



## **ANEXO X**

### **DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

**1.** São direitos dos usuários, sem prejuízo dos previstos nas Leis nº 8.078/90, 8.987/95 e 12.587/12:

**1.1.** Os usuários têm direito a que os serviços sejam prestados com a observância dos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, podendo acionar os órgãos fiscalizadores na defesa e preservação destes direitos.

**1.2.** Receber serviço regular, na forma prevista pelo Edital, na proposta vencedora e no presente contrato;

**1.3.** Receber do CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA informações suficientes, para a perfeita utilização do sistema de transporte coletivo;

**1.4.** Obter e utilizar o serviço, observadas as normas do CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA;

**1.5.** Levar ao conhecimento do CONCEDENTE os atos ilícitos praticados pela CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços;

**1.6.** Participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local de mobilidade urbana, assegurada pelos seguintes instrumentos:

**1.6.1.** Órgãos colegiados com a participação de representantes do Poder Executivo, da sociedade civil e dos operadores dos serviços;

**1.6.2.** Ouvidorias nas instituições responsáveis pela gestão do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana ou nos órgãos com atribuições análogas;

**1.6.3.** Audiências e consultas públicas; e

**1.6.4.** Procedimentos sistemáticos de comunicação, de avaliação da satisfação dos cidadãos e dos usuários e de prestação de contas públicas.

**1.7.** Ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais;

**1.8.** Ter ambiente seguro e acessível para a utilização do sistema de transporte, conforme as Leis nº 10.048/00 e 10.098/00;

**1.9.** Ter o direito de ser informados, em linguagem acessível e de fácil compreensão, sobre:

**1.9.1.** Seus direitos e responsabilidades;

**1.9.2.** Os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; e

**1.9.3.** Os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta.



**2.** No âmbito do cumprimento do objeto desta Concessão, são obrigações dos usuários:

**2.1.** Zelar pelo serviço público que lhe é prestado, respeitando as normas que regulamentam o transporte coletivo urbano do município e as normas editadas pela CONCESSIONÁRIA;

**2.2.** Tratar os funcionários, empregados e prepostos do CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA com cortesia e urbanidade, exigindo idêntico tratamento por parte dos mesmos;

**2.3.** Respeitar os direitos dos demais usuários e a preferência estabelecida a favor de idosos, gestantes, adultos com crianças de colo e pessoas com capacidade reduzida de locomoção.