

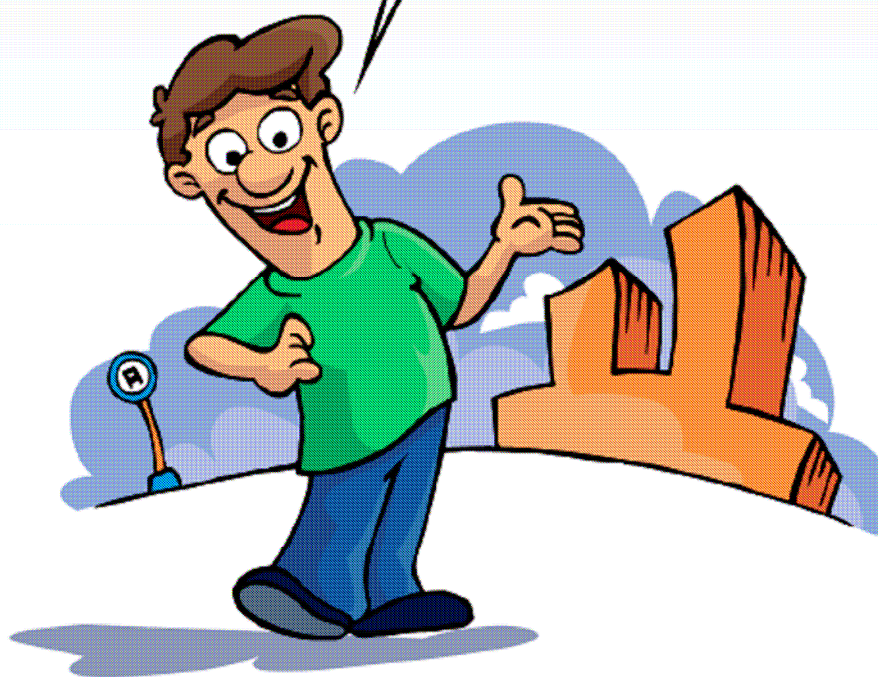
*Bem-vindo a  
bordo!*



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

*Transporte coletivo, o nosso direito de ir e vir de uma cidade a outra da Região Metropolitana de Fortaleza*

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



## ***Transporte coletivo, o nosso direito de ir e vir de uma cidade a outra da Região Metropolitana de Fortaleza***

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 metropolitano é fundamental para o dia-a-dia dos cidadãos e para o progresso de uma região. Para os municípios que fazem parte da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), as linhas de ônibus metropolitanos são essenciais. Elas levam pessoas, produtos, desenvolvimento e bem-estar às pessoas que vivem nessas cidades.

Não dá para pensar no dia-a-dia do usuário de ônibus, que reside em um município da Região Metropolitana e trabalha em outro sem a existência do transporte coletivo metropolitano. 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 metropolitano*



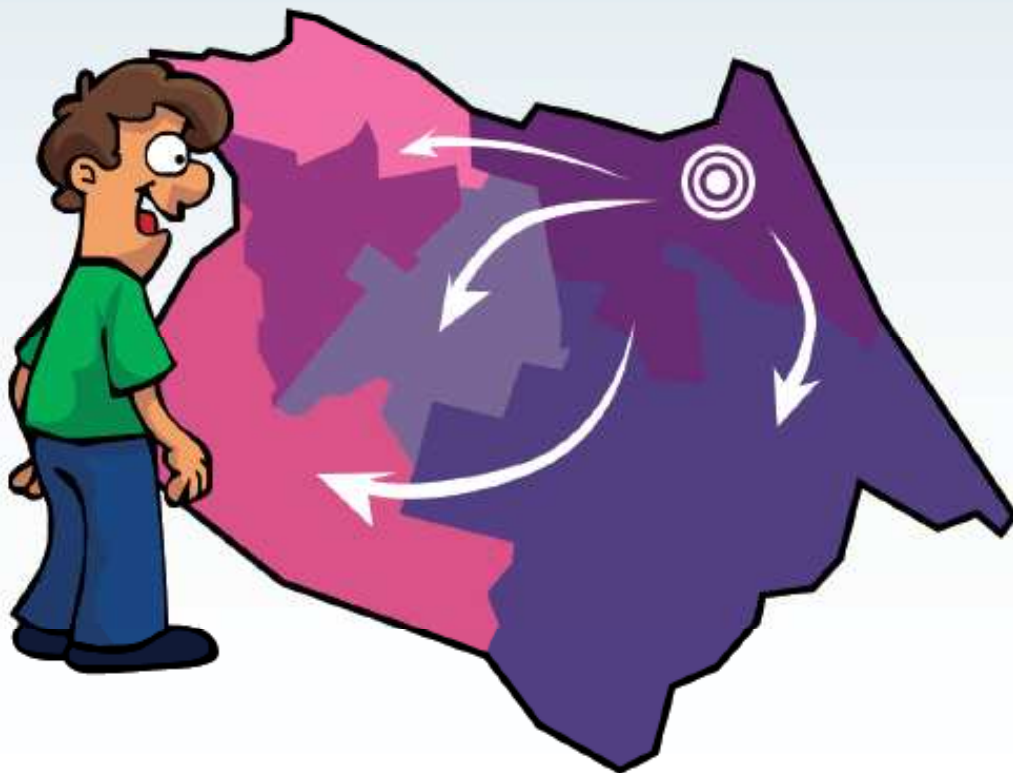
Para que o cidadão tenha assegurado seu direito a um transporte coletivo metropolitano de qualidade, o Estado criou a ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

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

A ARCE também trabalha no atendimento aos usuários de transporte coletivo metropolitano, 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 indicar o cancelamento do direito de uma empresa explorar uma linha.

A SEINFRA é responsável por criar e planejar as linhas metropolitanas, 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*



Se você está lendo esta cartilha,  
provavelmente você é um dos usuários das linhas  
de transporte metropolitano, que atendem às  
cidades da Região Metropolitana de Fortaleza.

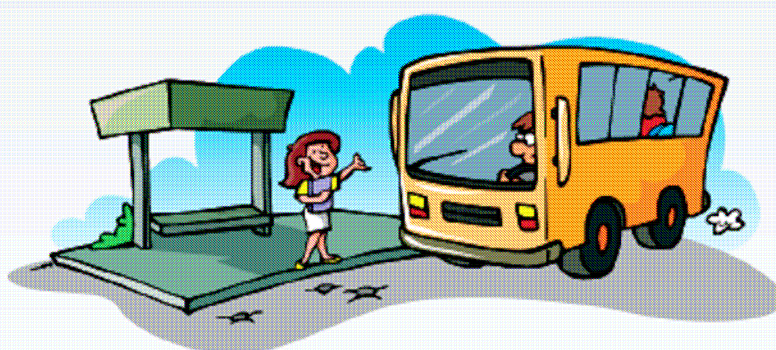
Isso mesmo.  
As linhas metropolitanas são as linhas com uma extensão máxima de 75 (setenta e cinco) quilômetros, que ligam uma cidade a outra da Região

Metropolitana de Fortaleza. Esta região é formada por nossa capital e as cidades vizinhas: São Gonçalo, Caucaia, Pacatuba, Pacajus, Horizonte, Eusébio, Aquiraz, Maracanaú e Maranguape. As linhas metropolitanas são exatamente aquelas que levam você de uma destas cidades a uma da(s) outra(s).

Linhas Metropolitanas?



# Conheça o Serviço de Transporte



As linhas metropolitanas, assim como todas as outras linhas intermunicipais, sob a responsabilidade da ARCE, têm suas características e regras muito bem definidas:

Os ônibus que circulam nas linhas metropolitanas são muito semelhantes aos veículos usados nas linhas urbanas de Fortaleza. Eles têm catracas, portas para embarque e desembarque e os assentos não são individuais.

Assim como nos ônibus urbanos, as linhas metropolitanas não partem de estações rodoviárias e contam com vários pontos de parada ao longo do seu itinerário.



# Como identificar um ônibus



Verifique no exterior do veículo a existência das seguintes informações:

- Indicação da origem e destino final da linha;
- Selo de registro, 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;

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

## *Direitos e deveres no transporte metropolitano – a ARCE esclarece o cidadão*



O transporte coletivo metropolitano 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 cobradores) 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 no DETRAN;
- 13) 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.
- 14) Instalar e manter os registros de aparelhos registradores de velocidade e de tempo de viagem;
- 15) Receber as reclamações dos usuários, fornecer um número de protocolo para o acompanhamento da reclamação e dar um retorno ao usuário em até 30 dias da reclamação.



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



## *Deveres dos Motoristas*

- 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;
- 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) Obedecer aos sinais dos passageiros somente nos pontos de parada;
- 12) Providenciar transporte para os passageiros em caso de pane e interrupção da viagem;
- 13) Recolher o ônibus à garagem quando houver suspeita de problema mecânico que possam colocar em risco a segurança dos passageiros;
- 14) Prestar socorro em caso de acidente.
- 15) Trabalhar uniformizados, portando o crachá e a carteira-padrão, emitida pelo DETRAN.

## Deveres dos Trocadores



- 1) Ajudar na manutenção da ordem e da limpeza do ônibus;
- 2) Colaborar com o motorista na regularidade das viagens, zelando pela segurança e a comodidade dos passageiros;
- 3) Não fumar no interior do veículo;
- 4) Não ingerir bebidas alcoólicas nas 12 (doze) horas antes e até o final do expediente;
- 5) 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) Ser atendido com educação pelos empregados

da empresa de ônibus;

3) Receber informações sobre o tempo de viagem, localidades atendidas pela linha etc.

## ***Não podem embarcar nos ônibus***

Todo cidadão tem direito a usar o transporte metropolitano. 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:



1) O usuário encontrar-se embriagado;  
2) Portar arma de fogo de qualquer tipo;  
3) Encontrar-se vestido de maneira



imprópria ou

ofensiva a moral pública;

4) Pretender transportar produtos que possam causar riscos aos demais passageiros;

5) Conduzir animais domésticos ou selvagens;

6) Apresentar comportamento ofensivo ou agressivo com os demais passageiros;

7) Comportar-se de modo que comprometa a segurança e a tranquilidade dos passageiros;

8) Usar aparelhos sonoros durante a viagem;

9) Fumar no interior do veículo.

**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 metropolitana, por um dos motivos acima citados, ele deve exigir que o motorista e o cobrador tomem providências.

## Atrasos, panes



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 metropolitanas têm a obrigação de cumprir os horários das viagens. Além de garantir que os usuários cheguem ao seu destino. Conheça esses direitos dos passageiros:

## Atraso

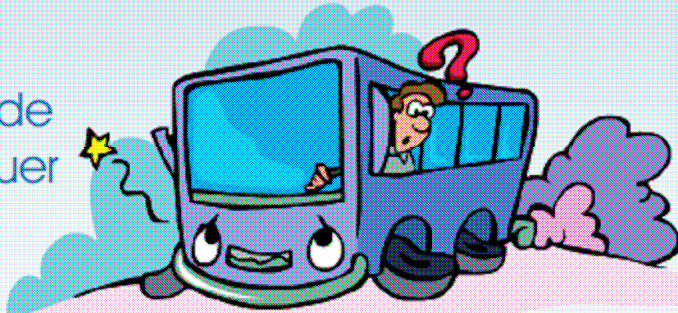


Está estabelecido que o máximo de tempo de atraso tolerado da chegada do ônibus ao terminal ou estação rodoviária para dar início à viagem, é de 10 minutos. Acima desse limite, denuncie à fiscalização do DETRAN, pelo fone 0800.2756768. Caso não resolva o problema, ligue para a ARCE, pelo fone 08002753838.

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



## Acidente

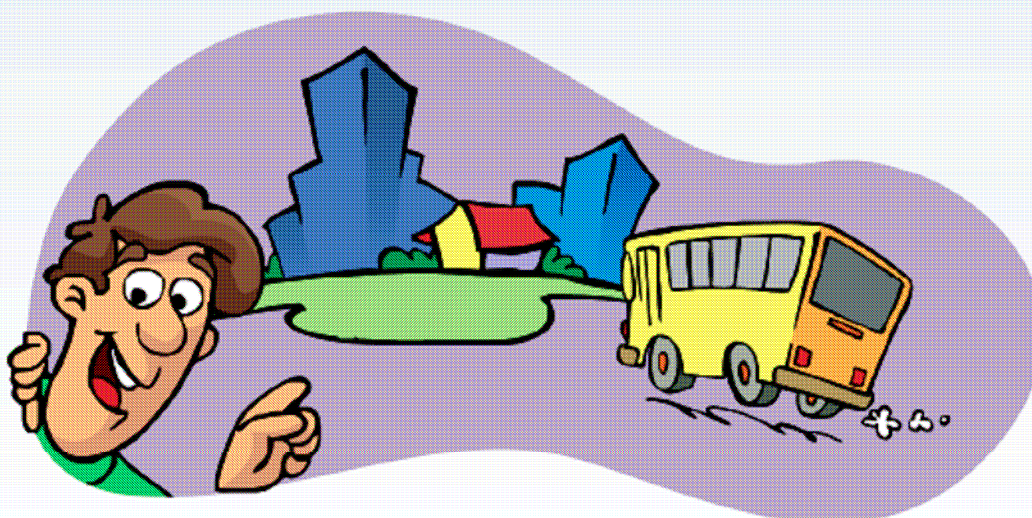
Em caso de acidente, a empresa deverá prestar assistência aos seus passageiros e aos funcionários. Além disso, deve comunicar o fato ao DETRAN, no prazo de 48 horas. Nos casos em que houver lesões graves ou vítimas, o DETRAN avaliará as causas, podendo resultar nas penas previstas na legislação.



É garantida por Lei. Os maiores de 65 anos têm direito ao passe livre nas linhas metropolitanas, sem limite de assentos por viagem.



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



Agora que você conhece os seus direitos e deveres de usuário dos serviços de transporte metropolitano, 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 275.3838, pela Internet, no site [www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br) ou se preferir pessoalmente, na Av. Santos Dumont, nº 1789, Térreo, Ed. Potenza, de 8h às 17h.

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



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