



# *Carta de Serviços*

*Secretaria de Ordem Pública  
SEOP*

*2018.v1*



# Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos usuários, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Secretaria de Ordem Pública, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar aos usuários, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.





**Endereços e horário de atendimento:**

Rua Coronel Tedim, 591 – Pechincha – Jacarepaguá – CEP: 22740-240

Horário de atendimento: das 9h às 17hs:

## **Coordenadoria de Fiscalização de Estacionamentos Reboques**

Coordenar as atividades de fiscalização relativas à administração e operação dos estacionamentos e reboques em logradouros públicos, áreas fechadas e em períodos de eventos especiais;

- Propor normas e diretrizes sobre a administração e operações dos estacionamentos e reboques;
- Propor atos de suspensão ou a cassação dos estacionamentos, dos reboques e seus respectivos contratos;
- Solicitar a atualização permanente nos cadastros referentes aos estacionamentos e reboques, a fim de facilitar a consulta, no momento de abordagem;
- Propor aplicação de sanções, em parceria com a Companhia de Engenharia de Tráfego do Rio de Janeiro, conforme legislação vigente;
- Elaborar relatório gerencial das atividades relativas à fiscalização de estacionamentos e reboques;
- Coordenar as ações relacionadas à remoção e ao depósito de veículos removidos;
- Fiscalizar o estacionamento rotativo nas áreas públicas no Município do Rio de Janeiro;
- Retirar placas com divergência referente ao Rio Rotativo e solicitar a correção à CET-RIO;
- Solicitar à CET-RIO a colocação de placas em estacionamentos que estejam sem as devidas sinalizações.
- Exercer as atividades de fiscalização relativas à administração e operação dos estacionamentos e reboques em logradouros públicos,



atuando em apoio a outros órgãos de fiscalização como: DETRAN, SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS, SMTR, CTEC, PMERJ, PCERJ e GMRIO.

**Endereços e horário de atendimento e Ouvidoria:**

Depósito Avenida Pedro II nº 67- São Cristóvão CEP: 20.941-070, na esquina com a Avenida Francisco Bicalho, próximo à Leopoldina.

Horário de atendimento: das 8h às 17h (incluindo sábados, domingos e feriados).





pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

## **Sistema Municipal de Ouvidoria**

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:



**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

**Crítica:** demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito praticado por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.



<b>VEÍCULOS .....</b>	<b>10</b>
Remoção de veículo em situação de estacionamento irregular .....	10
Remoção de veículos abandonados em via pública .....	12
Leilão de veículos não reclamados pelos proprietários .....	14
Liberação de veículos rebocados .....	17
Fiscalização de estacionamento rio rotativo .....	23
<b>TRANSPORTE COMPLEMENTAR .....</b>	<b>25</b>
Fiscalização de recusa da gratuidade em transporte complementar .....	25
Fiscalização da negativa de aceitação de RioCard .....	27
Fiscalização de transporte complementar em local não autorizado/Ponto Irregular .....	29
Fiscalização de chamador sonoro (eletrônico) irregular .....	31
Fiscalização da conduta dos motoristas do transporte complementar .....	33
Fiscalização do funcionamento do validador do cartão RioCard .....	35
Fiscalização do estado de conservação dos veículos do transporte complementar .....	37
Fiscalização do cumprimento dos itinerários do transporte complementar ....	39
<b>TRANSPORTE IRREGULAR .....</b>	<b>41</b>
Repressão ao transporte “pirata” .....	41





## **5. Informações complementares:**

A fiscalização da Guarda Municipal ocorre também em áreas de shopping e supermercados. Se for este o caso, faça essa observação na abertura do chamado.

O estacionamento irregular em vaga de idoso deve ser informado como: Estacionado em local com placa de proibido estacionar. Pois apesar de ser um local correto para estacionar um veículo, esse veículo deve estar com a sinalização adequada para a referida vaga.

## **6. Prazo para o atendimento:**

Em até 4 horas para verificar a irregularidade e aplicar a multa.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





## **5. Prazo previsto para execução do serviço:**

Em até 15 dias corridos.

## **6. informações complementares:**

link do decreto nº 36805 de 27 de fevereiro de 2013, dispõe sobre a retirada de veículos sucateados ou abandonados nos logradouros da Cidade e dá outras providências.

[http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis\\_consulta/43882Dec%2036805\\_2013.pdf](http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/43882Dec%2036805_2013.pdf)

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## Leilão de veículos não reclamados pelos proprietários

### 1. O que é o serviço:

Realização de leilão de veículos com mais de 60 dias em depósitos não reclamados pelos seus proprietários, visando o arremate de lotes de veículos conservados (automóveis e motocicletas), retidos e/ou removidos oriundos dos pátios terceirizados da SEOP, para o maior lance ofertado.

### 2. Quem pode participar dos leilões:

Podem participar do leilão quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, desde que regularmente inscritas no CPF ou no CNPJ. Os interessados devem ser cadastrar no site do leiloeiro ([www.edgarcarvalholeiloeiro.com.br](http://www.edgarcarvalholeiloeiro.com.br)), com 48 horas de antecedência e solicitar habilitação para participar do leilão online ou presencialmente na Rua Capitão Félix, 110, Benfica, Rio de Janeiro/RJ. Estas informações são utilizadas para todos os documentos gerados pela venda em leilão.

### 3. Como acessar o serviço:

O leilão será realizado nas datas previstas publicadas em Diário Oficial, em Jornal de grande circulação e no portal da PCRJ. Os veículos poderão ser visitados nos dias especificados nas publicações.

- A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública presencial e simultaneamente, no sistema eletrônico, em auditório virtual, na data, horário e locais indicados;
- O valor mínimo aceitável para cada lote será o estimado no edital, ou o melhor lance antecipado registrado no sistema até o início da sessão pública. Iniciada a etapa competitiva, os participantes online deverão encaminhar lances exclusivamente por meio eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro;



- Durante a sessão, o leiloeiro responsável dará publicidade adequada ao monitoramento dos lances recebidos via internet;
- Os licitantes poderão ofertar mais de um lance para um mesmo bem, prevalecendo sempre o maior lance ofertado;
- Os lotes serão encerrados a critério do leiloeiro;
- Os participantes no ambiente físico ou no ambiente virtual terão isonomia de tratamento e concorrerão em igualdade de condições, dentro do possível.

#### **4. Arrematante online:**

O arrematante que comprar na forma online, receberá em seu e-mail cadastrado no site do leiloeiro o boleto correspondente ao valor de arrematação, mais as taxas administrativas, que deverá ser quitado no prazo de 2 (dois) dias úteis após a realização do leilão.

#### **5. Arrematante presencial:**

Para a compra presencial, o comprador receberá um boleto bancário, com o valor de arrematação, mais as taxas administrativas, que deverá ser quitado no prazo de 2 (dois) dias úteis após a realização do leilão.

#### **6. Como retirar o veículo arrematado**

A retirada do lote será no depósito onde se encontra o veículo arrematado, no horário de 09:00 h às 16:00 h, de posse de original e cópia do documento de identidade, CPF e comprovante de residência quer seja pessoa física ou jurídica. Nas datas previamente estabelecidas no site do leiloeiro. Os veículos serão entregues aos arrematantes livres e desembaraçados de quaisquer ônus, exceto aos que tiverem o fato gerador posterior à data do leilão, ficando o arrematante responsável pelo registro perante o órgão executivo de trânsito, vistorias e demais procedimentos para transferência do veículo;



Todos os lotes deverão ser retirados do pátio transportados, ou seja, embarcados como carga, cujas despesas são de responsabilidade do arrematante;

#### **7. Prazo para encaminhamento da documentação**

Fica estabelecido o prazo máximo de até 20 dias corridos após a data de emissão da nota de arrematação para encaminhamento da documentação necessária para a inserção do extrato de leilão respeitando o prazo estabelecido pela legislação vigente (art. 233 do CTB) e o prazo de 5 dias úteis para tratamento da documentação. Após este prazo não é dada garantia para entregar a documentação antes dos 30 dias estipulados em lei.

#### **8. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Após 30 dias conforme estipulados em lei.

#### **9. Informações complementares:**

Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados à SEOP até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, ao protocolo no endereço da sede da SEOP, na Rua Afonso Cavalcanti, 455 – 7º andar – Cidade Nova– Rio de Janeiro/RJ ou pelo telefone 2976-3406.

#### **10. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





#### **4. Forma correta para o pagamento do DARM:**

O boleto deve ser pago direto no banco, caixa eletrônico ou casa lotérica. Não serão programados ou realizados através de aplicativo de celular ou pela internet.

#### **5. Endereços dos depósitos e horários de funcionamento:**

- Avenida Pedro II, 67, na esquina com a Avenida Francisco Bicalho, próximo à Leopoldina. Horário: das 8h às 17h (incluindo sábados, domingos e feriados).
- Rua Omar Bandeira Ramidan Sobrinho, s/n – Recreio dos Bandeirantes, Horário: das 8h às 17h (incluindo sábados, domingos e feriados).

#### **6. Documentos para solicitar o serviço:**

- Original e 2 cópias do documento do carro (CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento de veículo) no seu nome
- Habilitação do possuidor (CNH - Carteira Nacional de Habilitação)
- Documento oficial de identidade com foto (original e cópia) do proprietário
- Comprovantes de pagamento de taxas e demais pendências (DARM de remoção, DARM de diária, multas de trânsito vencidas e IPVA vencido) em nome do solicitante da liberação.

#### **Outros documentos que podem ser solicitados no depósito, conforme o caso:**

Para os veículos em que o CRLV não esteja em nome do possuidor:

- Certificado de Registro de Veículo (CRV) devidamente preenchido pelo comprador e vendedor, com a firma do vendedor reconhecida por autenticidade;



- Instrumento Público de Procuração ou Instrumento Particular de Procuração com firma reconhecida por autenticidade, emitido pela pessoa cujo nome conste como Proprietário do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV);
- Pai, mãe, filho (a) e cônjuge ou união estável do proprietário do veículo, uma vez comprovada tal condição através de documento oficial com foto, também estão autorizados a retirar o veículo;

No caso de união estável deverão ser apresentadas a declaração de união estável lavrada em cartório, certidão de nascimento do cônjuge ou Alvará de Averbação de Divórcio, sendo original e cópia.

**Para os veículos que estejam em nome de pessoa jurídica:**

- cópia autenticada do contrato social da firma e Instrumento Público de Procuração ou Instrumento Particular de Procuração com firma reconhecida por autenticidade, para retirar o veículo, assinado por pessoa constante do contrato social.
- Para os veículos pertencentes a locadoras, deverá ser apresentado pelo locatário o original do Contrato de Locação, juntamente com a CNH e qualquer documento oficial de Identidade com foto.
- Para os veículos financiados que estejam em nome de instituição financeira, deverá ser apresentada cópia autenticada do Contrato de financiamento. Caso o nome do arrendatário esteja expresso no campo de observação do CRLV, não será necessária a apresentação do Contrato, deverá ainda apresentar a CNH e qualquer documento oficial de Identidade com foto.

Obs. O advogado poderá postular mediante Instrumento Particular de Procuração que outorgue poderes específicos para retirada do veículo do Depósito Municipal, ainda que sem firma reconhecida.



### **Para recuperação de bens pessoais:**

O proprietário do veículo deve ir ao depósito e apresentar o original e cópia do CRLV, CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e qualquer documento oficial de Identidade com foto. Não é necessário pagar taxas.

### **Valores das diárias e remoção:**

- Motocicletas R\$ 36,65 a R\$ 90,76
- Veículos De Passeio / Vans R\$ 73,34 a R\$ 181,54
- Ônibus, Caminhões e Similares R\$ 146,73 a R\$ 363,11.

### **7. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

A liberação do veículo ocorrerá após o cumprimento de todas as etapas e exigências legais aplicáveis.

### **8. Informações complementares:**

Para a retirada dos veículos apreendidos, devem ser apresentados os comprovantes de pagamento da diária e da taxa de remoção, além da quitação de todas as multas vencidas e débitos pendentes.

As diárias começam a contar da data de entrada do veículo no Depósito, com a primeira delas vencendo no dia seguinte.

Sábados, domingos e feriados também contam para cálculo da diária.

A cobrança das despesas com diárias no Depósito tem limite de seis meses (180 diárias), de acordo com a Lei Federal 13.160/15.

O veículo apreendido pode ser leiloado a partir de 60 dias

A Prefeitura não reboca carros estacionados em outros municípios. Neste caso, ligue para a Prefeitura correspondente.



A Prefeitura só aceita Procurações por instrumento público (lavrada em cartórios de notas e ofícios, com a presença do outorgante e do procurador).

Registro de Ocorrência na Delegacia de Polícia no mesmo dia da remoção: O veículo só pode ser liberado com a apresentação do ofício emitido pela delegacia onde foi feito o registro, indicando a baixa do registro. A cobrança não sofre alteração. Contagem normal de taxas de remoção e diárias.

Registro de Ocorrência na Delegacia de Polícia em dia diferente do dia da remoção: O veículo é encaminhado ao Depósito da DRFA e não há cobrança por parte da Prefeitura. Além disso, o veículo é submetido a perícia e os procedimentos de liberação passam a ser de responsabilidade da Polícia Civil.

Caso o veículo seja danificado pela empresa prestadora de serviços de reboque e gestão do depósito, deve-se procurar o setor de análise de sinistros que existe em todos os Depósitos de veículos imediatamente, a fim de sinalizar o dano na Guia de Recolhimento do Veículo (GRV). O depósito tem obrigação (por contrato) de ressarcir o veículo no estado em que foi rebocado. Se não houver um entendimento, compareça na Sede da Prefeitura, Bloco I, 7º andar (Recepção) para preencher um formulário, no qual os danos identificados serão novamente informados à empresa, pelo fiscal do contrato, com prazo de resposta. Caso se sinta insatisfeito poderá registrar o seu caso junto à Ouvidoria do órgão. Obs. Somente os danos que forem devidamente sinalizados na GRV e que não sejam pré-existentes serão reparados pela empresa.

Caso tenha sido notificado a retirar o veículo do depósito, compareça na Coordenação de Fiscalização de Estacionamentos e Reboques - Rua Afonso Cavalcanti, 455, sala 742 para emitir o boleto do DARM e apresentar a documentação necessária. O valor cobrado será o equivalente a 30 diárias e mais a taxa de remoção.

Em caso de qualquer urgência, encaminhe-se à Coordenação de Fiscalização de Estacionamentos e Reboques - Rua Afonso Cavalcanti, 455, sala 742.



O registro da placa do veículo no portal Carioca Digital permite o recebimento de alertas via e-mail em caso de multas e SMS em caso de veículo rebocado.

#### **9. Legislação aplicável:**

Lei Nº 6.104, de 25 de novembro de 2016: A remoção do veículo por reboque público ou por empresa prestadora de serviços à Prefeitura só é cabível quando o responsável pelo veículo não estiver presente para efetuar a remoção. O proprietário do veículo rebocado não será obrigado a pagar a diária de permanência no depósito público, nem a taxa pelo uso do reboque, se provar que estava presente à autuação pela infração e não lhe foi permitido cumprir a remoção do veículo. Servirá de prova da presença do responsável, dentre outros meios de prova, foto ou filme do momento do içamento do veículo, em que a imagem do responsável possa ser vista, juntamente com seu veículo e o reboque.

#### **10. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





Decreto nº 43907 de 24 de outubro de 2017, dispõe sobre a fiscalização dos estacionamentos rotativos no Município do Rio de Janeiro.

Site: <https://leismunicipais.com.br/a/rj/r/rio-de-janeiro/decreto/2017/4391/43907/decreto-n-43907-2017-dispoe-sobre-a-fiscalizacao-dos-estacionamentos-rotativos-no-municipio-do-rio-de-janeiro>

**5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





Em até 20 dias corridos para finalização do serviço.

#### **5. Informações Complementares:**

Decreto 37154/13, Art. 16, Inciso XI: Impedir, dificultar ou burlar o exercício do direito dos passageiros beneficiários de gratuidade.

Decreto 25276/05, Art. 6º, Inciso XII: de recusa do transporte de gratuidades, de acordo com a legislação vigente.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





#### **4. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 20 dias corridos para finalização do serviço.

#### **5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





## **5. Informações complementares:**

Decreto 37154/13, Art. 20, Inciso I: Operar ponto terminal de uma linha em local diferente daquele determinado pelo Órgão Gestor de Transportes do Município do Rio de Janeiro.

Decreto 25276/05, Art. 3º, Inciso X: em caso de parada em pontos determinados para o Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus, conforme previsto no art. 28 §3º da Lei nº 3360/2002.

Decreto 37802/13, Art. 58, Inciso I: Alterar o trajeto de retorno e/ou de integração ou parar fora do local (ponto sinalizado), definido pela SMTR, a área determinada de operação.

## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





Lei 9503/97, Art. 229: Usar indevidamente no veículo aparelho de alarme ou que produza sons e ruído que perturbem o sossego público, em desacordo com normas fixadas pelo CONTRAN.

**6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





Decreto 37154/13, Art. 28: O Auxiliar de Transporte, no exercício de sua função, deve tratar o usuário e cidadãos em geral com respeito, atenção e urbanidade.

Decreto 25276/05, Art. 3º, Inciso IV: de prática de atitude inconveniente ou de falta de urbanidade no trato com o usuário ou com os agentes de fiscalização da SMTU e da Guarda Municipal.

Decreto 37802/13, Art. 63: O Autorizatário, no exercício de sua função, deve tratar o usuário e pessoas da comunidade em geral com respeito, atenção e urbanidade.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





## **5. Legislação:**

Decreto 37154/13, Art. 23, Inciso V: Falta ou inoperância do validador eletrônico.

## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



# Fiscalização do estado de conservação dos veículos do transporte complementar

## 1. O que é o serviço:

Fiscalizar o estado de conservação dos veículos do sistema de transporte complementar.

### 1.1. Possíveis resultados da fiscalização:

Se flagrado em operação de fiscalização, terá o veículo removido conforme CTB.

Se por demanda através do 1746 o permissionário será chamado à Coordenação Especial de Transporte Complementar - CETC para assinar termo de ajustamento de conduta e verificação in loco da demanda.

Após a identificação do Permissionário responsável pelo veículo, o mesmo é convidado a comparecer a CETC para esclarecer o fato e assinar o Termo de Ciência, não obstante é enviada equipe de fiscalização para, in loco, verificar a informação.

## 2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) e [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio).

## 3. Informações necessárias para abertura do chamado:

1. Placa e/ou número de permissão do veículo;
2. Local do fato;
3. Dia e horário da ocorrência.

## 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 20 dias corridos para finalização do serviço.



## **5. Legislação:**

Decreto 37154/13, Art. 22: O permissionário/concessionário deve disponibilizar aos passageiros veículos em bom estado de conservação e que atendam aos requisitos de higiene e conforto, mantendo - se as características físicas aprovadas para cada um deles.

Decreto 25276/05, Art. 6º, Inciso VII: mau estado de carroceria.

Decreto 37802/13, Art. 60: O autorizatário deve disponibilizar aos passageiros veículo em bom estado de conservação e que atenda aos requisitos de higiene e conforto, mantendo - se as características físicas - operacionais aprovadas.

Lei 9503/97, Art. 230, Inciso XVIII: Conduzir veículo em mau estado de conservação, comprometendo a segurança, ou reprovado na avaliação de inspeção de segurança e de emissão de poluentes e ruído, prevista no art. 104.

## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





## **5. Legislação:**

Decreto 37154/13, Art. 16, Inciso I: Alterar o itinerário aprovado de uma linha.

## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





## **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

