PROJETO DE LEI Nº296/2026

Institui o Programa Agente de Parada, criada pelas empresas operadora do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros por Ônibus do Município de Salvador, destinado a promover a orientação, o acolhimento, a acessibilidade e a mobilidade dos usuários, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Município de Salvador, o **Programa Agente de Parada**, destinado a promover a orientação, o acolhimento e o auxílio à mobilidade dos passageiros nos coletivos, pontos de parada, estações, terminais e demais locais de embarque e desembarque do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros por Ônibus.

§ 1º O Programa tem como finalidade contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento aos usuários, promovendo deslocamentos mais seguros, acessíveis, organizados e humanizados.

§ 2º A implementação do Programa observará as competências dos órgãos municipais responsáveis pela gestão do transporte público, a legislação vigente e os contratos de concessão ou permissão aplicáveis.

Art. 2º São objetivos do Programa Agente de Parada.

I – Facilitar a mobilidade e o deslocamento dos passageiros no sistema municipal de transporte público coletivo por ônibus;

II – Proporcionar orientação presencial aos usuários sobre linhas, itinerários, destinos, integrações, pontos de embarque e desembarque e demais informações úteis à utilização do serviço;

III – Auxiliar, dentro do transporte público, os passageiros que usam a bilhetagem eletrônica para o seu acesso;

IV – Promover a acessibilidade dentro dos coletivos, auxiliando os motoristas no embarque das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, operando os elevadores de acesso ao transporte público.

V – Oferecer atenção prioritária dentro do transporte público ou nos terminais às pessoas idosas, gestantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiência e demais passageiros em situação de vulnerabilidade ou que necessitem de auxílio;

VI – Contribuir para a organização das filas, o ordenamento do fluxo de passageiros e a prevenção de situações de risco nos locais de embarque e desembarque;

VII – orientar os usuários quanto aos procedimentos de segurança e à utilização adequada das instalações de transporte;

VIII – Auxiliar o motorista nas causas de manobras do veículo quando necessário, contribuindo assim para a prevenção de acidentes e para a melhoria da convivência entre passageiros, operadores e demais usuários do sistema;

IX – Facilitar o acesso à informação por pessoas com dificuldades de comunicação, compreensão ou utilização dos recursos tecnológicos disponíveis;

X – Colaborar para a identificação e comunicação de problemas estruturais, operacionais e de acessibilidade nos pontos de parada, estações e terminais.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se Agente de Parada o profissional devidamente capacitado e identificado, designado para prestar orientação e auxílio aos passageiros nos locais de embarque e desembarque do sistema municipal de transporte público coletivo por ônibus.

Parágrafo único. O Agente de Parada exercerá funções de orientação, acolhimento, apoio à acessibilidade e organização do fluxo de usuários, não substituindo as atribuições legais dos motoristas, fiscais de transporte, agentes de trânsito, profissionais de segurança ou demais trabalhadores do sistema.

Art. 4º Constituem atribuições do Agente de Parada:

I – Prestar informações claras e acessíveis sobre linhas, destinos, horários previstos, itinerários, integrações e localização dos pontos de parada;

II – Orientar os passageiros sobre a localização das plataformas, áreas de embarque, desembarque e demais instalações destinadas aos usuários;

III – Auxiliar, quando solicitado ou necessário, inclusive na operação de elevador de acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, pessoas idosas, gestantes e demais usuários que necessitem de apoio, respeitando sua autonomia, dignidade e vontade;

IV – Orientar o posicionamento dos passageiros nas filas e nos locais de espera, contribuindo para a organização do embarque;

V – Prestar apoio informativo aos usuários durante alterações de itinerários, interrupções, atrasos, desvios ou outras ocorrências operacionais, conforme informações oficiais disponíveis;

VI – Comunicar aos órgãos competentes a existência de obstáculos, falhas de acessibilidade, iluminação inadequada, danos à infraestrutura e outras situações que possam comprometer a segurança dos passageiros;

VII – Orientar os usuários sobre os canais oficiais de atendimento, reclamação, informação e registro de ocorrências;

VIII – Colaborar com campanhas educativas relacionadas à acessibilidade, à segurança, à cidadania, ao respeito aos assentos preferenciais e à utilização responsável do transporte coletivo;

IX – Auxiliar na identificação de situações que demandem atendimento de emergência, acionando os serviços competentes quando necessário;

X – Exercer outras atividades compatíveis com os objetivos desta Lei, conforme regulamentação do Poder Executivo.

Art. 5º O Programa Agente de Parada observará os seguintes princípios:

I – Universalidade de acesso ao transporte público;

II – Acessibilidade, inclusão e igualdade de oportunidades;

III – Respeito à dignidade, à autonomia e à independência dos passageiros;

IV – Prioridade de atendimento às pessoas que legalmente façam jus a tratamento prioritário;

V – Segurança, cordialidade, eficiência e qualidade na prestação do serviço;

VI – Respeito à diversidade humana, vedada qualquer forma de discriminação;

VII – Transparência das informações e melhoria contínua do atendimento aos usuários.

Art. 6º Os profissionais que atuarem como Agentes de Parada deverão receber capacitação compatível com suas funções, abrangendo, no mínimo:

I – Atendimento ao público e relações interpessoais;

II – Noções de mobilidade urbana e funcionamento do transporte coletivo municipal;

III – Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida;

IV – Atendimento humanizado às pessoas idosas, gestantes e demais usuários prioritários;

V – Noções de acessibilidade, comunicação inclusiva e atendimento a pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual ou psicossocial;

VI – Procedimentos básicos de prevenção de acidentes e acionamento dos serviços de emergência;

VII – Orientação sobre segurança nos pontos de parada, estações e terminais;

VIII – Ética profissional, respeito à privacidade e proteção de dados pessoais.

Art. 7º O Programa poderá ser implementado prioritariamente nos pontos de parada, estações e terminais que apresentem maior fluxo de passageiros, demanda de atendimento, necessidade de acessibilidade ou relevância para a integração entre linhas e serviços de transporte.

§ 1º A definição dos locais de atuação deverá considerar critérios técnicos de demanda, vulnerabilidade dos usuários, condições de acessibilidade e segurança.

§ 2º A implementação poderá ocorrer de forma gradual, mediante projetos-piloto, avaliação dos resultados e ampliação progressiva, conforme planejamento administrativo e disponibilidade orçamentária

Art. 8º O Poder Executivo poderá promover a execução do Programa por meio dos órgãos municipais competentes, diretamente ou mediante instrumentos legalmente admitidos de cooperação, contratação ou articulação com as concessionárias e permissionárias do transporte público coletivo, observada a legislação aplicável

Parágrafo único. A participação das empresas operadoras deverá respeitar as obrigações previstas nos respectivos contratos e não poderá resultar na transferência indevida de competências exclusivas do Poder Público.

Art. 9º A implementação do Programa poderá contemplar:

I – Identificação visual padronizada dos Agentes de Parada;

II – Fornecimento de uniformes, crachás e materiais informativos acessíveis;

III – Disponibilização de recursos de comunicação para orientação dos usuários;

IV – Integração com os canais oficiais de informação e atendimento do transporte público municipal;

V – Mecanismos de avaliação da qualidade do atendimento e de recebimento de sugestões dos passageiros.

Art. 10. O Poder Executivo poderá estabelecer indicadores para avaliar os resultados do Programa, incluindo o número de passageiros atendidos, a quantidade de pontos contemplados, as demandas de acessibilidade identificadas e a satisfação dos usuários.

Art. 11. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, observadas a disponibilidade orçamentária e financeira, a legislação fiscal e as normas aplicáveis à execução da despesa pública.

Art. 12. O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, definindo os procedimentos de implementação, os critérios de seleção dos locais de atuação, a capacitação dos profissionais, os mecanismos de acompanhamento e as demais medidas necessárias à execução do Programa

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Salvador, 27 de outubro de 2026.

HELIO FERREIRA
Vereador (PCdoB)

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente, Senhoras Vereadoras e Senhores Vereadores; Submetemos à apreciação desta Casa Legislativa o presente Projeto de Lei, que institui o **Programa Agente de Parada**, iniciativa voltada à melhoria da mobilidade, da acessibilidade e da qualidade do atendimento aos passageiros do Sistema de Transporte Público Coletivo por Ônibus do Município de Salvador.

O transporte público coletivo constitui um serviço essencial à população, sendo fundamental para o acesso ao trabalho, à educação, à saúde, ao lazer e aos demais serviços necessários ao exercício da cidadania.

Em uma cidade com as características urbanas de Salvador, a mobilidade dos passageiros exige atenção permanente não apenas à circulação dos veículos, mas também às condições de orientação, acolhimento, segurança e acessibilidade oferecidas nos pontos de parada, estações e terminais.

Muitos usuários enfrentam dificuldades para identificar linhas e destinos, localizar os locais corretos de embarque, compreender alterações operacionais e realizar seus deslocamentos com autonomia e segurança. Essas dificuldades podem ser ainda maiores para pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, gestantes, pessoas com crianças de colo e cidadãos com dificuldades de comunicação ou acesso à informação.

Nesse contexto, a criação do Agente de Parada representa uma medida de caráter social e inclusivo, voltada à presença de profissionais capacitados para orientar e auxiliar os passageiros durante a utilização do sistema de transporte público.

A atuação desses profissionais poderá contribuir para a organização do fluxo de usuários, a redução de dúvidas, a identificação de barreiras de acessibilidade e a comunicação mais eficiente entre os passageiros e os órgãos responsáveis pela prestação do serviço.

A proposta também valoriza o atendimento humanizado, reconhecendo que a mobilidade urbana não se resume ao deslocamento de veículos, mas envolve o direito das pessoas de circular pela cidade com dignidade, segurança e autonomia.

A iniciativa encontra fundamento nas diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, instituída pela Lei Federal nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, e nas disposições da Lei

Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, especialmente quanto à acessibilidade e ao direito ao transporte e à mobilidade.

A Lei Orgânica do Município de Salvador também reconhece a competência municipal para o planejamento e o controle dos serviços de transporte coletivo, bem como a responsabilidade pública pela organização e gestão desse serviço essencial.

Dessa forma, o Programa Agente de Parada busca contribuir para um sistema de transporte mais acessível, organizado e acolhedor, aproximando a administração pública das necessidades cotidianas da população. A proposta prevê a possibilidade de implementação gradual, com priorização dos locais de maior demanda e necessidade de assistência, permitindo que o Poder Executivo avalie os resultados e estabeleça os mecanismos adequados à sua execução.

Por essas razões, considerando o interesse público da matéria e sua contribuição para a mobilidade urbana, a inclusão social e a melhoria da qualidade do transporte coletivo, solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Salvador, 27 de outubro de 2026.

HELIO FERREIRA
Vereador (PCdoB)