

# Transporte PÚBLICO bom é um DIREITO

CONHEÇA AS LEIS,  
RECLAME, FISCALIZE,  
PARTICIPE!



*Neste guia  
o Idec te mostra  
como fazer isso.*

## QUAL É O OBJETIVO DESTE GUIA?



O **Idec** - organização não-governamental, sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos - produziu este guia com o objetivo de informar o cidadão sobre seus direitos como usuário e consumidor do serviço de transporte público. Mais do que isso, para muni-lo com orientações sobre onde e como reivindicar esses direitos que diariamente são desrespeitados.

Diferentemente de um produto que se compra em uma loja, o transporte público é um serviço, garantido em lei ao cidadão. Seu sistema de organização é complexo, envolvendo várias esferas de governo e empresas privadas. Por isso, reivindicá-lo muitas vezes exige mais do que uma reclamação no Procon ou no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). É preciso mobilização coletiva e atuação em espaços como conselhos, audiências e consultas públicas, Ministério Público, defensoria pública, etc.

A melhoria do transporte público não é um objetivo rápido de se alcançar, pois esbarra em muitos interesses políticos e econômicos. Mas é possível e necessária. Conhecer os seus direitos e saber como reivindicá-los é o primeiro passo para isso começar a acontecer agora.

Siga o Idec:



[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

## O projeto MoveCidade

Desde 2016, o **Idec** mantém na internet a página **movecidade.org.br** voltada a orientar o cidadão sobre as regras, direitos e organização do sistema de transporte público no Brasil. Inclui ainda os canais de reclamação e dicas sobre como participar e fiscalizar a mobilidade urbana. Esse guia traz apenas uma parte do conteúdo que você pode encontrar lá.

Associado a isso, foi criado o Aplicativo **MoveCidade**, uma ferramenta que permite avaliar os sistemas de transporte das cidades. Com ele, é possível dar notas e comparar as viagens realizadas em ônibus municipais e intermunicipais, metrô, trens, ciclovias e estações de bicicletas compartilhadas.

O app está disponível para download gratuito para celulares Android e iOS em São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte. Outras capitais serão adicionadas progressivamente.



## AS PRIMEIRAS COISAS QUE VOCÊ PRECISA ENTENDER SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO



### O usuário de transporte público é um consumidor?

Sim! A Constituição Federal define que o transporte público é um direito e um serviço essencial que deve ser organizado e prestado pelo Estado. Para acessá-lo, na maioria das vezes, o cidadão deve pagar uma tarifa, seja diretamente ao estado ou a uma empresa privada. Com isso, é estabelecida uma relação de consumo, sendo os direitos do passageiro assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), entre outras leis.

### Em quais leis estão assegurados os direitos dos consumidores-usuários do transporte público?

#### Nessas quatro:

1. Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU - Lei 12.587/12);
2. Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078/90);
3. Lei de concessão e permissão da prestação de serviços públicos (Lei 8.987/95);
4. Lei dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Lei 13.460/17).

## O que é mobilidade urbana?

É a maneira como se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas na cidade, considerando que os modos de transporte ativo e os serviços de transporte público coletivo têm prioridade sobre os transportes individuais motorizados.



## Quais são os modos de locomoção existentes e quais são transporte público?

### Individual

- **Ativo:** a pé, bicicleta, patinete, entre outros;
- **Motorizado:** motocicletas e automóveis;
- **Transporte público individual:** táxis.

### Coletivo

- **Serviços públicos sobre pneus:** ônibus convencionais e BRTs;
- **Serviços públicos sobre trilhos:** trens, metrô e VLTs;
- **Serviços privados de ônibus:** fretados e escolares.

## Quem cuida do que na mobilidade urbana?

### Governo federal

Define as regras gerais de trânsito e transportes para todo o país, como o Código de Trânsito Brasileiro e a Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU). Cuida das estradas federais, além de ampliar o transporte interestadual rodoviário, fluvial e ferroviário.

### Governo do estado

É responsável pela maior parte das linhas de metrô e de trem; pelos corredores e ônibus metropolitanos, além de fiscalizar as linhas intermunicipais de ônibus. Também deve integrar os meios de transporte dos municípios.

### Prefeitura

É a principal responsável pela mobilidade urbana e tem como funções: cuidar dos ônibus municipais, corredores, ciclovias, implantar a sinalização de trânsito e cuidar dos pedestres. Tem a obrigação ainda de elaborar o Plano de Mobilidade Municipal, que deve priorizar os meios de transporte ativos e coletivos.

## Concessionária

Os governos federal, estaduais e municipais podem transferir a gestão da rede de transportes para empresas privadas, por meio de concessões. O serviço prestado pelas concessionárias deve ser fiscalizado pelo poder público por meio de agências reguladoras.



## PARA RECLAMAR, É PRECISO SABER QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS

### Padrões de qualidade = transporte bom e barato

O cidadão tem direito a um transporte público limpo, pontual e com manutenção e lotação adequadas. O serviço deve seguir os seguintes padrões de qualidade:

- **Modicidade tarifária:** os governos devem buscar formas de baratear a tarifa. Isso pode ser feito por meio de receitas ou impostos que financiem a cobertura desses custos, como subsídios, entre outros.
- **Continuidade:** as pessoas têm o direito de se deslocar em qualquer local e hora, sem interrupções, por isso o transporte público deve ser contínuo, 24 horas por dia, mesmo que seja somente um dos modos;

- **Eficiência:** o serviço de transporte público deve alcançar o melhor resultado com o menor gasto de recursos possível;
- **Segurança:** a integridade física e jurídica do usuário precisa ser garantida durante todo o deslocamento;
- **Atualidade:** as técnicas, equipamentos e instalações do serviço de transporte devem ser modernos e sempre melhorados;
- **Generalidade:** o atendimento deve ser o mais abrangente possível (pessoas de todas as rendas, idades, raças, orientações sexuais etc.);
- **Cortesia:** os usuários devem ser atendidos com gentileza, especialmente nos casos de auxílio no embarque e desembarque de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.
- **Acessibilidade:** todos precisam ter autonomia nos deslocamentos desejados. As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida têm direito a veículos, pontos de parada, estações e terminais acessíveis. Em caso de deficiência visual, o usuário pode estar acompanhado de cão-guia e deve receber atendimento prioritário.



## É CRIME!

**Discriminar pessoa em razão de sua deficiência, sob pena de reclusão de um a três anos, além de multa (art. 88, do Estatuto da Pessoa com Deficiência).**

**Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso aos meios de transporte, sob pena de reclusão de seis meses a um ano e multa (art. 96, do Estatuto do Idoso).**

## Prioridade e intermodalidade = transporte rápido e prático

As cidades devem ser planejadas para priorizar os meios de transporte coletivos, por exemplo, com a criação de corredores e faixas exclusivas de ônibus. Isso porque eles transportam mais pessoas ocupando menos espaço nas vias, sendo muito mais eficientes que os individuais.

Os vários tipos e serviços de transporte devem estar integrados (pontos, estações, terminais, etc.) e deve haver prioridade dos modos não motorizados sobre os motorizados, seja o coletivo ou individual.

## Sustentabilidade = transporte limpo

É obrigação dos estados e municípios investirem em um transporte público menos poluente, como o ativo, veículos híbridos (que usam mais de um tipo de combustível, conforme a eficiência), ou os movidos por energia renovável (elétrica, solar, hidrogênio, etc.).

## Informação ao usuário = transporte fácil

Para usar o transporte público com facilidade e independência, os usuários precisam ter acesso a informação clara e acessível



nos pontos de embarque e desembarque. Por exemplo: itinerários, horários, integrações e canais de atendimento.

## Participação social = transporte democrático e transparente

Deve haver participação social no planejamento, fiscalização e avaliação das políticas de mobilidade urbana, inclusive em situações que envolvem mudanças de linhas, licitações e aumento de tarifa. Isso deve ocorrer por meio de:

- Órgãos colegiados ou conselhos;
- Ouvidorias nas instituições responsáveis pela gestão da mobilidade;
- Audiências e consultas públicas.



## LICITAÇÃO: A QUALIDADE E O CUSTO DO SEU TRANSPORTE PASSAM POR AQUI!

Em vários municípios e estados, o poder público concede à iniciativa privada a operação do serviço de transporte. Para escolher as empresas, é aberto um processo de concorrência chamado licitação.

É nesse momento que se definem critérios importantes a serem seguidos, como: qualidade dos veículos e do serviço, modelo de remuneração das empresas, entre outros pontos que influenciam diretamente no cotidiano e valor da tarifa que o usuário paga.

### Quando o processo de licitação é aberto, a população deve ser escutada!

Por isso é importante ficar atento quando ocorrer na sua cidade ou estado.

Para saber mais sobre licitação no transporte público consulte a página Ônibus na Linha (<https://idec.org.br/onibusnalinha>) preparada pelo Idec.



### Bilhete eletrônico ou impresso = opção

Ninguém pode ser excluído do sistema de transporte por não usar bilhete eletrônico ou em papel. Essa é uma ferramenta que deve facilitar, integrar e baratear o acesso ao transporte, e não ser uma dificuldade.

Todos têm o direito de ser atendidos com qualidade, facilidade e clareza para compra e recarga do bilhete. Não é permitido - ao governo ou empresa operadora - cancelar o bilhete eletrônico sem justificativa plausível ou cobrar taxa de conveniência obrigatória na venda de créditos.



### Gratuidade = transporte inclusivo

De acordo com a Constituição Federal, as pessoas com 65 anos ou mais podem acessar gratuitamente os serviços de transporte que circulam na cidade e entre cidades vizinhas. A lei não prevê a gratuidade para pessoas com deficiência. Porém, leis estaduais e municipais podem ampliar os direitos dos idosos e garantir a gratuidade para pessoas com deficiência.



O transporte coletivo interestadual deve reservar, em cada ônibus, duas vagas gratuitas para maiores de 60 anos com renda até dois salários mínimos. Ao serem preenchidas essas vagas, os idosos têm o direito de pagar metade do valor da passagem. Já as pessoas com deficiência, cuja renda média da família seja de no máximo um salário mínimo, têm passe livre. Para saber como requisitar, acesse: <https://passelivre.transportes.gov.br/spl/login.html>

Não há lei federal que garanta gratuidade a estudantes. Mas há bons exemplos municipais que podem servir de inspiração. Em São Paulo, por exemplo, estudantes em geral pagam tarifa reduzida, e os de baixa renda têm gratuidade em duas catracagens por dia. Já no município de Maricá (RJ) o passe é livre para toda a população!

## RECLAMAÇÃO E MOBILIZAÇÃO: ESSAS SÃO SUAS ARMAS



Agora que você já conhece seus direitos, ao perceber que seu transporte público não atende a algum dos quesitos citados, você pode denunciar aos órgãos responsáveis pela fiscalização na sua cidade. Reclamar é fundamental para fazer o serviço melhorar. Veja como!

### Passo-a-passo para reclamar



1. Havendo qualquer problema, a primeira coisa a se fazer é entrar em contato com os responsáveis pela gestão dos transportes na sua cidade ou estado. Mas nem sempre é fácil saber que órgãos são esses. Para facilitar, o Idec disponibiliza um formulário com essas informações nos estados e capitais: <http://movecidade.org.br/conteudo/sacs/>
2. As prefeituras, governos do estado e suas respectivas secretarias responsáveis pelo serviço de transporte devem disponibilizar um telefone para atendimento ao cidadão (SAC). Ligue, registre seu pedido ou reclamação, anote o protocolo de atendimento e peça um prazo para resposta.
3. Em caso de dificuldade, resposta evasiva ou falta de resposta do órgão público, procure a ouvidoria.
4. Se os SACs ou a ouvidoria não resolveram seu problema, você pode enviar sua reclamação para o Procon da sua região e também registrá-la na agência reguladora correspondente, se houver.
5. Outra maneira de fortalecer seu pedido é fazer abaixo-assinados ou petições e encaminhar aos órgãos responsáveis pelo serviço.
6. Se ainda assim o caso não for resolvido, faça sua denúncia ao Ministério Público e à Defensoria Pública.



7. Você também pode acionar diretamente o Juizado Especial Cível. Para causas de valor igual ou inferior a 20 salários mínimos, não é necessária assistência de advogado. Nas causas de 20 a 40 salários mínimos, a assistência de um advogado é obrigatória.
8. Use ainda a Lei de Acesso à Informação para solicitar aos órgãos públicos qualquer dado público por eles produzidos ou armazenados. Você tem direito a receber uma resposta em até 20 dias.
9. Para mais informações sobre como denunciar, reclamar e exigir, acesse: <http://movecidade.org.br/conteudo/comunicacao-com-o-cidadao/>

### Quero meu dinheiro de volta!

Se o seu serviço não foi prestado de forma adequada  **você tem o direito de pedir o dinheiro da passagem de volta ou receber outra passagem** (CDC, art. 6º VI e art. 20). Para isso, basta procurar o funcionário mais próximo da empresa (inclusive o cobrador) e solicitar. Se o pedido for negado, você pode reclamar seguindo esses passos:

- Anote os dados da linha - data e hora, local, sentido da linha e número do veículo;
- Registre uma reclamação pelo site ou telefone da transportadora (SAC);
- Não tendo sua solicitação atendida, registre o caso no Procon de sua cidade;
- Caso envolva danos materiais ou morais (ofensa à moral, à honra, à privacidade, à intimidade, à imagem ou ao nome da pessoa), busque o Juizado Especial Cível.



### Mobilização hoje para garantir o transporte de amanhã!

Como se viu, o sistema de organização do transporte é complexo, envolve várias esferas de governo e empresas privadas, além de grandes investimentos financeiros, interesses políticos e econômicos. As ações individuais trazem resultados pontuais, mas não garantem a mudança do sistema a longo prazo.

Assim, é fundamental que os cidadãos se organizem coletivamente e estejam presentes nos espaços de decisão. Isso pode ser feito por meio da participação em conselhos, audiências e consultas públicas, ações junto ao Ministério Público e defensoria pública.

Procure conhecer esses espaços de organização na sua cidade e no seu Estado. Seja protagonista das decisões relativas ao seu transporte!

## CONHEÇA CASOS DE AÇÕES VITORIOSAS

### MoveCidade

O Idec reúne na página do projeto MoveCidade (<http://movecidade.org.br/conteudo/comunicacao-com-o-cidadao/>) uma série de casos de reclamações e mobilizações populares bem-sucedidas na área de transporte. Confira e use de inspiração para fazer suas reivindicações!



### Ministério Público - Consumidor Vencedor

O Ministério Público também disponibiliza em uma página na internet (<https://consumidorvencedor.mp.br/>) as vitórias da instituição em favor do consumidor. Para consultar, escolha seu Estado e depois verifique o item “Transporte”.

### Dicas e direitos

O Idec reúne em seu site várias informações úteis sobre os serviços de mobilidade. Consulte: [https://idec.org.br/dicas-e-direitos?field\\_programa\\_tematico\\_tid=24](https://idec.org.br/dicas-e-direitos?field_programa_tematico_tid=24)

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor