

CIA ESTADUAL DE ENGENHARIA
DE TRANSPORTES E LOGÍSTICA

CENTRAL



Carta de Serviços

março de 22 – Vol. 1

"Fique atento! O meio ambiente somos todos nós"

INTRODUÇÃO

Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Na Carta da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL, você encontrará informações claras e objetivas sobre o que fazemos e os serviços que oferecemos.

Deste modo, você poderá melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações desta empresa e avaliar os nossos compromissos assumidos.

O foco é a transparência das informações do governo e a participação social.

Por isto, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços públicos prestados por qualquer instituição pública do Rio de Janeiro.

No conteúdo você encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a CENTRAL e utilizar os nossos serviços.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta, através do portal www.central.rj.gov.br


Sobre a CENTRAL

A Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL é uma empresa pública, criada em maio de 2001, vinculada a Secretaria de Estado e Transportes e resultante da cisão parcial da Companhia Fluminense de Trens Urbanos - FLUMITRENS. Seu objetivo principal é tratar das funções do transporte ferroviário e sistemas guiados que operam no Estado Rio de Janeiro. A CENTRAL traz consigo toda história do Modal Ferroviário, do Estado, que inicia com a 1ª Ferrovia do Brasil, inaugurada em 1854, ligando as estações de Guia de Pacobaíba, no Porto de Mauá, e Frágoso, Raiz da Serra, ambas no Município de Mauá; desenvolve com a Estrada de Ferro D Pedro II, decretada em 1855, cujo primeiro trecho inaugurado em 1858, ligando a Estação da Corte (atual D Pedro II) à Estação de Queimados; Em 1957, incorporam-se a EF Leopoldina e a Rede Ferroviária Federal- RFFSA, juntamente com outras dezessete estradas de ferro de todo o Brasil; Já, em 1984, a gestão dos serviços de trens urbanos de passageiros foi transferida para a Companhia Brasileira de Trens Urbanos- CBTU. Complementando o histórico, **em 22 de dezembro de 1994, foi criada a FLUMITRENS, assim** os serviços de trens urbanos de passageiros foram estadualizados e em 1998, a maior parte desses serviços foi entregue à gestão privada e a FLUMITRENS absorveu missões e atividades de Estado.

Atualmente, a CENTRAL tem em suas responsabilidades a operação do bondinho de Santa Tereza, e gestão do Consórcio firmado com a Empresa Rio Trilhos e a operação do Teleférico do Complexo do Alemão, em vias de ser reativado.

Pedro Castilho,
Diretor Presidente



	Av. Nossa Senhora de Copacabana, Nº 493 CEP 22.031-000 Copacabana – RJ
	55+ 21 2333 - 9196
	ouvidoria@central.rj.gov.br
	www.cental.rj.gov.br
	CentralLogRJ
	@CentralLogRJ



Missão

Promover e prover a mobilidade urbana por meio do transporte coletivo, seguro e inclusivo, sobre trilhos e teleféricos, como agente do Governo Estadual, contribuindo para a qualidade de vida e desenvolvimento sustentável das cidades, através de equipes e equipamentos especializados em processos de logística voltados para o modal ferroviário e sistemas guiados.

Visão

Tornar-se referência no planejamento e aprimoramento de projetos e operações para mobilidade urbana ferroviária e sistemas guiados, que visem a ampliação da participação destes modos de transporte nas Cidades.

Valores

- Reconhecer as competências, habilidades e a dignidade da pessoa humana;
- Proteção de direito e deveres;
- Zelar pelo fomento do desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- Desenvolver o controle social da administração pública.
- Zelar pelo bem público;
- Estimular o exercício da cidadania;
- Promover sustentabilidade e;
- Preservar o meio ambiente.

Negócio

Atuar no segmento de transporte coletivo urbano nos modais ferroviários e sistemas guiados, por meio da interlocução, político institucional, estabelecida entre os atores governamentais, empresariais e cidadãos, de forma a fornecer soluções logísticas que atendam a mobilidade urbana, a sustentabilidade, otimização de custos operacionais, administrativos e aos critérios de cidades inteligentes.

Atualmente, a CENTRAL tem a responsabilidade de administrar as operações do Bondinho de Santa Tereza, o funcionamento do Teleférico do Complexo do Alemão (Em vias de ser reativado) e de dar suporte ao contrato de concessão firmado com a Empresa SUPERVIA Trens Urbanos.

Clientes

- Cidadão em Geral;
- Funcionários da CENTRAL;
- Usuários dos sistemas de transportes – bondinho, Teleférico (em vias de ser reativado) e Trens;
- Atores dos segmentos gastronômico e cultural;
- Pesquisadores – estudantes do fundamental, médio, graduações e pós-graduações.



PORTAL CENTRAL

O portal da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL na internet é o <http://www.central.rj.gov.br>, onde disponibilizamos nosso Fale Conosco, Ouvidoria e demais telefones das diretorias e presidência.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Como o propósito de dar celeridade e eficácia aos processos de comunicação interna e externa, a CENTRAL desenvolveu um portal com os seguintes canais:

- **O sistema fale conosco:** trata-se de uma ferramenta para colaboradores relatarem, em primeira instância, alguma não conformidade, propor ideias que visem melhorias e tratar de assuntos que necessitem de respostas rápidas;
- **O canal fale com o Presidente:** tem por objetivo a proximidade com seus colaboradores e cidadãos e está de acordo com uma gestão mais humanizada. A presidência da CENTRAL disponibiliza seu endereço eletrônico no portal.
- **O portal da Transparência:** objetiva o acesso às informações gerenciais desenvolvidas pela organização – publicações, movimentações, relatórios indicadores de desempenho, entre outros.
- **O acesso as Plataformas e-SIC e Fala BR:** este é um canal integrado no qual o cidadão contribuirá para melhorias e controle social da CENTRAL, através de suas denúncias, reclamações, solicitações, sugestões de melhorias, elogios e sugestão de ideias de desburocratização (Simplifique) - de acordo com as diretrizes de transparência dos órgãos públicos que regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação e à manifestação.
- **Canal Comitê de Ética:** se propõe a atuar como instância consultiva dos gestores e empregados da CENTRAL em matéria de ética pública e tirar dúvidas a respeito de interpretação de suas normas, deliberando sobre casos omissos. Assim como, orientar e aconselhar sobre ética profissional do empregado no relacionamento com as pessoas e tratamento do patrimônio público.

O PORTAL TAMBÉM OFERECE

- **Para colaboradores:**

- Acesso ao contracheque;

- **Para usuário dos serviços de Transportes:**

- Bondinho de Santa Teresa
 - Informações sobre o bondinho de Santa Tereza, incluindo:
 - Horário de funcionamento;
 - Localização
 - Forma de credenciamento para o direito à Gratuidade;
 - Forma de compra de passagens para o passeio;
 - Acesso à ouvidoria.
 - Um sistema fale conosco que o direcionará ao setor específico da CENTRAL que queria se comunicar.
- Teleférico (em vias de ser reativado)
 - Informações sobre o funcionamento Teleférico do Complexo do Alemão:
- Trens
 - A CENTRAL administra, junto com outros parceiros, o contrato de concessão à empresa Supervia. Nesse sentido, os serviços prestados aos usuários estão disponíveis no endereço eletrônico: <http://www.supervia.com.br/pt-br>

- **Informativos:**

- **NEWSLETTER** – os cidadãos são informados acerca dos assuntos mais comentados, abordando desenvolvimento nacional, questões sobre transporte coletivo urbano, modal ferroviário e cidades inteligentes;
- **O Meio Ambiente na CENTRAL** - um canal exclusivo para tratar de questões referentes ao meio ambiente e envolve a empresa CENTRAL e instituições afins e concessionárias.
- **O Canal Imprensa** – tem por objetivo informar as ações realizadas pela CENTRAL, esclarecer dúvidas da comunidade referente à operação e gestão da organização, bem como, manter o cidadão informado através do canal Newsletter.



CENTRO DE MEMÓRIA

➤ **Acervo Digital**

Este canal tem, por sua própria natureza, o compromisso de preservar e colocar à disposição do cidadão a historicidade (documentos, imagens, bibliografias, cartografias, matérias jornalísticas) sobre o segmento ferroviário do Rio de Janeiro e o teleférico.

➤ **Acervo Físico**

Na estação do bondinho, a CENTRAL disponibiliza, para a visitação pública, um museu com elementos físicos usados em momentos históricos como: peças, equipamentos, ferramentas, miniaturas de trens e estações, fotos e vestimentas.

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

- Cláudio Dias - *Diretor de Planejamento*
- Wladimir dos Santos - *Ouvidor Chefe*
- Wellington Serrano - *Assessor de Comunicação*
- Sara Matsuda - *Assessora Técnica de Programas de Investimentos*
- Rodrigo Ubiratan – *Assessor Especial de TI*

Apoio: Diretor Presidente Pedro Castilho

Atualizado em: março de 22.

