



2020

FAQ RIOCARD MAIS

VERSÃO 8.3

INSTITUCIONAL

SOBRE A RIOCARD MAIS

1. O que é a Riocard Mais?

A Riocard Mais é uma unidade de negócios voltada para criar soluções customizadas para o pagamento de passagens através da bilhetagem eletrônica, aprimorando a experiência de embarque na mobilidade urbana.

Através da emissão, distribuição e atendimento de cartões, além de outros, a Riocard Mais busca oferecer praticidade e tecnologia ao dia a dia dos clientes.

2. Qual a diferença da RioCard para Riocard Mais?

A antiga unidade de negócios RioCard, assume agora uma nova identidade, mais transparente, segura e tecnológica, chamada Riocard Mais.

3. Que tipos de cartões ou serviços a Riocard Mais oferece?

Além de soluções para pagamentos de passagens em transporte público por meio eletrônico, também oferece gestão de benefícios de gratuidade e serviços para os RHs das empresas, como o Gestão +VT e o Facilita +VT, sempre buscando agregar facilidade na vida do cliente.

4. Possuo um estabelecimento comercial e gostaria de disponibilizar uma máquina de recarga Riocard Mais em minha loja. O que fazer?

Basta entrar em contato através do telefone 2127-4000.

BIOMETRIA FACIAL

1. Como funciona a Biometria facial?

Para atender ao Decreto 45.749/16, que regulamenta a implantação do controle biométrico, foram instaladas câmeras junto aos validadores dos ônibus, que fotografam o usuário assim que ele passa o cartão. O sistema de reconhecimento facial verifica se o usuário é o titular do cartão, conferindo se o rosto do portador é o mesmo da foto do cadastro. Caso o usuário não seja reconhecido, um

técnico será acionado para auditar o caso e, se a divergência for confirmada, um laudo será emitido. Cada ocorrência é composta de um ou mais laudos para conclusão e aplicação das suspensões.

[Clique aqui](#) para ler na íntegra o Decreto 45.749/16, que regulamenta a implantação do controle biométrico.

2. Quais benefícios estão sendo avaliados pela biometria facial?

- Estudante SEEDUC
- Escolar Municipal
- Especial
- Vale Social
- Sênior
- Passe Livre Universitário e
- Bilhete Único Intermunicipal.

3. Caso o sistema identifique que o portador do cartão, não é o titular, o que acontece?

Cada benefício possui uma regra específica de suspensão e recadastramento. Para saber mais, acesse biometria.riocardmais.com.br.

4. Apareceu a mensagem de “recadastre-se” ou “benefício suspenso” no validador, na hora que encostei meu cartão. O que devo fazer?

Você deverá comparecer a uma loja Riocard Mais de posse dos seguintes documentos: RG original, CPF original, cartão do usuário e comprovante de residência original em nome do próprio (conta de até 3 meses – contas de luz, água ou telefone), para o recadastramento e orientação.

Se o cartão for Escolar Municipal ou Estudante SEEDUC, a apresentação do CPF e do comprovante de residência é dispensada.

5. Após o meu recadastramento, o meu benefício será habilitado na hora?

Cada benefício possui uma regra específica de suspensão e recadastramento. Para saber mais, acesse biometria.riocardmais.com.br.

6. Qual o prazo que tenho para me recadastrar?

Para Estudante SEEDUC e Bilhete Único Intermunicipal, o prazo é de 5 dias úteis.

Para Sênior e Vale Social, o prazo é de 10 dias úteis.

Para Escolar, Especial e PLU, o prazo varia de acordo com a regra de cada município.

Clique [aqui](#) para saber mais.

7. O que acontecerá caso eu não recadastre dentro do prazo estipulado?

Seu benefício será suspenso até que você realize o recadastramento.

8. Possuo cartão habilitado com o Bilhete Único Intermunicipal e não tenho foto no cadastro. Com que foto o sistema faz o reconhecimento?

A partir do momento que você aproximou seu cartão em um validador de um ônibus com câmeras de reconhecimento facial pela primeira vez, o sistema fará a captura da imagem e salvará a mesma no cadastro do cartão. A partir daí esta será a foto utilizada para comparação nos demais usos. Para cadastrar sua foto, acesse minhaconta.riocardmais.com.br e clique em Auto Cadastro.

9. Que outros motivos podem gerar a suspensão do benefício do Bilhete Único Intermunicipal?

Além da Biometria Facial, há outras regras que regem a concessão do benefício do Bilhete Único Intermunicipal, tais como:

- Idade acima de 05 anos e máxima de 64 anos.
- Possuir renda mensal igual ou menor ao teto estipulado para pagamento do INSS.

TECNOLOGIA

APLICATIVO RIOCARD MAIS

1. O que é o aplicativo Riocard Mais?

O aplicativo Riocard Mais é uma plataforma que veio para facilitar o dia a dia dos nossos clientes. Com ele é possível consultar saldo e extrato, recarregar cartões e mais.

2. Onde posso baixar o aplicativo?

O aplicativo Riocard Mais já se encontra disponível para download nas lojas Google Play e App Store.

3. Posso utilizar o mesmo login e senha que utilizo no site cartaoriocardmais.com.br?

Não. Para acessar o aplicativo é necessário um cadastro exclusivo.

4. Quais cartões posso consultar no aplicativo?

É possível consultar e recarregar qualquer cartão RioCard ou Riocard Mais associados ao mesmo CPF utilizado para cadastro no aplicativo.

Para consultar outros cartões, os mesmos não podem estar associados a nenhum CPF.

5. O saldo e extrato do meu cartão são atualizados em tempo real?

As informações de saldo e extrato dos cartões podem levar até 48h para serem atualizados no aplicativo.

6. Quantos cartões posso recarregar no aplicativo?

Você pode efetuar a recarga de até 5 cartões por pedido no aplicativo.

7. Quais são as formas de pagamento aceitas para recarga no aplicativo?

Você pode recarregar seu cartão e pagar com:

- Cartão de crédito (Visa, Mastercard ou Elo),
- Cartão de débito (Santander, Banco do Brasil ou Bradesco),
- Boleto, ou
- Função compras do cartão RioCard Duo.

8. Por que o meu banco não está disponível nas opções de pagamento de recarga do aplicativo Riocard Mais?

As plataformas de pagamento são próprias dos bancos e nem todas possuem a versão mobile. Estamos sempre avaliando novas possibilidades e atualizando nossos processos para melhorar a experiência com nosso app.

9. O que é recarga adquirida?

É toda recarga paga que ainda aguarda espaço para entrar no cartão.

10. O que é recarga efetuada?

É toda recarga que já entrou no cartão e foi somada ao saldo.

11. Qual o valor mínimo para recarga com cartão de crédito?

O valor mínimo para recarga com cartão de crédito é de R\$ 40,00.

12. Qual o valor máximo para recarga com cartão de crédito?

O valor máximo por cartão é de R\$ 200,00. Já o valor máximo por pedido é de até R\$ 600,00, somando todas as recargas solicitadas para diferentes cartões em um mesmo pedido.

13. Quais bandeiras são aceitas no pagamento com cartão de crédito?

Você pode efetuar recargas com as bandeiras Visa, Elo e Mastercard.

14. Qual o valor mínimo para recarga com cartão de débito?

O valor mínimo para recarga com cartão de débito é de uma tarifa modal vigente.

15. Qual o valor máximo para recarga com cartão de débito?

O valor máximo para recarga com cartão de débito é de R\$ 300,00.

16. Qual o valor mínimo para recarga com boleto?

O valor mínimo para recarga com boleto é de uma tarifa modal vigente.

17. Qual o valor máximo para recarga com boleto?

O valor máximo para recarga com boleto é de R\$ 2.000,00.

18. Qual o valor mínimo para recarga com RioCard Duo?

O valor mínimo para recarga com RioCard Duo é de uma tarifa modal vigente.

19. Qual o valor máximo para recarga com RioCard Duo?

O valor máximo para recarga com RioCard Duo é de R\$ 2.000,00.

20. Não aparece a opção de pagamento com cartão de crédito. Por que?

Para utilizar o pagamento com cartão de crédito no app, você precisa estar logado.

21. Como confirmar se estou logado no app?

Se ao abrir o menu lateral aparecer a saudação “Olá, cliente” com seu nome, então você está logado.

VALIDA MAIS

1. O que é o Valida Mais?

O Valida Mais é um aplicativo para validação de recarga e consulta de saldo em tempo real dos cartões Riocard Mais, disponível por enquanto somente na Play Store.

2. Como funciona?

Basta abrir o aplicativo e manter seu cartão encostado na parte de trás do seu telefone. É importante que o telefone esteja conectado à internet e com o NFC habilitado.

3. Posso fazer recarga no meu cartão pelo Valida Mais?

Não. O Valida Mais apenas auxilia que recargas pendentes entrem no seu cartão.

4. Quais cartões podem ser validados no Valida Mais?

Qualquer cartão das categorias Para Você ou Para Empresas. Cartões de Gratuidade não são reconhecidos no aplicativo.

5. Não funciona no meu telefone, por que?

Se o Valida Mais não estiver funcionando no seu telefone, provavelmente ele não possui os requisitos básicos do sistema para leitura.

6. Quais os requisitos para baixar o Valida Mais?

Seu smartphone deve possuir sistema operacional Android 9.0 ou superior e antena NFC para que o aplicativo funcione corretamente.

7. O que é NFC?

NFC é uma antena presente em alguns smartphones que possibilita a comunicação entre dispositivos via aproximação, sem a necessidade de cabos e fios para conexão.

8. Como saber se meu telefone tem NFC?

Acesse as configurações do seu telefone, clique em “Dispositivos conectados”. Caso não apareça essa opção, procure por “Redes sem fio e outras”, “Conexões”, “NFC” ou similares.

Ao encontrar a opção NFC, ative a função para que a antena passe a funcionar. Se essa opção não aparecer, procure uma semelhante, como “NFC e pagamento”.

9. O saldo é atualizado em tempo real?

Sim.

10. Preciso ter internet para usar o Valida Mais?

Sim. Sem internet não é possível atualizar o saldo em tempo real.

11. Qual a vantagem deste aplicativo?

Se você adquiriu a sua recarga pela internet ou pelo aplicativo Riocard Mais, não precisará esperar mais até 48h para encostar o cartão em um validador. Após a confirmação do pagamento, com o Valida Mais, basta encostar o cartão atrás do seu smartphone e sua recarga entrará no cartão imediatamente.

12. Posso utilizar o Valida Mais no telefone de outra pessoa?

Sim. O Valida Mais não necessita de cadastro ou login.

SERVIÇOS

CLUBE DE VANTAGENS

1. O que é o Clube de Vantagens?

O Clube de Vantagens é um programa de descontos e parcerias para os clientes da Riocard Mais.

2. Quais descontos eu tenho no clube de vantagens?

Você poderá ter descontos em drogarias, espaços de beleza, sites de emprego e muito mais! Para conhecer todos os parceiros, acesse clubedevantagens.riocardmais.com.br.

3. Como faço para me cadastrar no clube de vantagens?

Basta acessar clubedevantagens.riocardmais.com.br, clicar em “Cadastre-se” e inserir seus dados.

4. Posso utilizar os descontos logo após realizar meu cadastro?

Os descontos em nossos parceiros estarão disponíveis em até dois dias úteis após a realização do cadastro.

5. Quais cartões são aceitos no clube de vantagens?

São aceitos para cadastro no clube de vantagens os cartões Riocard Mais Expresso e Riocard Mais Vale-Transporte.

O clube de vantagens não é válido para cartões Empresariais.

6. O cartão precisa ser cadastrado no meu CPF?

Não é necessário que o cartão esteja cadastrado no CPF, porém você deve utilizar seu CPF para se cadastrar no site clubedevantagens.riocardmais.com.br.

7. Ainda não troquei meu cartão, posso fazer parte do clube de vantagens?

Não, somente cartões Riocard Mais Expresso e Vale-Transporte são aceitos no clube de vantagens.

LOJA ONLINE

1. O que é a Loja Online?

É um site para aquisição de produtos Riocard Mais.

2. Para se cadastrar na Loja Online é necessário um CNPJ?

Não, você também pode utilizar seu CPF se for uma pessoa física.

3. Quais os prazos para entrega domiciliar e retirada na loja dos pedidos da Loja Online?

- Entrega domiciliar: cinco dias úteis após a comprovação de pagamento.
- Retirada na loja (Rua Nilo Peçanha, 26 A, Centro/RJ): três dias úteis após a comprovação de pagamento.

4. Como faço para consultar o status do pedido atual na Loja Online?

Efetue o login na Loja Online, vá em “Pedidos”, consulte o campo “Pedidos em andamento”.

5. Quais documentos são necessários para a retirada na loja dos pedidos da Loja Online?

Para retirada de cartões em loja, basta emitir o recibo de entrega dos cartões solicitados. Este documento fica disponível na área logada do site, menu “Pedidos”, opção “Histórico de Pedidos”. Selecione o pedido e imprima o recibo de entrega. Preencha o recibo e entregue na loja. Sem o recibo de entrega devidamente preenchido, não será permitida a retirada dos cartões.

6. Quais são as formas de pagamento na Loja Online?

Boleto ou débito (somente Itaú Shopline).

7. Existe quantidade mínima para solicitação de cartões na Loja Online?

Não existe quantidade mínima.

8. Não paguei o boleto do meu pedido da Loja Online, o que acontece?

Após 15 dias da solicitação, boletos que não tiverem pagamento confirmado serão automaticamente cancelados, assim como o pedido realizado.

9. Os cartões adquiridos na Loja Online são entregues bloqueados?

Não, eles já são entregues prontos para uso.

10. Qual o procedimento de devolução dos cartões após o uso?

Os cartões Empresarial e Vale-Transporte Rápido podem ser recarregados para continuar sendo utilizado após acabar o saldo inicial.

Caso não deseje mais utilizar o cartão, poderá ser entregue em lojas Riocard Mais e bilheterias do BRT, valendo R\$ 3,00. No ato da devolução não serão aceitos cartões cancelados, quebrados ou avariados.

11. Quais são as regras para a recompra?

- Só é possível realizar a recompra de cartões em lojas Riocard Mais ou Bilheterias do BRT;
- O limite máximo por cliente é de cinco cartões por dia;
- Apenas cartões sem saldo podem ser devolvidos no processo de recompra;
- Cartões cancelados pelo site, apresentando mau funcionamento ou avaria, não poderão ser recomprados;
- Não podem ser recomprados cartões com películas soltas, amassados, escritos, com adesivos, quebrados;
- Os cartões devem estar com saldo zerado;
- Cartões Expresso cadastrados no site Riocard Mais não poderão ser recomprados.

Caso deseje devolver cartões ainda com saldo, só será possível realizar o processo em uma loja Riocard Mais. O saldo do cartão deverá ser menor do que a tarifa básica vigente de ônibus municipal, e os mesmos devem estar registrados pelo comprador no site da Riocard Mais.

Se os cartões não estiverem registrados, devem estar acompanhados da guia de compra, que deverá estar em nome do próprio solicitante ou representante autorizado.

12. Os cartões adquiridos na Loja Online são aceitos em todos os meios de transportes?

Sim. Todos os cartões Riocard Mais são aceitos em todos os meios de transportes do Rio de Janeiro com bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais.

13. O que fazer em caso de dúvidas com os pedidos da Loja Online?

Em caso de dúvidas referentes aos pedidos da Loja Online, envie um e-mail para vendas@riocardmais.com.br.

MINHA CONTA

1. O que é o site Minha Conta?

É um jeito simples de acompanhar o extrato do seu cartão e incluir sua foto no cadastro do Bilhete Único Intermunicipal.

2. Já tenho cadastro no site cartaoriocardmais.com.br, preciso me cadastrar novamente?

Sim. Para acessar a página Minha Conta é necessário fornecer dados adicionais para confirmação da identidade do usuário.

3. Não estou conseguindo me cadastrar, o que devo fazer?

Para se cadastrar no Minha Conta é necessário que os dados inseridos no site (minhaconta.riocardmais.com.br) sejam idênticos aos dados do cadastro no site cartaoriocardmais.com.br, tanto para cartão da categoria Expresso, quanto para Vale-Transporte. Caso haja divergência, o usuário não poderá consultar seu cartão. Se houver a necessidade de alteração das informações no site Cartão Riocard Mais, você deverá solicitar a correção do seu cadastro através do comprador.

4. Quais cartões eu posso consultar?

Todos os cartões das categorias Para Você e Para Empresa com personalização “Usuário” ou “Ao portador”.

Não é possível consultar cartões com personalização “Empresa” nem cartões de Gratuidade.

5. Meu cartão não é cadastrado, posso consultar?

Apenas os cartões da categoria Para Você. Os cartões Para Empresa e Gratuidade não poderão ser consultados.

6. Posso consultar mais de um cartão?

Sim, todos os cartões associados ao seu CPF no site cartaoriocardmais.com.br aparecerão automaticamente, quando você realizar seu cadastro no Minha Conta.

Caso você queira realizar a consulta de um cartão sem cadastro, também é possível.

7. Porque devo cadastrar minha foto no Minha Conta?

Para atender ao Decreto 45.749/16, que regulamenta a implantação do controle biométrico, foram instaladas câmeras junto aos validadores dos ônibus, que fotografam o usuário assim que ele passa o cartão. O Minha Conta disponibiliza, para usuários do Bilhete Único Intermunicipal, o Auto Cadastro da foto, a fim de facilitar o sistema de reconhecimento facial, que verifica se o usuário é o titular do cartão, conferindo se o rosto é o mesmo da foto do cadastro.

RECARGA FÁCIL (WEB)

1. O que é a Recarga Fácil?

Recarga Fácil é um site de compra de créditos para cartões que pode ser realizada em poucos passos, de forma simples e intuitiva, apenas com o número do cartão, sem a necessidade de login e senha.

2. Quais cartões podem ser recarregados no site Recarga Fácil?

Todos os cartões abaixo são aceitos:

Riocard Mais Expresso

Riocard Mais Vale-Transporte

Riocard Mais Empresarial

Vale-Transporte Convencional

Bilhete Único Carioca - Vale-Transporte

Bilhete Único Intermunicipal - Vale-Transporte

Acessórios recarregáveis

* Todos os acessórios recarregáveis Riocard Mais, como relógio, pulseira, e outros, possuem dentro do dispositivo um número de cartão Riocard Mais e podem ser recarregados através do Recarga Fácil. Basta preencher os campos conforme citado acima, utilizando o número do cartão presente nos acessórios.

3. Como faço para realizar a compra de créditos de passagem no Recarga Fácil?

É bem simples.

Primeiro, insira o número do cartão que será recarregado. Caso digite um número incorreto ou de um cartão não aceito pelo Recarga Fácil, o sistema mostrará uma mensagem com essa informação. Na sequência você escolherá o valor da recarga. Leia o Termo de Uso e, caso concorde, marque a caixa "Li e Concordo com os termos de uso".

Depois, clique em "Comprar Recarga", coloque seu e-mail para rastreio do pedido e escolha a modalidade para pagamento:

- boleto bancário;
- transferência bancária (somente Itaú Shopline);
- débito em conta (bandeiras Visa ou MasterCard); ou
- RioCard Duo (função compras).

Pronto! É só acompanhar os e-mails com os status do seu pedido.

É importante que, após a recarga estar liberada, você efetue a validação da sua recarga.

4. Onde posso validar minha recarga?

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br. Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

5. Preciso ser cadastrado no site RioCard Mais?

Não. O Recarga Fácil funciona independentemente de cadastro em sites da Riocard Mais, basta digitar o número do seu cartão e realizar a compra de créditos.

6. Quais são as formas de pagamento disponíveis no site Recarga Fácil?

Você pode optar por pagar sua recarga com uma das opções abaixo:

- boleto bancário;
- transferência bancária (somente Itaú Shopline);
- débito em conta (bandeiras Visa ou MasterCard); ou
- RioCard Duo (função compras).

7. Pagarei multa se atrasar o pagamento de um boleto?

Não. Após o prazo de vencimento (29 dias), o boleto será cancelado e você deverá realizar um novo pedido.

8. Como posso reimprimir um boleto?

Basta acessar o histórico de pedidos, inserir o número do cartão e clicar no ícone do boleto referente ao pedido que deseja e selecionar “Imprimir”.

PARA VOCÊ

EXPRESSO

1. O que é o cartão Expresso?

É um cartão recarregável, de uso pessoal, que permite ao usuário pagar passagens em todos os meios de transporte, podendo realizar integrações tarifárias.

2. Qual a diferença do RioCard para o Riocard Mais Expresso?

O Riocard Mais é um cartão mais prático e seguro, que vem acompanhado de mais atributos para o cliente. Com novo design mais moderno, o cartão é aceito em todos os meios de transporte com bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais, além de trazer mais transparência e segurança aos seus créditos. Além disso, o novo cartão traz também mais tecnologia, pois conta com um aplicativo onde é possível consultar saldo, extrato, e realizar recarga.

3. Como posso adquirir um cartão?

Você pode solicitar um cartão nas lojas Riocard Mais ou em uma máquina de recarga por R\$ 3,00 (depósito garantia) + créditos e, ao devolvê-lo, os seus R\$ 3,00 serão restituídos. Todo cartão é adquirido com uma recarga mínima inicial.

Se a aquisição for feita por meio do site Riocard Mais Para Você ou em uma das lojas Riocard Mais habilitando o cartão para Bilhete Único Intermunicipal, efetuando o cadastro no ato da solicitação, você não precisará pagar R\$ 3,00, pois seu cartão será fornecido conforme nosso Termo de Comodato.

4. Por que devo trocar meu cartão?

O Riocard Mais veio para substituir os antigos cartões RioCard. Por isso, você deve trocar o seu para continuar usando um único cartão em todos os meios de transporte.

5. O que acontece com o saldo e os benefícios habilitados no cartão antigo?

O saldo, os benefícios e todos os dados cadastrados no cartão serão transferidos para o novo cartão no ato da troca.

6. Preciso pagar para realizar a troca do meu cartão?

Não. O novo cartão será trocado de forma gratuita. Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca.

7. O que acontece se eu não trocar meu cartão?

Os cartões antigos deixaram de ser aceitos em todos os meios de transporte em outubro/19, portanto, você não poderá utilizar mais seu cartão.

8. Posso recarregar o novo cartão nos mesmos pontos de recarga do atual?

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Fácil
- Site Para Você
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga
- Pontos Credenciados
- Bilheterias do BRT

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

9. Ao solicitar segunda via, receberei o novo cartão?

Sim. Todas as solicitações de cartões novos e 2^a via já serão emitidos e enviados com o novo modelo.

10. Qual a diferença entre as personalizações do cartão Expresso?

Personalizado Usuário – cartão pessoal, apresenta o nome do usuário em seu verso e pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal (desde que esteja enquadrado nas regras do benefício).

Personalizado Empresa – apresenta apenas a razão social do comprador em seu verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal;

Ao Portador – não apresenta o nome do usuário e razão social do comprador no verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal.

11. O cartão Expresso pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?

Todos os cartões Expressos já são emitidos com o benefício do Bilhete Único Carioca (BUC) habilitado.

12. O cartão Expresso pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?

Sim. Basta cadastrar o cartão associando ao seu CPF e realizar a declaração de renda. Se enquadrado nas regras do benefício, o cartão passará a seguir as mesmas características do benefício tarifário do Bilhete Único Intermunicipal.

13. O cartão Expresso é aceito em qualquer localidade?

Os cartões Riocard Mais são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

14. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Você?

Se você deseja adquirir um Expresso, você deve utilizar seu CPF para realizar seu cadastro.

15. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que devo fazer?

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio encostando seu cartão em um terminal de consulta ou dirigindo-se a uma loja e solicitando o desbloqueio.

Para encontrar o local mais próximo de você acesse mapa.riocardmais.com.br

16. O bloqueio do cartão por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?

Não, não afeta. O bloqueio do cartão é uma ação de segurança para garantir os créditos.

17. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?

Você deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 ou acessar o site www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão. O prazo para o cancelamento físico é de até 48 horas. Não esqueça de confirmar se seu cartão está cadastrado antes de solicitar o cancelamento; do contrário não será possível recuperar os créditos.

18. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?

Se o cartão estiver associado a uma conta no site, os créditos serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Usuário e poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

19. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?

Assim que tiver em mãos a 2^a via do seu cartão, desbloqueie-o no site: www.cartaoriocardmais.com.br/paravoce.

1- Entre com seu login e senha.

2- Vá em: Pedidos > Transferência do saldo do cartão cancelado para a segunda via.

3- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

Após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

20. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuitamente para o usuário.

21. Qual o prazo de entrega da 2^a via do cartão?

Em caso de retirada na loja, 10 dias úteis.

Caso opte por receber o cartão em casa, 5 dias úteis, mediante pagamento de taxa de entrega.

22. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?

Não, a integração será realizada normalmente.

23. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

Para encontrar o ponto de recarga mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br.

24. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?

Vá até uma loja Riocard Mais portando documento de identificação oficial com foto, comprovante de compra e o cartão, e solicite a análise do ocorrido.

25. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Fácil
- Site Para Você
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga
- Pontos Credenciados
- Bilheterias do BRT

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

26. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br

Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

27. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizei?

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Você pode consultar em: www.cartioriocard.com.br/rcc/paravoce/validacaoRecarga para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

28. Caso as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga não sejam utilizados por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garanti-la?

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: mapa.riocardmais.com.br

29. É possível um comprador resgatar os créditos de um cartão em dinheiro?

Sim. Basta o comprador dirigir-se à uma das lojas Riocard Mais, com original e cópia de RG e CPF, além do cartão em perfeito estado. Deverá ser preenchido um formulário na loja e o prazo para devolução dos créditos é de até 30 dias.

Se o comprador e o usuário do cartão forem a mesma pessoa (ex: PF x PF, mesmo nome e documento), o resgate poderá ser realizado, com devolução dos créditos por depósito em conta.

Se o cartão for ao portador não cadastrado (ex: adquirido nas máquinas de recarga ou bilheterias), para realizar o resgate de crédito é importante apresentar o comprovante de compra do cartão/créditos. Caso não possua o comprovante, você pode cadastrar o cartão no site cartaoriocardmais.com.br/paravoce e depois realizar o procedimento de resgate na loja; ou, se não cadastrar, pode utilizar os créditos do

cartão até o final e depois devolver o cartão em uma loja para receber de volta os R\$ 3,00 do depósito garantia.

30. O que acontece quando o valor do boleto é pago com diferença?

Se o boleto for pago com diferença a menor, ou seja, abaixo do valor total do boleto, o comprador deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, informar o ocorrido e realizar depósito da diferença para que o procedimento seja liberado.

No caso do boleto pago a maior, com valor acima do total, a diferença constatada será creditada na Bolsa de Crédito do Comprador.

31. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?

Vá a uma loja ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar a devolução do valor pago em duplicidade.

É necessário possuir os comprovantes de pagamento. A equipe técnica fará uma avaliação do caso e encaminhará para ressarcimento.

32. Ao adquirir um cartão pelo site, posso solicitar entrega domiciliar?

Sim, com o custo adicional da entrega. Para saber as tarifas, acesse [www.cartotoriocard.com.br/rcc/paraVoce/tarifasEntrega](http://www.cartioriocard.com.br/rcc/paraVoce/tarifasEntrega).

33. Fiz um pedido de cartão, mas ele não foi enviado e, no andamento, é indicado que o usuário já possui um cartão. Como solicitar a devolução da taxa de entrega?

Esta situação pode acontecer quando, no decorrer do processo de produção do cartão, o usuário adquiriu um outro cartão. O sistema identifica essa aquisição e suspende o envio do novo cartão solicitado anteriormente.

Em casos como esse ou de divergência de informações, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais ou vá até uma loja para solicitar a devolução da taxa de entrega.

34. Após a chegada dos cartões, como efetuo o desbloqueio dos mesmos?

Acesse o site com seu login e senha, vá ao menu “cartões”, clique em “desbloquear cartões”, marque a opção “desbloquear todos”, em seguida “confirmar”.

35. Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?

Vá até a página de login do site, clique em “Esqueceu a senha?”, informe o CPF/CNPJ cadastrado, digite o texto da imagem e clique em enviar.

O sistema enviará uma senha provisória para o e-mail cadastrado, que deverá ser utilizada para acessar a área de alteração para a nova senha do comprador. A senha provisória deve ser trocada imediatamente após o login, pois após o prazo para troca da senha não será possível efetuar o processo. Você deve utilizar uma combinação de letras e/ou números, contendo entre 06 e 08 dígitos. Confirme a nova senha e clique em alterar.

36. Como faço para verificar a utilização de um cartão?

Você possui três opções para verificar a utilização do seu cartão:

- Baixe o Aplicativo Riocard Mais no seu telefone. Nele é possível consultar todas as informações de saldo, extrato e ainda realizar recargas.
- Acesse o site Minha Conta, crie um login e veja todas as informações disponíveis de uso. Apenas o usuário do cartão pode acessar o Minha Conta.

37. Como devo proceder se eu quiser liberar o meu CPF que está associado a um cartão Expresso para associar a um cartão Vale-Transporte?

Basta devolver o cartão Expresso em qualquer loja e solicitar a liberação do seu CPF. O CPF estará disponível para associar ao novo cartão em até 10 dias.

38. Meu cartão ficou retido em uma máquina de recarga, o que devo fazer?

Você pode entrar em contato através de um dos nossos canais de atendimento listados abaixo:

- Ligue para o telefone (21) 2127-4000 e tecle a opção 7,
- Mande uma mensagem em uma de nossas redes sociais, ou
- Vá até uma loja.

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e n° do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- N° do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, é importante apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

39. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso e a recarga não foi efetuada. O que fazer?

- Reinsira seu cartão na máquina.
- O valor inserido anteriormente aparecerá na tela como opção de reembolso.
- Selecione a opção de utilizar este valor na recarga.
- Se o valor inserido for menor que uma tarifa modal básica vigente no município do Rio, a máquina solicitará o complemento do valor para finalizar a recarga.

40. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Av. Nilo Peçanha, nº 26A - Centro - Rio de Janeiro.

41. Como descartar cartões pré-pagos não utilizados e sem carga?

Os cartões podem ser recarregados para serem reutilizados.

42. Adquiri um cartão do VLT. Como faço para ser reembolsado pelo gasto de R\$ 3,00 na aquisição do cartão?

Não há um cartão específico do VLT, qualquer cartão Riocard Mais é aceito em todos os meios de transporte. Para devolução dos R\$ 3,00 como recompra do cartão, basta dirigir-se a uma das lojas com o cartão em mãos. Veja os endereços através do site: mapa.riocardmais.com.br.

43. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

44. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?

Vá até uma loja Riocard Mais com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

É essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.

45. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

46. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão?

Os créditos remanescentes no cartão não poderão ser transferidos para a Bolsa de Crédito.

O processo para a transferência dos créditos possui um prazo de 4 dias corridos a contar da confirmação do pagamento do boleto. Sem a transferência para a Bolsa de Crédito, não é possível resgatar o saldo do cartão cancelado para a nova via.

Além disso, caso haja boletos pendentes não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, o comprador ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

47. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?

Compradores que possuírem boletos de cobrança pela não devolução do cartão, não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, ficarão bloqueados para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

Os boletos de não devolução de cartão são gerados com um prazo de 29 dias para pagamento. Após o vencimento do mesmo, caso o usuário tente reemitir o boleto, será gerado um novo boleto com mais 29 dias de prazo para vencimento.

48. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira?

Por decisão judicial, desde o dia 08/05/2019 as recargas dos cartões RioCard ou Riocard Mais não tem prazo de validade, ou seja, não expiram.

A decisão não possui efeito retroativo, portanto, cargas expiradas até 07/05/2019 não possuem estorno.

49. Posso comprar recarga para meu cartão antigo?

Não. Todos os cartões Expresso antigos deixaram de ser aceitos nos meios de transporte em outubro. Troque já o seu pelo novo Riocard Mais Expresso.

50. Qual o prazo para troca do meu cartão?

O prazo para troca nas ruas já acabou. Se você ainda não trocou seu cartão, vá a uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e troque já o seu antigo Expresso pelo novo Riocard Mais. Para encontrar a loja mais próxima acesse mapa.riocardmais.com.br.

51. Não troquei meu cartão antigo, e já possuo outro cartão Riocard Mais. Posso transferir o saldo do cartão antigo para o novo?

Você deverá cadastrar o novo cartão no site cartaoriocardmais.com.br/paravoce e depois ir até uma loja Riocard Mais portando RG e CPF, e solicitar a devolução do antigo por comodato. Após 10 dias seu CPF estará desassociado do cartão antigo, e você poderá associar ao novo cartão, habilitar os benefícios tarifários e transferir o saldo do antigo para o novo.

52. Não troquei meu cartão Expresso no prazo de 31/10. Perco o saldo?

Não, basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Seus dados, saldo e benefícios serão transferidos automaticamente para o novo cartão. Para encontrar a loja mais próxima acesse mapa.riocardmais.com.br.

53. Onde posso trocar meu cartão Expresso após 31/10?

Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Para encontrar a loja mais próxima acesse mapa.riocardmais.com.br.

54. Após 31/10, a troca continua gratuita?

Sim, a troca continua gratuita.

55. Fiz recarga no meu antigo cartão Expresso no último dia e não entrou a tempo de usar antes que ele não fosse mais aceito nos meios de transporte. O que fazer?

Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Para encontrar a loja mais próxima acesse mapa.riocardmais.com.br.

56. Meu cartão não é mais aceito em nenhum meio de transporte e não realizei a troca. O que fazer?

Basta ir até uma loja Riocard Mais (exceto CIAD) e solicitar a troca. Para encontrar a loja mais próxima acesse mapa.riocardmais.com.br.

57. Posso trocar meu cartão antigo pelo novo em qualquer loja Riocard Mais?

Sim, exceto a loja CIAD, a partir de 31/10. Para encontrar a loja mais próxima acesse mapa.riocardmais.com.br.

RIOCARD DUO

1. O que é o cartão RioCard Duo?

O RioCard Duo é um cartão pré-pago com 2 funções: Transporte e Compras. São inseridos créditos em cada uma das funções separadamente e o usuário controla o uso e o saldo de cada uma.

Com o lançamento do novo Riocard Mais, a função Transporte do RioCard Duo foi transferida para o novo Riocard Mais Expresso.

2. O cartão RioCard Duo é aceito em qualquer localidade?

A função Compras é aceita em qualquer localidade de acordo com a bandeira e na função crédito.

3. O que fazer em caso de perda ou roubo do RioCard Duo?

Para maiores informações, acesse o site <http://www.riocardduo.com/>.

4. Preciso trocar meu RioCard Duo por um Riocard Mais?

Sim. Para encontrar o ponto de troca mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

5. Como funciona a troca do RioCard Duo para o Riocard Mais Expresso?

Ao solicitar a troca do cartão em um ponto de troca, você passará a ter dois cartões. A função compras continuará habilitada e funcionando normalmente no cartão atual; a função transporte será transferida para o novo Riocard Mais Expresso.

COMPRA DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS

1. Quais são as regras de compra de passagens intermunicipais rodoviárias nos guichês utilizando o cartão Expresso?

O limite de uso é de 24 passagens com valor máximo de R\$600,00, a cada período de cinco dias, por cartão.

2. Preciso habilitar meu cartão para a compra de passagens rodoviárias intermunicipais?

Os cartões Expresso já são habilitados para a compra de passagens rodoviárias, respeitando o limite de uso.

PARA EMPRESAS

VALE-TRANSPORTE

1. O que é o cartão Vale-transporte?

É um cartão que permite ao empregador pagar as despesas de deslocamento entre casa-trabalho-casa de seus funcionários (em cumprimento da Lei 7.418).

Recarregável, de uso pessoal e intransferível, e aceito em todos os meios de transporte, podendo ser utilizado até oito vezes por dia. Pode ser habilitado com benefícios tarifários.

2. O que é o cartão Vale-transporte Rápido (VTR)?

Cartão que pode ser usado imediatamente após a compra, possui as mesmas características de Vale-Transporte (Benefício concedido pela Lei 7.418 que permite ao empregador pagar as despesas de deslocamento entre casa-trabalho-casa. Cartão aceito em todos os meios de transporte e pode ser utilizado até oito vezes por dia.). É um cartão pré-pago, recarregável e pode ser adquirido para ser utilizado em novas

contratações, funcionários temporários ou enquanto espera o tempo de confecção de um novo cartão solicitado pelo site. Não possui benefícios tarifários habilitados.

3. Qual a diferença entre o Vale-Transporte RioCard para o Riocard Mais?

O Riocard Mais é um cartão mais prático e seguro, que vem acompanhado de mais atributos para o cliente. Com novo design mais moderno, o cartão é aceito em todos os meios de transporte com bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais, além de trazer mais transparência e segurança aos seus créditos. Além disso, o novo cartão com um aplicativo onde é possível consultar saldo, extrato, e realizar recarga.

4. Como adquirir um cartão?

Cartões Vale-Transporte só podem ser adquiridos no site www.cartioriocardmais.com.br/paraempresas, através de login e senha. A primeira via é gratuita conforme nosso Termo de Comodato.

5. Solicitei um cartão e recebi um Vale-Transporte Riocard Mais. Quais as regras deste cartão?

As regras de uso do VT Riocard Mais são as mesmas válidas para o VT Riocard. Saiba mais em www.cartotoriocardmais.com.br/paraempresa.

6. Qual a diferença entre as personalizações do cartão Vale-Transporte?

Personalizado Usuário – cartão pessoal e intransferível, apresenta o nome do usuário em seu verso e pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal (desde que esteja enquadrado nas regras do benefício).

Personalizado Empresa – apresenta apenas a razão social do comprador em seu verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal;

Ao Portador – não apresenta o nome do usuário e razão social do comprador no verso e não pode ser habilitado para Bilhete Único Intermunicipal.

7. O cartão Vale-Transporte pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?

Todos os cartões Vale-Transporte já são emitidos com o benefício do BUC habilitado, com exceção do Vale-Transporte Rápido.

8. O cartão Vale-Transporte pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?

Apenas o modelo Personalizado Usuário. Basta que o comprador cadastre o cartão junto ao CPF do usuário e realize a declaração de renda do mesmo. Se o usuário estiver enquadrado nas regras do benefício, o cartão passará a seguir as mesmas características do benefício tarifário do Bilhete Único Intermunicipal, com exceção do Vale-Transporte Rápido.

9. O cartão Vale-Transporte é aceito em qualquer localidade?

Os cartões são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

10. Quais documentos podem ser utilizados para criar login e senha no site Para Empresas?

Se você deseja adquirir um Vale-Transporte, você deve utilizar seu CNPJ para realizar seu cadastro.

11. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que devo fazer?

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio encostando seu cartão em um terminal de consulta ou dirigindo-se a uma loja e solicitando o desbloqueio.

Para encontrar o local mais próximo de você acesse mapa.riocardmais.com.br

12. O bloqueio do vale-transporte por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?

Não, não afeta. O bloqueio do cartão é apenas uma ação de segurança para garantia dos créditos.

13. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuitamente para o usuário.

14. Qual o prazo de entrega da 2ª via do cartão?

Em caso de retirada na loja, 10 dias úteis.

Caso opte por receber o cartão em casa, 5 dias úteis, mediante pagamento de taxa de entrega.

15. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?

Não, a integração será realizada normalmente.

16. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?

Se o cartão for do tipo Personalizado Usuário, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 ou solicite ao empregador que realize o cancelamento no site.

Se o cartão for do tipo Personalizado Empresa ou Ao Portador, a empresa deve acessar o site www.cartioriocardmais.com.br/paraempresa e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão.

O prazo para o cancelamento físico de ambos os casos é de até 48 horas.

17. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?

Se seu cartão for do tipo Personalizado Usuário, os créditos estarão disponíveis para a Bolsa de Crédito do Usuário quatro dias corridos após o pagamento da cobrança gerada pela não devolução do cartão (conforme Termo de Comodato). Após este prazo, os créditos da Bolsa poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

Se o cartão for do tipo Personalizado Empresa ou Ao Portador, os créditos estarão disponíveis para a Bolsa de Crédito do Comprador quatro dias corridos após o pagamento da cobrança gerada pela não devolução do cartão (conforme Termo de Comodato). Após este prazo, os créditos da Bolsa poderão ser transferidos para a nova via mediante solicitação no site.

18. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

19. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?

Vá até uma loja Riocard Mais com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

É essencial que no Boletim de Ocorrência conste a informação que seu cartão foi roubado junto aos demais itens.

20. Qual será o valor da cobrança pela não devolução do cartão?

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

21. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?

Após o cancelamento do cartão e o pagamento do boleto, a 2^a via deverá ser solicitada. Assim que chegar a 2º via, desbloqueie o cartão no site: www.cartao.riocardmais.com.br/paraempresa.

1- Entre com seu login e senha.

2- Vá em: Pedidos > Novo Pedido > Transferência de Crédito.

3- Marque o usuário desejado > Avançar > Encerrar.

Após confirmação, seus créditos serão liberados no novo cartão em até 48 horas.

22. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?

- Vale-Transporte: Basta recarrega-lo para continuar seu uso normalmente.

- Vale-Transporte Rápido: Este cartão é adquirido pelo valor de R\$ 3,00 + valor do crédito predefinido. Quando o saldo fica insuficiente para o pagamento da tarifa no ônibus, você pode efetuar recargas para continuar seu uso, ou entregar o cartão ao cobrador, valendo R\$ 3,00 + a complementação da passagem.

23. Verifiquei que meu cartão foi cancelado sem que eu tenha solicitado. O que devo fazer?

Vá até uma loja Riocard Mais portando o cartão, documento de identificação oficial com foto e CPF, e solicite a análise do ocorrido.

24. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Fácil
- Site Para Empresas
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.

25. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br. Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

26. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilize?

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Você pode consultar em: [https://www.cartotoriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/validacaoRecarga](https://www.cartioriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/validacaoRecarga) para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

27. Caso eu não utilize as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garantí-la?

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: mapa.riocardmais.com.br.

28. O que é recarga “pendente”? O que devo fazer caso minha recarga apareça como “pendente”?

Recarga pendente é toda recarga adquirida pela internet que aguarda espaço no cartão.

Por uma questão de segurança, o cartão Vale-Transporte tem um limite de até duas recargas gravadas, que podem ser visualizadas no saldo do cartão. Ao término de utilização de uma das recargas gravadas, automaticamente, é inserida a recarga pendente adquirida a mais tempo.

Você pode visualizar o valor total de recargas pendentes a serem gravadas no cartão no extrato do aplicativo Riocard Mais ou no site Minha Conta.

29. Em caso de aumento da tarifa do meio de transporte utilizado pelo funcionário, os créditos adquiridos antes do reajuste podem ser utilizados com o valor da tarifa anterior? Por quanto tempo?

Sim, por um período de 30 dias a contar da data da mudança da tarifa; exceto o valor da tarifa do benefício do Bilhete Único Intermunicipal, pois este se altera imediatamente na mudança da tarifa e em casos extraordinários.

30. Posso recarregar meu cartão mesmo ele sendo um Vale-Transporte vinculado à empresa?

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Aplicativo Riocard Mais
- Site Recarga Fácil
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.

31. Meu cartão ficou retido em uma máquina de recarga, o que devo fazer?

Você pode entrar em contato através de um dos nossos canais de atendimento listados abaixo:

- Ligue para o telefone (21) 2127-4000 e tecle a opção 7,
- Mande uma mensagem em uma de nossas redes sociais, ou
- Vá até uma loja.

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e nº do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- N° do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

32. Ao tentar recarregar meu cartão em uma máquina de recarga, meu dinheiro ficou preso e a recarga não foi efetuada. O que fazer?

- Reinsira seu cartão na máquina.
- O valor inserido anteriormente aparecerá na tela como opção de reembolso.
- Selecione a opção de utilizar este valor na recarga.
- Se o valor inserido for menor que uma tarifa modal básica vigente no município do Rio, a máquina solicitará o complemento do valor para finalizar a recarga.

33. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Av. Nilo Peçanha, nº 26A - Centro - Rio de Janeiro.

34. O que fazer quando meu antigo empregador não desassocia meu cartão de seu CNPJ?

Vá até uma loja munido com originais e cópias legíveis dos seguintes documentos:

- Documento original com foto (RG / CNH / CTPS / Passaporte ou Documento de Classe)
- CPF
- Comprovante de desvinculo do atual empregador (CTPS com anotação do desligamento ou Via da homologação)

ATENÇÃO: Caso ainda possua vínculo empregatício, o atual empregador deverá autorizar o procedimento de desassociação. Solicite o formulário em nosso atendimento.

35. É possível resgatar os créditos de um cartão Vale-Transporte?

1- Se o comprador e o usuário forem diferentes (ex: PJ x usuário sem CPF), e o cartão for dos tipos Ao Portador ou Empresa, o resgate de crédito poderá ser realizado, com devolução dos créditos na Bolsa de Crédito do comprador.

Caso queira realizar o resgate em dinheiro, basta o próprio comprador dos créditos dirigir-se à uma das lojas autorizadas, com original e cópia de RG e CPF e uma carta em papel timbrado da empresa solicitando o resgate de créditos em dinheiro.

2- Se o comprador e o usuário forem diferentes (ex: PJ x PF, empresa x usuário), e o cartão for do tipo Personalizado Usuário, há duas possibilidades:

2.1 - Só será possível realizar o resgate em dinheiro do valor identificado pelo sistema como tendo sido recarregado pelo próprio usuário, esteja ele ainda associado ao comprador ou não.

2.2 – Caso o usuário tenha sido desligado da empresa, antes de realizar a solicitação de resgate, o mesmo deve garantir que seu cartão tenha sido desassociado pela empresa, criar uma conta pessoal no site e associar o cartão à sua conta.

Somente após esse procedimento, ele poderá solicitar o resgate de crédito, comparecendo a uma loja com original e cópia de RG e CPF, e uma carta em papel timbrado da empresa reconhecendo o desligamento do mesmo e autorizando a devolução dos créditos por depósito em conta ao usuário. Os documentos serão enviados para análise do jurídico, e só então será dado um parecer sobre a devolução ou não dos créditos através de depósito em conta.

36. É possível resgatar os créditos de um cartão Vale-Transporte Rápido?

Se você possui cartão Vale-Transporte Rápido com saldo inferior a uma tarifa modal e deseja resgatar os créditos, veja abaixo o procedimento:

1- Se seu cartão é Para Empresas, o comprador deverá comparecer a uma loja portando:

- Cartões físicos a terem seus créditos resgatados;
- Guia de compra devidamente preenchida com a lista dos cartões;
- Documento de identificação com foto do portador;

- Carta em papel timbrado da empresa autorizando o portador a realizar o resgate dos créditos. Na carta deve conter: dados do comprador, dados do portador, nº do pedido, lista dos cartões e dados bancários da empresa. O titular da conta deve ser o mesmo comprador cadastrado no site.

Será realizado o processo de recompra do casco, pagando-se no momento do atendimento R\$ 3,00 por unidade, limitando-se a 5 cartões por comprador ao dia.

O valor de tarifa modal mínima, será considerado a do Município da solicitação.

Os valores do resíduo dos cartões Pessoa Jurídica serão depositados na conta corrente da mesma com o prazo de até 15 dias a partir da entrega, com exceção da loja de Campos que necessitará de até 21 dias.

Os clientes que ultrapassarem a quantidade de 5 cartões por dia e tiverem contrato do serviço Gestão+VT deverão entrar em contato com através do e-mail vendas@riocardmais.com.br.

Os clientes que ultrapassarem a quantidade de 5 cartões por dia e que não tiverem contrato de serviço Gestão+VT deverão obedecer ao limite máximo de 5 cartões por vez.

No momento da solicitação o cliente deverá preencher o formulário de pedido de resgate de créditos corretamente.

2- Se seu cartão é Para Você, o comprador deverá dirigir-se a uma loja Riocard Mais e solicitar o resgate dos créditos de posse dos seguintes itens:

- Cartões físicos a terem seus créditos resgatados;
- Documento de identificação com foto do portador e CPF.

O saldo residual do cliente deverá ser resgatado a partir de 48h em nova visita a loja.

No momento da solicitação o cliente deverá preencher o formulário de pedido de resgate de créditos corretamente.

37. O que acontece se o comprador não pagar o boleto referente à não devolução de um cartão?

Os créditos remanescentes no cartão não poderão ser transferidos para a Bolsa de Crédito.

O processo para a transferência dos créditos possui um prazo de 4 dias corridos a contar da confirmação do pagamento do boleto. Sem a transferência para a Bolsa de Crédito, não é possível resgatar o saldo do cartão cancelado para a nova via.

Além disso, caso haja boletos pendentes não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, o comprador ficará bloqueado para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

38. Estou bloqueado para realizar novos cancelamentos no site, por que isso acontece?

Compradores que possuírem boletos de cobrança pela não devolução do cartão, não pagos com prazo igual ou maior a 30 dias, ficarão bloqueados para realizar qualquer tipo de cancelamento, até a quitação dos mesmos.

Os boletos de não devolução de cartão são gerados com um prazo de 29 dias para pagamento. Após o vencimento do mesmo, caso o usuário tente reemitir o boleto, será gerado um novo boleto com mais 29 dias de prazo para vencimento.

39. O que acontece quando o valor do boleto de cobrança por não devolução do cartão é pago com diferença?

Se o boleto for pago com diferença a menor, ou seja, abaixo do valor total do boleto, o comprador deve entrar em contato com o Riocard Mais Atende pelo telefone (21) 2127-4000, informar o ocorrido e realizar depósito da diferença para que o procedimento seja liberado.

No caso do boleto pago a maior, com valor acima do total, a diferença constatada seja creditada na Bolsa de Crédito do Comprador.

40. O que fazer no caso de pagamento de boleto em duplicidade?

Vá a uma loja ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar a devolução do valor pago em duplicidade.

É necessário possuir os comprovantes de pagamento. A equipe técnica fará uma avaliação do caso e encaminhará para ressarcimento.

41. Dois cartões foram cancelados, e o pagamento pela não devolução dos cartões efetuado. Em seguida, foi dada entrada no pedido de nova via dos cartões, mas foi indicado que o limite de cartões foi excedido. O que devo fazer?

Todos os cartões solicitados pelo site Para Empresa são adquiridos em regime de comodato e estão sujeitos a um limite de cartões não devolvidos. Esta situação só ocorre quando esse limite é atingido. Desta forma, orientamos o comprador a devolver

todo cartão que não estiver sendo utilizado, para não ultrapassar o limite de segurança estabelecido.

É importante esclarecer que, periodicamente, nós enviamos e-mails, comunicando aos clientes que estejam próximos de atingir o limite, sobre a necessidade de devolução de cartões.

42. O que devo fazer quando constar uma matrícula ativa no sistema em um empregador para o qual não trabalho mais?

Vá até uma loja portando documento oficial com foto (RG / CNH / CTPS / Passaporte ou documento de classe) e CPF. Ambos os documentos devem ser originais.

43. Sou empregador e não desconto o percentual de 6% no contracheque de meus funcionários. Posso resgatar os créditos dos cartões quando ocorrem desligamentos dos colaboradores?

Deixar de descontar o percentual de 6% é uma opção de cada empresa e a Riocard Mais não interfere sobre esta opção do empregador. Por isso, a regra para resgate de créditos de cartões permanece a mesma.

44. Caso um funcionário não utilize os créditos recarregados pela empresa em seu cartão, o empregador pode cancelar o benefício do empregado?

A Riocard Mais não interfere no fornecimento ou cancelamento de cartões dos funcionários das empresas compradoras de Vale-Transporte.

45. Fiz um pedido de cartão, mas ele não foi enviado e, no andamento, é indicado que o usuário já possui um cartão. Como solicitar a devolução da taxa de entrega?

Esta situação pode acontecer quando, no decorrer do processo de produção do cartão, o usuário adquiriu um outro cartão. O sistema identifica essa aquisição e suspende o envio do novo cartão solicitado anteriormente.

Em casos como esse ou de divergência de informações, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais ou vá até uma loja para solicitar a devolução da taxa de entrega.

46. Após a chegada dos cartões, como efetuo o desbloqueio dos mesmos?

Acesse o site com seu login e senha, vá ao menu “cartões”, clique em “desbloquear cartões”, marque a opção “desbloquear todos”, em seguida “confirmar”.

47. Esqueci minha senha para acesso ao site, o que fazer?

Vá até a página de login do site, clique em “Esqueceu a senha?”, informe o CPF/CNPJ cadastrado, digite o texto da imagem e clique em enviar.

O sistema enviará uma senha provisória para o e-mail cadastrado, que deverá ser utilizada para acessar a área de alteração para a nova senha do comprador. A senha provisória deve ser trocada imediatamente após o login, pois após o prazo para troca da senha não será possível efetuar o processo. Você deve utilizar uma combinação de letras e/ou números, contendo entre 06 e 08 dígitos. Confirme a nova senha e clique em alterar.

48. O que o empregador deve fazer em caso de demissão?

- Se o cartão for do tipo Personalizado Usuário, o mesmo pertence ao funcionário. A empresa deve desassociá-lo pelo site no ato da demissão e informa-lo que o cartão é de sua propriedade.

Para realizar a desassociação, basta acessar o cadastro do usuário e inativar o mesmo pelo motivo “demissão”. Caso este procedimento não seja realizado pela empresa, e o usuário vá a uma loja para solicitar a desassociação, será gerada uma cobrança para a empresa referente ao Serviço Extraordinário de Desassociação.

- Se o cartão for do tipo Personalizado Empresa ou Ao Portador, poderá ser aproveitado pela própria empresa e não deverá ser entregue ao usuário em caso de demissão.

49. O que acontece se eu não utilizar o saldo do meu cartão? A carga expira?

Por decisão judicial, desde o dia 08/05/2019 as recargas dos cartões RioCard ou Riocard Mais não tem prazo de validade, ou seja, não expiram.

A decisão não possui efeito retroativo, portanto, cargas expiradas até 07/05/2019 não possuem estorno.

50. Possuo um cartão Vale-Transporte. Quando poderei trocar meu cartão?

Os testes para troca do Vale-Transporte já foram iniciados. Para encontrar o ponto de troca mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br.

51. Possuo um cartão Vale-Transporte que não está associado à empresa.

Quando poderei trocar meu cartão?

Os testes para troca do Vale-Transporte já foram iniciados. Para encontrar o ponto de troca mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br.

52. Possuo um cartão Vale-Transporte Rápido. Posso/Preciso trocar meu cartão?

Seu cartão deixou de ser aceito em todos os meios de transporte em outubro/2019, por isso é necessário que você solicite a troca/devolução do mesmo e o resgate dos créditos.

Cartões não registrados em nome do comprador:

Vá até uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade) e solicite a troca do seu Vale-Transporte Rápido pelo novo Riocard Mais Expresso.

Cartões registrados em nome do comprador:

Se você deseja realizar a devolução de até 20 cartões, vá até uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade) e solicite a entrega dos mesmos e o resgate dos créditos.

Se você possui mais de 20 cartões a serem devolvidos, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone 2127-4000 e informe seus dados para que possamos agendar a devolução.

53. Como devolver/trocar meu Vale-Transporte Rápido?

Só é possível realizar o processo de devolução e resgate de crédito de cartões que não estejam cancelados nem avariados.

Cartões não registrados em nome do comprador:

Vá até uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade) e solicite a troca do seu Vale-Transporte Rápido pelo novo Riocard Mais Expresso.

Cartões registrados em nome do comprador:

Se você deseja realizar a devolução de até 20 cartões, vá até uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade) e solicite a entrega dos mesmos e o resgate dos créditos.

Se você possui mais de 20 cartões a serem devolvidos, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone 2127-4000 e informe seus dados para que possamos agendar a devolução.

54. Meu Vale-Transporte Rápido não é mais aceito em nenhum meio de transporte e ainda tinha saldo nele. O que fazer?

Você deverá solicitar a troca ou devolução do seu cartão. Só é possível realizar o processo de devolução e resgate de crédito de cartões que não estejam cancelados nem avariados.

Cartões não registrados em nome do comprador:

Vá até uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade) e solicite a troca do seu Vale-Transporte Rápido pelo novo Riocard Mais Expresso.

Cartões registrados em nome do comprador:

Se você deseja realizar a devolução de até 20 cartões, vá até uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade) e solicite a entrega dos mesmos e o resgate dos créditos.

Se você possui mais de 20 cartões a serem devolvidos, entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone 2127-4000 e informe seus dados para que possamos agendar a devolução.

55. Para onde vão os créditos dos cartões Vale-Transporte Rápido após a devolução?

Se o cartão estiver registrado, os créditos serão creditados na Bolsa de Crédito do Comprador, no site cartaoriocardmais.com.br/paraempresa e poderão ser utilizados em novos pedidos de Vale-Transporte.

Se não estiver registrado, o saldo será transferido para um novo cartão Riocard Mais Expresso no ato da troca em uma loja Riocard Mais (exceto Gratuidade).

56. Em quanto tempo os créditos dos cartões Vale-Transporte Rápido serão creditados na Bolsa de Crédito após a devolução?

Até 15 dias úteis.

57. Em quanto tempo os créditos dos cartões Vale-Transporte Rápido serão creditados na conta corrente do comprador após a devolução?

Até 15 dias úteis.

58. Posso solicitar o resgate de crédito dos cartões Vale-Transporte Rápido em dinheiro?

Caso opte por não receber os créditos na Bolsa de Crédito do Comprador, você pode solicitar que a devolução seja feita por débito em conta. Não é possível realizar o pagamento em espécie.

59. Quais os documentos necessários para troca/devolução dos cartões Vale-Transporte Rápido?

Cartões não registrados: documento de identificação oficial com foto e o cartão.

Cartões registrados: documento de identificação oficial com foto do portador, guia de compra dos cartões, carta de autorização da empresa em papel timbrado e formulário de estorno de resíduo preenchido.

60. O que acontece com os R\$ 3,00 do depósito garantia pagos na aquisição do Vale-Transporte Rápido?

Se seu cartão estiver registrado, este valor será devolvido junto aos créditos.

Se seu cartão não estiver registrado, os R\$ 3,00 permanecem em depósito garantia pois você receberá na hora um novo cartão na loja.

61. Ao trocar meu Vale-Transporte Rápido na loja, meu saldo migra para o novo cartão?

Sim, ao receber o novo Riocard Mais Expresso, seu saldo já será transferido para o novo cartão.

62. Como saber se meu cartão é um Vale-Transporte?

Todos os cartões Vale-Transporte possuem escritos no rodapé da parte da frente “Vale-Transporte”. Você também pode digitar o número do seu cartão na área “Consulta”, na home do site riocardmais.com.br, para saber se ele já está apto para troca.

63. Como será feita a troca dos cartões Vale-Transporte?

O processo será igual ao do cartão Expresso. Basta que o portador do cartão vá ao ponto de troca mais próximo e solicite a troca.

Todas as informações de saldo, extrato, benefícios e dados cadastrais são migrados no ato da troca para o novo Vale-Transporte Riocard Mais.

64. Preciso levar algum documento para realizar a troca do meu Vale-Transporte?

Não é necessário apresentação de nenhum documento.

65. Posso realizar a troca para outra pessoa?

Não. A troca deverá ser feita pelo próprio usuário, apenas um cartão por pessoa.

66. O que fazer se meu cartão não está associado a nenhum comprador?

Antes de realizar a troca, você deverá criar um cadastro para você no site cartaoriocardmais.com.br/paraempresas e associar o cartão. Assim, você garante também a recuperação do seu saldo em caso de perda ou roubo do cartão.

67. Posso fazer a troca de um cartão que não esteja associado?

Sim. A desassociação de um cartão não influencia no processo de troca.

68. Preciso utilizar o saldo até o final antes de trocar meu cartão?

Não. Se seu cartão ainda tiver saldo, ele será migrado no ato da troca para o novo Riocard Mais.

69. Preciso comunicar à empresa que troquei meu cartão?

Não. Ao realizar a migração, todos os dados do antigo cartão são migrados automaticamente no sistema.

70. A troca é obrigatória?

Sim. Em breve os cartões抗igos deixarão de ser aceitos nos meios de transporte.

71. O que acontece com minhas informações de saldo, integração e cadastro?

Fique tranquilo, todas as informações referentes ao antigo cartão são migradas no ato da troca para o novo Riocard Mais.

72. O que acontece com minhas recargas pendentes?

Fique tranquilo, todas as informações referentes ao antigo cartão são migradas no ato da troca para o novo Riocard Mais.

73. Meu cartão antes tinha meu nome no verso e agora não tem mais. Por que?

Fique tranquilo. Apesar do nome não estar mais gravado no cartão, todas as informações referentes ao antigo cartão são migradas no ato da troca para o novo Riocard Mais.

74. Se eu trocar meu cartão no meio de uma integração, isso interfere?

Sim. Se a troca for realizada no intervalo entre um transporte e outro, a integração tarifária não será realizada no segundo transporte.

75. Já tenho um Riocard Mais Vale-Transporte. Preciso trocá-lo agora?

Não. Se você já possui um cartão Riocard Mais, não precisa fazer nada, apenas aproveitar todas as vantagens que ele traz pra você.

76. No caso dos cartões associados a uma empresa, o empregador precisa realizar algum procedimento?

Não. A troca será feita diretamente nos pontos de troca com o portador. Ao realizar a migração, todos os dados do antigo cartão são migrados automaticamente para o novo e também no sistema.

77. Como o empregador pode ver a migração de um cartão no sistema?

Ao acessar o site cartaoriocardmais.com.br e efetuar o login com as informações do comprador, basta pesquisar o usuário e lá estará disponível o histórico da troca.

78. Como o empregador pode identificar a migração de um cartão personalizado empresa ou ao portador?

Ao realizar a troca, é emitido um recibo. Neste recibo consta o CNPJ e a razão social do comprador, os dados do cartão novo e os dados do cartão antigo.

EMPRESARIAL

1. O que é o cartão Empresarial?

É um cartão recarregável, de uso corporativo, aceito em todos os meios de transporte. Prático e seguro, pode ser utilizado para mensageiros, funcionários externos e equipes comerciais.

2. O cartão Empresarial possui limite de uso diário?

Sim, o cartão possui um limite de 12 usos diárias.

3. O cartão Empresarial pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Carioca?

Todos os cartões Empresariais já são emitidos com o benefício do BUC habilitado.

4. O cartão Empresarial pode ser habilitado com o benefício do Bilhete Único Intermunicipal?

Não. Para habilitar o benefício do BUI, é necessário que o cartão esteja vinculado a um CPF. Por se tratar de um cartão sem personalização, vinculado apenas a um comprador, sem usuário, não é possível habilitar o benefício neste cartão.

5. O cartão Empresarial é aceito em qualquer localidade?

Os cartões Riocard Mais são aceitos em qualquer localidade que possua a bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais no Estado do Rio de Janeiro. Para saber os municípios com bilhetagem eletrônica Riocard Mais, clique [aqui](#).

A integração tarifária do BUC só pode ser realizada no município do Rio de Janeiro. Para utilizações fora do município, será descontado o valor integral da tarifa do transporte utilizado.

6. O cartão ficou sem uso por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “Expirado”. O que fazer?

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Para efetuar o desbloqueio encoste o cartão em um terminal de consulta ou solicite o desbloqueio em uma loja.

Para encontrar o local mais próximo de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

7. O bloqueio do cartão por 120 dias sem uso afeta o saldo do mesmo?

Não, não afeta. O bloqueio do cartão é uma ação de segurança para garantir os créditos.

8. O que acontece em caso de perda ou roubo do cartão?

Você deve acessar o site www.cartao.riocardmais.com.br/paraempresa e solicitar imediatamente o cancelamento do cartão. O prazo para o cancelamento físico é de até 48 horas.

9. O que acontece com o saldo do cartão cancelado?

Os créditos serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Comprador.

10. Como faço para recuperar os créditos do cartão cancelado?

Não é possível transferir os créditos do cartão cancelado para uma nova via de cartão Empresarial. Os créditos resgatados serão disponibilizados na Bolsa de Crédito do Comprador, e podem ser utilizados para pedidos do Riocard Mais Vale-Transporte.

11. O que fazer em caso de mau funcionamento do cartão?

Vá a uma loja para análise técnica. Caso seja constatado o mau funcionamento, será emitida uma nova via gratuita para o usuário.

12. Quando realizo a consulta de saldo na loja entre a utilização de um modal e outro, interfere na integração?

Não, a integração será realizada normalmente.

13. O que acontece com o cartão saldo zero ou insuficiente?

Basta recarregá-lo para continuar seu uso normalmente.

Para encontrar o ponto de recarga mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br.

14. Onde posso adquirir recarga para o meu cartão?

Você pode recarregar seu cartão em diversos pontos da rede de recarga Riocard Mais:

- Site Recarga Fácil
- Lojas Riocard Mais
- Máquinas de Recarga

Para encontrar o ponto mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

15. Como faço para validar a recarga feita no meu cartão?

Se você possui um telefone com NFC e Android 9.0 ou superior, você pode baixar o aplicativo Valida Mais e realizar a validação no seu próprio celular.

Você também pode validar sua recarga encostando seu cartão em qualquer Terminal de Consulta. Para encontrar o ponto mais próximo, acesse mapa.riocardmais.com.br

Além disso, se você utiliza seu cartão com frequência, a recarga também pode ser validada nos validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

16. Como funciona a validação da recarga nas linhas ou transportes que mais utilizo?

A recarga é enviada para os validadores das três linhas de ônibus ou do meio de transporte mais utilizado nos últimos 30 dias de uso.

Você pode consultar em: [https://www.cartotoriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/validacaoRecarga](https://www.cartioriocard.com.br/rcc/paraEmpresa/validacaoRecarga) para onde sua recarga foi enviada. Basta digitar o número do cartão para localizar o meio de transporte ou as três linhas mais utilizadas.

17. Caso as linhas ou transportes para onde enviaram minha recarga não sejam utilizados por um certo período, não será feita a recarga? Há alguma forma de garanti-la?

Por medidas de segurança, as recargas ficam disponíveis para validação nos meios de transporte por um período máximo de 120 dias. Após este prazo, as recargas serão efetuadas somente nos Terminais de Consulta. Para localizar o Terminal de Consulta mais próximo, acesse: mapa.riocardmais.com.br.

18. Preciso desbloquear meu cartão para usá-lo?

Não. Todos os cartões Empresariais já são entregues pronto para uso.

19. Meu cartão ficou retido em uma máquina de recarga, o que devo fazer?

Você pode entrar em contato através de um dos nossos canais de atendimento listados abaixo:

- Ligue para o telefone (21) 2127-4000 e tecle a opção 7;
- Mande uma mensagem em uma de nossas redes sociais, ou
- Vá até uma loja.

Para dar entrada no atendimento é necessário possuir as seguintes informações:

- Local e nº do terminal;
- Data e hora do fato (aproximada);
- Valor inserido;
- Nº do cartão.

Caso o cartão não esteja cadastrado no site, será necessário apresentar os comprovantes de recargas anteriores.

20. Onde posso devolver um cartão encontrado na rua?

Você pode devolvê-lo em nosso posto de coleta de achados e perdidos, na loja localizada na Av. Nilo Peçanha, nº 26A - Centro - Rio de Janeiro.

21. É possível resgatar os créditos de um cartão Empresarial?

Se você possui um cartão Empresarial com saldo inferior a uma tarifa modal e deseja resgatar os créditos, compareça a uma loja Riocard Mais portando:

- Cartões físicos a terem seus créditos resgatados;
- Guia de compra devidamente preenchida com a lista dos cartões;
- Documento de identificação com foto do portador;
- Carta em papel timbrado da empresa autorizando o portador a realizar o resgate dos créditos. Na carta deve conter: dados do comprador, dados do portador, nº do pedido, lista dos cartões e dados bancários da empresa. O titular da conta deve ser o mesmo comprador cadastrado no site.

Será realizado o processo de recompra do casco, pagando-se no momento do atendimento R\$ 3,00 por unidade, limitando-se a 5 cartões por comprador ao dia.

O valor de tarifa modal mínima, será considerado a do Município da solicitação.

Os valores do resíduo dos cartões Pessoa Jurídica serão depositados na conta corrente da mesma com o prazo de até 15 dias a partir da entrega, com exceção da loja de Campos que necessitará de até 21 dias.

Os clientes que ultrapassarem a quantidade de 5 cartões por dia e tiverem contrato do serviço Gestão+VT deverão entrar em contato com através do e-mail vendas@riocardmais.com.br.

Os clientes que ultrapassarem a quantidade de 5 cartões por dia e que não tiverem contrato de serviço Gestão+VT deverão obedecer ao limite máximo de 5 cartões por vez.

No momento da solicitação o cliente deverá preencher o formulário de pedido de resgate de créditos corretamente.

22. Posso adquirir um cartão Empresarial com personalização?

Não. Todos os cartões Empresariais são emitidos sem personalização.

23. Preciso registrar meu cartão?

Não. Todos os cartões Empresariais já saem para entrega registrados no cadastro do comprador.

24. Posso adquirir um cartão Empresarial com saldo zerado?

Todos os cartões Empresariais são disponibilizados com saldo inicial fixo de R\$ 80,00.

25. Preciso pagar para adquirir um cartão Empresarial?

Os cartões Empresariais são disponibilizados em Depósito Garantia. Você pagará R\$ 3,00 pelo cartão e, caso não queira mais usar o cartão, receberá os R\$ 3,00 de volta.

26. Como posso adquirir um cartão?

Pode ser adquirido preferencialmente por empresas, somente através da Loja Online (lojaonline.riocardmais.com.br), por R\$ 3,00 (depósito garantia) + créditos.

SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO DE DESASSOCIAÇÃO

1. O que é Serviço Extraordinário de Desassociação?

O Serviço Extraordinário de Desassociação é um serviço realizado nas lojas em cartões de colaboradores demitidos e não inativados pelas empresas contratantes. Cada cartão desassociado pela Riocard Mais a pedido do usuário gera uma cobrança de Serviço Extraordinário de Desassociação no valor de R\$25,00 por cartão, a ser paga pela empresa.

2. Posso desassociar qualquer cartão de colaborador demitido?

Não, apenas cartões do tipo Personalizado Usuário.

3. Por que devo inativar ou desassociar o cartão do colaborador demitido?

Caso o cartão seja do tipo Personalizado Usuário, ele pertence ao funcionário. Sendo assim, você deve desassociar o cartão para que o mesmo fique disponível para novo uso desejado do usuário.

4. O que acontece se eu não realizar a inativação/desassociação do cartão?

Se você não desassociar o cartão de seu colaborador demitido, ele ficará impossibilitado de utilizar o cartão para outros fins, como por exemplo uso pessoal ou associação à um novo empregador. Por isso, o usuário poderá comparecer a uma loja de posse de seus documentos e solicitar a desassociação, gerando assim uma cobrança pelo Serviço Extraordinário de Desassociação para a empresa.

5. O que acontece se a empresa não pagar o Serviço Extraordinário de Desassociação?

A empresa ficará impossibilitada de solicitar novos cartões até a quitação do boleto.

6. Como faço para saber de quais funcionários se referem a cobrança do Serviço Extraordinário de Desassociação?

Basta acessar dentro da área logada a aba “Comprador” > “Serviço Extraordinário de Desassociação”, e clicar no Detalhe que aparece na coluna “Ação” da tabela de boletos.

7. Como faço para saber se minha empresa tem boletos a pagar de Serviço Extraordinário de Desassociação?

- 1- Será enviado um e-mail para o endereço cadastrado pelo comprador informando sobre a existência de cobrança de Serviço Extraordinário de Desassociação.
- 2- Caso a empresa tenha boletos a regularizar, aparecerá ao solicitar um novo cartão uma mensagem na parte superior da tela dizendo: “Você possui Serviço Extraordinário de Desassociação pendente de regularização. Favor verificar aqui”. Basta clicar no link e verificar.

8. A taxa de Serviço Extraordinário de Desassociação serve para todos os cartões Vale-Transporte?

Não, apenas para os cartões recarregáveis solicitados pelo site do tipo Personalizado Usuário.

COMPRA DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS

1. Quais são as regras de compra de passagens intermunicipais rodoviárias nos guichês utilizando o cartão de vale-transporte?

- 1 – Não é possível o pagamento de passagens de outras pessoas com o Vale-Transporte, ele é pessoal e intransferível;
- 2 – O limite de uso é de 24 passagens com valor máximo de R\$600,00, a cada período de cinco dias, por cartão;
- 3 – Só será possível comprar passagens das linhas cadastradas no sistema (para consultar as linhas acesse cartaoriocardmais.com.br/paraempresa, clique em Consultas / Linhas rodoviárias cadastradas);
- 4 – Somente os cartões Vale-Transporte habilitados no site terão autorização para efetuar o pagamento de passagens em guichês das rodoviárias.

2. Como habilitar meus funcionários para a compra de passagens rodoviárias intermunicipais?

Basta realizar a marcação dos funcionários desejados no site cartaoriocardmais.com.br/paraempresa.

A tela de Inclusão de Usuário possui um campo para que o comprador defina se o usuário será habilitado ou não para a compra de passagem intermunicipal rodoviária. Como padrão, este campo será sempre marcado como “Desabilitar”.

3. Quais são as linhas cadastradas?

Para consultar as linhas rodoviárias cadastradas no sistema para pagamento de passagens rodoviárias acesse cartaoriocardmais.com.br/paraempresa clique em Consultas/Linhas rodoviárias cadastradas.

BENEFÍCIOS

BILHETE ÚNICO CARIOCA (BUC)

1. O que é Bilhete Único Carioca?

O Bilhete Único Carioca é um benefício tarifário de abrangência municipal na cidade do Rio de Janeiro, válido apenas nas integrações entre: ônibus+ônibus, ônibus+BRT, ônibus+VLT e ônibus+complementares municipais.

2. Qual o tempo de intervalo para realizar a integração do BUC?

Intervalo entre os transbordos: 02h30min;

Intervalo entre as integrações de ida e volta: 1h.

* Para verificar os valores das integrações, clique [aqui](#).

3. Quantas vezes por dia meu cartão pode fazer a integração do Bilhete Único Carioca (BUC)?

Duas vezes, uma ida e uma volta, com intervalo de uma hora entre elas.

4. Já utilizei duas vezes o benefício do BUC. O que acontece?

O BUC é um benefício habilitado no seu cartão. No caso da utilização máxima diária do benefício, seu cartão continuará funcionando para o pagamento de passagens normalmente, porém será descontada a tarifa integral da passagem.

5. Mesmo com benefício habilitado e dentro do limite de uso diário, meu cartão não realizou a integração tarifária. Como posso solicitar o reembolso do valor descontado a mais?

Em caso de integração tarifária não realizada, o usuário pode acessar o site “Minha Conta” (minhaconta.riocardmais.com.br) e verificar o seu extrato de utilização do cartão. Constatando a falta de integração, entre em contato através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais, ou vá até uma loja.

Para solicitar esta análise será necessário informar a data em que ocorreu a falta de integração.

BRT + METRÔ

1. O que é o benefício BRT + Metrô?

O BRT+Metrô é um benefício tarifário que permite a integração entre o BRT e Metrô nas estações Vicente de Carvalho e Jardim Oceânico, desde que o cartão esteja associado a um CPF.

2. Qual o tempo de intervalo para realizar a integração BRT+Metrô?

Intervalo máximo entre os transbordos: 2h.

* Para verificar os valores das integrações, clique [aqui](#).

3. Quantas vezes por dia meu cartão pode fazer a integração BRT+Metrô?

Duas vezes por dia.

4. Já utilizei duas vezes o benefício BRT+Metrô. O que acontece?

O BRT+Metrô é um benefício habilitado no seu cartão. No caso da utilização máxima diária do benefício, seu cartão continuará funcionando para o pagamento de passagens normalmente, porém será descontada a tarifa integral da passagem.

5. Mesmo com benefício habilitado e dentro do limite de uso diário, meu cartão não realizou a integração tarifária. Como posso solicitar o reembolso do valor descontado a mais?

Em caso de integração tarifária não realizada, o usuário pode acessar o site “Minha Conta” (minhaconta.riocardmais.com.br) e verificar o seu extrato de utilização do cartão. Constatando a falta de integração, entre em contato através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais, ou vá até uma loja.

Para solicitar esta análise será necessário informar a data em que ocorreu a falta de integração.

6. Como funciona a integração BRT+Metrô?

O passageiro poderá embarcar em um BRT ou Metrô em qualquer estação, e realizar a integração com BRT/Metrô nas estações Vicente de Carvalho ou Jardim Oceânico. No primeiro transporte será descontada a tarifa integral, sendo descontada do cartão apenas a diferença do valor ao embarcar no segundo transporte.

7. Como faço para ter direito ao benefício?

Para usufruir do benefício BRT+Metrô, é necessário possuir um cartão cadastrado junto ao CPF no site Riocard Mais.

BILHETE ÚNICO INTERMUNICIPAL

1. O que é o Bilhete Único Intermunicipal?

O Bilhete Único Intermunicipal é um benefício tarifário regido pela Lei nº 5628/10 e demais decretos estaduais, que possibilita a utilização de no mínimo um transporte intermunicipal, dentro de um período determinado de tempo, na região metropolitana no Rio de Janeiro.

Todos os cartões Expresso e Vale-Transporte podem ser habilitados com Bilhete Único Intermunicipal, desde que o usuário esteja enquadrado nas regras da legislação vigente.

Para conferir a legislação que rege este benefício, clique [aqui](#).

2. Qual o tempo de intervalo para realizar a integração do BUI?

Intervalo máximo entre os transbordos: 3 horas.

Intervalo mínimo entre integrações de ida e volta: 1 hora.

* Para verificar os valores das integrações, clique [aqui](#).

3. Quem tem direito ao benefício (BUI)?

De acordo com a legislação vigente (disponível [aqui](#)), terá direito ao benefício do Bilhete Único Intermunicipal pessoas com idade acima de 05 anos e máxima de 64 anos, moradores do Estado do Rio de Janeiro, com renda mensal igual ou menor ao

teto estipulado para pagamento do INSS, atualmente em R\$ 5.839,45. (Atualização: 17/04/2019)

4. Quais transportes são considerados para a integração do Bilhete Único Intermunicipal?

O Bilhete Único Intermunicipal é um benefício habilitado nos cartões que possibilita a utilização de no mínimo um transporte intermunicipal, dentro de um período determinado, na região metropolitana no Rio de Janeiro., podendo realizar integração com transportes municipais.

Meios de transportes intermunicipais: ônibus intermunicipal, trens da Supervia e barcas.

Meios transportes municipais que podem integrar no BUI: ônibus municipais, metrô, VLT, BRT, e algumas estações da SuperVia dentro do município do Rio.

5. Quantas vezes por dia meu cartão pode fazer a integração do Bilhete Único Intermunicipal (BUI)?

Duas vezes, uma ida e uma volta, com intervalo de uma hora entre elas.

6. Já utilizei duas vezes o benefício do BUI. O que acontece?

O BUI é um benefício habilitado no seu cartão. No caso da utilização máxima diária do benefício, seu cartão continuará funcionando para o pagamento de passagens normalmente, porém será descontada a tarifa integral da passagem.

7. Mesmo com benefício habilitado e dentro do limite de uso diário, meu cartão não realizou a integração tarifária. Como posso solicitar o reembolso do valor descontado a mais?

Em caso de integração tarifária não realizada, o usuário pode acessar o site “Minha Conta” (minhaconta.riocardmais.com.br) e verificar o seu extrato de utilização do cartão. Constatando a falta de integração, entre em contato através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais, ou vá até uma loja.

Para solicitar esta análise será necessário informar a data em que ocorreu a falta de integração.

8. O cartão não está mais habilitado para BUI e a informação que aparece no site é “BU suspenso Setrans”. O que isto significa?

A Setrans (Secretaria Estadual de Transportes do Rio de Janeiro) por determinação legal através de decreto, regulamentou a possibilidade de um cartão ter o benefício do Bilhete Único Intermunicipal suspenso por alguns critérios, tais como menores de 5 anos, maiores de 65 anos, renda até o teto estipulado para o pagamento de benefícios pelo INSS, e uso indevido do benefício. Neste caso a própria Setrans suspende o benefício.

A suspensão por renda pode ser revogada se o usuário passar a possuir renda menor que o valor estipulado. Para isso, será necessário declarar a nova renda no site <https://www.riobilheteunico.com.br/declaracao/login> e depois seguir o passo a passo explicado no documento abaixo:



Passo a passo para reativação do benefício do Bilhete Único Intermunicipal
Atenção: a opção para habilitar o Bilhete Único estará disponível na área do comprador do site Riocard Mais a partir do dia seguinte ao da realização da declaração de renda.

Para completar o processo de reativação, o usuário deverá encostar seu cartão em um validador nas três linhas de ônibus mais utilizados, após 48h, ou em um Terminal de Consulta a qualquer momento após a realização do procedimento do site.

9. Por quais motivos posso ter meu benefício suspenso?

1- Por determinação da Setrans (Secretaria Estadual de Transportes do Rio de Janeiro), periodicamente a Riocard Mais recebe um arquivo oriundo da Secretaria de Fazenda com uma lista de benefícios que deverão ser suspensos pois não constam na lista de CPFs ativos.

Para habilitar novamente o benefício no seu cartão, vá a uma loja portando RG e CPF originais.

2- Se o usuário estiver em desacordo com as regras de concessão estabelecidas pela Setrans, o mesmo terá seu benefício suspenso.

3- Se o usuário for identificado em desacordo com as regras da Biometria Facial, também terá seu benefício suspenso. Para saber mais sobre Biometria Facial, clique [aqui](#).

10. O usuário que completar 65 anos terá seu cartão cancelado ao perder o direito ao BUI?

Não. Por ser tratar apenas de um benefício tarifário, que pode ser habilitado em qualquer cartão Expresso ou Vale-Transporte, a suspensão do mesmo não interfere no direito ao uso do cartão.

Ao completar 65 anos, o usuário terá o BUI desabilitado do seu cartão, passando assim a pagar o valor integral da tarifa nos transportes.

11. Tenho mais de 65 anos. Agora que não posso mais utilizar o Bilhete Único Intermunicipal, como faço para solicitar o cartão Sênior?

Veja no link a seguir informações sobre como solicitar o cartão Sênior em diversos municípios: cartaoriocardmais.com.br/gratuidade.

12. O usuário com menos de 5 anos terá seu cartão cancelado ao perder o direito ao BUI?

Não. Por se tratar apenas de um benefício tarifário, que pode ser habilitado em qualquer cartão Expresso ou Vale-Transporte, a suspensão do mesmo não interfere no direito ao uso do cartão.

Crianças de até 05 anos não pagam passagem, bastando apenas apresentação de documento que comprove a idade.

13. Como habilitar o Bilhete Único Intermunicipal em um cartão?

Para habilitar o BUI em um cartão é necessário:

- Ter cadastro no site;
- Acessar o site da Setrans www.riobilheteunico.com.br/declaracao e declarar a renda mensal do usuário;
- Retornar ao site Riocard Mais e continuar o procedimento normal.

OBS: Se o cartão for um Vale-Transporte de um funcionário ainda associado a uma empresa, o procedimento deve ser realizado através do cadastro de comprador do empregador.

14. Por qual motivo não é possível ter dois cartões no mesmo CPF?

De acordo com a Lei nº 5628/10, que estabelece o Bilhete Único Intermunicipal como um benefício individual, não é permitido um usuário ter o benefício em mais de um cartão com o mesmo CPF. O sistema permite que o usuário possa ter mais de um cartão, desde que apenas um esteja vinculado ao CPF e ao benefício do Bilhete Único.

15. É necessário fazer a declaração de renda imediatamente para ter direito ao BUI?

A declaração de renda no site da Setrans é essencial para a manutenção do direito ao benefício do BUI. Caso a renda do usuário já tenha sido declarada, só é necessária nova declaração quando houver mudança salarial.

16. Para solicitar o benefício do Bilhete Único Intermunicipal para cartões novos ou segunda via é preciso fazer a declaração de renda do usuário imediatamente?

Apenas para os cartões novos é necessário fazer a declaração de renda imediatamente para que seja possível habilitar o Bilhete Único Intermunicipal.

17. Minha senha do site Riocard Mais expirou e não consigo acessar o site da Setrans para declaração. O que tenho que fazer?

Se sua senha do site Riocard Mais expirou, o seu acesso ao site da Setrans para a declaração também estará indisponível.

Você precisa primeiro alterar a sua senha no site, entrar com seu novo login e senha e somente depois disso acessar o site da Setrans para realizar a declaração de renda.

18. A declaração no site Setrans já foi realizada. Em quanto tempo devo atualizá-la?

Você deverá atualizar a declaração após alterações na renda como promoções e mudanças de salário ou desligamento. Se o cartão for um Vale-Transporte, a declaração deve ser atualizada pelo empregador.

19. Meu CPF possui duas rendas declaradas, fazendo com que eu perca o direito ao benefício do Bilhete Único Intermunicipal. Como desvincular uma das rendas do CPF para voltar a ter o benefício?

É importante que o usuário, que foi desligado de uma empresa, certifique-se de que o empregador no ato da rescisão tenha desvinculado a renda do CPF do usuário no site da Setrans (<https://www.riobilheteunico.com.br/declaracao/login>). Caso isso não tenha sido realizado, o sistema somará automaticamente as duas rendas, e o usuário perderá o direito ao Bilhete Único Intermunicipal. É importante esclarecer que o usuário não pode ter no seu CPF o somatório de renda superior ao limite estabelecido pelo Governo do Estado do Rio para concessão do BUI.

20. Quais direitos são desconsiderados para o cálculo e verificação da renda declarada?

Por determinação da SETRANS (Secretaria de Estado de Transportes), nenhum direito remuneratório e/ou indenizatório, eventual ou regular poderá ser desconsiderado para efeitos da aferição da renda mensal. Assim sendo, todos deverão ser considerados para efeitos de cálculo da renda mensal bruta auferida. Ou seja, no momento da declaração, usuários que recebam somados a seus salários direitos como vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação e outros, terão sua renda declarada considerando a somatória de todos os valores recebidos.

21. Após publicação de novo decreto, o usuário passou a ter direito ao benefício do BUI. O que fazer?

Basta seguir os passos abaixo:

- 1- Realizar uma nova declaração de renda no site da Setrans: www.riobilheteunico.com.br/declaracao/
- 2- Acessar o site para habilitar o Bilhete Único Intermunicipal no cartão cadastrado. Atenção: a opção para habilitar o Bilhete Único estará disponível na área do comprador do site Riocard Mais a partir do dia seguinte ao da realização da declaração de renda.



Passo a passo para reativação do benefício do Bilhete Único Intermunicipal após a nova declaração de renda.

Para completar o processo de reativação, o usuário deverá encostar seu cartão em um validador nas três linhas de ônibus mais utilizados, após 48h, ou em um Terminal de Consulta a qualquer momento após a realização do procedimento do site.

BILHETE ÚNICO NITERÓI

1. O que é Bilhete Único de Niterói?

O Bilhete Único de Niterói é um benefício tarifário praticado no serviço de transporte no município de Niterói, regido pela Lei nº 2851/11, que permite aos usuários realizarem uma integração tarifária entre ônibus urbanos convencionais e micro-ônibus, pagando a tarifa modal vigente. Portanto, qualquer ônibus que não se encaixe nestas características, não fará integração de tarifa única para Bilhete Único de Niterói.

A integração também é válida para clientes que utilizarem um ônibus municipal de Niterói e barcas (com embarque/desembarque em Araribóia ou Charitas), realizando assim pagamento de tarifa diferenciada.

2. Quantas vezes por dia meu cartão pode fazer a integração do Bilhete Único de Niterói?

Duas vezes.

3. Já utilizei duas vezes o benefício do BUN. O que acontece?

O BUN é um benefício habilitado no seu cartão. No caso da utilização máxima diária do benefício, seu cartão continuará funcionando para o pagamento de passagens normalmente, porém será descontada a tarifa integral da passagem.

4. Mesmo com benefício habilitado e dentro do limite de uso diário, meu cartão não realizou a integração tarifária. Como posso solicitar o reembolso do valor descontado a mais?

Em caso de integração tarifária não realizada, você pode acessar o site “Minha Conta” (minhaconta.riocardmais.com.br) e verificar o seu extrato de utilização do cartão. Constatando a falta de integração, entre em contato através do telefone (21) 2127-4000, nas redes sociais, ou vá até uma loja.

Para solicitar esta análise será necessário informar a data em que ocorreu a falta de integração.

5. Qual o tempo de intervalo para realizar a integração do BUN?

Intervalo máximo entre os transbordos ônibus-ônibus: 1 hora.

Intervalo mínimo entre as integrações de ida e volta ônibus-ônibus: 1 hora.

6. Possuo outro cartão habilitado para Bilhete Único Intermunicipal e sou morador de Niterói, preciso trocar de cartão?

Não, por se tratarem de benefícios tarifários individuais, ambos podem estar habilitados em um mesmo cartão. Basta que esteja cadastrado no site junto ao CPF do usuário.

7. Como faço para solicitar o Bilhete Único Niterói?

Se você ainda não tem um cartão Riocard Mais, acesse cartaoriocardmais.com.br/paravoce e crie seu cadastro. Acesse com o login e senha criados e solicite um cartão.

Caso já tenha um cartão e o mesmo não esteja vinculado ao seu CPF, será necessário acessar o site com login e senha para vincular seu Riocard Mais ao seu CPF. Após a associação, seu benefício estará habilitado em até 48h.

8. Não sou morador de Niterói. Posso utilizar o benefício do Bilhete Único Niterói?

Sim, para utilizar o benefício basta possuir um cartão Riocard Mais vinculado ao seu CPF.

9. Para ter o Bilhete Único Niterói preciso declarar minha renda?

Não, apenas possuir um cartão Riocard Mais vinculado ao seu CPF.

10. Como funciona a integração entre ônibus + barcas?

- Embarque/desembarque Araribóia ou Praça XV: barcas + ônibus municipal de Niterói = R\$6,55.

- Embarque/desembarque Charitas: barcas + ônibus municipal de Niterói = R\$18,25.

BILHETE ÚNICO AQUAVIÁRIO

1. De acordo com o Decreto 46.125/17 o benefício tarifário estadual que proporciona gratuidade no transporte aquaviário será concedido a quais moradores?

O benefício tarifário será concedido aos moradores de Paquetá e de Ilha Grande e seus dependentes, cadastrados no Sistema de Bilhete Único Intermunicipal, que possuírem renda mensal igual ou menor ao teto estipulado para pagamento do INSS, atualmente em R\$ 5.839,45. (Atualização: 17/04/2019)

2. Possuo renda acima do limite estipulado pela lei. Não tenho direito ao benefício?

Para os moradores e dependentes que possuírem rendas mensais superiores ao teto estipulado para pagamento do INSS, será concedido o desconto de 50% sobre a tarifa aquaviária de equilíbrio vigente e tenham realizado a declaração de renda.

3. Sou morador de Paquetá/Ilha Grande. Como faço para me cadastrar no benefício do transporte gratuito das barcas?

Vá a Loja Nilo Peçanha (Av. Nilo Peçanha, 26A – Centro – Rio de Janeiro) portando original e cópia de sua identidade, CPF e comprovante de residência dos últimos 3 meses em nome do próprio (apenas contas de consumo – água, luz, telefone ou gás, ou Declaração da Prefeitura) e realize na hora a sua declaração de renda mensal.

4. Sou dependente de um morador de Paquetá/Ilha Grande. Quais documentos preciso apresentar?

Serão considerados os seguintes dependentes e documentos:

- I – o cônjuge (mediante apresentação da Certidão de Casamento – original e cópia);
- II – o companheiro ou a companheira (mediante apresentação da Escritura de União Estável – original e cópia);
- III – a filha, o filho, a enteada ou o enteado, até 21 anos (mediante apresentação de documentação comprobatória – original e cópia).

5. Preciso ir com meus dependentes até a loja ou ele, de posse dos documentos, realizará o cadastro sozinho?

O dependente de posse dos documentos solicitados poderá realizar o seu cadastro sozinho.

6. Meu filho tem um cartão Escolar intermunicipal, ele tem direito ao benefício tarifário estadual de gratuidade no transporte aquaviário?

Sim, se ele tiver idade acima de 5 anos, pois o benefício escolar não interfere no benefício do Bilhete Único Intermunicipal.

7. Tenho mais de 65 anos, tenho direito ao benefício tarifário estadual de gratuidade no transporte aquaviário?

Não. De acordo com a Lei nº 7.506/16, e Decretos 45.746/16 e 45.895/17 terá direito ao benefício do Bilhete Único Intermunicipal pessoas com idade acima de 05 anos e máxima de 64 anos, consequentemente você não terá direito ao benefício aquaviário.

Para maiores de 65 anos, é concedido o direito à gratuidade através do cartão Sênior.

Para saber como solicitar seu cartão acesse cartaoriocardmais.com.br/gratuidade.

8. Meu filho tem menos de 5 anos, ele tem direito ao benefício tarifário estadual de gratuidade no transporte aquaviário?

Não. De acordo com a Lei nº 7.506/16, e Decretos 45.746/16 e 45.895/17 terá direito ao benefício do Bilhete Único Intermunicipal pessoas com idade acima de 05 anos e máxima de 64 anos, consequentemente ele não terá direito ao benefício aquaviário.

9. Solicitei segunda via do meu cartão que possuía o Bilhete Único Aquaviário habilitado. Preciso ir à loja novamente para reabilitar?

Sim. Sempre que for emitida uma nova via de um cartão com o benefício do Bilhete Único Aquaviário, o usuário deverá comparecer novamente à loja Riocard Mais Nilo Peçanha, de posse dos documentos necessários, para solicitar novamente a habilitação do benefício no novo cartão.

10. Posso consultar se meu cartão possui Bilhete Único Aquaviário?

Sim. Basta clicar [aqui](#).

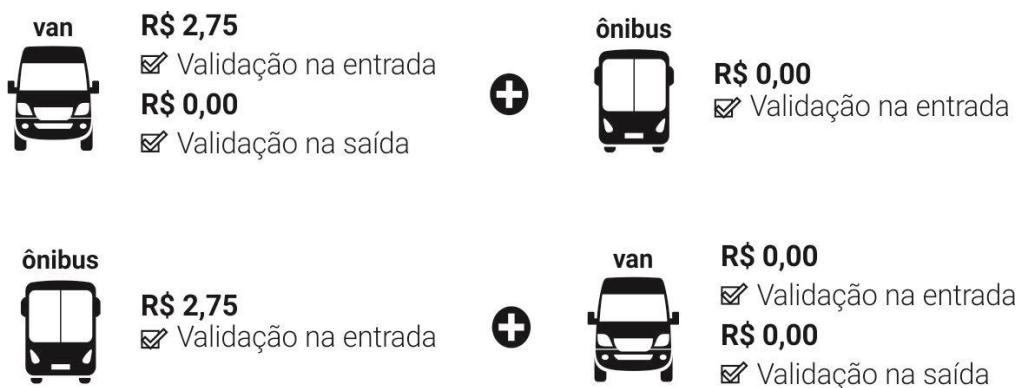
CAMPOS DOS GOYTACAZES

1. O que é a integração de Campos?

Esta é uma integração que permite o uso entre um ônibus + uma van pagando somente o valor de uma tarifa modal vigente no município.

2. Como funciona a integração com o Sistema Riocard Mais?

Você deverá validar seu cartão ao entrar na van e novamente ao sair, e também ao entrar no ônibus. Veja o esquema abaixo.



3. Como faço para ter a integração?

Basta adquirir um Riocard Mais em um dos nossos pontos de venda e recarga. Para encontrar o mais próximo de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

4. Posso realizar a integração para mais de uma pessoa no mesmo cartão?

Não. O cartão é individual, pessoal e intransferível. Ou seja, cada passageiro deve ter o seu.

5. Qual o intervalo máximo da integração?

Duas horas. Após esse prazo, será debitado o valor integral da tarifa em ambos os meios de transporte.

6. Qual o intervalo mínimo de integração?

Não há intervalo mínimo para realizar a integração na troca de transportes.

7. Quantas vezes por dia posso realizar a integração?

Não há limite na quantidade de integrações diárias a serem realizadas.

8. Em quais setores posso realizar a integração com Riocard Mais?

Nas vans e ônibus dos setores C e D.

9. Posso realizar integração ônibus + ônibus?

Não é possível realizar esta integração.

10. Posso realizar integração van + van?

Não é possível realizar esta integração.

11. Preciso cadastrar meu cartão para ter direito à integração?

Não é obrigatório cadastrar o cartão para realizar a integração. Porém, em caso de perda ou roubo, só é possível resgatar o saldo de cartões cadastrados. Por isso, não deixe de cadastrar o seu no site cartaoriocardmais.com.br/paravoce.

12. Onde é aceito o cartão Riocard Mais?

Todos os ônibus de Campos aceitam o cartão Riocard Mais e, atualmente, todas as vans do setor C e D.

Em caso de dúvida, verifique se o meio de transporte possui o validador amarelo. Se possuir, você pode utilizar seu Riocard Mais.

13. Por que não posso realizar a integração com Riocard Mais nos outros setores?

Atualmente, os setores A, B, E e F possuem bilhetagem Anda Campos nas vans e em alguns ônibus da cidade.

GRATUIDADE

IDENTIFICAÇÃO DO ESTUDANTE (SEEDUC)

1. O que é o cartão Identificação do Estudante?

Cartão utilizado pelos alunos das unidades escolares da rede SEEDUC (Secretaria Estadual de Educação) do ensino fundamental e médio para o trajeto casa-escola-casa.

2. Quem tem direito ao benefício?

Alunos cadastrados na rede da Secretaria Estadual de Educação, do ensino fundamental e médio.

3. Como faço para solicitar um cartão Identificação do Estudante (SEEDUC)?

1- Verifique com sua escola se seu cadastro já está atualizado, inclusive com seu e-mail.

2- Acesse o site Riocard Mais e solicite seu cartão.

3- Estudantes dos municípios: Cachoeiras de Macau, Itaboraí, Maricá, Niterói, Rio Bonito, São Gonçalo, Silva Jardim e Tanguá, deverão comparecer aos postos de atendimento para cadastramento da biometria.

Para saber mais e conferir o endereço dos postos em cada município, clique [aqui](#).

4. É a primeira vez que acesso o Site do Aluno, o que devo fazer?

Na área Quero me cadastrar, deverá informar a matrícula e o nome completo, após deverá clicar na seta para confirmar.



O site confirmará a solicitação e enviará um e-mail com as instruções para continuar o cadastro.

Aviso

Solicitação realizada com sucesso. Você receberá, em instantes, um e-mail com as instruções para prosseguir com o cadastro.

OK

Acesse o e-mail cadastrado junto à escola, onde visualizará a mensagem enviada pelo sistema. Na mensagem conterá um link, com direcionamento à tela para finalização do cadastro.

5. Não consegui validar meu cadastro do Site do Aluno, o que devo fazer?

O aluno deverá procurar a secretaria da sua escola e verificar as informações do seu cadastro.

Aviso

O nome e/ou matrícula informados são diferentes do nome e matrícula do aluno que solicitou o cadastro.

OK

6. Como será inserida a foto no meu cartão Identificação do Estudante SEEDUC?

O aluno poderá efetuar o envio da foto pelo site se no cadastro não houver foto. Para incluir foto, o aluno deverá:

- a) clicar em Solicitar cartão

RIOcard SITE DO ALUNO

Solicitar Cartão

Data da Solicitação	Número do Cartão	Tipo	Solicitante	Status	Detalhes

SOLICITAR 1ª VIA DO CARTÃO

- b) clicar no ícone Incluir Foto

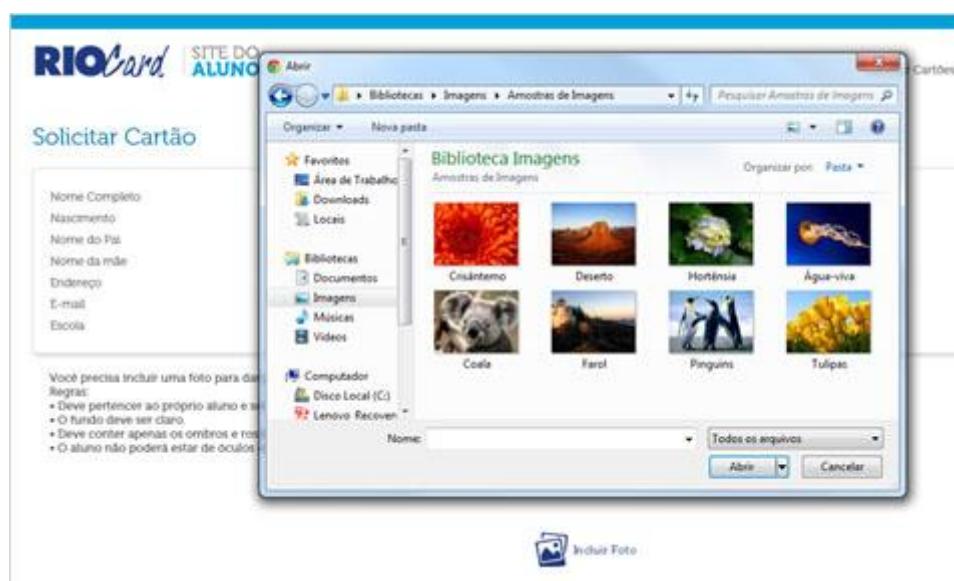
Solicitar Cartão

Nome Completo
Nascimento
Nome do Pai
Nome da Mãe
Endereço
E-mail
Escola

Você precisa incluir uma foto para dar prosseguimento à solicitação. Sua foto estará sujeita a aprovação da qualidade.
Regras:
• Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente.
• O fundo deve ser claro.
• Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno e sua face deverá estar centralizada.
• O aluno não poderá estar de óculos ou chapéu, boné e afins.



- c) Uma nova janela surgirá, e nela, o aluno deverá selecionar sua foto e clicar no botão Abrir;



- d) A foto será enviada para o site e será exibida para possa selecionar o melhor corte da imagem;



- e) O aluno deverá clicar dentro do quadrado branco e arrastá-lo para o centro do rosto;
- f) Após, deverá clicar em Confirmar Dados.

Observação: Certifique-se que todos os seus dados estejam corretos

7. Qual padrão devo seguir para tirar a foto do meu cartão Identificação do Estudante SEEDUC?

- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente;
- O fundo deve ser claro;
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno. Sua face deverá estar centralizada;
- Você não poderá estar de óculos e/ou chapéu, boné e afins;
- A foto deverá possuir até 32 Kb;
- Formato JPEG (“.jpg”)

8. Fiz o upload da minha foto no Site do Aluno. Ela pode ser recusada?

Sim, caso ela não esteja de acordo com os padrões abaixo:

- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente;
- O fundo deve ser claro;
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno. Sua face deverá estar centralizada;
- Você não poderá estar de óculos e/ou chapéu, boné e afins;
- A foto deverá possuir até 32 Kb;
- Formato JPEG (“.jpg”).

9. A escola poderá fazer a solicitação do cartão ou somente o aluno?

Apenas o aluno pode solicitar o cartão, através do site Riocard Mais.

10. Após a escola encaminhar os dados do aluno, o cartão será confeccionado e entregue para o aluno na própria escola?

Não. A escola apenas envia dados dos alunos que estão aptos a solicitar o cartão Identificação do Estudante.

Para obter o cartão, é necessário que o aluno ou responsável acesse o site Riocard Mais e solicite o cartão.

11. Meus dados do Site do Aluno estão incorretos, como posso atualizá-los?

Procurando a secretaria da sua escola e solicitando a alteração do seu cadastro. Não será possível atualizar o cadastro pelo Site do Aluno.

12. Posso acompanhar o status do meu cartão através do site Aluno Online?

Não, para qualquer questão relacionada ao cartão deverá utilizar o Site do Aluno, através do <https://aluno.riocard.com/acesso/login>

13. Posso acompanhar através do Site do Aluno o pedido da 1^a ou 2^a via do meu cartão?

Sim. O aluno poderá acompanhar o status da solicitação de seu cartão.

14. Qual número de matrícula devo digitar para acessar o Site do Aluno?

Por favor, verifique com a sua escola o número da sua matrícula ativa.

15. Digitei o nome e matrícula corretamente, mas o Site do Aluno não está permitindo o acesso, o que devo fazer?

Você deverá se dirigir à sua escola e verificar as informações do seu cadastro.

16. Não recebi o link de autenticação do e-mail para concluir meu cadastro no Site do Aluno, o que devo fazer?

Procure a secretaria da sua escola para verificar o e-mail vinculado ao seu cadastro.

17. Que tipo de caracteres poderei utilizar para a criação da nova senha no Site do Aluno?

A sua senha deverá possuir de 6 a 10 caracteres, dentre eles pelo menos 1 letra e 1 número.

18. Existe restrição para acessar o Site do Aluno por algum navegador?

Você poderá acessar o site pelos navegadores Internet Explorer 10 ou superior, Mozilla Firefox e Google Chrome.

19. Esqueci minha senha do Site do Aluno. O que devo fazer?

Para alterar a sua senha, clique na opção “Esqueci minha senha”. Você deverá informar seu e-mail de cadastro para enviarmos o link para a alteração da sua senha.

Ao clicar nesse link enviado, você será direcionado para uma tela solicitando a informação da nova senha e confirmação da mesma.

20. Tenho um(a) irmão(ã) que já possui um cartão Estudante. Posso utilizar o mesmo e-mail para os dois cadastros no Site do Aluno?

Não. Cada aluno deve utilizar um e-mail próprio para se cadastrar no site e solicitar o cartão.

21. Onde posso pagar o boleto de 2º via do meu cartão?

Preferencialmente no banco Itaú, em qualquer banco ou Casas Lotéricas até o vencimento do boleto.

22. Qual o prazo para pagamento do boleto de 2º via?

O vencimento do boleto é de 15 dias após a solicitação do cartão.

23. Não consigo gerar o boleto de 2º via no Site do Aluno, onde posso obter ajuda?

O aluno poderá procurar a secretaria da sua escola e solicitar a verificação das informações do seu cadastro.

24. Não consegui pagar o boleto de 2º via do meu cartão até o vencimento, como devo proceder?

Se você não conseguiu pagar o boleto até a data de vencimento, vá até o site e emita um novo boleto.

25. O que fazer em caso de perda ou roubo do cartão?

Você poderá solicitar a segunda via através do site. O cartão anterior, será cancelado automaticamente.

26. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2ª via do cartão?

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

27. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?

Vá até uma loja Riocard Mais Gratuidade com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

28. Qual será o valor desta cobrança?

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

29. Após o pagamento do boleto de 2º via do meu cartão, o que devo fazer?

Você deverá aguardar a constatação do pagamento, que poderá levar até 2 dias úteis. Após a confirmação, o cartão será emitido e direcionado à escola.

30. Recebi meu cartão, já posso usá-lo?

Não. Você deverá confirmar o recebimento do cartão através do site clicando no botão “confirmar recebimento”.

31. Receberei meu cartão bloqueado? Qual será o procedimento de desbloqueio?

Sim. Assim que recebê-lo, desbloqueie o cartão no site através do menu “Confirmar Recebimento” e aguarde até 48h úteis para utilizá-lo.

32. Quando mudar de escola e/ou município terei que solicitar outro cartão Identificação do Estudante SEEDUC?

Não. Somente será necessário que sua escola atualize seus dados.

VALE SOCIAL

1. O que é o benefício do Vale Social?

É um benefício concedido para deslocamento através de transporte rodoviário intermunicipal, metroviário, ferroviário ou aquaviário sob administração estadual para a realização de tratamentos médicos ou medicamentosos, de forma frequente,

continuada e sem interrupção em ambientes hospitalares, bem como para aquisição de medicamentos em órgão público de saúde.

2. Quem tem direito de usar o Vale Social?

Pessoas portadoras de deficiência e pessoas portadoras de doença crônica de natureza física ou mental, cuja interrupção no tratamento possa acarretar risco de morte.

3. Como solicitar o cartão Vale Social?

A decisão sobre as solicitações de Vale Social é de responsabilidade da Secretaria de Estado de Transportes do Estado do Rio de Janeiro (Setrans).

Caso deseje verificar se tem direito ao benefício, dirija-se a um dos postos de cadastramento nas unidades da Setrans, da Fundação Leão XIII ou acesse www.valesocial.rj.gov.br/formularios, onde será obtido, inclusive, o formulário de cadastramento e serão informados os documentos necessários para apresentação.

4. O cartão Vale Social é aceito em todos os meios de transporte?

Não. Você poderá utilizar o Vale Social:

- Nas barcas,
- Nos ônibus municipais com convênio com a Setrans, e
- Nas linhas Intermunicipais.

No metrô, nos trens e demais transportes, é necessário o cartão próprio da operadora.

No VLT não é aceito nenhum cartão desta modalidade.

5. Como realizar o cadastramento para obter o benefício do Vale Social?

Após o prazo informado no momento da solicitação o interessado poderá verificar a concessão do benefício através da Central de atendimento da Setrans ou no local de entrada do benefício.

6. Onde posso obter mais informações sobre o Vale Social?

Para saber mais clique em <http://www.valesocial.rj.gov.br/>

7. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “expirado”. O que devo fazer?

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio comparecendo a uma loja de Gratuidade ou Multisserviços e solicitar a análise e desbloqueio do cartão. Para encontrar a loja mais próxima de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

8. Recebi meu cartão, já posso usá-lo?

Sim. Seu cartão já será emitido pronto para uso.

9. Receberei meu cartão bloqueado?

Não. Seu cartão já será emitido pronto para uso.

10. O que fazer em caso de perda ou roubo do cartão?

Entre em contato com o Riocard Mais Atende pelo telefone (21) 2127-4000 para solicitar o cancelamento do cartão e emissão da 2^a via.

11. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2^a via do cartão?

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

12. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?

Vá até uma loja Riocard Mais Gratuidade com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

13. Qual será o valor desta cobrança?

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

14. Após o pagamento do boleto de 2º via do meu cartão, o que devo fazer?

Você deverá aguardar a constatação do pagamento, que poderá levar até 3 dias. Após a confirmação, retorno o contato através do Riocard Mais Atende para dar continuidade ao atendimento.

ESPECIAL

1. O que é o benefício ou cartão Especial?

Na maioria dos municípios no Estado do Rio de Janeiro, a Lei permite ao beneficiário viajar gratuitamente em linhas municipais nos ônibus convencionais de duas portas, sem ar-condicionado, nos microônibus urbanos sem ar-condicionado e no VLT.

2. Quem tem direito a utilizar o cartão Especial?

Os beneficiários de gratuidades estabelecidas em legislação de municípios do Estado do Rio de Janeiro. Para saber como funciona o benefício no seu município entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000.

3. Em quais municípios o cartão Especial é aceito?

O cartão Especial é aceito nos municípios do Rio de Janeiro, Petrópolis, Teresópolis, Nova Friburgo e Macaé.

Nos demais municípios que possuem bilhetagem eletrônica Riocard Mais, é necessário solicitar o cartão Vale-Social.

4. Como solicitar o cartão Especial?

Cada município possui regras específicas para concessão do benefício. Para saber mais, acesse www.cartaoriocardmais.com.br/gratuidade.

5. Onde posso obter mais informações sobre o cartão Especial?

Basta acessar o site www.cartaoriocardmais.com.br/gratuidade.

6. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “expirado”. O que devo fazer?

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio comparecendo a uma loja de Gratuidade ou

Multisserviços e solicitar a análise e desbloqueio do cartão. Para encontrar a loja mais próxima de você, acesse mapa.riocardmais.com.br

7. Recebi meu cartão, já posso usá-lo?

Sim. Seu cartão já será emitido pronto para uso.

8. Receberei meu cartão bloqueado?

Não. Seu cartão já será emitido pronto para uso.

9. O que fazer em caso de perda ou roubo do cartão?

Entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar o cancelamento do cartão e emissão da 2^a via.

10. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2^a via do cartão?

Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da taxa pela não devolução do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

11. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?

Vá até uma loja Riocard Mais Gratuidade com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

12. Qual será o valor desta cobrança?

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

13. Após o pagamento do boleto de 2º via do meu cartão, o que devo fazer?

Você deverá aguardar a constatação do pagamento, que poderá levar até 3 dias. Após a confirmação, retorno o contato através do Riocard Mais Atende para dar continuidade ao atendimento.

ESCOLAR

1. O que é o benefício ou cartão Escolar?

É um benefício utilizado para o deslocamento entre a residência do aluno e o estabelecimento de ensino onde estiver regularmente matriculado e vice-versa, com variações previstas na legislação estadual e municipal que devem ser observadas caso a caso. O uso do cartão eletrônico pelos alunos da rede pública de ensino fundamental e ensino médio não os dispensa do uso do uniforme para ingresso gratuito no transporte público de passageiros por ônibus.

2. Quem tem direito a utilizar o cartão Escolar?

Os cartões para estudantes são emitidos de acordo com os dados cadastrais fornecidos pelo órgão público competente, observadas a legislação estadual e municipal aplicável.

3. Como solicitar um cartão Escolar?

O cartão escolar deve ser solicitado na própria escola no ato da matrícula. Para mais informações acesse [https://www.cartotoriocard.com.br/rcc/gratuidade/solicitarescolar](https://www.cartioriocard.com.br/rcc/gratuidade/solicitarescolar).

4. Onde posso obter mais informações sobre o cartão Escolar?

Basta acessar o site www.cartotoriocardmais.com.br/gratuidade.

5. Como posso solicitar o cancelamento e a emissão da 2º via do meu cartão Escolar?

Para agendar seu comparecimento à loja clique [aqui](#), ou entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000.

6. Já possuo um cartão Escolar porém mudei de escola. O que fazer?

Você deverá solicitar à nova escola que atualize a matrícula do aluno no sistema.

SÊNIOR

1. O que é o cartão Sênior?

É um benefício utilizado para o deslocamento de idosos em ônibus convencionais e no VLT, podendo ser utilizado em todos os municípios com bilhetagem eletrônica do Sistema Riocard Mais, municipais e intermunicipais.

2. Quem tem direito a utilizar o cartão Sênior?

Cidadãos idosos com 65 anos completos devem solicitar seu cartão no município de residência. Alguns municípios possuem lei orgânica para concessão do benefício para pessoas com 60 a 64 anos, de acordo com o decreto 45.746. O usuário que obtiver o cartão Sênior não poderá possuir o benefício do Bilhete Único Intermunicipal habilitado em seu CPF.

3. Como faço para solicitar meu cartão Sênior?

Cada município possui uma regra específica para solicitação do cartão Sênior. Para saber mais, acesse www.cartaoriocardmais.com.br/gratuidade.

4. Onde posso obter mais informações sobre o cartão Sênior?

Basta acessar o site www.cartaoriocardmais.com.br/gratuidade.

5. Fiquei sem usar meu cartão por mais de 120 dias, e o validador apresentou a mensagem “expirado”. O que devo fazer?

O cartão que ficar mais de 120 dias sem utilização será bloqueado, por questões de segurança.

Você poderá efetuar o desbloqueio comparecendo a uma loja de Gratuidade ou Multisserviços e solicitar a análise e desbloqueio do cartão. Para encontrar a loja mais próxima de você, acesse mapa.riocardmais.com.br.

6. Recebi meu cartão, já posso usá-lo?

Sim. Seu cartão já será emitido pronto para uso.

7. Receberei meu cartão bloqueado? Qual será o procedimento de desbloqueio?

Não. Seu cartão já será emitido pronto para uso.

8. O que fazer em caso de perda ou roubo do cartão?

Entre em contato com o Riocard Mais Atende através do telefone (21) 2127-4000 para solicitar o cancelamento e emissão da 2^a via.

9. Em caso de cancelamento do cartão por motivos de perda, roubo ou avaria será cobrado a 2^a via do cartão?

A cobrança da 2^a via será de acordo com as regras estabelecidas pelo poder concedente do benefício. Você também poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

10. Onde devo apresentar o Boletim de Ocorrência para isenção de pagamento pela não devolução do cartão?

Vá até uma loja Riocard Mais Gratuidade com o BO e documento oficial com foto. Para encontrar a loja mais próxima de você acesse mapa.riocardmais.com.br.

11. Qual será o valor desta cobrança?

O valor da cobrança é calculado em sete vezes o valor da tarifa básica vigente do município do Rio de Janeiro.

PASSE LIVRE UNIVERSITÁRIO

1. O que é o Passe Livre Universitário?

De acordo com o Decreto 38.280, o cartão de gratuidade para os universitários do município do Rio de Janeiro permitirá o uso no transporte coletivo por ônibus municipais, BRT e VLT, regidos pela norma ABNT- NBR 15.570. Este cartão não poderá ser utilizado para viagens em trens, metrô, barcas e linhas Intermunicipais ou linhas municipais de outros municípios que não sejam o município do Rio.

2. Quem tem direito ao cartão Passe Livre Universitário?

De acordo com a Resolução SMTR nº 3204 de 28 de novembro de 2019, alunos universitários beneficiados pelos programas do Governo Federal de cotas ou Programa Universidade para Todos (ProUni) e alunos com renda per capita de até 01 salário mínimo (hipossuficientes). Os alunos devem estar matriculados em instituições

de ensino superior, nas modalidades de ensino presencial ou à distância, com sede localizada no Município do Rio de Janeiro.

O benefício da gratuidade só poderá ser utilizado pelos estudantes contemplados na legislação e que se encontrem efetivamente matriculados no semestre letivo. O benefício só poderá ser utilizado por seu beneficiário, sendo proibido transferi-lo a terceiros ou comercializá-lo.

A concessão do benefício será autorizada pelo Sindicato das Empresas de Ônibus do Município do Rio de Janeiro – Rio Ônibus, na forma do Decreto n.º 38.280 de 29 de janeiro de 2014, conforme determina o art. 3º da Resolução SMTR 3.204/2019.

3. Como funciona o cartão Passe Livre Universitário?

O benefício do Passe Livre Universitário permite ao aluno até quatro viagens por dia, podendo utilizar este limite para realizar até 2 (duas) integrações do Bilhete Único Carioca, em dias úteis.

- Alunos de cursos presenciais: Até 76 viagens de Bilhete Único por mês;
 - Alunos de cursos não presenciais (EaD): Até 10 viagens de Bilhete Único por mês.
- Os estudantes que não utilizarem o limite citado não poderão transferir o saldo não utilizado para os meses subsequentes.

4. Como funciona a integração do Passe Livre Universitário?

Caso o aluno realize alguma viagem com integração do Bilhete Único Carioca, será permitido apenas 01 transbordo entre ônibus + ônibus ou ônibus + VLT ou ônibus + BRT, dentro do intervalo máximo de 02h30.

O intervalo mínimo entre as integrações de ida e volta é de 01h.

5. Posso utilizar meu cartão em todos os meios de transporte?

Não, apenas em ônibus municipais, BRT e VLT, regidos pela norma ABNT- NBR 15.570.

Este cartão não poderá ser utilizado para viagens em trens, metrô, barcas e linhas Intermunicipais ou linhas municipais de outros municípios que não sejam o município do Rio.

6. Como solicitar o Passe Livre Universitário?

O aluno deve ir à uma loja de gratuidade mediante agendamento prévio no site [https://www.cartoriocard.com.br/rcc/gratuidade/agendamentopasselivre/](https://www.cartioriocard.com.br/rcc/gratuidade/agendamentopasselivre/) e apresentar toda a documentação obrigatória para a concessão do benefício.

No local haverá captura de foto do aluno e a documentação será digitalizada e encaminhada para avaliação do Rio Ônibus, sendo, posteriormente, encaminhado e-mail ao aluno informando sobre a autorização ou não da concessão do benefício pelo Sindicato.

No caso de aprovação de emissão da 1^a ou 2^a via do cartão, o aluno será comunicado do dia para retirada do cartão na mesma loja onde foi atendido quando fez a solicitação.

7. Quais são os documentos obrigatórios para solicitar o Passe Livre Universitário?

- Bolsista ProUni / Cotista:

- 1) Documento de identificação oficial com foto e CPF originais;
- 2) Declaração por escrito da respectiva instituição de ensino, expedida com data de emissão inferior a 60 (sessenta) dias corridos, em papel timbrado e assinatura da secretaria da Universidade, contendo as seguintes informações:
 - Identificação do aluno na condição de bolsista ProUni ou cotista;
 - Endereço residencial;
 - Nome do curso de graduação;
 - Declaração de que está cursando o semestre letivo atual;
 - Data prevista para conclusão;
 - Modalidade de ensino – presencial ou não presencial (EaD – ensino à distância).

É obrigatório informar um endereço de e-mail atualizado para recebimento de comunicados a respeito da aprovação ou não de concessão do benefício pelo Rio Ônibus.

- Hipossuficientes:

- 1) Documento de identificação oficial com foto e CPF originais;
- 2) Declaração por escrito da respectiva instituição de ensino, expedida com data de emissão inferior a 60 (sessenta) dias corridos, em papel timbrado e assinatura da secretaria da Universidade, contendo as seguintes informações:

- Identificação do aluno;
- Endereço residencial;
- Nome do curso de graduação;
- Declaração de que está cursando o semestre letivo atual;
- Data prevista para conclusão;
- Modalidade de ensino – presencial ou não presencial (EaD – ensino à distância);
- Os alunos de universidades custeadas pela iniciativa privada devem comprovar que possuem bolsa de estudo de 100% (cem por cento) do valor da mensalidade. Na declaração da instituição de ensino deverá constar o nome do provedor da bolsa e o percentual do valor do curso abrangido pela bolsa de estudo concedida.

3) Comprovação de ter cursado todos os anos do ensino médio em escola(s) pública(s) *ou* em escola(s) particulare(s) como bolsista integral *ou* parte do ensino médio em escola(s) pública(s) + parte do ensino médio em escola(s) particulare(s) como bolsista integral.

4) Autodeclaração que será entregue no ato do atendimento, preenchida com a relação dos componentes da unidade familiar, assumindo a responsabilidade pela veracidade das informações e assumindo o compromisso de atualizar o cadastro de sua família, sempre que houver alguma alteração em sua composição, situação socioeconômico e endereço de residência.

É obrigatório informar um endereço de e-mail atualizado para recebimento de comunicados a respeito da aprovação ou não de concessão do benefício pelo Rio Ônibus.

A comprovação de renda de todas as pessoas mencionadas na autodeclaração deverá vir obrigatoriamente acompanhada dos seguintes documentos:

- Documento de identificação oficial com foto e CPF originais;
- Comprovante de residência original e atual em nome do universitário ou de um dos componentes da unidade familiar, mediante apresentação de declaração de residência conjunta, sob as penas da lei;
- Declaração de imposto de renda e/ou contracheque atualizado de todos os componentes da unidade familiar e/ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), se os possuir;

- Comprovante do último mês de recebimento de benefício do Programa Social Federal, caso possua Cadastro Único para Programas Sociais (Cad Único).

8. O cartão Passe Livre Universitário tem prazo de validade?

O benefício é válido por 6 meses. Ao final deste prazo, caso o aluno ainda esteja cursando alguma modalidade dentro dos critérios estipulados, o mesmo deverá solicitar a renovação da concessão do benefício.

9. Como renovar o Passe Livre Universitário?

- Bolsista ProUni / Cotista:

Conforme estabelecido pela SMTR (Secretaria Municipal de Transporte), a renovação será automática. As universidades são responsáveis por enviar os dados válidos dos alunos até 30 de março (1º período letivo) e até 30 de agosto (2º período letivo).

- Hipossuficientes:

A solicitação de renovação é semestral e presencial. Você deve ir à uma loja de gratuidade mediante agendamento prévio no site <https://www.cartaoiocard.com.br/rcc/gratuidade/agendamentopasselivre/>

e apresentar toda a documentação obrigatória para a renovação do benefício.

No local a documentação será digitalizada e encaminhada para avaliação do Rio Ônibus, sendo, posteriormente, encaminhado e-mail ao aluno informando sobre a autorização ou não da concessão do benefício pelo Sindicato.

É obrigatório informar um endereço de e-mail atualizado para recebimento de comunicados a respeito da aprovação ou não de concessão do benefício pelo Rio Ônibus.

10. Quais são os documentos obrigatórios para renovar o Passe Livre Universitário?

- Bolsista ProUni / Cotista:

Conforme estabelecido pela SMTR (Secretaria Municipal de Transporte), a renovação será automática. As universidades são responsáveis por enviar os dados válidos dos alunos até 30 de março (1º período letivo) e até 30 de agosto (2º período letivo).

- Hipossuficiente:

Todos os documentos necessários para emissão da 1ª via deverão ser apresentados, atualizados, juntamente com o cartão atual.

Caso ele esteja danificado, ou tenha sido perdido, será necessário o pagamento da taxa para emissão da 2ª via, após a aprovação da concessão do benefício.

11. O cartão Passe Livre Universitário é pago?

A primeira via é gratuita. Em caso de perda ou roubo, deve ser solicitada 2ª via, devendo ser pago o valor vigente da época.

12. Como solicitar a 2º via do Passe Livre Universitário?

Você deverá agendar seu atendimento em uma loja de Gratuidade para emissão do novo cartão, pelo site <https://www.cartaoiocard.com.br/rcc/gratuidade/agendamentopasselivre/> ou pelo telefone 2127-4000.

Ao efetuar o agendamento de 2º via é iniciado o processo de cancelamento do cartão, não podendo ser revertido.

No dia agendado você deverá levar toda a documentação requerida para reemissão do seu benefício. No local a documentação será digitalizada e encaminhada para avaliação do Rio Ônibus, sendo, posteriormente, encaminhado e-mail ao aluno informando sobre a autorização ou não da concessão do benefício pelo Sindicato.

Se sua solicitação for autorizada pelo Sindicato, você receberá um e-mail com as orientações para retirada da segunda via de seu cartão, incluindo os dados bancários para depósito do valor da mesma. O cartão só poderá ser retirado mediante a entrega do comprovante de depósito original e legível do valor da segunda via.

O depósito só pode ser efetuado diretamente no caixa, com o funcionário do banco. Não é aceito depósito em caixa eletrônico, nem transferência.

Banco: ITAU | Agência: 8219 | Conta Corrente: 92345-8

Valor: Sete vezes o valor da tarifa dos ônibus municipais do Rio de Janeiro. Caso deseje saber o valor da tarifa, [clique aqui](#).

Somente o próprio poderá comparecer no local.

Atenção: Para ter direito à isenção da taxa de segunda via, você deverá ter em mãos o boletim de ocorrência em cuja descrição conste o roubo do seu cartão.

13. Quais são os documentos obrigatórios para solicitar a 2ª via do Passe Livre Universitário?

- Bolsista ProUni / Cotista:

- 1) Documento de identificação oficial com foto e CPF originais;
- 2) Declaração por escrito da respectiva instituição de ensino, expedida com data de emissão inferior a 60 (sessenta) dias corridos, em papel timbrado e assinatura da secretaria da Universidade, contendo as seguintes informações:

- Identificação do aluno na condição de bolsista ProUni ou cotista;
- Endereço residencial;
- Nome do curso de graduação;
- Declaração de que está cursando o semestre letivo atual;
- Data prevista para conclusão;
- Modalidade de ensino – presencial ou não presencial (EaD – ensino à distância).

É obrigatório informar um endereço de e-mail atualizado para recebimento de comunicados a respeito da aprovação ou não da concessão do benefício pelo Rio Ônibus.

- Hipossuficientes:

- 1) Documento de identificação oficial com foto e CPF originais;
- 2) Declaração por escrito da respectiva instituição de ensino, expedida com data de emissão inferior a 60 (sessenta) dias corridos, em papel timbrado e assinatura da secretaria da Universidade, contendo as seguintes informações:

- Identificação do aluno;
- Endereço residencial;
- Nome do curso de graduação;
- Declaração de que está cursando o semestre letivo atual;
- Data prevista para conclusão;
- Modalidade de ensino – presencial ou não presencial (EaD – ensino à distância);
- Os alunos de universidades custeadas pela iniciativa privada devem comprovar que possuem bolsa de estudo de 100% (cem por cento) do valor da mensalidade. Na declaração da instituição de ensino deverá constar o nome do provedor da bolsa e o percentual do valor do curso abrangido pela bolsa de estudo concedida.

3) Comprovação de ter cursado todos os anos do ensino médio em escola(s) pública(s) ou em escola(s) particular(es) como bolsista integral ou parte do ensino médio em escola(s) pública(s) + parte do ensino médio em escola(s) particular(es) como bolsista integral.

4) Autodeclaração que será entregue no ato do atendimento, preenchida com a relação dos componentes da unidade familiar, assumindo a responsabilidade pela veracidade das informações e assumindo o compromisso de atualizar o cadastro de sua família, sempre que houver alguma alteração em sua composição, situação socioeconômico e endereço de residência.

É obrigatório informar um endereço de e-mail atualizado para recebimento de comunicados a respeito da aprovação ou não da concessão do benefício pelo Rio Ônibus.

A comprovação de renda de todas as pessoas mencionadas na autodeclaração deverá vir obrigatoriamente acompanhada dos seguintes documentos:

- Documento de identificação oficial com foto e CPF originais;
- Comprovante de residência original e atual em nome do universitário ou de um dos componentes da unidade familiar, mediante apresentação de declaração de residência conjunta, sob as penas da lei;
- Declaração de imposto de renda e/ou contracheque atualizado de todos os componentes da unidade familiar e/ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), se os possuir;
- Comprovante do último mês de recebimento de benefício do Programa Social Federal, caso possua Cadastro Único para Programas Sociais (Cad Único).

14. Onde posso obter o modelo de declaração de residência conjunta?

Não existe um modelo específico de declaração de residência conjunta.

O universitário que reside com terceiros deverá solicitar a pessoa cuja conta esteja em seu nome para que declare (pode ser de próprio punho) que este universitário reside consigo no endereço informado. Esta declaração deve ser original e tem validade de 30 dias a contar de sua emissão.

15. Meu cartão Passe Livre Universitário já vem pronto para uso?

Sim. O cartão Passe Livre Universitário é entregue ao estudante pronto para uso.

16. O que ocorre se eu não puder comparecer na loja na data agendada para solicitação do Passe Livre Universitário?

Se o aluno não comparecer na data marcada deverá reagendar. Para reagendar clique [aqui](#) a qualquer momento, podendo ser selecionada outra loja.

17. Poderei atualizar meus dados de cadastro do Passe Livre Universitário?

Em caso de alteração do nome será necessário que o usuário solicite a emissão de 2^a via com o nome atualizado, com a realização do respectivo depósito. Para atualização de endereço ou outros dados vá até a loja com a documentação atualizada. Não há geração de novo cartão.

18. Caso o aluno estude em mais de um curso terá direito a mais de um cartão Passe Livre Universitário?

Não. Mesmo que o aluno estude em cursos diferentes, com o benefício de cotas e/ou bolsa ProUni, terá direito a apenas 1 cartão.

19. Meu cartão Passe Livre Universitário deixou de funcionar. O que fazer?

É importante que o aluno preste atenção na mensagem que aparece no validador e entre em contato com o Riocard Mais Atende, através do telefone (21) 2127-4000, para obter orientações.

20. Sou aluno do FIES. Isto vale para comprovar que estou cursando uma universidade privada com bolsa de 100%?

O Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) é um programa do Ministério da Educação (MEC), instituído pela Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001, que tem como objetivo conceder **financiamento** a estudantes, não sendo equivalente a bolsa de estudos.

21. Sou aluna EAD de uma instituição que é de outro estado, mas que tem polo de atendimento presencial no município do Rio de Janeiro. Posso solicitar o benefício?

Como o Decreto e Resolução do PLU são normas do Município do Rio de Janeiro, regulamentam a gratuidade apenas para os estudantes do ensino superior matriculados em Instituições de Ensino com sede neste Município.

Desta forma não é possível a emissão de cartões para estudantes de EAD, matriculados em instituições de fora do Rio, mesmo que estas possuam polo de apoio presencial no Rio.

MENORES DE 5 ANOS

1. Meu filho tem menos de 5 anos. Preciso cadastrá-lo em algum benefício para isenção de tarifa?

Crianças de até 5 anos não pagam passagem, bastando apenas apresentação de documento que comprove a idade.

INCLUSÃO NOME SOCIAL

1. Quem pode solicitar a inclusão do nome social?

O próprio, a qualquer tempo. Basta se dirigir à uma loja Riocard Mais de Gratuidade. No caso de aluno da rede SEEDUC, a solicitação deve ser feita diretamente à escola.

2. Qual a idade para requerer a inclusão do nome social?

Os maiores de 18 anos podem fazer o requerimento sem a presença do responsável. Para os menores de 18 anos (entre 12 e 17 anos), é necessária a presença do pai, mãe ou responsável legal:

3. Qual a documentação necessária para inclusão do nome social?

* Para aqueles que ainda não têm o nome social no cartão, ou algum documento que reconheça o nome social:

Carta de próprio punho requerendo a inclusão do nome social;

Para maiores de 18 anos, autodeclaração preenchida e assinada (pode fazer isso na loja) acompanhada de um documento de identificação e número do CPF;

Para menores de 18 anos, declaração preenchida e assinada pelos pais (solicitar ou a presença dos pais, ou cópia e original dos seguintes documentos: a) carteira de identidade do responsável, b) comprovante do número de CPF do responsável).

*Para aqueles que já apresentam alguma declaração ou documento que reconheça o nome social:

Cópia do documento ou declaração que evidencie o nome social;

Autodeclaração preenchida e assinada pelo próprio, independentemente da idade;

4. Qual nome é impresso no cartão?

Os dois nomes: o social e o civil.

5. Há cobrança da emissão da 2ª via com o nome social?

Sim, no valor de sete vezes a tarifa modal básica vigente.