

## Quem tem direito à gratuidade

### Legislação da Bilhetagem Eletrônica

As empresas de ônibus da Cidade do Rio de Janeiro operam sob o regime de permissão, ou seja, toda a operação é regulamentada por Leis, Decretos e Portarias da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro e da Secretaria de Transportes.

A Lei Orgânica do Município do Rio de Janeiro, artigo 403, define quem são os beneficiários da gratuidade:

**I** - maiores de sessenta e cinco anos;

**II** - alunos uniformizados da rede pública de ensino de primeiro e segundo graus, nos dias de aula;

**III** - deficientes físicos e seu respectivo acompanhante;

Considera-se deficiente a pessoa portadora pelo menos uma das seguintes condições (DECRETO Nº 28673 DE 12 DE NOVEMBRO DE 2007, Artigo 1º, que altera o DECRETO Nº 19936 DE 22 DE MAIO DE 2001):

I - deficiência física;

II - deficiência auditiva;

III- deficiência visual;

IV- deficiência mental;

V - associação de duas ou mais deficiências;

VI - pessoas ostomizadas, renais crônicos, transplantados e hansenianos

VII - portadores do vírus HIV que necessitem de tratamento contínuo;

VII - doença crônica, devendo ser caracterizada através de laudo emitido por profissional habilitado.

Os casos omissos serão decididos pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (Artigo 11, Parágrafo único).

### DECRETO Nº 32842 DE 1 DE OUTUBRO DE 2010

Regulamenta a Lei nº 5211, de 01 de julho de 2010, que institui o Bilhete Único no Município do Rio de Janeiro, bem como a Lei nº 3167, de 27 de dezembro de 2000, que disciplina a Bilhetagem Eletrônica nos serviços de Transporte Público de Passageiros do Município do Rio de Janeiro, incluído o exercício das gratuidades legalmente instituídas.

- As gratuidades concedidas, nos termos da legislação, serão exercidas nos ônibus convencionais com 02 (duas) portas, por intermédio da apresentação de cartão eletrônico (Capítulo II, Artigo 9º).

- A 1ª via do RioCard é gratuita, mas cabe ao destinatário da gratuidade o ônus com os custos decorrentes da emissão da 2ª via do cartão (Capítulo II, Artigo 10).

## GRATUIDADE

- Não há limites de viagens para as gratuidades concedidas aos maiores de sessenta e cinco anos, bem como, aos deficientes, ostomizados, renais crônicos, transplantados, hansenianos, portadores do vírus HIV e respectivos acompanhantes, quando for o caso (Capítulo II, Artigo 11).
- Os portadores de doenças crônicas não citadas acima, que necessitem de tratamento continuado, receberão o cartão Gratuidade com limite de viagens necessárias para o deslocamento às unidades de saúde para o tratamento de sua patologia (Capítulo II, Artigo 11, Parágrafo 1º).
- O acompanhante, em qualquer caso, somente poderá exercer o direito à gratuidade em viagens nas quais esteja assistindo ao portador de deficiência (Capítulo II, Artigo 11, Parágrafo 2º).
- Os alunos da rede pública de ensino fundamental e médio receberão créditos de viagens de Bilhete Único, não podendo ultrapassar o total de 60 (sessenta) passagens mensais por aluno (Capítulo II, Artigo 12).
- O uso do cartão eletrônico pelos alunos da rede pública não os dispensa do uso do uniforme para ingresso gratuito no transporte público de passageiros por ônibus (Capítulo II, Artigo 12, Parágrafo único).

## Observações sobre o Bilhete Único Municipal

- O Bilhete Único é um benefício tarifário instituído com redução das tarifas praticadas nas linhas municipais, exclusivamente nos ônibus urbanos, sem ar condicionado, regidos pela norma ABNT-NBR15.570 (Capítulo I, Artigo 1º).
- O usuário do Bilhete Único poderá utilizá-lo para viagens unidirecionais, de um ponto de origem a outro diverso, de destino, não sendo incluído o retorno, considerado outra viagem, sendo permitido um único transbordo no prazo máximo de 2:00 (duas) horas (Capítulo I, Artigo 5º).
- O prazo máximo de 2:00 (duas) horas para a utilização do Bilhete Único corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre a passagem pelo primeiro e o segundo validadores do modal (Capítulo I, Artigo 5º, Parágrafo único).

## Como receber o RioCard

O Rio Ônibus emite gratuitamente para todos os beneficiários da gratuidade a 1ª via de seus Cartões Eletrônicos.



**Pessoas com mais de 65 anos e residentes no município do Rio de Janeiro**

### RioCard Sênior

#### O cadastramento:

Ligue para a Central 4003-3737, ou acesse o nosso site, com os seguintes documentos em mãos:

- Carteira de Identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência em seu nome (conta de luz, gás, água ou telefone). O comprovante deve ser de até três meses atrás. Caso nenhuma destas contas esteja em seu nome, a Central RioCard explicará como fazer.

Ao finalizar o cadastramento será agendada a foto a ser tirada em um dos postos da RioCard. Neste dia deverão ser apresentados os documentos originais utilizados para o cadastro.

A data para receber o cartão será informada no momento da fotografia e a entrega será no próprio local.

Caso não possa comparecer na data marcada para a foto ou retirada do cartão deverá agendar nova data através do nosso site ou da Central 4003-3737, que atende de segunda-feira a sábado, exceto feriados, das 7 às 19 horas.



**Pessoas Portadoras de Deficiência ou Doenças Crônicas que moram ou realizam tratamento no município do Rio de Janeiro**

### RioCard Especial

#### O cadastramento:

Caso esteja enquadrado em alguma das condições descritas no DECRETO Nº 28673/2007, retire no posto do CRAS o formulário de cadastramento da SMPD (Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência). Este deve ser preenchido com o laudo médico de profissional habilitado da rede oficial federal, estadual ou municipal do SUS - Sistema Único de Saúde.

**GRATUIDADE****O laudo médico, para ser aceito, deve:**

- Ter o carimbo e a assinatura do médico;
- Ser legível e ter o CID-10;
- Declarar, quando necessário, se faz tratamento continuado.

Neste caso, deve descrever o tempo de duração do tratamento, o tipo de tratamento e a frequência com que comparece na unidade de saúde;

- Justificar a necessidade de acompanhante, se necessário.

Com o laudo médico original preenchido, dirija-se novamente a um dos postos do CRAS para dar entrada na solicitação, munido também dos seguintes documentos originais:

- Carteira de Identidade. Se menor de idade é aceita Certidão de Nascimento;
- CPF (se possuir);
- Comprovante de residência de até dois meses atrás (conta de água, luz, gás ou telefone fixo).

A solicitação é avaliada por uma equipe médica e, em média 60 dias após a entrada do processo, a resposta está disponível em nosso site e na Central 4003-3737.

Se aprovado deverá ser agendado o dia e horário para tirar a foto no posto RioCard localizado na Avenida Presidente Vargas, para a emissão do RioCard Especial. O cartão será entregue no dia da foto, pronto para uso.

**No dia da foto deverão ser apresentados os seguintes documentos originais:**

- Carteira de Identidade. Se menor de idade é aceita Certidão de Nascimento;
- Comprovante de residência (conta de luz, gás, água ou telefone). O comprovante deve ser de até três meses atrás e não precisa estar no nome do beneficiário

Caso não possa comparecer na data marcada para a foto deverá agendar nova data através do nosso site ou da Central 4003-3737, que atende de segunda-feira a sábado, exceto feriados, das 7 às 19 horas.

Para encontrar os postos disponíveis da CRAS para a retirada do formulário e posterior entrada no processo acesse <http://www.rio.rj.gov.br/web/smas/exibeconteudo?article-id=153203>.



Estudantes da Rede Pública de 1º e 2ª graus - Municipal, Estadual e Federal

## RioCard Escolar

A RioCard recebe da Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro, da Secretaria Estadual de Educação, da Secretaria Estadual de Ciência e Tecnologia e da direção das escolas federais os dados cadastrais dos alunos matriculados nas unidades estabelecidas no município do Rio de Janeiro.

### Quem tem direito a utilizar o RioCard Escolar?

De acordo com a legislação, é garantido o ingresso do aluno de até 5 (cinco) anos sem a apresentação de cartão eletrônico, desde que acompanhado dos pais ou responsáveis.

Para alunos da rede pública de ensino médio e fundamental, o RioCard Escolar pode ser emitido a partir de 5 (cinco) anos de idade.

Consulte se os dados do aluno estão disponíveis na Riocard, através do nosso site ou da central 4003-3737.

### O Cadastramento:

Após a confirmação de que os dados cadastrais já constam no sistema da RioCard, basta o aluno comparecer em um dos postos para fazer a foto, sem necessidade de agendamento.

### Documentos originais que devem ser apresentados para a foto:

- Carteira de identidade ou certidão de nascimento;
- Declaração escolar na validade de 30 dias ou, no caso de estudante da rede Federal, carteirinha da escola;
- Comprovante de residência (conta de luz, gás, água ou telefone). O comprovante deve ser de até três meses atrás e não precisa estar no nome dos responsáveis do aluno.

### O aluno deverá comparecer uniformizado

A data para receber o cartão será informada no momento da fotografia e a entrega será no próprio local.

Caso não possa receber o RioCard na data marcada deverá agendar nova data através do nosso site ou da Central 4003-3737.

### Atenção alunos da rede estadual de ensino!!!

**O atendimento para o cartão identificação do estudante (de cor azul e cinza) é realizado diretamente na escola.**



## RioCard Vale Social

### Quem tem direito a utilizar o RioCard Vale Social?

Portadores de deficiência e doentes crônicos que necessitam utilizar o transporte público intermunicipal para realização de seu tratamento.

### O Benefício:

O cartão eletrônico de Vale Social é aceito somente em ônibus convencionais de duas portas, de linhas intermunicipais do Estado do Rio de Janeiro.

Somente moradores de Duque de Caxias podem solicitar que seja aceito em linhas exclusivas deste município.

### O Cadastramento:

A Secretaria de Estado de Transportes do Rio de Janeiro (SETRANS) é responsável pela análise do requerimento.

Dirija-se a uma das unidades da SETRANS ou da Fundação Leão XIII para consultar se é beneficiário do direito à gratuidade. Caso esteja enquadrado nas condições descritas na lei, retire no local o formulário de cadastramento, que deve ser preenchido com o laudo médico, e informe-se sobre a documentação necessária para dar entrada na solicitação.

Ao dar entrada no requerimento será informado o prazo para entrar em contato com a Central **4003-3737** para verificar se foi aprovado e agendar a retirada do cartão.

### O atendimento da SETRANS é realizado dentro das unidades do Rio Poupa Tempo:

#### UNIDADE ZONA OESTE

Rua Fonseca, 240 - 2º pavimento - Bangu Shopping.

Atendimento de 2ª a 6ª feira das 8h às 18h e aos sábados de 9h às 13h.

#### UNIDADE CENTRAL

Praça Cristiano Ottoni, s/nº - Edifício D. Pedro II - subsolo da Central do Brasil.

Atendimento de 2ª a 6ª feira das 8h às 17:30h.

#### UNIDADE BAIXADA FLUMINENSE

Estrada Municipal de São João de Meriti, nº 111 -

1º Pavimento/Prédio Deck Parking - São João de Meriti - Shopping Grande Rio.

Atendimento de 2ª a 6ª feira das 8h às 18h e aos sábados de 9h às 13h.

#### UNIDADE CARIOCA

Rua da Ajuda nº 5, 4º andar - Centro (antigo prédio BANERJ próximo à Estação Carioca do Metrô).

Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 17:30h.

## Postos de Atendimento Riocard Sênior, Estudante e Vale Social

### BANGU

SHOPPING BANGU

Endereço: RUA FONSECA, 240 - 2º PAVIMENTO - DENTRO DO RIO POUPA TEMPO

Atendimento: Segunda a Sexta-Feira, de 8 as 18hs e sábado de 9 as 13hs

Para serviços sem agendamento chegar até as 15h.

### COPACABANA

PARQUE GAROTA DE IPANEMA

Endereço: RUA FRANCISCO OTAVIANO, S/Nº

Atendimento: de 08:00 às 18:00hs

Para serviços sem agendamento chegar até as 16h.

### MADUREIRA

TERMINAL RODOVIARIO DE MADUREIRA

Endereço: PRACA ARMANDO CRUZ, S/N

Atendimento: de 08:00 às 18:00hs

Para serviços sem agendamento chegar até as 15h.

### MÉIER

TERMINAL RODOVIARIO AMERICO AYRES

Endereço: RUA ARQUIAS CORDEIRO S/N - Entrada pela Rua Carolina Méier.

Atendimento: de 09:00 às 18:00hs

**Exclusivo para o usuário com necessidades especiais**

### CENTRO

PRÉDIO DO CIAD

Endereço: AV. PRES. VARGAS, 1997 TERREO

Atendimento: de 08:30 às 17:00hs

## Atendimento a funcionários de empresas de transporte de passageiros

Realizado somente através da empresa na qual o operador trabalha.



## Perguntas mais frequentes

1) O aluno quer fazer a 1ª via do RioCard Escolar, mas não localizou seu nome em nosso banco de dados.

Ele deve solicitar à Diretoria de sua escola para providenciar a inclusão de seus dados junto à Secretaria de Educação. É necessário aguardar que a RioCard receba estas informações para poder tirar a foto.

2) Como proceder em caso de roubo ou perda do Cartão?

Entre em contato com a Central 4003-3737 para bloquear o cartão e solicitar a 2ª via. O atendimento é realizado de segunda-feira a sábado, exceto feriados, das 7 às 19 horas.

3) Meu cartão não passa no validador do ônibus. O que fazer?

Entre em contato com a Central 4003-3737 para orientações. O atendimento é realizado de segunda-feira a sábado, exceto feriados, das 7 às 19 horas.

Talvez seja necessário comparecer em um dos nossos postos e entregar o cartão para análise, se estiver em perfeito estado. O próprio posto agendará a data para retorno.

Em caso de cartão danificado será necessário solicitar a 2ª via através da Central 4003-3737.

4) O que é necessário para a 2ª via do cartão?

Sendo cartão de estudante ou de usuário Especial deve ser efetuado o depósito de R\$ 19,25 (dezenove reais e vinte e cinco centavos), em qualquer agência do Banco Itaú, diretamente no caixa, com o atendente. Os dados bancários que são informados no atendimento. Já para o usuário sênior do município do Rio de Janeiro a 2ª via não está sendo cobrada.

É necessário agendar o dia, horário e local para retirada da 2ª via, que é realizada em um dos postos RioCard.

5) Quando poderei usar o cartão que pegarei no posto?

A 1ª e 2ª via do cartão são entregues liberadas para uso imediato.



**GRATUIDADE****6) Qual é o telefone do SAC das empresas de ônibus?**

Com a Central de Relacionamento com o Cliente, CRC, os clientes contam com um serviço de atendimento 24 horas, 7 dias por semana, onde é possível solicitar informações, registrar reclamações, sugestões e elogios sobre os ônibus do Estado do Rio de Janeiro. O serviço funciona através do telefone 0800 886 1000 ou através do site da Fetranspor - [www.fetranspor.com.br](http://www.fetranspor.com.br) - para atendimento online (via chat) ou envio de e-mail, e atende à demanda de todo o Estado do Rio de Janeiro.

**7) Quais os serviços realizados pela Central 4003-3737?**

**Nossos operadores estão aptos para esclarecimento de dúvidas e realização de procedimentos específicos dos cartões gratuidade, de acordo com o tipo de usuário.**

- Idoso: Cadastramento, agendamento de foto para 1ª via, cancelamento do cartão e agendamento de 2ª via.
- Especial: Agendamento de foto para 1ª via, cancelamento do cartão e agendamento de 2ª via.
- Estudante: Consulta para 1ª via, cancelamento do cartão e agendamento de 2ª via.

**O atendimento é de segunda-feira a sábado, exceto feriados, das 7h às 19h.**

**08) Posso pegar o formulário para solicitação do cartão Especial no posto da RioCard?**

A RioCard não dispõe deste formulário: ele está disponível apenas nos postos da CRAS. Para encontrar os endereços para a retirada do formulário e posterior entrada no processo acesse <http://www.rio.rj.gov.br/web/smas/exibeconteudo?article-id=153203>.

**09) A validade do meu cartão Especial acabou. O que fazer?**

Se for necessário continuar o seu tratamento procure um dos postos da CRAS para pegar o formulário da SMPD, que deverá ser preenchido com o laudo médico. Depois retorne ao local, com a documentação abaixo, para dar entrada na revalidação.

- RG ou Certidão de Nascimento, se menor de idade
- CPF (não é obrigatório)
- Comprovante de Residência (conta de Luz, Água, Gás ou Telefone, de até três meses atrás). Não é obrigatório que o comprovante esteja no nome do solicitante.
- Cartão RioCard (não é obrigatório)

## GRATUIDADE



Se a revalidação for aprovada continuará utilizando o mesmo cartão RioCard, sem necessidade de troca.

Para encontrar os endereços para a retirada do formulário e posterior entrada no processo acesse <http://www.rio.rj.gov.br/web/smas/exibeconteudo?article-id=153203>.

**10) A retirada da 2ª via do meu cartão estava agendada para ontem, mas não compareci. Posso ir direto ao posto?**

É necessário reagendar a entrega da 2ª via pela Central 4003-3737.