

# Carta de Serviços

# *Empresa Municipal de Informática - IPLANRIO*



Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

# Empresa Municipal de Informática

A IPLANRIO é a empresa municipal responsável pela administração dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da cidade do Rio de Janeiro.

Temos como missão, garantir a prestação de serviços de governo eletrônico da Prefeitura em qualquer local, a qualquer hora, de acordo com as necessidades dos cidadãos, dos visitantes, das empresas, da Administração Pública e dos servidores.

Nossos principais valores são: Compromisso com a população Carioca, Transparência na Prestação de Contas e Satisfação do Cliente.

Criada por meio da Lei nº 140 de 14/11/1979, sua estrutura organizacional atual é composta por Diretorias e Assessorias Técnicas, além de Unidades Funcionais, denominadas Gerências Técnicas de Informática Setorial, que atuam de forma personalizada com os clientes, órgãos e entidades municipais.

#### Endereços e horário de atendimento:

Nível central : Av. Presidente Vargas – 3131 – sala 1302 – Cidade Nova – Rio de Janeiro – Cep: 20210-911 – Horário de Atendimento ao público de segunda a sexta de 9h as 18h.

Espaço Taxi. Rio : Afonso Cavalcanti – 455 – Térreo – Cep: 20211-110 – Horário de Atendimento ao público de segunda a sexta de 10h as 17h.

Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria das formas abaixo descritas:

#### **Central de Atendimento 1746**

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais <u>www.1746.rio</u> ou <u>www.carioca.rio</u>. Pelos portais o cidadão, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.

#### **Presencial**

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação

pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

#### Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

**Crítica:** demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito praticado por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.

#### Endereços e horário de atendimento:

Ouvidoria : Av. Presidente Vargas – 3131 – sala 1301 – Cidade Nova – Rio de Janeiro – Cep: 20210-911 – Horário de Atendimento ao público de segunda a sexta de 10h as 17h.

С	ARIOCA DIGITAL	8
	Cadastro e acesso ao Portal Carioca Digital	8
	Reparo de erros no processamento de serviços	. 11
TAXI.RIO CIDADES13		
	Outro Município deseja saber mais o que é o TAXI.RIO Cidades	. 13
	Devolução de pagamento ao passageiro	. 13
	Verificação de comportamento indevido de taxistas contra usuário do	
	Táxi.Rio Cidades	. 14
	Verificação de corrida não realizada	. 15
	Verificação de cancelamento da corrida pelo taxista	. 15
	Verificação de irregularidades no veículo	. 16
	Verificação de caminho da corrida divergente	. 17
	Objeto perdido	. 17
	Utilização do Aplicativo Taxi.Rio Cidades	. 18
	Verificação da recusa de pagamento pelo passageiro - Taxi.Rio	. 21
	Verificação de problemas no aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Passageiro)	. 22
	Verificação de problemas no aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Taxista)	. 23
	Verificação de tarifação no taxímetro diferente do aplicativo - Táxi.Rio	
	Cidades (Taxista)	. 24
0	NIBUS.RIO	26
	Acesso ao Onibus.rio	. 26

2

## **CARIOCA DIGITAL**

### Cadastro e acesso ao Portal Carioca Digital

#### 1. O que é o serviço:

Cadastramento no Portal Carioca Digital Rio para acessar informações e solicitações de todos os serviços da Prefeitura, tanto on-line quanto presenciais.

#### 2. Como acessar o serviço:

Acessar o portal no seguinte endereço: <u>http://carioca.rio</u>, clicar no botão "Olá, visitante. Faça o seu login aqui" no topo da tela. Aparecerá a página de login, onde há o botão "Criar Minha Identidade Carioca" para fazer o cadastro. Preencher os dados conforme o cadastro pessoal mantido na Receita Federal.

Em caso de erro no cadastramento, deve-se tentar o cadastro usando nome abreviado, nome de solteiro ou de casado, nome da mãe, ou CPF que possui atualmente.

#### 3. Etapas - passo a passo:

Passo 1 para cadastro e acesso ao portal:

- clicar no botão do topo da tela "Olá, visitante. Faça o seu login aqui".

- na sequência aparecerá a mensagem "Conecte-se com sua Identidade Carioca", clicar, então, no botão "Conectar".

Passo 2 para o caso de **usuários que já possuíam login** e senha de acesso no Carioca Digital:

- os usuários do Carioca Digital passam ser automaticamente usuários da Identidade Carioca. Não é necessária a criação de uma nova

Identidade Carioca. Você poderá usar o mesmo login e senha do Carioca Digital;

 se não conseguir logar com sua senha e não conseguir criar uma nova senha, clicar no link "vincular a conta do Carioca Digital", que está na página de login, digitar seu CPF/senha e clicar no botão "Confirmar".

<u>Passo 2</u> para o caso de **usuários que desejam entrar em seu perfil**, utilizando um login de acesso já criado:

 digitar seu CPF e senha na área da tela "Acessar com sua Identidade Carioca". Se houver problema, poderá preencher o formulário na página de login da Identidade Carioca no campo Precisa de ajuda? Entre em contato ou entre em contato com o e-mail identidade.carioca@rio.rj.gov.br.

 - em caso de esquecimento de Senha, utilizar o link "Esqueceu sua senha?", digitar seu CPF e clicar no botão "Confirmar". Será enviado para o seu e-mail de cadastro um link para a criação de uma nova senha.

- em caso de esquecimento do e-mail de login, utilizar o link "Esqueceu o seu e-mail?", digitar seu CPF e clicar no botão "Confirmar". Em seguida aparecerá o e-mail cadastrado. Caso não possua mais acesso ao e-mail cadastrado, enviar uma cópia de seu documento de identidade (documento oficial que conste seus dados e foto, como CNH, carteiras de conselhos – CREA, CRO, CRM, entre outros) com o número do CPF bem como o endereço do novo e-mail que utilizará no cadastro, preencha o formulário na página de login da Identidade Carioca no campo **Precisa de ajuda? Entre em contato** ou entre em contato com o e-mail identidade.carioca@rio.rj.gov.br.

Passo 2 para o caso de usuários que desejam criar um novo login de acesso:

- clicar no botão "Criar minha Identidade Carioca";

 preencher os dados que são pedidos, bem como o e-mail e uma senha que deve ter no mínimo oito caracteres. Se o cadastro for efetuado com sucesso, aparecerá a mensagem "Cadastro realizado com sucesso".

#### 4. Informações complementares

O servidor com dificuldade de acesso ao portal (problemas com senha, e-mail, dados cadastrais, CPF ou autenticação), mesmo após seguir as instruções da página de ajuda da Identidade Carioca, deve comparecer ao seu setor de Recursos Humanos para regularização.

#### 5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Nos casos em que houver necessidade de apoio para cadastro ou recuperação de cadastro os prazos máximos para a prestação dos serviços são:

Baixa Complexidade em até 48 h nos dias úteis

Média Complexidade em até 5 dias úteis

Alta Complexidade em até 15 dias úteis

#### 6. Informações complementares:

O site CARIOCA DIGITAL é um catálogo de serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro, sejam eles on-line ou presenciais. Cada serviço disponível no site é de responsabilidade de seus gestores (ex: Multas – Gestor SMTR, Alvará – Gestor CLF, Boletim Escolar– SME, etc.).

Todos os serviços divulgados nas Cartas de Serviços dos órgãos municipais estão cadastrados no Carioca Digital.

Caso o cidadão procure o serviço de um órgão e não encontre no Carioca Digital, ele deve entrar em contato com a Ouvidoria, mencionada no início desta carta.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos no início desta carta.

### Reparo de erros no processamento de serviços

#### 1. O que é o serviço:

Solicitação de reparo nos erros que são apresentados durante o processamento de algum serviço e que impeçam sua continuidade.

#### 2. Como acessar o serviço:

As solicitações de reparo devem ser feitas pelo e-mail portalcarioca@rio.rj.gov.br.

#### 3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Esse serviço só pode ser solicitado caso o erro ocorra dentro do ambiente do site Carioca Digital.

#### 4. Etapas - passo a passo:

É necessário o envio do print da tela onde ocorre o erro, bem como uma breve descrição de qual serviço estava solicitando (ex: alvará, licenciamento sanitário, segunda via IPTU etc.). Dados que devem ser enviados, CPF do perfil que o erro ocorreu, se empresa o CNPJ e a Inscrição Municipal e um telefone para contato caso seja necessário maiores informações. Enviar todas essas informações para o e-mail portalcarioca@rio.rj.gov.br.

#### 5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Baixa Complexidade em até 5 dias úteis

Média Complexidade em até 15 dias úteis

Alta Complexidade em até 30 dias úteis podendo ser prorrogado por igual período.

## 6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



# TAXI.RIO CIDADES

# Outro Município deseja saber mais o que é o TAXI.RIO Cidades

#### 1. O que é o serviço:

Outros municípios entram em contato para saber como ter o TAXI.RIO CIDADES em seu município, como pode aderir ao TAXI.RIO CIDADES.

#### 2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio;

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

#### 3.1 - Informações ao representante do município interessado:

Deve-se perguntar se o interessado é representante de algum órgão da prefeitura local e será necessário deixar o contato para que possa ser contactado em outro momento pela equipe TAXI.RIO Cidades

#### 3.2 - Prazo máximo para a prestação do serviço:

E até 5 dias.

## Devolução de pagamento ao passageiro

#### 1. O que é o serviço:

Devolução/estorno de pagamento realizado indevidamente pelo passageiro, exclusivamente nos casos em que o pagamento foi feito diretamente pelo aplicativo.

#### 2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

 Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.

#### 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

#### 3.1 - Informações ao passageiro:

Para os pagamentos realizados exclusivamente via aplicativo, basta informar os dados da corrida e e-mail utilizado no cadastro do aplicativo. Os pagamentos feitos diretamente na máquina de cartão de crédito ou débito do taxista são transações independentes do sistema Taxi.Rio Cidades. Nesses casos, o passageiro deve tratar da situação diretamente junto a sua operadora de cartão de crédito ou débito. A IplanRio fornece o contato do taxista para facilitar a regularização da situação.

#### 3.2 - Prazo máximo para a prestação do serviço:

E até 5 dias.

# Verificação de comportamento indevido de taxistas contra usuário do Táxi.Rio Cidades

#### 1. O que é o serviço:

Verificação de constrangimento a passageiro que utilizou TAXI.RIO Cidades

#### 2. Como acessar o serviço:

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site <u>www.taxi.rio</u> ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

 Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.

#### 3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:

- E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
- Data e Hora da corrida

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

# Verificação de corrida não realizada

#### 1. O que é o serviço:

Verificação de corrida em que o passageiro não embarcou, porém foi cobrado.

#### 2. Como acessar o serviço:

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site <u>www.taxi.rio</u> ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

 Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.

#### 3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:

- E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
- Data e Hora da corrida

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

# Verificação de cancelamento da corrida pelo taxista

1. O que é o serviço:

Verificação de corrida em que o taxista cancelou antes de realizar o transporte.

#### 2. Como acessar o serviço:

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

 Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.

#### 3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:

- E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
- Data e Hora da corrida

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

# Verificação de irregularidades no veículo

#### 1. O que é o serviço:

Verificação de veículo irregular ou que não corresponde ao que estava descrito no aplicativo

#### 2. Como acessar o serviço:

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

- Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.
- 3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:

- E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
- Data e Hora da corrida

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

# Verificação de caminho da corrida divergente

#### 1. O que é o serviço:

Verificação de postura do taxista que realizou caminho divergente ao que estava no aplicativo

2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Pelo aplicativo através do "contact us":

- Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.
- 3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:
  - E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
  - Data e Hora da corrida

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

# **Objeto perdido**

1. O que é o serviço:

Passageiro esqueceu um objeto e não consegue contato com o taxista

#### 2. Como acessar o serviço:

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

 Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.

#### 3. Informações/documentos necessárias para abertura do chamado:

- E-mail utilizado no cadastramento do aplicativo
- Data e Hora da corrida

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 5 dias úteis.

#### 5. Informações Complementares:

O aplicativo ao final da corrida envia e-mail com os dados da corrida e do taxista incluindo o telefone do mesmo para que o passageiro possa ter mais agilidade em ligar e reaver o objeto esquecido.

# Utilização do Aplicativo Taxi.Rio Cidades

#### 1. O que é o serviço:

Viabilizar a utilização do aplicativo Taxi.Rio Cidades, disponível para Android (passageiros e taxistas) e IOS (passageiros).

#### 2. Informações ao passageiro:

Endereço na internet: http://prefeitura.rio/web/taxirio.

Como usar: <u>http://prefeitura.rio/web/taxiriopassageiros</u> > Perguntas e respostas.

Formas de pagamento: O pagamento deve ser feito diretamente ao taxista, podendo ser em dinheiro, cartão de crédito ou débito (máquina do taxista) ou pagamento via aplicativo (cadastrando o seu cartão de crédito previamente), No momento do pedido do táxi o passageiro seleciona a forma de pagamento.

Descontos ao passageiro: Os descontos são definidos pelo taxista e poderão ser de 0% a 40% de desconto. No ato de pedido do táxi o passageiro seleciona a faixa de desconto que deseja e nesse momento somente os taxistas dentro da faixa selecionada poderão atender aquele passageiro.

Acesse as Perguntas frequentes do passageiro no site: http://prefeitura.rio/web/taxiriopassageiros/noticias?id=7440996.

#### 3. Informações ao taxista:

Endereço na internet: http://prefeitura.rio/web/taxirio.

Como usar: Acesse http://prefeitura.rio/web/taxiriotaxistas > Perguntas e respostas.

Cadastramento dos taxistas: Deve ser feito pelo site www.taxi.rio, sem data limite. O aplicativo da Prefeitura, desenvolvido pela IplanRio, contempla todos os taxistas da cidade do Rio de Janeiro, entre autorizatários e auxiliares e a aderência ao programa é opcional. O uso do aplicativo não é obrigatório.

O taxista que adotar a utilização do aplicativo Taxi.Rio Cidades deverá aceitar os termos de uso, e informar os dados solicitados sobre seu registro de taxista, criar um login de acesso ao portal e ao aplicativo e incluir uma foto de si próprio no login, para que seja avaliada pelo Taxi.Rio Cidades. Após esse processo entre em contato através do chat de atendimento pelo site do TAXI.RIO Cidades para que sua foto seja validada e o cadastro liberado.

O cadastramento também poder ser feito no ESPAÇO TAXI.RIO Cidades, localizado na sede da Prefeitura. O agendamento para atendimento no Espaço

é realizado no site <u>www.taxi.rio,</u> nesse link (http://sgtu.rio.rj.gov.br/taxirioagendar/Index) e conclua agendando com a data para ir ao Espaço TAXI.RIO Cidades e concluir o cadastro.

Utilização do mesmo veículo: Os taxistas que utilizam o mesmo veículo deverão cadastrar-se no aplicativo individualmente. É importante ressaltar que o cadastro do taxista é pessoal e intransferível, sendo proibida a cessão, ou qualquer tipo de transferência ou empréstimo, em qualquer hipótese, do cadastro do taxista a terceiros. Do contrário, a violação poderá resultar em suspensão ou resilição do contrato.

O aplicativo tem como base de dados o Sistema de Transportes Urbanos. Caso ocorram inconsistências nas informações apresentadas pelo requerente e os seus registros, deve-se dirigir à SMTR (Secretaria Municipal de Transportes), de posse dos seguintes documentos: CIAT (original e cópia), CNH (original e cópia), requerimento de atualização de cadastro preenchido e assinado, para realizar o pré-cadastramento no aplicativo.

Pagamento de taxas: Não há taxas devidas para prefeitura para uso do aplicativo e o taxista não terá que pagar as taxas que os demais aplicativos do mercado cobram a cada corrida.

Utilização de outros aplicativos: É possível usar outros aplicativos além do da prefeitura, sem exclusividades.

Acesse as Perguntas Frequentes do Taxista no site taxi. Rio: prefeitura.rio/web/taxiriotaxistas, seção Perguntas e Respostas.

#### 4. Informações complementares:

O taxímetro não irá acabar, irá se transformar. O Taxímetro que se conhece hoje será totalmente revisto, alinhado com o momento tecnológico e já estará funcionando nesta versão.

Avaliação do taxista: Nos casos de carros dirigidos pelo titular e por um auxiliar, a avaliação feita pelo passageiro será vinculada ao motorista do momento da corrida. O motorista que está no Taxi.Rio Cidades vai passar a ser os olhos da Prefeitura pelas ruas onde trafegar. O aplicativo passa a ter botões com tipos de ocorrências: buraco nas ruas; iluminação pública; sinal de trânsito, alagamentos etc. Ao constatar o problema, o taxista aciona o botão correspondente, e a informação é enviada ao 1746 ou ao COR.

#### 5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No ato, ao acessar o aplicativo.

#### 6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Cadastramento dos TAXISTAS: pelo site <u>www.taxi.rio</u> ou diretamente no ESPAÇO TAXI.RIO Cidades localizado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 térreos. Cadastramento dos passageiros: diretamente no aplicativo que pode ser baixado nas lojas android e apple.

# Verificação da recusa de pagamento pelo passageiro -Taxi.Rio

#### 1. O que é o serviço:

Verificação de reclamação de taxista sobre passageiro que se recusou a pagar o valor exibido no aplicativo como "Valor a pagar".

#### 2. Como acessar o serviço:

Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Por e-mail <u>taxi.rio@rio.rj.gov.br</u> ou;

Diretamente no Espaço TAXI.RIO Cidades localizado na Rua Affonso Cavalcanti, 455, térreo

#### 3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

- Número do RATR (registro de auxiliar de transporte)
- Data e hora da corrida

#### 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

#### Em até 5 dias.

#### 5. Informações complementares:

As corridas solicitadas pelo aplicativo Taxi.Rio Cidades deverão ser cobradas sempre pelo valor do aplicativo, conforme os Termos de Uso do serviço, com os quais o taxista concordou ao se inscrever no programa.

# Verificação de problemas no aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Passageiro)

#### 1. O que é o serviço:

Verificação de problemas no aplicativo Taxi.Rio Cidades, quando o passageiro informa que ocorreu algum tipo de problema no aplicativo (impossibilidade de se cadastrar ou fazer o login, corrida travada, avaliação não disponível, cancelamento da corrida não permitido)

#### 2. Como acessar o serviço:

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

#### Por Chat através do site <u>www.taxi.rio</u>ou;

#### Pelo aplicativo através do "contact us":

 Clicando no botão "Fale conosco" dentro do menu no canto superior esquerdo.

#### 3. Informações obrigatórias para a abertura do chamado:

- CPF
- Telefone
- Nome
- E-mail (opcional)

Se houve corrida pelo Taxi. Rio Cidades, informe (opcional):

- Data e hora da corrida
- E-mail que utilizou para cadastrar no aplicativo

#### 4. Prazo de atendimento:

Em até 05 dias úteis.

# Verificação de problemas no aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Taxista)

#### 1. O que é o serviço:

Orientação para taxista que está com algum tipo de problema no Aplicativo (aplicativo travado, impossibilidade de receber novos pedidos de corrida, dificuldade em fazer o login etc.)

#### 2 .Como acessar o serviço.

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site <u>www.taxi.rio</u> ou; Por e-mail <u>taxi.rio@rio.rj.gov.br</u> ou; Diretamente no Espaço TAXI.RIO - localizado na Rua Affonso Cavalcanti, 455, térreo

#### 3. Informações obrigatórias para abertura do chamado:

• RATR (registro de auxiliar de transporte)

Se houve corrida pelo Taxi.Rio, informe (opcional):

- Data e hora da corrida
- RATR (registro de auxiliar de transporte)

#### 4. Prazo máximo para prestação do serviço:

Em até 5 dia úteis.

#### 5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

# Verificação de tarifação no taxímetro diferente do aplicativo - Táxi.Rio Cidades (Taxista)

#### 1. O que é o serviço:

Reclamação sobre a diferença do valor da corrida no aplicativo diferente do taxímetro (Taxista).

#### 2. Como acessar o serviço.

#### Entrar em contato pelo 1746 ou;

Por Chat através do site www.taxi.rio ou;

Por E-mail <u>taxi.rio@rio.rj.gov.br</u> ou; Diretamente no Espaço TAXI.RIO localizado na Rua Affonso Cavalcanti, 455, térreo

#### 3. Informações obrigatórias para abertura do chamado:

- RATR (registro de auxiliar de transporte)
- Data e hora da corrida

#### 4. Prazo máximo para prestação do serviço:

Em até 5 dia úteis.

#### 5. Informações complementares:

As corridas solicitadas pelo aplicativo Taxi.Rio Cidades deverão ser cobradas sempre pelo valor do aplicativo, conforme os Termos de Uso do serviço, como os quais o taxista concordou ao se inscrever no programa.

O sistema do Taxi.Rio Cidades está sendo continuamente aprimorado e ajustes poderão ser feitos a partir de problemas informados.



# **ONIBUS.RIO**

# Acesso ao Onibus.rio

#### 1. O que é o serviço:

É um aplicativo, desenvolvido em parceria com a Moovit, que possibilita:

- Pesquisar itinerários de linhas de ônibus;
- Planejar viagens;
- Estimar duração da viagem e tempo de chegada do ônibus ao ponto;
- Ter ciência das comunicações oficiais dos operadores de transporte,

como BRT, Barcas, Supervia, Metrô e do Centro de Operações.

#### 2. Como acessar o serviço:

O aplicativo pode ser baixado da Google Play ou Apple Store. Não é necessário criar uma conta para acesso.

#### 3. Etapas - passo a passo:

Baixe o app da Google Play ou Apple Store e instale no seu celular.

- Para planejar viagens
- Clique em DIREÇÕES
- Informe a origem e destino da sua viagem
- O aplicativo irá exibir as rotas sugeridas, com o tempo estimado do trajeto, para "sair agora"
- Se desejar, selecione outro horário de saída ou chegada
- Se desejar, selecione os filtros tipo de rota (mais rápida, caminhar menos, menos trocas) ou Tipos de transporte (ônibus, BRT, Trem, Metrô, etc)
- É possível também compartilhar os resultados da busca, clicando em COMPARTILHAR, através de copia de link, email, Messenger ou whatsapp
- Para pesquisar uma linha
- Clique em LINHAS
- Informe o número da linha que deseja pesquisar
- Será exibido todo o trajeto da linha em uma direção
- Se desejar, clique em Trocar Sentido, para visualizar o trajeto na direção oposta.
- Para ver os alertas dos operadores de transporte
- Clique em ALERTAS

• Serão exibidos todos os informes

#### 4. Informações complementares

O aplicativo está disponível nos sistemas Android e iOS.

O usuário poderá fazer sugestões e reclamações à Central de Atendimento 1746. Esse canal de comunicação vai gerar dados estatísticos que permitirão um melhor planejamento dos meios de transporte.

#### 5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Não se aplica

