



A gentileza no trânsito depende de todos nós.

*Como cliente, faça sua parte!*

## Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana

### ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES  
E MOBILIDADE URBANA  
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS

### ATO DO PRESIDENTE

PORTARIA DETRO/PRES Nº 1.796 DE 08 DE ABRIL DE 2024

**DISPÕE SOBRE A DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DA OUVIDORIA DO DETRO/RJ E DO CÓDIGO DE ACESSO DIRETO AO SISTEMA OUVÉRJ, PARA O REGISTRO ELETRÔNICO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO.**

**O PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DETRO/RJ, no uso de suas atribuições legais, e**

#### **CONSIDERANDO:**

- a publicação do Decreto Estadual nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, que institui o OuvÉRJ como sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro de manifestações e solicitações de acesso à informação a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;

- a necessidade de assegurar a adequada informação aos usuários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal, quanto aos contatos da Unidade de Ouvidoria Setorial - DETRO/RJ, e do novo canal eletrônico, exclusivo para o registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de acesso à informação; e

- o que consta no processo nº SEI-100005/001214/2024.

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º** - As permissionárias e concessionárias dos serviços de transporte coletivo, bem como as empresas e cooperativas autorizadas a operar sob o regime de fretamento, deverão afixar no interior dos veículos adesivo conforme modelo em anexo, informando o telefone da Ouvidoria do DETRO/RJ e o código de acesso "QR Code" ao sistema OuvÉRJ, destinado ao recebimento de manifestações dos usuários, quanto aos serviços prestados.

**1º §** - Nos ônibus urbanos e rodoviários, o adesivo deverá ser afixado no painel da divisória fixa atrás do motorista.

**2º §** - Nos micro-ônibus tipo van autorizados a operar sob o regime de fretamento, o adesivo deverá ser afixado na janela lateral da porta de passageiros.

Veículo: D.O.R.J.

Data: 08/05/2024

Caderno: Parte I

Página: 39

Título: Portaria DETRO/PRES. Nº 1.796 de 08.04.2024. Dispõe sobre a divulgação dos contatos da ouvidoria do DETRO/RJ e do código de acesso direto ao Sistema OUVÉRJ, para o registro eletrônico de manifestações dos usuários e solicitações de acesso à informação.





A gentileza no trânsito depende de todos nós.

*Como cliente, faça sua parte!*

**Art. 2º** - Os permissionários do serviço de transporte complementar deverão afixar em seus veículos o novo adesivo conforme modelo e posição já definidos pela Portaria DETRO/PRES nº 895/08.

**Art. 3º** - Conceder o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da publicação da presente Portaria, para adoção das providências determinadas, findo o qual os infratores ficarão sujeitos à aplicação da sanção prevista nas Normas Disciplinares que acompanham os Decretos nºs 3.893/81 e 40.872/07.

**Art. 4º** - Fica proibida a divulgação de qualquer outro canal de comunicação com serviços de Ouvidoria e/ou Atendimento ao Consumidor sem a prévia autorização do DETRO/RJ.

**Art. 5º** - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2024

**LEONARDO DE LIMA MATIAS**  
Presidente do DETRO/RJ

ANEXO

# OUVIDORIA - DETRO/ RJ

Reclamações, denúncias,  
elogios e sugestões.

[www.detro.rj.gov.br/ouvidoria](http://www.detro.rj.gov.br/ouvidoria)

# OUVERJ

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



**Telefone: (21) 3883-4141**

Segunda à sexta, das 10h às 16h.

Id: 2564272

Alameda São Boaventura, 81  
Fonseca, Niterói, CEP: 24130-005  
Tel.: (21) 2199-3300  
[www.setrerj.org.br](http://www.setrerj.org.br)



**INTEGRIDADE &  
CONFORMIDADE  
EM EVOLUÇÃO**