

Cartilha dos Usuários dos Transportes Públicos e Rodovias



CARTILHA DOS USUÁRIOS DOS TRANSPORTES PÚBLICOS E RODOVIAS



**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE
TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE
RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (AGETRANSP), é responsável por regular e fiscalizar os serviços públicos concedidos de transportes, operados pelas Concessionárias Supervia, MetrôRio, Rio Barra e CCR Barcas e pelos serviços públicos concedidos de rodovias, prestados pelas Concessionárias Rota 116 (rodovia RJ-116) e CCR Via Lagos (rodovia RJ-124).

Este guia, elaborado para os usuários destes serviços regulados pela AGETRANSP, tem como objetivo principal esclarecer os direitos e responsabilidades dos passageiros ao utilizar os serviços prestados pelas Concessionárias ou Permissionárias. A adesão a estas orientações não só contribui para uma experiência de viagem mais segura e confortável para o usuário, mas também promove a harmonia e o respeito mútuo entre todos que usufruem dos sistemas. Sua cooperação é fundamental para o bem-estar coletivo. Ao conhecer as normas, os usuários poderão exercer melhor sua cidadania, tanto no acompanhamento da prestação do serviço com qualidade, quanto na conscientização de suas obrigações.

É incumbência da função fiscalizadora assegurar o respeito aos direitos e a observância das obrigações impostas às entidades reguladas, com o propósito de conferir sustentabilidade adequada aos serviços, conforme estabelecido nos contratos de concessão e permissão. A transparência, o diálogo e o cumprimento das normas estabelecidas são pilares fundamentais para o funcionamento adequado e para a melhoria contínua dos serviços de transporte público no estado do Rio de Janeiro.

Ouvidoria



Etapa 1: Entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa regulada. Certifique-se de solicitar o número de registro ou protocolo da sua chamada.

Confira os meios de contato disponíveis:

Supervia:

Tel.: 0800 726 9494

E-mail: atendimento@supervia.com.br

Site: supervia.com.br

Redes Sociais: X (@SuperVia_trens) e Facebook (facebook.com/SuperViaRJ)

CCR Barcas:

Tel.: 0800 721 1012 (Central de Relacionamento) e 0800 025 3053 (Para Deficientes Auditivos)

Site: CCR Barcas - Fale Conosco (grupoccr.com.br)

MetrôRio:

Tel.: 0800 595 1111

Site: Atendimento ao Cliente (metrorio.com.br)

Redes Sociais: Instagram (@metro_rio), X (@metro_rio), TikTok (@metroitorio) e Facebook (facebook.com/metroitorio)

Rota 116:

Tel.: 0800 2820 116

WhatsApp: +55 22 992 213 490

E-mail: rotal16@rotal16.com.br

Site: rotal16.com.br

Redes Sociais: Facebook (facebook.com/ConcessionariaRotal16) e Instagram (@concessionariarotal16)

ViaLagos:

Tel.: 0800 702 0124 (Central de Relacionamento) e 0800 022 0130 (Para Deficientes Auditivos)

E-mail: vialagos@grupoccr.com.br

Site: rodoviadoslagos.com.br

Ouvidoria

Etapas 2: Caso seu problema não tenha sido resolvido nas etapas anteriores, envie sua queixa para a Ouvidoria da AGETRANSP. Utilizando os números de registro ou protocolos do seu atendimento, você verá como é simples entrar em contato com nosso departamento, que irá registrar sua manifestação.

Teleatendimento Agetransp: 0800 285 9796
(de segunda a sexta das 7h às 19h, exceto feriados)

Contato: www.rj.gov.br/ouverj/ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Redes Sociais: [Facebook](#), [X \(Twitter\)](#), e [Instagram](#)

Direitos e Deveres

Direitos dos usuários

Os usuários dos transportes públicos e das rodovias possuem direitos fundamentais que devem ser respeitados e considerados tanto por esta Agência Reguladora quanto pelas concessionárias que operam esses meios. Estes direitos são fundamentais para garantir uma experiência de viagem segura, eficiente e confortável para todos os usuários. A cooperação de todas as partes envolvidas é essencial para garantir que estes direitos sejam sempre respeitados e cumpridos.

Os direitos dos usuários incluem uma série de aspectos fundamentais que visam garantir uma experiência justa e segura. Entre esses direitos, destacam-se os seguintes itens:

- **Acesso a veículos limpos, seguros e em boas condições de operação** é crucial para garantir a segurança e o conforto dos passageiros durante suas viagens. Informações claras e precisas sobre horários, tarifas e rotas disponíveis são essenciais para permitir que os usuários planejem suas jornadas de maneira eficaz e sem contratempos.
- **Tratamento respeitoso e digno** por parte dos funcionários e prestadores de serviço é fundamental para criar um ambiente acolhedor e inclusivo para todos os passageiros.
- Implementação de **medidas de segurança** amplas, visando a proteção e o bem-estar dos passageiros durante suas viagens.
- A disponibilidade de **assentos preferenciais** designados para idosos, gestantes, pessoas com deficiência, entre outros, garante que todos possam utilizar os sistemas de forma digna.
- A possibilidade de **usar sistemas de reclamação e resolução de problemas** eficazes é essencial para lidar com quaisquer questões relacionadas à qualidade do serviço, segurança ou outros problemas enfrentados durante a utilização do transporte público.
- O **acesso à informações atualizadas** sobre interrupções no serviço, atrasos ou alterações nos horários permite que os usuários planejem suas viagens de maneira adequada e minimizem inconvenientes.

Direitos e Deveres

Deveres dos usuários

Os usuários dos sistemas regulados pela Agetransp não possuem apenas direitos, mas também deveres essenciais que precisam ser observados para promover um ambiente seguro, eficiente e harmonioso para todos os envolvidos. É fundamental que os usuários compreendam e cumpram esses deveres para garantir o bom funcionamento e a qualidade dos serviços oferecidos.

A seguir, são destacados alguns dos principais deveres dos usuários:

- **Todos os assentos são preferenciais** e devem ser oferecidos a quem de direito é fundamental para promover a acessibilidade e o conforto de todos os usuários.
- Manter a **limpeza e a ordem** dentro dos veículos e estações contribui para uma experiência mais agradável e higiênica para todos.
- Cumprir com as **regras específicas de cada modal**, como não fumar, não consumir bebidas alcoólicas e evitar atividades que possam incomodar outros passageiros, é necessário para garantir um ambiente respeitoso e seguro para todos.
- É importante **evitar comportamentos que coloquem em risco a segurança própria e dos outros**, como tentar impedir o fechamento ou se apoiar nas portas, transitar pela linha férrea, sentar no chão dos trens e embarcações, dentro outros.

Normas e Recomendações das Concessionárias

Transporte Ferroviário

Mão na porta: Ao embarcar procure o centro dos carros e evite apoiar as mãos nas portas do trem. Este gesto pode colocar a sua integridade física e a dos demais clientes em risco.

Assento Preferencial: De acordo com a Lei Estadual nº 8415/2019, todos os assentos, independentemente de sua cor, são preferenciais. Ceda o lugar para os idosos, pessoas com criança de colo, gestantes, autistas, obesos, deficientes ou pessoas com limitação temporária de locomoção. O respeito e a educação devem ser praticados diariamente.



Cuidado com os pertences: A atenção e cuidado com os pertences pode evitar muita dor de cabeça. Mantenha sempre sua mochila, bolsa ou sacola perto de você e fique atento aos itens colocados nos bagageiros.

Carro Feminino: De acordo com a Lei Estadual nº 4.733/2006, os carros identificados pelo adesivo rosa e mais distantes do maquinista são exclusivos às mulheres nos dias úteis, das 6h às 9h, e das 17h às 20h. Mais do que uma lei, respeitar esta exclusividade é uma questão de respeito.



Cuidado com crianças: Crianças são curiosas e ficam sempre agitadas quando andam de trem. Ao viajar com a gente, tenha cuidado especial com os pequenos. Se possível, fique sempre de mãos dadas com eles.

Faixa amarela: A faixa amarela nas plataformas marca o limite da sua segurança. Só a ultrapasse quando o trem estiver totalmente parado e com as portas abertas. Como muitas delas são feitas de material podotátil, essencial para a acessibilidade de pessoas com deficiência visual, pedimos que também evite parar sobre elas.



Sentar no chão: Sentar no chão dos trens e estações pode atrapalhar o fluxo e colocar em risco a segurança de todos.

Fone de ouvido: Gosto musical é uma coisa muito particular. Use fones de ouvido, assim você ouve suas músicas favoritas com tranquilidade e respeita a viagem dos outros clientes.

Objetos abandonados: Se você encontrar algum, para a sua segurança, não encoste no objeto e procure um de nossos agentes.

Fumar nos trens e estações: Fumar ou acender fósforos ou isqueiros nos trens e estações, além de ser proibido pela Lei Estadual nº 5.517/2009, prejudica a sua saúde e incomoda os outros clientes.

Guardar lugar no trem: Além de ser uma atitude egoísta com os demais clientes, esta prática pode causar discussões e perturbar a tranquilidade da viagem. Afinal, outros passageiros também podem querer sentar.

Porta aberta: De acordo com o Artigo 260 do Código Penal, impedir o fechamento das portas pode ser considerado crime. Além de colocar em risco a sua vida e a de outros clientes, pode causar acidentes e prejudicar a operação dos trens.

Transporte de grandes volumes: Para o conforto e segurança de todos, respeite o volume máximo permitido para transporte dentro do trem.

Espaço entre o trem e a plataforma: Ao desembarcar, observe o espaço entre o trem e a plataforma. Em algumas estações, é possível observar vão ou desnível acima do esperado e esta atitude ajuda a evitar acidentes.

Mochila nas Costas: Nos horários de maior movimento, evite carregar sua mochila nas costas e ajude a manter o ambiente mais confortável para todos. Procure colocar a mochila na frente do corpo, apoiada no chão entre as pernas ou no bagageiro do trem, quando este estiver disponível.

Aguarde o desembarque antes de entrar no trem: Espere o desembarque dos clientes que estão finalizando a viagem antes de entrar no trem. Assim, você evita acidentes e consegue embarcar com tranquilidade.

Comércio Irregular: A comercialização de produtos nos trens e estações por vendedores não autorizados é proibida pela Resolução 1.264/17 da SETRANS. Os itens podem ter origem duvidosa ou a validade vencida, prejudicando a sua saúde.



Manifestações religiosas: Realizar manifestações religiosas nos trens e estações é proibido, em cumprimento à decisão da 12ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

Consumir bebida alcoólica: O consumo de álcool nos trens e estações é proibido pela Lei Estadual nº 6.626/2013. Colabore para que o trem seja um ambiente tranquilo e de respeito.

Transitar pela linha férrea: Transitar pela linha do trem é proibido e pode configurar crime de acordo com os Artigos 171 ou 260 do Código Penal. Além de colocar em risco a sua segurança, esta atitude pode causar acidentes e afetar a circulação dos trens.



Normas e Recomendações das Concessionárias

Transporte Metroviário

Assentos Preferenciais: De acordo com a Lei Estadual nº 8.415/2019, todos os assentos, independentemente de sua cor, são preferenciais. Ceda o lugar para os idosos, pessoas com criança de colo, gestantes, autistas, obesos, deficientes ou pessoas com limitação temporária de locomoção. O respeito e a educação devem ser praticados diariamente.



Acessibilidade: Dar acesso a todos é uma das metas do MetrôRio. O MetrôRio oferece uma série de facilidades para as pessoas portadoras de necessidades especiais.



Carros exclusivos para mulheres: Os carros destinados a mulheres são sinalizados com a cor rosa e oferecem acesso exclusivo para o público feminino nos dias úteis, de 6h às 9h e de 17h às 20h.

Banheiros Públicos: O MetrôRio tem banheiros abertos ao público nas estações Acari/Fazenda Botafogo, Botafogo, Cantagalo/Copacabana, Carioca/Centro, Cidade Nova, Coelho Neto, Del Castilho, Estácio, General Osório/Ipanema, Pavuna e Siqueira Campos/Copacabana, Nossa Senhora da Paz/Ipanema, Jardim de Alah/Leblon, Antero de Quental/Leblon, São Conrado e Jardim Oceânico/Barra da Tijuca.

Transporte de Animais: O MetrôRio permite o embarque e a circulação de cães e gatos de pequeno porte, desde que estejam acomodados em caixas de transporte adequadas. Além disso, são permitidos no metrô o transporte de cães-guia por pessoas com deficiências visuais, bem como de cães de suporte emocional. Para viajar com cães de suporte emocional, é necessário apresentar os seguintes documentos na estação: carteira e plaqueta de identificação do animal, emitidas por um centro de treinamento de cães-guia ou por um instrutor autônomo; carteira de vacinação atualizada; e o equipamento do cão, que inclui coleira, guia e arreio com alça.

Transporte de pranchas e bicicletas: É liberado o embarque de bicicletas dobráveis durante o horário de funcionamento das estações e dos ônibus Metrô na Superfície. A bicicleta deverá ser acomodada dentro de capa própria para transporte.

Normas e Recomendações das Concessionárias

Transporte Aquaviário

Descartar lixo corretamente: Os passageiros devem usar as lixeiras apropriadas para descartar lixo e resíduos. Não jogar lixo no convés ou na água é fundamental para manter a limpeza e a preservação do ambiente.



Permanência em escadas: Os passageiros não devem ficar nas escadas das embarcações durante a viagem. Além da mensagem veiculada pelo sistema de som das embarcações, os tripulantes são instruídos a pedir que os usuários não se sentem nas escadas, mas não podem obrigá-los a sair.

Proibida a venda e consumo de bebidas alcoólicas: É expressamente vedada a venda e o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do sistema rodoviário, visando garantir a segurança e o bem-estar de todos os usuários.

Embarque de animais: O embarque de animais domésticos é permitido somente em bolsas apropriadas, casinhas ou com focinheira, contudo o transporte de animais em grande quantidade deverá ser submetido primeiramente à avaliação da CCR Barcas. Há uma exceção para cães-guia, os mesmos não precisarão ser transportados em equipamentos específicos.



Não fumar a bordo: Fumar não é permitido nas embarcações da CCR Barcas. Isso inclui tanto o interior quanto os decks externos.

O transporte de cargas perigosas, incluindo combustíveis, explosivos e fogos de artifício, é proibido de acordo com a Lei 12.233, de 05 de junho de 2001, visando a segurança de todos os passageiros e a mitigação de acidentes.

Normas e Recomendações das Concessionárias

Rodovias

Habilitação de Condutores: Todos os motoristas devem possuir uma Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida. A CNH deve ser da categoria apropriada para o tipo de veículo que o motorista está conduzindo.

Normas: O usuário deve também utilizar os serviços observando as normas do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN, do DER-RJ e as normas de regulação da Concessão emitidas pela AGETRANSP.

Pagamento de Tarifa: Pagar a tarifa de pedágio como contrapartida pelos serviços recebidos, sob pena de multa ou apreensão do veículo.



Velocidades Máximas Permitidas: Os usuários devem respeitar os limites de velocidade estabelecidos para a rodovia.

Registro do Veículo: Todos os veículos que circulam na RJ-116 e na RJ-124 devem estar devidamente registrados e licenciados.

Código de Trânsito Brasileiro: Cabe ao usuário contribuir para a permanência das boas condições das rodovias conhecendo e cumprindo o Código de Trânsito Brasileiro.



Comunicação de irregularidades: levar ao conhecimento da AGETRANSP e da Concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento referentes aos serviços prestados, de acordo com as normas de regulação fixadas pela AGETRANSP.

Lei do Farol baixo: De acordo com a Lei 13.290, artigo 40: "O condutor manterá acesos os faróis do veículo, utilizando luz baixa, durante a noite e durante o dia nos túneis providos de iluminação pública e nas rodovias.

USE OS NOSSOS CANAIS DE OUVIDORIA

0800 285 9796

(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)

**[www.rj.gov.br/ouverj/
ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](http://www.rj.gov.br/ouverj/ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)**

(24 horas por dia)

Acompanhe a Agetransp.

Acesse:



facebook.com/agetransprj



twitter.com/@agetransp



instagram.com/agetransp