Secretaria Municipal de Ordem Pública

SEOP

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Fiscalização da atuação do guardador de estacionamento Rio Rotativo
- Fiscalização de obras em Área de Especial Interesse Social ou Comunidade
- Fiscalização de transporte complementar
- Fiscalização de transporte de fretamento
- Fiscalização de transporte escolar
- Fiscalização/inspeção de Feiras Livres, Feiras de Artes e Feiras Especiais
- Remoção de veículo abandonado em via 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

Fiscalização da atuação do guardador de estacionamento Rio Rotativo

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

→ O que é?

Este serviço fiscaliza a conduta de guardadores de veículos cadastrados no Rio Rotativo para identificar irregularidades.

→ Resultados obtidos

Fiscalização da atuação do guardador de estacionamento Rio Rotativo

→ Prazo esperado

15 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Para abertura da solicitação, informe:

- Local da irregularidade
- Descrição do fato
- Identificação do guardador se possível

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/10872589397531-Fiscalização-da-atuaç...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite a fiscalização da conduta de guardadores de veículos que estão cadastrados para atuar no sistema de estacionamento Rio Rotativo. O objetivo é verificar se as atividades desses profissionais estão em conformidade com as regras estabelecidas.

Para que serve:

Este serviço serve para garantir a correta atuação dos guardadores de veículos cadastrados no Rio Rotativo. Ele permite que irregularidades sejam identificadas e que as medidas cabíveis, como a aplicação de multas, sejam tomadas.

A fiscalização contribui para a organização do trânsito e para a segurança dos motoristas que utilizam as vagas de estacionamento rotativo.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão ou motorista que presencie ou seja afetado por uma irregularidade ou má conduta de um guardador de veículos cadastrado no sistema Rio Rotativo pode solicitar este serviço.

É importante que o solicitante tenha informações sobre o local, dia, horário e uma descrição do ocorrido.

Informações complementares:

Caso sejam identificadas irregularidades ou má conduta por parte dos guardadores, os dados de identificação dos responsáveis são coletados. Veículos estacionados de forma irregular também podem ser multados, seguindo o Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

O cidadão pode ainda contatar o Sindicato dos Guardadores de Automóveis do Estado do Rio de Janeiro (SINGAERJ) para relatar qualquer problema. O sindicato é responsável pelo cadastramento desses profissionais, conforme exigência do Decreto nº 79.797/1977.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não cobre irregularidades cometidas por "flanelinha" (guardador sem autorização legal); para esses casos, acione a Polícia Militar.

Legislação relacionada

- Decreto Federal nº 79797/1977
- Decreto Municipal nº 43907/2017

Fiscalização de obras em Área de Especial Interesse Social ou Comunidade

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

→ O que é?

Fiscaliza a ocupação e construção indevida em Área de Especial Interesse Social (AEIS) e construção de novas casas ou barracos em área de Comunidade.

→ Resultados obtidos

Fiscalização de obras em Área de Especial Interesse Social (AEIS) ou Comunidade.

→ Prazo esperado

20 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome completo e telefone para um possível contato;
- Bairro, rua, número aproximado e pontos de referência;
- Nos casos de condomínio, vila, loteamento, comunidade e conjunto habitacional, informar rua e o número de acesso, juntamente com pontos de referência e nome da comunidade;
- Informar se a invasão é em imóvel, em local particular ou em local público, e se existem construções de alvenaria no local;
- Informar a data aproximada do início das construções/expansão;
- Informar se o dono do terreno ou imóvel é conhecido e o número de famílias ou pessoas que estão no local;
- Informar a quantidade aproximada de casas / barracos já construídos, se possível, informar se há pessoas armadas no local;
- Informar se há ou está ocorrendo desmatamento, e se a construção apresenta algum risco visível.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique aqui 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/10822973509787-Fiscalização-de-obras...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na **fiscalização de obras** em terrenos invadidos em **Área de Especial Interesse Social (AEIS)**, para construção ou ocupação indevida, ou fiscalização de construção de novas casas ou barracos em **Comunidade**. O objetivo é verificar e coibir expansões irregulares nessas regiões.

Informações importantes:

Antes da abertura do chamado, faça a pesquisa no Data Rio para verificar se o endereço se encontra em Área de Especial Interesse Social (AEIS) clicando **aqui (- data.rio/datasets/PCRJ::aeis-área-de-especial-interesse-social-...)** ou Comunidade clicando **aqui (- data.rio/datasets/df97c5f3e9334fb98349e05d9a002862/explore)** (demarcadas na cor azul).

Caso o endereço não se localize nestas áreas, sugerimos a abertura de chamado para o serviço de “Fiscalização de obras em imóvel privado (1746.rio/hc/pt-br/articles/10822996862875-Fiscalização-de-obras...)”.

Para que serve:

Monitorar e coibir a **construção irregular de imóveis em Comunidade e Área de Especial Interesse Social (AEIS)**, garantindo o cumprimento das normas urbanísticas e a segurança da população.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique a construção de novas casas ou barracos em área de Comunidade ou ocupação e construção indevida em Área de Especial Interesse Social (AEIS). É importante fornecer detalhes sobre a localização e a natureza da construção para facilitar a fiscalização.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não cobre casos em que o endereço não se localize em Área de Especial Interesse Social (AEIS) ou Comunidade. Para esses casos, sugerimos a abertura de chamados para o serviço de "Fiscalização de obras em imóvel privado" acessando **aqui (1746.rio/hc/pt-br/articles/10822996862875-Fiscalização-de-obras...)**.

Legislação relacionada

- Decreto Municipal nº 51015/2022

Fiscalização de transporte complementar

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

→ O que é?

Serviço de fiscalização do transporte complementar, verificando a concessão de gratuidade, aceitação do cartão Jaé, conduta dos motoristas, conservação dos veículos e cumprimento de itinerários.

→ Resultados obtidos

Convocação do permissionário, envio de equipe ao local, aplicação de multas, lacração, apreensão ou remoção do veículo para o depósito público.

→ Prazo esperado

20 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Local do fato;
- Placa e/ou número de permissão do veículo;
- Dia e horário da ocorrência.

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/14208432518043-Fiscalização-do-trans...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço realiza a **fiscalização do transporte complementar** para assegurar o cumprimento das normas e regulamentos. A fiscalização verifica diversos aspectos, como a concessão de gratuidade, a aceitação do cartão Jaé, e o funcionamento adequado dos validadores, conduta dos motoristas, conservação dos veículos, uso indevido do chamador sonoro, atuação em local não autorizado e ponto irregular, o cumprimento dos itinerários previstos, e veículos não autorizados (piratas).

Dependendo da irregularidade, as ações podem incluir convocação do permissionário, envio de equipe ao local, aplicação de multas (gravíssima, média, grave), lacração, apreensão ou remoção do veículo para o depósito público.

Para que serve:

Garantir a segurança, a qualidade e a legalidade do transporte complementar no município, assegurando que os serviços sejam prestados de acordo com a legislação vigente. O serviço visa coibir irregularidades, proteger os direitos dos usuários e manter a ordem no sistema de transporte público.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique ou presencie irregularidades no transporte complementar pode solicitar a fiscalização.

Legislação relacionada

- Lei Federal nº 9.503/1997
- Decreto Municipal nº 25.276/2005
- Decreto Municipal nº 37.154/2013
- Decreto Municipal nº 37.802/2013
- Decreto Municipal nº 40.518/2015

Fiscalização de transporte de fretamento

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

→ O que é?

Serviço de fiscalização do transporte de fretamento para garantir a regularidade e a qualidade das operações no município. Abrange a verificação da conservação dos veículos, a conduta dos motoristas e a identificação de transportes não autorizados.

→ Resultados obtidos

Convocação do permissionário para esclarecimentos, aplicação de multas e, dependendo do caso, remoção do veículo para o depósito público.

→ Prazo esperado

20 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Placa do veículo;
- Número da autorização da van, ônibus ou outros;
- Local do ocorrido;
- Horário do transporte.

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/17379581169051-Fiscalização-do-Trans...

Descrição do serviço

O que é:

O serviço de **fiscalização do transporte de fretamento** atua na verificação da qualidade e legalidade das operações, inspecionando veículos quanto à sua conservação, a conduta dos motoristas e a adequação da prestação do serviço. Ele também identifica e age contra veículos que operam sem a devida autorização, garantindo segurança e conformidade regulatória.

Para que serve:

Este serviço **visa garantir a segurança e a qualidade do transporte de fretamento**, combatendo irregularidades como má conservação de veículos, conduta inadequada de motoristas e a operação ilegal de veículos não autorizados.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique irregularidades ou problemas com o transporte de fretamento no município do Rio de Janeiro pode solicitar este serviço.

Legislação relacionada

- Lei Municipal nº 2.582/1997

Fiscalização de transporte escolar

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

→ O que é?

O serviço visa fiscalizar o transporte escolar para assegurar a boa conservação dos veículos, a conduta adequada dos motoristas e a regularidade dos serviços, coibindo também veículos não autorizados.

→ Resultados obtidos

Investigação da denúncia, aplicação de multas, remoção de veículos irregulares ou convocação do permissionário para regularização, conforme a infração identificada.

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Placa do veículo;
- Número da autorização da van, ônibus ou outros;
- Nome da unidade escolar;
- Turno do transporte (manhã ou tarde).

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/14208382650395-Fiscalização-do-Trans...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço municipal tem como objetivo **fiscalizar o transporte escolar** na cidade. A fiscalização abrange a verificação da boa conservação dos veículos, a conduta profissional dos motoristas, a adequação da prestação do serviço e a identificação de transportes operando sem a devida autorização legal.

Para que serve:

Assegurar a segurança e a qualidade do transporte escolar para crianças e adolescentes. Garante que os veículos estejam em boas condições, motoristas atuem profissionalmente e que apenas serviços autorizados estejam em operação.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique irregularidades ou problemas no transporte escolar do município pode solicitar este serviço de fiscalização.

Legislação relacionada

- Decreto Municipal nº 38.363/2014

Fiscalização/inspeção de Feiras Livres, Feiras de Artes e Feiras Especiais

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

→ O que é?

Este serviço fiscaliza feiras regulamentadas para inibir irregularidades na atividade de feirantes e empresas prestadoras de serviço.

→ Resultados obtidos

Fiscalização/inspeção de feiras livres, feiras de artes e feiras especiais.

→ Prazo esperado

15 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Para solicitar este serviço, siga o passo a passo abaixo:

- Clique no botão “Acessar o serviço”
- Preencha seu e-mail e senha (se for seu primeiro acesso será necessário cadastrar-se)
- Caso queira registrar anonimamente clique em “Solicitar anonimamente”

É necessário informar:

- Endereço completo com ponto de referência
- Tipo de feira
- Dia da semana e horário de funcionamento
- Descrição clara da irregularidade
- Nome do feirante e o número de matrícula, se possível identificar

Salve o número de protocolo (RIO-AAAAAA A) para fazer o acompanhamento* ***aqui (- 1746.rio/hc/pt-br/p/solicitacoes)***.*

Sua solicitação também pode ser registrada pela Central de Atendimento 1746, ou pelo Aplicativo 1746.rio (1746.rio).

Para solicitar este serviço presencialmente:

Compareça na CFE - Coordenadoria de Feiras, ou alternativamente, informe a irregularidade diretamente a um fiscal ou agente de inspeção durante as ações de fiscalização.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10836921718939-Fiscalização-Inspeção...
2. Para solicitações presenciais:
   - CFE – Coordenadoria de Feiras - Rua Hélio Beltrão, 50, Estácio

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na **fiscalização de feiras regulamentadas** no município, abrangendo feiras livres, de artes, e especiais. O objetivo é coibir irregularidades tanto na atuação dos feirantes quanto das empresas que prestam serviços de aluguel, montagem, desmontagem, transporte e guarda de tabuleiros e mercadorias.

O serviço pode ser acionado em casos de desordens como funcionamento inadequado, ocupação irregular ou indevida, ou operação fora do horário previsto.

Para que serve:

O serviço serve para **garantir a ordem e o cumprimento das normas nas feiras autorizadas** pela Prefeitura. Através da fiscalização, são inibidas irregularidades e aplicadas sanções como notificação, multa, cancelamento de permissão ou apreensão de mercadorias e equipamentos para feirantes e empresas prestadoras de serviço.

A fiscalização também verifica a padronização das barracas, cores, medidas, montagem, identificação e documentos de autorização, além da aferição da frequência dos feirantes. Para feiras de artes, a fiscalização não abrange análise técnica ou de produtos, neste caso a responsabilidade é da Secretaria Municipal de Cultura.

Para consultar a relação das Feiras Livres e Feiras Móveis e Feiras Especiais em atividade, acesse **aqui (- ordempublica.prefeitura.rio/feiras)**.

Acesse **aqui (ordempublica.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/30/2024/06...)** o Termo de Uso e Aviso de Privacidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço para denunciar irregularidades em feiras.

→ **O que este serviço não cobre**

A Coordenadoria de Feiras não fiscaliza eventos em áreas públicas e particulares, ainda que em formato de feira.

Os preços das mercadorias não são de responsabilidade da Prefeitura.

Remoção de veículo abandonado em via pública

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

→ O que é?

Este serviço remove veículos abandonados em via pública, após verificado o mau estado de conservação pelo agente da Guarda Municipal.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Remoção do veículo abandonado da via pública.	15 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo do local;
- Placa e descrição do veículo (se possível); e
- Tempo estimado em que o veículo está abandonado.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar o 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/10871489739163-Remoção-de-veículo-ab...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na remoção de veículos abandonados em vias públicas, após verificado o mau estado de conservação pelo agente da Guarda Municipal.

Para que a remoção seja efetuada, o veículo deve apresentar pelo menos uma das seguintes características:

- Sinais de colisão e/ou vandalismo;
- Evidente estado de decomposição de sua carroceria e de suas partes removíveis (incluindo pelo menos dois pneus arriados);
- Vidros quebrados;
- Estar sem no mínimo uma das placas de identificação.

Acesse **aqui (ordempublica.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/30/2024/07...)** o Termo de Uso e Aviso de Privacidade

Para que serve:

Garantir a segurança e a ordem pública nas vias, removendo veículos que se encontram em estado de abandono e que podem representar riscos ou degradação do espaço urbano.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar a remoção de um veículo abandonado em via pública.

→ **O que este serviço não cobre**

- Veículos irrecuperáveis ou sucatas (para estes, consulte o assunto "**Remoção de carcaça de veículo não identificável (pref.rio/servicos/categoria/cidade/remocao-de-carcaca-de-veicul...)**", serviço de responsabilidade da COMLURB);
- Veículos em condições normais de uso, com todas as rodas, vidros, e carroceria em bom estado (se estiver estacionado irregularmente, consulte o assunto "**Fiscalização de estacionamento irregular (- pref.rio/servicos/categoria/ordem publica/fiscalizacao-de-estac...)**" da GM-Rio);
- Veículos abandonados em áreas particulares (condomínios, shoppings etc.); e
- "Trailer" com comércio de alimentos (neste caso, entre em contato com a ouvidoria usando o assunto **"Comércio ambulante"**, de responsabilidade da Coordenadoria de Controle Urbano - CCU).

Legislação relacionada

- Decreto Municipal nº 36805/2013
- Lei Municipal nº 5301/2011