



EDITAL DE CONCESSÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE
PÚBLICO COLETIVO DE PASSAGEIROS DE EXTREMA

STPC EXTREMA

**ANEXO II.6 – PROJETO BÁSICO
CÓDIGO DE CONDUTA DO STPC EXTREMA**



Anexo II.6 - Código de Conduta do STPC Extrema

O Código de Conduta do STPC Extrema é um instrumento de gestão e operação dos serviços, incorporado ao contrato de concessão com o qual o Município introduz novos conceitos e padrões de atuação na relação dos operadores (motoristas, fiscais e outros profissionais da empresa) com os usuários 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 atuação da concessionária e do poder público, pautado em um conjunto de orientações que definam uma diretriz de atuação, sobre os quais vários materiais informativos e instrumentos como campanhas publicitárias possam ser desenvolvidos.

O Código 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.

O Código deverá ser usado como base para programas de treinamento e de capacitação dos profissionais de transporte ou para campanhas publicitárias, a serem desenvolvidas pelo Município direcionadas para o usuário e o público em geral, por meio de confecção de cartilhas e cartazes informativos e outros produtos.

1. Conceitos

1.1 Diretrizes fundamentais

O Município pretende com o Código de Conduta apoiar a concessionária na definição de procedimentos básicos para orientar os seus empregados, mesmo tendo claro que a enorme variedade de situações a que 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 uma empresa privada.

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 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 da cidade; conseqüentemente, qualquer anomalia na prestação desse serviço causa graves transtornos não apenas para os usuários, mas para toda a cidade, 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 variedade de interferências imprevisíveis, como, por exemplo, acidentes, avarias, quebras mecânicas, assaltos, mal súbito de passageiros, congestionamentos, etc. 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 os mesmos atributos de conforto dos meios de transporte individual, porém o conforto e o bem-estar dos passageiros deve ser uma preocupação constante dos motoristas, 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 aos idosos ou às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

2. Direitos e responsabilidade dos usuários

Os usuários são os “clientes” finais dos serviços públicos. O reconhecimento na Constituição Federal do transporte público coletivo urbano como um direito social e um serviço essencial amplia a responsabilidade de todos os envolvidos com a oferta destes serviços, uma vez que para muitos a prestação adequada desses serviços significa a garantia do direito constitucional de ir e vir.

2.1 Direitos dos usuários

A legislação federal que rege as concessões e permissões dos serviços públicos enumera alguns direitos dos usuários, que devem ser garantidos na sua prestação, aos quais se adicionam outros de interesse e compreensão do Município:

- Dispor dos serviços de forma adequada, em condições de regularidade, eficiência, segurança, higiene, conforto, cortesia e generalidade;
- Receber e utilizar os serviços adequadamente;



- Usufruir do transporte coletivo com regularidade de itinerário e frequência de viagens compatíveis com a demanda do serviço;
- Obter todas as informações necessárias para o bom uso do serviço, incluindo o acesso fácil e permanente às informações sobre o itinerário, horário e outros dados pertinentes à operação do serviço;
- Receber informações sobre qualquer modificação ocorrida no serviço com a antecedência necessária;
- Obter as informações necessárias para o bom uso do serviço;
- Externar reclamações e sugestões através de canais próprios instituídos pelo Município e pela Concessionária
- Ser tratado com urbanidade e respeito pela Concessionária, através de seus prepostos e funcionários, bem como pela fiscalização do Município;
- Beneficiar-se das gratuidades e reduções de valores de tarifa previstos na legislação e normas regulamentares aplicáveis;
- Garantir livre acesso de pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida;
- Exigir o fiel cumprimento de todas as obrigações da Concessionária estabelecidas pelo Município;
- Receber do Município e da Concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos relativos aos serviços prestados;
- Receber respostas ou esclarecimentos a reclamações formuladas;
- Livre acesso e circulação das pessoas com deficiência e facilidade de acesso e circulação dos usuários, especialmente gestantes e idosos, na forma da regulamentação aplicável;
- Utilização dos serviços sem constrangimentos e respeito às diversidades de gênero, raça/cor, idade, renda, condição social e de outras naturezas;
- Utilização dos serviços em um ambiente seguro em especial quanto à prevenção de assédios e molestações de qualquer tipo.

2.2 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:

- Pagar pelo serviço utilizado de acordo com a legislação e normas regulamentares aplicáveis;
- Sendo beneficiário de gratuidade total ou parcial, não transferir, em qualquer hipótese, os meios de pagamento de passagens, para outro usuário;



- Preservar e zelar pela preservação dos bens vinculados à prestação do serviço;
- No uso dos serviços, portar-se de maneira adequada e utilizar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo Município, em especial, não praticando atos que gerem prejuízos aos ônibus, terminais, abrigos entre outros equipamentos;
- Respeitar a todos, independentemente de sua condição pessoal com respeito às diversidades de gênero, raça/cor, idade, renda, condição social e de outras naturezas;
- Não praticar qualquer ato de assédio, constrangimento e agressão verbal ou física a outros usuários e aos empregados e prepostos da Concedente e da Concessionária;
- Zelar pela eficiência do serviço, não praticando qualquer ato que possa prejudicar o serviço ou os demais usuários, utilizando-o de forma adequada;
- Zelar e não danificar os veículos, terminais, abrigos e equipamentos utilizados para prestação do serviço;
- Levar ao conhecimento do Poder Concedente, as irregularidades de que tenha conhecimento referente à operação dos serviços, participando, de forma ativa, de sua fiscalização;
- Portar-se de maneira adequada e utilizar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo Município.

3. Conduta dos operadores

A qualidade final dos serviços colocados à disposição dos usuários e da população depende de uma ampla variedade de profissionais. Na Concessionária a operação não pode se dar sem o apoio das áreas administrativas e de manutenção, do mesmo modo que os profissionais que lidam com o trânsito ou as equipes que cuidam da manutenção e conservação do sistema viário e do mobiliário urbano, por exemplo, executam atividades que impactam 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. Naturalmente, os motoristas e fiscais da Concessionária 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 se dá através das equipes dedicadas ao trânsito e transporte, para os quais devem ser aplicadas, no que couber, todas as orientações aqui destacadas.

3.1 Condutas elementares

O conceito fundamental a ser considerado é que todos os que atuam no transporte coletivo atuam em um serviço público essencial. 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, sem discriminação, por qualquer tipo.
- 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 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 acidentes;
- 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 da autoridade policial.

4. Procedimentos relacionados à operação

4.1 Cuidados na condução dos ônibus

Os índices de sinistros de trânsito no Brasil são elevados, justificando todos os esforços possíveis para a sua redução. Independente das ações específicas na gestão da política municipal de trânsito, o Município 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. 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, caso instalados, 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, molestações de qualquer espécie.

4.2 Procedimentos no embarque e no desembarque de passageiros

Em que pese os ônibus serem dotados de dispositivos para acessibilidade universal, muitas vezes as vias e calçadas 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, sempre que solicitado;
- b) Para em qualquer local das vias do trajeto das linhas, sempre que solicitado pelo usuário após as 22:00h, observadas as condições de segurança e a regulamentação de trânsito que permita a parada do ônibus;
- c) Posicionar o veículo o mais próximo possível da calçada, longe de obstáculos;
- d) Posicionar o veículo o mais próximo possível do alinhamento do ponto de parada definido pela posição dos abrigos, colunas ou demais marcações na via;
- e) Respeitar o ritmo de cada passageiro, em especial quando o usuário for pessoa com deficiência e/ou tiver sua mobilidade reduzida;
- f) Aguardar o embarque e desembarque de todos os usuários antes de colocar o veículo em movimento;
- g) Somente colocar o veículo em movimento com as portas fechadas.

4.3 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 os profissionais a serviço do STPC, principalmente os motoristas e fiscais, como pessoas 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) Tratar dos usuários e pessoas em geral com igualdade, sem discriminação de qualquer natureza;
- c) Auxiliar as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida a ingressarem no ônibus, solicitando ajuda, quando necessário;
- d) Garantir o respeito à utilização dos assentos reservados às pessoas com necessidades especiais e/ou usuários com mobilidade reduzida, agindo com educação na orientação dos passageiros que, de forma indevida ocupem eventualmente esses assentos.
- e) Atender com respeito e atenção reclamações e denúncias de práticas de atos de assédio e constrangimentos morais, principalmente, discriminatórios, encaminhando as ações necessárias para a defesa do interesse das pessoas afetadas.

4.4 Procedimentos no atendimento de pessoas com deficiência

Se todos os usuários exigem atenção, respeito e urbanidade no tratamento por parte dos operadores e fiscais do SMTC, isso é mais ainda necessário àqueles que apresentem dificuldades de locomoção ou possuem 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.

4.4.1 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 algumas dificuldades para tal. Nestes casos, os motoristas, fiscais e demais profissionais do STPC 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 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.

4.4.2 No atendimento de pessoas com deficiência auditiva

As pessoas com deficiência auditiva podem apresentar plenas condições físicas de mobilidade, mas nem por isto demandam menos cuidados por parte dos profissionais do STPC. Assim, devem ser observadas as seguintes diretrizes:



- 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 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.

4.4.3 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 sobre o seu ombro e orientar verbalmente e de modo claro as ações que deverá tomar, indicando os obstáculos.

4.4.4 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.

4.4.5 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, com a devida autorização da pessoa;



- 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.

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

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

5. 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 acidentes 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 a intervenção de outras áreas, como apoio jurídico ou policial, se for o caso.

5.1 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) Evitar intervir em brigas, mesmo que seja para apartar os envolvidos;
- d) Se necessário, solicitar a presença da autoridade policial para restabelecer a ordem no ônibus, ponto de parada ou terminal.

5.2 Em caso de assalto ou furto do motorista ou de passageiro:

- a) Não reagir;
- b) Solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- c) Aguardar a presença da autoridade policial ou conduzir o ônibus para a delegacia mais próxima;
- d) Caso possível, retomar a operação do serviço e proceder de acordo com as orientações da empresa;
- e) Solicitar dois usuários como testemunhas, anotando seus dados;
- f) Se não for possível dar continuidade à operação, garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

5.3 Em caso de denúncia de assédio, importunação sexual ou constrangimento por discriminação:

- a) Parar a operação do veículo em local seguro na via e fechar as portas;
- b) Ouvir a denúncia com respeito e atenção;
- c) Verificar se o denunciado está no ônibus;
- d) Ouvir a manifestação do denunciado;
- e) Verificar se há testemunhas;



- f) Verificar com o denunciante se deseja a presença de uma autoridade policial e em caso positivo, solicitá-la diretamente;
- g) Aguardar a presença da autoridade policial ou conduzir o ônibus para a delegacia mais próxima;
- h) Caso possível, retomar a operação do serviço e proceder de acordo com as orientações da empresa;
- i) Se não for possível dar continuidade à operação, garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

5.3 Em caso de ocorrência 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 a atuação do motorista

6. Procedimentos em caso de sinistros de trânsito

Na prestação do serviço de transporte coletivo, os motoristas 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 acidente (motoristas ou pedestres) devem ser tratadas 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.

6.1 Em caso de acidente sem envolvimento do ônibus:

- a) Em pequenos acidentes, não se envolver e dar prosseguimento normal à viagem;
- b) Intervir apenas em caso de acidentes graves, onde seja necessário prestar socorro às vítimas, quando o fato deverá ser imediatamente informado à empresa;

6.2 Em caso de acidente 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) Completar a viagem no caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação;
- 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 operadora sobre o acidente, que providenciará o acionamento das autoridades policiais e/ou agentes de trânsito;
- e) Na impossibilidade de contato com a empresa operadora, 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 operadora 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.

6.3 Em caso de acidente envolvendo o ônibus, com vítimas

- a) Em caso de atropelamento, averiguar as condições da vítima, sem tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- b) Comunicar o acidente à empresa operadora, que se encarregará do contato com o serviço de atendimento de urgências;
- c) Na impossibilidade de contato rápido 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 operadora 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.

7. 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 transporte coletivo.

Ainda que caiba à operadora a aplicação de políticas específicas de manutenção preventiva e corretiva, bem como rotinas operacionais para tratamento de problemas na operação dos serviços, alguns procedimentos relacionados ao comportamento dos motoristas devem ser adotados visando minimizar possíveis transtornos aos usuários.

7.1 Procedimentos de início de jornada

No início da jornada, os motoristas devem 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.

7.2 Procedimentos relativos à limpeza e conservação dos ônibus

A exemplo da manutenção, há 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 garagem 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) Realizar a limpeza de pequeno porte no Terminal Rodoviário ou em outro local, caso necessário.



- d) Agir de acordo com os protocolos estabelecidos em relação aos cuidados e serviços adicionais requeridos para a prevenção da disseminação de doenças contagiosas.

7.3 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.

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

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

7.3.2 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 garagem 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.

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 motoristas, fiscais, 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 é um serviço motorizado individual, e, que, portanto, observa algumas regras, como exemplo o



de não parada em qualquer local, exceto nos horários em que isso possa ocorrer de acordo com a regulamentação em vigência;

- c) Agir com educação no trato com o motorista e ou funcionário da empresa operadora ou do Município, 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, no Terminal Rodoviário 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 idosos, com deficiência, notadamente usuários de cadeira de rodas, e aqueles com maiores restrições de locomoção requerem 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;
- h) Evitar contato físico desnecessário;
- i) Não importunar outro passageiro com conversas e comentários inadequados, assim configurados pela recusa da interlocução;
- j) Não promover assédio ou importunação sexual;
- k) Não realizar qualquer ato, conversa ou manifestação verbal que denote qualquer tipo de discriminação de gênero, orientação sexual, raça/cor, naturalidade, condição social, renda, idade e de outras naturezas;
- l) Informar ao motorista a ocorrência de qualquer ato que tenha presenciado relativo a furto, assédio, importunação sexual ou ato discriminatório;
- m) Não promover algazarras, gritarias, correrias e outros atos que importunem os passageiros ou os exponha à risco;
- n) Não ouvir música sem fones de ouvido;
- o) Manter o celular no modo silencioso ou com volume baixo;
- p) Ao falar ao celular evitar conversas em tom elevado que importunem os demais passageiros e que exponha de modo desnecessário a conversa em curso;
- q) Prestar informações quando solicitado e/ou orientar o interlocutor sobre a melhor forma de obter a informação desejada;
- r) Manter a limpeza dos ônibus e dos pontos de parada, colocando o lixo nas lixeiras, e quando, indisponíveis, mantendo consigo até encontrar um local adequado para fazê-lo;
- s) Nunca jogar papéis ou objetos pelas janelas dos ônibus;



- t) Conservar os ônibus 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.
- u) 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;
- v) Garantir a observância da ordem de chegada dos passageiros nos locais de embarque, no Terminal Rodoviário e pontos de parada, formando filas, ou obedecendo a preferência do embarque;
- w) Contribuir com a melhoria contínua do serviço de transporte, registrando reclamações e sugestões por meio dos canais de comunicação disponibilizados para tanto.
- x) 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.