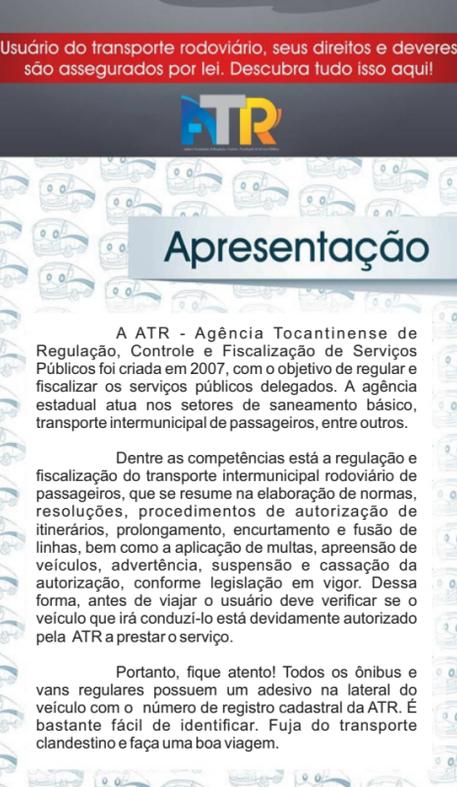


PASSAGEIRO

Conheça seus Direitos Saiba seus Deveres



Usuário do transporte rodoviário, seus direitos e deveres são assegurados por lei. Descubra tudo isso aqui!



Apresentação

A ATR - Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos foi criada em 2007, com o objetivo de regular e fiscalizar os serviços públicos delegados. A agência estadual atua nos setores de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, entre outros.

Dentre as competências está a regulação e fiscalização do transporte intermunicipal rodoviário de passageiros, que se resume na elaboração de normas, resoluções, procedimentos de autorização de itinerários, prolongamento, encurtamento e fusão de linhas, bem como a aplicação de multas, apreensão de veículos, advertência, suspensão e cassação da autorização, conforme legislação em vigor. Dessa forma, antes de viajar o usuário deve verificar se o veículo que irá conduzi-lo está devidamente autorizado pela ATR a prestar o serviço.

Portanto, fique atento! Todos os ônibus e vans regulares possuem um adesivo na lateral do veículo com o número de registro cadastral da ATR. É bastante fácil de identificar. Fuja do transporte clandestino e faça uma boa viagem.

2

PASSAGEIRO

Conheça seus Direitos



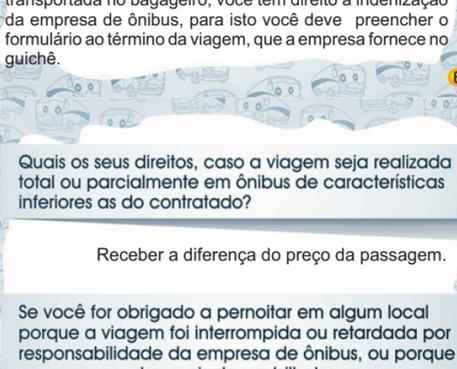
Quais são os seus direitos na hora de comprar uma passagem de ônibus?

O primeiro direito que você tem é o de livre escolha entre as empresas de ônibus.

Motoristas, funcionários e fiscais devem tratá-lo com respeito e cortesia. A sua poltrona deverá apresentar as mesmas condições especificadas no bilhete de passagem. Também é seu direito receber serviços adequados, como ser transportado com segurança, higiene e conforto, do início ao fim da viagem e pontualidade.

Se acontecer alguma irregularidade, a quem você deve recorrer?

Procure a sala de apoio à fiscalização da ATR, no terminal rodoviário ou pelo fone 162 e e-mail: ouvidoria@atr.to.gov.br.



3

4

Como devem ser tratadas as crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção?

Devem ter prioridade e serem auxiliadas, na hora do embarque e do desembarque.

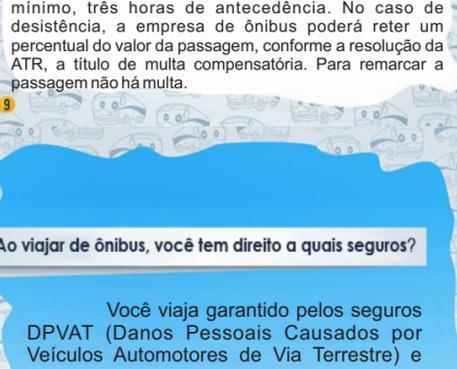


Quais informações você tem direito de receber da empresa de ônibus?

Todas as informações relativas à viagem, como: horários, tempo de duração, localidades atendidas, preço da passagem, entre outras.

Quais bagagens você pode levar no bagageiro e no porta-embulhos?

No bagageiro você pode transportar bagagens até 30 quilos de peso, 300 decímetros cúbicos de volume ou um metro de dimensão máxima. É seu direito receber os comprovantes desses volumes. Volumes pequenos e de fácil acomodação podem ser levados no porta-embulhos.



Se a bagagem for extraviada?

Caso haja extravio ou dano na bagagem transportada no bagageiro, você tem direito a indenização da empresa de ônibus, para isto você deve preencher o formulário ao término da viagem, que a empresa fornece no quichê.

Quais os seus direitos, caso a viagem seja realizada total ou parcialmente em ônibus de características inferiores as do contratado?

Receber a diferença do preço da passagem.

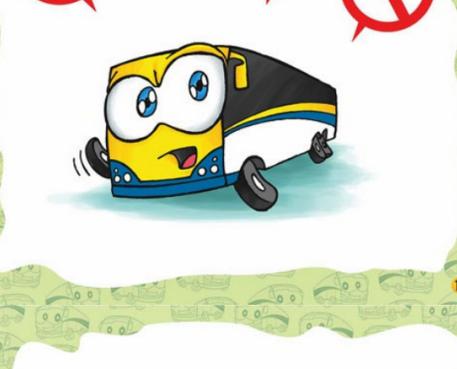
Se você for obrigado a pernoitar em algum local porque a viagem foi interrompida ou retardada por responsabilidade da empresa de ônibus, ou porque a poltrona não possui mais de um bilhete para a mesma pessoa, quais são os seus direitos?

Receber, por conta da empresa de ônibus, alimentação e acomodação.



Como a empresa de ônibus deve proceder em caso de acidentes?

Deve prestar toda assistência, de forma eficiente e adequada.



Quais são os direitos das crianças?

Crianças de até cinco anos devem ser transportadas gratuitamente, desde que não ocupem poltrona e sejam respeitadas as leis de transporte de menores.



Você pode comprar uma passagem com a data da viagem em aberto?

Sim. Mas você deve ficar atento, porque se o bilhete não for utilizado em um ano, a contar da data da sua emissão, estará sujeito a reajuste de preço.



Se você comprar uma passagem e desistir de viajar, tem direito a devolução?

Neste caso, você poderá receber o valor pago ou remarcar a passagem, desde que comunique o fato com, no mínimo, três horas de antecedência. No caso de desistência, a empresa de ônibus poderá reter um percentual do valor da passagem, conforme a resolução da ATR, a título de multa compensatória. Para remarcar a passagem não há multa.

5

6

7

8

9

10

PASSAGEIRO

Saiba seus Deveres

Como o passageiro deverá se comportar em relação ao motorista e aos fiscais?

Deverá identificar-se, sempre que exigido, pagar as tarifas, zelar pela conservação do veículo, dos bens utilizados na viagem e apresentar um bom comportamento.



E como deverá ser o seu comportamento em relação aos demais passageiros?

Nenhum passageiro poderá fumar (respeitando a lei vigente), viajar embriagado ou portar arma sem a permissão de autoridade competente. Se for advertido pelo motorista ou fiscal, deverá desligar aparelhos sonoros. Enfim, deverá tomar todos os cuidados para não comprometer a segurança, a tranquilidade e o conforto dos demais passageiros.



11

12

Como proceder para embarcar crianças?

A criança, para viajar, deve ter um documento pessoal como, por exemplo, a certidão de nascimento ou carteira de identidade. Para embarcar criança desacompanhada você precisa obter uma autorização judicial.

Quais são os seus deveres quanto ao transporte da bagagem?

É seu dever não embarcar ou transportar animais domésticos ou silvestres sem acomodação adequada, respeitando a legislação. Também não poderá embarcar objetos cujo tamanho ou embalagem não sejam apropriados.

Que produtos você não pode levar em ônibus?

Você não pode embarcar produtos considerados perigosos como explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, etc.

O que pode ocorrer se o passageiro não respeitar os seus deveres?

Poderá ter seu embarque recusado ou, se já estiver dentro do veículo, ser obrigado a desembarcar.

13

14

15

Como você pode se comunicar com a ATR?

Nas salas de apoio e fiscalização dos terminais rodoviários ou pelo fone 162. Dirija-se a elas quando você precisar perguntar, reclamar ou dar sugestões sobre condições de higiene, segurança dos veículos, horários de partida e de chegada, emissão de bilhetes de passagem, extravio de bagagem ou para tratar de qualquer outra situação em que você se sinta prejudicado.

16

Você também pode se comunicar com a ATR pelos seguintes canais:

E-mail: ouvidoria@atr.to.gov.br

Site: www.atr.to.gov.br

Telefone: 162 (ligação gratuita)

17