

TRANSPORTE ACESSÍVEL



Manual de orientação para o atendimento
aos idosos, pessoas com deficiência ou com
mobilidade reduzida.

Presidente do Sindiônibus
Dimas Humberto Silva Barreira

Promotora de Justiça do Ministério Público
Ann Celly Sampaio

Conteúdo - Sindiônibus
Joana Gomes Marques de Sousa - Psicóloga (CRP 11/10616)
Emeline Bianca Saraiva Monteiro – Analista de T&D

Revisão - Sindiônibus
Maria José Luz – Gerente Administrativa
João Luiz Maciel – Gerente de Operações

Revisão – Ministério Público
Eneas Romero de Vasconcelos – Promotor de Justiça
Magda Kate e Silva Ferreira Lima – Promotora de Justiça
Edna Lopes Costa da Matta – Promotora de Justiça

Empatia e consciência

O transporte coletivo é uma amostra peculiar do convívio social urbano. Um recorte que pode ser uma das melhores demonstrações do grau de civilidade de um povo.

Brasileiros, sofridos com o disseminado mau comportamento, ainda se espantam com bons exemplos de formação espontânea de filas e respeito ao embarque prioritário de quem precisa e de quem tem direito a esta prioridade. Porém, eu acredito ser uma questão de crença no comportamento do próximo, pois, no fundo, nosso povo é ordeiro e civilizado. Em várias oportunidades que tratamos da questão de embarque e conseguimos êxito no seu disciplinamento, para nossa satisfação, recebemos retorno positivo até do mesmo público que parecia se aproveitar da desordem. Ou seja, embarcavam no “salve-se quem puder” pela simples sensação de que a única regra era não haver regra.

Nossa Fortaleza, atraente a brasileiros e estrangeiros por suas qualidades geográficas e pelo humor acolhedor da nossa gente, pode dar mais esse sinal de civilidade e simpatia. Respeitar o embarque de todos, com especial atenção ao embarque prioritário.

Contagiemos nossa gente com a gentileza, gerando um ciclo virtuoso de amabilidade para o proveito de todos.

É uma questão de respeito, consciência e empatia!

Dimas Humberto Silva Barreira, Presidente do Sindiônibus.

Cônsua da função fundamental e primordial na condução dos trabalhos exercidos pelo Ministério Público do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do DECON/CE, cujo mister alicerça-se na garantia dos direitos dos consumidores, temos buscado atuar mediante parcerias com outras Instituições públicas e/ou privadas, na expectativa de avanços positivos em nosso desafio de tornar acessíveis os mecanismos oficiais de Defesa do Consumidor, visando assim o cumprimento de nosso papel no desempenho da política social.

Somos amplos conhecedores das principais necessidades da população representada, em especial das pessoas idosas e pessoas com deficiência, no que tange, particularmente, à situação de segurança e prioridade do embarque e desembarque nos Terminais Abertos e Fechados situados no município de Fortaleza, em virtude da problemática configurada nos transportes coletivos urbanos, face ao grande número de usuários, que, por sua vez, usualmente não demonstram sensibilidade às dificuldades alheias e obediência aos deveres de respeito e cumprimento da legislação, em atos com características individualistas.

O exercício pleno da cidadania transparece através da busca por soluções que atendam aos interesses da população, proporcionando-lhe conseqüentemente o direito de usufruir as benesses asseguradas pelo status de cidadão. As soluções podem ocorrer mediante ações que impulsionem o respeito às prerrogativas das pessoas, podendo serem viabilizadas, inclusive, pela assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta- TAC.

Desta forma, é com imensa satisfação que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor DECON/CE é comprometente do Termo de Ajustamento de Conduta firmado com a Promotoria de Justiça de Defesa do Idoso e da Pessoa com Deficiência e com a compromissária SINDIÔNIBUS, com o objetivo de ser realizada campanha educativa, visando assegurar os direitos dos passageiros com prioridade, principalmente de idosos e pessoas com deficiência, os quais são considerados consumidores hipossuficientes e hipervulneráveis.

O Termo de Ajustamento de Conduta busca a facilitação de acesso às informações sobre os direitos dos idosos e pessoas com deficiência, difundindo as prerrogativas previstas na legislação e apresentando conteúdos didáticos por intermédio de ferramentas alusivas à expansão e promoção da importância do Direito nas relações de consumo protegidas por referido TAC.

Ann Celly Sampaio, Promotora de Justiça do Ministério Público.

Sumário

| | |
|---|----|
| Seja bem-vindo(a)! | 05 |
| Normas para embarque e desembarque de passageiros com prioridade | 06 |
| Normas para embarque e desembarque de pessoas com gratuidade | 07 |
| Direito Social | 09 |
| O que é Acessibilidade? | 09 |
| O que é Mobilidade Reduzida? | 10 |
| Pessoas com Deficiência | 10 |
| Porque o transporte coletivo deve ser acessível? | 11 |
| Quais os itens de acessibilidade essenciais para o transporte? | 11 |
| Apenas essas adaptações são suficientes para garantir a acessibilidade? | 13 |
| Transporte Coletivo de Passageiros de Fortaleza e Região Metropolitana | 13 |
| Público Prioritário | 14 |
| Orientações de Atendimento | 14 |
| Como ajudar uma pessoa com deficiência ou restrição de mobilidade | 15 |
| Nos meios de transporte | 15 |
| Embarque e Desembarque nos Terminais de Integração | 16 |
| Gratuidades | 17 |
| Orientações específicas de atendimento ao público prioritário | 19 |
| Pessoas com Deficiência Auditiva | 19 |
| Pessoas com Deficiência Visual | 20 |
| Pessoas com Deficiência Física | 22 |
| Pessoas com Deficiência Intelectual | 24 |
| Pessoas com Deficiência Mental | 25 |
| Idosos | 26 |
| Obesos | 27 |
| Gestantes | 28 |
| Pessoas com criança de colo | 29 |
| Pessoas com restrição de mobilidade temporária | 30 |

Seja bem-vindo(a)!

O Sindiônibus e o Ministério Público desenvolveram essa cartilha para auxiliar na qualidade do atendimento fornecido aos passageiros de Fortaleza e Região Metropolitana.

Antes de iniciar essa viagem, segue o lembrete:

Você já verificou o funcionamento da plataforma elevatória hoje?

O bom funcionamento dessa ferramenta é essencial para garantir os direitos de diversas pessoas que necessitam desse auxílio para embarcar e desembarcar no transporte coletivo em segurança. Então, sempre antes de iniciar sua viagem, realize o teste e comunique à empresa qualquer defeito que venha a surgir.

Tudo pronto? Vamos em frente!



PROCEDIMENTO PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS COM PRIORIDADE

TERMINAL DE INTEGRAÇÃO

| BENEFICIÁRIO | IDENTIFICAÇÃO | EMBARQUE | DESEMBARQUE |
|--|-------------------------------|----------------------|--|
| Idosos | Identidade ou Cartão de Idoso | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência (c/ ou sem acompanhante) | Auto Identificação | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência Visual | Auto Identificação | Porta Dianteira | Porta Dianteira |
| Usuários de Cadeira de Rodas | Auto Identificação | Porta com Elevador | Porta com Elevador |
| Gestantes | Gestação Aparente | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Crianças de Colo | Visual | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Obesos | Aparência | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |

PONTO DE PARADA

| BENEFICIÁRIO | IDENTIFICAÇÃO | EMBARQUE | DESEMBARQUE |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Idosos com 65 anos ou mais | Identidade ou Cartão de Idoso | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Idosos com menos de 65 anos | Identidade | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência (c/ ou sem acompanhante) | Auto Identificação | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência Visual | Auto Identificação | Porta Dianteira | Porta Dianteira |
| Usuários de Cadeira de Rodas | Auto Identificação | Porta com Elevador | Porta com Elevador |
| Gestantes | Gestação Aparente | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Crianças de Colo | Visual | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Obesos | Aparência | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |



EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PESSOAS COM GRATUIDADE

TERMINAL DE INTEGRAÇÃO

| BENEFICIÁRIO | NORMA | IDENTIFICAÇÃO | REGISTRO NA BILHETERIA | EMBARQUE | DESEMBARQUE |
|---|---|---|----------------------------------|--|--|
| Funcionários das Empresas Operadoras | <i>Convenção Coletiva</i> | Crachá Funcional | Crachá Funcional | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Auxiliares e Pesquisadores do Sindiônibus | <i>Convênio</i> | Crachá Funcional | Crachá Funcional | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Funcionários da ETUFOR | <i>Convênio</i> | Crachá Funcional | Crachá Funcional | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Guardas Municipais | <i>Lei Complementar Municipal 19/2004 art. 19</i> | Fardamento Funcional | Cartão GRT | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Agentes da Defesa Civil | <i>Lei Complementar Municipal 19/2004 art. 19</i> | Fardamento Funcional | Cartão GRT | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Agentes de Inspeção do Trabalho | <i>CLT art.630 §5º</i> | Identidade Funcional | Cartão GRT | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Oficiais da Justiça Federal | <i>Lei 5010/1966 art.43</i> | Identidade Funcional | Cartão GRT | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Policiais Civis e Militares e Bombeiros | <i>Lei Municipal 7602/1994</i> | Fardamento ou Identidade Funcional | Cartão GRT | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Carteiros em Serviço | <i>Decretos-Lei 3326/1941 art.9º e 5405/1943 art.51</i> | Fardamento e Sacola Funcional | Cartão GRT | Porta Central | Porta Central ou de Desembarque |
| Maiores de 65 anos | <i>Constituição Federal art.230 §2º</i> | Identidade ou Cartão do Idoso | Cartão GRT ou Cartão do Idoso | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência (com ou sem acomp.) | <i>Lei Complementar Municipal 57/2008</i> | Cartão da Pessoa com Deficiência | Cartão da Pessoa com Deficiência | Porta de Desembarque | Porta Central, de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência Visual | <i>Lei Complementar Municipal 57/2008</i> | Cartão da Pessoa com Deficiência | Cartão da Pessoa com Deficiência | Porta Dianteira | Porta Dianteira |
| Usuários de Cadeira de Rodas | <i>Lei Complementar Municipal 57/2008</i> | Cartão da Pessoa com Deficiência | Cartão da Pessoa com Deficiência | Porta com Elevador | Porta com Elevador |
| Crianças entre 2 e 7 anos ou com altura inferior a 1,10 m | <i>Lei Municipal 7163/1992 art.66</i> | Cartão Bilheteiro ou altura inferior à tarja vermelha | Cartão Bilheteiro ou Cartão GRT | Porta de Desembarque | Porta Central ou de Desembarque |

Todas as pessoas com gratuidade devem ser registradas no validador da bilheteria para acessar o terminal de integração.

EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PESSOAS COM GRATUIDADE

PONTO DE PARADA

| BENEFICIÁRIO | NORMA | IDENTIFICAÇÃO | REGISTRO NO VALIDADOR | EMBARQUE | DESEMBARQUE |
|---|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Funcionários das Empresas Operadoras | <i>Convenção Coletiva</i> | Crachá Funcional | Crachá Funcional | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Auxiliares e Pesquisadores do Sindiônibus | <i>Convênio</i> | Crachá Funcional | Crachá Funcional | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Funcionários da ETUFOR | <i>Convênio</i> | Crachá Funcional | Crachá Funcional | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Guardas Municipais | <i>Lei Complementar Municipal 19/2004 art. 19</i> | Fardamento Funcional | Cartão GRT | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Agentes da Defesa Civil | <i>Lei Complementar Municipal 19/2004 art. 19</i> | Fardamento Funcional | Cartão GRT | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Agentes de Inspeção do Trabalho | <i>CLT art.630 §5º</i> | Identidade Funcional | Cartão GRT | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Oficiais da Justiça Federal | <i>Lei 5010/1966 art.43</i> | Identidade Funcional | Cartão GRT | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Policiais Cíveis e Militares e Bombeiros | <i>Lei Municipal 7602/1994</i> | Fardamento ou Identidade Funcional | Cartão GRT | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Carteiros em Serviço | <i>Decretos-Lei 3326/1941 art.9º e 5405/1943 art.51</i> | Fardamento e Sacola Funcional | Cartão GRT | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |
| Maiores de 65 anos | <i>Constituição Federal art.230 §2º</i> | Identidade ou Cartão do Idoso | Cartão GRT ou Cartão do Idoso | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência (com ou sem acomp.) | <i>Lei Complementar Municipal 57/2008</i> | Cartão da Pessoa com Deficiência | Cartão da Pessoa com Deficiência | Porta de Embarque ou de Desembarque | Porta de Embarque ou de Desembarque |
| Pessoas com Deficiência Visual | <i>Lei Complementar Municipal 57/2008</i> | Cartão da Pessoa com Deficiência | Cartão da Pessoa com Deficiência | Porta Dianteira | Porta Dianteira |
| Usuários de Cadeira de Rodas | <i>Lei Complementar Municipal 57/2008</i> | Cartão da Pessoa com Deficiência | Cartão da Pessoa com Deficiência | Porta com Elevador | Porta com Elevador |
| Crianças entre 2 e 7 anos ou com altura inferior a 1,10 m | <i>Lei Municipal 7163/1992 art.66</i> | Cartão Bilheteiro ou altura inferior à tarja vermelha | Cartão Bilheteiro ou Cartão GRT | Porta de Embarque | Porta de Desembarque |

Todas as pessoas com gratuidade devem ser registradas no validador, independentemente de por onde embarquem ou desembarquem.



Prefeitura de Fortaleza
Secretaria Municipal de
Conservação e Serviços Públicos

Empresa de Transporte
Urbano de Fortaleza S.A.

SINDIÔNIBUS

DIREITO SOCIAL

Em setembro de 2015, foi publicada pelo Congresso Nacional a Emenda Constitucional nº 90 que inclui no Artigo 6º da Constituição Federal o transporte como direito social.

Sendo assim, o Transporte Coletivo de Passageiros deve ser acessível e atender as necessidades básicas da população, de forma a garantir a inclusão social e o acesso à educação, à saúde e ao lazer para todos os cidadãos.

ACESSIBILIDADE

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão (Nº 13.146, de 2015) em seu artigo 3º:

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

Em outras palavras, acessibilidade consiste na possibilidade de acesso a um lugar ou conjunto de lugares. Significa permitir que pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida participem de diversas atividades que podem incluir o uso de produtos, serviços e informações, visando a adaptação e locomoção dos espaços e produtos, eliminando as barreiras que encontram-se em diversos cenários da sociedade. Consiste, também, em ter acesso a todo e qualquer material produzido, em áudio ou vídeo, adaptando todos os meios que a tecnologia permite. Em resumo, acessibilidade é tornar as situações acessíveis para qualquer pessoa gerando igualdade de oportunidades.

MOBILIDADE REDUZIDA

Mobilidade reduzida é a situação em que os movimentos do indivíduo estão limitados por motivos diversos, conforme é determinado no art. 3º da Lei Brasileira de Inclusão (Nº 13.146, de 2015):

IX - pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão (Nº 13.146, de 2015):

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Art. 3º, IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa.

As barreiras podem estar presentes em vias, nos espaços públicos e privados, nos edifícios ou nos meios de transporte, impedindo o acesso igualitário.

Ainda de acordo com a lei citada acima (Nº 13.146, de 2015), a pessoa com deficiência é protegida por lei contra qualquer discriminação em virtude de sua condição:

Art. 4º, § 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou impossibilitar o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptação razoável.

DISCRIMINAÇÃO à pessoa com deficiência é CRIME

PORQUE O TRANSPORTE COLETIVO DEVE SER ACESSÍVEL?

O transporte coletivo possibilita o acesso e deslocamento das pessoas, além de influenciar na movimentação econômica e social de uma cidade. Idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida precisam que o transporte coletivo seja acessível, garantindo, assim, seu direito de ir e vir.

QUAIS OS ITENS DE ACESSIBILIDADE ESSENCIAIS PARA O TRANSPORTE?

Assento Preferencial

O veículo deve ter no mínimo 10 % dos assentos disponíveis para uso do público prioritário. Devem ser identificados pela cor amarela e são destinados aos idosos, obesos, gestantes, pessoas com criança de colo e pessoas com deficiência ou com restrição de mobilidade em geral. Para possibilitar que pessoas com deficiência visual identifiquem esses assentos, devem possuir dispositivo de sinalização tátil na coluna ou balaústre aplicado em cada banco.

Então as pessoas com prioridade só podem utilizar os assentos reservados e identificados?

Não. Esses assentos são aqueles garantidos por norma de fabricação, sendo uma quantidade mínima obrigatória, como forma de assegurar a segurança dessas pessoas durante sua viagem, considerando que estão mais vulneráveis que os demais. Porém, não existem impedimentos para utilizarem outros assentos, caso estejam disponíveis e conforme sua preferência.

Plataforma Elevatória

Dispositivo para transposição de fronteira com acionamento motorizado que permite o embarque de cadeirantes e de demais pessoas com mobilidade reduzida, que estejam impossibilitadas a acessar o veículo pelas portas tradicionais.

Área reservada para cadeira de rodas e cão guia

Este espaço deve possuir no mínimo um banco individual com assento basculante (que permita sua abertura e fechamento). A área reservada deve possuir sistema de segurança de fácil operação composto por: cinto de segurança de três pontos, dispositivo de travamento da cadeira de rodas, e guarda corpo revestido em material que absorva choques.

Interruptores de Parada

A solicitação de parada deve ser acionada por interruptores dispostos ao longo do salão e próximos de cada porta. Devem ser fixados nos balaústres ou colunas e conter o símbolo de parada perceptível de forma visual e tátil. Na área reservada (box) para cadeira de rodas e cão-guia, deve existir um interruptor de solicitação de parada posicionado junto ao corrimão lateral.

Pontos de Apoio

Entre a entrada e a saída do veículo deve existir uma quantidade suficiente de pontos de apoio na cor amarela, adequadamente posicionados, para permitir o deslocamento seguro dos passageiros, em especial das pessoas com mobilidade reduzida e baixa estatura.

Desníveis e limites

Na região das portas e nos pontos de desnível existentes (caixa de rodas, degraus, etc.) deve ser instalado um perfil na cor amarela, de forma a limitar e evidenciar estes locais.

Piso Tátil

Piso Tátil é um piso diferenciado com textura e cor sempre em destaque. Deve ser perceptível por pessoas com deficiência visual e baixa visão. É importante saber que o piso tátil tem a função de orientar pessoas com deficiência visual ou com baixa visão.

APENAS ESSAS ADAPTAÇÕES SÃO SUFICIENTES PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE?

Não, os itens citados anteriormente são essenciais, porém, não são suficientes para garantir o direito dos idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e, principalmente, o respeito que elas merecem. As pessoas em geral devem ter empatia e cuidado com o próximo, abraçando seu papel como cidadão consciente.

Além disso, os operadores do transporte têm a obrigação de atender de forma cordial, respeitando os limites e assegurando o direito e integridade de todos os passageiros, principalmente dos idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Para isto, são necessários conhecimentos que podem ser adquiridos com este material e por meio de treinamentos teóricos e vivenciais a serem desenvolvidos nas empresas.

SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DE FORTALEZA E REGIÃO METROPOLITANA

O transporte coletivo de passageiros é essencial para a movimentação econômica e social da cidade, permitindo que as pessoas tenham a garantia de chegar em seus destinos, que podem envolver estudos, trabalho, lazer ou até mesmo para cuidar da própria saúde. O transporte aproxima as pessoas e deve ser inclusivo, permitindo que todos, sem distinção, possam utilizá-lo.

A frota de ônibus de Fortaleza e Região Metropolitana totaliza mais de 2.000 (dois mil) veículos que movimentam por dia as vidas de aproximadamente 1 milhão de cidadãos e, destes, cerca de 60.000 (sessenta mil) são idosos ou pessoas com deficiência. Números como esses mostram a grandiosidade do transporte coletivo de passageiros de Fortaleza e Região Metropolitana e reforçam a importância do trabalho de cada operador, personagem essencial no cenário da inclusão social.

PÚBLICO PRIORITÁRIO

Pessoas com deficiência: apresentam impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial. Então, vejamos quais os tipos de deficiências:

- ▶ Auditiva
- ▶ Visual
- ▶ Física
- ▶ Intelectual
- ▶ Mental
- ▶ Múltiplas (dois tipos ou mais)

Pessoas que não possuem deficiência, mas que podem apresentar mobilidade reduzida: encontram maior dificuldade para se locomover devido a sua condição atual. Fazem parte desse grupo:

- ▶ Idosos
- ▶ Obesos
- ▶ Gestantes
- ▶ Pessoas com criança de colo
- ▶ Pessoas com restrição de mobilidade temporária

ORIENTAÇÕES DE ATENDIMENTO

Agora iremos orientar como auxiliar os passageiros prioritários de forma adequada e com segurança, promovendo, assim, um atendimento de qualidade. Essa primeira orientação é valiosa e simples:

Esteja sempre atento!

Estar atento é essencial para essa profissão e é a partir deste comportamento que poderemos ser empáticos e identificar as necessidades dos passageiros, atendendo-os adequadamente.

COMO AJUDAR UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU RESTRIÇÃO DE MOBILIDADE



- ▶ Pergunte de forma discreta se a pessoa necessita de ajuda e de que forma você poderá ajudá-la;
- ▶ Saiba que cada pessoa é consciente de suas próprias limitações, aja com respeito e naturalidade, porém, jamais ignore as restrições de cada um;
- ▶ Caso ocorra alguma situação constrangedora, mostre sempre cuidado e profissionalismo, buscando resguardar a integridade dos envolvidos;
- ▶ A maioria das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida não se importam em responder perguntas a respeito de sua condição, por isso, sempre que quiser ajudar e estiver em dúvida sobre como agir, pergunte;
- ▶ Quando quiser alguma informação, fale diretamente com a pessoa com deficiência e não com seus acompanhantes ou intérpretes;
- ▶ Ao oferecer ajuda, pergunte qual a forma mais adequada;
- ▶ Caso sua ajuda seja recusada, não se ofenda, respeite o desejo da pessoa;
- ▶ Não tenha receio de fazer ou dizer alguma coisa errada;
- ▶ Não use a oportunidade para se autopromover como uma pessoa caridosa, exagerando nos cuidados e fazendo alarde;
- ▶ Seja discreto;
- ▶ Respeite a lei de atendimento prioritário;
- ▶ Nunca utilize termos pejorativos e/ou desrespeitosos.

NOS MEIOS DE TRANSPORTE



- ▶ Aproxime ao máximo o veículo da plataforma ou da calçada para tornar mais seguro o embarque e desembarque;
- ▶ No momento da cobrança da passagem ou na utilização do cartão eletrônico, tenha paciência e respeite o ritmo de cada um;

- ▶ Indique a localização do assento preferencial, mas deixe o passageiro à vontade para sentar-se onde preferir;
- ▶ Antes de movimentar o veículo, observe se a pessoa está acomodada de forma segura;
- ▶ Dirija sempre com cuidado e segurança.

EMBARQUE E DESEMBARQUE NOS TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO



- ▶ Idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida aguardarão em fila prioritária;
- ▶ Sempre priorize o acesso do público prioritário;
- ▶ Pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros por meio da porta de desembarque. Após a conclusão da entrada destes, os demais passageiros farão o embarque, tanto por meio da porta central como de desembarque, quando o veículo tiver estrutura para tal;
- ▶ No caso de veículos com apenas duas portas, o embarque de todos os passageiros, nos terminais, acontecerá pela porta de desembarque, porém, sempre priorizando o acesso do público prioritário;
- ▶ Ao sair dos terminais, o desembarque também acontecerá pela porta de desembarque, devido à impossibilidade de passar pela catraca;
- ▶ Pessoas com deficiência visual sem acompanhante poderão entrar e sair do ônibus por meio da porta de embarque, mesmo em terminais de integração, permitindo que fiquem próximas ao operador, facilitando o fornecimento de suporte, caso seja necessário;
- ▶ Pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão guia poderão utilizar a porta com a plataforma elevatória, posicionando-se em espaço reservado e destinado à acomodação da pessoa e seu cão guia;

- ▶ Cadeirantes terão acesso por meio do uso da plataforma elevatória;
- ▶ Obesos com severa restrição de mobilidade poderão ter acesso por meio do uso da plataforma elevatória, caso assim preferam.

GRATUIDADES

Todas as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm direito ao acesso prioritário, bem como aos assentos reservados, porém, nem todos possuem gratuidade no transporte coletivo de passageiros. Nesta cartilha iremos esclarecer cada caso de gratuidade.

Idosos acima de 65 anos têm direito à gratuidade e para garanti-la basta que apresentem um Documento de Identidade ou o Cartão do Idoso, caso optem por emití-lo sem custo junto ao Sindiônibus.

Obesos, gestantes, pessoas com criança de colo e pessoas com mobilidade reduzida temporária possuem atendimento e acesso prioritário, porém, não possuem gratuidade no transporte coletivo de passageiros. Caso estes não façam o registro da passagem, esteja atento para orientá-los, gentilmente, que façam o pagamento.



Pessoas com deficiência têm direito ao acesso gratuito desde que apresentem o Cartão Gratuidade emitido pela Etufor, órgão gestor do transporte. Existem dois modelos de cartão para esta finalidade: o amarelo e o vermelho.

O cartão amarelo implica na presença obrigatória de acompanhante, garantindo a gratuidade para a pessoa com deficiência e seu acompanhante. Já o cartão vermelho fornece gratuidade apenas para a pessoa com deficiência.



Gratuidade para a pessoa com deficiência e seu acompanhante



Gratuidade para a pessoa com deficiência

Como posso identificar pessoas com deficiência que não usem os cartões de gratuidade?



Nesses casos, deve-se utilizar o critério de AUTODECLARAÇÃO, ou seja, o passageiro comunica que possui deficiência e, dessa forma, terá direito ao acesso prioritário e assentos reservados.

ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU COM MOBILIDADE REDUZIDA

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA



Pessoas com deficiência auditiva podem enfrentar dificuldade para interagir com as pessoas por não perceberem ou compreenderem os sons. Algumas fazem leitura labial, outras conhecem a linguagem de sinais. Cada caso pode ser diferente.

- ▶ Para conseguir a atenção de uma pessoa surda, acene para ela ou toque, levemente, em seu braço;
- ▶ Fale sempre de frente para a pessoa, para que seja possível a leitura labial, caso ela tenha essa habilidade;
- ▶ Posicione-se de forma que seja possível para o outro enxergar seus lábios e expressões faciais;
- ▶ Evite ficar contra a luz, pois isso dificulta a visualização do seu rosto;
- ▶ Os gestos são importantes e contribuem para essa comunicação, porém, cuidado para não cobrir a boca;
- ▶ Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere;
- ▶ Fale em sua velocidade normal, a não ser que peçam para falar mais devagar;
- ▶ Caso encontre dificuldade para compreender o que o outro está comunicando, peça que repita;
- ▶ Caso a dificuldade permaneça, peça ajuda à alguém, pois algumas pessoas compreendem com mais facilidade a comunicação por meio de gestos;
- ▶ Por mais que a comunicação seja difícil, procure manter a calma e transmita tranquilidade à pessoa;
- ▶ Fale normalmente, porém, priorize perguntas que possam ser respondidas de forma objetiva e com gestos;
- ▶ Fale com o tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto;

- ▶ Não grite;
- ▶ Enquanto estiver conversando, mantenha contato visual, pois ao desviar o olhar, a pessoa surda pode entender que a conversa terminou bruscamente;
- ▶ Se necessário, escreva ou digite;
- ▶ Em situações que a pessoa com deficiência auditiva esteja acompanhada de um intérprete, fale diretamente com a pessoa surda, não com o intérprete.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, pessoas com deficiência aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante terão acesso através da porta de embarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante poderão desembarcar através da porta de embarque ou desembarque, sendo opcional ao passageiro.
- A gratuidade é garantida através do registro no validador com o cartão gratuidade para a pessoa com deficiência.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL



Pessoas com deficiência visual podem possuir baixa visão ou cegueira. Enquanto na cegueira a pessoa não consegue perceber a luz, ou seja, tudo é escuro, na baixa visão é possível que algumas pessoas consigam ler símbolos e letras grandes, identificar a direção da luz ou enxergar vultos. Muitos se deslocam sozinhos pela cidade, outros contam com o apoio de acompanhante ou cão guia.

- ▶ Para auxiliar, aproxime-se calmamente, toque em seu ombro e pergunte se quer ajuda (não imponha);
- ▶ Deixe que ele (a) pegue em seu cotovelo dobrado ou ombro, procurando ficar do lado oposto à bengala;
- ▶ Informe se houver algum obstáculo no caminho (ex.: batentes, postes, degraus ou buracos);

- ▶ Ao informar direções, não use gestos ou palavras como “ali” ou “lá”, fale de forma objetiva e clara;
- ▶ Posicione o ônibus em frente à parada e próximo à calçada/plataforma, algumas calçadas contam com o piso tátil, essencial à sua orientação;
- ▶ Ao identificar um deficiente visual sem acompanhante embarcando, verifique qual o destino que ele deseja chegar e se a linha está correta. Pergunte qual o local de desembarque e avise a proximidade com antecedência;
- ▶ Ao mostrar uma cadeira, coloque a mão dele no encosto e permita que ele se acomode sozinho. O tato permite avaliar o tipo e a altura da cadeira;
- ▶ Informe caso ocorra alguma mudança de itinerário;
- ▶ É fundamental parar o veículo próximo e alinhado ao meio fio para que esse passageiro possa realizar um embarque e desembarque com segurança.

Respeite a Lei Federal nº 11.126/2005

Art. 1º É assegurado à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte.

Normas de Embarque e Desembarque

- Pessoas com deficiência visual sem acompanhante terão a opção de embarcar e desembarcar sempre através da porta de embarque, mesmo em terminais de integração, permitindo a permanência próxima aos operadores, caso haja a necessidade de suporte.
- Nos terminais, a pessoa com deficiência visual e seu acompanhante aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante terão acesso através da porta de embarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante poderão desembarcar através da porta de embarque ou desembarque, sendo opcional ao passageiro.
- Esteja disponível para auxiliar no registro da passagem, se necessário.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA



Conforme o art. 4º do Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999:

I - deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplicia, triparésia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções; (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004).

Lembre-se!

O passageiro que necessita da plataforma elevatória pode se sentir constrangido pelo maior tempo de embarque/desembarque e, ainda, pode ser vítima de comentários ofensivos por parte da população. O operador tem um importante papel nesse momento, mantendo seu profissionalismo, acolhendo, tranquilizando e garantindo os direitos dessa pessoa.

- ▶ A plataforma elevatória é uma excelente ferramenta para realizar o embarque e desembarque de cadeirantes;
- ▶ Para manusear o elevador ou rampa, é fundamental parar o veículo alinhado e próximo ao meio fio para que não haja desnível que impeça o deslocamento da cadeira de rodas;
- ▶ Caso necessário, manobre para garantir a devida aproximação;
- ▶ Não pare em frente a postes, poças, buracos ou qualquer outro elemento que impeça ou dificulte o deslocamento do cadeirante;
- ▶ É importante que o operador realize o teste do elevador diariamente para saber se o equipamento está funcionando normalmente e comunique a empresa caso identifique algum defeito;

- ▶ O operador deve manter o conhecimento sobre o manuseio da plataforma sempre atualizado;
- ▶ A operação do equipamento somente deve ser realizada por um profissional devidamente treinado e habilitado;
- ▶ O operador deve estar posicionado de forma que tenha visão total da operação, garantindo assistência e segurança ao passageiro;
- ▶ A plataforma está habilitada para embarque e desembarque de somente um passageiro por vez;
- ▶ Alguns cadeirantes são capazes de sair da cadeira de rodas para um assento do ônibus sem grande dificuldade, dobrando a cadeira e acomodando-a na sua frente. Nessas situações, mesmo que o espaço reservado já esteja ocupado, cabe à própria pessoa decidir se realizará o embarque ou não;
- ▶ Mesmo que o ônibus esteja em sua capacidade máxima, nunca passe direto ao ver o sinal de um passageiro, isso constitui “queima de parada”. Novamente, cabe à própria pessoa decidir se irá embarcar ou não.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, cadeirantes aguardarão na frente, próximos a fila prioritária.
- Nos terminais, terão acesso prioritário, antes dos demais passageiros.
- O embarque e desembarque dos cadeirantes no ônibus sempre ocorrerá através do uso da plataforma elevatória.
- Caso possua acompanhante, aguarde que este faça o registro da gratuidade no validador através do cartão para pessoa com deficiência.
- Caso não possua acompanhante, disponibilize-se para fornecer esse suporte.

Se liga, é Lei!

Lei Nº 10.375, de 06/07/2015

Art. 1º - Os ônibus coletivos urbanos do Município de Fortaleza ficam autorizados a parar fora das paradas obrigatórias, para desembarque de passageiros portadores de deficiência física.

Art. 2º - Os ônibus poderão parar, para desembarque desses passageiros nos locais indicados por estes, desde que respeitado o itinerário original da linha.

ATENÇÃO!

Antes de atender à solicitação de parada fora dos pontos obrigatórios o motorista deve avaliar a situação, de forma que resguarde a integridade e segurança de todos.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

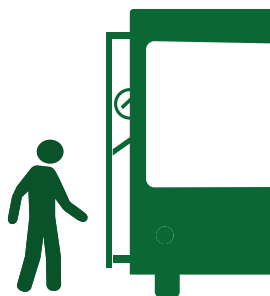


Pessoas com deficiência intelectual apresentam significativo comprometimento cognitivo, impactando em limitações no desenvolvimento de atividades. Não costumam ter dificuldades para se locomover, mas sua atenção, velocidade de processamento e capacidade de compreensão são prejudicadas.

- ▶ Aja naturalmente;
- ▶ Trate-o com respeito e consideração;
- ▶ Seja paciente se a pessoa tiver dificuldade para se expressar;
- ▶ Procure compreender bem suas necessidades, com uma conversa clara e objetiva;
- ▶ Não force a pessoa a uma tomada de decisão rápida, o tempo dela é diferente e a pressão poderá agitá-la ou constrangê-la;
- ▶ Não julgue. A deficiência não precisa estar visível para ser real.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, pessoas com deficiência aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante terão acesso através da porta de embarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante poderão desembarcar através da porta de embarque ou desembarque, sendo opcional ao passageiro.
- A gratuidade é garantida através do registro no validador com o cartão gratuidade para pessoa com deficiência.
- Esteja disponível para, em caso de necessidade, auxiliar no registro da passagem.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA MENTAL



Pessoas com deficiência mental são aquelas que possuem transtornos de ordem psicológica, ou seja, suas manifestações são variadas e muitas vezes difíceis de identificar.

Se não consigo reconhecer a pessoa com deficiência mental como posso atendê-la adequadamente?

A resposta é simples e essencial para o atendimento a qualquer pessoa, afinal, devemos manter sempre em nossas mentes que a pessoa com deficiência, como qualquer outro passageiro do transporte, merece **RESPEITO**. Sendo assim, o respeito sempre será a chave para o bom atendimento.

Seguem outras orientações:

- ▶ Atente-se sempre à necessidade do outro;
- ▶ Se necessário, fale um pouco mais alto;
- ▶ Se necessário, fale mais devagar;
- ▶ Choro e risadas inapropriadas podem não ser sinais de “criança mimada” ou “falta de educação”, às vezes trata-se de um transtorno mental;
- ▶ Sensibilidade a sons é uma característica comum do Autismo, um tipo de transtorno mental. Sendo assim, determinados sons podem gerar grande incômodo e até despertar comportamentos agressivos, então, caso solicitado, baixe o volume do rádio ou o desligue temporariamente, mesmo que, em sua opinião, não esteja alto;
- ▶ Jamais busque descobrir o porquê da pessoa ter o Cartão Gratuidade;
- ▶ Não faça julgamentos.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, pessoas com deficiência aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante terão acesso através da porta de embarque.
- Nas ruas, pessoas com deficiência com e sem acompanhante poderão desembarcar através da porta de embarque ou desembarque, sendo opcional ao passageiro.
- A gratuidade é garantida através do registro no validador com o cartão gratuidade para a pessoa com deficiência.
- Esteja disponível para, em caso de necessidade, auxiliar no registro da passagem.



Segundo o Estatuto do Idoso a pessoa idosa é aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, porém, só é assegurada a gratuidade no transporte coletivo aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos, conforme determina o Estatuto do Idoso (Lei 10741/03, Art. 39). Com o avançar da idade os idosos podem apresentar lentidão ao caminhar, desequilíbrio, redução visual, fragilidade óssea, entre outros.

- ▶ Tenha paciência durante o embarque e desembarque completo e em segurança;
- ▶ Aguarde que o idoso se acomode em um assento;
- ▶ É essencial que o idoso seja transportado sentado, pois dessa forma são reduzidos os riscos de acidente. É importante ressaltar que um acidente envolvendo um idoso raramente é pequeno, pois com o passar dos anos os ossos tornam-se mais frágeis e a recuperação é mais difícil e demorada;
- ▶ Ao ver um idoso aguardando na parada, reduza a velocidade, desta forma ele terá mais tempo para ver o letreiro do ônibus e dar o sinal ao motorista, caso esta seja a linha pretendida;
- ▶ Aproxime o veículo da calçada/plataforma para facilitar o embarque e/ou desembarque;
- ▶ Evite parar em frente de postes, buracos, poços ou outros obstáculos que possam dificultar o deslocamento do idoso;

- ▶ Após o desembarque, olhe pelo espelho retrovisor para garantir que o idoso já se afastou do veículo. É comum que os idosos se apoiem na lateral do ônibus até se sentirem seguros e firmes no chão;
- ▶ Seja empático, cuidadoso e respeitoso;
- ▶ Lembre que ao atingir a terceira idade também necessitará de ajuda e sensibilidade dos demais.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, idosos aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, idosos terão acesso através da porta de embarque.
- Nas ruas, idosos poderão desembarcar através da porta de embarque ou desembarque, sendo opcional ao passageiro.
- Esteja disponível para, em caso de necessidade, auxiliar no registro da passagem.

OBESOS



A obesidade pode comprometer a locomoção, tornando o caminhar da pessoa lento, com dificuldade para subir rampas ou degraus, da mesma forma que, ficar em pé pode ser bastante desconfortável, causar tontura e desequilíbrio.

- ▶ É constrangedor para a pessoa obesa passar pela catraca do ônibus ou caminhar pelos corredores lotados;
- ▶ O operador deve auxiliar no registro/ pagamento da passagem e aguardar que a pessoa se acomode;
- ▶ Evite constrangimentos por meio, por exemplo, julgamentos, termos pejorativos, expressões faciais discriminativas, entre outros.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, obesos aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, obesos que consigam passar pela catraca terão acesso através da porta de embarque e sairão pelo meio da porta de desembarque;
- Já no caso de obesos com impossibilidade de passar pela catraca, estes deverão embarcar e desembarcar exclusivamente por meio da porta de desembarque;
- Caso possua severa restrição de mobilidade, poderá utilizar a plataforma elevatória.
- Obesos não possuem gratuidade e deverão realizar o pagamento da passagem.
- Esteja disponível para, em caso de necessidade, auxiliar no registro/pagamento da passagem.



A gestante passa por várias mudanças em seu corpo, que podem gerar falta de equilíbrio, dores nas costas, pressão baixa, hipoglicemia e circulação alterada. Por esses e outros motivos as gestantes necessitam de atenção especial e compõem o grupo de pessoas com prioridade.

- ▶ Ao embarcar, aguarde que a gestante acomode-se;
- ▶ Caso apresente dificuldade com os degraus, ofereça ajuda;
- ▶ Informe com gentileza que, mesmo embarcando e desembarcando pela porta de embarque, é necessário efetuar o registro/pagamento da passagem, caso ela não o faça de prontidão.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, gestantes aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, gestantes entrarão e sairão do ônibus através da porta de embarque, evitando passar pela catraca.
- Gestantes não possuem gratuidade e deverão realizar o pagamento da passagem.
- Esteja disponível para, em caso de necessidade, auxiliar nesse registro/pagamento.

PESSOAS COM CRIANÇA DE COLO



Segurar uma criança limita a movimentação da pessoa, impacta na velocidade dos reflexos, além de causar fadiga muscular, dificultando o apoio e capacidade de se segurar em pé nos ônibus. Ao terem que enfrentar filas grandes, o peso da criança torna-se um grande transtorno e, se precisarem do uso das duas mãos para fazer algo, também terão dificuldade.

- ▶ O uso dos assentos por estas pessoas permite a segurança da criança e de seu responsável;
- ▶ O risco de soltar-se ao vivenciar uma freada é grande devido ao cansaço muscular;
- ▶ Deve-se aguardar que esse passageiro realize o embarque e desembarque com cautela e cuidado.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, pessoas com criança de colo aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, pessoas com criança de colo terão acesso pela porta de embarque e sairão pela porta de desembarque.
- Pessoas com criança de colo não possuem gratuidade e deverão realizar o pagamento/registro da passagem.



PESSOAS COM RESTRIÇÃO DE MOBILIDADE TEMPORÁRIA



Em função de traumas, cirurgias ou condições diversas, algumas pessoas não têm a mesma desenvoltura e rapidez para se locomover, mesmo que temporariamente. Nessas situações, caso o auxílio seja necessário, siga as orientações abaixo:

- ▶ No embarque, mantenha-se ao lado oposto ao material de apoio (muleta ou bengala) para a ajuda necessária;
- ▶ No caso de uso de muletas de dois braços, mantenha-se também ao lado, porém, um pouco atrás, caso haja a necessidade de apoio;
- ▶ No desembarque, desça primeiro para se posicionar em condições de apoiá-lo, evitando um possível acidente por desequilíbrio.

Normas de Embarque e Desembarque

- Nos terminais, pessoas com mobilidade reduzida aguardarão em fila prioritária.
- Nos terminais, pessoas da fila prioritária terão acesso antes dos demais passageiros pela porta de desembarque.
- Nas ruas, pessoas com restrição de mobilidade temporária terão acesso pela porta de embarque e sairão pela porta de desembarque.
- Caso a restrição de mobilidade seja severa e gere impedimento em relação às portas de embarque e desembarque, o uso da plataforma elevatória poderá ser necessário.
- Pessoas com restrição de mobilidade temporária não possuem gratuidade.

Para finalizar, lembre-se que o bom atendimento não se restringe ao respeito das normas técnicas que contribuem para a acessibilidade. O papel do profissional do transporte é essencial para que as pessoas sintam-se acolhidas e tenham seus direitos respeitados.

Até a próxima!



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor