

Guia de Orientação dos Passageiros ◆



Sobre o Guia

O Guia do Passageiro é um documento essencial, criado com o propósito de instruir os usuários sobre seus direitos e obrigações ao utilizar os serviços de transporte rodoviário, conforme estabelecido na RESOLUÇÃO Nº 6.033, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023.

O Guia de Orientação aos Passageiros deverá apresentar as seguintes informações aos usuários:

- I. Regras relacionadas à compra de passagens pag. 4
- II. Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei pag. 11
- III. Regras relacionadas à desistência de viagem pag. 15
- IV. Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos pag. 17
- V. Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária pag. 20
- VI. Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem pag. 27
- VII. Regras relacionadas à acessibilidade pag. 31
- VIII. Regras de identificação do nível de conforto da poltrona pag. 35
- IX. Regras relacionadas à segurança da viagem pag. 37
- X. Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução pag. 39
- XI. Especificação dos direitos e deveres dos usuários pag. 43
- XII. Formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autorizatária, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br pag. 46

Fale com a ANTT

Telefone Gratuito

166

WhatsApp ANTT

61 99688-4306

E-mail ANTT

ouvidoria@antt.gov.br



Parágrafo único. Sem prejuízo de divulgação em outros canais, o Guia de Orientação aos Passageiros deverá estar disponível aos usuários para consulta em todos os pontos de venda e no interior dos veículos.

Art. 186. A autorizatária é responsável por disponibilizar aos usuários o Guia de Orientação aos Passageiros e as informações de que trata art. 184.

§ 1º As informações deverão ser disponibilizadas em linguagem clara e acessível.

§ 2º Caso as informações não estejam claras, será adotada sempre a regra mais favorável ao usuário.

Art. 187. A autorizatária deverá dispor de SAC por telefone, com vistas à observância dos direitos básicos do usuário de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de se manter protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

§ 1º O SAC deverá ser gratuito e atender às exigências previstas em legislação específica.

§ 2º Sem prejuízo das outras formas de divulgação, o número do SAC deverá ser divulgado no Guia de Orientação aos Passageiros, nos veículos que estiverem prestando o serviço, nos pontos de venda e no bilhete de passagem.

Fale com a Adamantina

Atendimento gratuito por telefone

 **0800 334 4344**

Atendimento especial para pessoas com deficiência auditiva ou de fala

 **0800 334 4344**

Atendimento via WhatsApp

 **11 98549-4279**

Atendimento via site

www.expressoadamantina.com.br/duvidas-frequentes

- **Da Venda**
- **Da Comercialização do Serviço**
- **Dos Bilhetes de Passagem**

Subseção I | Resolução 6033/2023

Da Venda

Art. 132. A autorizatária será remunerada mediante preço pago pelo bilhete de passagem e pela comercialização de serviços acessórios prestados simultaneamente ao serviço de transporte, com liberdade para fixar o preço a ser pago pelos serviços.

Art. 133. Ao preço do serviço poderá ser acrescida taxa de embarque, eventualmente cobrada pela instalação utilizada como ponto de embarque dos passageiros.

§ 1º No preço do serviço deve estar incluído, a título de franquia, o transporte de bagagem despachada e no porta-embrulhos, observados os limites máximos previstos no art. 155.

§ 2º A pessoa idosa beneficiária da gratuidade e a pessoa com deficiência titular da credencial de Passe Livre estão isentas do pagamento da taxa de embarque.

§ 3º A autorizatária poderá ofertar preços diferenciados em seções e horários específicos, não sendo obrigatório o oferecimento de igual valor nas demais seções e horários da linha, ou em todas as poltronas disponibilizadas na mesma viagem.

Subseção II | Resolução 6033/2023

Da Comercialização do Serviço

Art. 134. A autorizatária somente poderá iniciar a venda de bilhetes de passagem e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei para viagens previamente cadastradas em sistema da ANTT.

Art. 135. As viagens deverão ser cadastradas no sistema e os bilhetes disponibilizados para venda com antecedência mínima de:

I - 30 (trinta) dias para as viagens relativas à regularidade mínima, em que o serviço convencional deverá obrigatoriamente ser ofertado;

II - 72 (setenta e duas) horas para as demais viagens do serviço convencional; e

III - 2 (duas) horas para as demais viagens.

§ 1º Aplicam-se os prazos dos incisos I e II à disponibilização de gratuidades e descontos previstos em lei.

§ 2º Os prazos dos incisos I e II não se aplicam às viagens programadas para serem realizadas nos 30 (trinta) dias subsequentes à data de início da vigência do TAR.



Subseção II | Resolução 6033/2023

Da Comercialização do Serviço

Art. 136. A venda de bilhetes de passagem e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei deverão ser efetuadas em todos os pontos de venda da autorizatária, próprios ou terceirizados.

§ 1º A autorizatária deverá divulgar seus pontos de venda aos usuários, informando endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada ponto.

§ 2º Os pontos de venda deverão atender às condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes.

§ 3º Excepcionalmente, poderá ser efetuada a venda de bilhetes e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei no interior do veículo durante a viagem em curso.

§ 4º A venda de bilhetes no interior do veículo de que trata o §3º deverá ocorrer exclusivamente nos pontos de embarque vinculados à linha.

Art. 137. Nas vendas presenciais, eletrônicas ou virtuais, realizadas através de terceiros, deverá ser identificado, de forma clara e objetiva, o nome da autorizatária prestadora do serviço, inclusive na divulgação do serviço.

Art. 138. A autorizatária deverá informar no bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque.

Parágrafo único. O horário de apresentação para embarque deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro.

Art. 139. O preço do serviço para uma mesma viagem poderá ser diferenciado em função do ponto de venda utilizado ou de outras condições definidas e previamente informadas aos usuários pela autorizatária.

Parágrafo único. Em caso de divergência entre o preço divulgado e o preço no momento da compra, deverá prevalecer o preço mais favorável ao usuário, caso não tenham sido previamente informadas as condições do preço divulgado.

Subseção III | Resolução 6033/2023

Dos Bilhetes de Passagem

Art. 140. O passageiro do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros somente poderá ser transportado de posse do respectivo bilhete de passagem.

Art. 141. Nas viagens dos serviços interestaduais operados simultaneamente ou nas operações conjuntas com serviços intermunicipais, os passageiros deverão estar de posse dos bilhetes de passagem correspondentes à linha interestadual ou intermunicipal do serviço adquirido, conforme o caso.

Art. 142. O bilhete de passagem deverá ser emitido no ato da aquisição.

Subseção III | Resolução 6033/2023

Dos Bilhetes de Passagem

§ 1º Nas vendas efetuadas no interior do veículo, o bilhete de passagem deverá ser emitido no ato do embarque do passageiro, sendo vedada a emissão posterior.

§ 2º A autorizatária deverá utilizar o BP-e ou documento equivalente, conforme especificação do órgão fazendário responsável.

§ 3º No caso de emissão do BP-e, deverá ser emitido e entregue ao passageiro o DABPE, no ato de aquisição do bilhete pelo passageiro.

§ 4º O passageiro poderá solicitar, a qualquer momento e desde que não tenha utilizado o serviço, a reemissão de sua via do bilhete de passagem ou do DABPE, mediante apresentação de documento oficial com foto e o CPF, se o possuir.

Art. 143. Deverão constar nos bilhetes de passagens, sem prejuízo de outras informações:

I - identificação da autorizatária:

- CNPJ e razão social;
- endereço; e
- número do SAC da autorizatária.

II - identificação do bilhete:

- número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso;
- chave de acesso do BP-e, se for o caso;
- local de emissão do bilhete; e
- data e horário da emissão do bilhete.

III - identificação da viagem:

- prefixo da linha, ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT; e
- municípios de origem e destino da linha.

IV - identificação do passageiro:

- nome;
- número e tipo do documento de identificação oficial;
- número do CPF, se o possuir;
- número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso.



Subseção III | Resolução 6033/2023

Dos Bilhetes de Passagem

V - serviço comercializado e informações para embarque:

- município e local de embarque do passageiro;
- data e horário de apresentação para embarque;
- data e horário do início da viagem do passageiro;
- classe do serviço;
- número da poltrona; e
- município e local de desembarque do passageiro.

VI - informações sobre os valores pagos:

- preço do serviço;
- valor do ICMS;
- taxa de embarque, se houver;
- categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei;
- regra aplicada ao bilhete para transferência e remarcação.

VII - indicação de que os direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados no Guia de Orientação aos Passageiros.

§ 1º Deverá constar no bilhete de gratuidade a informação da obrigatoriedade de o beneficiário de gratuidade comparecer ao ponto de embarque até 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da sua viagem e que o não comparecimento acarretará a perda do benefício.

§ 2º Na hipótese de aquisição por meio virtual de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a autorizatária poderá optar por exigir a comprovação do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque, no prazo previsto no § 1º.

§ 3º Deverá constar no bilhete de passagem a informação de que a viagem será realizada com veículo do tipo micro-ônibus categoria M3, quando for o caso.

§ 4º A ausência da informação do § 3º no bilhete de passagem dará ao passageiro, caso decida não viajar, o direito ao reembolso imediato, integral e monetariamente atualizado do bilhete de passagem, mesmo após o horário de embarque, sem prejuízo da aplicação de penalidade cabível à autorizatária.

§ 5º A correção monetária a que se refere o § 4º se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.



Subseção III | Resolução 6033/2023

Dos Bilhetes de Passagem

Art. 144. Os bilhetes de passagem terão a validade de 1 (um) ano a partir da data da primeira emissão.

§ 1º Respeitadas as exigências previstas nesta Resolução e o disposto na Lei nº 11.975, de 7 de julho de 2009, a autorizatária poderá estabelecer suas regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes.

§ 2º As regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhete estabelecidas pela autorizatária deverão ser informadas aos usuários previamente à aquisição do bilhete.

§ 3º A solicitação de transferência, remarcação e reembolso do bilhete será garantida ao usuário em qualquer ponto de venda da autorizatária, independentemente do local de aquisição, e através do SAC.

Art. 145. Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis se assim dispuserem.

§ 1º Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis.

§ 2º A autorizatária deverá disponibilizar para venda, salvo os casos do § 1º, a opção de bilhete transferível.

§ 3º A possibilidade de comercialização de bilhetes intransferíveis deve ser de clara identificação pelo passageiro e a condição deve ser especificada no bilhete de passagem.

Art. 146. Os bilhetes deverão ser remarcados pela autorizatária, quando solicitado pelo usuário dentro do prazo de validade do bilhete, para alteração de data, horário ou classe do serviço.

§ 1º Em caso de remarcação do bilhete de passagem, o passageiro deverá pagar ou receber a diferença entre o valor originalmente pago e o valor ofertado no ato da remarcação.

§ 2º A autorizatária poderá cobrar taxa pela remarcação, desde que:

I - a possibilidade de cobrança seja informada no ato da aquisição do serviço;

II - a possibilidade de cobrança e o valor da taxa de remarcação sejam especificados no bilhete de passagem; e

III - o valor da taxa não ultrapasse o preço do serviço de transporte.

§ 3º Em caso de cobrança de taxa de remarcação, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

Art. 147. O passageiro terá direito a solicitar o cancelamento e o reembolso do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade até 3 (horas) antes do horário de início de sua viagem.

§ 1º Solicitado o cancelamento, a autorizatária deverá efetuar a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória.

Subseção III | Resolução 6033/2023

Dos Bilhetes de Passagem

§ 2º No momento da solicitação, a autorizatária deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a autorizatária, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.

§ 3º Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a autorizatária deverá reembolsar o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.

§ 4º As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.

§ 5º Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

§ 6º O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais terá direito ao reembolso integral, caso solicite o cancelamento do bilhete no prazo de até 7 (sete) dias após a sua aquisição e desde que não tenha utilizado o bilhete, observado o disposto no §7º.

§7º O não comparecimento do passageiro para embarque, sem que tenha solicitado o cancelamento do bilhete de passagem até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem, acarretará na perda do direito ao reembolso.



Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei

Subseção IV | Resolução 6033/2023

Das Gratuidades e Descontos Previstos em Lei

Art. 148. A autorizatária é obrigada a transportar, gratuitamente, uma criança de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, em qualquer viagem, conforme art. 39 do Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018.

Art. 149. Deverão ser disponibilizadas ao longo de toda a viagem em que o serviço convencional é ofertado, sem prejuízo de outras previstas em lei:

I - 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas idosas com renda de até dois salários-mínimos;

II - 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas jovens de baixa renda, titular da Identidade Jovem;

III - vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes, titulares da credencial de Passe Livre;

IV - vagas com desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) no preço do serviço para a pessoa idosa com renda de até dois salários-mínimos quando esgotadas as vagas gratuitas; e

V - 2 (duas) vagas com desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) no preço do serviço para pessoas jovens de baixa renda, titulares da Identidade Jovem, quando esgotadas as vagas gratuitas.

§ 1º Nas viagens em que for ofertado o serviço convencional, mesmo quando em operação simultânea ou conjunta com outro serviço, deverão ser disponibilizados as gratuidades e descontos em todas as poltronas do veículo, sem restrição de classe de conforto ou localização no veículo, com exceção das poltronas reservadas nos termos de legislação específica.

§ 2º Para fins de concessão dos descontos previstos nos incisos IV e V, deverá ser utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela autorizatária e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.

§ 3º O disposto no inciso III se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.

§ 4º A concessão dos benefícios está sujeita à disponibilidade de assentos na viagem, sendo assegurada a reserva dessas vagas até 3 (três) horas de antecedência em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha que atende ao trecho da viagem solicitada.

§ 5º Após o prazo estabelecido, caso não tenham sido concedidos os benefícios de que tratam o caput, a autorizatária poderá colocar à venda os assentos reservados, os quais, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis aos respectivos beneficiários.

Subseção IV | Resolução 6033/2023

Das Gratuidades e Descontos Previstos em Lei

§ 6º Caso o benefício seja concedido em um trecho da viagem, ele deverá continuar disponível para os demais trechos, desde que não sobrepostos a trechos com benefícios já concedidos.

§ 7º Nas viagens das linhas objeto de operação simultânea em que for ofertado o serviço convencional, a autorizatória deverá disponibilizar, no trecho do itinerário operado simultaneamente, a quantidade de vagas gratuitas e com desconto no preço da passagem correspondente a cada um dos serviços convencionais que estiverem sendo operados de forma simultânea.

Art. 150. As gratuidades e descontos previstos em lei poderão ser solicitados ou adquiridos em qualquer ponto de venda da autorizatória, sejam físicos, eletrônicos ou virtuais, nas mesmas condições oferecidas aos demais usuários, conforme prazos estabelecidos no art. 135.

§ 1º O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei não poderá, ainda que em autorizatórias diferentes, fazer reserva em mais de um horário para o mesmo dia e mesmo destino ou para horários e dias cuja realização da viagem se demonstre impraticável e caracterize domínio de reserva de lugares, em detrimento de outros beneficiários.

§ 2º A autorizatória poderá recusar a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de domínio de reserva de lugares de que trata o § 1º, ocasião em que deverá emitir documento registrando a recusa, nos termos do art. 153.

§ 3º Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a autorizatória deverá informar a existência ou não de viagem do serviço convencional para a data, origem e o destino consultados.

§ 4º Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a autorizatória deverá disponibilizar, de forma clara e visível ao usuário que consultar o ponto de venda, a quantidade de poltronas disponíveis e ocupadas para cada categoria de beneficiários de que trata o art. 149, para a origem e o destino consultados, na data e horário da viagem objeto da consulta, em relação às viagens do serviço convencional.

Art. 151. Para obtenção do bilhete de passagem, o beneficiário ou seu representante deverá apresentar, no momento da solicitação, documento de identificação oficial com foto, número do CPF e documento válido de comprovação da condição para o benefício.

§ 1º Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre.

§ 2º Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem.

§ 3º Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes documentos:



Subseção IV | Resolução 6033/2023

Das Gratuidades e Descontos Previstos em Lei

- I - Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
- II - contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
- III - carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
- IV - extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;
- V - Carteira da Pessoa Idosa, versão digital emitida pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS); ou
- VI - documento ou carteira emitida pelas secretarias de assistência social, ou congêneres, em nível estadual ou municipal.

§ 4º Na hipótese de aquisição de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a autorizatária poderá optar pela apresentação da documentação prevista no caput na forma do § 2º do art. 143.

Art. 152. O beneficiário de gratuidade ou desconto previsto em lei poderá solicitar bilhete de passagem para a viagem de retorno, observada a existência de assentos disponíveis em linhas que ofereçam serviços convencionais na data de retorno pretendida pelo usuário.

Art. 153. No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a autorizatária deverá emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando:

- I - nome e número do CPNJ da autorizatária;
- II - data, origem e destino da viagem pretendida;
- III - data, hora e local da solicitação; e
- IV - motivo da recusa.

§ 1º O documento de recusa deverá conter número de identificação.

§ 2º A opção de receber o documento de recusa deverá estar disponível inclusive nos pontos de venda não presenciais.

Art. 154. O beneficiário de gratuidade deverá apresentar-se para embarque com, pelo menos, 30 (trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da sua viagem, conforme especificado no bilhete de passagem, sob pena de perda do benefício.

Parágrafo único. Em caso de não comparecimento do beneficiário da gratuidade no prazo previsto, a autorizatária poderá colocar à venda o assento reservado, o qual, enquanto não comercializado, continuará disponível aos respectivos beneficiários.

Regras relacionadas à desistência de viagem

Subseção IV | Resolução 6033/2023

Regras relacionadas à desistência de viagem

Art. 147. O passageiro terá direito a solicitar o cancelamento e o reembolso do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade até 3 (horas) antes do horário de início de sua viagem.

§ 1º Solicitado o cancelamento, a autorizatária deverá efetuar a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória.

§ 2º No momento da solicitação, a autorizatária deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a autorizatária, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.

§ 3º Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a autorizatária deverá reembolsar o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.

§ 4º As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.

§ 5º Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

§ 6º O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais terá direito ao reembolso integral, caso solicite o cancelamento do bilhete no prazo de até 7 (sete) dias após a sua aquisição e desde que não tenha utilizado o bilhete, observado o disposto no §7º.

§7º O não comparecimento do passageiro para embarque, sem que tenha solicitado o cancelamento do bilhete de passagem até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem, acarretará na perda do direito ao reembolso.



Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos.

Subseção V | Resolução 6033/2023

Serviços Acessórios

Art. 160. A autorizatória poderá oferecer serviços acessórios simultaneamente ao serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.

§ 1º O transporte de encomendas, bem como demais serviços acessórios, deverá observar as disposições legais.

§ 2º Os preços de serviços acessórios deverão estar previamente disponibilizados aos usuários nos pontos de venda onde forem ofertados.

§ 3º A autorizatória deverá fornecer ao usuário documento que comprove a contratação do serviço acessório.



Subseção V | Resolução 6033/2023

Das Bagagens e Serviços Acessórios

Art. 161. O transporte de animais é considerado serviço acessório e, optando por comercializar esse serviço, a autorizatória deverá informar aos usuários:

I - espécies e características dos animais que poderão ser transportados em suas viagens; e

II - procedimentos a serem adotados para o transporte de cada espécie de animal, em conformidade com as disposições normativas dos órgãos responsáveis.

Parágrafo único. A opção pelo transporte de animais de que trata o caput não se aplica ao cão-guia, que deverá ser transportado conforme especificações do Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.

Art. 162. É vedado o transporte de produtos perigosos ou proibidos indicados em legislação específica, bem como daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

Regras do Transporte do PET

Estou viajando sozinho(a):

Regras para veículos de classe Convencional, Executivo, Semi Leito e Leito Duplo/Conjugado

Quando um passageiro viaja sozinho, é necessário adquirir dois bilhetes com tarifa integral: um para ocupar sua própria poltrona e outro para a poltrona adjacente. Importante ressaltar que o segundo bilhete não inclui permissão para transportar animais de estimação sob a poltrona. Nesse caso, o pet deve ser transportado com segurança abaixo da poltrona.

Estou viajando de Leito Individual

Não será necessário a compra do bilhete para o pet, ele deve ser transportado com segurança abaixo da poltrona.

Estou viajando acompanhado(a)*:

*É necessário adquirir dois bilhetes com assentos adjacentes, numerados em sequência, por exemplo: Poltrona 11 e 12, 13 e 14.

Regras para veículos de classe Convencional, Executivo, Semi Leito e Leito Duplo/Conjugado

Não será necessário a compra do bilhete para o pet, ele deve ser transportado com segurança abaixo da poltrona.

Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária

Seção II | Resolução 6033/2023

Dos Procedimentos de Embarque

Art. 165. A caracterização externa dos veículos disponibilizados para a prestação dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverá, de forma clara e visível aos passageiros:

- I - permitir a identificação da autorizatária;
- II - indicar os municípios de origem e destino da linha que está sendo operada.

Parágrafo único. Nos casos de operações simultâneas, a informação do inciso II deverá incluir os municípios de origem e destino das linhas operadas.

Art. 166. No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque deverá estar presente, no local de embarque, um preposto da autorizatária, com identificação visível do nome e sobrenome.

§ 1º O preposto deverá ter conhecimento dos direitos e deveres dos usuários e do serviço a ser prestado pela autorizatária.

§ 2º O preposto deverá estar apto a prestar esclarecimentos aos passageiros e à fiscalização, a dirimir conflitos durante o procedimento de embarque e a providenciar assistência aos passageiros, conforme disposições estabelecidas nesta Resolução, inclusive em casos de restituição de valor do bilhete de passagem.

Art. 167. O embarque e desembarque dos passageiros deve ocorrer nos pontos especificados no esquema operacional da linha.

Parágrafo único. A localidade de embarque que consta no bilhete de passagem deverá ser rigorosamente observada, sob pena de ser caracterizada operação de serviço não autorizado.

Art. 168. A autorizatária deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 1º O passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida tem direito a receber tratamento prioritário e diferenciado, de forma a lhe garantir condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, do serviço de transporte.

§ 2º O embarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser preferencial em relação aos demais passageiros.

Seção II | Resolução 6033/2023

Dos Procedimentos de Embarque

§ 3º O desembarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto nos casos de passageiros com cão-guia, que terão prioridade no desembarque.

§ 4º A autorizatária garantirá o embarque e o desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em consonância com as especificações e normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro e do Código de Trânsito Brasileiro.

§ 5º A acessibilidade do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida estará assegurada em qualquer piso do veículo, em qualquer classe de conforto da poltrona, e, na viagem empreendida com veículo de dois andares, deverá ser observada preferencialmente no piso inferior.

Art. 169. A identificação do passageiro que constar no bilhete de passagem deverá ser observada no momento do embarque.

§ 1º A identificação de passageiros de nacionalidade brasileira deverá ser atestada por documento oficial com foto.

§ 2º No caso de crianças com menos de 12 (doze) anos, poderá ser apresentada a Certidão de Nascimento em substituição ao documento oficial com foto.

§ 3º No caso de extravio, furto ou roubo do seu documento de identificação, o passageiro poderá apresentar para embarque Boletim de Ocorrência ou outro documento emitido por autoridade policial, desde que a data do fato indicada tenha ocorrido há menos de 30 (trinta) dias da data da viagem.

§ 4º O disposto no § 3º não se aplica para a identificação de crianças e adolescentes, que deverão obter autorização judicial para viagem em caso de extravio, furto ou roubo do documento de identificação.

Art. 170. A identificação de passageiros estrangeiros deverá ser atestada por um dos documentos de viagem listados no Decreto nº 1.983, de 14 de agosto de 1996, ou, no caso de estrangeiros residentes, por um dos documentos previstos no Decreto nº 9.199, de 20 de novembro de 2017.

Art. 171. A viagem de crianças e adolescentes deverá seguir as orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, no que couber, da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica à criança ou ao adolescente estrangeiro.

Resolução 4308/2014

Da identificação do Passageiro

Art. 1º Fica estabelecida a sistemática de identificação dos passageiros dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros sob regime de fretamento regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - criança: pessoa até 12 (doze) anos de idade incompletos;

II - adolescente: pessoa entre 12 (doze) anos e 18 (dezoito) anos de idade incompletos;

III - índio: pessoa de origem pré-colombiana que se identifica e é identificada como pertencente a grupo étnico cujas características culturais o definem como uma coletividade distinta do conjunto da sociedade nacional, independentemente de idade; e

IV - responsável: aquele que, não sendo pai ou mãe, detenha, por ato legal ou judicial, poderes para autorizar ou acompanhar viagem de menor de idade.

Identificação do maior ou adolescente

Art. 3º A identificação do passageiro de nacionalidade brasileira, maior ou adolescente, será atestada por um dos seguintes documentos:

I - Carteira de Identidade (RG) emitida por órgãos de Identificação dos Estados ou do Distrito Federal;

II - Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;

III - Cartão de Identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército;

IV - Registro de Identificação Civil - RIC, na forma do Decreto nº 7.166, de 5 de maio de 2010;

V - Carteira de Trabalho;

VI - Passaporte Brasileiro;

VII - Carteira Nacional de Habilitação - CNH com fotografia; ou

VIII - outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional.

§1º Em se tratando de viagem em território nacional, os documentos referidos neste artigo podem ser aceitos no original ou cópia autenticada em cartório, independentemente da respectiva validade, desde que seja possível a identificação do passageiro.

§2º No caso de viagem internacional, o passageiro deverá observar o rol de documentos elencados no Anexo do Decreto nº 1.983, de 14 de agosto de 1996.

Resolução 4308/2014

Da identificação do Passageiro

Identificação da Criança

Art. 4º A identificação da criança será atestada da seguinte forma:

- I - no caso de viagem nacional deve ser apresentada a carteira de identidade, passaporte ou certidão de nascimento da criança (original ou cópia autenticada em cartório); e
- II - no caso de viagem internacional, deve ser apresentada a carteira de identidade, nas viagens para os países integrantes do MERCOSUL, ou o passaporte da criança.

Art. 5º Quando se tratar de viagem nacional, nenhuma criança ou adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos poderá viajar para fora da Comarca de onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.**Parágrafo único. A autorização não será exigida quando:**

I - tratar-se de comarca contígua à da residência da criança ou do adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos, se na mesma unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento (Ride);

II - a criança ou o adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos estiver acompanhada:

- a) de ascendente ou colateral, até o terceiro grau, ambos maiores, comprovado documentalmente o parentesco;
- b) de pessoa maior, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável.

Art. 6º Quando se tratar de viagem ao exterior, a autorização é dispensável, se a criança ou adolescente:

- I - estiver acompanhado de ambos os pais ou responsável; ou
- II - viajar na companhia de um dos pais, autorizado expressamente pelo outro através de documento com firma reconhecida.

Parágrafo único. Sem prévia e expressa autorização judicial, nenhuma criança ou adolescente nascido em território nacional poderá sair do País em companhia de estrangeiro residente ou domiciliado no exterior, que não sejam pais ou responsável pelo menor.

Resolução 4308/2014

Da identificação do Passageiro

Identificação do Índio

Art. 7º A identificação do índio será atestada da seguinte forma:

- I - no caso de viagem nacional, além dos documentos previstos no art. 3º desta Resolução, incluem-se a autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio - FUNAI ou outro documento que o identifique, emitido pela mesma entidade; e
- II - no caso de viagem internacional, deve ser apresentado o passaporte brasileiro, ou a carteira de identidade para os países integrantes do MERCOSUL, observada a necessidade de outros procedimentos.

Identificação de Passageiros de outras nacionalidades

Art. 8º Constituem documentos de identificação de passageiros de outras nacionalidades, considerada a respectiva validade:

- I - Passaporte Estrangeiro;
- II - Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE;
- III - identidade diplomática ou consular; ou
- IV - outro documento legal de viagem, em conformidade com acordos internacionais firmados pelo Brasil.

§1º No caso de viagem em território nacional, poderá ser apresentado o protocolo de pedido de CIE expedido pelo Departamento de Polícia Federal em substituição ao documento original, pelo período máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua expedição.

§2º Será aceita a CIE com a data de validade vencida no caso de estrangeiros com deficiência física ou estrangeiros que tenham completado 60 (sessenta) anos de idade até a data do vencimento do documento, e que sejam portadores de visto permanente e tenham participado de recadastramento anterior, nos termos do Decreto- Lei nº 2.236, de 23 de janeiro de 1985.

§3º No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

Resolução 4308/2014

Da identificação do Passageiro

Em casos de extravio, furto ou roubo

Art. 9º No caso de extravio, furto ou roubo do documento de identificação do passageiro e em se tratando de viagem em território nacional, poderá ser apresentado o correspondente Boletim de Ocorrência, desde que emitido há menos de 30 (trinta) dias.

Outras considerações

Art. 10. O controle dos passageiros será realizado no embarque por meio da verificação entre as informações contidas nos documentos de identificação do passageiro e nos seguintes documentos:

III - Lista de passageiros contida na Autorização de Viagem, no caso de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento.

§2º Constatada divergência entre os dados inscritos nos documentos previstos neste artigo e o documento de identificação do passageiro, a falha deverá ser sanada, sob pena de o passageiro ser impedido de embarcar.

§3º O agente de fiscalização e o preposto da transportadora poderão solicitar ou realizar, a qualquer tempo, a identificação dos passageiros.

Art. 11. O controle dos passageiros previsto nesta Resolução é dispensado no transporte rodoviário semiurbano interestadual e internacional de passageiros.

Art. 13. As transportadoras deverão dar conhecimento aos usuários das exigências constantes nesta Resolução no ato da venda do bilhete ou da assinatura do contrato de fretamento.

Art. 14. A inobservância das disposições constantes nesta Resolução sujeitará a empresa infratora às penalidades previstas nas Resoluções ANTT nº 233, de 25 de junho de 2003, e nº 3.075, de 26 de março de 2009.

Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem

Subseção V | Resolução 6033/2023

Das Bagagens

Art. 155. A franquia mínima de transporte de bagagem por passageiro deverá observar os seguintes limites máximos de peso, volume e dimensão:

I - no bagageiro, 30 (trinta) quilos de peso total e volume máximo de 300 (trezentos) decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer item da bagagem a um metro; e

II - no porta-embulhos, 5 (cinco) quilos de peso total, com dimensões que se adaptem a esse espaço e cujas características não comprometam o conforto, a segurança e a higiene do serviço prestado aos passageiros.

§ 1º As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro.

§ 2º Excedida a franquia, a autorizatária poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.

§ 3º Cabe à autorizatária o estabelecimento de procedimentos para aferição do disposto nos incisos I e II.

§ 4º Verificado o excesso de peso do ônibus, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas e bagagens excedentes, até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas a legislação de trânsito e a prioridade do transporte das bagagens dentro da franquia estabelecida e das malas postais.

§ 5º A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em microônibus de categoria M3.

§ 6º A autorizatária poderá estabelecer lista de coisas que não transportará como bagagem, desde que os itens sejam informados previamente à aquisição do serviço nos seus pontos de venda e no Guia de Orientação aos Passageiros.

Art. 156. Os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como dos passageiros com crianças de colo, não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos estabelecidos na franquia mínima.

Parágrafo único. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a autorizatária fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.

Subseção V | Resolução 6033/2023

Das Bagagens

Art. 157. O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:

I - utilização, nas bagagens despachadas, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, em 3 (três) vias, sendo que:

- a) a 1ª via será fixada à bagagem;
- b) a 2ª via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem; e
- c) a 3ª via permanecerá em poder da autorizatária.

II - utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, em 2 (duas) vias, sendo que:

- a) a 1ª via será fixada à bagagem; e
- b) a 2ª via permanecerá em poder da autorizatária.

§ 1º A obrigação de identificação das bagagens transportadas junto aos passageiros no porta-embrulhos se aplica apenas aos serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos de fronteiras terrestres alfandegados.

§ 2º As vias dos tíquetes de bagagem em poder da autorizatária deverão ser mantidas nos veículos durante toda a viagem.

Art. 158. A autorizatária responde pela indenização da bagagem despachada nos casos de danos e extravios, bem como pela indenização de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida despachados no bagageiro do veículo, observados os procedimentos estabelecidos nesta Resolução.

§ 1º Caso não seja declarado valor para fins de indenização de bagagem ou de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, a autorizatária responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio.

§ 2º A autorizatária deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação.

Subseção V | Resolução 6033/2023

Das Bagagens

§ 3º É facultado à autorizatária exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos neste artigo.

§ 4º Os volumes transportados no porta-embulhos estão sob a responsabilidade dos passageiros e não estão sujeitos a qualquer tipo de indenização por dano ou extravio.

Art. 159. A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à autorizatária ou ao seu preposto, obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o desembarque do passageiro, em formulário próprio fornecido pela autorizatária, com a apresentação dos seguintes documentos:

I - tíquete da bagagem;

II - bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem; e

III - documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

§ 1º Uma via do formulário com o registro da reclamação deverá ser entregue ao passageiro e deverá conter a identificação da autorizatária, do preposto responsável pelo atendimento ao passageiro e a data do registro.

§ 2º A autorizatária não poderá reter o bilhete de passagem ou o tíquete de bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro.

Art. 162. É vedado o transporte de produtos perigosos ou proibidos indicados em legislação específica, bem como daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.



Regras relacionadas à acessibilidade

RESOLUÇÃO Nº 3.871, DE 1º DE AGOSTO DE 2012

Da Acessibilidade

Art. 3º Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

Parágrafo único. É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 4º As transportadoras prestadoras de serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros deverão:

- I - adotar, no âmbito de suas competências, as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis;
- II - providenciar os recursos materiais, e pessoal qualificado para prestar atendimento prioritário;
- III - divulgar, em local de fácil visualização, o direito a atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- IV - proceder à adequação de todos os sistemas de informações destinados ao atendimento de pessoas com deficiência, inclusive auditiva ou visual, garantindo-lhes condições de acessibilidade;
- V - dispor de veículos equipados com dispositivos sonoros ou visuais, facilmente identificáveis e acessíveis, junto a todos os assentos reservados preferencialmente a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, que permitam a sinalização de necessidade de atendimento ao condutor do veículo; e
- VI - manter acessível sítio eletrônico que possua, contendo, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet.

Art. 5º As transportadoras garantirão o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, adotando uma ou mais das seguintes possibilidades:

- I - passagem em nível da plataforma de embarque e desembarque do terminal (ou ponto de parada) para o salão de passageiros;
- II - dispositivo de acesso instalado no veículo, interligando este com a plataforma;
- III - dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao veículo;
- IV - rampa móvel colocada entre veículo e plataforma;
- V - plataforma elevatória; ou
- VI - cadeira de transbordo.



RESOLUÇÃO Nº 3.871, DE 1º DE AGOSTO DE 2012

Da Acessibilidade

Parágrafo único. Os passageiros portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida deverão ter acesso aos seus equipamentos e ajudas técnicas nos locais de embarque e desembarque de passageiros e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens.

Art. 6º As transportadoras, quando da prestação de serviços interestaduais e internacionais em veículos com características urbanas, garantirão o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, devendo seus veículos possuir uma das seguintes características:

I - piso baixo;

II - piso alto com acesso realizado por plataforma de embarque/ desembarque; ou III - piso alto equipado com plataforma elevatória veicular.

Art. 12. Todos os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos de peso e dimensões de bagagem, estabelecidos em resoluções específicas.

§ 1º No caso de equipamentos que extrapolem as dimensões e pesos especificados em Resolução da ANTT, e que necessitem de cuidados especiais para o transporte, devem ser informados à transportadora com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.

§ 2º Na hipótese de equipamento não compatível com o passageiro, sendo impossível o armazenamento, o passageiro deverá providenciar o seu transporte, arcando com as despesas decorrentes.

Art. 13. A pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida deverá indicar eventuais necessidades de atendimento especial durante a viagem com antecedência mínima de 3 (três) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.

Parágrafo único. Para efeito do caput deste artigo é recomendável que o passageiro se apresente com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário de partida da sua viagem no local designado pela transportadora.

Art. 14. Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida deverão comparecer, por seus próprios meios de locomoção, ao local de embarque designado pela transportadora, bem como providenciar o seu deslocamento, após o desembarque.

RESOLUÇÃO Nº 3.871, DE 1º DE AGOSTO DE 2012

Da Acessibilidade

Art. 15. O embarque do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida será preferencial em relação aos demais passageiros, e no destino final, seu desembarque deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto os casos de passageiros com cão-guia, quando esta prioridade poderá ser invertida.

Art. 16. O passageiro com deficiência visual poderá ingressar e permanecer no veículo com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do veículo, próximo ao seu usuário.

§ 1º O acesso do animal se dará por meio de identificação de cão-guia, carteira de vacinação atualizada e equipamentos (coleira, guia e arreo com alça), dispensado o uso de focinheira.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se ao treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta com a inscrição "cão-guia em treinamento", dispensado o uso de arreo com alça.

§ 3º Os passageiros citados no § 2º não terão direito à gratuidade de passagem.

Art. 17. Caso o passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida precise utilizar o sanitário durante a viagem, deverá comunicar à tripulação, para que, caso necessário, possa utilizar as instalações do posto de serviços mais próximo.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. Para assegurar as condições de acessibilidade, a frota total de veículos das transportadoras deverá ser fabricada ou adaptada de acordo com as normas constantes no parágrafo único do art. 1º desta Resolução.

§ 1º O atendimento ao disposto no caput será comprovado por meio de inscrição das "características" ou dos "tipos" de acessibilidade no campo "observações" do Certificado de Registro do Veículo - CRV e do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo - CRLV, conforme atos normativos do Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN e do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN.

Regras de identificação do nível de conforto da poltrona

Seção III | Resolução 6033/2023

Regras de identificação do nível de conforto da poltrona

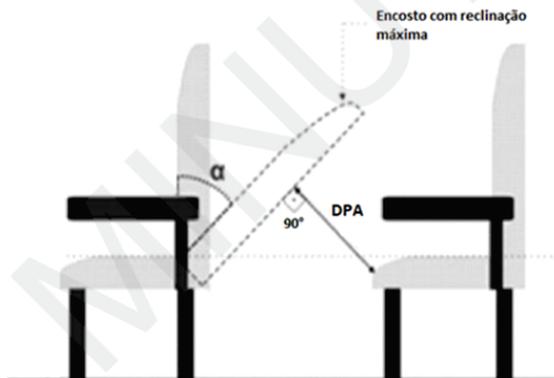
Art. 81. As informações sobre características dos veículos exigidas para o cadastro são:

- I - tipo do veículo, podendo ser ônibus rodoviário ou micro-ônibus rodoviário de categoria M3; e
- II - quantidade de poltronas disponíveis, por classe de conforto da poltrona, conforme tabela abaixo:

Classe de conforto da poltrona	Reclinação final mínima em relação à vertical	Distância mínima para poltrona imediatamente anterior (DPA)
A (cama)	80 graus	48 cm
B (leito)	50 graus	37 cm
C (semileito)	45 graus	28 cm
D (executiva)	40 graus	26 cm
E (básica)	-	26 cm

§ 4º A classe de conforto da poltrona deverá ser indicada no bilhete de passagem.

FIGURA ESQUEMÁTICA



A dimensão DPA (Distância da Poltrona Anterior) deve ser efetuada por meio de uma linha reta que sai da extremidade frontal superior do assento de uma poltrona e forma um ângulo de 90° com a superfície ou anteparo fixado no espaldar da poltrona que estiver imediatamente a sua frente, quando esta estiver em sua inclinação máxima

Regras relacionadas à segurança da viagem

Subseção V | Resolução 6033/2023

Da Segurança

Art. 172. Previamente ao início da viagem, a autorizatária deverá comunicar aos usuários os seguintes procedimentos de segurança:

- I - obrigatoriedade do uso do cinto de segurança;
- II - localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização;
- III - proibição do uso de cigarro, ou de qualquer outro produto fumígeno no interior do veículo; e
- IV - proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos.

Parágrafo único. Os procedimentos de segurança deverão constar do Guia de Orientação aos Passageiros.

Art. 173. As saídas de emergência deverão ser identificadas com a transcrição "Saída de Emergência", além de serem disponibilizadas as devidas instruções de manuseio.

§ 1º No caso da existência de cortinas nas janelas destinadas à saída de emergência, nelas deverão conter a transcrição de que trata o caput e terão a cor diferenciada das demais, preferencialmente na cor vermelha, com a transcrição na cor branca.

§ 2º Alternativamente à forma prevista no §1º, a indicação das saídas de emergência poderá ser feita por meio de displays indicativos (texto apostro à luminária), a serem afixados em locais apropriados da parte interna da carroceria e com ampla visibilidade aos passageiros, não podendo esses dispositivos serem obstruídos por cortinas ou outros obstáculos.

§ 3º A autorizatária poderá submeter à aprovação da ANTT a implantação de outras formas de sinalização em substituição às previstas nos §§1º e 2º, com o intuito de garantir maior eficiência na indicação das saídas de emergência.

Seção III | Resolução 6033/2023

Art. 79. O Seguro de Responsabilidade Civil deverá garantir aos usuários do transporte providos de bilhete de passagem a liquidação dos danos causados em virtude de acidentes quando da realização de viagens do serviço regular.



Regras relacionadas à assistência aos passageiros

Seção V | Resolução 6033/2023

Da Assistência aos Passageiros

Art. 178. A autorizatária deverá providenciar a devida assistência aos passageiros ao longo de toda a prestação dos serviços, sobretudo quando houver:

- I - atraso da viagem;
- II - interrupção da viagem;
- III - cancelamento de viagem;
- IV - incidentes, acidentes ou assaltos; ou
- V - outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem.

§ 1º A assistência aos passageiros em caso de incidentes, acidentes ou assaltos deverá incluir, além das disposições desta Seção, apoio médico, policial e de comunicação.

§ 2º Em caso de cancelamento de viagem, a autorizatária deverá comunicar ao passageiro e informá-lo das opções disponíveis com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem.

Art. 179. Em caso de atraso da partida por período superior a 1 (uma) hora do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem, ou nos casos previstos nos incisos III e V do art. 178, o passageiro poderá exigir, à sua escolha, uma das seguintes alternativas:

- I - substituição, sem custos para o passageiro, do bilhete de passagem por outro em serviço equivalente da autorizatária, de mesma classe de poltrona ou superior, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;
- II - aquisição, às custas da autorizatária, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra autorizatária, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;
- III - devolução proporcional do valor do bilhete de passagem pago pelo passageiro, caso opte por realizar a viagem em poltrona de classe de conforto inferior; ou
- IV - restituição imediata e monetariamente atualizada do valor total do bilhete de passagem pago pelo passageiro, observado o disposto no § 6º do art. 181.

Parágrafo único. A correção monetária a que se refere o inciso IV se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

Seção V | Resolução 6033/2023

Da Assistência aos Passageiros

Art. 180. Nos casos de interrupção da viagem em curso, poderão ser utilizados veículos com cadastro ativo na ANTT de outra autorizatória do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem, desde que comunicado previamente à ANTT, em sistema disponibilizado para tal fim.

§ 1º Caso o veículo utilizado para dar continuidade à viagem possua classe de conforto da poltrona inferior à classe de conforto da poltrona do serviço contratado, caberá à autorizatória, ao final da viagem do passageiro, ressarcir-lo pela diferença de preço entre os dois serviços.

§ 2º Para fins do disposto no §1º, caso a empresa esteja praticando diferentes preços para o serviço correspondente à classe de serviço disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, ela deverá considerar o menor preço praticado como referência.

§ 3º Para fins do disposto no §1º, caso a empresa inicialmente contratada não disponibilize, para a seção contratada pelo passageiro, classe de serviço correspondente à disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, deverá ser utilizado o produto da UMRP pela extensão da seção descrita no bilhete de passagem como referência para o cálculo da diferença de preço a ser restituída ao passageiro.

§ 4º Na hipótese do caput, a viagem deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da autorizatória na qual o veículo que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.

Art. 181. A autorizatória deverá assegurar a continuidade da viagem em um período máximo de 3 (três) horas após o horário previsto para o início da viagem do passageiro ou do momento da interrupção da viagem em curso, conforme o caso.

§ 1º Nos casos em que não cumprir o disposto no caput, correrão às expensas da autorizatória a alimentação e a hospedagem dos passageiros, incluído o respectivo traslado de ida e volta.

§ 2º A hospedagem será devida quando, após o prazo definido no caput, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia, independentemente da autorizatória que realizará a viagem.

§ 3º A hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro.



Seção V | Resolução 6033/2023

Da Assistência aos Passageiros

§ 4º A autorizatária poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade de origem da viagem, desde que garanta seu traslado de ida e volta.

§ 5º Caso o passageiro opte por não continuar a viagem, a autorizatária deverá assegurar a imediata e integral restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem.

§ 6º Nos casos de restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, também deverão ser restituídos, quando houver, os valores pagos pelas taxas e serviços adicionais não usufruídos integralmente.

Art. 182. A assistência de que trata esta Seção não será devida ao passageiro que optar pela restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, salvo nos casos de incidentes, acidentes ou assaltos.



Especificação dos direitos e deveres dos usuários

Seção VII | Resolução 6033/2023

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 189. São deveres dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- I - observar as regras aplicáveis ao bilhete de passagem no momento da sua aquisição;
- II - observar as informações descritas no bilhete de passagem adquirido;
- III - comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;
- IV - apresentar documento de identificação ao agente da autorizatária ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;
- V - comprovar que é beneficiário de gratuidade ou desconto estabelecido em lei, quando for o caso;
- VI - observar as restrições de bagagem estabelecidas pela ANTT e pela autorizatária;
- VII - observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela autorizatária e pela legislação vigente, quando for o caso;
- VIII - informar à autorizatária, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço, caso deseje transportar equipamentos ou bagagens que extrapolem os limites máximos de peso, volume e dimensão estabelecidos na franquia mínima ou que necessitem de cuidados especiais para o transporte;
- IX - seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela autorizatária e pela legislação vigente;
- X - não portar armas sem autorização legal;
- XI - fazer uso do cinto de segurança durante toda a viagem;
- XII - manter comportamento adequado durante o embarque e ao longo de toda a prestação do serviço, não comprometendo a segurança, a higiene e o conforto do serviço, bem como a tranquilidade dos demais passageiros;
- XIII - não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela autorizatária, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
- XIV - proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da autorizatária ou pelos agentes de fiscalização;
- XV - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços; e
- XVI - prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento dos deveres, os passageiros poderão ter seu embarque recusado ou determinado seu desembarque.



Seção VII | Resolução 6033/2023

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 188. São direitos dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- I - receber serviço adequado;
- II - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
- IV - receber da autorizatária informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;
- V - receber da autorizatária o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;
- VI - receber da autorizatária, quando for o caso, o serviço acessório conforme estabelecido em contrato;
- VII - transportar bagagens gratuitamente no limite da franquia estabelecida;
- VIII - ser atendido com urbanidade pelos agentes da autorizatária e da fiscalização, devidamente identificados;
- IX - receber auxílio no embarque e desembarque, bem como tratamento prioritário e diferenciado, em se tratando de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de forma a garantir condição para utilização do serviço de transporte com segurança e autonomia, total ou assistida;
- X - receber os comprovantes das bagagens despachadas;
- XI - ser indenizado por extravio ou dano da bagagem despachada, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, conforme procedimento estabelecido pela autorizatária;
- XII - receber da autorizatária, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;
- XIII - receber da autorizatária, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas nesta Resolução, a adequada assistência;
- XIV - transportar, sem pagamento, uma criança de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;
- XV - receber indenização do seguro de responsabilidade civil quando devido;
- XVI - utilizar os canais de comunicação da autorizatária ou do Poder Público para obter informações para a defesa de seus direitos ou para reclamar da prestação inadequada do serviço; e
- XVII - remarcar, transferir ou ter o bilhete de passagem reembolsado conforme as regras estabelecidas no bilhete e na legislação.

Parágrafo único. Salvo disposição em contrário, os direitos e os deveres dos usuários dos serviços se aplicam também aos beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei.



Formas de atendimento ao usuário

Formas de Atendimento ao Usuário

Capítulo I | Resolução 6033/2023

Art. 2º Para fins desta Resolução, considera-se:

XXI - consumidor.gov.br: plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo;

LXXI - SAC: serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados da autorizatária com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços;

Seção V | Resolução 6033/2023

Art. 187. A autorizatária deverá dispor de SAC por telefone, com vistas à observância dos direitos básicos do usuário de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de se manter protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

§ 1º O SAC deverá ser gratuito e atender às exigências previstas em legislação específica.

§ 2º Sem prejuízo das outras formas de divulgação, o número do SAC deverá ser divulgado no Guia de Orientação aos Passageiros, nos veículos que estiverem prestando o serviço, nos pontos de venda e no bilhete de passagem.

Fale com a ANTT

Telefone Gratuito

166

WhatsApp ANTT

61 99688-4306

E-mail ANTT

ouvidoria@antt.gov.br



Fontes

Fontes:

<https://www.gov.br/antt/>

Resolução nº 6.033, de 21 de dezembro de 2023

Resolução nº 3.871, de 1º de agosto de 2012

Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006

Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018

Lei nº 8.889/1994

Lei nº 11.975/2009

Lei 10.741/2003

Lei nº 12.852/2013

Acesse o Guia

www.expressoadamantina.com.br/guiadopassageiro



Guia de Orientação dos Passageiros

