

# ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas (Setop)

17 de março de 2017

## PROGRAMAÇÃO:

- **13:30 - Credenciamento (20min)**

- **13:50 - Abertura (10min)**

**Expositor:** Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

- **14:00 - Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas (Setop) – Regulamento de Transporte Coletivo Intermunicipal (1h30)**

**Expositor:** Leandro Arca Gonzalves de Alvarenga, diretor da Diretoria de Gestão de Contratos Intermunicipais (DGCI) da Setop

- **15:30 - Intervalo (20min)**

- **15:50 - Esclarecimento de dúvidas (2h10)**

- **18:00 - Encerramento**

## Público-alvo

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados, estudantes de direito e demais interessados no tema.

## Local

**Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez  
Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG**  
Av. Álvares Cabral, 1690, 1º andar, bairro Santo Agostinho  
Belo Horizonte, MG

**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

*TRANSCRIÇÃO DO*

**ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO:  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E  
OBRAS PÚBLICAS – SETOP**

**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG**  
17 de março de 2017

*Presidência:*

**Amauri Artimos da Matta**

**MESTRE DE CERIMÔNIAS:** Bom, muito obrigado. Boa tarde a todos, sejam bem-vindos a mais um encontro sobre consumo e regulação, que hoje vai tratar do tema transporte intermunicipal. Essa é uma iniciativa do Procon-MG por meio da Escola Estadual de Defesa do Consumidor. Esta ação tem, por finalidade, capacitar e atualizar o público externo e interno, em especial os representantes dos órgãos e entidades integrantes do sistema estadual de defesa do consumidor, bem como esclarecer suas dúvidas.

Convidamos para compor a Mesa, a analista do Ministério Público e assessora do Procon-MG Christiane Vieira Soares Pedersoli.

**[aplausos]**

E o diretor de gestão de contratos intermunicipais da secretaria de estado de transportes e obras públicas, Leandro Arca Gonzalves de Alvarenga.

**[aplausos]**

Depois das exposições, faremos um breve intervalo e, em seguida, serão esclarecidas todas as dúvidas. Passo a palavra então, à Dra. Christiane Pedersoli.

**SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Boa tarde a todos, vou fazer a abertura do evento, pois o Dr. Amauri, coordenador do Procon estadual de Minas teve um pequeno imprevisto, mas ele deve estar chegando em breve. Então, em nome dele, primeiramente, eu quero agradecer a presença de todos. Esse é o segundo evento sobre consumo e regulação. A intenção desses encontros é chamar os órgãos e agências reguladoras para tratar das resoluções e regulamentos específicos de cada área, para que nós que atuamos em defesa do consumidor estejamos mais atualizados, possamos sanar nossas dúvidas em relação a tantos regulamentos, né? Hoje, a complexidade é tão grande de tantos serviços regulados que muitas vezes temos dificuldade em localizar qual é a portaria adequada, qual é o tratamento eu devo dar, qual órgão eu devo procurar. Então, a intenção primeira é essa, e, além disso, que as agências e órgãos reguladores possam ouvir quais são nossas principais demandas, possam até mesmo repensar a forma de atuação a partir das demandas que são aqui trazidas. Então, nós teremos um primeiro momento de exposição. Quero agradecer e muito a presença do Dr. Leandro, que é diretor de diretoria de gestão de contratos intermunicipais da Setop, pela presença, muito obrigada, em nome do Dr. Amauri. Informo que o evento é todo gravado, posteriormente será degravado e encaminhadas as informações para o sistema estadual de defesa do consumidor, então todas as informatizo aqui trazidas serão muito importantes e terão uma multiplicação. Então, eu quero também convidar para compor a Mesa, as estagiárias de pós-graduação, advogadas do Procon, Dra. Taciana Figueiredo e Dra. Lourença Milagres.

**[aplausos]**

**SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Dentro do Procon estadual, nós temos uma divisão interna de acordo com as áreas e elas ficaram responsáveis pela área de transporte, por isso estudam mais o tema. Em razão disso, elas estão compondo a Mesa conosco. Então, Dr. Leandro, eu deixo o senhor à vontade para começar a sua exposição. O senhor tem uma hora e trinta.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Boa tarde, agora sim. Tudo bem

pessoal? Vamos lá, então. Bom, conforme foi dito, meu nome é Leandro e para a gente é um prazer estar aqui com vocês e poder compartilhar e aprender também sobre o tema. Fomos convidados, na realidade, o nosso subsecretário de regulação de transporte Dr. Renato Guimarães Ribeiro, ele foi convidado para poder fazer essa apresentação e, infelizmente, devido a agenda, não foi possível a presença dele aqui. Então, pediu que a área encaminhasse uma pessoa para representar e cá estamos nós para falar, então, do transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros do estado de Minas Gerais, representando a Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas, que é o órgão estadual responsável pela gestão de transporte coletivo dentre outras tantas competências.

Para citar a secretaria, gostaria de apresentar, então, os nomes dos nossos gestores, nossos dirigentes. Hoje, na secretaria, o nosso secretário é o Murilo de Campos Valadares, ele é secretário de Estado de Transportes e Obras Públicas. Conforme eu disse, o subsecretário Renato Guimarães Ribeiro. Existem superintendências específicas que tratam do assunto dentro da secretaria e no caso da qual eu faço parte atualmente, é a superintendência de transporte intermunicipal. Hoje, o superintendente é o César Teixeira Lopes, que eu gostaria até de agradecer a sua presença, que ele está aqui com a gente, veio também para ouvir e participar do evento e ainda existe uma outra superintendência que é a de Transporte metropolitano que é então, ocupada pela Maila. Eu sou Leandro Arco Gonzalves de Alvarenga, sou gestor de transportes e obras públicas, estou na diretoria de gestão de contratos intermunicipais, sou membro do conselho de transportes, do CT, e já deixo, desde então, um telefone de contato da secretaria e também um e-mail para que a gente possa trocar algumas correspondências. Essa apresentação, eu não sei se vai ser disponibilizada posteriormente para o pessoal, mas também é um documento que pode fazer parte aí para dúvidas sejam sanadas posteriormente.

Então, vamos lá. Nós vamos falar de transporte intermunicipal e em uma sexta-feira à tarde, após o almoço, eu convido a todos para essa viagem. Vamos lá, tudo muito nublado depois do almoço, vamos tentar. É maçante, né? Porque vamos falar de regulamento, de normas, de papeis, de artigos, então, na medida do possível, sem ficar maçante, vamos levar essa apresentação. Inicialmente, a intenção é fazer um alinhamento do que é o sistema de transporte coletivo rodoviário intermunicipal, apresentar as escrituras de forma bem rápida, tanto da secretaria, a Setop, quanto do Deer, que é imprescindível, como é um órgão gestor, um outro é fiscalizador, nós vamos entrar nesse detalhe. Falar um pouco das legislações específicas dos transportes. Aprofundar, então, no Decreto Estadual nº 44603 que é o nosso regulamento desde 2007, e depois algumas informações básicas a respeito de acesso à informação.

Então, vamos lá, eu acho que primeiro precisamos ter certeza do que é que está sendo conversado aqui, apresentado. Nós temos o transporte coletivo que é um serviço regular e permanente, delegado, controlado, coordenado pela Setop, executado sobre as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação, modicidade de tarifa, aberta ao público, mediante itinerário, seccionamento intermediários, horários, tarifas, tudo definido pela secretaria, com uma frequência regular com venda individual de passagens destinado ao transporte indistinto de pessoas compreendendo a frota cadastrada, equipamentos instalações e atividades inerentes à execução. É um texto muito grande, mas dele o que a gente pode extrair? Bom, está tudo escrito, tudo podendo extrair, mas existe uma regulamentação de serviço, existe uma

especificação de um serviço, é um serviço regulado pela secretaria. Tudo o que for diferente de itinerário especificado, horário especificado, tarifa especificada, padrão de veículo especificado, atendendo um serviço adequado naquele conceito e princípio que foram citados também. Fora o transporte regulamentado, nós vamos ter outras opções que variam entre transporte clandestino e o transporte fretado que é um serviço à parte, que não é gerenciado pela secretaria, eu desde então já deixo aqui um registro, um pouco mais à frente eu vou apresentar qual é a legislação específica do transporte fretado para que senhoras e senhores possam conhecer melhor também a respeito dessa outra modalidade na prestação de serviços. Mas então, todo aquele que a Setop identifica os usuários, identifica quando necessários e existe uma formalização através de uma concessão. Sem dúvida alguma, o usuário é o foco maior, sem ele não existiria transporte, sem ele não existiria necessidade de normatização, não existiria gestor, não existiria operador, então nós devemos voltar os olhos para os usuários e todos aqueles que nos representam. Então, são todos representantes, senão essa máquina não vai funcionar. Aqui, só para vocês terem ideia da estrutura da secretaria, mas nós vamos dar um foco aqui para o secretário e algumas administrações que existem vinculadas à Setop. Ali, aquela primeira caixa vermelha à esquerda, nós temos o departamento de estradas, de edificações, estradas de rodagem do estado de Minas Gerais, que é uma autarquia, está vinculada à Setop, então, administrativamente vinculada. Uma empresa de trens metropolitano, também administrativamente vinculada, e um conselho de Transporte que é subordinado administrativamente à secretaria. Ali, o conselho e o departamento estão diretamente relacionados com transporte intermunicipal. E na última caixinha à esquerda, é subsecretaria de regulação de transporte, é a subsecretaria que exatamente cuida, que tem competência, que é responsável pelas decisões a respeito do transporte intermunicipal. O transporte intermunicipal está dividido em duas superintendências. Uma do transporte metropolitano ali ao meio, ao centro nós podemos verificar, e uma mais à direita do transporte intermunicipal que é aquele que extrapola a região metropolitana. Então, hoje, aqui, nós vamos entrar um pouco mais no detalhe desse transporte intermunicipal que extrapola a região metropolitana. Existe uma divisão, o regulamento que nós vamos falar é o mesmo, mas existem especificações do transporte metropolitano em que não vai ser o objeto principal aqui, e sim o transporte intermunicipal. Aqui rapidamente, só para falar também da existência do Deer, de uma estrutura do Deer que também está diretamente relacionada à operação, fiscalização do transporte intermunicipal. Fizemos um destaque ali em amarelo, ao centro existe uma diretoria. Não precisa ler, é só uma atitude de informação. Ao centro existe uma diretoria com suas unidades, com suas gerências responsáveis pelo transporte intermunicipal e ali à direita, em verde, e até ampara a informação geral, o Deer, que é o órgão fiscalizador do estado, ele está presente no estado através de coordenadorias regionais. Até pouco tempo atrás eram 40 coordenadores regionais, houve uma reestruturação agora em 2016 e passaram a ser consideradas 17 coordenadorias regionais. Contudo, elas não foram extintas, algumas passaram a ser só regionais e apoiam a administração dessas 17. E essas 17 coordenadorias, elas estão alinhadas atualmente com os territórios, com os fóruns regionais definidos pelo governo do estado. Então, acredito que tenhamos aqui representantes de outros municípios que não somente da capital, e tenham a ciência de que o estado, através de Deer, através de coordenadorias espalhadas em todo território, que acompanhando os territórios regionais, esses fóruns regionais existe uma unidade responsável de jurisdição daquela área.

Passados isso, gente, vou falar das legislações que tratam do assunto. Aqui vai ser apenas uma citação, em alguns momentos, ao longo da apresentação, nós

vamos ter que retornar a elas. A gente vai precisar lembrar o que foi falado, vou entrar em um detalhe, vou apresentar um artigo ou outro, mas o principal é o Decreto nº 44603/2007 que desde então, ele regula o transporte, ele que define, ele que tem as regras do transporte intermunicipal. Temos a Lei Estadual nº 19445 que estabeleceu, em 2011, normas para coibir o transporte clandestino. O transporte clandestino, hoje, para a gente, é um problema muito sério, porque ele concorre e está predando o transporte intermunicipal regular. Uma legislação mais antiga, é de 1999, é uma legislação que proibiu, é uma lei que proibiu o transporte de passageiros em pé. Ela proíbe para determinados padrões de serviço e permite para determinado outro. Isso também vai ser citado. Aqui, na sequência, eu cito a Lei Estadual nº 21121/2014, que é a lei que trata da gratuidade para idosos e pessoas com deficiência física, e o decreto que o regulamenta que é o nº 46434 também de 2014. Registro a existência da Lei Federal nº 10.048, ela é de 2000, que ela dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, está relacionado à acessibilidade, a Lei Estadual nº 1098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com a mobilidade reduzida, o Decreto Federal nº 5296/2004, também que trata dos assuntos, a norma ABNT nº 15320/2006, que traz ali disposições específicas dos veículos, essa acessibilidade dos veículos. É uma série de normas, e a gente não consegue, em pouco tempo, entrar e avaliá-las. Então, nós precisamos citá-las aqui para que fique o registro, seja uma possibilidade da consulta, posteriormente, e suas derivações. Para ficar o registro que também como a gente não pode deixar o Deer de fora, fica a Lei Estadual nº 47069, ela é recém, é de 2016, que ela reestruturou o Deer. Um Decreto Estadual nº 46418 que dispõe sobre a atuação de agente fiscal, então, as competências do agente no exercício da sua função; e o Decreto Estadual nº 44035, este é o decreto então, que trata do transporte fretado. Então, sempre que houver uma empresa que contrata os serviços de uma transportadora para os seus funcionários, ou um grupo de pessoas que precisa contratar um serviço específico, existem regras que estão especificadas nesse decreto. O órgão gestor, quem é responsável pela gerência do transporte fretado, é o Deer. Ele, então, que controla o cadastro das empresas, controla o cadastro dos veículos, controla as autorizações especiais para transporte fretado e que executa também as ações de fiscalização do mesmo.

Bom, vamos lá, né? Estou falando muito, mas não se animem, porque eu vou continuar falando muito, o tempo todo de artigo. Aqui, o nosso regulamento, o nosso Decreto nº 44603/2007, ele foi estruturado em capítulos e brevemente nós vamos passar por eles aqui, tem umas disposições preliminares, trata de definições, ele especifica regime de funcionamento, capítulo dois, capítulo três. Um capítulo especial do transporte intermunicipal, outro capítulo específico do transporte metropolitano. Ele traz uma seção também, o capítulo quatro está relacionado à delegação. Então, a criação de uma linha, a delegação, a extinção da delegação, todas as questões que também estão regulamentadas nessa parte de extinção, nessa parte de seção, contratação. Quer dizer, se tem as leis maiores, as leis federais, leis de contrato, lei de concessão, que também o decreto acaba acompanhando as leis. Um capítulo específico das competências. Nós vamos entrar um pouco mais em detalhe dos direitos e obrigações dos passageiros, das delegatárias, encargos das delegatárias, penalidades, recursos e disposições finais.

Bem, nós fomos convidados para falar do regulamento e o art. 1 do regulamento, ele atribuiu à secretaria a competência da gestão do transporte. Igual eu acabei de falar, existem uma série de outras leis que são observadas nessa gestão. Eu não vou ficar fazendo leituras, essas apresentações, elas vão nortear a nossa conversa.

Já o art. 3 desse nosso regulamento, ele trata da fiscalização. Então, a fiscalização do serviço de que trata esse regulamento será exercida pelo Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem do estado de Minas Gerais, Deer, por intermédio de seus agentes fiscais para o desempenho desta atividade. E também cita que o Deer pode celebrar convênios com outros órgãos públicos e entidades respeitando a competência de cada um. E eu aproveito para destacar que, por exemplo, o Deer, ele já tem convênio celebrado com a Polícia Militar, que é um agente importante no combate do transporte clandestino, e também para a execução de outras atividades específicas. O decreto, ele, então, divide o que é o sistema intermunicipal e o que é o sistema metropolitano. Hoje, a região metropolitana de Belo Horizonte é composta por 34 municípios, nós temos outras regiões metropolitanas, mas com o sistema específico do transporte intermunicipal, é só a de Belo Horizonte que está devidamente operando regulamentada como o sistema metropolitano. E para ficar o registro também, o que é uma linha intermunicipal? A linha intermunicipal é uma linha logicamente que, em seus extremos, faz a ligação entre dois municípios, mas ela pode percorrer, inclusive, até mesmo outro estado, desde que não embarque ou desembarque passageiros, e nós temos linhas hoje que estão cadastradas dessa forma. Elas chegam a trafegar por outro estado, não autorizada a embarcar e desembarcar passageiros, e então é regulamentada, é gerenciada pela Secretaria e fiscalizada pelo Deer. Falando do serviço, o serviço delegado, então, é designação genérica do objeto. O serviço de transporte de passageiros, ele compreende todos os veículos, equipamentos, instalações e atividades inerentes à sua execução. Então, a gente, como secretaria não só da programação dos serviços, mas nós temos que tomar a gerência, nós temos que apoiar a fiscalização também dos veículos, dos equipamentos, das instalações e as suas atividades. A delegatária, ela é a responsável pela execução do serviço. Então, é um serviço delegado. Ela assina um contrato de concessão, é uma concessão formal e ela passa a ser responsável pela administração e exploração mediante uma cobrança de tarifa dos passageiros. Então, ela passa a ser, por sua conta e risco, responsável por todos os prejuízos causados aos usuários ou a terceiros, não sendo imputável à Setop qualquer responsabilidade direta ou indireta, são termos que estão no regulamento. É de exclusiva responsabilidade da delegatária também, um recrutamento e seleção de pessoal, e também não cabe nenhuma relação com a secretaria e devem ser observadas todas as questões trabalhistas dessa relação. Então, a secretaria, realmente, ela delega o serviço, concede o serviço e a concessionária, a delegatária, ela passa a ser a responsável.

Entrando um pouco em definições mais específicas do transporte intermunicipal, existem padrões distintos de serviço. Por exemplo, padrão leito, ele é um serviço rodoviário convencional com a utilização de um veículo mais equipado com ar refrigerado, com banheiro, com sanitário, um gabinete sanitário e outras questões que estão relacionadas a espaçamento de poltrona, inclinação da poltrona, esse inclinação, e existe o serviço comercial, no caso ali é o primeiro, que são utilizados veículos cubanos, que são esses ônibus que nós estamos acostumados aqui na região metropolitana, esses ônibus que, inclusive, fazem serviços do município, nós temos também fazendo serviços em outras cidades do estado. Existem regras para que esse serviço seja operado, então existe uma quilometragem especificada, existe uma quantidade de horários que hoje é exigido para que a operação seja feita com esse tipo de veículo. Então, basicamente são dois veículos, dois serviços que se derivam com algumas questões de equipamento que operam todas as linhas do sistema. São pontos aqui que a gente vai entrar agora, uma coisa que são pontos mais técnicos, são termos que são utilizados porque, normalmente, a gente fala ponto de parada. O ponto de parada, ele pode ser considerado como um ponto para

embarque e desembarque. Não, o nosso regulamento, esse decreto, ele estipula que o ponto de parada, ele é um local destinado ao descanso, alimentação da tripulação de passageiros, devendo possuir instalações sanitárias. Essas localidades, elas são indicadas pelas delegatárias. A secretaria, ela não faz a gestão, o Deer não faz gestão do local, o que é exigido que esses locais atendam a determinados requisitos de segurança, conforto, higiene, mas a empresa responsável pela gestão de serviço, ela que é a responsável por essa indicação. O ponto de seção são pontos definidos dentro do itinerário de uma linha, é um ponto limite de um trecho, porque o serviço intermunicipal, ele é tarifado por seção, por quilômetro. Isso a gente vai ter um pouquinho mais adiante, mas o ponto de seção, uma linha, hoje, por exemplo, a maior linha que tem a quantidade maior de ponto de seção de uma linha, são 28 pontos de seção. Então, isso quer dizer que essa linha tem inúmeros valores de tarifa, porque ela pode ter do primeiro para o segundo, do primeiro para o terceiro, do primeiro para o quarto e assim sucessivamente, do segundo para todos os outros também. Não é porque uma linha está autorizada a realizar determinados [ininteligível], que ela tenha autorização para fazer o transporte de passageiro naquela seção. Em alguns casos, a secretaria, ela precisa impor uma restrição de seção para preservar, é uma proibição de venda de passagem de um ponto para o outro, ou de um ponto de seção para pontos extremos, com a intenção, então, de alguma preservação, seja para preservar algum atendimento municipal, seja para preservar um serviço do próprio sistema. As linhas do sistema, elas estão autorizadas também a realizar viagens de reforço seguindo as definições de quadro de regime de funcionamento que significa um quadro de horários que contém ali seu itinerário, é um documento formal que é acetado diversas vezes ao longo do regulamento, que, então, contém ali informações básicas da operação de uma linha. O regulamento também trata da encomenda, ele encomenda bagagem, então, no caso, encomenda quando o passageiro não está presente, né? Então, é um transporte apenas, um serviço, e a bagagem já é do passageiro. Nós temos uma bagagem etiquetada, uma bagagem não etiquetada. Aquela etiquetada é que vai normalmente no porta-embrulhos, vai no porta malas ali do veículo. A não etiquetada é que a vai dentro do veículo com o passageiro e elas têm regras, né? Então, da mesma forma que hoje nós estamos vivendo regras e cobranças do transporte aéreo, a bagagem no transporte intermunicipal para o ônibus, ela é gratuita, até que não ultrapassasse 25 quilos ou 300 decímetros, 300 litros. Limitada, a maior extensão que um metro cúbico. A não etiquetada, ela tem que ser uma bagagem que caiba ali no porta-embrulho, então não adianta uma pessoa querer levar dentro do veículo também uma bagagem que vá ocupar o corredor, porque o corredor tem que estar desobstruído, questão de segurança e conforto de todos também. Então, tem regras também. Essa bagagem, ela não pode ultrapassar, essa de mão, ela não pode ultrapassar cinco quilos e ela tem que se adaptar às dimensões desse porta-embrulho. E se exceder? Se exceder, pode, está previsto até a possibilidade de uma cobrança à parte desse valor. Aqui, então, art. 15, ele trata dessa cobrança e foi feita uma simulação ali, um exemplo utilizando o coeficiente tarifário para o padrão preponderante que é o convencional rodoviário, para o piso pavimentado. Então, uma passagem de 50 reais com uma bagagem excedente de dez quilos, hoje, uma pessoa pagaria cerca de R\$ 2,50 de excedente. As empresas, elas são obrigadas a oferecer um controle, um comprovante de bagagem, e esse comprovante é a segurança do passageiro de ter, então, ali a sua bagagem devolvida ao final da viagem. Existem restrições de sistema, hoje não está previsto transporte de produtos perigosos e também não está previsto transporte de animais domésticos ou silvestres, exceto quando previsto em lei. Então, nós fizemos até o destaque da Lei Federal nº 11.126, que dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual, ingressar acompanhado do cão-guia, então nesses casos devidamente comprovado, a pessoa pode ser

transportada com seu cão-guia. Ainda a respeito de bagagem. Se uma bagagem for extraviada, ela tem o direito de ser reclamada e existe já uma previsão dentro do próprio regulamento do valor, seja um deste ano, seja em extravio, o usuário ali, ele está resguardado de que há essa devolução, essa restituição, essa indenização. No caso de dano, hoje, considerando a tarifa vigente, novas estamos falando de R\$ 330 e no caso de extravio, nós estamos falando de R\$ 992. E o regulamento, ele especifica que para que uma pessoa possa reclamar essa sua bagagem, ela tem que estar de posse do comprovante da bagagem, então por isso é importante que a pessoa que deixa a bagagem a ser transportada no porta-embrulho do veículo que então seja entregue a ele esse comprovante.

Também, além de um comprovante da bagagem, nós temos um outro comprovante que é o comprovante da própria viagem, é o bilhete da passagem, é a nota fiscal do serviço. Esse bilhete, ele é obrigatório, emissão obrigatória, exceto para um caso que nós vamos citar aqui na frente, mas esse bilhete, ele deve seguir as definições, as regras da Secretaria de Estado da Fazenda, porque é a partir desse bilhete também que é feito todo controle do Fisco. Qual o serviço que está desobrigado hoje a emitir o bilhete de passagens? São aqueles serviços do serviço urbano, que é o transporte do padrão comercial que utiliza o veículo urbano, quando existe a isenção do ICMS concedido pela Secretaria da Fazenda. Então, o estado deixa de exigir da empresa a emissão desse bilhete, passa a exigir da empresa operadora que o veículo seja operado com algum dispositivo de controle do volume de passageiros, no caso é a roleta, essa roleta é controlada pelo Deer, então é o único caso em que há desobrigatoriedade de ter essa emissão. Essa tarifa de embarque é um valor estabelecido pela cobrança da utilização de infraestrutura disponível dos terminais rodoviários de passageiros que é uma tarifa que pode ser acrescida no bilhete de passagem. Então, sempre que existe uma tarifa de embarque cobrada por um terminal rodoviário de passageiros, essa tarifa é repassada para o usuário na sua grande maioria e ele paga também, isso consta no bilhete de passagem. O preço de passagem, então, é um valor estabelecido pelo serviço que é ofertado, serviço de transporte, serviço do terminal, da sua infraestrutura e outros. Aqui, essa parte, esse capítulo, ele fala muito a respeito do cálculo da tarifa, do reajuste da tarifa. Então, a tarifa, hoje, ela tem uma metodologia que já tem sendo aplicada há alguns anos, e essa metodologia, ela é especificada pela secretaria, ela tem os procedimentos, sistemática, critérios todos definidos e, anualmente, é feito um reajuste. Esse reajuste, normalmente, vem sendo feito no final do ano, esse ano nós tivemos a vigência já no primeiro dia útil, é dada sempre a publicidade deste aumento, desse reajuste do coeficiente tarifário por meio de publicação no órgão oficial dos Poderes, no caso a Diário do Estado de Minas Gerais. Essa tarifa, quando é estabelecida pela Setop, a empresa, ela não tem o direito de alterá-la, então, ela, inclusive, pode ser penalizada caso ela cobre um preço em dissonância com esse valor. Em alguns casos, a empresa quer dar um desconto para o passageiro, hoje, isso está restrito. E as tarifas, elas são calculadas em função das características técnicas das rodovias, dos veículos e dos custos específicos provenientes do atendimento. Então, uma tarifa, ela vai variar; tem uma tabela logo à frente em que a gente vai poder entender um pouco melhor essas variações. Ainda a respeito das tarifas, o passageiro, ele tem o direito da a devolução do seu bilhete de passagem caso ele não utilize o serviço, então quando adquire um bilhete de passagem, se não for realizar a viagem, ele tem esse direito. E, no caso, nosso regulamento, ele tem uma disposição e existe uma outra disposição que é federal. O art. 25 do decreto estadual, ele trata lá, que o serviço convencional, convencional executivo, leito e semileito, o passageiro terá direito ao reembolso integral do preço de bilhete de passagem não utilizada, se apresentado até 12 horas antes do início da viagem,

mas, posteriormente à edição desse regulamento, tem essa Lei Federal nº 11975/2009, que ela dispõe, exatamente, sobre a validade do bilhete de passagem, e no seu artigo primeiro, ela fala que o bilhete, então, tem a validade de um ano, e no seu Parágrafo Único fala que dentro desse prazo, eles podem ser remarcados. Então, aqui existe uma possibilidade da remarcação. No nosso regulamento já fala um direito até com reembolso. A ANTT, me parece que até as três horas antes da viagem, ela também faz a devolução, essas linhas interestaduais, senão é só remarcação mesmo dessa viagem. O bilhete de passagem poderá ser emitido por um processo mecânico, eletrônico ou similar e deverá conter os dados e informes exigidos pelo regulamento da Secretaria de Estado da Fazenda. Então, nós temos hoje uma dificuldade até da questão da dimensão do estado, a cobertura da internet, de outros meios de comunicação, essa emissão eletrônica, ela é um pouco dificultada. Existem normas, a norma do [ininteligível] também que já desobriga a emissão de um cupom fiscal quando embarcado em um veículo. Então, por isso ela pode ser emitida e normalmente é emitida ali pela auxiliar de viagem e às vezes a gente não consegue bem entender bem o que o auxiliar de viagem anotou de qual é a localidade de origem e destino, mas, infelizmente, isso acaba acontecendo. A venda de passagem ou despacho de encomenda é de responsabilidade da delegatária e a critérios exclusivos da empresa, ela pode fazer uma venda antecipada de passagem. Então, ela não está obrigada, nenhuma empresa do sistema está obrigada a fazer uma venda antecipada, é a critério dela conforme diz ao regulamento. Na grande maioria, as empresas, elas fazem essa venda antecipada, e o valor que deve ser cobrado é o valor daquele momento, o valor vigente. Aqui, só como exemplo, foi a última publicação de governo do estado a respeito do reajuste da tarifa. São coeficientes tarifários que são aplicados a cada quilômetro em função de tipo de piso; quais são eles? Tipo de piso pavimentado, tipo de piso com algum revestimento primário e no terceiro caso chamado P3 pelo regulamento, piso tipo 3, são leitos naturais, e também, o regulamento, ele especifica que a Secretaria vai determinar tarifas mínimas e nessa resolução também, ela especifica tarifas mínimas. Elas, hoje, estão muito próximas a dez quilômetros, então, hoje, não existe um serviço, apesar de ser cobrado por quilômetro, não existe uma cobrança de um valor inferior a dez quilômetros. Não está dando para ler, eu vou falar. O menor valor hoje é R\$ 2,90, que é o serviço comercial isento de ICMS, ele também vai aparecer na tabela um pouco mais adiante, essa tabela. Então, como eu ia dizendo, a tarifa é calculada multiplicando a base tarifária que a gente viu naquele quadro anterior pela a distância e o valor que é pago pelo passageiro, ele não é simplesmente isso, ele, então, pode ter um valor acrescido de uma taxa de utilização de terminal rodoviário, balsa, pedágio e ainda ter um arredondamento. Alguns exemplos aí de serviço. Aqui estão sendo apresentados serviços com menores valores e com extensões distintas, então, os dois primeiros casos ali, o mesmo padrão de utilização de serviço, um com 5 quilômetros, outro com 11,7, mas os dois estão dentro de uma tarifa mínima que é a menor hoje praticada de R\$ 2,90. Mais para a frente, nós já temos o padrão de serviço convencional que é a partir da terceira linha demonstrada, nós temos ali também o caso de uma tarifa com uma extensão de cinco quilômetros em piso um, já chamando a atenção ali para o tipo de piso que está sendo demonstrado nesse quadro, 5 quilômetros, 8,8 quilômetros que o valor é R\$ 3,30, o padrão comercial também, nós temos esse mesmo valor de tarifa mínima e vamos, então, já ali para a linha que está no item, é o Rosário, Lavras, padrão convencional e vamos chamar atenção ali para uma quilometragem piso um, que é rodovia pavimentada, mais uma determinada quilometragem em piso três, que é uma rodovia não pavimentada. Então, o cálculo da tarifa é a aplicação dessas quilometragens para seus coeficientes que foram especificados na resolução na secretaria. Isso pode diferenciar, então, a um serviço de extensão menor, ele pode ter uma tarifa similar, uma tarifa aproximada,

uma tarifa, inclusive, maior, mas isso vai variar em função dessas questões, de piso, padrão de veículo e os três últimos casos são serviços, os penúltimos casos serviços convencionais, que também eles estão muito aproximados, R\$ 273,00 para R\$ 274,00, e existe uma variação ali do tipo de piso e chama atenção para o serviço leito, que hoje é o serviço que tem o maior coeficiente, ele não chega a ser metade, mas ele está próximo da metade de extensão e ele chega a ter quase o mesmo valor de tarifa de um serviço convencional. Então, a pessoa que opta pelo serviço leito, ela realmente paga ali o valor pelos serviços que são oferecidos, pelos equipamentos de são ofertados dentro do veículo. Por falar em pagamento, nós temos aquelas pessoas que não pagam. Esse assunto, ele não está sendo tratado no regulamento, é um assunto a parte, é assunto que foi regulamentado pelo estado em 2014 através da Lei nº 21121. Então, ela possibilitou ao idoso com idade acima de 65 anos e a pessoa com deficiência, ficou assegurado o direito à gratuidade do serviço intermunicipal. Essa gratuidade, ela está limitada conforme a lei do decreto para duas pessoas, são duas poltronas, e, exclusivamente, o critério, é de procedência na solicitação de reserva. Essa reserva, ela só não é exigida a partir do momento em que não é exigida também a emissão do bilhete de passagem. Então, quando não se tem como emitir o bilhete de passagem, não dá para controlar essa reserva, e então não tem essa exigência, e como que passa a ser? É ocupação, é um serviço urbano que não tem a obrigatoriedade da emissão de bilhete de passagem, a pessoa ocupou aquelas duas cadeiras. Então, se as duas cadeiras estiverem ocupadas, outra pessoa não pode receber esse benefício. Ele deve solicitar com, no mínimo, 12 horas antes de horário previsto para a viagem, então, são questões tratadas na Lei nº 21121, no Decreto nº 46434, ambos de 2014. Hoje, e conforme previsto no decreto, a entidade representativa do setor, que, no caso, é o Sindpass, é o sindicato das empresas, eles criaram um controle para emissão de uma carteira, e essa carteira, inclusive, recebeu o nome de Sindpasse, e essa carteira, ela vem sendo emitida para deficientes físicos, os idosos, o acesso dos idosos e a reserva dos idosos vem sendo feita apenas mediante a apresentação de um documento que comprove a idade e um documento que comprove a renda. E eu chamo atenção ali que dentre dos documentos que comprovam a renda, tem a declaração escrita assinada pelo declarante ou pessoa que se responsabilize. Então, existe uma possibilidade de ser declarada essa renda. Hoje, o local que recebe as solicitações para emissão de carteiras para pessoas com deficiência, é uma estrutura que está localizada dentro da Assembleia aqui no governo de Minas, então existe um espaço cidadania que, naquele horário, de 9h às 12h, das 13h às 17h, ela recebe fisicamente pedidos e também presta informações. Só que a gente tem a grande parte dos usuários, eles estão espalhados aí ao longo dos demais municípios, e isso, então, pode ser enviado também através dos Correios. O sindicato, ele oferece esse número de telefone, o 3343-7320, para que em dias úteis de 9h às 17h, sejam esclarecidas as dúvidas a respeito da utilização e concessão dessa gratuidade.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Leandro, posso fazer uma observação?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Por favor.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Você me perdoe te interromper. O deficiente, na verdade, seria mais difícil para ele, inclusive, buscar o Sindpass para fazer a carteira, porque a pessoa é deficiente, por si só a pessoa já verifica, né? E não tem esse serviço pela internet não?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Não, ainda não foi disponibilizado pela internet. E o que acontece é o seguinte. A carteira, inicialmente, ela foi exigida

para idosos e para deficientes, só que eu acredito que não se esperava o volume de idosos que seria necessário fazer essa carteira, e, inclusive, o estado, quando regulamentou, concedeu um prazo de vigência para essa carteira, curto. Eu creio que essa situação para os idosos, é que várias carteiras chegaram a ser emitidas, isso começou a dificultar o uso do idoso no seu direito. Eu já pedi, mas o órgão não consegue me fornecer essa carteira, então o controle passou a ser para o deficiente e facilitou para o idoso essa satisfação. Então, apesar de parecer que dificulta, mas pelas questões geográficas do estado e pela forma que foi posto, pelas demonstrações que precisam ser feitas, está facilitando a vida dos usuários, né? Existem algumas deficiências que não são visíveis, então precisa daquele laudo, né, que é um dos documentos exigidos e que também passa a ser um pouco mais difícil de um preposto da empresa, ali no ato do embarque ou da reserva, ele também define isso. Então, existe uma equipe técnica e médica capaz de avaliar essa situação do deficiente.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Obrigado.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ok, às ordens. Aqui, no caso, a gente deu uma saída do regulamento e volta para o regulamento e eu vou fazer isso em alguns momentos, porque a intenção aqui é exatamente falar de toda a legislação. Então, todo o veículo, para operar no sistema, ele precisa ser cadastrado pela secretaria, e um carro que hoje opera no sistema, existe a obrigatoriedade de ter mais de 20 lugares. Então, é uma exigência básica. Lógico que existem inúmeras outras exigências aqui que eu acredito que não é objeto da nossa discussão, mas esse ato regulamentar de 29, que complementa o regulamento, depois vai ser dito onde que ele está, onde que ele pode ser obtido, está no site da secretaria, então lá tem as especificações dos veículos para cada padrão. Hoje, a vida útil de um veículo é de 18 anos, será obrigatório a celebração pela delegatária de seguro, relativo a danos pessoais causados a passageiros, então todo veículo, hoje, para operar, se ele estiver devidamente cadastrado com a secretaria, existe um seguro contratado pela empresa. A capacidade desses veículos para os veículos rodoviários, ela é uma capacidade do número de poltronas, então, quantas poltronas tiverem aquele veículo cadastrado são as pessoas que podem ser transportadas. Já para o veículo de característica urbana, são aqueles ônibus que a gente vê circulando aqui pela região metropolitana também, foi autorizado, mediante essa lei que está sendo citadas nesse último item, esse nº 13.174, desde 2009, essa lei, ela permite então, até um quarto de ocupação de passageiros em pé, e assim vem sendo feito até hoje. O regulamento, ele tem um capítulo específico para o sistema intermunicipal, sobre as adequações operacionais feita no serviço, o que é feito pela secretaria. Essas alterações, elas podem ser feitas a pedido da própria empresa operadora, a pedido por interesse da própria secretaria, e esse interesse de secretaria, ele pode ser motivado pelo interesse do usuário, pode ser motivado pelo interesse comercial de uma indústria que se pretende instalar em determinada localidade, a secretaria então, dá esse suporte, fazendo adequações operacionais, seja de horário, seja de itinerário, seja de padrão de serviço, e é uma parte que estudada, analisada lá pela superintendência de transporte intermunicipal e todas as decisões são de subsecretário de regulação de transporte. De mesma forma, capítulo terceiro do regulamento, ele trata exatamente das mesmas questões do transporte metropolitano. Citando mais uns exemplos ali, eu falei, temos ali padrões de serviços, alteração, cancelamento de horário, inclusão, ponto de seção, implantação atendimento parcial, esse atendimento parcial, a gente pega uma linha, nós podemos criar um serviço específico só de parte de trecho de linha, não necessariamente ligando pontos extensos para atender uma demanda

específica, alteração de itinerário, prolongamento, encurtamento, conexão de linha, e todos esses atos, eles são publicados no Minas Gerais. Então, existe a publicação de intenção, além de publicado no Minas Gerais, hoje é disponibilizado também através do site de secretaria, e depois tem a decisão do subsecretário que também vem essa publicação de Minas Gerais e que também tem sido feita a publicidade no nosso site. O regulamento, ele prevê que para criação de linha, existem algumas premissas que devem ser seguidas, alguns requisitos que devem ser atendidos, no caso, o inciso primeiro ali, intercâmbio entre pontos extremos, no contexto econômico e social da região, precisa de uma capacidade de geração de transporte. Então, não adianta a gente querer criar um serviço sem que haja ali, pessoas a serem transportadas que vão suportar aquela viabilidade econômica que é o inciso III ali, caráter de permanência da ligação, em função de interesse público, e sua viabilidade econômica, então, tem que ser economicamente viável. Não tem como, o estado, hoje, ele não subsidia nenhuma operação do serviço, as empresas elas são remuneradas pelos serviços prestados, pelos passageiros que estão embarcados no veículo, não há passageiro, não há viabilidade econômica. Inexistência de possibilidade ou prejuízos, desequilíbrio econômico financeiro, de outros serviços já existentes. Então, o próprio regulamento, ele especifica já a necessidade de preservar nós, como gestores, somos responsáveis por garantir o equilíbrio econômico financeiro, então nós não podemos simplesmente de forma unilateral ficar criando serviços que irão sobrepor outros serviços sem a garantia da daquela manutenção do equilíbrio econômico já especificado.

Falando um pouco das competências definidas, e aí todas as partes envolvidas, nós temos a secretaria, o Deer, os operadores, os usuários, eles têm definições de obrigações, direitos, deveres especificados no regulamento. São vários artigos, são vários incisos e eu creio que não adiantaria a gente fazer uma leitura de todos eles aqui. Então, de forma genérica, vamos passar a pontuar alguns aqui que até então, a gente acredita que sejam mais interessantes para essa ocasião, mas sem deixar de falar que outros importantes existem, estão todos descritos, nenhum foi suprimido aqui na apresentação, mas não necessariamente aqui a gente vai precisar fazer a leitura de todos. O ideal seria que a gente pudesse fazer uma leitura de cada artigo e comentasse cada artigo, e discutisse cada artigo, mas, impossível, para o tempo que está proposto e precisaríamos de bastante paciência para isso.

Começando com as competências da própria secretaria. Inicialmente, ela precisa cumprir e fazer cumprir esse próprio regulamento. A secretaria, ela precisa garantir tarifas justas, remuneratória pelo serviço delegado e propiciar, igual eu acabei de falar, um equilíbrio econômico financeiro do serviço delegado. Então, não adianta a secretaria conceder, assinar um contrato de concessão com uma empresa e exigir que essa empresa opere sem que ali haja uma garantia também do seu equilíbrio econômico financeiro, ali existe um interesse capital e se não fosse a empresa, possivelmente não estaria prestando aquele serviço, e o estado, hoje, não executa por si só, todos os serviços estão delegados. A Setop tem como competência também fornecer aos usuários as informações solicitadas para defesa de interesses individuais ou coletivos. A secretaria regulamenta o serviço e gerencia todo serviço de tudo que foi falado aqui até agora. Ela define a tarifa, ela altera as programações operacionais, ela altera, sempre visando o melhor a adequado atendimento ao usuário, então o objetivo maior é o atendimento ao usuário. Ela pode intervir na prestação de serviços sempre que necessário, essa intervenção, essa extinção, esse encampamento, são também disposições que são legais já tratadas na lei de contratos, existe uma série de regras e abertura de processos para que se chegue definitivamente fazer um intervenção, extinção e ocupação de uma delegação. O

Deer é um órgão importante no serviço porque é um órgão fiscalizador, nós estamos lotados aqui na capital e o Deer está distribuído ao longo do território mineiro. O Deer é que consegue fazer a identificação da operação, acompanhar. O Deer são os olhos da secretaria, então, sempre que há uma necessidade de diligência, isso é requerido à diretoria de fiscalização do Deer e eles fazem um levantamento das informações, fazem alguns estudos, algumas outras diligências e devolve para uma análise e subsidiando a decisão do subsecretário. Considerando, então, essa grande necessidade desse agente no transporte intermunicipal, ele também é responsável por cumprir e fazer cumprir o regulamento. Ele precisa garantir que suas ações sejam executadas por seus servidores com presteza e urbanidade, porque é comum a gente receber reclamação de um determinado agente, uma forma de tratamento, então isso deveria ser uma obrigação, uma competência, deve ser buscada sempre. Fornecer ao usuário informações solicitadas, da mesma forma que a secretaria, promover o combate sistemático ao transporte ilegal, esse é um ponto crucial hoje para o governo de Minas. Existem inúmeros municípios que esse tipo de transporte tem tomado muito os passageiros e não só o clandestino feito por pessoas físicas particulares, hoje existe uma concorrência grande com transporte intermunicipal que é o serviço ofertado pelos próprios municípios, pelas prefeituras, através dos veículos de saúde, dos veículos de transporte de estudantes. Em geral, ali tem uma pessoa que deveria ser um pagante do transporte intermunicipal e que então, deixa de remunerar transporte municipal, deixa de fazer o equilíbrio econômico financeiro e isso, então, passa a ser um problema. A prefeitura acha que está ajudando, mas no final das contas, com o passar do tempo, está prejudicando os cidadãos porque inviabiliza a operação de um transporte público indistinto. Ali no inciso V, então, fiscalizar o serviço delegado, principalmente atividade, e o Deer está sempre em contato com a secretaria informando a necessidade de ajustes, alterações, então somos parceiros. O Deer é quem aplica a penalidade, né? Sempre que identificada alguma irregularidade, o Deer aplica a penalidade. Ele também pode intervir na prestação desse serviço, quando sob a sua responsabilidade e condições previstas no regulamento, nós temos aí alguns casos. Então, encerramos aí as competências básicas do Deer.

Passando para alguns direitos já dos passageiros, nós teremos duas páginas, aqui inicialmente, ele tem o direito de receber o serviço adequado. O serviço adequado, lá na frente nós falamos de alguns princípios, né, tanto da modicidade tarifária, permanência, atualidade, segurança, conforto, ele precisa ter serviço de forma adequada e deve ser atendido com presteza, urbanidade. Ele deve ser atendido com [ininteligível], urbanidade, ele deve ter garantido o seu assento sempre que houver a emissão de um bilhete de passagem. Então, quando existe uma emissão de bilhete, existe ali uma cadeira numerada e ele precisa então, ocupar aquela cadeira. É um direito, é um dever, é uma obrigação, na verdade, registrar a reclamação, porque sem esse registro, fica difícil a tomada de ação por parte de Deer e por parte de secretaria. Então, eles acabam sendo agentes fiscais, eles nos ajudam a fiscalizar a operação de serviço e para isso tem canais específicos que serão apresentados no final dos slides. Ele deve ser auxiliado no embarque e desembarque. E no caso de uma viagem que tenha problema e essa viagem seja descontinuada, ele tem assegurado o direito de continuar essa viagem. Ele tem que ter assegurado o direito de alimentação e hospedagem se for necessário. São questões regulamentares, estão nesse Decreto nº 44603 e ser reembolsado também, como já dito pelo bilhete passagem não utilizado. As obrigações dos passageiros, ele tem o dever, a obrigação de pagar o preço especificado para o serviço, comunicar ao Deer irregularidades ou atos ilícitos na prestação de serviço, manter desimpedido o corredor do veículo, da mesma forma que ele precisa

ser tratado com urbanidade, ele também deve tratar a todos com urbanidade, a prepostos das empresas, os agentes fiscais, demais passageiros, guardar, zelar, se responsabilizar pela bagagem não etiquetada, porque a responsabilidade acaba sendo, então, do passageiro, a bagagem estando dentro do veículo. Não existe ali uma guarda compartilhada, a guarda está realmente ali no porta porta-embrulho e ele precisa estar atento a isso. Permanecer com seus aparelhos celulares desligados no modo silencioso, vibratório, então aqui tem isso, e hoje em dia, o uso de aparelhos sonoro, dando um pulo ali um pouco mais à frente, isso é um problema nos locais públicos que as pessoas utilizam seus equipamentos aí com alturas e com músicas que a gente poderia não gostar de ouvir naquele momento, tem todos os gostos de música, né? Ele não deve conversar com o motorista, né, durante a viagem. Vamos avançar aqui um pouco. Já nos direitos de delegatárias, ela precisa receber dos passageiros os valores estabelecidos pela secretaria, ela tem então, a garantia desse equilíbrio econômico financeiro. Ela pode sim recusar o embarque de pessoas. Em alguns dos casos, eles estão listados ali no inciso IV: *“quando a pessoa não se identificar quando exigido, apresentar estado de embriaguez, portar arma sem autorização, transportar ou pretender embarcar produtos perigosos ou animais domésticos, pretendendo embarcar objetos de dimensões incompatível com o porta embrulho, comprometer a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros, praticar atos que venham concorrer com a deterioração ou conservação de veículo, quando fizer uso da aparelhos sonoros ou fumar, ou depois da advertido pela tripulação, demonstrar incontinência no comportamento e recusar-se ao pagamento da passagem”*. Então, a empresa também, ela tem esse direito, quando é figurada essas situações aí, a empresa pode recusar o embarque ou determinar o desembarque. Isso é difícil a realização, a gente imagina que durante uma operação, a questão de segurança do próprio tripulante ali, determinar o desembarque é uma situação complicada, mas a gente tem informação de pouquíssimas ocorrências. Eu, para falar a verdade, eu ouvi uma e que foi utilizada a Polícia Militar para que isso acontecesse. São obrigações delegatárias, executar o serviço da linha, na forma do regulamento e legislação pertinente, transportar com segurança os passageiros, suas bagagens, encomendas. Responder por todos os prejuízos que no exercício da função da delegação cause aos passageiros, dando um pulo ali, iniciar o serviço no prazo fixado. Então, ela deve cumprir, né? Então, o horário é para ser cumprido e no transporte principalmente. E sempre que há uma antecipação de um horário, acaba sendo mais prejuízo, na grande maioria, do que um atraso na viagem, porque se um ônibus passa antes e eu, passageiro, chegar no meu ponto para embarcar, então eu perdi a oportunidade de viajar naquele ônibus. Por isso a importância de se fazer cumprir os horários, é uma das dificuldades que a gente tem, seja em um início de viagem, em geral, uma empresa, ela utiliza um mesmo veículo em um sentido, para o outro sentido, mas isso vem sendo administrado e bem controlado com o apoio do Deer. A empresa, ela é obrigada a cumprir o itinerário, o horário, o seccionamento, restrições de seção, todas aquelas especificações que já foram citadas que regulam a prestação de um serviço, a empresa é obrigada a cumprir, não poderia ser diferente. Ela também é obrigada a cumprir ali no inciso VII, as tarifas que são fixadas pela secretaria, indenizar o passageiro a bagagem etiquetada, nós já falamos, respeitar o tempo previsto nos pontos de parada, lembrando que as paradas, aqui, nesse caso, são aquelas para lanche e descanso de tripulação e passageiro. Apresentar o veículo limpo, interna e externamente. Depois a gente vai ver que essa é uma das reclamações que também... né? Então, as condições do veículo estão colocadas para operação, são condições não satisfatórias para alguns dos passageiros, saltando ali, ela também é obrigada a comunicar ao Deer, sempre que ocorrer qualquer incidente durante uma viagem, como obrigação, logicamente reembolsar o passageiro quando não utilizar

aquele bilhete de passagem. Providenciar o desembarque dos passageiros, caso o veículo tenha que estacionar em local que não ofereça condição de segurança. Uma outra que a gente dá um destaque é manter no interior do veículo de forma visível as informações e avisos determinados pela secretaria e também portar nos veículos todos os documentos de porte obrigatório que, logicamente, além daqueles definidos no Código de Trânsito Brasileiro, a gente tem alguns documentos que são específicos da operação de serviço, que é o quadro da horário, quadro de tarifa, quadro de itinerário, esses documentos estão lá disponíveis e deveriam estar sendo portados obrigatoriamente. Ela se obriga a utilizar veículos sempre cadastrados pela secretaria, esses veículos para o cadastro, eles passam por vistorias que são feitas pelo Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem, o Deer. Bom, aí ele realizar o transporte de passageiros, no caso, os emergenciais sempre que necessário, manter a operação somente com veículos cadastrados, já foi dito, manter a tripulação devidamente uniformizada, afixar em local visível no interior do veículo o número de telefone ou o número ou endereço eletrônico para atendimento ao usuário. Então, nós vamos detalhar à frente, qual é esse canal do usuário, mas é uma obrigação da empresa e ela é penalizada caso esse adesivo, é um adesivo que vai afixado em todos os veículos informando qual é o telefone para registro de reclamação, ou um e-mail, ou site de Deer. Respeitar e fazer cumprir todos os direitos dos usuários, manter em funcionamento locais de venda de passagens, horários com partidas com os horários das linhas, não veicular publicidade ou prestar informações duvidosas que possam induzir o usuário a erro.

Nós temos uma série agora de obrigação de encargos dos prepostos, porque a gente, como secretaria, nós temos o contrato celebrado junto aos concessionários, as delegatárias que por sua vez contratam pessoas. O regulamento trata também desses prepostos e ele traz uma série de questões que estão todas relacionadas ali, as obrigações das delegatárias, eu acho que a gente vai acabar repetindo, é interessante saber que é específico de preposto, é específico do motorista, específico de auxiliar de viagens, mas estão todas relacionadas às obrigações também das empresas, porque eles acabam representando, então, só citando como exemplo, recusar a venda de passagem sem motivo justo. Então, ele não tem esse direito, né? Um preposto a empresa ali fazer a recusa de um passageiro sem que seja observada aquelas outras questões já definidas no próprio regulamento. Esse acesso às informações, tanto ao regulamento quanto aos complementos do regulamento que são os atos regulamentares, eles estão todos disponíveis no site da secretaria. Então, aqui é uma tela copiada, foi tirado esse *print* ontem, para ser o mais próximo possível da nossa realidade, e ali, um pouco abaixo, abaixo desse *banner*, tem um destaque em amarelo. Nós temos dois ícones ali, um do transporte metropolitano e outro do transporte intermunicipal, clicando no transporte intermunicipal, vai abrir uma outra tela com vários outros links e no primeiro caso ali, nós já temos acesso aos horários, itinerários, tarifas. Isso vai nos remeter ao site de Deer, que hoje essas informações, elas estão disponibilizadas no site de Deer. Tem informações ali a respeito da gratuidade, mas outros links que tem é exatamente o formulário para registro de reclamação. Nós temos disponível, via site, um canal para emissão de certidão, porque determinados usuários precisam comprovar determinado ato ou fato, então elas podem, via site de secretaria, fazer a solicitação. Nós temos ali avisos de alteração. Então, essas publicidades que vêm sendo dadas da pretensão de uma alteração e da decisão acerca dessa pretensão, elas vêm sendo publicadas no site da secretaria, tem informações relacionadas ao conselho de transporte coletivo intermunicipal, é um colegiado que acaba, ele é de natureza consultiva, deliberativa, normativa, está subordinada administrativamente, eu já falei isso à secretaria e há uma... Inclusive, nosso superintendente, César Teixeira Lopes, hoje

é o presidente do conselho. Então, está relacionada às questões, seja o julgamento dos recursos das infrações, opinião, ele auxilia, ele opina ao subsecretário. Então, ele pode normatizar também o serviço. Ali, essa regulamentação, é o ponto que eu acho que é principal para que todos lembrem o caminho, porque vai ser nesse caminho regulamentação e contrato de concessão que a gente vai ter acesso vários documentos que foram citados ou não aqui ao longo dos slides. Antes de mudar de página, eu vou só citar ali a metodologia tarifária que é um documento da secretaria, uma metodologia mais antiga, mas que ainda vem sendo aplicada é lá tem algumas informações a respeito dos reajustes tarifários. Voltando, então, para a regulamentação e contrato de concessão. Eu acho que não ficou legal, ficou afastado, mas ali, qualquer pessoa que tem acesso à internet consegue um link para fazer download de todas as linhas de sistema, de todas as empresas do sistema, outro link para fazer a consulta de horário. Então: "Ah, eu não sei qual é o serviço, eu sei o município". Então, possibilita a pesquisa, essa pesquisa vai dar quadro de horário, essa pesquisa vai possibilitar conhecer as tarifas. Essa parte de regulamentação, então, o nosso Decreto nº 44.603, ele pode ser acessado aqui, bem como o site da assembleia, mas então está disponibilizado para download no nosso site. Esse decreto, ele prevê a possibilidade de alguns atos complementares, atos que complementam o regulamento, então, são atos regulamentares. Então, existem alguns atos que tratam de assuntos específicos do regulamento e que também estão todos disponibilizados no site da secretaria, nesse, a partir daquele link. Hoje, também, no site da secretaria, estão todos os contratos de concessão de estado. Do estado, digo, do sistema de transportes, tanto a parte do metropolitano, quanto a parte de intermunicipal, todos os contratos de concessão, eles estão disponíveis para consulta. Ali embaixo, então, a partir do ano, tem uma relação de linhas e seus contratos e seus termos.

A respeito, então, de canais para reclamações e sugestões, hoje, o estado mantém a estrutura de Deer. O Deer, há tempos, ele é responsável pelo serviço de fiscalização, então ficou mantida, apesar da gestão ser da secretaria, a estrutura toda está no Deer, eles têm um canal de atendimento por telefone e via internet, seja por formulário, seja por e-mail, e esse número 155, opção seis, que é o número que está no adesivo afixado em todos os veículos que operam os nossos serviços. Lá, por telefone, o usuário tem a possibilidade de fazer o registro de reclamação, elogio e sugestão e esse serviço funciona todos os dias da semana das 6h às 23h. O formulário está online, então a qualquer momento ele pode ser acessado.

E a pessoa, utilizando esse sistema de Deer, além de abrir uma ocorrência, ele pode acompanhar a evolução. Então, nós sempre indicamos que se uma pessoa procura a secretaria para fazer o registro, nós indicamos o Deer para fazer o registro, porque lá vai existir... inclusive, vai existir uma estatística que é utilizada pelo próprio departamento. Considerando que o prazo está próximo, uma hora e trinta que me foi passado, eu vou pedir licença, eu vou só apresentar uma tabela.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Fique à vontade. Se você precisar estender um pouco, fique à vontade, viu?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Eu estou no limite aqui, eu só deixei um quadro.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Tá joia. Fique à vontade.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Um quadro que acho que vai até

direcionar alguns questionamentos na sequência. Então, já é do conhecimento de todos que a gente vai ter um intervalo agora. Eu vou apresentar um quadro que nos foi passado pela equipe de Deer, que ele faz um resumo dos registros de reclamação feita por esse canal durante o exercício de 2016. Bom, pessoal, esse é um quadro que o departamento apresentou para a gente, o Deer e ele é um resumo dos registros realizados ao longo do exercício de 2016. Eu acho que isso é interessante, porque ele aponta algumas questões relevantes e o vencedor aí, então é a estado da conservação de veículo, não cumprimento de quadro de horário. Nós tivemos, ao longo do exercício de 2016, de reclamação, tem só mais uma tela aqui que são elogios ou outras solicitações. Nós temos, então, praticamente, cem registros de reclamação por mês, considerando 12 meses, 1.200 registros. Logicamente, isso não está distribuído dessa forma. Nós temos períodos que apresentam um número maior de reclamações, são os períodos em que os serviços são mais demandados, estava observando que dezembro tem um registro maior, janeiro. Logicamente, são os meses que os nossos serviços oferecem um número maior de viagens e também número maior de passageiros que utilizam pela primeira vez ou há tempos não utilizam os nossos serviços. Então, eu acho que só para... sem a necessidade de fazer uma leitura de todos, mas nós podemos aí observar que o veículo, o não cumprimento do quadro de horário. Volto à questão do conforto e higiene, está relacionado ao veículo. Uma das reclamações é a superlotação do veículo, descumprimento de pontos de embarque e desembarque, bilhete de passagem, defeito mecânico, até o relacionamento, isso daí, até quando o conheci essa informação, me surpreendeu um pouco, porque todas as pesquisas que a secretaria já fez, os prepostos das empresas sempre tiveram um bom desempenho, uma boa nota atribuída a eles. São tópicos, são itens, então engloba muita coisa, tem o registro de empresa que eu não consigo precisar aí do que se trata, descumprimento de itinerário, gratuidade, cinto de segurança. O quadro de regime de funcionamento está relacionado diretamente à operação, e horário, vistoria de veículo, excesso de velocidade, baldeação, extravio de bagagem. São poucas reclamações aí de extravio de bagagem. Transporte fretado, então, não relaciona com o nosso... é mais um concorrente do sistema intermunicipal. Assalto é uma questão de segurança pública importante que o estado está vivendo e as empresas estão sofrendo com os assaltos que ocorrem dentro dos veículos. Carga perigosa, aí eu não sei se foi uma tentativa de carga ou alguém reclamou, eu acredito que alguém tenha reclamado de produto que outra pessoa estava transportando, condições de terminal rodoviário, lembrando que terminal rodoviário, hoje, e ao longo dos municípios de Minas, os terminais rodoviários são de responsabilidade dos municípios, então nós utilizamos estruturas, nossos operadores utilizam estrutura que são de responsabilidade a gestão e manutenção dos municípios. Paralisação de serviço, acidente, jornada de trabalho, reclamando de operador fumando, taxa de embarque que também é definido pelos municípios. Um outro quadro, aqui já são solicitações diversas, sugestões e outros. Então, existem propostas, não só reclamações, mas o usuário, ele também chega para a secretaria e para o Deer falando de uma necessidade visando que a secretaria analise e atenda a sua demanda. Considerando que é um transporte público, não individual, ele é coletivo, é difícil fazer o atendimento individual. Então, nós precisamos de um coletivo para poder fazer esse atendimento. Outros que eu ao consigo especificar, implantação de pontos de paradas. Então, eu acho que aqui são mais, assim, pedidos de ajustes operacionais para atendimento a demandas específicas.

Bom, aqui eu encerro e retorno ali com o meu contato, lembrando que estamos aqui eu e o César representando a secretaria de estado de Minas Gerais, a subsecretaria de regulação de transportes e, mais especificamente, a superintendência de transporte intermunicipal, para ficar o registro na gravação,

eu vou ler ali o contato, o nosso e-mail é sti.dgci@trnsportes.mg.gov.br, meu telefone (31) 3915-8191.

**[aplausos]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Uma boa tarde a todos. Eu precisei chegar atrasado, a gente está com um probleminha resolvendo e eu queria agradecer. Meu nome é Amauri Artimos da Matta, eu sou promotor coordenador do Procon estadual. Estou vendo umas pessoas já, Dr. Thiago ali, as pessoas já frequentes aqui nos nossos eventos. Eu queria agradecer ao Leandro Arca Gonzalves de Alvarenga, que é diretor da diretoria de gestão de contratos municipais de Setop, pela bela exposição, pela organização da apresentação. Muito obrigado, eu acho que esse material vai ser muito importante. Eu conversava com César ali, vai ser muito importante, tanto para os nossos servidores como para os servidores dos Procons. Eu conversava com a César de nós fazermos depois uma reunião, nós vamos fazer uma visita à Setop para a gente se aproximar mais, criar mais essa aproximação em prol do sistema estadual de defesa do consumidor. Eu não sei se o intervalo é agora e depois nós voltamos para as perguntas? Seria isso, né? Então, vamos fazer o intervalo e na volta a gente abre para perguntas, ok?

**MESTRE DE CERIMÔNIAS:** Então, agora nós vamos abrir para perguntas. Aí eu vou pedir para que cada um se identifique, identifique sua ocupação ou se é consumidor. O microfone já está aqui, vou precisar da Escola dar um suporte aqui, por favor. Então, quem gostaria de fazer, pode se manifestar.

**SRA. LORENA:** Eu gostaria de fazer uma pergunta. Meu nome é Lorena, sou estagiária de pós-graduado do Procon. Eu gostaria de saber o posicionamento da Setop em relação ao motorista que exerce dupla função, motorista e cobrador. Qual que é o posicionamento de vocês em relação a isso.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Bom, não existe um entendimento de dupla função, né? E eu, para falar a verdade, não tenho aqui a possibilidade de fazer respostas que eu entendi até jurídico ou trabalhista. Eu posso responder pela secretaria sobre a regulamentação. Já esse posicionamento, eu creio que o mais interessante é que a gente leve por escrito ou formalmente, acho melhor por escrito, para que a própria secretaria possa, porque eu não tenho uma informação repassada por um superior. Qualquer posicionamento aqui vai ser do Leandro ou, no máximo, de um diretor de uma unidade administrativa. Então, nós sabemos que alguns padrões de serviço vêm sendo operado com a dispensa desse auxiliar. Existe no sistema metropolitano, existe no sistema intermunicipal, então a gente sabe que eles não fazem atividades, a questão de segurança, isso não está comprometida, porque ele não deve fazer nenhuma cobrança com o veículo em movimento. Existem alguns critérios, algumas regras, agora a questão mesmo de considerar dupla função, ok?

**SRA. LORENA:** Obrigada.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Seria interessante, né? A Taciana tem uma jurisprudência do TRT, não é isso, Taciana? Eu gostaria que você mencionasse.

**SRA. TACIANA:** Boa tarde. O Tribunal Regional do Trabalho aqui em Minas Gerais, com regulamentação de TST, eles entendem que o motorista que exerce a função de motorista é cobrador, ele exerce uma dupla função, né? E, no caso, quando ele

chega a Justiça do Trabalho e ele demonstra que ele exercia essa dupla função, os juízes, eles entendem que além do salário, ele tem que conseguir, ele ainda tem 40% de aumento desse salário quando ele exerce essa dupla função. Isso é um posicionamento do TRT e predominante nos tribunais.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Eu não posso dar a certeza, mas eu sei que existe algum entendo dentro da entidade, existe uma remuneração, salvo engano, que é acrescida do salário dos motoristas quando esse caso ocorre, mas eu não tenho informação até agora para te passar, mas eu creio que está previsto dentro das [ininteligível].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** A nossa preocupação, Leandro, claro que não é com o contrário trabalhista, porque não é nossa atribuição, mas considerando esse precedente do TST, do TRT, acho que fica um pouco evidente o desgaste que o motorista que trabalha dessa forma tem e qual o risco que ele pode representar para o consumidor. Ele está ali exercendo duas funções, muito cansado, estressado, né? O que vai prejudicar na prestação de serviço? Acho que é uma questão importante para você levar para a secretaria.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ok.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Meu nome é Frederico Pereira, sou advogado. Parabenizo a todos da Mesa, cumprimento todos, parabenizo o Sr. Leandro pela exposição. Eu desconhecia o tema, passei a conhecer agora, mas me chamou muito atenção, o ponto levantado pelo Dr. Amauri sobre o Sindpass. Eu gostaria que o senhor explicasse um pouco mais sobre o Sindpass, porque eu queria entender porque ficou melhor o Sindpass na mão das empresas. Assim, é isso que eu entendi. Eu quero entender se a infraestrutura é paga pela empresa, os médicos são pagos pelas empresas também? E vi também que no slide de tabelas, 44 pessoas reclamaram sobre a não concessão do direito de isenção, ou seja, somente essas 44 pessoas que se lembraram de ligar para o Deer. Quando essas pessoas têm o pedido negado no Sindpass, elas recebem instruções de recorrer dessa decisão? Tem oportunidade de recorrer dessas decisões que o Sindpass dá? Eu não conheço, é isso que eu estou te perguntando.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Bom, a definição da escritura do Sindpass, isso está especificado, inclusive, na própria lei, então eu e a nossa superintendência, como um todo não teve como indicar se seria interessante ou não, eu não consigo te precisar se a motivação de porquê deixar o sindicato e não o próprio estado com a sua estrutura gerenciar um cadastro, porque isso é apenas um cadastro. Então, o que existe na lei é assim: se a entidade representativa que, no caso, o Sindpass, que é o sindicato das empresas transportadoras, se eles estabelecerem um cadastro para facilitar a identificação deste beneficiário, então, a partir dali passaria a exigir uma carteira. O uso dessa estrutura, até a questão pontuada aí de um médico é o seguinte, não é ele que faz uma avaliação do requerente ali, aquela pessoa já chega com a indicação de algum outro médico, então aí nós temos a estrutura toda do INSS, existe uma norma, existe uma lei, eu acho que ela não foi citada, mas na lei ela é citada, então quando fala assim, olha, quem é a pessoa com deficiência física? São aquelas que se enquadram nos previstos na lei tal. Então, está lá a especificação. Se determinado atestado chega, o que o sindicato faz é se aquele item, aquela indicação que foi posta por um outro médico, não é um médico contratado pelo sindicato, não é um médico contratado pela empresa, é um médico que a pessoa, a requerente buscou, esse sim, faz a

indicação. Ele só faz a análise do atendimento, então, eu acho que é só o cuidado de não deixar nas mãos de um atendente desqualificado, vamos colocar dessa forma, para avaliar se aquela deficiência, aquela enfermidade se enquadra na concessão da gratuidade. A concessão, então, por eles terem implantado um banco de dados, é simplesmente um banco de dados, eles não têm outra gestão, então a definição é da secretaria, do governo de estado, os requisitos para concessão é do governo, e ele aplica ou não. Quanto ao recurso, nós temos ali reclamações de pessoas que tiveram o direito negado, são recursos levados para a secretaria e em alguns casos até ao Ministério Público ou juízo, então nós já tivemos ações ali que determinaram que a pessoa não tinha realmente o direito à gratuidade, mas, então, não é que a palavra final está ali. Eu creio que muitas das reclamações estão relacionadas, inclusive, à dificuldade da obtenção dessa carteira e por esse motivo passou a facilitar a apresentação de um documento de identificação pessoal da idade. Então, a maior parte de idosos, mas, logicamente, precisa de um estudo mais detalhado e eu não consigo aqui falar que nível de reclamação são aqueles 44 que fizeram a ligação, mas então, não sei se está respondida a sua pergunta.

**SR. CÉSAR:** Eu sou César do STI. Porque podia esclarecer um pouco mais, porque para o deficiente também, eu acho que tem a questão da renda.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Tem também.

**SR. CÉSAR:** Pois é, essa é questão que tem que ser levantada, porque a gratuidade também tem a ver com a renda familiar. Então, tem deficientes, às vezes, que não consegue comprovar a renda.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Tanto o idoso quanto o deficiente.

**SR. CÉSAR:** Tanto o idoso, né? Outra coisa que a gente vê muito a questão de reclamação, é porque esse deficiente ou esse idoso que vai embarcar no ônibus no meio do itinerário, às vezes, as duas gratuidades já estão ocupadas, isso é um desgaste muito grande, o idoso não sabendo, faz um sinal, entra no ônibus, quer ir como idoso, mas já está ocupada a cadeira, e aí ele, às vezes, tem até que desembarcar. Tem empresas que são mais solidárias, mas às vezes tem até que desembarcar, e isso gera uma reclamação muito grande porque a pessoa está no meio de trecho.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Só um complemento porque ele finalizou comentando as 12 horas. As doze para determinados embarques, quando existem serviços que não têm essa necessidade de doze horas e ele realmente pela ocupação. Então, serviços de embarque ao longo do itinerário. Isso está, inclusive, especificado lá, então nós temos esses embargos intermediários e padrões de serviços distintos. E, normalmente, são padrões até mais requeridos, são esses padrões urbanos, serviço comercial que é esse serviço prestado através desses veículos de duas portas normalmente com roleta, então a ocupação é por ordem de chegada e até duas poltronas, não existe a necessidade das 12 horas para esses casos.

**SRA. LORENA:** Boa tarde, meu nome é Lorena, eu sou estudante de Direito, e a minha pergunta é simples, referente ao prazo do bilhete, né, que o senhor citou a Lei nº 11.975 falando a respeito da emissão do bilhete de passagem que tem a validade por um ano. Então, suponhamos, que eu emito o bilhete de passagem, ocorre algum imprevisto, eu preciso remarcar essa viagem. A emissão do segundo bilhete passa

a correr o prazo de um ano a partir da emissão do segundo bilhete ou continua valendo do primeiro?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** O bilhete, ele não vai ser um bilhete diferenciado, ele vai ser um bilhete de passagem da mesma forma. Então, a partir daquela emissão do bilhete, é o documento que vai ter, então a pessoa passa a ter também o prazo de um ano.

**SR. GLADSTON:** Boa tarde, meu nome é Gladston, eu sou fiscalizo do Procon estadual aqui da capital. A minha dúvida é a seguinte, eu gostaria de saber a respeito do clandestino. A gente viaja muito, assim, na malha estadual. Ontem mesmo, eu estava chegando de Janaúba e a gente observou muito ônibus passando clandestino, porque faz muito aquela região ali de Janaúba, Montes Claros e eu obtive a informação que alguns fazem esse percurso até sob liminar. Eu gostaria de saber mais a respeito como funciona a fiscalização por parte desse departamento.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** A fiscalização, ela é exercida pelo Departamento de Edificação e Estrada de Rodagem. Nós não temos uma gestão sobre essa fiscalização, então nós somos parceiros e nós solicitamos o apoio do Deer na realização dessa fiscalização. Agora, a estrutura que o Deer tem para extensão territorial do estado e o quantitativo de pessoas que vêm realizando o serviço de transporte de forma irregular, logicamente que fica um pouco difícil pegar todos os casos. Com o Deer, nós temos informação lá pela secretaria de diversas ações, sempre temos denúncias e reportamos ao Deer e o Deer depois nos devolve com as medidas que foram adotadas, existem ações específicas em localidades específica quando se identifica um número maior, realmente, de clandestino, existe uma dificuldade do órgão, do Deer, de identificar o transporte clandestino, porque a partir do momento que ele aborda o veículo, a pessoa, o passageiro que está utilizando aquele serviço, ele tenta, para não atrapalhar a sua viagem, ele acaba até mentindo, falando ali que ele não, que ele é um compadre, que ele é um colega, ele é um primo daquele motorista. Então, a fiscalização, a gente tem informação, não é a experiência de um setor, mas a gente tem a informação que é uma fiscalização difícil, que eles são bem articulados, quando o Deer se movimenta eles sabem, e eles sabem onde o Deer está chegando, então naquele dia não opera, quando o Deer se faz presente, então ali não existe um transporte irregular. É uma dificuldade, o estado vem se mobilizando, existe uma comissão discutindo o assunto para tentar trabalhar com ações mais efetivas. Agora, o senhor tocou em um ponto, pessoas operando com liminares. Então, é uma dificuldade, porque isso ocorre. Uma pessoa que realiza um transporte que é considerado ilegal, que prejudica um serviço regulamentar, essa pessoa acaba tendo essa concessão dessa forma e isso dificulta e é uma realidade que vem sendo vivida também aqui em Minas Gerais.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** É Frederico Pereira novamente. No início da palestra do senhor, o senhor começou a falar sobre o transporte fretado. O senhor quer fazer alguma analogia com o aplicativo Uber ou não?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** O fretado, ele é regulamentado, então--

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Sim, o senhor queria fazer uma analogia com o Uber? Porque o Uber, ele alega que você contrata antes e por isso não faria concorrência. Eu sei que não tenho a ver com o transporte intermunicipal, mas, assim, tem algum posicionamento ou algum ponto de vista mais técnico em relação ao que o aplicativo

se diz ser.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** O Uber, ele acaba sendo um transporte individual, que ele ainda não é um transporte coletivo que concorre diretamente com os ônibus, ele tem uma concorrência direta com táxis, que é também individual. Agora, com certeza, essa modalidade de utilização de dispositivos tecnológicos para realizar viagens, isso já vinha chegando, inclusive, também nos sistemas intermunicipais. Então, são caronas. Já existem sites aí que combinam caronas, ou seja, juntam cinco caroneiros, quatro caroneiros, três caroneiros que vão para o mesmo lugar. Então, o Uber é uma das modalidades que utilizam esse meio, não concorrem diretamente com o serviço que a gente está tratando aqui, mas seriamente isso, a cada dia vem se aproximando mais, é uma realidade que a cada dia se aproxima.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Do ponto de vista da secretaria, o caso das caronas então, vamos falar. Suponhamos que eu tenho uma Kombi, tenho um aplicativo tipo o Uber para colocar 12 pessoas lá dentro, do ponto de vista da secretaria, seria um transporte clandestino.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** A partir do momento que o transporte ele é remunerado, ele é clandestino. A Lei nº 19445, ela foi citada ali na passagem, ela trata exatamente dessa questão. O que é o transporte clandestino? Então, se todos estiverem em uma carona e que a carona não está havendo ali uma cobrança pecuniária, uma cobrança de passagem individual, isso realmente não é clandestino, a partir do momento existe essa cobrança, passou a ser.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu tenho uma pergunta. Na verdade, é uma questão mais simples, mas que eu escuto com frequência, que é a questão do ônibus que tem a aquelas vagas dianteiras com prioridade e não são respeitadas pelos próprios usuários. Em relação a isso, o operador daquele ônibus pode fazer alguma coisa? Alguma medida é tomada ou é só mesmo a questão de noção de cidadania dos próprios usuários?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Não, a gente passou, eu não me lembro se eu apontei ali algum inciso, mas o operador, é uma obrigação, um direito dele também de zelar por todos os demais usuários. Então, a partir do momento que se tem um usuário que está desrespeitando o direito de um outro usuário, aquele ali, o operador, ele tem o direito de, inclusive, ordenar o desembarque daquela pessoa. É uma questão de difícil execução, então é um ponto que deve ser, a pessoa ali no exercício da função dela falar, eu? Pegar essa pessoa, aí vai de depender da índole do caráter da pessoa que a gente não consegue, pelo visual, identificar. Então, é dever da empresa, e é uma possibilidade sim. Então, não depende só do bom senso e da cidadania dos usuários [ininteligível].

**SR. RICARDO:** Boa tarde Leandro, boa tarde Mesa e participantes. Meu nome é Ricardo e eu sou assessor jurídica de Procon e eu queria só duas questões simples. Primeira, o que define para um ônibus, em um trajeto, para a empresa disponibilizar um ônibus convencional, leito, executivo, com alguns benefícios a mais para o consumidor; existe uma regra de quilometragem, de percurso ou é somente a concorrência? A empresa para fazer isso? Uma outra questão, eu queria que você exemplificasse o consumidor tendo algum problema na viagem, ou o ar-condicionado que não funcionou, algum problema, ele ligando para o Deer, para aquele telefone, o que será feito? O que vai ser colhido dele? Ele vai ter um retorno

depois? Que tipo de assistência que ele terá. E a terceira coisa seria referente ao embarque de menores de idade. Eu já recebi reclamações lá no Procon advindas de outros Procons, alegando que ele não recebeu nenhum tipo de informação sobre a necessidade de documentação original daquele menor que vai embarcar tendo aí um prejuízo da sua viagem planejada até de férias.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ok. Quanto ao primeiro item, então, a questão do padrão, do serviço, como se define, existem regras, algumas relacionadas realmente à distância, à extensão do serviço e outras estão mais relacionadas à demanda. Então, a relacionada à extensão do serviço, nós temos para os padrões urbanos, então onde se exige que o itinerário seja preferencialmente urbanizado, que haja intensa movimentação de longo do dia, para justificar a utilização desse veículo com esse padrão. A definição de um ônibus convencional sem leito, semileito, um executivo, isso aí, a definição para o sistema intermunicipal, nós temos o sistema executivo metropolitano também, mas hoje, a menor parte do sistema preponderante é realmente convencional, isso vai dar demanda especificamente, porque não adianta a empresa desejar, colocar um serviço em um padrão superior, sendo que não há uma demanda para o padrão do serviço superior. A secretaria, ela tem o dispositivo que ela pode definir esse padrão, mas em geral isso é realmente a demanda é o usuário que requer esse tipo de serviço.

Quanto ao segundo item, é sobre as reclamações do Deer, como vai ser o atendimento e acompanhamento, eu vou falar sem muita prioridade a não ser do Deer, da unidade específica que trata desses assuntos, eu vou falar de informações mais genéricas é posso acabar deixando alguma coisa de lado. Hoje, inclusive, na tela que foi mostrada ali, uma pessoa via internet, ela consegue abrir uma reclamação, registrar uma solicitação e logo ao lado [ininteligível] de acompanhar ou avaliar resposta. Então, ele não depende também do contato de alguém para um acompanhamento, ele depende um andamento daquele registro. Em geral, e aí eu posso falar assim, porque nós acabamos respondemos algumas questões, se é uma questão de fiscalização de descumprimento de viagem, [ininteligível] se é um descumprimento da viagem algum descumprimento de itinerário, ou descumprimento de horário, normalmente, essa reclamação direcionada para a equipe própria do departamento, do Deer com a sua estrutura, eles já vão fazer ações de fiscalizações específicas e pontuais em cima daquela reclamação e poder então, retornar. Normalmente, eles solicitam manifestação da empresa e dependendo dos casos eles fazem as diligências in loco para poder verificar. É interessante que o usuário quando faça o registro, ele subsidie o Deer com mais informações. Número de placa de veículo, de preferência com bilhete para identificar qual é a viagem, o horário especificado e até poder documentar aquela reclamação. Então, são coisas que facilitam a vida de agente ali como fiscalizador, já saber exatamente pontuar, então, se é uma reclamação nós vimos ali algumas reclamações de condições do veículo. Se reclama do veículo, a empresa, de repente, está operando com outros veículos em melhores condições, o Deer faz a fiscalização naquele dia e o veículo atendeu às exigências e fala: "Foi feita uma verificação e atende às exigências regulamentares". Sempre que há um direcionamento, facilita também o direcionamento da fiscalização. Quando é uma demanda relacionada à gestão, seja para incremento, alteração, mudança no atendimento, a necessidade de uma adequação, isso vai para a secretária e nós fazemos uma análise e devolvemos também para o Deer que é responsável pela resposta. Algumas dessas solicitações podem provocar uma alteração de regime de funcionamento das linhas que normalmente é publicado em Minas Gerais e seguem um procedimento específico que é tratado dentro do regulamento de prazo para impugnação, que é aberto dez

dias para que qualquer interessado impugne, isso está lá no regulamento e também, isso então um resultado do registro. Devolvemos para o Deer que retorna para o usuário. Esse retorno, eu já ouvi falar que o retorno foi feito por correspondência, a gente percebeu ali que existe a possibilidade de um acompanhamento que é gerado um número de registro. E mais detalhes, eu não conseguiria falar agora e nós precisaríamos de alguém do órgão para poder entrar em detalhes. Já quanto a questão do transporte de menores, realmente existe, eu não trouxe aqui e não me recordo agora para citar. Agora, existe, realmente uma regra que tem que ser seguida que menores precisam ser autorizados a esse transporte, precisa, então, de uma declaração reconhecida em cartório ou quando não é o pai, a mãe ali, o responsável pelo menor. Agora, existe sim. Isso talvez falte a informação. A pessoa se organiza para fazer uma viagem, chega para adquirir na hora, ele às vezes até já adquiriu a passagem dele, mas não comunicou ali no momento que fez a aquisição de que estaria acompanhado de um menor, talvez ali, naquele momento, mas se ele seria melhor orientado, mas se ele se dirige para o terminal rodoviário de Belo Horizonte e faz a compra para viagem a poucos instantes, ele realmente vai ter dificuldades. E aí, então, a gente vai ver até o nível de informação que está sendo colocado, né? Eu não sei dentro do terminal rodoviário como que essa informação é trabalhada. Agora existe, e eu, infelizmente, não consigo especificar aqui a motivação legal para essa exigência.

**SR. CÉSAR:** César da STI. Só para complementar aqui. Quando o estado recebe uma reclamação, tipo a que você deu exemplo aí do ar-condicionado, né? Quando é uma questão de conforto ou segurança, o Deer também pode convocar esse veículo para ser vistoriado pelo Deer. Então, às vezes, quando o fiscal não pega esse veículo em campo e como o Leandro disse, dizer bem, o veículo que é, qual linha que está, que horário que aconteceu, o Deer pode chamar esse veículo para passar na vistoria. E aí, visto o problema, ele é autuado e tem um prazo lá para ele voltar regularizando aquela situação. O ar-condicionado é uma coisa que realmente tem muita reclamação, porque hoje, os carros são com os vidros fechados e se o ar não funciona, o cara passa um aperto danado né?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Obrigado. Eu acabei não falando do resultado das ações de Deer.

**SRA. CRISTINA:** Meu nome é Cristina, eu sou estudante de Direito e sou servidora da PBH. Eu tenho uma dúvida a respeito de gratuidade ainda. Pelo documento aí, pela lei, pessoas acima de 65 anos e pessoas que são consideradas deficientes têm direitos à gratuidade desde que comprada com visto antecipado, não é isso?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** E a questão do salário até dois salários mínimos.

**SRA. CRISTINA:** Sim, aí eu queria saber se a pessoa acima de 60 anos aposentados e [ininteligível] suficiente, que é a questão de salário, até dois salários mínimos, ela também tem a gratuidade ou a metade? Como é a questão?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Sessenta e cinco anos é que o especifica a lei. Então, ele passa a ter direito a partir dos 65 anos.

**SRA. CRISTINA:** Isso dentro do estado.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Sim, nós estamos falando apenas

de serviço intermunicipal. O interestadual segue uma legislação, uma normatização específica da Agência Nacional de Transportes Terrestres, a ANTT.

**SRA. CRISTINA:** Ah sim. Obrigada.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Falando em gratuidade, Leandro, eu queria só aproveitar e trazer uma questão que foi relatada no fórum dos Procons mineiros. Para quem não sabe, aqui em Minas Gerais nós temos um fórum que congrega os Procons mineiros para deliberação, representação, e vários Procons relataram que essa gratuidade para idoso, não tem sido cumprida em alguns municípios. Por quê? Eles disponibilizam essas duas vagas somente em determinados ônibus, não no convencional. Por exemplo, só para ônibus leito. Então, eu queria que você se manifestasse e levasse essa questão também do fórum dos Procons para a secretaria.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ok, fica o registro, né? Nós vamos levar. Agora, o mais importante seria a pessoa ser orientada a registrar no Deer, porque a partir dali e muito próxima do fato ocorrido, a gente teria uma ação pontual e específica do estado para fiscalizar se isso realmente vem acontecendo. Aqui está muito genérico, a gente não consegue. Nós temos hoje cerca de 1.800 serviços que operam milhões de viagens ao longo do ano. Então, sempre que isso é apontado no serviço como uma empresa específica, é o adequado para que haja uma resposta, senão imediata, o mais próximo disso.

**SRA. CRISTINA:** Ok.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Então, fica aqui também o pedido a todos, dessa orientação. Eu não sei como funciona hoje, a partir do momento em que uma pessoa, um consumidor busca o apoio de vocês, eu não sei se vocês também pesquisam se a pessoa já buscou em algum outro meio, se já registrou isso por algum outro meio, se já teve uma resposta ou não.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Isso geralmente é feito sim.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Porque se não for feito, fica a sugestão também. Não é uma obrigação, mas é uma sugestão, lógico, de que o departamento de estrada de rodagem, sempre que é acionado, sempre que possível, eu não vou falar por ele, eu não estou nele, vai buscar investigar aquela reclamação.

**SR. FREDERICO CALDAS:** Boa tarde, meu nome é Frederico Caldas, eu trabalho na assessoria do Procon da Assembleia Legislativa. Eu gostaria de saber um pouco mais sobre a indenização pelo extravio de bagagem. Me parece ter muito pouca reclamação ali no quadro a gente vê muito poucas e mesmo lá no Procon, a gente quase não tem esse tipo de reclamação, mas mesmo por curiosidade, eu gostaria de saber qual o procedimento que o passageiro deve adotar, verificando o extravio de bagagem dele e, no caso de ele despachar algum bem com o valor acima desse previsto para a indenização, ele teria como fazer um declaração de que está despachando esse bem com valor para se acontecer o caso, ele pode pedir a indenização?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Bom, o regulamento também, ele prevê a possibilidade da venda de um seguro adicional dessa bagagem. Isso está no regulamento, artigo próximo de vinte, vinte e poucos, eu não vou conseguir, eu

não me recordo se foi um dos que eu saltei aqui na tela, mas, então, existe já essa possibilidade de contratar um serviço, um seguro para uma bagagem. As empresas já estão autorizadas a fazer essa venda. Então, a pessoa, portando uma bagagem com valor superior, ela pode buscar ali essa cobertura. O que vai garantir, o mais importante, é que a pessoa esteja de posse do comprovante daquela bagagem que de que a empresa está de posse da bagagem. Então, ele de posse disso, ele deve buscar a empresa. Eu até hoje não vi a necessidade de nenhuma pessoa, e eu não sei se aqueles casos de pessoas registrados ali são casos específicos de perda, se são específicos de dano, se são alguma coisa momentânea ou que não teve uma ajuda, eu não sei, no detalhe, que nível de reclamação que foi registrada ali. Nessa área, eu estou desde 2009, eu nunca vi um registro, lá na secretaria, alguma informação a respeito de requisição de extravio de bagagem. Normalmente, a pessoa de posse desse comprovante da bagagem, ele deve buscar a própria empresa, e a empresa tem um prazo ali que precisa, dentro do regulamento, prestar ali, fazer o pagamento, indenizar aquela pessoa. Eu desconheço alguma reclamação até hoje, não sei.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Frederico Pereira, só para complementar a pergunta do meu xará Frederico. No caso de assalto, o limite também é o mesmo?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** No caso de assalto é um problema. O caso de assalto é uma questão de segurança pública, isso extrapola o serviço delegado. Então, normalmente, isso é uma questão judicial.

**SR. FREDERICO CALDAS:** Mas imediatamente as pessoas não recebem pelas bagagens?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Se contratado, se elas contrataram o seguro, sim. Então, ali não existe... porque o seguro que já é contratado para veículos é de danos pessoais, se acontecer algum dano à integridade física daquelas pessoas que estão ali, existe um seguro que tem uma cobertura determinada e que não pode ser em hipótese alguma inferior àquela prevista para o DPVAT, o seguro obrigatório. Agora, para os casos de assalto, isso vem sendo um problema vivenciado por algumas empresas, porque elas colocam o estado como o responsável pela segurança pública e que ela sozinha não é capaz ali de dar a resposta.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eu queria aproveitar, é muito simples. Chega a ser até infantil. Infantil, perdão, porque é o consumidor que faz, então ela é grandiosa, mas é o que chega no Procon. Eu, há algum tempo atrás, no começo do ano, eu recebi uma reclamação queixando-se sobre além da urbanidade da motorista, a pressa nas paradas. Então, essa consumidora em si, era uma consumidora idosa e ela falou que sequer ele deu tempo para almoçar, ou a parada para ir ao banheiro, que seja, e a pergunta dela foi muito pontual. Viagem de Belo Horizonte a Itajubá, ou uma distância senão, na verdade, era norte de Minas, não me lembro. Qual o tempo de parada. Quantas paradas seriam feitas naquele percurso e em cada uma delas, qual o tempo regulamentado para isso?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ótimo, porque eu acabei não destacando isso na apresentação, uma valha, vamos incluir. Uma parada, ela passa a ser obrigatória a partir de três horas e trinta minutos consecutivos. Então, nós não podemos ter uma viagem com três horas e trinta minutos que seja superior a esse tempo. Agora, a definição de tempo de parada é a partir de 15 minutos, 15 ou 30, dependendo muito do que é necessário, o intervalo e horário, se for necessário um lanche, em geral, e o mais usual, é utilizado 15 minutos, porque nós estamos falando

de viagens intermunicipais, não estamos falando de viagens interestaduais e são viagens mais curtas na grande maioria, temos logicamente viagens muito longas, viagens de horas, chega a dez horas de viagem ou mais. Mas se existe, então, a necessidade de um almoço ou janta, o usual são 30 minutos, o usual. E um lanche, é o tempo realmente de usar o banheiro, fazer 15 minutos--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** *[pronunciamento fora o microfone].*

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Não entendi.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** *[pronunciamento fora do microfone].*

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Os 15 ou 30 minutos ficam a critério do motorista ou da empresa?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Esses tempos de paradas, eles são especificados no quadro de regime de funcionamento da linha, então a empresa é autorizada e a realizar aquele tempo de parada. E ela deve cumprir aquilo que está previsto. Nós precisamos então, saber se o que está previsto foi cumprido e se o que está previsto atende à necessidade. Então, tem uma parte de cumprimento e a outra parte de atendimento, mas, então, não é a critério do motorista. Já está especificado, está no quadro de regime de funcionamento e deve ser cumprido. É uma das obrigações, inclusive, de cumprir o tempo de parada.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Aproveitar o Leandro aqui, que é o seguinte. Já falando da parada é continuando, outra reclamação que chegou, você bem disse aí que a rodoviária é obrigação de prefeitura, então é obrigação da prefeitura, talvez fique impossível para o consumidor reclamar sobre a qualidade, nesses dias de alimento e instalações sanitárias, porque há, de fato, algumas paradas que as instalações sanitárias são inexistentes, né? O consumidor não consegue utilizar a contento. Então, nessa hipótese, se for da prefeitura, existe algum procedimento Setop ou Deer, algum padrão de qualidade, minimamente normas ali para serem perseguidas e aquelas paradas salvo engano, a Gontijo indo para Espírito Santo, Bahia, ela tem uma parada bem lá em cima que é dela, não é dela? Salvo engano é dela. Nesse caso, existe alguma regulamentação mínima para dispor um certo serviço para o consumidor? Por exemplo, só complementando, já recebemos lá a vocês que a parada X tem lanche, mas não tem almoço, e ela é feita no horário de almoço. E a pessoa reclama: "eu quero almoçar, eu não quero almoçar, eu não quero comer lanche, coxinha, esse tipo de coisa". Então, seria nesse sentido.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ok, quanto aos terminais rodoviários, eles são reconhecidos e aprovados pela Deer. Então, para que ele possa ser utilizado, ele precisa ser reconhecido, atender a critérios, regras estabelecidas pelo Deer. Então, a prefeitura pode até construir o terminal, nós temos casos desses que a prefeitura não busca o estado para discutir a implantação de um terminal, constrói e depois, na hora de tentar utilizar o terminal também para as linhas intermunicipais, nós temos algumas dificuldades de plataforma, de acesso, de dimensão. Esse terminal, em geral, ele não pode ser utilizado por nós, por linhas operadas pela secretaria, geridas pela secretaria. Ainda que tenha algum terminal nessa condição, a partir de registros e identificação da fiscalização, pode-se propor à alteração da utilização desse terminal. Então, tudo precisa de uma informação a respeito desse problema, dessa dificuldade. Às vezes as pessoas podem ir buscar outros órgãos que, assim, o caminho mais curto seria diretamente

o Deer e a secretaria. Quanto às paradas, as definições dos estabelecimentos que não são somente terminais rodoviários, então nós temos postos de combustíveis, lanchonetes, restaurantes que são utilizados também como ponto de parada. Nosso decreto, art. 41, ele especifica questões relacionadas ao ponto de parada é fala também que uma parada, ela é indicada pela empresa, mas para utilizar essa parada, ela tem que passar por uma vistoria da Deer. Essa vistoria, verifica se ele atende condições de segurança, conforto e higiene, não existe uma vistoria relacionada ao tipo de alimentação. Então, isso, hoje, não está regulamentado.

**FREDERICO PEREIRA:** Frederico Pereira, mais uma vez. Essa linha para estabelecer as paradas pensando no lado das pessoas com deficiência, essa parada poderia ser flexibilizada. Por exemplo, você estar transportando um cadeirante e também queria saber se as empresas têm obrigação, suponhamos que o cadeirante não tenha a capacidade de subir dentro do ônibus? Como que faz para esse cadeirante ser colocado dentro do ônibus, para ir ao banheiro nesta parada e se ele precisar de mais tempo. Tem alguma disposição nesse sentido?

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Não dentro do regulamento, mas sim nas normas que tratam dessa acessibilidade e foram citadas algumas legislações relacionadas à acessibilidade e normas técnicas também, ABNT. Os terminais rodoviários, é competência de eles ter uma cadeira de transbordo. Então, não é uma questão de operadores de serviço, e sim do terminal que recebe aquele veículo e aqueles passageiros, então, eles devem obrigatoriamente possuir essa cadeira de transbordo para fazer a entrada e saída dessa pessoa. Agora, quanto ao tempo. Logicamente, eu acho que dificilmente o motorista... isso não está escrito no regulamento. Então, não está previsto isso, mas um motorista ciente ali com uma pessoa que mobilidade reduzida, ele vai avaliar ali e acompanhar a pessoa, mas isso extrapola o que está escrito no regulamento.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Porque ele só fala dos terminais e não fala das paradas, né? Que não tem essa cadeira de transbordo.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Pois é, isso é uma obrigação do terminal rodoviário e não do operador de serviço.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Ok, obrigado.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ok.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Leandro, sobre a passagem, ela valer por um ano. Gostaria de mais informações, com alguns detalhamentos no seguinte sentido. Eu inválido a passagem se eu não comunicar à empresa? Primeira pergunta. Então, eu comprei a passagem, não utilizei, eu tenho um prazo para desistir, salvo engano 12 horas, não é isso? E a segunda pergunta que eu queria fazer é a seguinte, que também são reclamações que já chegaram lá. Em uma empresa 'X', suponhamos que eu desisti de maneira correta dessa passagem, eu fico tendo ela a validade de um ano. Se eles têm a obrigação de me conceder essa passagem no valor proporcional com outro trajeto, se eu quiser, e não aquele mesmo trajeto Belo Horizonte-Itajubá, por exemplo. Eu quero ir para o norte dessa vez e quero complementar o valor daquela passagem para ir para lá.

**SR. LEANDRO ARCA GONZALVES DE ALVARENGA:** Ok. Igual foi citado, nós temos duas regulamentações. Uma é dentro do nosso decreto e uma outra que é federal.

A do decreto, ela realmente prevê esse prazo de doze horas para uma devolução, ressarcimento do dinheiro, 12 horas antes da viagem, para desistir. Então, aí a devolução do dinheiro [ininteligível] faz aquisição da passagem que desejar, e existe a lei federal que trata, então, desse prazo de um ano para a troca e para te falar a verdade, a gente precisa fazer uma leitura dessa legislação para ver se ali especifica alguma questão de o mesmo itinerário. Como esse é um assunto que a gente está pouco envolvido, eu, pessoalmente, Leandro, estou mais envolvido nas alterações de operação, então eu não consigo falar se tem exatamente. Assim, olha, você tem um ano para trocar pelo mesmo itinerário. Então, eu precisava fazer uma busca na legislação que foi citada ali para entender melhor.

**MESTRE DE CERIMÔNIAS:** Bom, então, chegamos ao fim do segundo encontro sobre consumo e regulação. Agradecemos a presença de todos vocês, acredito que todo mundo vai sair sabendo um pouquinho mais sobre transporte intermunicipal, quero agradecer mais uma vez a presença do Leandro, que tanto nos enriqueceu aqui com tantas informações, a presença do César como ouvinte, mas que colaborou também e esperamos vocês no próximo encontro que será no dia 28 de março. Quem quiser se inscrever, as informações estarão no site de Ministério Público e parabenizo a Escola por mais um evento em que a organização ficou excelente. Obrigada a todos. Boa tarde.

**[aplausos]**