



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



**ANEXO III**

**REGULAMENTO OPERACIONAL**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.



## REGULAMENTO OPERACIONAL

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

#### SEÇÃO I DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 1º - Os serviços de transporte serão operados em rigorosa obediência às disposições da Lei Municipal nº 5.602/2002, este Regulamento, às normas e resoluções estabelecidas pelo Órgão Gestor.

Art. 2º - Cabe ao Órgão Gestor determinar, mediante expedição de norma complementar, as características operacionais de cada linha, 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.

Art. 3º - Nos veículos em que for permitido o transporte de passageiros em pé, 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.

Art. 4º - 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;
- III - quando a lotação do veículo estiver completa.

#### SEÇÃO II DO PESSOAL DE OPERAÇÕES

Art. 5º - 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 e posteriores alterações.

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

- I - portar armas de qualquer espécie;
- II - manter atitudes inconvenientes no trato com os usuários;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



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

IV - ocupar, sentado, lugar de passageiro.

Art. 7º - 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;

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.

Art. 8º - Sem prejuízo das exigências da legislação de trânsito e da 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;

*Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



- IX - atender aos sinais de parada nos pontos estabelecidos;
- X - embarcar e desembarcar passageiros apenas nos pontos estabelecidos, exceto no transporte diferenciado.

### SEÇÃO III

#### DAS EMPRESAS OPERADORAS

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

- 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;
- 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;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



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 do Rio Grande 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 do Rio Grande.

§ 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 incluída no Grupo A, art. 21 deste Regulamento.

#### **SEÇÃO IV**

#### **DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 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;

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.

Art. 11 - É proibido aos usuários:

I - embarcar ou desembarcar dos veículos fora dos pontos de parada estabelecidos, salvo caso específico de Lei;

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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



Art. 11 - 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 do Rio Grande.

§ 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.

## CAPÍTULO II

### DA DISCIPLINA DO SISTEMA

#### SEÇÃO I

#### DAS NORMAS GERAIS

Art. 12 - Compete ao Órgão Gestor verificar inobservância de qualquer das disposições da lei ou deste regulamento e aplicar à operadora infratora as penalidades cabíveis.

Art. 13 - A inobservância dos preceitos da lei ou deste regulamento 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;

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.

Art. 14 - A aplicação de penalidade de multa far-se-á mediante processo iniciado pelo auto de infração, lavrado pelo agente do Órgão Gestor 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



§ 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.

§ 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.

Art. 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.

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

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

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

- I - GRUPO A: multa no valor de 223,21 URM;
- II - GRUPO B: multa no valor de 267,86 URM;
- III - GRUPO C: multa no valor de 401,78 URM;
- IV - GRUPO D: multa no valor de 892,86 URM;

#### SEÇÃO II

#### DA FISCALIZAÇÃO

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

Art. 20 - Ao Agente 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 seguintes situações:

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.

*Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



**SEÇÃO III**  
**DA TIPIIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES**

Art. 21 - São infrações do GRUPO A:

- A-01- não aguardar o embarque e desembarque de passageiros;
- A-02- tratar o usuário com falta de urbanidade;
- A-03- parar fora dos pontos autorizados;
- A-04- apresentar-se desuniformizados;
- A-05- quando em serviço, deixar de exibir crachá de identificação fornecido pela empresa;
- A-06- deixar de atender, nos pontos autorizados, sinal de parada para embarque e desembarque;
- A-07- não completar o itinerário, salvo motivo de força maior;
- A-08- permitir atividade de vendedores, ambulantes no interior dos veículos, durante o cumprimento dos itinerários;
- A-09- permitir o transporte de animais e plantas fora dos padrões permitidos;
- A-10- permitir que o pessoal de operação, ocupe assento destinado à passageiro no veículo;
- A-11- circular o veículo sem iluminação suficiente no seu interior ou exterior;
- A-12- deixar de comunicar à unidade gestora as alterações contratuais e mudança de membros da diretoria;
- A-13- circular veículos apresentando defeitos que possam comprometer a segurança e conforto dos usuários.

Art. 22 - São infrações do GRUPO B:

- B-01- agredir verbalmente os usuários;
- B-02- cobrar tarifa superior à autorização;
- B-03- parar deliberadamente o veículo afastado do acostamento ou meio-fio para embarque ou desembarque;
- B-04- atrasar ou adiantar horário sem motivo justificado;
- B-05- fumar no interior do veículo;
- B-06- colocar o veículo em movimento ou trafegar com as portas abertas;
- B-07- parar ou arrancar bruscamente o veículo;
- B-08- conduzir veículo com defeito em qualquer equipamento obrigatório;
- B-09- desrespeitar as determinações da fiscalização da entidade gestora;
- B-10- abrir as portas com o veículo em movimento;
- B-11- iniciar viagem fora do ponto preestabelecido de partida, desviar ou interromper itinerário antes do ponto final, exceto por motivo de força maior ou autorizado pelo Poder Concedente;
- B-12- operar veículo com balaústres quebrados ou inexistentes;
- B-13- veículo sem iluminação do letreiro indicativo;
- B-14- extintor de incêndio inexistente ou descarregado;
- B-15- piso furado ou com revestimento estragado;
- B-16- expelir fumaça em níveis superiores ao permitido;
- B-17- transitar com falta de tampa de reservatório de combustível ou tampa defeituosa;

*Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



- B-18-silenciosos defeituoso ou descarga livre;
  - B-19-falta de campainha ou luminoso;
  - B-20-deixar de providenciar transporte para os passageiros, em caso de avaria do veículo;
  - B-21-deixar de providenciar prontamente a retirada do veículo avariado e sua substituição;
  - B-22-iniciar a operação com o veículo apresentando falta de asseio;
  - B-23 Transitar com o veículo com excesso de lotação;
  - B-24 Deixar de manter atualizados no sistema GPS o prefixo dos veículos em circulação por linha, dificultando o monitoramento do Órgão Gestor;
  - B-25 Deixar de oferecer veículo auxiliar para atender a demanda de usuários sempre que o coletivo em operação apresentar lotação que impossibilite o atendimento;
  - B-26 Deixar de utilizar no painel frontal externo do coletivo o nome da linha na qual o mesmo está operando, causando confusão aos usuários que aguardam o transporte coletivo nas paradas;
  - B-27 Utilizar a placa de "lotado" em veículo que não esteja com lotação;
  - B-28 Utilizar a placa de "auxiliar" em veículo que esteja operando regularmente na linha como forma de dificultar a fiscalização do Órgão Gestor.
- Art. 23 - São infrações do GRUPO C:

- C-01-interromper a viagem sem motivo justo;
- C-02-recusar-se a devolver ou sonegar troco;
- C-03-deixar de manter frota reserva em condições de operação;
- C-04- abastecer ou efetuar manutenção de veículo com passageiro a bordo;
- C-05- permitir o transporte de produtos inflamáveis ou corrosivos;
- C-06-atrasar o horário do início da operação sem motivo justificado.

Art. 24 - São infrações do GRUPO D:

- D-01- dirigir com excesso de velocidade ou desobedecendo regras de trânsito;
- D-02-portar arma de qualquer espécie ou trazê-la no veículo;
- D-03- agredir verbal ou fisicamente, quando em serviço, o preposto da unidade gestora;
- D-04-agredir fisicamente o usuário;
- D-05-manter em operação veículos cuja a 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 solicitadas pela unidade gestora;
- D-10-deixar de colocar em operação a frota estabelecida;
- D-11- deixar de cumprir os itinerários fixados, salvo por motivo justificado;
- D-12- deixar de realizar viagens preestabelecidas para cada linha, salvo por motivo justificado;
- D-13-entregar a direção de veículo a pessoa não habilitada;
- D-14-operar veículo sem dispositivo de controle de passageiros e quilometragem;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.**



D-15-efetuar a linha intermunicipal ou municipal de transporte urbano sem a devida autorização do Município.

Art. 26 - Eventuais infrações não previstas neste capítulo serão avaliadas pela unidade gestora, que a classificará em um dos grupos do artigo 18.

Art. 27 - Na hipótese de reincidência da infração o valor da multa será cobrado em dobro.