permissão para Dirigir (PPD) do condutor indicado.
- Demais documentos exigidos pela legislação de trânsito ou necessários à análise do requerimento.

Informação importante: A indicação deverá atender aos requisitos de preenchimento e assinatura previstos na Resolução CONTRAN nº 918/2022.

- **Quando não for possível obter assinatura do condutor**: Na impossibilidade de obter a assinatura do condutor infrator, deverão ser apresentados, **além da documentação obrigatória**, os documentos previstos no § 1º do art. 5º da Resolução CONTRAN nº 918/2022, conforme a natureza da pessoa jurídica.
    -

Para órgãos e entidades da Administração Pública: Deverá ser apresentado ofício do representante legal do órgão ou da entidade, identificando o condutor infrator, acompanhado de cópia de documento que comprove que ele conduzia o veículo no momento da infração.

- **Para as demais pessoas jurídicas**: Deverá ser apresentada cópia de documento que contenha cláusula de responsabilidade pelas infrações cometidas pelo condutor e comprove a posse do veículo no momento da infração.
    - O documento deverá conter, no mínimo:
    - Identificação do veículo;
    - Identificação do proprietário;
    - Identificação do condutor;
    - Cláusula de responsabilidade pelas infrações de trânsito;
    - Período em que o veículo permaneceu sob a posse do condutor.
    - A informação relativa ao período de posse poderá constar em documento separado, desde que devidamente assinado pelo condutor.

Importante: A apresentação de documentos ou declarações falsas poderá ensejar responsabilização nas esferas administrativa, civil e penal, conforme a legislação aplicável. Constatados indícios de ilícito penal, deverão ser adotadas as providências cabíveis, inclusive a comunicação à autoridade competente, nos termos do art. 5º da Resolução CONTRAN nº 918/2022.

Descrição do serviço

O que é:

É o serviço que permite à pessoa jurídica proprietária de um veículo indicar o condutor responsável por uma infração de trânsito, quando ele não tiver sido identificado no momento da autuação, observados os requisitos e o prazo estabelecidos na legislação de trânsito.

Para que serve:

Permite identificar o condutor que efetivamente praticou a infração e atribuir-lhe a responsabilidade correspondente, quando cabível, conforme a legislação de trânsito.

Quem pode solicitar:

- A pessoa jurídica proprietária do veículo;
- O principal condutor previamente registrado, quando aplicável;
- O representante legal da pessoa jurídica proprietária do veículo;
- O procurador regularmente constituído, quando admitido, mediante apresentação da documentação comprobatória dos poderes de representação.

Informações importantes:

- A indicação deverá observar os requisitos legais e poderá ser realizada pelos canais disponibilizados pela SMTR, conforme as condições de atendimento estabelecidas para cada modalidade.
- A ausência de identificação válida do condutor no prazo legal poderá acarretar a aplicação da multa por Não Identificação do Condutor (NIC) à pessoa jurídica proprietária do veículo, nos termos do art. 257, §§ 7º e 8º, do CTB.

→ **O que este serviço não cobre**

- Indicação digital para veículos registrados em nome de Pessoa Jurídica (deve ser via Correios);
- Indicação digital quando o Real Infrator não concorda com a indicação recebida no aplicativo CDT;
- Casos em que o pagamento da multa com 40% de desconto já foi realizado (reconhece o cometimento da infração);
- Proprietário ou condutor sem acesso ao aplicativo Carteira Digital de Trânsito para o processo digital;
- Condutor indicado sem CNH Digital válida para o processo digital.

Legislação relacionada

- Código de Trânsito Brasileiro (CTB)
- Resolução CONTRAN nº 918, de 28 de março de 2022
- Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

Multa de trânsito - Verificação da troca de Real Infrator

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

→ O que é?

Verificação de exigências que impediram a transferência do Real Infrator em multas de trânsito.

→ Resultados obtidos

Resposta sobre a solicitação de verificação da exigência que impediu a transferência de Real Infrator.

→ Prazo esperado

30 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informação necessária:

- Número do processo de indicação do Real Infrator.

Para solicitações via Portal 1746:

- 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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
3. Preencha nome e e-mail;
4. Em "Serviço", escolha a opção abaixo:

- Cidadão > Multas de Trânsito > Verificação da troca de real infrator

1. Preencha o campo "Descrição" com a sua solicitação;
2. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10872975421211-Multa-de-trânsito-Ver...

Descrição do serviço

O que é:

Este é um serviço para **verificar as exigências ou motivos que podem ter impedido a transferência de um Real Infrator em multas de trânsito**. Ele busca esclarecer a situação quando a indicação do verdadeiro responsável pela infração não foi aceita.

Para que serve:

Analisar e esclarecer os motivos pelos quais a indicação de um Real Infrator não foi aceita. O objetivo é permitir que o cidadão compreenda as exigências e, se possível, regularize a situação da multa de trânsito.

Quem pode solicitar:

Cidadãos que tiveram a transferência de um Real Infrator impedida em processos de multas de trânsito. É destinado a quem precisa entender as razões da recusa e buscar a regularização.

Multa de trânsito paga/não recebida

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

→ O que é?

Verificação da informação de pagamento de multas de trânsito pagas que ainda constam como pendentes de pagamento no sistema.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta sobre a verificação de pagamento de multas de trânsito.	30 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Número do auto de infração; ou

- Código do DETRAN.

Para solicitações via Portal 1746:

- 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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
3. Preencha nome e e-mail;
4. Em “Serviço”, escolha a opção abaixo:

- Cidadão > Multas de Trânsito > Verificação da informação de pagamento

1. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação;
2. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/14207891229595-Multa-de-trânsito-pag...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite a verificação da informação de pagamento de multas de trânsito. Ele é destinado a casos em que as multas já foram pagas, mas ainda constam como pendentes no sistema.

Para que serve:

Regularizar a situação de multas de trânsito já quitadas, garantindo que o pagamento seja devidamente registrado e removido do status de pendente no sistema.

Quem pode solicitar:

Cidadãos que efetuaram o pagamento de multas de trânsito e identificaram que a informação de quitação não foi atualizada, permanecendo com o status de pendente no sistema.

Solicitação de alteração de ponto final de ônibus

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

→ O que é?

Solicitação de mudança de localidade de ponto final de ônibus já existente.

→ Resultados obtidos

Resposta sobre a solicitação de mudança de localidade de ponto final de ônibus, encaminhada por e-mail.

→ Prazo esperado

30 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço atual e endereço solicitado (com numeração e ponto de referência);
- Número da linha de ônibus;
- Descrição da sua solicitação.

Instruções:

1. Clique em “Acessar serviço” para ser redirecionado para o Atendimento Digital da SMTR;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
3. Preencha nome e e-mail;
4. Em “Serviço”, escolha a opção:

- Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Solicitação de alteração de ponto final de ônibus

1. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação.
2. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite que cidadãos solicitem a mudança de localidade de um **ponto final** de ônibus já existente. A solicitação visa otimizar as rotas e atender melhor às necessidades de deslocamento da população.

Para que serve:

Permitir que a população proponha ajustes nas rotas de ônibus, contribuindo para a **melhoria da mobilidade urbana** e a adequação do transporte público às demandas da comunidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão interessado em propor a alteração do local de um ponto final de ônibus.

→ O que este serviço não cobre

Pontos intermediários são os pontos localizados no percurso da linha de ônibus. Para esses casos, clique aqui para acessar o serviço de "**Solicitação de implantação ou remanejamento de ponto de ônibus (- pref.rio/servicos/categoria/Transporte/solicitacao-de-implantac...)**".

Solicitação de implantação ou remanejamento de ponto de ônibus

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

→ O que é?

Solicitação de criação ou remanejamento de ponto de ônibus em determinada localidade ou em um corredor BRS.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Resposta sobre a solicitação de criação ou remanejamento de ponto de ônibus.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

Para criação de ponto de parada de ônibus:

- Endereço do local pretendido (com numeração e ponto de referência);
- Descrição da solicitação (motivo da solicitação);
- Número da linha de ônibus.

Para remanejamento de ponto de parada de ônibus:

- Endereço atual e endereço solicitado (com numeração e ponto de referência);
- Descrição da solicitação (motivo da solicitação);
- Número da linha de ônibus.

Para solicitações via Portal 1746:

- 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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
3. Preencha nome e e-mail;
4. Em “Serviço”, escolha uma das opções:

- Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Verificação de remanejamento de ponto de ônibus
- Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Criação de ponto de ônibus

1. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação;
2. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/27083306037787-Solicitação-ou-remane...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite ao cidadão solicitar a criação de um novo ponto final de ônibus em uma localidade específica ou em um corredor BRS. Também é possível verificar o remanejamento, ou seja, a transferência de um ponto de ônibus já existente para outro local.

Para que serve:

O serviço serve para garantir que a infraestrutura de transporte público atenda às necessidades da população, permitindo a criação de novos pontos de ônibus onde são necessários. Além disso, possibilita a verificação de alterações em pontos existentes, assegurando a acessibilidade e a organização do sistema de ônibus.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço. É destinado a pessoas que desejam pedir a instalação de um novo ponto de ônibus ou que precisam verificar informações sobre a mudança de um ponto já existente.

Verificação de achados e perdidos em táxis

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

→ O que é?

Verificação de objetos esquecidos em táxis cadastrados na Prefeitura do Rio de Janeiro.

→ Resultados obtidos

Informações sobre a verificação de objetos esquecidos em táxis cadastrados na Prefeitura do Rio de Janeiro.

→ Prazo esperado

24 Horas corridas

→ Custo do serviço

Gratuito

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Placa do veículo;
- Data e horário do ocorrido;
- Locais de embarque e desembarque;
- Descrição clara do objeto esquecido.

Informações adicionais, se possuir:

- Nome completo do taxista;
- Cooperativa;
- Número do carro.

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

Informação útil: Para confirmar se o táxi está cadastrado na Prefeitura do Rio de Janeiro, clique aqui (-www0.rio.rj.gov.br/jari/veiculoreg/cons_transp_reg.htm) e informe a placa do veículo.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10870740379803-Verificação-de-achado...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite a verificação de objetos que foram esquecidos por passageiros dentro de táxis cadastrados na cidade do Rio de Janeiro. Ele busca auxiliar os cidadãos a recuperar seus pertences perdidos durante o uso do transporte público individual.

Para que serve:

O serviço serve para auxiliar na localização e recuperação de objetos pessoais que foram esquecidos por passageiros em táxis. Ele oferece um canal para registrar a ocorrência e buscar o item perdido.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha esquecido um objeto em um táxi cadastrado na Prefeitura pode solicitar este serviço. Para que o chamado seja aberto, é fundamental fornecer informações detalhadas.

→ O que este serviço não cobre

Verificação em táxis que não sejam cadastrados junto à Prefeitura.

Verificação de ar-condicionado inoperante no ônibus

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

→ O que é?

Verificação de ônibus circulando com ar condicionado inoperante ou com mau funcionamento.

→ Resultados obtidos

Resposta sobre a solicitação de verificação de ônibus circulando com ar condicionado inoperante ou com mau funcionamento.

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações importantes:

- Número da linha;
- Número de ordem do veículo;
- Data e horário da ocorrência.

Para solicitações on-line:

- Clique em "Acessar serviço".

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique **aqui (**[api.whatsapp.com/send?phone=55219919521 21&text=Olá! Desejo fala...](api.whatsapp.com/send?phone=5521991952121&text=Olá! Desejo fala...)**)** para iniciar um atendimento.

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

Para entrar em contato com o atendimento digital da SMTR:

1. Clique **aqui (**transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital**)** para registrar o seu pedido;
2. Preencha o formulário com as informações pedidas;
3. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

4. Ao escolher o serviço, selecione a seguinte opção:
    - Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Verificação de ar condicionado em má condição ou inoperante
5. Solicitamos que especifique o problema encontrado e selecione a que mais se adequa:
    - Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Verificação de ar condicionado em má condição ou inoperante > Problemas relacionados à climatização
    - Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Verificação de ar condicionado em má condição ou inoperante > Problemas relacionados ao gotejamento no interior do ônibus

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço oferece informações sobre a verificação de ar condicionado inoperante no ônibus. Ele aborda situações em que o ar condicionado do ônibus esteja inoperante ou com problemas de gotejamento no interior do veículo.

Para que serve:

Permitir que os cidadãos reportem e obtenham esclarecimentos sobre a inoperância do ar condicionado do ônibus. Isso contribui para a fiscalização e o cumprimento das obrigações previstas em contrato, garantindo que os passageiros sejam atendidos conforme o planejado.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha observado a inoperância ou mau funcionamento do ar condicionado do ônibus.

Verificação de desrespeito à gratuidade no transporte público municipal

Publicado em 24 de novembro de 2026 – Modificado em 24 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite que o cidadão reporte casos de gratuidade negada ou desrespeitada no transporte público municipal.

→ Resultados obtidos

Apuração e confirmação dos casos de desrespeito ao direito de gratuidade e garantia da aplicação das regras de gratuidade no transporte público.

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Data e horário da ocorrência;

- Número da linha;
- Número de ordem do veículo.

Para solicitações via Portal 1746:

- 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

Para solicitações via Atendimento Digital da SMTR:

1. Clique **aqui (transportes.prefeitura.rio/atendimentodigital)** para acessar o Atendimento;
2. Registre seu pedido, seguindo o passo a passo abaixo:
3. Preencha nome e e-mail;
4. Em “Serviço”, escolha a opção abaixo:

- Cidadão > Fiscalização/Verificação > Ônibus - Verificação de desrespeito à gratuidade

1. Preencha o campo “Descrição” com a sua solicitação;
2. A resposta da sua solicitação será encaminhada para o endereço de e-mail informado nessa etapa.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/9674815393051-Verificação-de-desresp...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na **verificação de situações** onde o direito à gratuidade no transporte público municipal foi negado ou desrespeitado. Ele permite que o cidadão reporte uma ocorrência para que a Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) possa analisar o caso.

O processo busca entender os detalhes do incidente, coletando informações essenciais para a apuração.

É uma ferramenta para garantir que as regras de gratuidade sejam aplicadas corretamente.

Para que serve:

O serviço serve para **apurar e confirmar** os casos de desrespeito ao direito de gratuidade, assegurando que os cidadãos com este benefício possam utilizá-lo sem impedimentos.

Seu objetivo é promover o cumprimento das normas de transporte e proteger os direitos dos usuários. A verificação contribui para a fiscalização e a melhoria contínua do sistema.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha tido seu direito à gratuidade negado ou desrespeitado no transporte público municipal pode solicitar este serviço.