



DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DETRO/RJ

**Estruturação da modelagem da licitação para a delegação dos
Serviços de Transporte Público Intermunicipal Metropolitano e
Não Metropolitano de média e longa distância, operados por
ônibus, no Estado do Rio de Janeiro**

**Minuta do Edital
Anexo 11 - Código de Conduta**

Revisão 2

Setembro 2024

Consórcio



Sumário

1	Introdução	3
2	Código de Conduta	4
2.1	Conceitos	4
3	Direitos e Responsabilidade dos Usuários	6
3.1	Direitos dos usuários	6
3.2	Responsabilidades dos usuários.....	7
4	Conduta dos Operadores	10
4.1	Condutas elementares	10
4.1.1	Deveres dos operadores no exercício de suas atividades:.....	11
4.2	Procedimentos relacionados à operação	12
4.2.1	Cuidados na condução dos ônibus	12
4.2.2	Procedimentos no embarque e no desembarque de passageiros	13
4.2.3	Procedimentos no atendimento aos passageiros	13
4.2.4	Procedimentos no atendimento de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida	14
4.3	Procedimentos em caso de incidentes dentro do ônibus.....	17
4.3.1	Em caso de discussões, desentendimentos ou brigas entre passageiros	17
4.3.2	Em caso de assalto ou furto do motorista ou de passageiro	17
4.3.3	Em caso de ocorrência de mal súbito com passageiro.....	18
4.4	Procedimentos em caso de sinistros de trânsito	18
4.4.1	Em caso de sinistro sem envolvimento do ônibus	18
4.4.2	Em caso de sinistro envolvendo o ônibus, sem vítimas.....	19
4.4.3	Em caso de sinistro envolvendo o ônibus, com vítimas.....	19
4.4.4	Procedimentos relacionados à manutenção.....	20
4.5	Procedimentos de início de jornada	20
4.6	Procedimentos relativos à limpeza e conservação dos ônibus.....	20
4.7	Procedimentos relativos às ocorrências de manutenção durante a operação	21
4.8	Conduta dos passageiros	21

1 Introdução

Este anexo tem a função de apresentar o Código de Conduta do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros por Ônibus no Estado do Rio de Janeiro contendo orientações para o comportamento dos principais agentes envolvidos na prestação dos serviços.

2 Código de Conduta

O Código de Conduta é um instrumento pelo qual o DETRO-RJ objetiva introduzir novos conceitos e padrões de atuação na relação dos operadores com os passageiros e destes com o serviço que é ofertado.

O tratamento de várias questões pertinentes ao relacionamento entre os operadores e os usuários passa por ações de treinamento, qualificação profissional e campanhas de esclarecimento à sociedade. É, portanto, algo a ser tratado como um processo permanente de gestão das Concessionárias e do Poder Público, pautado em um conjunto de orientações que definam diretrizes adequadas de atuação.

O Código de Conduta trata de ações corriqueiras e mais previsíveis durante a operação, com a intenção de orientar a atuação dos profissionais que lidam diretamente com o público e deverá ser usado como base para programas de treinamento e de capacitação dos profissionais das empresas operadoras dos serviços de transporte intermunicipal ou para campanhas publicitárias, a serem desenvolvidas pelo próprio DETRO-RJ e/ou pelas Concessionárias direcionadas para o usuário e o público em geral.

A fiscalização do cumprimento das normas e diretrizes estabelecidas no Código de Conduta pelas concessionárias será exercida por agentes do DETRO-RJ, ou por ele credenciados, abrangendo o acompanhamento e o controle das ações relacionadas ao serviço delegado.

2.1 Conceitos

O DETRO-RJ pretende com este Código de Conduta apoiar as concessionárias dos serviços de transporte público coletivo por ônibus na definição de procedimentos básicos de orientação aos seus empregados, mesmo tendo claro que a enorme variedade de situações das quais eles estão sujeitos jamais poderá ser esgotada em um “manual de procedimentos”, e sempre exigirá desses profissionais bom senso, iniciativa e compromisso com o seu papel de prestador de um serviço público, independente de atuarem em empresas privadas.

Neste sentido, considerando que as ações dos operadores podem comumente exigir respostas relativamente imprevistas, suas atitudes devem procurar observar algumas diretrizes fundamentais, relacionadas a seguir, que possuem entre si uma certa ordem de prioridade:

a) Segurança

A preocupação com a segurança dos passageiros e dos demais usuários da via deve ser prioridade na operação do transporte coletivo, principalmente com os cuidados relativos à manutenção preventiva da frota, em especial no que se refere ao manuseio da plataforma de acesso aos idosos, portadores de necessidades especiais e de mobilidade reduzida, e seus itens de segurança, e com a condução responsável, lembrando que os ônibus são veículos de grande porte, transportando normalmente um grande número de pessoas.

b) Essencialidade do serviço

O transporte coletivo é um serviço público essencial para a vida das pessoas e para o funcionamento das cidades, conseqüentemente, qualquer anomalia na prestação desse serviço causa graves transtornos não apenas para os usuários, mas para toda a sociedade, devendo ser tomados todos os cuidados para que problemas operacionais não acarretem prejuízos ou incômodos desnecessários para a população.

c) Regularidade da operação

A operação do transporte coletivo procura seguir uma programação previamente elaborada, planejada em função das necessidades dos usuários, porém, esta operação está sujeita a uma imensa variedade de interferências imprevisíveis, como, por exemplo, sinistros de trânsito, avarias, quebras mecânicas, assaltos, mal súbito de passageiros, congestionamentos, etc. A regularidade da operação fica ainda mais vulnerável quando inexistem condições especiais de tratamento do sistema viário visando dar prioridade à circulação dos coletivos. De qualquer forma, a atuação dos fiscais e dos motoristas é sempre fundamental para a normalidade da operação, atuando preventivamente para evitar avarias ou falhas mecânicas do veículo em operação, ou buscando cumprir os horários das partidas programadas, de maneira a evitar atrasos.

d) Conforto

Os serviços de transporte coletivo não oferecem atratividade competitiva quando comparados seus atributos de conforto com os meios de transporte individual, porém o conforto e o bem-estar dos passageiros devem ser uma preocupação constante dos operadores, desde a perícia e o esmero na condução do veículo, evitando movimentações bruscas do veículo em acelerações ou freadas, até a atenção prestada diretamente aos usuários, em especial idosos e pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

3 Direitos e Responsabilidade dos Usuários

Os usuários são os “clientes” finais dos serviços públicos de transporte coletivo. O reconhecimento, na Constituição Federal, da essencialidade do transporte coletivo urbano aumenta a responsabilidade de todos os envolvidos com a sua satisfação, uma vez que para muitos a prestação adequada desses serviços significa a garantia do direito constitucional de ir e vir.

3.1 Direitos dos usuários

A legislação federal que rege as concessões e permissões dos serviços públicos, complementada pela legislação municipal, enumeram alguns direitos dos usuários que devem ser garantidos na sua prestação:

- I. Receber serviço adequado, em níveis satisfatórios e de acordo com a sua destinação específica, tal como previsto no contrato de concessão;
- II. Obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha, quando for o caso, observadas as normas do Poder Concedente;
- III. Receber das Concessionárias e do Poder Concedente as informações necessárias acerca das características dos serviços, tais como horários, tipo de veículo, preço da passagem e outras relacionadas com serviços, bem como informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- IV. Ser atendido com urbanidade pelos prepostos das Concessionárias e pelos agentes do Poder Concedente;
- V. Participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política de mobilidade urbana;
- VI. Ser informado por meio de plataformas digitais e/ou aplicativos, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais;
- VII. Ter ambiente seguro e acessível para a utilização do Sistema Intermunicipal de Transporte Coletivo, conforme as leis federais nº 10.048/2000, e nº 10.098/2000;
- VIII. Ter informações em linguagem acessível e de fácil compreensão, sobre seus direitos e responsabilidades; os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; e os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta;
- IX. Receber das Concessionárias, em caso de acidente, imediato e adequado atendimento;
- X. Estar garantido pelos seguros previstos no contrato de concessão;

- XI. Ser transportado com segurança nos veículos, conforme itinerários e horários aprovados pelo DETRO-RJ, em velocidade compatível com as normas legais e com as condições de trânsito;
- XII. Ter acesso aos serviços, podendo transportar objetos de peso e dimensões que não comprometam o conforto e ou segurança dos demais usuários;
- XIII. Embarcar e desembarcar nos veículos com segurança;
- XIV. Ter suas representações ou reclamações individuais ou coletivas processadas e analisadas pelo DETRO-RJ e pelas concessionárias;
- XV. Ser auxiliado no embarque e no desembarque, especialmente em se tratando de crianças, gestantes, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;
- XVI. Receber integral e corretamente o troco da tarifa paga;
- XVII. Garantia à acessibilidade, nos termos do Decreto Federal nº 5.296/2004;
- XVIII. Ter garantido o direito à isenção do pagamento das tarifas nos termos da Lei nº 4.510 de 13 de janeiro de 2005;
- XIX. Ter garantido o direito ao transporte gratuito para pessoas com 65 anos ou mais, nos termos das portarias DETRO/PRES. nº 811, de 10 de abril de 2007 e DETRO/PRES. nº 1.408, de 27 de julho de 2018;
- XX. Ter acesso à compra antecipada de passagens nos serviços de característica rodoviária nos termos da Portaria DETRO/PRES nº 1.083, de 13 de março de 2012;
- XXI. Garantia de prioridade por ocasião do planejamento do sistema de tráfego nas vias públicas sobre o transporte individual.

3.2 Responsabilidades dos usuários

Os usuários também são responsáveis pela normalidade da prestação dos serviços de transporte coletivo e suas ações contribuem para a qualidade desses serviços prestados. Assim, em contrapartida aos direitos relacionados anteriormente, correspondem alguns deveres:

- I. Pagar a tarifa cobrada pela utilização dos serviços, ou identificar-se devidamente, quando beneficiário de desconto ou gratuidade;
- II. Transpor obrigatoriamente a roleta, nos veículos dotados desse equipamento, observadas as exceções estabelecidas no Regulamento dos serviços;

- III. Preservar os bens necessários para a oferta dos serviços de transporte coletivo, vinculados ou não às concessões, zelando pelas boas condições dos veículos, pontos de parada e terminais através dos quais lhe são prestados os serviços;
- IV. Comunicar ao Poder Concedente e/ou à Concessionária a ocorrência de irregularidades relacionadas à prestação dos serviços, incluindo atos ilícitos ou irregulares porventura praticados pela Concessionária ou seus prepostos na execução do contrato;
- V. Quando solicitado, prestar as informações necessárias para que os serviços possam ser prestados de forma adequada e racional;
- VI. Não utilizar aparelhos sonoros ou musicais, salvo aparelho auditivo pessoal;
- VII. Zelar pela eficiência do serviço, não praticando atos que possam prejudicá-lo ou os demais usuários;
- VIII. Levar ao conhecimento do Poder Público as irregularidades de que tenham conhecimento referentes à operação dos serviços, participando de forma ativa de sua fiscalização;
- IX. Portar-se de maneira adequada no interior do veículo, nos terminais, nos pontos de embarque e desembarque e utilizar os serviços dentro das normas fixadas, preservando a higiene, a segurança e urbanidade desses ambientes, de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Público;
- X. Permitir e facilitar o trabalho dos prepostos das Concessionárias e agentes do DETRO-RJ;
- XI. Zelar pela segurança, conforto e tranquilidade dos demais usuários;
- XII. Usar corretamente os cartões eletrônicos e os créditos eletrônicos de qualquer ordem ou mídia;
- XIII. Não comercializar ou panfletar no interior do veículo, nos terminais, nos pontos de embarque e desembarque, salvo em casos autorizados pelo órgão gestor.

O usuário dos serviços de transporte público coletivo poderá ter recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

- a) Negar a se identificar, quando exigido;
- b) Estiver em estado de embriaguez;
- c) Fizer uso de qualquer espécie de tabaco no interior do veículo;
- d) Portar arma sem autorização da autoridade competente;

- e) Transportar ou pretender embarcar produtos de porte ilegal ou considerados perigosos na legislação específica;
- f) Transportar ou pretender embarcar com animais domésticos ou silvestres que estejam em desacordo com as disposições legais e regulamentares sobre o assunto;
- g) Transportar ou pretender embarcar volume de grande dimensão, em prejuízo do conforto dos demais passageiros;
- h) Comprometer, por qualquer forma ou meio, a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
- i) Fizer uso de aparelhos sonoros, depois de advertido pela tripulação do veículo;
- j) Demonstrar inconveniência no comportamento;
- k) Recusar-se ao pagamento da tarifa;
- l) Apresentar-se em trajes manifestamente impróprios ou ofensivos à moral pública.

4 Conduta dos Operadores

A qualidade final dos serviços colocados à disposição dos usuários e da população depende de uma ampla variedade de profissionais. Nas empresas a operação não poderia ocorrer sem o apoio das áreas administrativas e de manutenção, do mesmo modo que os agentes de trânsito ou as equipes que cuidam da manutenção e conservação do sistema viário e do mobiliário urbano, por exemplo, executam atividades que impactam fortemente no resultado final do serviço a ser prestado.

Porém, os profissionais que têm contato direto com o público são aqueles que representam e constroem a imagem do serviço, não apenas da empresa ou do órgão no qual trabalham, mas do próprio serviço público no qual atuam. Os empregados das concessionárias, envolvidos diretamente com a operação, são os primeiros responsáveis pela percepção que a população e os usuários têm a respeito da qualidade do atendimento.

Pelo Poder Público concedente, a interface com os usuários faz-se através da equipe de fiscalização do DETRO-RJ, para os quais devem ser aplicadas, no que couber, todas as orientações aqui destacadas.

4.1 Condutas elementares

Como já mencionado, os operadores dos serviços de transporte coletivo, mesmo sendo funcionários de empresas privadas, são prestadores de um serviço público essencial, responsáveis pelo primeiro relacionamento dos usuários e da população.

Nesse sentido, em qualquer situação, todos os agentes envolvidos na prestação dos serviços de transporte coletivo, em particular aqueles que mantêm contato direto com a população, devem assumir as seguintes condutas:

- a) Respeitar os usuários e seus direitos, considerando a universalidade do direito a um bom atendimento, tratando-os com urbanidade e cortesia;
- b) Ser proativo, prestativo, cortês, ágil e eficaz, respeitando as normas e procedimentos do sistema de transporte coletivo;
- c) Estar atento para abordar ou ser abordado pelos usuários de modo a informá-los e orientá-los para o uso correto do sistema de transporte coletivo;
- d) Manter postura profissional durante o atendimento, de modo de evitar o envolvimento emocional ou atrito pessoal;
- e) Trajar-se de forma adequada, fazendo uso obrigatório do uniforme e de documentos de identificação pessoal, e manter uma boa aparência;
- f) Atuar de forma preventiva, antecipando-se às situações que possam gerar ocorrências;

- g) Preservar a segurança e a integridade dos usuários, tanto no aspecto físico como moral;
- h) Prestar assistência, quando em serviço, em quaisquer ocorrências ou incidentes;
- i) Ter como premissa o empenho de esforços para resolver possíveis insatisfações e dúvidas dos usuários e, quando esgotados os recursos, informar as opções e orientar o usuário a utilizar outros canais de relacionamento existentes;
- j) Evitar confronto com os usuários, mesmo que estes atuem de modo agressivo ou constrangedor e, se a situação evoluir para o conflito, solicitar a presença de autoridade policial ou, se necessário, conduzir o veículo para delegacia policial ou posto avançado do policiamento ostensivo da Polícia Militar;

4.1.1 Deveres dos operadores no exercício de suas atividades:

- a) Cobrar valor da tarifa adequado e fornecer o troco corretamente;
- b) Assegurar a prioridade de utilização dos assentos e espaços reservados;
- c) Proporcionar o embarque e o desembarque dos usuários;
- d) Auxiliar, sempre que necessário, na execução das medidas destinadas a promover acessibilidade aos serviços;
- e) Transportar os usuários com segurança nos ônibus, em velocidade compatível com a permitida para a via e com as condições do trânsito verificáveis;
- f) Não retardar propositadamente a velocidade do veículo;
- g) Tratar com educação, polidez e decoro os usuários, funcionários do Órgão Gestor e os cidadãos em geral;
- h) Não efetuar a partida do veículo sem que termine o embarque e o desembarque de usuários;
- i) Aproximar o veículo da guia da calçada para o embarque e desembarque dos usuários, à exceção das situações em que o motivo comprovado impeça a aproximação do veículo da guia;
- j) Não movimentar o veículo com as portas abertas;
- k) Impedir o embarque de pessoas conduzindo animais, exceto cão-guia;
- l) Impedir o embarque de pessoas portando materiais que causem transtornos ou prejudiquem a segurança dos usuários;

- m) Impedir o embarque de pessoas com o comportamento inadequado que comprometa a segurança e o conforto dos usuários;
- n) Impedir o comércio ambulante e a mendicância no interior do veículo;
- o) Prestar informações de forma correta aos usuários e aos agentes do Órgão Gestor;
- p) Permitir e facilitar o trabalho de fiscalização ou realização de estudos por pessoal credenciado pelo DETRO-RJ;
- q) Não fumar ou permitir que se fume no interior do veículo, ainda que estacionado;
- r) Acatar as ordens dos agentes do DETRO-RJ;
- s) Não abastecer o veículo durante o percurso do itinerário;
- t) Não exercer suas atividades em estado de embriaguez ou sob efeito de substâncias estimulantes, entorpecentes ou alucinógenas;
- u) Não portar arma de qualquer espécie ou mantê-la no veículo.

4.2 Procedimentos relacionados à operação

4.2.1 Cuidados na condução dos ônibus

Os índices de sinistros de trânsito no Brasil são alarmantes, justificando todos os esforços possíveis na luta pela sua redução. Independente de ações específicas, o DETRO-RJ deve atuar em todas as frentes possíveis, inclusive na gestão dos serviços públicos sob sua responsabilidade, justificando, assim, normas gerais para os motoristas na condução dos ônibus, razão pela qual o monitoramento no número de sinistros de trânsito é um dos atributos de qualidade avaliados regularmente.

Além da segurança, a forma de conduzir os ônibus interfere diretamente no conforto dos usuários e na qualidade da operação.

Portanto, na condução dos ônibus, os motoristas em operação devem estar atentos aos seguintes procedimentos:

- a) Respeitar as leis de trânsito e dirigir com prudência;
- b) Tratar com urbanidade os demais usuários das vias públicas, mesmo quando esses cometerem infrações de trânsito;
- c) Aguardar a acomodação dos usuários, antes de colocar o veículo em movimento;
- d) Não prosseguir a viagem com as portas abertas;

- e) Evitar freadas bruscas, trancos ou solavancos na condução do veículo;
- f) Não utilizar telefone celular, fone de ouvido ou aparelhos sonoros, salvo aqueles instalados nos ônibus como apoio à operação e, mesmo assim, de acordo com procedimentos definidos;
- g) Não permitir a prática de comércio ambulante ou mendicância dentro dos ônibus;
- h) Orientar os passageiros contra práticas que promovam incômodos aos demais passageiros, como ruído excessivo, algazarras, uso de aparelhos de som ou molestações de qualquer espécie.

4.2.2 Procedimentos no embarque e no desembarque de passageiros

Apesar da vigência da atual regulamentação a respeito da acessibilidade universal aos serviços de transporte coletivo, muitas vezes os pontos de parada não oferecem condições adequadas para o embarque e desembarque dos passageiros com conforto e segurança. Alguns cuidados a serem observados pelos motoristas contribuem de modo decisivo para que estas operações se deem de forma satisfatória:

- a) Parar no ponto sinalizado como local de embarque e desembarque de transporte coletivo, sempre que solicitado;
- b) Posicionar o veículo o mais próximo possível da calçada, longe de obstáculos;
- c) Posicionar o veículo o mais próximo possível do alinhamento do ponto de parada definido pela posição dos abrigos, colunas ou demais marcações na via;
- d) Respeitar o ritmo de cada passageiro, em especial quando o usuário for pessoa com deficiência e/ou tiver sua mobilidade reduzida;
- e) Aguardar o embarque e desembarque de todos os usuários antes de colocar o veículo em movimento;
- f) Somente colocar o veículo em movimento com as portas fechadas.

4.2.3 Procedimentos no atendimento aos passageiros

Atender as demandas dos usuários com urbanidade e presteza é uma exigência básica para todo profissional que trata diretamente com o público. Os usuários veem nos funcionários do sistema, motoristas, cobradores ou fiscais, referências a quem recorrer em emergências ou apenas para solicitar informações a respeito dos serviços. Nestes casos, os operadores do sistema devem:

- a) Prestar informação aos usuários de forma educada e objetiva, jamais se utilizando de termos grosseiros;

- b) Auxiliar as gestantes, idosos, obesos, pessoas com crianças de colo e pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, que utilizam bengalas, muletas ou cadeiras de rodas, a ingressarem no ônibus, solicitando ajuda, quando necessário;
- c) Garantir o respeito à utilização dos assentos preferenciais reservados às gestantes, idosos, obesos, pessoas com crianças de colo e pessoas com deficiência e/ou usuários com mobilidade reduzida, utilizando bengalas, muletas ou cadeira de rodas, agindo com educação na orientação dos passageiros que, de forma indevida ocupem eventualmente esses assentos.

4.2.4 Procedimentos no atendimento de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida

Se todos os usuários exigem atenção, respeito e urbanidade no tratamento por parte dos operadores e fiscais do sistema de transporte coletivo, mais ainda aqueles com mobilidade reduzida ou com deficiência. Para estas situações há procedimentos gerais a serem observados, bem como atitudes específicas que variam de acordo com a necessidade de cada grupo de usuários.

São consideradas pessoas com deficiência aquelas que tenham impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

São consideradas pessoas com mobilidade reduzida aquelas que tenham, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos, pessoas utilizando bengalas, muletas ou cadeira de rodas.

4.2.4.1 Orientações gerais

Pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida também dependem do uso dos serviços de transporte coletivo para terem acesso ao emprego, à escola, ou ao mero lazer, enfrentando inúmeras dificuldades para tal. Nestes casos, os operadores devem:

- a) Não usar termos grosseiros;
- b) Agir de modo natural, não demonstrar comoção ou pena com a situação do passageiro, porém agir com sensibilidade em relação a ele;
- c) Havendo acompanhante, somente interferir se solicitado;
- d) Não tocar na pessoa sem seu consentimento e sem antes perguntar qual a melhor maneira de ajudá-la;

- e) Dirigir-se diretamente ao acompanhante, se perceber que a pessoa não consegue se comunicar sozinha.

4.2.4.2 No atendimento de pessoas com deficiência auditiva

As pessoas com deficiência auditiva podem apresentar plenas condições físicas de mobilidade, mas nem por isso demandam menos cuidados por parte dos operadores do sistema, dentre eles:

- a) Falar diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- b) Falar de maneira clara, pronunciando bem as palavras, elevando o tom da voz ou reduzindo a velocidade se a pessoa pedir;
- c) Manter sempre o contato visual, pois o desvio do olhar pode significar que a conversa foi encerrada;
- d) Permanecer em lugar bem iluminado para facilitar a leitura labial;
- e) Usar gestos, bilhetes e linguagens de sinais (LIBRAS) para facilitar a comunicação;
- f) Pedir para a pessoa repetir, caso não tenha compreendido a sua resposta;
- g) Não se assustar se for tocado, pois normalmente é assim que uma pessoa surda inicia um contato e chama a atenção de seu interlocutor.

4.2.4.3 No atendimento de pessoas com deficiência visual

- a) Falar diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- b) Não segurar a pessoa pelo braço;
- c) Caso a pessoa necessite de ajuda, deixar que a pessoa se apoie com a mão no seu antebraço, ou sobre o seu ombro, e orientar verbalmente e de modo claro as ações que deverá tomar, indicando os obstáculos;
- d) Caso a pessoa utilize cão guia, instalar o passageiro, acompanhado de cão-guia, no local reservado ou, caso o lugar esteja ocupado por usuário de cadeira de rodas, instalar no assento com maior espaço livre à sua volta ou próximo de uma passagem.

4.2.4.4 No atendimento de pessoas com deficiência mental

- a) Oferecer ajuda, mas respeitar uma eventual recusa;
- b) Tentar ser o mais claro e objetivo possível na comunicação;
- c) Ter calma quando a pessoa demorar um pouco mais para compreender as orientações;

- d) Agir com naturalidade e tratar a pessoa de acordo com a sua idade;
- e) Procurar acalmar a pessoa com palavras, em caso de agressividade, evitando o contato físico.

4.2.4.5 No atendimento ao usuário de cadeira de rodas

O atendimento a usuários de cadeira de rodas apresenta algumas diferenças, dependendo da solução de acessibilidade que o veículo dispõe. Independente disso, de modo geral, a conduta do operador deverá se pautar pelos seguintes princípios:

- a) Antes de conduzir o usuário, observar a estrutura e o funcionamento da cadeira de rodas;
- b) Realizar o embarque ou o desembarque do usuário fora da cadeira de rodas, se esta não apresentar boas condições de utilização,
- c) Manter o usuário em posição de participar do diálogo, posicionando a cadeira de frente;
- d) Pedir autorização ao usuário para movimentar a cadeira;
- e) Movimentar a cadeira de rodas com cuidado, pois ela é quase uma extensão do corpo da pessoa;
- f) Posicionar a cadeira de rodas de costas para a porta do veículo;
- g) Pedir ajuda ao acompanhante ou ao próprio usuário, se necessário, para realizar o procedimento;
- h) Retirar qualquer objeto que possa cair ou machucar o usuário durante a manobra;
- i) Tomar cuidado para não bater em algum obstáculo pelo caminho;
- j) Utilizar a plataforma elevatória do ônibus, seguindo as orientações de operação do fabricante do equipamento;
- k) Auxiliar o usuário a se posicionar na plataforma elevatória;
- l) Verificar se o usuário está seguro para a operação.
- m) Utilizar, dentro do ônibus, o espaço reservado para acomodar o usuário de cadeira de rodas, ancorando-a com cinto de segurança e trava de rodas,
- n) Para o desembarque, auxiliar o usuário a remover o cinto de segurança e a trava de rodas,
- o) Repetir os mesmos movimentos utilizados para o embarque,

- p) Após o desembarque, acomodar usuário na calçada, em local que facilite o seu deslocamento.

4.2.4.6 No atendimento a pessoas com muletas e/ou aparelhos ortopédicos

- a) Respeitar o ritmo da pessoa e os seus próprios limites;
- b) Não pegar nos braços da pessoa, antes desta indicar onde segurá-la;
- c) Ajudar o usuário a sentar-se ou levantar-se, quando solicitado;
- d) Manter as muletas ou bengala sempre perto da pessoa;
- e) Ajudar se a pessoa cair, sem se precipitar na tentativa de levá-la imediatamente, procurando antes saber qual a melhor forma de ajudá-lo e respeitando-a se preferir se levantar sozinha.

4.3 Procedimentos em caso de incidentes dentro do ônibus

Motoristas ou fiscais podem precisar intervir frente a eventuais problemas que possam ocorrer dentro dos ônibus, eventualmente por solicitação dos próprios usuários. Em qualquer situação, os operadores devem procurar manter a calma e a tranquilidade, sem se envolver em conflitos e tratando todos os passageiros com educação, urbanidade e respeito, porém não se omitindo na solução de situações de pequena complexidade.

Quaisquer incidentes devem ser comunicados aos responsáveis pela empresa, que também, em casos mais graves, poderão orientar devidamente seus funcionários sobre comportamentos a serem seguidos, além de garantir a eventual intervenção de outras áreas, como apoio jurídico ou policial.

4.3.1 Em caso de discussões, desentendimentos ou brigas entre passageiros

- a) Parar o veículo em local seguro, se possível de forma a não atrapalhar a fluidez do tráfego na via;
- b) Intervir de forma educada e respeitosa, procurando encerrar a discussão ou o desentendimento, de forma a permitir o prosseguimento da viagem;
- c) Nunca intervir em brigas, mesmo que seja para apartar os envolvidos;
- d) Se necessário, solicitar a presença da autoridade policial para restabelecer a ordem no ambiente.

4.3.2 Em caso de assalto ou furto do motorista ou de passageiro

- a) Não reagir;

- b) Solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- c) Caso possível, retomar a operação do serviço e proceder de acordo com as orientações da empresa;
- d) Solicitar dois usuários como testemunhas, anotando seus dados;
- e) Se não for possível dar continuidade à operação, garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- f) Comunicar o ocorrido à empresa para que esta oriente a atuação no prosseguimento dos processos decorrentes do assalto.

4.3.3 Em caso de ocorrência de mal súbito com passageiro

- a) Averiguar as condições da vítima, sem tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- b) Verificar se o usuário precisa de atendimento médico;
- c) Procurar ajuda, conduzindo o veículo até o pronto socorro mais próximo, alterando o trajeto normal, se necessário, explicando o caso aos demais usuários;
- d) Comunicar o ocorrido à empresa para que esta atue no contato com as autoridades e oriente sua atuação;
- e) Na impossibilidade de contato com a empresa, solicitar diretamente o apoio do serviço de atendimento de urgências (Corpo de Bombeiros, SAMU, etc.).

4.4 Procedimentos em caso de sinistros de trânsito

Na prestação do serviço de transporte coletivo, os operadores estão sujeitos a presenciar ou a se envolver em sinistros de trânsito, de maior ou menor gravidade.

Em qualquer caso, o motorista deverá verificar a sua gravidade e a existência de vítimas, sem jamais omitir socorro aos passageiros ou a terceiros. Como em outras situações de emergência, a empresa deverá ser imediatamente comunicada para orientação e apoio.

Os demais envolvidos no sinistro (motoristas ou pedestres) devem ser tratados com objetividade e educação; qualquer conflito deve ser encaminhado aos setores competentes da empresa, que será a única responsável pela avaliação do ocorrido e das providências a serem tomadas.

Conforme orientação da empresa, a viagem poderá ser interrompida, situação que ensejará o apoio ao ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

4.4.1 Em caso de sinistro sem envolvimento do ônibus

- a) Em pequenos sinistros, não se envolver e dar prosseguimento normal à viagem;

- b) Intervir apenas em caso de sinistros graves, onde seja necessário acionar socorro às vítimas, quando o fato deverá ser imediatamente informado à empresa.

4.4.2 Em caso de sinistro envolvendo o ônibus, sem vítimas

- a) Estacionar o veículo em local seguro e, se possível, de forma que não atrapalhe a fluidez da via;
- b) Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação, completar a viagem;
- c) Não sendo possível a continuidade da viagem, sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;
- d) Comunicar a empresa sobre o sinistro, que providenciará o acionamento das autoridades policiais e/ou agentes de trânsito;
- e) Na impossibilidade de contato com a empresa, solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- f) Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- g) Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação, após liberação por parte da autoridade policial, proceder conforme orientações da empresa a respeito da continuidade da operação e, no final da jornada de trabalho, informar ao setor de manutenção da empresa sobre a avaria;
- h) Em caso de avaria que impossibilite o retorno à operação, recolher o veículo à garagem para os devidos reparos ou aguardar a sua remoção com carro guincho.

4.4.3 Em caso de sinistro envolvendo o ônibus, com vítimas

- a) Em caso de atropelamento, averiguar as condições da vítima, em nenhuma hipótese, tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- b) Comunicar o sinistro à empresa, que se encarregará do contato com o serviço de atendimento de urgências;
- c) Na impossibilidade de contato com a empresa, solicitar diretamente o apoio do serviço de atendimento de urgências (Corpo de Bombeiros, SAMU, etc);
- d) Sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;

- e) Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- f) Seguir as instruções da autoridade policial, para remoção do veículo da via e comparecimento ao plantão policial para registro de boletim de ocorrência;
- g) Após liberação por parte da autoridade policial, agir de acordo com as orientações da empresa a respeito da continuidade da operação e, no final da jornada de trabalho, informar ao setor de manutenção da empresa sobre as avarias;
- h) Em caso de avaria que impossibilite o retorno à operação, recolher o veículo à garagem para os devidos reparos ou aguardar a sua remoção com carro guincho.

4.4.4 Procedimentos relacionados à manutenção

Apesar de a manutenção não ser uma atividade de responsabilidade dos motoristas, alguns cuidados básicos devem ser observados para minimizar a ocorrência de problemas que interfiram na prestação do serviço de transporte coletivo.

As empresas operadoras possuem políticas específicas de manutenção preventiva e corretiva, bem como rotinas operacionais para tratamento de quaisquer problemas dessa natureza na operação dos serviços.

Os procedimentos relacionados a seguir estão mais focados no comportamento dos operadores visando minimizar possíveis transtornos aos usuários.

4.5 Procedimentos de início de jornada

No início da jornada, o motorista deve realizar uma rápida inspeção no veículo para o qual foi escalado, verificando itens básicos (pneus, freios, parte elétrica, por exemplo) que possam prejudicar a qualidade da operação e, principalmente, comprometer a segurança do transporte.

- a) Caso o veículo apresente defeitos críticos para a segurança dos passageiros, encaminhá-lo para o setor de manutenção;
- b) Em caso de pequenas avarias, que não comprometam a operação e a segurança dos usuários, dar prosseguimento à jornada e, no recolhimento à garagem, encaminhar o veículo para manutenção.

4.6 Procedimentos relativos à limpeza e conservação dos ônibus

A exemplo da manutenção, as empresas têm rotinas diárias para limpeza e conservação da frota, porém, durante a operação, eventos imprevistos podem demandar ações dos operadores de modo a garantir conforto aos passageiros.

- a) Verificar as condições de higiene e limpeza do ônibus quando realizar a inspeção no início da jornada;
- b) Garantir condições mínimas de limpeza e de higiene nos veículos durante a operação, informando à empresa a ocorrência de situações críticas, como é o caso de resíduos de vômitos, e procedendo conforme orientações recebidas em relação à limpeza ou a retirada do ônibus de circulação, bem como a eventual necessidade de garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- c) Acionar o serviço de limpeza nos pontos terminais ou de controle, quando possível.

4.7 Procedimentos relativos às ocorrências de manutenção durante a operação

Quando o veículo em operação apresentar problema de manutenção, os operadores (motorista e fiscal) devem avaliar o problema, agindo em função da sua gravidade.

Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação ou a segurança dos usuários

- (i) Dar continuidade à operação programada;
- (ii) No final do dia, encaminhar o veículo ao setor de manutenção.

Em caso de avarias que impeçam a continuidade da operação

- a) Estacionar o veículo em local seguro e que, se possível, não atrapalhe a fluidez da via pública;
- b) Sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;
- c) Informar à empresa o ocorrido, que orientará como agir;
- d) Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de uma nova tarifa;
- e) Recolher o veículo à garagem ou aguardar socorro mecânico na via pública, devidamente sinalizada.

4.8 Conduta dos passageiros

A realização de viagens de transporte coletivo de modo seguro, confortável e agradável também depende de um adequado comportamento dos passageiros em relação aos operadores, ao veículo e aos demais passageiros. De fato, muitas situações indesejáveis decorrem de comportamentos inadequados que podem ser evitados por uma boa convivência no ambiente coletivo que é o ônibus.

De modo geral, os passageiros devem ser alertados por informações impressas, por campanhas promocionais realizadas periodicamente e até por ação direta do motorista sobre alguns princípios, entre os quais, os mais importantes são:

- a) Respeitar o trabalho do motorista, ele conduz o ônibus atendendo a coletividade, em uma ação de prestador de um serviço público, portanto serve a todos;
- b) Respeitar as características do serviço de transporte coletivo que, não sendo um serviço individual, deve observar algumas regras como, por exemplo, o de não parada em qualquer local não autorizado;
- c) Agir com educação no trato com o motorista e ou funcionário da empresa Concessionária ou do DETRO-RJ a serviço nos terminais ou em outros locais, procurando expressar as suas dúvidas e reclamações de forma objetiva, direta e atenta apenas aos fatos, sem agressão;
- d) Ser solidário e cortês, contribuindo para uma convivência saudável no ônibus, nos terminais e nos pontos de parada;
- e) Respeitar o direito ao uso dos assentos preferenciais nas condições estabelecidas;
- f) Entender e respeitar o fato de que o embarque e o desembarque de passageiros com deficiência, notadamente usuários de cadeira de rodas, requer um maior tempo para a sua realização, evitando comentários maledicentes e ou reclamações com o motorista;
- g) Agir com urbanidade com os demais passageiros, principalmente em relação à postura, evitando qualquer contato físico desnecessário;
- h) Não importunar outro passageiro com conversas e comentários inadequados, assim configurados pela recusa da interlocução;
- i) Não promover algazarras, gritarias, correrias e outros atos que importunem os passageiros ou os exponha à risco;
- j) Não transportar volume que cause transtornos à movimentação dos passageiros e desconforto a qualquer um deles;
- k) Não embarcar conduzindo animais (exceto cão guia) sem o devido acondicionamento e sem o certificado de vacinação para não incomodarem os demais passageiros;
- l) Não transportar combustível ou qualquer material nocivo à saúde;
- m) Não ouvir música sem fones de ouvido;
- n) Manter o celular no modo silencioso ou com volume baixo;

- o) Ao falar ao celular evitar conversas em tom elevado que importunem os demais passageiros e que exponham de modo desnecessário a conversa em curso;
- p) Prestar informações quando solicitado e/ou orientar o interlocutor sobre a melhor forma de obter a informação desejada;
- q) Manter a limpeza dos ônibus, dos terminais e dos pontos de parada, dispensando o lixo nas lixeiras, e quando, indisponíveis, mantendo consigo até encontrar um local adequado para fazê-lo;
- r) Nunca dispensar qualquer objeto pelas janelas dos ônibus;
- s) Conservar os ônibus, os terminais e os pontos de parada, não promovendo depredações de qualquer espécie, não usando objetos que promovam desgaste de materiais e não realizando inscrições de textos e figuras na forma de pichações.
- t) Contribuir com a boa ocupação dos ônibus, quando em circulação, evitando obstruir as portas e ocupando os corredores nos segmentos do itinerário distantes do local de desembarque;
- u) Garantir a observância da ordem de chegada dos passageiros nos locais de embarque, em terminais e pontos de parada, formando filas, ou obedecendo a preferência do embarque.
- v) Contribuir com a melhoria contínua do serviço de transporte, registrando reclamações e sugestões por meio dos canais de comunicação disponibilizados para tanto.
- w) Informar com a maior precisão possível os dados que caracterizem incidentes e/ou queixas sobre o serviço, como é o caso do prefixo do ônibus, o horário, a linha, o nome do operador ou outra informação útil para uma boa identificação do ocorrido.