



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ANEXO III
REGULAMENTO OPERACIONAL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

REGULAMENTO OPERACIONAL

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1 - Os serviços de transporte serão operados em rigorosa obediência às disposições deste Regulamento, às normas e resoluções estabelecidas pelo Órgão Gestor.

2 - Cabe ao Órgão Gestor determinar, mediante expedição de norma complementar, as características operacionais de cada linha dos serviços regular e diferenciado, especialmente:

I - o itinerário;

II - o(s) terminal(is) de ponta e os pontos de parada intermediários;

III - o tipo de serviço;

IV - o veículo-padrão;

V - o quadro de horários e a frota, programados para:

a) dias úteis, sábados e domingos ou feriados;

b) meses letivos, férias de verão e férias de inverno;

c) situações extraordinárias.

3 - Nos veículos em que for permitido o transporte de passageiros em pé (serviço regular ou convencional), ficarão reservados, em cada unidade, 10% (dez por cento) dos assentos, para senhoras grávidas ou com crianças no colo, deficientes físicos e idosos, e também assento para pessoas obesas.

§ 1º - Os passageiros que estiverem ocupando esses assentos ficam obrigados, pela ordem, a desocupá-los na medida em que os beneficiários se apresentarem.

§ 2º - A Operadora identificará esses assentos com aviso de advertência, padronizado pelo Órgão Gestor.

4 - O transporte será recusado ao usuário:

I - que, por sua conduta, comprometa de qualquer forma a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros;

II - que se apresentar em traje manifestamente impróprio ou ofensivo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

III - quando a lotação do veículo estiver completa.

DO PESSOAL DE OPERAÇÕES

5 - Somente poderão ser admitidas para trabalhar como motorista no sistema pessoas que tenham frequentado cursos preparatórios de direção defensiva, legislação de trânsito, primeiros socorros, relações humanas ou outros que venham a ser exigidos por lei, de acordo com a Resolução 168 do CONTRAN.

6 - É proibido ao pessoal de operação, quando em serviço:

I - portar armas de qualquer espécie;

II - manter atitudes inconvenientes no trato com os usuários;

III - recusar-se a obedecer às determinações emanadas da fiscalização do Órgão Gestor;

IV - ocupar, sentado, lugar de passageiro.

7 - Constituem obrigações do pessoal de operação:

I - respeitar as normas e determinações disciplinares e colaborar com a fiscalização do Órgão Gestor no exercício de suas atividades, com informações e auxílio, quando solicitados;

II - conduzir-se com atenção e urbanidade;

III - prestar informações e atender as reclamações dos usuários;

IV - apresentar-se em serviço corretamente uniformizado e identificado;

V - prestar socorro aos usuários, em caso de acidente ou mal súbito;

VI - diligenciar a obtenção de transporte para os usuários, em caso de interrupção de viagem;

VII - recusar o transporte de animais, exceto cão-guia, plantas, material inflamável ou corrosivo e outros que possam comprometer a segurança ou conforto dos usuários;

VIII - facilitar o embarque e desembarque de passageiros, especialmente crianças, gestantes, pessoas idosas e deficientes;

IX - cumprir e orientar a proibição de fumar no interior dos veículos;

XI - manter a ordem no interior do veículo;

XII - impedir atividade de vendedor ambulante ou mendicância no interior do veículo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

XIII - preencher corretamente todo e qualquer documento solicitado pelo ÓRGÃO GESTOR;

XIV - fazer respeitar os espaços reservados para idosos, gestantes, deficientes físicos e pessoas obesas.

§ 1º Fica autorizado o uso de bermudas durante o exercício da atividade dos trabalhadores do transporte coletivo de passageiros;

§ 2º As bermudas deverão possuir comprimento não inferior a cinco centímetros acima do joelho, devendo ser adotadas as cores padrão utilizadas pela empresa.

§ 3º Fica autorizado o uso de sandália franciscana durante o exercício da atividade dos trabalhadores do transporte coletivo de passageiros.

8 - Sem prejuízo das exigências da legislação de trânsito e desta Lei, os motoristas são obrigados a:

I - respeitar os horários, itinerários e pontos de parada;

II - dirigir o veículo de modo a propiciar segurança e conforto aos passageiros;

III - manter velocidade compatível com o estado das vias, respeitando os limites legais e as determinações do Órgão Gestor;

IV - evitar freadas ou arrancadas bruscas e outras situações propícias a acidentes;

V - não conversar enquanto o veículo estiver em movimento;

VI - fechar as portas antes de colocar o veículo em movimento e abri-las somente com o veículo parado;

VII - abastecer o veículo somente quando fora de operação regular;

VIII - recolher o veículo à garagem quando ocorrer indício de defeito mecânico que possa comprometer a segurança de usuários ou de terceiros;

IX - atender aos sinais de parada nos pontos estabelecidos;

X - embarcar e desembarcar passageiros apenas nos pontos estabelecidos, exceto no transporte diferenciado.

DAS EMPRESAS OPERADORAS

9 - Além do cumprimento das cláusulas constantes do contrato de concessão ou permissão, as empresas operadoras ficam obrigadas a:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- I - prestar serviço adequado, com regularidade, continuidade e qualidade no tratamento dos usuários;
- II - permitir e facilitar o exercício da fiscalização pelo Órgão Gestor;
- III - permitir, facilitar e auxiliar o trabalho do Órgão Gestor no levantamento de informações e realização de estudos;
- IV - manter frota adequada às exigências da demanda, determinada pelo Órgão Gestor;
- V - realizar serviços extraordinários sempre que determinados pelo Órgão Gestor, observados os itinerários, horários, tarifas e demais condições estabelecidas;
- VI - emitir, comercializar e controlar passes e vale-transporte, conforme legislação pertinente e determinações do Órgão Gestor;
- VII - adotar uniformes e identificação para todo o pessoal de operação;
- VIII - cumprir as ordens de serviço emitidas pelo Órgão Gestor;
- IX - executar os serviços com rigoroso cumprimento de horários, frota, tarifa, itinerário, pontos de parada e terminais de ponta, de acordo com as ordens de serviço emanadas pelo Órgão Gestor;
- X - apresentar, sempre que forem exigidos, seus veículos para vistoria técnica, comprometendo-se a sanar as irregularidades apontadas antes de retorná-los à operação no sistema;
- XI - manter as características fixadas pelo Órgão Gestor para os veículos em operação;
- XII - preservar a inviolabilidade dos mecanismos controladores de passageiros e velocidade, dentre outros;
- XIII - apresentar seus veículos para início da operação em adequado estado de conservação e limpeza, mantendo, em seu interior, lixeiras apropriadas para uso dos passageiros, realizando sanitização no interior dos veículos uma vez ao dia com produtos químicos adequados;
- XIV - manter programas contínuos de treinamento para seus empregados, assegurando a eficiência do desempenho profissional, com a abordagem de questões referentes a relações humanas, direção defensiva, conservação do equipamento, legislação e primeiros socorros;
- XV - no caso de interrupção de viagem, a empresa operadora fica obrigada a tomar imediatas providências para o seu prosseguimento, sem ônus adicional para os usuários;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

XVI - adotar medidas de controle de emissão de poluição sonora e atmosférica provocada por seus veículos;

XVII - reservar assentos para uso preferencial de idosos, deficientes físicos, gestantes e portadores de bebês de colo;

XVIII - a lotação máxima permitida nos veículos será a soma capacidade de passageiros sentados mais dois terços de passageiros em pé;

XIX- manter no veículo cartaz, pintura ou adesivo onde constem os números de telefones do Serviço de Atendimento do Usuário e da operadora para reclamações;

XX - tornar obrigatórios os exames médicos, admissional, periódico e dimensional, por conta das operadoras, a todos os seus funcionários, conforme estabelecem as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho;

XI - enviar ao Órgão Gestor, quando solicitado, todos os dados que este julgar necessário para o planejamento, controle e administração do sistema.

§ 1º No cumprimento do disposto no inciso XVII do presente artigo, as empresas concessionárias do Transporte Coletivo de Pelotas ficam obrigadas a garantir aos idosos, deficientes físicos, gestantes e portadores de bebês de colo, no mínimo dez por cento dos assentos em cada ônibus do Transporte Coletivo de Pelotas.

§ 2º Os assentos de que trata o parágrafo anterior deverão ser destacados com cores diferentes para maior visibilidade e com tarjetas de identificação.

§ 3º O descumprimento do disposto nos parágrafos neste artigo, configura infração inclusa no Grupo A, art. 21 deste Regulamento.

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

10 - São direitos e deveres dos usuários:

I - ser transportado com segurança, conforto e higiene nas linhas, itinerários e horários fixados pelo Órgão Gestor, em velocidade compatível com as normas legais;

II - ser tratado com urbanidade e respeito pelas operadoras, através de seus prepostos e funcionários, bem como pela fiscalização do Órgão Gestor;

III - ter o preço das tarifas compatíveis com a modalidade dos serviços oferecidos;

IV - ter acesso fácil e permanente, através do Órgão Gestor, às informações pertinentes à operação, como itinerários, horários e outras características dos serviços oferecidos;

V - zelar e não danificar veículos e equipamentos públicos utilizados no serviço de transporte coletivo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

VI - usufruir o direito do não pagamento da tarifa em casos de falta de troco, quando não exceder o limite de 10 (dez) vezes o valor da tarifa do respectivo patamar.

11 - É proibido aos usuários:

I - embarcar ou desembarcar dos veículos fora dos pontos de parada estabelecidos;

II - fumar no interior dos veículos;

III - arremessar dos veículos detritos ou qualquer objeto que possa causar dano;

IV - praticar atos que incomodem outros usuários ou o pessoal de operação, ofendam a moral, prejudiquem a ordem e o asseio ou causem dano ao veículo e seus acessórios.

Parágrafo Único - O pessoal em serviço nos veículos, quando necessário, deverá solicitar a colaboração da autoridade fiscalizadora ou a intervenção da autoridade policial para retirar do veículo o usuário faltoso.

11A - Ficam as gestantes, pessoas com dificuldade de transposição e os passageiros com diagnóstico de obesidade, usuários do Serviço de Transporte Coletivo, dispensados da obrigação de utilizar as catracas dos veículos, no âmbito do município de Pelotas.

§ 1º A dispensa de que trata o *caput* deste artigo não isenta o passageiro do pagamento da tarifa do Transporte Coletivo, devendo ser paga a passagem ao cobrador, como os demais usuários.

§ 2º Não haverá, em hipótese alguma, nenhum tipo de restrição quanto à quantidade de passageiros beneficiados por esta Lei Complementar.

DA DISCIPLINA DO SISTEMA

NORMAS GERAIS

12 - Compete ao Órgão Gestor verificar a observância de qualquer das disposições desta Lei referente aos serviços e aplicar à infratora, as penalidades cabíveis no caso de seu descumprimento.

13 - A inobservância dos preceitos desta Lei sujeitará o(a) infrator(a), conforme a natureza da falta, às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - afastamento de preposto, temporária ou definitivamente;

III - retenção do veículo;

IV - apreensão do veículo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

V - multa.

§ 1º - A retenção de veículo será realizada, sem prejuízo de multa cabível, quando:

- a) o veículo não oferecer condições de segurança ou trafegabilidade;
- b) estiver o motorista dirigindo alcoolizado ou sob efeito de substância tóxica;
- c) o mecanismo de controle de passageiros não estiver funcionando;
- d) o veículo não apresentar os equipamentos obrigatórios.

§ 2º - A apreensão do veículo, sem prejuízo da multa cabível, será realizada pela Fiscalização, se necessário, com o auxílio da autoridade de trânsito, quando o veículo estiver realizando serviço não autorizado pelo Órgão Gestor.

14 - A aplicação de penalidade de multa far-se-á mediante processo iniciado pelo auto de infração, lavrado pelo agente fiscal credenciado e comunicado à infratora, através de notificação.

§1º - O auto de infração será lavrado no momento em que for verificada a transgressão e deverá conter:

- I - nome da empresa;
- II - número de ordem ou placa do veículo;
- III - local, data e hora da infração;
- IV - linha e destino;
- V - infração cometida e o dispositivo violado;
- VI - assinatura do autuante.

§ 2º - A lavratura do auto se fará em pelo menos 3 (três) vias de igual teor, devendo o autuante, quando possível, colher o ciente do infrator ou preposto, na segunda via.

§ 3º - Recusando-se o infrator ou preposto a exarar o "ciente" no auto, o autuante consignará o fato em seu verso.

§ 4º - O auto de infração, depois de lavrado, não poderá ser inutilizado, nem sustado o curso do processo correspondente, devendo o autuante remetê-lo ao setor competente, ainda que haja incorrido em erro ou engano no preenchimento, hipótese em que prestará as informações necessárias à correção.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

§ 5º - O auto de infração, em face dos antecedentes da infratora e a critério do Órgão Gestor, poderá gerar pena de advertência, quando as circunstâncias em que ocorrer a infração revelar ausência de má fé.

15 - Fica assegurado à infratora autuada, apresentar defesa, por escrito, perante o órgão gestor do sistema -, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data em que tomar ciência do auto de infração, sem ônus para o recorrente e com efeito suspensivo até o seu julgamento.

16 - A penalidade conterá determinações sobre as providências necessárias para a correção da irregularidade que lhe deu origem.

17 - A infratora responderá civilmente pelos danos que causar a terceiros e aos bens públicos, na forma da lei.

18 - As infrações classificam-se em 5 (cinco) grupos:

I - GRUPO A: multa no valor de 2,5 URM'S;

II - GRUPO B: multa no valor de 5 URM'S;

III - GRUPO C: multa no valor de 7,5 URM'S;

IV - GRUPO D: multa no valor de 10 URM'S;

V - GRUPO E: multa no valor de 12,5 URM'S.

DA FISCALIZAÇÃO

19 - A fiscalização dos serviços de que trata esta Lei será exercida por Agentes Ficiais do Órgão Gestor, devidamente credenciados.

20 - Ao Agente Fiscal compete:

I - orientar o pessoal da operadora quanto ao procedimento adequado nos serviços de que trata esta Lei;

II - advertir;

III - autuar;

IV - determinar reparo, limpeza e substituição de veículo;

V - efetuar a retenção e apreensão de veículo, sendo esta última procedida com o auxílio da autoridade de trânsito, quando necessário;

VI - determinar a substituição de preposto ou membro da tripulação que se apresentar para a prestação dos serviços nas das seguintes situações:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- a) em visível estado de embriaguez;
- b) em visível desequilíbrio emocional;
- c) sob efeito de qualquer substância tóxica;
- d) portando arma de qualquer espécie;
- e) com enfermidade que possa colocar em risco a segurança do transporte ou dos passageiros;

VII - apreender contra recibo qualquer documento relativo ao serviço;

VIII - solicitar o auxílio policial, quando necessário;

IX - outras atividades relacionadas com o bom andamento dos serviços.

Parágrafo Único - A fiscalização dos serviços não excluirá a ação da Polícia Rodoviária e da Autoridade de Trânsito, em suas respectivas áreas de jurisdição e competência.

DA TIPIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES

21 - São infrações do **GRUPO A**:

A-01 - tratar os usuários com falta de urbanidade;

A-02 - parar em pontos não autorizados;

A-03 - apresentar-se sem uniforme;

A-04 - deixar de fornecer e/ou exibir crachá de identificação fornecido pela empresa;

A-05 - permitir atividade de vendedores ambulantes no interior dos veículos;

A-06 - permitir que o pessoal de operação ocupe, sentado, o lugar de passageiro no veículo;

A-07 - colocar no veículo, acessórios, inscrições, decalques ou letreiros, não autorizados;

A-08 - deixar de inscrever as legendas internas obrigatórias;

A-09 - circular o veículo sem iluminação suficiente em seu interior e/ou exterior;

A-10 - deixar de comunicar ao Órgão Gestor as alterações contratuais e a mudança de membros da diretoria;

A-11 - não apresentar veículos para a vistoria ou revisão mecânica nos prazos preestabelecidos;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- A-12 - deixar de entregar documento para cadastramento ou renovação de frota;
- A-13 - deixar de cumprir o número de viagens estabelecido no quadro de horários;
- A-14 - embarcar ou desembarcar fora da parada;
- A-15 - falta de informação sobre valor tarifa;
- A-16 - transitar sem que os bancos preferenciais para idosos, deficientes físicos, gestantes e portadores de bebês de colo, estejam devidamente identificados;
- A-17 – deixar de indicar no veículo a lotação de passageiros sentados e em pé.

22 - São infrações do **GRUPO B**:

- B-01 - parar o veículo afastado do acostamento ou meio-fio para embarque ou desembarque de passageiros, ou não utilizar os refúgios de parada de ônibus, parando o veículo sobre a via de tráfego;
- B-02 - atrasar ou adiantar horário sem motivo justificado;
- B-03 - fumar no interior do veículo;
- B-04 - colocar o veículo em movimento ou trafegar com as portas abertas;
- B-05 - parar ou arrancar bruscamente o veículo;
- B-06 - abandonar o veículo quando em serviço;
- B-07 - conduzir veículo com defeito em qualquer equipamento obrigatório;
- B-08 - desrespeitar as determinações da fiscalização do Órgão Gestor;
- B-09 - não preencher corretamente documentos solicitados;
- B-10 - operar veículos com balaústres quebrados ou inexistentes;
- B-11 - extintor de incêndio inexistente ou descarregado;
- B-12 - piso furado ou com revestimento estragado;
- B-13 - expelir fumaça em níveis superiores ao permitido;
- B-14 - transitar com falta de tampa de reservatório de combustível ou tampa defeituosa;
- B-15 - silencioso defeituoso ou descarga livre;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

B-16 - deixar de atender, nos pontos definidos, sinal de parada para embarque ou desembarque;

B-17 - não completar o itinerário, salvo por motivo de força maior;

B-18 – colocar em circulação veículos apresentando defeitos que possam comprometer a segurança e o conforto dos usuários;

B-19 - não aguardar o embarque e o desembarque de passageiros;

B-20 - falta de campainha ou luminoso;

B-21 - deixar de providenciar transporte para os passageiros, em caso de avaria de veículo;

B-22- deixar de providenciar prontamente a retirada do veículo avariado e sua substituição;

B-23 - iniciar a operação com veículo apresentando falta de limpeza;

B-24 - trafegar o veículo com lotação superior ao permitido pelo Órgão Gestor;

B-25 – alterar a tabela de horários sem autorização do Órgão Gestor;

B-26 - deixar de cumprir os itinerários fixados.

23 - São infrações do **GRUPO C**:

C-01 - dirigir com excesso de velocidade e/ou desobedecendo a regras de trânsito;

C-02 - cobrar tarifa superior à autorizada;

C-03 - deixar de manter frota reserva em condições de operação;

C-04 - colocar em operação veículo não registrado no Órgão Gestor;

C-05 - realizar viagem ou transporte não autorizado;

C-06 - abastecer ou efetuar manutenção do veículo com passageiro a bordo;

C-07 - permitir o transporte de produtos inflamáveis ou corrosivos;

C-08 - deixar de afixar adequadamente as comunicações determinadas pelo Órgão Gestor;

C-09 - agredir verbalmente os usuários;

C-10 - sonegar o troco;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

C-11 - recusar o livre acesso ao interior do veículo de Fiscal do Órgão Gestor, quando ele estiver devidamente identificado;

C-12 - deixar de renovar a licença de tráfego e o selo de vistoria no prazo regulamentar;

C-13 - não portar no veículo a licença de tráfego e o selo de vistoria, quando exigido;

C-14 - alterar as características originais do veículo sem autorização;

C-15 - deixar de manter programas contínuos de treinamento para os seus empregados;

C-16 - deixar de conceder as gratuidades ou descontos previstos em lei;

C-17 - proibir que pessoas com dificuldade de transposição façam o desembarque pela porta de embarque;

C-18 - dirigir utilizando telefone celular ou aparelhos conectados a equipamento sonoro, salvo quando autorizado equipamento de transmissão ou comunicação;

C-19 – permitir a veiculação de publicidade nos veículos sem a prévia autorização do Órgão Gestor.

24 - São infrações do **GRUPO D**:

D-01 - fazer uso de bebida alcoólica ou de substâncias tóxicas antes ou durante a operação;

D-02 - portar arma de qualquer espécie ou trazê-la no veículo;

D-03 - agredir verbal ou fisicamente, quando em serviço, o Agente Fiscal do Órgão Gestor;

D-04 - agredir fisicamente o usuário;

D-05 - manter em operação veículos cuja desativação tenha sido determinada;

D-06 - adulterar ou falsificar documentação ou fornecer dados falsos;

D-07 - deixar de atender ou dificultar a ação da fiscalização;

D-08 - deixar de socorrer usuário em caso de acidente;

D-09 - deixar de apresentar ou retardar a entrega de informações solicitada pelo Órgão Gestor;

D-10 - deixar de disponibilizar a frota estabelecida;

D-11 - deixar de realizar viagens preestabelecidas para cada linha, sem motivo justo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PELOTAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

D-12 - entregar a direção de veículo à pessoa não habilitada;

D-13 - operar veículo sem dispositivo de controle de passageiros e quilometragem, ou violado;

25 - São infrações do **GRUPO E**:

E-01 - utilizar veículo não cadastrado junto ao ÓRGÃO GESTOR;

E-02 – utilizar veículo que não tenha sido aprovado em vistoria ou que o prazo de validade desta encontre-se vencida;

26 - As infrações para as quais não tenham sido previstas penalidades específicas nesta lei serão punidas com a multa igual ao valor estabelecido para o Grupo A.

27 - A multa será aplicada com acréscimo de 20% (vinte por cento) para cada reincidência na mesma infração, ocorrida na mesma linha e no mesmo veículo, até o dobro do seu valor, dentro do período de 3 (três) meses.

28 - O mesmo sistema de aplicação de multas será adotado na reincidência da infração não pertinente a veículo ou a linha.