

***Bem-vindo a bordo!***

*A ARCE trabalha para que você  
tenha uma boa viagem!*



*Conheça os direitos e deveres dos usuários  
do Sistema de Transporte Interurbano*

*Transporte coletivo, o nosso direito  
de ir e vir.  
De uma cidade a outra do Ceará.*

Você já parou  
para pensar  
na importância do  
transporte interurbano  
em nossa vida?



## ***Transporte coletivo, o nosso direito de ir e vir.***

### ***De uma cidade a outra do Ceará.***

Estamos tão acostumados a pegar ônibus, seja para viajar a trabalho ou a passeio, para visitar os parentes e rever os amigos, que muitas vezes não percebemos a sua importância. O transporte interurbano é fundamental para o dia-a-dia dos cidadãos e para o progresso de uma região. Para as cidades, as linhas de ônibus interurbanos são essenciais. Elas levam pessoas, produtos, desenvolvimento e bem-estar aos municípios cearenses.

Não dá para pensar no dia-a-dia do usuário de ônibus, que precisa ir de um município a outro do Estado, seja a lazer ou a trabalho, sem a existência do transporte coletivo interurbano. É por isso que o transporte coletivo é um serviço essencial à população. É um direito do cidadão.

# *ARCE, a serviço do usuário de transporte interurbano.*



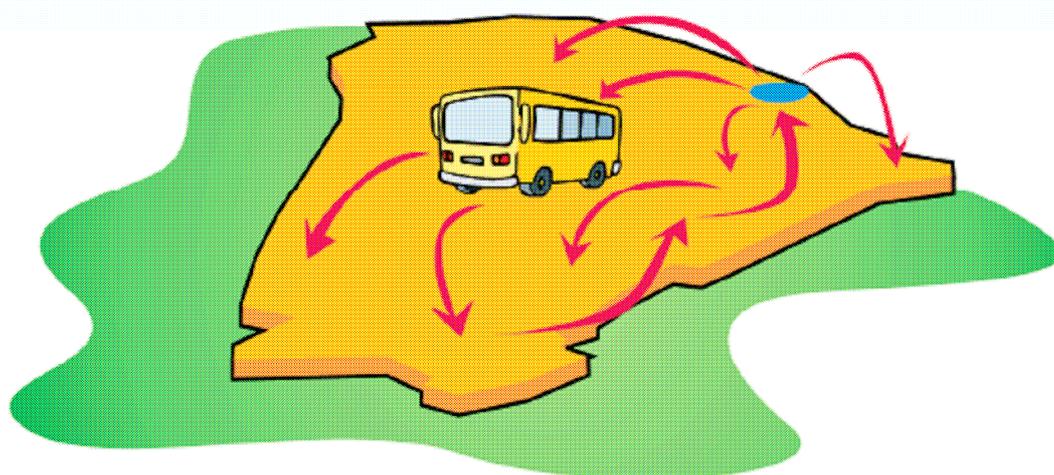
Para que o cidadão tenha assegurado seu direito a um transporte interurbano de qualidade, o Estado criou a ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

A ARCE é o órgão público responsável por acompanhar o planejamento das normas criadas pelo Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretaria de Infraestrutura (SEINFRA) para o sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, proporcionando uma eficiência na qualidade do serviço.

A ARCE também trabalha no atendimento aos usuários de transportes coletivos intermunicipais, recebendo queixas e reclamações quando as empresas, ou seus funcionários, não prestam um bom serviço. A ARCE analisa as reclamações dos usuários e de acordo com a gravidade, pode multar e até cancelar o direito de uma empresa explorar uma linha.

A SEINFRA é responsável por criar e planejar as linhas interurbanas, sendo papel da ARCE a participação no processo de licitação da seleção das empresas. Já o trabalho de fiscalização é de responsabilidade do DETRAN. Ficando cada município responsável pelas linhas que circulam dentro das cidades.

# *Bem vindo ao Serviço de Transporte Interurbano!*



Se você está lendo esta cartilha, provavelmente você é um dos usuários das linhas de ônibus interurbanos, que atendem às cidades do Estado do Ceará.

As linhas interurbanas são as linhas que ligam uma cidade a outra do Ceará. As linhas interurbanas podem prestar três serviços. Conheça-os:



1) Convencional ou semi-leito: Realizado em ônibus com poltronas individuais, com número limitado de passageiros em pé, podendo contar ou não com ar-condicionado.

2) Leito: Linha com número reduzido de paradas, feita por veículo dotado de poltronas reclináveis, ar-condicionado e banheiro com sanitário. Nessa linha, somente viajam passageiros sentados.

3) Executivo: Linha com reduzido número de paradas, em ônibus equipado com ar-condicionado, banheiro com sanitário. Também nesse tipo de linha, os passageiros viajam somente sentados.

## *Características das linhas interurbanas de passageiros:*



As linhas interurbanas, que ligam dois municípios onde um está fora da Região Metropolitana de Fortaleza, assim como as linhas metropolitanas, que ligam dois municípios da RMF, estão sob a responsabilidade da ARCE, e têm suas características e regras muito bem definidas:

Os ônibus que circulam nas linhas interurbanas têm como ponto de partida e chegada as estações rodoviárias ou áreas destinadas pelos municípios ao embarque e ao desembarque de passageiros. Além disso, os veículos obedecem a uma série de exigências que facilitam o seu reconhecimento.

# Como identificar um ônibus interurbano?

## No exterior do veículo

Verifique no exterior do veículo a existência das seguintes informações:

- Indicação da origem e destino final da linha;
- Selo com o número do

registro do veículo no DETRAN;

- Número de ordem do ônibus;
- Pintura em cor e desenho padronizado, emblema ou logotipo com o nome da empresa;

## No interior do veículo

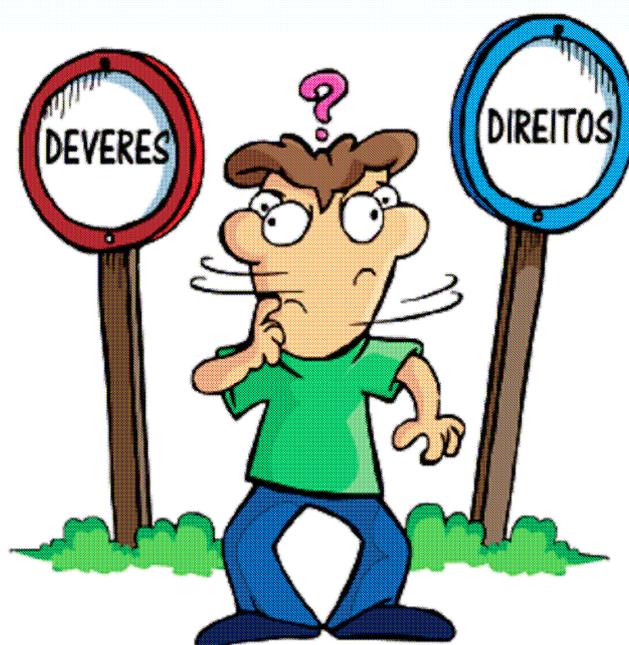
Veja se no interior do veículo você encontra as seguintes informações:

- Indicativo com o nome do motorista e do trocador em serviço;
- Quadro com os preços das passagens;
- Informação da capacidade de lotação;

- O número do telefone da ARCE ou do DERT para que você possa fazer eventuais reclamações.

**Atenção!** Se o ônibus não tiver essas características e informações, desembarque imediatamente! Não coloque em risco a sua segurança. O ônibus pode ser "pirata". Denuncie ao **DETRAN** pelo fone **0800.2756768**.

# *Direitos e deveres no transporte interurbano- a ARCE esclarece ao cidadão*



O transporte coletivo intermunicipal interurbano de qualidade é um direito de todo cidadão.

Mas para garantir esse direito, todos precisam também cumprir seus deveres.

Conheça agora os direitos e deveres das empresas de ônibus, dos seus empregados (motoristas e trocadores) e dos passageiros:

# Deveres das empresas de ônibus



- 1) Prestar serviços de qualidade para a população, seguindo as leis e as normas legais;
- 2) Submeter-se à fiscalização e vistoria do DETRAN;
- 3) Colocar em circulação veículos que atendem às normas da ARCE;
- 4) Manter e preservar os instrumentos que registram o número de passageiros, velocidade e tempo de viagem;
- 5) Colocar em circulação veículos que atendam às exigências de limpeza, conforto e segurança dos passageiros;
- 6) Empregar somente motoristas, cobradores e outros

trabalhadores devidamente habilitados e cadastrados junto à ARCE;

7) Informar ao DETRAN e à ARCE todos os dados operacionais;

8) Tomar providências imediatas para dar prosseguimento à viagem, em caso de interrupção por quebra mecânica ou qualquer outro motivo;

9) Abastecer os ônibus somente quando não houver passageiros a bordo;

10) Retirar de circulação qualquer veículo que esteja apresentando vazamento de óleo, combustível ou lubrificante;

11) Tomar providências imediatas quando um de seus empregados não atender satisfatoriamente aos usuários ou à fiscalização do DETRAN;

12) Ter todos os seus ônibus devidamente cadastrados na ARCE;

13) Instalar e manter os registros de aparelhos registradores de velocidade e de tempo de viagem;

14) Contratar seguro de responsabilidade civil para todos os seus veículos, cobrindo acidentes que resultem em morte(s), danos pessoais e materiais de passageiros, funcionários, pedestres e terceiros.

15) Receber as reclamações dos usuários, fornecer um número de protocolo para o acompanhamento da reclamação



## *Deveres dos motoristas, cobradores e empregados das empresas de ônibus*



Para que as empresas de ônibus interurbanos possam prestar bons serviços à população, é fundamental que motoristas, cobradores fiscais e outros empregados cumpram suas obrigações. Conheça as obrigações destes profissionais:

## *Motorista*

- 1) Dirigir de modo a não prejudicar a segurança e o conforto dos passageiros;
- 2) Não movimentar o ônibus com a porta aberta;
- 3) Auxiliar, quando necessário, o embarque e o desembarque de passageiros, especialmente crianças, idosos e pessoas com necessidades especiais;
- 4) Obedecer aos limites de velocidade e às regras do trânsito;
- 5) Seguir rigorosamente os horários das viagens;
- 6) Não fumar no interior do veículo;
- 7) Não ingerir bebidas alcoólicas nas 12 (doze horas) antes e até o final do expediente;
- 8) Não se afastar do ônibus e orientar o embarque e o desembarque dos passageiros;
- 9) Atender à fiscalização do DETRAN;
- 10) Não conversar durante a viagem;
- 11) Providenciar transporte para os passageiros em caso de pane e interrupção da viagem;
- 12) Recolher o ônibus à garagem quando houver suspeita de problema mecânico que possam colocar em risco a segurança dos passageiros;
- 13) Prestar socorro em caso de acidente.
- 14) Trabalhar uniformizados, portando o crachá e a carteira-padrão, emitida pelo DETRAN.

## Trocador



- 1) Ajudar na manutenção da ordem e da limpeza do ônibus;
- 2) Auxiliar no embarque e desembarque de passageiros, especialmente crianças, idosos e pessoas com necessidades especiais;
- 3) Colaborar com o motorista na regularidade das viagens, zelando pela segurança e a comodidade dos passageiros;
- 4) Não fumar no interior do veículo;
- 5) Não ingerir bebidas alcoólicas nas 12 (doze horas) antes e até o final do expediente;
- 6) Atuar junto à empresa para garantir moeda divisionária para fornecer o troco correto aos passageiros.

# Direitos dos passageiros



- 1) Ser transportado em condições de segurança, higiene e conforto, do início ao fim da viagem;
- 2) Ter seu lugar assegurado, de acordo com as condições informadas na passagem;
- 3) Ser atendido com educação pelos empregados da empresa de ônibus;
- 4) Receber informações sobre o tempo de viagem, localidades atendidas pela linha etc.
- 5) Ter sua bagagem transportada no bagageiro e no porta-volume do ônibus, segundo a regulamentação.

## Bagagens E cargas

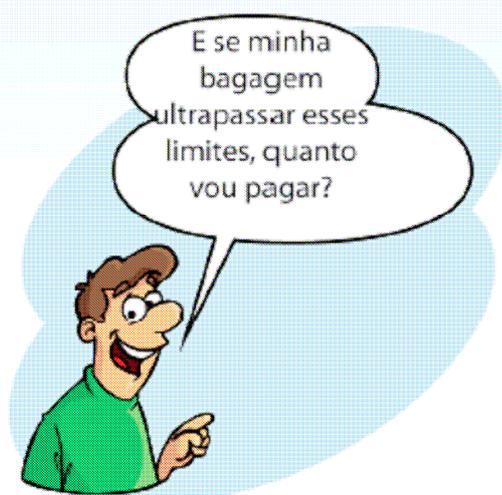


Ao comprar uma passagem intermunicipal, o passageiro também está adquirindo o direito de transportar suas bagagens, seja no porta-volume ou no bagageiro do ônibus. Mas esse direito tem limites de peso e dimensão. Veja o que você pode levar gratuitamente:

- No bagageiro: até o limite de 35 kg, desde que cada vo-

Lume não seja maior que um metro de dimensão.

- No porta-volume: até o limite de 5 kg, desde que a bagagem caiba e não cause risco de acidentes para os passageiros.



### **Fique atento:**

Se a sua bagagem passar dos limites de 35kg no bagageiro e 5kg no porta-volume, o passageiro pagará apenas o peso que superar o limite. O valor a ser pago deve ser de 50% da tabela de preços de encomendas cobrada pela empresa de ônibus.

### **Fique atento:**

Caso a sua bagagem seja extraviada, você tem direito a receber uma indenização no valor de 10 (dez) vezes o preço da passagem. Apresente sua reclamação à empresa de ônibus. Ela tem um prazo de 15 dias para encontrar sua bagagem ou pagar a indenização.

Mas atenção! Para ter direito à indenização, é preciso apresentar o talão de bagagem ou documento fiscal da encomenda.



## *Deveres dos passageiros*



Não basta cobrar nossos direitos, exigindo o seu cumprimento por parte das empresas, motoristas e cobradores. Como passageiros também temos nossas obrigações.

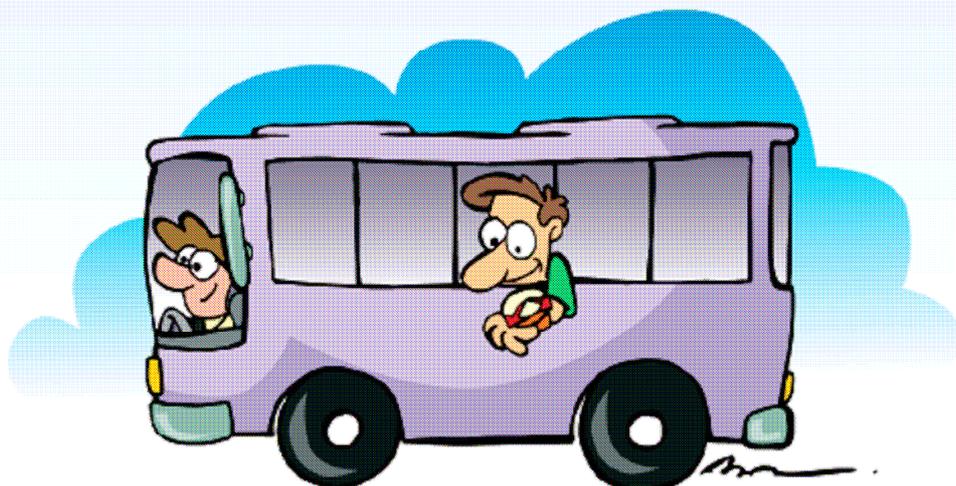
Todo cidadão tem direito a usar as linhas interurbanas. No entanto, em algumas situações, o motorista ou outro empregado da empresa de ônibus pode impedir o embarque ou determinar que se retire do veículo quando:

- O passageiro não apresentar sua identificação, quando for solicitado;
- Estiver embriagado;

- Estiver em trajes impróprios ou ofensivos a moral pública;
- Portar arma de fogo, exceto profissionais devidamente autorizados;
- Quando transportar qualquer objeto que apresente perigo;
- Conduzir animais domésticos ou selvagens que não estejam devidamente acondicionados em desacordo com a legislação;
- Apresentar comportamento inadequado ou desrespeitoso aos demais passageiros;
- Quando, de alguma forma, comprometer a segurança e o conforto da viagem;
- Usar aparelhos sonoros durante a viagem;
- Fumar no interior do ônibus.

**Obs:** Ao desrespeitar qualquer uma destas regras, o passageiro poderá ser retirado do ônibus. Em casos onde um passageiro verificar que o outro não pode utilizar a linha interurbana, por um dos motivos acima citados, ele deve exigir que o motorista e o cobrador tomem providências.

## *Atrasos, panes e acidentes.*



Sempre que pegamos um ônibus, temos um compromisso a cumprir, seja de trabalho ou pessoal. É por isso que as empresas que operam as linhas interurbanas têm a obrigação de cumprir os horários das viagens. Além de garantir que os usuários cheguem ao seu destino. Conheça esses direitos dos passageiros:

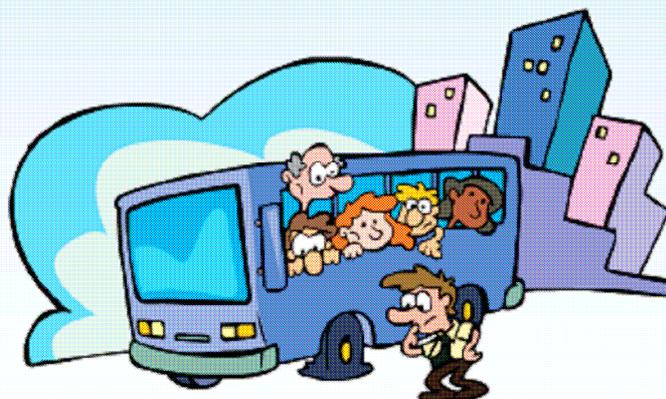
### *Atrasos*



Está estabelecido que o máximo de tempo de atraso tolerado da chegada do ônibus ao terminal ou estação rodoviária para dar início à viagem, é de 10 minutos. Acima desse limite, denuncie à fiscalização do DETRAN, pelo fone 0800.2756768.

## Pane

Em caso de pane, ou qualquer problema que impeça a continuidade da viagem, a empresa deverá substituir o ônibus, sem que os passageiros tenham que pagar nova tarifa.



Quando a interrupção for por mais de 3 horas, a empresa de ônibus terá a obrigação de fornecer alimentação e pousada aos passageiros, além de transportá-los até o destino final da viagem.

Caso o ônibus com problemas seja substituído por um de características inferiores, a empresa deve devolver ao passageiro a diferença do preço da passagem.



## Acidentes

Em caso de acidente, a transportadora deverá prestar assistência aos seus funcionários e aos passageiros. Além disso, deve comunicar o fato a ARCE, no prazo de 48 horas. Nos casos em que houver

lesões graves ou vítimas, a ARCE avaliará as causas, podendo resultar nas penas previstas na legislação.

# ***Respeite e exija seu direito de ir e vir.***

Agora que você conhece os seus direitos e deveres de usuário das linhas interurbanas, faça valer a sua cidadania. Respeite as suas obrigações e exija os seus direitos. E quando eles forem desrespeitados ou o serviço não oferecer a qualidade desejada, denuncie!

Ligue para o DETRAN, gratuitamente, através do fone 0800.2756768. Se não ficar satisfeito, entre em contato com a ARCE.

Você pode contatar a ARCE, através do telefone 0800 2753838, pela Internet, no site [www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br) ou se preferir pessoalmente, na Av. Santos Dumont, 1789, Térreo, Ed. Potenza, de 8h às 17h.

Ao registrar sua queixa na ARCE, ela será registrada e a empresa terá um prazo para oferecer uma resposta e solucionar o problema. Cumprido esse prazo, você será informado das providências adotadas.



Conte sempre com a ARCE!

Ouvidoria da ARCE  
**0800.2753838**  
[www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ