



Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

PROJETO DE LEI Nº 115/2025

Institui a Carta de Serviços ao Usuário do Transporte Público Coletivo Municipal de Volta Redonda e estabelece padrões mínimos de qualidade para a prestação do serviço.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE VOLTA REDONDA Faço saber que a Câmara Municipal aprova e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Carta de Serviços ao Usuário do Transporte Público Coletivo Municipal de Volta Redonda, de caráter obrigatório para todas as empresas concessionárias ou permissionárias do serviço.

Art. 2º A Carta de Serviços tem por finalidade informar o cidadão sobre os serviços oferecidos, os padrões mínimos de qualidade e os canais de atendimento disponíveis, promovendo a transparência e o controle social.

Art. 3º A Carta de Serviços deverá conter, no mínimo:

- I** – Relação das linhas operadas;
- II** – Itinerários completos com principais pontos de parada;
- III** – Quadros de horários atualizados;
- IV** - Tarifas vigentes e formas de pagamento;
- V** – Informações sobre gratuidades e benefícios;
- VI** – Descrição dos recursos de acessibilidade;
- VII** – Diretos e deveres dos usuários;
- VIII** – Canais de comunicação com a empresa (telefone, e-mail, endereço);
- IX** – Prazos e formas de reposta às manifestações;
- X** – Indicadores de qualidade e desempenho, conforme definido em contrato.

Art. 4º A Carta deverá ser disponibilizada:

- I** – No site da empresa, em local de destaque;



Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

PROJETO DE LEI Nº 115/2025

II – Em versão impressa nos terminais, pontos de atendimento e, de forma resumida, no interior dos veículos.

Parágrafo Único. A atualização das informações será feita sempre que houver mudanças e, obrigatoriamente, a cada 12 meses.

Art. 5º Ficam estabelecidos os seguintes padrões mínimos de qualidade:

I – Pontualidade com margem de tolerância regulamentada;

II – Limpeza e conservação dos veículos;

III – Cumprimento das normas de acessibilidade;

IV – Atendimento respeitoso e orientado aos usuários;

V – Respostas às manifestações dentro dos prazos estipulados.

Art. 6º A fiscalização ficará a cargo do órgão municipal competente, que aplicará sanções em caso de descumprimento.

Art. 7º As empresas terão 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação desta Lei, para implementação da Carta de Serviços e adequação aos padrões exigidos.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º Revogam-se as disposições ao contrário.

Sala Getúlio Vargas, 17 de junho de 2025

Wilsemar Máximo Curty
Vereador

JUSTIFICATIVA: O transporte público coletivo é um serviço essencial para a garantia do direito à mobilidade urbana, previsto na Constituição Federal e regulamentada pela Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei Federal nº



Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

PROJETO DE LEI Nº 115/2025

12.587/2012). Sua qualidade e transparência impactam diretamente no cotidiano e na dignidade dos cidadãos, especialmente das camadas mais vulneráveis da população.

Diante das frequentes queixas dos usuários em Volta Redonda quanto à falta de informações claras, horários irregulares e ausência de acessibilidade adequada, torna-se urgente e necessário instituir mecanismos de controle social e transparência no serviço prestado pelas empresas concessionárias ou permissionárias.

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece a obrigatoriedade da publicação da Carta de Serviços ao Usuário como instrumento de transparência e prestação de contas à sociedade. Com esta proposta, o Município de Volta Redonda avança no cumprimento desta norma, estabelecendo diretrizes específicas para o transporte coletivo, incluindo direitos dos usuários, canais de atendimento, padrões de qualidade e formas de acesso às informações.

A presente iniciativa não cria despesas obrigatórias, nem interfere na gestão contratual ou tarifária do transporte público, mas fortalece a relação entre poder público, concessionárias e cidadãos, promovendo eficiência, respeito ao usuário e mobilidade urbana mais justa.

Diante do exposto, solicito o apoio dos nobres pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Wilsemar Máximo Curty
Vereador

Prot. 1603/2025 JHA.