



# GUIA DE ORIENTAÇÕES AOS PASSAGEIROS



guichê.online



Este guia tem por objetivo consolidar as informações úteis aos passageiros que utilizam o transporte rodoviário remunerado interestadual outorgado pela ANTT, em cumprimento às regras estabelecidas pela Resolução ANTT nº 6.033/2023 em seu Art. 185, além das principais legislações inerentes ao transporte.

**O GUIA DE ORIENTAÇÕES AOS PASSAGEIROS** está em conformidade com as exigências estabelecidas pela ANTT e reproduzidas abaixo:

Art. 185. O Guia de Orientação aos Passageiros deverá apresentar as seguintes informações aos usuários:

- | - Regras relacionadas à compra de passagens;
- || - Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei;
- || - Regras relacionadas à desistência de viagem;
- IV - Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos;
- V - Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária;
- VI - Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;
- VII - Regras relacionadas à acessibilidade;
- VIII - Regras de identificação do nível de conforto da poltrona;
- IX - Regras relacionadas à segurança da viagem;
- X - Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução;
- XI - Especificação dos direitos e deveres dos usuários; e
- 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.

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 o 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.



guichê.online

## **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC**

Utilize os canais abaixo para enviar sugestões, elogios, reclamações, obter informações ou comprar passagens.

PELO TELEFONE - 0800 500 1122

PELO WHATSAPP - (77) 2102 - 8500

## **PROIBIDO FUMAR PROIBIDO BEBIDAS ALCOÓLICAS**

É expressamente proibido fazer uso de qualquer tipo de cigarro ou bebida alcoólica no interior dos ônibus.

## **REGRAS GERAIS DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

Como regra de mercado, as prestadoras de serviços de transporte regular de passageiros possuem a liberdade tarifária e podem comercializar serviços acessórios prestados simultaneamente aos serviços autorizados pelo poder concedente, submetendo-se, subsidiariamente, às regras estabelecidas pelo Direito do Consumidor;

Na composição da tarifa de transporte, as transportadoras podem incluir as taxas de utilização de infraestrutura rodoviária e tarifas de pedágios. O transporte de bagagem despachada e no porta-embulhos comporá a tarifa do serviço, a título de franquia, desde que observados os limites máximos previstos em lei;

A transportadora poderá ofertar tarifas diferenciadas em seções e horários específicos, não sendo obrigatório o oferecimento de tarifas iguais em seções e horários da linha, ou em todas as poltronas disponibilizadas no ônibus da mesma viagem. O preço do serviço para uma mesma viagem poderá ser diferenciado em função do ponto de venda utilizado ou de outras condições definidas, inclusive de demanda extraordinária, e previamente informadas aos usuários pela transportadora.

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 aos usuários.

A transportadora deverá disponibilizar a comercialização de passagens em todos os pontos de venda da prestadora de serviço, próprios ou terceirizados, além dos canais eletrônicos de venda.

Os pontos/locais de comercialização de passagens devem ser divulgados aos passageiros, informando os endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada ponto/local.



A RESOLUÇÃO ANTT No 6.033/2023 permite a comercialização de bilhetes no interior do ônibus durante a viagem em curso e poderá ocorrer exclusivamente nos pontos de embarque vinculados à linha.

Nas vendas presenciais, eletrônicas ou virtuais, realizadas por intermédio de terceiros, deverá haver identificação clara e objetiva do nome da prestadora do serviço, inclusive na divulgação do serviço.

O bilhete de passagem deverá conter o horário de apresentação para embarque.

Como regra, o horário de apresentação para embarque é de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem.

O bilhete de passagem deverá ser emitido no ato de sua aquisição, respeitando-se o que segue:

- Nas vendas efetuadas no interior do ônibus, o bilhete de passagem deverá ser emitido no ato do embarque do passageiro, sendo vedada a emissão posterior;
- A transportadora deverá utilizar o bilhete de passagem eletrônico ou documento equivalente, conforme especificação do órgão fazendário do estado de origem da viagem;
- No caso de emissão do bilhete de passagem eletrônico, deverá ser emitido e entregue ao passageiro o documento auxiliar do bilhete de passagem eletrônico, no ato de aquisição do bilhete pelo passageiro.
- 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 documento auxiliar do bilhete de passagem eletrônico, mediante apresentação de documento oficial com foto e o CPF, se o possuir.

Conforme art. 134 da RESOLUÇÃO ANTT No 6.033/2023, a transportadora 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.

As viagens deverão ser cadastradas no sistema da ANTT 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.

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 Termo de Autorização (TAR).



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 transportadora, próprios ou terceirizados.

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

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

A transportadora deverá informar no bilhete de passagem:

- O horário de apresentação para embarque. O horário de apresentação para embarque deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro.
- Indicação de que os direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados no Guia de Orientação aos Passageiros;
- A informação de que a viagem será realizada com ônibus do tipo micro-ônibus categoria M3, quando for o caso. Obs.: A ausência dessa informação no bilhete de passagem dará ao passageiro, em caso de desistência da viagem, o direito ao reembolso integral e imediato, monetariamente atualizado do bilhete de passagem, mesmo após o horário de embarque, sem prejuízo da aplicação de penalidade cabível à transportadora. A correção monetária se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

A transportadora poderá estabelecer suas regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes, desde que respeitadas as exigências previstas na Resolução no 6.033, de 21 de dezembro de 2023 e o disposto na Lei no 11.975, de 7 de julho de 2009. As regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes estabelecidas pela transportadora deverão ser informadas aos usuários previamente à aquisição do bilhete.

A solicitação de transferência, remarcação e reembolso do bilhete será garantida ao usuário em qualquer ponto de venda da transportadora, independentemente do local de aquisição, e deverá estar disponível pelo SAC.

Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis, desde que o usuário antecipe esse interesse.

A transportadora deverá disponibilizar para venda, salvo nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei, a opção de bilhete transferível.

A possibilidade de comercialização de bilhetes intransferíveis deve ser de clara identificação pelo passageiro e a condição deve ser especificada no bilhete de passagem. Os bilhetes deverão ser remarcados pela transportadora, quando solicitado pelo usuário dentro do prazo de validade do bilhete, para alteração de data, horário ou classe do serviço. 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.



A transportadora poderá cobrar taxa pela remarcação, desde que:

- A possibilidade de cobrança seja informada no ato da aquisição do serviço;
- A possibilidade de cobrança e o valor da taxa de remarcação sejam especificados no bilhete de passagem;
- O valor da taxa não ultrapasse o preço do serviço de transporte.

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

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 (três) horas antes do horário de início de sua viagem.

Solicitado o cancelamento, a transportadora 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.

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

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.

**ATENÇÃO:** Os bilhetes de passagem terão validade de 1 (um) ano a partir da data da primeira emissão.

Ao ser fornecido ao passageiro, a transportadora deverá reembolsar o passageiro imediatamente, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.

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

Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a transportadora deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento;

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.

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.



Quando houver troca de ônibus para realização de operação simultânea, a informação deverá constar no bilhete de passagem, inclusive com a identificação do local onde se dará o transbordo.

Nos guichês de vendas de passagens e em todos os ônibus, deverão ser fixados cartazes em locais visíveis, com o objetivo de informar aos usuários, o novo número de comunicação com a ANTT por meio de atendimento 166 ou internet.

A transportadora 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.

O Estatuto do Idoso, Lei 10.741/2008, prevê em seu artigo 32 que idosos maiores de 65 anos têm direito à gratuidade para utilizar os transportes públicos coletivos, exceto nos serviços especiais.

O Estatuto da Juventude, Lei no 12.852/2013, assegura a reserva de vagas a jovens de baixa renda nos ônibus do sistema de transporte coletivo interestadual.

A Lei no 8.889/1994 garante a concessão de passe livre às pessoas portadoras de deficiência, comprovadamente carentes, no sistema de transporte coletivo interestadual.

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

- 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas idosas com renda de até dois salários-mínimos;
- 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas jovens de baixa renda, titulares da Identidade Jovem;
  - Vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes, titulares da credencial de Passe Livre; - Se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.
  - 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;
- Para fins de concessão dos descontos, deverá ser utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela transportadora e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.
- 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.

Para fins de concessão dos descontos, deverá ser utilizado como referência o preço mais



baixo praticado pela transportadora e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.

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 ônibus, sem restrição de classe de conforto ou localização no ônibus, com exceção das poltronas reservadas nos termos de legislação específica.

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.

### **REGRAS PARA A OBTENÇÃO DAS GRATUIDADES OU DESCONTOS PREVISTOS EM LEI**

Após o prazo estabelecido, caso não tenham sido concedidos os benefícios das gratuidades e descontos legais, a transportadora poderá colocar à venda os assentos reservados, os quais, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis aos respectivos beneficiários;

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;

Nas viagens das linhas objeto de operação simultânea em que for ofertado o serviço convencional, a transportadora 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.

As gratuidades e descontos previstos em lei poderão ser solicitados ou adquiridos em qualquer ponto de venda da transportadora, próprios ou terceirizados, sejam físicos, eletrônicos ou virtuais, nas mesmas condições oferecidas aos demais usuários.

O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei não poderá, ainda que em transportadoras 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.

A transportadora poderá recusar a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de domínio de reserva de lugares, ocasião em que deverá emitir documento registrando a recusa.

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



Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a transportadora 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 beneficiário, para a origem e o destino consultados, na data e horário da viagem objeto da consulta, em relação às viagens do serviço convencional.

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.

- Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre.
- Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem.
- Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes documentos:
  - Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
  - Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
  - Carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
  - Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;
  - Carteira da Pessoa Idosa, versão digital emitida pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS); ou
  - Documento ou carteira emitida pelas secretarias de assistência social, ou congêneres, em nível estadual ou municipal.

Na hipótese de aquisição de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a transportadora poderá optar pela apresentação da documentação das informações necessárias no bilhete de passagem.

A transportadora tem a opção de incluir a documentação necessária no bilhete de passagem. 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.

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

- Nome e número do CNPJ da transportadora;
- Data, origem e destino da viagem pretendida;
- Data, hora e local da solicitação;
- Motivo da recusa;
- Número de identificação do documento de recusa.



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

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.

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

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

- Informação da obrigatoriedade do 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;
- Número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso;
- Categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei;
- Na hipótese de aquisição por meio virtual de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a transportadora poderá optar por exigir a comprovação do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque.

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.

Excepcionalmente, poderá ser efetuada a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei no interior do ônibus durante a viagem em curso.

#### **ATENÇÃO:**

Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis

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 (três) horas antes do horário de início de sua viagem.

Solicitado o cancelamento, a transportadora 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.

No momento da solicitação, a transportadora deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, no qual seja possível identificar a transportadora, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.



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

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

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

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.

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 A DESISTÊNCIA DE VIAGEM**

A transportadora será remunerada pela comercialização de serviços acessórios prestados simultaneamente ao serviço de transporte, com liberdade para fixar o preço a ser pago pelos serviços.

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

- 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;
- No porta-embrulhos, 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.

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

Excedido o limite de franquia, a transportadora poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.

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 transportadora 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.



A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em micro-ônibus de categoria M3;

A transportadora poderá estabelecer lista de objetos 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.

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

O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:

Utilização, nas bagagens despachadas, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da transportadora, em 3 (três) vias, sendo que:

- A 1a via será fixada à bagagem;
- A 2a via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem;
- A 3a via permanecerá em poder da transportadora.

#### **REGRAS RELACIONADAS A SERVIÇOS E ACESSÓRIOS, QUANDO OFERECIDOS**

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

- A 1a via será fixada à bagagem;
- A 2a via permanecerá em poder da transportadora.

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.

As vias dos tíquetes de bagagem em poder da transportadora deverão ser mantidas nos ônibus durante toda a viagem.

A transportadora 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 ônibus, observados os procedimentos:

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 transportadora poderá responder por dano parcial, por dano integral ou extravio, com valores indenizatórios definidos por norma da ANTT.



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

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

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

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

- Tíquete da bagagem;
- Bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem;
- Documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

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

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

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

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

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

A transportadora deverá fornecer ao usuário documento que comprove a contratação do serviço acessório.

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

- Espécies e características dos animais que poderão ser transportados em suas viagens;
- Procedimentos a serem adotados para o transporte de cada espécie de animal, em conformidade com as disposições normativas dos órgãos responsáveis.



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.

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 ônibus, de seus ocupantes ou de terceiros.

São ações de fiscalização do poder concedente, quando houver indícios de transporte de itens proibidos ou que comprometam a segurança, higiene ou conforto do serviço, a abertura das bagagens pelos passageiros e das encomendas pelos expedidores.

### **TRANSPORTE DE ANIMAIS**

O transporte de animais será realizado no assoalho do veículo próximo (abaixo da perna) do passageiro, restrito ao espaço físico da poltrona do mesmo. É obrigatório permanecer no mesmo local até o fim da viagem.

O animal deve possuir o peso de até 10 kg, estar acomodado em contêiner feito de material rígido (fibra de vidro ou material similar) com o limite de tamanho de 44x36x27 (COMPRIMENTO x LARGURA x ALTURA), sendo apenas 01 animal por contêiner. Serão aceitos até 02 (dois) contêineres por viagem, sendo apenas 01 por passageiro. O animal deve estar sedado ao embarcar e permanecer durante toda a viagem.

#### **Documentação:**

O atestado dado pelo veterinário deve ser no período de 10 dias antes da viagem do animal e a boa apresentação da condição com o registro de vacinas antirrábica e polivalente.

#### **Compra de passagem:**

Para o transporte, deverá ser realizado o pagamento de uma taxa equivalente a 50% do valor da passagem integral para o trecho. O pagamento não pode ser realizado via site.

#### **Casos especiais:**

- Cão-guia: deve estar acompanhado do deficiente visual e apresentar registro de escola de cão-guia e atestado de saúde. Para cão-guia não é necessária a compra de passagem, não tem limite de peso e nem é necessário o uso do contêiner. O limite de quantidade por veículo não se aplica ao cão-guia.
- Aves e Animais Silvestres: a apresentação de atestado veterinário e GTA (Guia de Trânsito Animal) é obrigatória.

O animal deve possuir o peso de até 10 kg, estar acomodado em contêiner com o limite de tamanho de 44x36x27 (CxLxA), sendo apenas 1 animal por contêiner.

Serão aceitos até 02 (dois) contêineres por viagem, sendo apenas 1 por passageiro.



- Legislação Interestadual - ANTT:
  - Art. 30º - Decreto 2521/1998.
  - Art. 7º - Resolução nº 1383/2006 ANTT.
  
- Legislação Intermunicipal ES:
  - Art. 30º - Decreto 2521/1998
  - Norma Complementar 009/2018.
  
- Legislação Intermunicipal do RJ - DETRO:
  - Art. 30º - Decreto 2521/1998 Lei nº 4.808/2006.
  - Art. 30º - Decreto 2521/1998
  
- Art. 2º da Lei Estadual 13.655
- Art. 19º Decreto nº 44.603/2007.

A transportadora deverá informar no bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque.

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

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

- 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.

Deverão constar nos bilhetes de passagens as seguintes informações para embarque:

Identificação da transportadora:

- CNPJ e razão social;
- Endereço;
- Número do SAC da transportadora.

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;
- Data e horário da emissão do bilhete.
- Identificação da viagem:
- Prefixo da linha, ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT;
- Municípios de origem e destino da linha.

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. 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;

### **REGRAS RELACIONADAS AO EMBARQUE DE PASSAGEIROS**

- Número da poltrona;
- Município e local de desembarque do passageiro.

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

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

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

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

O funcionário 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.

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

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

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



## REGRAS RELACIONADAS À IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS

Para efeito de embarque de passageiros são aceitos os seguintes documentos: CRIANÇAS (ATÉ 12 ANOS INCOMPLETOS)

- Carteira de Identidade (RG)
- Passaporte
- Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada em cartório).

ADOLESCENTES (12 A 17 ANOS)

Adolescentes com 12 anos ou mais deverão apresentar documento oficial com foto para embarcar em viagens interestaduais. A regra foi estabelecida na Resolução ANTT nº 4.308/2014.

ADULTOS BRASILEIROS

Maiores de 18 (dezoito) anos deverão apresentar qualquer dos seguintes documentos para embarque:

- Carteira de Identidade (RG) emitida por órgãos de Identificação dos Estados ou do Distrito Federal;
- Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;
- 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;
- Registro de Identificação Civil (RIC), na forma do Decreto no 7.166, de 5 de maio de 2010;
- Carteira de Trabalho;
- Passaporte Brasileiro;
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com fotografia;
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional.

Em se tratando de viagem em território nacional, os documentos podem ser aceitos no original ou cópia autenticada em cartório, independentemente da respectiva validade, desde que seja possível a identificação do passageiro. Já no caso de viagens internacionais, o passageiro deverá observar o rol de documentos elencados no Anexo do Decreto no 1.983, de 14 de agosto de 1996.

ESTRANGEIROS

Passageiros de outras nacionalidades deverão apresentar os seguintes documentos, com a respectiva validade, para embarque:

- Passaporte Estrangeiro;



- Cédula de Identidade de Estrangeiro (CIE);
- Identidade diplomática ou consular;
- Outro documento legal de viagem, em conformidade com acordos internacionais firmados pelo Brasil.

## ÍNDIOS

Os índios deverão apresentar os seguintes documentos para embarque:

- Carteira de Identidade (RG) emitida por órgãos de Identificação dos Estados ou do Distrito Federal;
- Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;
- 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;
- Registro de Identificação Civil (RIC), na forma do Decreto no 7.166, de 5 de maio de 2010;
- Carteira de Trabalho;
- Passaporte Brasileiro;
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com fotografia;
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional.

Nas viagens nacionais, além dos documentos acima, o índio também poderá apresentar autorização de viagem expedida pela FUNAI ou outro documento que o identifique, emitido pela mesma entidade; nas viagens internacionais, o índio deverá apresentar passaporte brasileiro, ou a carteira de identidade para os países integrantes do Mercosul, observada a necessidade de outros procedimentos.

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

- I - Receber serviço adequado;
- II - Receber da Agência Nacional de Transportes Terrestres ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - Obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
- IV - Levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado;
- V - Zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- VI - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- VII - Ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;
- VIII - Ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização;
- IX - Ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;



- X - Receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços;
- XI - Transportar, gratuitamente, até trinta quilos de bagagem no bagageiro e cinco quilos de volume no porta-embulhos, observados os limites de dimensão constantes em resolução específica;
- XII - Receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro;
- XIII - Ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora;
- XIV - Receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em ônibus de características inferiores às daquele contratado;
- XV - Receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, ou interrupção ou retardamento da viagem, por mais de 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;

#### **DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

- XVI - Receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
- XVII - Transportar, sem pagamento, uma criança de até seis anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;
- XVIII - Optar, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas, durante o percurso, por período superior a 1 (uma) hora, ou em caso de preterição de embarque, por:
  - a) Continuar a viagem em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, às custas da transportadora;
  - b) Receber de imediato o valor do bilhete de passagem;
  - c) Continuar a viagem, pela mesma transportadora.
- XIX - Receber a importância paga no caso de desistência da viagem, observadas as regras de reembolso, facultado à transportadora, conforme o caso, reter até 5% (cinco por cento) a título de comissão de venda e multa compensatória, da importância a ser restituída ao passageiro, desde que o passageiro manifeste-se com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida constante no bilhete;
- XX - Estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora, que prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros, em virtude de acidente quando da realização da viagem em ônibus, discriminados nas respectivas apólices, que operam os serviços, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais (DPVAT), a que se refere a Lei no 6.194, de 19 de dezembro de 1974;
- XXI - Não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.
- XXII - Comprar passagem com validade de um ano, a contar da data de sua primeira emissão, independente de estar com data e horário marcados, sendo que os Bilhetes de Passagem adquiridos com antecedência mínima de sete dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido;



XXIII - Remarcar o bilhete adquirido com data e horário previamente marcados, observado o prazo de validade do bilhete, para utilização na mesma linha, seção e sentido, podendo inclusive optar por serviço em veículo de categoria diversa do originalmente contratado, arcando com as diferenças dos valores de tarifa, no caso de serviço em veículo de categoria superior ou tendo direito à restituição das diferenças de preço, no caso de serviço em veículo de categoria inferior.

XXIV - Transferir o bilhete adquirido, observado o prazo de validade do bilhete.

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.

O usuário será recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

I - Não se identificar quando exigido;

II - Estiver em estado de embriaguez;

III - Portar arma, sem autorização da autoridade competente;

IV - Transportar ou pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica;

V - Transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares; VI - Pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos;

VII - Comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;

VIII - Fizer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do ônibus;

IX - Demonstrar incontinência no comportamento;

X - Recusar-se ao pagamento da tarifa;

XI - Fizer uso de produtos fumíferos no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente.

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

I - Comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;

II - Apresentar documento de identificação ao agente da transportadora ou aos agentes da

fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;

III - 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;

IV - Não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela transportadora, e não



usar produtos fumígenos no interior do ônibus;

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

VI - Proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da transportadora ou pelos agentes de fiscalização;

VII - Zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;

VIII - Prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

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

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

- 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;
- No porta-embrulhos, 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.

As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro. Excedida a franquia, a transportadora poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.

A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em micro-ônibus de categoria M3. A transportadora 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.

O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:

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

- A 1a via será fixada à bagagem;
- A 2a via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem;
- A 3a via permanecerá em poder da transportadora.

- A utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da transportadora, em 2 (duas) vias, sendo que: a 1a via será fixada à bagagem; e a 2a via permanecerá em poder da transportadora.



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.

As vias dos tíquetes de bagagem em poder da transportadora deverão ser mantidas nos ônibus durante toda a viagem.

A transportadora 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 ônibus.

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 transportadora responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio;

A transportadora deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação;

#### **REGRAS RELACIONADAS ÀS BAGAGENS**

É facultado à transportadora exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização;

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

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

- Tíquete da bagagem;
- Bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem;
- Documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

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

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



guichê.online

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 ônibus, de seus ocupantes ou de terceiros.

A transportadora deverá manter no ônibus, durante toda a viagem, o controle das bagagens despachadas e de sua vinculação aos proprietários. Incluindo também as bagagens transportadas no porta-embrulhos para os serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos terrestres de fronteira alfandegados.

São ações inerentes às atividades de fiscalização solicitar, quando houver indícios de transporte de itens proibidos ou que comprometam a segurança, higiene ou conforto do serviço, a abertura das bagagens pelos passageiros e das encomendas pelos expedidores;

### **ITENS PROIBIDOS PARA TRANSPORTE**

**Móveis:** Fogões, geladeiras, colchões, sofás, armários e outros móveis volumosos.

**Equipamentos pesados:** Equipamentos industriais, maquinário agrícola, motores de veículos e outros itens pesados.

**Eletrônicos grandes e/ou frágeis:** Televisores, aparelhos de som, home theaters, eletrodomésticos grandes como máquinas de lavar roupa e secadoras, e outros eletrônicos volumosos.

**Objetos frágeis ou de alto valor:** Vidro, cerâmica, obras de arte, objetos de alto valor ou dinheiro em espécie.

**Cargas comerciais ou industriais:** Materiais de construção, equipamentos de escritório, mercadorias para revenda e outros itens comerciais ou industriais.

**Materiais inflamáveis ou explosivos:** Produtos químicos, gases comprimidos, combustíveis e materiais pirotécnicos.

**Substâncias tóxicas ou perigosas:** Produtos químicos corrosivos, venenos, substâncias radioativas e outros materiais perigosos.

**Armas e objetos cortantes:** Facas, armas de fogo, objetos perfurantes ou qualquer item que possa ser usado como arma.

**Produtos perecíveis:** Alimentos perecíveis que requerem refrigeração ou têm prazo de validade curto.

**Objetos volumosos ou inadequadamente embalados:** Itens muito grandes ou mal embalados que possam representar riscos de segurança durante o transporte.



Conforme estabelecido pela ANTT, as condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes deverão ser atendidas em todos os pontos de venda da transportadora, próprios ou terceirizados.

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

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

Os ônibus destinados à prestação dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverão atender aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida previstos na legislação e em normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o SINMETRO.

As adaptações de acessibilidade e as especificações para a fabricação de ônibus acessíveis deverão atender as normas técnicas e os programas de avaliação de conformidade desenvolvidos e implementados pelas instituições e entidades que compõem o SINMETRO.

O tipo de acessibilidade será comprovado por meio de inscrição das características ou dos tipos de acessibilidade no campo "observações" do CRLV, conforme atos normativos da SENATRAN e do CONTRAN.

A transportadora deverá assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços regulares de transporte coletivo interestadual de passageiros estabelecidos pela Resolução no 3.871, de 1o de agosto de 2012.

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.

É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento do disposto neste Guia e Resolução no 3.871, de 1o de agosto de 2012.

As transportadoras prestadoras de serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros deverão:

- Adotar, no âmbito de suas competências, as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis.



## REGRAS RELACIONADAS À ACESSIBILIDADE

**ATENÇÃO:** Todos os ônibus da empresa estão de acordo com a legislação e possuem acessibilidade necessária aos usuários.

- Providenciar os recursos materiais e pessoal qualificado para prestar atendimento prioritário;
- Divulgar, em local de fácil visualização, o direito ao atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- 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;
- Dispor de ônibus 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 ônibus;
- Manter acessível sítio eletrônico que possua, contendo, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet.

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

- Passagem em nível da plataforma de embarque e desembarque do terminal (ou ponto de parada) para o salão de passageiros;
- Dispositivo de acesso instalado no ônibus, interligando este com a plataforma;
- Dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao ônibus;
- Rampa móvel colocada entre ônibus e plataforma;
- Plataforma elevatória.

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.

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

- Piso baixo;
- Piso alto com acesso realizado por plataforma de embarque/desembarque;
- Piso alto equipado com plataforma elevatória veicular.

Os ônibus de características urbanas deverão ter 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis para uso das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sendo garantido o mínimo de 2 (dois) assentos, preferencialmente localizados próximos à



porta de acesso, identificados e sinalizados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

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 estabelecidos em resoluções específicas.

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;

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

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.

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.

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.

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.

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

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

O 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 arreio com alça;

O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de



socialização ou treinamento, não terão direito à gratuidade de passagem.

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.

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.

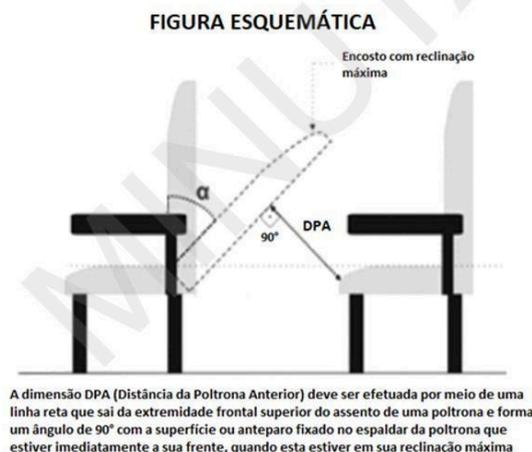
No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a transportadora fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.

Identificação do nível de conforto da poltrona.

A classe de conforto da poltrona deverá ser indicada no bilhete de passagem. As características exigidas para a classe de conforto da poltrona são:

Deverão ser consideradas como classe "E" todas as poltronas de ônibus que não disponham de ar-condicionado ou gabinete sanitário;

Informações sobre a forma da medida da distância mínima para a poltrona anterior:



Nos casos de interrupção da viagem em curso, caso o ônibus utilizado para dar continuidade à viagem possua classe de conforto da poltrona inferior à classe de conforto da poltrona do serviço contratado, caberá à transportadora, ao final da viagem do passageiro, ressarcir-lhe pela diferença de preço entre os dois serviços.



## CARACTERÍSTICAS DAS POLTRONAS E SERVIÇOS

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

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 à sua frente, quando esta estiver em sua reclinção máxima.

Previamente ao início da viagem, a transportadora deverá comunicar aos usuários os seguintes procedimentos de segurança:

- Obrigatoriedade do uso do cinto de segurança;
- Localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização;
- Proibição do uso de cigarro, ou de qualquer outro produto fumígeno no interior do ônibus;
- Proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos.

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

No caso da existência de cortinas nas janelas destinadas à saída de emergência, nelas deverá 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 ou 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.

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.

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 ônibus, de seus ocupantes ou de terceiros.

No horário programado para a apresentação dos passageiros para embarque, deverá estar presente, no local de embarque, um funcionário da transportadora, com identificação visível do nome e sobrenome.



O funcionário deverá ter conhecimento dos direitos e deveres dos usuários e do serviço a ser prestado pela transportadora.

O funcionário 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 as disposições estabelecidas nesta Resolução, inclusive em casos de restituição de valor do bilhete de passagem.

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

- Atraso da viagem;
- Interrupção da viagem;
- Cancelamento de viagem;
- Incidentes, acidentes ou assaltos; ou
- Outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem.

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

Em caso de cancelamento de viagem, a transportadora 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.

Em caso de atraso da partida por período superior a 1 (uma) hora do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem, cancelamento de viagem ou outro motivo de responsabilidade da transportadora que interrompa ou atrase a viagem, o passageiro poderá exigir, à sua escolha, uma das seguintes alternativas:

- Substituição, sem custos para o passageiro, do bilhete de passagem por outro em serviço equivalente da transportadora, 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;
- Aquisição, às custas da transportadora, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra transportadora, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;
- 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
- Restituição imediata e monetariamente atualizada do valor total do bilhete de passagem pago pelo passageiro, observado o IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

Nos casos de interrupção da viagem em curso, poderão ser utilizados ônibus com cadastro ativo na ANTT de outra transportadora do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem, desde que comunicado previamente à ANTT.



## REGRAS RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS

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

Caso esteja praticando diferentes preços para o serviço correspondente à classe de serviço disponibilizada no ônibus utilizado para dar continuidade à viagem, ela deverá considerar o menor preço praticado como referência.

Caso a inicialmente contratada não disponibilize, para a seção contratada pelo passageiro, classe de serviço correspondente à disponibilizada no ônibus 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.

A viagem sempre deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da transportadora na qual o ônibus que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.

A transportadora 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.

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

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

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

A transportadora 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.

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

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.

A assistência 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

A transportadora deverá disponibilizar em todos os pontos de vendas informações sobre 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**.

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

**SAC:** Serviço de Atendimento Cliente 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;

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

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

A Ouvidoria da ANTT desempenha um papel de intermediadora de interesses, buscando promover a interligação entre toda a sociedade, inclusive os servidores e as unidades organizacionais da Agência.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANTT, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso: são cadastradas em banco de dados, protocoladas, analisadas e respondidas.

As solicitações que dependem de análise e resposta técnica são encaminhadas aos setores competentes da ANTT para análise e posterior resposta ao interessado.

Formas de contato com a ANTT:

- Telefone: 166
- WhatsApp: (61) 99688-4306
- Formulário eletrônico: [ouvidoria.antt.gov.br](http://ouvidoria.antt.gov.br)

**Observação:** Este Guia de Orientações aos Passageiros foi atualizado em 01/05/2024 e está baseado nas normas estabelecidas pela ANTT.



guichê.online

## 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

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) VIAÇÃO NOVO  
HORIZONTE - VIAÇÃO CENTRAL BAHIA - EXPRESSO MAIA**



**Telefone (SAC):  
0800 500 1122**



**WhatsApp:  
(77) 2102-8500**



@novohorizonte\_viacao  
@centralbahia\_viacao  
@expressomaia  
@guiche.online



guichê.online