Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico

SMDE

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Instalação, manutenção ou remoção de abrigo de ônibus
- Instalação, remoção e manutenção de placa com nome de rua
- Manutenção de banheiros públicos
- Manutenção de bicicletas do sistema Bike Rio
- Manutenção de relógio digital
- Manutenção do túnel Marcelo Alencar (Mergulhão)

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

Instalação, manutenção ou remoção de abrigo de ônibus

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a instalação, manutenção ou remoção de abrigos de ônibus, compostos por estrutura metálica e vidro, com ou sem publicidade.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Manutenção, remoção e/ou instalação do abrigo de ônibus no local solicitado.	15 Dias úteis	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço completo da ocorrência com ponto de referência;
- Descrição da solicitação.

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 do Pref.Rio:
  - Agência Pref.Rio - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN Pref.Rio

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar a manutenção, conserto ou remoção de abrigos de ônibus. Abrange tanto as estruturas com publicidade quanto as sem, que são compostas por metal e vidro.

Para que serve:

Assegurar a **segurança** e o **bom estado** dos abrigos de ônibus, oferecendo conforto e proteção aos usuários do transporte público. O serviço também garante a remoção de estruturas danificadas ou desnecessárias.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço. Para isso, é necessário informar o endereço completo do abrigo de ônibus e descrever o problema específico que ele apresenta.

Instalação, remoção e manutenção de placa com nome de rua

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar instalação, conserto ou remoção de placas indicando os nomes das vias nas esquinas entre as ruas.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Instalação, remoção ou manutenção de placa com nome de rua.	15 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Endereço informando as ruas que compõe a esquina pretendida, com pontos de referência.

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/10274356549531-Instalação-Remoção-Ma...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste no conserto ou instalação de placas que indicam os nomes das vias. As **placas instaladas são do tipo “pirulito”**, localizadas nas esquinas das ruas, formando um conjunto de sinalização essencial para a identificação dos logradouros.

Para que serve:

O objetivo principal é garantir a correta identificação das ruas e logradouros da cidade. Isso facilita a orientação de motoristas, pedestres e visitantes, contribuindo para a organização do trânsito e a localização de endereços.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar este serviço para garantir a correta sinalização das ruas.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não cobre questões relacionadas à sinalização viária. Para estes casos, clique **aqui (- 1746.rio/hc/pt-br/articles/10873454470299-Placas-de-trânsito)**.

Manutenção de banheiros públicos

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a manutenção de banheiros públicos localizados em áreas específicas da cidade.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Manutenção nos banheiros públicos localizados em áreas específicas da cidade.	5 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Informar o tipo de estrutura do banheiro (plástico, metal ou concreto);
- Localização do banheiro conforme endereços atendidos pelo 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/10274425604251-Manutenção-de-banheir...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar a manutenção de banheiros públicos localizados nos endereços abaixo:

- Praça Jardim do Méier - Méier;
- Estrada Santa Eugênia (Praça 07 de Abril) - Paciência;
- Praia Vermelha - Urca;
- Av. Borges de Medeiros, em frente ao nº 701 - Lagoa;
- Orla Marítima, incluindo Postos de Salvamento.

Para que serve:

Garantir o **bom funcionamento**, a **higiene** e a **segurança** dos banheiros públicos. O objetivo é proporcionar instalações adequadas para o uso da população e visitantes da cidade.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique a necessidade de manutenção em um dos banheiros públicos indicados.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não cobre a manutenção de banheiros públicos de outras localidades.

Manutenção de bicicletas do sistema Bike Rio

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a verificação das condições das estações e bicicletas do sistema Bike Rio, disponibilizadas para aluguel.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Verificação das condições das estações e bicicletas do Bike Rio realizada.	5 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Localização da estação do Bike Rio;
- Descrição do problema apresentado.

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/10274595981723-Manutenção-de-bicicle...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na verificação das condições das estações e bicicletas que fazem parte do sistema Bike Rio.

Para que serve:

O objetivo é garantir que as bicicletas e suas estações estejam em bom estado para o aluguel e uso pela população, permitindo que os usuários encontrem equipamentos em condições adequadas para o uso, promovendo a mobilidade urbana.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identificar problemas nas estações ou bicicletas do sistema Bike Rio.

Manutenção de relógio digital

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar o conserto ou ajuste de relógios digitais.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Conserto ou ajuste de relógio digital realizado	5 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

1. Clique em “Acessar o serviço”
2. Forneça os detalhes sobre a ocorrência.
3. O endereço é obrigatório
4. Informe a data e a hora do atendimento.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - ACESSAR O SERVIÇO: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10274598656155-Manutenção-de-relógio...
   - Site: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10274598656155-Manutenção-de-relógio...

Descrição do serviço

O que é:

O serviço de Manutenção de Relógio Digital permite solicitar o conserto ou ajuste de relógios digitais instalados em espaços públicos.

Este serviço é essencial para garantir o funcionamento correto desses equipamentos, que são importantes para a organização e informação dos cidadãos.

Para que serve:

O serviço serve para restaurar o funcionamento adequado dos relógios digitais, corrigindo problemas como falhas no display, atrasos ou adiantamentos.

Ele garante que a população tenha acesso a informações de tempo precisas em locais públicos, contribuindo para a organização e pontualidade no dia a dia.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão pode solicitar a manutenção de um relógio digital que apresente problemas.

A solicitação pode ser feita ao identificar um relógio digital público que necessite de conserto ou ajuste.

Manutenção do túnel Marcelo Alencar (Mergulhão)

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

→ O que é?

Este serviço permite solicitar a limpeza, ventilação e drenagem do túnel Marcelo Alencar (Mergulhão). O serviço abrange o interior e o acesso ao túnel.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Realização de limpeza, ventilação e/ou drenagem no túnel Marcelo Alencar.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Informar o sentido e a galeria do túnel onde o problema foi observado.

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/10872430724891-Manutenção-do-túnel-M...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço consiste na solicitação de **limpeza, ventilação e drenagem** para o interior e os acessos do Túnel Marcelo Alencar, conhecido como Mergulhão. Inclui a manutenção de elementos como placas sujas, remoção de areia acumulada e verificação do funcionamento do sistema de ventilação.

Para que serve:

O serviço tem como objetivo garantir as **condições adequadas de uso e segurança** do Túnel Marcelo Alencar. Assegura que o ambiente interno e seus acessos estejam limpos, bem ventilados e com o sistema de drenagem funcionando corretamente, contribuindo para a fluidez e segurança do tráfego.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique a necessidade de limpeza, ventilação ou drenagem no Túnel Marcelo Alencar (Mergulhão) pode solicitar este serviço.