

## SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DE TÁXI E TRANSPORTE INDIVIDUAL ATO DO SUPERINTENDENTE EXECUTIVO PORTARIA Nº 002/2025 DE 03 DE FEVEREIRO DE 2025.

O Superintendente de Táxi do Município do Rio de Janeiro, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação vigente;

Considerando a Lei Federal nº 12.468, de 26 de agosto de 2011, que regulamenta a profissão de taxista, estabelecendo normas gerais para o exercício da atividade;

Considerando a Resolução CONTRAN nº 456, de 22 de outubro de 2013, que dispõe sobre os cursos de formação e atualização para condutores de veículos de transporte de passageiros conforme a resolução nº 789 do CONTRAN;

Considerando a necessidade de garantir a segurança, a qualidade e a eficiência dos serviços de táxi prestados à população do Município do Rio de Janeiro;

Considerando a importância da atualização contínua dos taxistas, visando a adaptação às novas tecnologias, regulamentações e melhores práticas de atendimento ao cliente;

Considerando o compromisso da Superintendência de Táxi do Município do Rio de Janeiro com a melhoria constante dos serviços de transporte público individual de passageiros;

Considerando a necessidade de garantir que os passageiros dos veículos de aluguel a taxímetro estejam segurados,

Considerando a necessidade de regulamentar e detalhar as resoluções de vistorias para os veículos de aluguel a taxímetro de 2025 publicadas no DO de 30 de janeiro de 2025;

#### Resolve:

- Art. 1º Apresentação da quitação da apólice do ano anterior, será cobrada na vistoria do ano de 2026.
- Art. 2º Os taxistas deverão realizar cursos de atualização, com o objetivo de manterem-se atualizados sobre as novas regulamentações, tecnologias (Carioca digital e Processo Rio) e práticas de atendimento aos passageiros.
- Art. 3º O curso de atualização terá carga horária de 16 (dezesseis) horas/aulas e deverá abranger, no mínimo, os seguintes conteúdos: I - Atualização de Normas e Procedimentos; II - Tecnologia e Aplicativos de Mobilidade; III - Comunicação e Atendimento ao Cliente; IV - Acessibilidade; V -Respeito a Diversidade; VI - Atuação em Eventos da Cidade; VII - Segurança e Primeiros Socorros. (conforme conteúdo detalhado no anexo I)
- Art. 4º Os cursos terão 90 dias para adaptar o conteúdo do site de acordo com essa portaria, e apresentar a SETT.
- Art. 5º Os taxistas terão 100 dias para apresentar o curso de atualização, no caso de curso vencido com mais de 05 (cinco) anos.
- Art. 6º Os cursos deverão apresentar Identificação positiva do condutor por meio de ferramentas biométricas, com parametrização da biometria facial, necessárias para a validação no momento da matrícula e realização do curso.
- Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

## ANEXO I

# Módulo I - Atualização de Normas e Procedimentos Carga horária: 03 (três) horas/aula.

- Introdução às Normas e Procedimentos:
- Normas de Trânsito Atualizadas:
- Requisitos para o Exercício da Profissão (Código Disciplinar do Taxista do Município do Rio de Janeiro).

# Módulo II - Tecnologia e Aplicativos de Mobilidade

## Carga horária: 02 (duas) horas/aula.

- Introdução à Tecnologia no Transporte;
- Carioca Digital;
- Processo Rio;
- Uso de Aplicativos de Mobilidade;
- Pagamentos Digitais.

# Módulo III - Comunicação e Atendimento ao Cliente

Carga horária: 03 (três) horas/aula.

- · Introdução à Comunicação e Atendimento ao Cliente;
- Postura Profissional;
- Ouvidorias
- Ato Convocatório;
- · Termo de Ajuste de Conduta;
- Vestuário;
- · Higiene pessoal e do veículo
- Responsabilidade e disciplina no trabalho;
- Idiomas:
- Atendimento ao Passageiro;

#### Módulo IV - Acessibilidade

#### Carga horária: 02 (duas) horas/aula.

- · Introdução à Acessibilidade.
- Equipamentos e Recursos de Acessibilidade;
- · Procedimentos de Atendimento;
- · Boas Práticas de Atendimento.
- Cão Guia (lei número 11126/2005)

#### Módulo V - Respeito a Diversidade

## Carga horária: 02 (duas) horas/aula.

- · Introdução ao Conceito de Diversidade;
- Diversidade Cultural e Étnica;
- · Diversidade de Gênero
- Diversidade Religiosa;
- Diversidade Socioeconômica;
- Boas Práticas de Atendimento.

## Módulo VI - Atuação em Eventos da Cidade

### Carga horária: 02 (duas) horas/aula.

- · Importância dos Eventos para os Taxistas;
- · Tipos de Eventos;
- · Preparação para Eventos;
- Gestão de Tempo e Eficiência;
- · Atendimento ao Cliente em Eventos;
- Segurança e Logística.

## Módulo VII - Segurança e Primeiros Socorros

### Carga horária: 02 (duas) horas/aula.

- Segurança no Trânsito;
- · Práticas de Direção Segura;
- Manutenção Preventiva do Veículo;
- · Primeiros Socorros;
- · Procedimentos de Emergência.