# Companhia Municipal de Transportes Coletivos

CMTC

# Índice

**Apresentação da Carta de Serviços**

**Catálogo de serviços**

- Verificação de estado de conservação das estações do BRT
- Verificação de ocorrências na conexão BRT
- Verificação de ocorrências nas bilheterias do BRT
- Verificação de ocorrências no BRT

# 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

## Verificação de estado de conservação das estações do BRT

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

**→ O que é?**

Este serviço permite reportar problemas e má conservação das estações do BRT que possam afetar seu uso, como falhas em portas, limpeza, iluminação ou danos no piso.

**→ Resultados obtidos**

Comunicação e registro da irregularidade/problema junto às autoridades competentes para análise e providências.

**→ Prazo esperado**

10 Dias corridos

**→ Custo do serviço**

Gratuito

**→ Como solicitar**

**Informações necessárias:**

- Data e hora da ocorrência (Obrigatório);
- Estação do BRT (Obrigatório);
- Irregularidade na estação (Obrigatório).

As informações registradas contribuem para a fiscalização e para a melhoria contínua do serviço.

**Para solicitações on-line:**

- Clique no botão “Acessar serviço”;

**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 permite que o cidadão reporte problemas relacionados à má conservação das estações do sistema BRT (Transcarioca, Transoeste, Transolímpica ou Transbrasil), como:

- Mau funcionamento de portas;
- Questões relacionadas à limpeza;
- Falha na iluminação;
- Danos no piso, entre outros problemas que possam afetar o seu uso.

**Para que serve:**
Garantir a fiscalização efetiva das estações do BRT, assegurando o bom funcionamento das mesmas.

**Quem pode solicitar:**
Qualquer cidadão que identifique problemas ou má conservação das estações do sistema BRT.

---

# Verificação de ocorrências na conexão BRT

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

**→ O que é?**

Este serviço permite que o cidadão reporte problemas nos serviços Conexão BRT, como falhas mecânicas, atrasos ou excesso de passageiros.

**→ Resultados obtidos**

Registro da ocorrência de problemas no Conexão BRT, número de protocolo para acompanhamento e resposta sobre o prosseguimento da solicitação.

**→ Prazo esperado**

10 Dias corridos

**→ Custo do serviço**

Gratuito

**→ Como solicitar**

**Informações necessárias:**
- Descrição da irregularidade;
    - Detalhar os fatos para melhor apuração da informação.
- Data e horário do fato;
- Linha do BRT envolvida;
- Número de ordem do veículo.

As informações registradas contribuem para a fiscalização e para a melhoria contínua do serviço.

**Para solicitações on-line:**
- Clique no botão “Acessar serviço”;

**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/32693640541979-Verificação-de-ocorrê...

## Descrição do serviço

**O que é:**

Este serviço permite ao cidadão reportar problemas que ocorram durante o uso dos serviços Conexão BRT. Isso inclui falhas como problemas mecânicos, conduta do motorista, problemas técnicos nos veículos ou atrasos nas linhas.

**Conexões BRT:**

- 28 - Pingo d'água x Curral Falso
- 54 - Terminal Centro Olímpico x Anil
- 67 - Campo Grande x Deodoro
- 68 - Deodoro x Bangu
- 91 - Del Castilho x Bananal
- 95 - Del Castilho x Aeroporto Internacional

É uma ferramenta sigilosa e imparcial, disponível para que qualquer pessoa possa registrar suas observações sobre as irregularidades no sistema BRT.

**Para que serve:**

Garantir que os cidadãos possam registrar e comunicar irregularidades nos serviços Conexão BRT. O objetivo é contribuir para a fiscalização e a melhoria contínua da qualidade do transporte público oferecido à população.

**Quem pode solicitar:**

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço. Para registrar a ocorrência, é necessário fornecer detalhes como a descrição da irregularidade, a data e hora em que aconteceu, a linha do BRT envolvida e o número de ordem do veículo, se disponível.

---

# Verificação de ocorrências nas bilheterias do BRT

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

**→ O que é?**

Este serviço permite reportar problemas nas bilheterias do BRT, como falta de funcionários, falhas em máquinas ou mau atendimento.

| → Resultados obtidos | → Prazo esperado | → Custo do serviço |
|---|---|---|
| — | 10 Dias corridos | Gratuito |

**→ Como solicitar**

**Informações necessárias:**

- Corredor BRT;
- Estação BRT;
- Descrição da irregularidade na bilheteria;
    - Detalhar os fatos para melhor apuração da informação.
- Data e horário do fato;
- Nome do funcionário.

As informações registradas contribuem para a fiscalização e para a melhoria contínua do serviço.

**Para solicitações on-line:**

- Clique no botão “Acessar serviço”;

**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/15560003944347-Verificação-de-ocorrê...
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/15559787273499-Verificação-de-ocorrê...
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/15560002159131-Verificação-de-ocorrê...
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/23300009422875-Verificação-de-ocorrê...

## Descrição do serviço

**O que é:**

Este serviço permite que o cidadão reporte problemas relacionados às bilheterias do sistema BRT, como:

- Ausência de funcionários;
- Falhas nas máquinas de autoatendimento;
- Catracas com defeito;
- Dificuldades na recarga de bilhetes, ou qualquer situação de mau atendimento que afete o uso.

**Para que serve:**

Garantir a fiscalização efetiva das bilheterias do BRT, permitindo a identificação e correção de irregularidades. O serviço busca assegurar o bom funcionamento das estações e a qualidade do atendimento aos usuários do sistema.

**Quem pode solicitar:**

Qualquer cidadão que identifique problemas ou irregularidades nas bilheterias do sistema BRT.

# Verificação de ocorrências no BRT

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

**→ O que é?**

Este serviço permite reportar problemas nos serviços de transporte público BRT, como falhas mecânicas, atrasos ou excesso de passageiros.

**→ Resultados obtidos**

Comunicação e registro da irregularidade/problema junto às autoridades competentes para análise e providências.

**→ Prazo esperado**

10 Dias corridos

**→ Custo do serviço**

Gratuito

**→ Como solicitar**

**Informações necessárias:**

- Irregularidade no BRT (Obrigatório);
    - Detalhar os fatos para melhor apuração da informação.
- Data e hora (Obrigatório);
- Linha com irregularidade (Obrigatório);
- Número de ordem veículo (Obrigatório).

As informações registradas contribuem para a fiscalização e para a melhoria contínua do serviço.

**Para solicitações on-line:**

- Clique no botão “Acessar serviço”;

**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/14916366476187-Verificação-de-ocorrê...
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/14916555764763-Verificação-de-ocorrê...
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/14916442314651-Verificação-de-ocorrê...
    - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/23300088487579-Verificação-de-ocorrê...

## Descrição do serviço

**O que é:**

Este serviço permite reportar problemas que ocorram durante o uso dos serviços de transporte público nos corredores do Sistema BRT, como:

- Problemas mecânicos ou falhas técnicas nos veículos;
- Atrasos nas linhas;
- Excesso de passageiros.

**Para que serve:**

**Fiscalizar o funcionamento** do sistema BRT, garantindo a melhoria contínua e a prestação de um serviço de qualidade à população. O registro das ocorrências ajuda a identificar e corrigir falhas.

Contribui para a **segurança e eficiência** do transporte público, ao permitir que os cidadãos informem sobre irregularidades como atrasos, superlotação ou problemas nos veículos.

**Quem pode solicitar:**

Qualquer **cidadão** que utilize ou presencie irregularidades nos serviços de transporte público do Sistema BRT.