



Superintendência de Fiscalização – SUFIS

Gerência de Fiscalização – GEFIS

# **MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO REGULAR INTERESTADUAL DE LONGA DISTÂNCIA DE PASSAGEIROS**

Versão 001

Brasília, 2018

© Copyright 2018 Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Todos os direitos reservados.

1ª Edição

**Diretor Geral**

Mário Rodrigues Junior

**Superintendência de Fiscalização**

José Altair Gomes Benites

Rodrigo Pinto Igreja

**Diretoria Colegiada**

Elisabeth Braga

Marcelo Vinaud Prado

Sérgio de Assis Lobo

**Gerência de Fiscalização**

José da Silva Santos

Maurício Hideo Taminato Ameomo

**Gabinete do Diretor Geral**

César Augusto Santiago Dias

**Coordenação de Fiscalização do Transporte Rodoviário Regular de Longa Distância de Passageiros**

Emanuele Bandeira Carvalho de Lima

Letícia Machado Dantas

**Elaboração**

Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT

End.: SCES – Trecho 03 – Polo 08 – Lote 10 – Bloco E – Térreo – Brasília/DF

CEP: 70200-003

CNPJ: 04.898.488/0001-77

Site: <http://www.antt.gov.br>

**AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO – SUFIS**  
**GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO – GEFIS**  
**SCES – Trecho 03 – Polo 08 – Lote 10 – Bloco E – Térreo – Brasília/DF**  
**Telefone (61) 3410.1540**

**Manual de Fiscalização do Transporte Rodoviário Regular Interestadual de  
Longa Distância de Passageiros**

**FICHA TÉCNICA**

**AUTORES:**

Brenda dos Passos do Nascimento  
Cícero Paulino Macedo Neto  
Emanuele Bandeira Carvalho de Lima  
Fabrício de Oliveira Fabres  
Jardel Florêncio da Silva  
Karla Kelma Bastos Santa Rosa do Carmo  
Letícia Machado Dantas  
Valdenice Faustino Peres

**COLABORADORES:**

Alexandre Vargas Amaro da Costa  
Alexsandro Kuhn dos Santos  
Caroline Bellucio Decembrino  
Edmilton Francisco Camargo de Jesus  
Fernando Carlos Psarski Cabral  
Flávio de Freitas Rosa  
Gione Boligon  
Gláucio Palma Ribeiro  
Jacques de Vander Nunes Avila  
Lucas Mateus de Castro Souza  
Marcel Felipe da Rosa  
Márcio Lima de Carvalho  
Marco Luis Freitas de Oliveira  
Michael Soares Hollanda Cavalcanti  
Michell Bernardo dos Santos  
Otto Amauri de Carvalho Alves  
Pedro Carlos de Alcântara Fabiano  
Rivadavia de Oliveira Júnior  
Rodrigo de Queiroz Silva  
Romildo Magalhães Martins Filho  
Rômulo Augustulo Monteles da Silva  
Washington Bispo Bomfim

**1ª Edição**

**FICHA CATALOGRÁFICA**

Agência Nacional de Transporte Terrestres – ANTT, Superintendência de Fiscalização – SUFIS.

Manual de fiscalização do transporte rodoviário regular interestadual de longa distância de passageiros / ANTT. 2018. 222 p.: il. 1ª Edição

1. Transporte de Passageiros. 2. Transporte Rodoviário. 3. Manuais ANTT. I. Título.

*É permitida a reprodução total ou parcial deste Manual, desde que citada a fonte.*

## Sumário

Apresentação .....	26
1. Introdução.....	28
Fundamentação legal .....	28
Objetivos.....	28
2. Escopo da fiscalização.....	29
Fiscalização do transporte rodoviário de longa distância de passageiros – Informações gerais.....	29
Identificação do infrator .....	29
Valores das infrações.....	29
Relação das infrações .....	30
3. Código 101 - Realizar transporte permissionado de passageiros, sem a emissão de bilhete .....	31
Histórico .....	31
Aplicação .....	32
Caracterização do Fato Gerador .....	33
4. Código 102 - Emitir bilhete sem observância das especificações.....	34
Histórico .....	34
Aplicação .....	35
Caracterização do Fato Gerador .....	35
5. Código 103 - Reter via de bilhete destinada ao passageiro .....	36
Histórico .....	36
Aplicação .....	36
Caracterização do Fato Gerador .....	37
6. Código 104 - Vender bilhete de passagem por intermédio de pessoa diversa da transportadora ou do agente credenciado, ou em local não permitido .....	38
Histórico .....	38
Aplicação .....	38

	Caracterização do Fato Gerador .....	38
7.	Código 105 - Não observar o prazo mínimo estabelecido para início da venda de bilhete de passagem.....	39
	Histórico .....	39
	Aplicação .....	39
	Caracterização do Fato Gerador .....	39
8.	Código 106 - Não devolver a importância paga pelo usuário ou não revalidar o bilhete de passagem para outro dia e horário .....	40
	Histórico .....	40
	Aplicação .....	42
	Caracterização do Fato Gerador .....	42
9.	Código 107 - Não fornecer, nos prazos estabelecidos, os dados estatísticos e contábeis, conforme disposto na Resolução ANTT nº 3.524, de 26 de maio de 2010.....	43
	Histórico .....	43
	Aplicação .....	44
	Caracterização do Fato Gerador .....	44
10.	Código 108 - Não portar no veículo formulário para registro de reclamações de danos ou extravio de bagagens .....	45
	Histórico .....	45
	Aplicação .....	45
	Caracterização do Fato Gerador .....	46
11.	Código 109 - Transportar passageiro em número superior à lotação autorizada para o veículo, salvo em caso de socorro .....	47
	Histórico .....	47
	Aplicação .....	47
	Caracterização do Fato Gerador .....	47
12.	Código 110 - Não portar, em local de fácil acesso aos usuários e à fiscalização, no ônibus em serviço, cópia do quadro de tarifas .....	48

Histórico .....	48
Aplicação .....	48
Caracterização do Fato Gerador .....	48
13. Código 111 - Trafegar com veículo em serviço, apresentando defeito em equipamento ou item obrigatório .....	49
Histórico .....	49
Cinto de segurança .....	50
Aplicação .....	51
Extintor de incêndio .....	51
Aplicação .....	51
Para-brisa .....	51
Aplicação .....	52
Pneus .....	52
Aplicação .....	53
Cronotacógrafo (registrador instantâneo de velocidade e tempo) .....	53
Aplicação .....	53
Película Retrorrefletiva (Faixa Refletiva) .....	54
Aplicação .....	54
Poltronas .....	54
Aplicação .....	54
Outros defeitos em equipamento ou item obrigatório .....	54
Aplicação .....	55
Caracterização do Fator Gerador .....	55
14. Código 112 - Trafegar com veículo em serviço, sem documento de porte obrigatório não previsto em infração específica, no original ou cópia autenticada .....	56
Histórico .....	56
Aplicação .....	56

	Caracterização do Fato Gerador .....	56
15.	Código 113 - Emitir “Bilhete de Embarque Gratuidade”, sem observância das especificações .....	57
	Histórico .....	57
	Aplicação .....	58
	Caracterização do Fato Gerador .....	58
16.	Código 114 - Emitir bilhete de passagem com o desconto previsto em legislação específica, sem observância das especificações .....	59
	Histórico .....	59
	Aplicação .....	59
	Caracterização do Fato Gerador .....	60
17.	Código 115 - Não fornecer os dados estatísticos de movimentação de usuários na forma e prazos previstos na legislação específica.....	61
	Histórico .....	61
	Aplicação .....	61
	Caracterização do Fato Gerador .....	61
18.	Código 116 - Não afixar, em local visível, relação dos números de telefone ou outras formas de contato com o órgão fiscalizador.....	62
	Histórico .....	62
	Aplicação .....	63
	Caracterização do Fato Gerador .....	63
19.	Código 117 - Não divulgar informações ou fornecer formulários a que esteja obrigado, aos usuários .....	64
	Histórico .....	64
	Aplicação .....	65
	Caracterização do Fato Gerador .....	66
20.	Código 201 - Não atender à solicitação da ANTT para apresentação de documentos e informações no prazo estabelecido.....	67



	Histórico .....	67
	Aplicação .....	67
	Caracterização do Fato Gerador .....	67
21. Código 202 - Retardar, injustificadamente, a prestação de transporte para os passageiros		
	68	
	Histórico .....	68
	Aplicação .....	68
	Caracterização do Fato Gerador .....	68
22. Código 203 - Não observar os procedimentos relativos ao pessoal da transportadora ...		69
	Histórico .....	69
	Aplicação .....	70
	Caracterização Do Fato Gerador .....	70
23. Código 204 - Não fornecer comprovante do despacho da bagagem de passageiro .....		71
	Histórico .....	71
	Aplicação .....	71
	Caracterização do Fato Gerador .....	71
24. Código 205 - Empreender viagem com veículo em condições inadequadas de higiene e/ou deixar de higienizar as instalações sanitárias, quando do início da viagem e nas saídas de pontos de parada ou de apoio .....		72
	Histórico .....	72
	Aplicação .....	73
	Caracterização do Fato Gerador .....	73
25. Código 206 - Não adotar as medidas determinadas pela ANTT ou órgão conveniado, objetivando a identificação dos passageiros no embarque e o arquivamento dos documentos pertinentes .....		74
	Histórico .....	74
	Aplicação .....	77
	Caracterização do Fato Gerador .....	77

26. Código 207 - Utilizar pessoas ou prepostos, nos pontos terminais, pontos de seção e de parada, com a finalidade de angariar passageiros .....	78
Histórico .....	78
Aplicação .....	78
Caracterização do Fato Gerador .....	78
27. Código 208 - Vender mais de um bilhete de passagem para uma mesma poltrona, na mesma viagem .....	79
Histórico .....	79
Aplicação .....	79
Caracterização do Fato Gerador .....	79
28. Código 209 - Trafegar com veículo em serviço, sem equipamento ou item obrigatório	80
Histórico .....	80
Cinto de segurança .....	81
Aplicação .....	82
Extintor de incêndio .....	82
Aplicação .....	82
Pneus.....	82
Aplicação .....	83
Dispositivos para abertura das saídas de emergência.....	83
Aplicação .....	83
Cronotacógrafo (registrador instantâneo e inalterável de velocidade, tempo e distância).....	83
Aplicação .....	84
Película Retrorrefletiva (Faixa Refletiva) .....	84
Aplicação .....	84
Ausência de outros equipamentos ou itens obrigatórios .....	84
Aplicação .....	85
Caracterização do Fator Gerador .....	85

29. Código 210- Divulgar informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo.....	86
Histórico .....	86
Aplicação.....	86
Caracterização do Fato Gerador .....	86
30. Código 211- Atrasar o pagamento do valor da indenização por dano ou extravio da bagagem 87	
Histórico .....	87
Aplicação.....	87
Caracterização do Fato Gerador .....	87
31. Código 212- Transportar bagagem fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim .....	88
Histórico .....	88
Aplicação.....	88
Caracterização do Fato Gerador .....	88
32. Código 213- Não observar a sistemática de controle técnico-operacional estabelecida para o transporte de encomenda .....	89
Histórico .....	89
Aplicação.....	89
Caracterização do Fato Gerador .....	90
33. Código 214 - Transportar encomendas ou mercadorias que não sejam de propriedade ou não estejam sob a responsabilidade de passageiros, quando da prestação de serviço de transporte sob o regime de fretamento .....	91
34. Código 215 - Apresentar dados estatísticos e contábeis de maneira incompleta .....	92
Histórico .....	92
Aplicação.....	93
Caracterização do Fato Gerador .....	93

35. Código 216 - Não observar o prazo estabelecido em Resolução da ANTT para arquivamento dos bilhetes de passagem e os bilhetes de embarque .....	94
Histórico .....	94
Aplicação .....	94
Caracterização do Fato Gerador .....	94
36. Código 217 - Não observar os critérios para informação aos usuários dos procedimentos de segurança .....	95
Histórico .....	95
Aplicação .....	95
Caracterização do Fato Gerador .....	96
37. Código 218 - Não emitir documento ao beneficiário, indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa em conceder as gratuidades e descontos estabelecidos na legislação específica 97	
Histórico .....	97
Aplicação .....	97
Caracterização do Fato Gerador .....	97
38. Código 301- Não comunicar a ocorrência de assalto ou acidente, na forma e prazos estabelecidos na legislação .....	98
Histórico .....	98
Aplicação .....	99
Caracterização do Fato Gerador .....	99
39. Código 302- Executar serviço com veículo cujas características não correspondam à tarifa cobrada 100	
Histórico .....	100
Aplicação .....	100
Caracterização do Fato Gerador .....	100
40. Código 303- Executar serviço com veículo de características e especificações técnicas diferentes das estabelecidas, quando da delegação .....	101

	Histórico .....	101
	Aplicação .....	103
	Caracterização do Fato Gerador .....	104
41. Código 304- Alterar, sem prévia comunicação à ANTT, o esquema operacional da linha		
105		
	Histórico .....	105
	Aplicação .....	107
	Caracterização do Fato Gerador .....	107
42. Código 305- Cobrar, a qualquer título, importância não prevista ou não permitida nas		
normas legais ou regulamentos aplicáveis .....		108
	Histórico .....	108
	Aplicação .....	111
	Caracterização do Fato Gerador .....	111
43. Código 306- Não providenciar, no caso de atraso de viagem ou preterição de embarque,		
o transporte do passageiro de acordo com as especificações constantes do bilhete de		
passagem 112		
	Histórico .....	112
	Aplicação .....	112
	Caracterização do Fato Gerador .....	112
44. Código 307- Descumprir as obrigações relativas ao seguro facultativo complementar de		
viagem 113		
	Histórico .....	113
	Aplicação .....	113
	Caracterização do Fato Gerador .....	113
45. Código 308 - Suprimir viagem a que esteja obrigado, sem prévia comunicação a ANTT		
114		
	Histórico .....	114
	Aplicação .....	116

Caracterização do Fato Gerador .....	116
46. Código 309 - Não comunicar a interrupção do serviço pela impraticabilidade temporária do itinerário, na forma e prazo determinados .....	117
Histórico .....	117
Aplicação .....	117
Caracterização do Fato Gerador .....	117
47. Código 310 - Transportar pessoa fora do local apropriado para este fim .....	118
Histórico .....	118
Aplicação .....	118
Caracterização do Fato Gerador .....	118
48. Código 311 - Recusar o embarque ou desembarque de passageiros, nos pontos aprovados, sem motivo justificado .....	119
Histórico .....	119
Aplicação .....	119
Caracterização do Fato Gerador .....	119
49. Código 312 – Não dar prioridade ao transporte de bagagens dos passageiros.....	120
Histórico .....	120
Aplicação .....	120
Caracterização do Fato Gerador .....	120
50. Código 313 - Não disponibilizar os assentos previstos para transporte gratuito e com desconto no valor de passagem, na quantidade e prazo estabelecidos na legislação específica 121	
Histórico .....	121
Gratuidade e desconto do Idoso .....	121
Passe Livre da Pessoa com Deficiência.....	128
Gratuidade e desconto do Jovem de Baixa Renda.....	131
Aplicação .....	134
Caracterização do Fato Gerador .....	134

51. Código 314 - Não conceder o desconto mínimo de cinquenta por cento do valor da passagem previsto na legislação específica.....	135
Histórico .....	135
Desconto para o Idoso .....	135
Desconto para o Jovem de Baixa Renda .....	136
Aplicação .....	136
Caracterização do Fato Gerador .....	136
52. Código 315 - Não aceitar como prova de idade ou comprovante de rendimento os documentos indicados em legislação específica que trata de benefícios de gratuidade e/ou de desconto no valor de passagem no transporte coletivo interestadual de passageiros	137
Histórico .....	137
Gratuidade e desconto do Idoso .....	137
Passe Livre da Pessoa com Deficiência.....	138
Gratuidade e desconto do Jovem de Baixa Renda.....	139
Aplicação .....	139
Caracterização do Fato Gerador .....	139
53. Código 316 - Não observar o limite de trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem para o comparecimento ao terminal de embarque do beneficiário da gratuidade ou do desconto no valor da passagem previstos na legislação específica .....	140
Histórico .....	140
Aplicação .....	140
Caracterização do Fato Gerador .....	140
54. Código 317 - Não observar as normas e procedimentos de atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.....	141
Histórico .....	141
Aplicação .....	145
Caracterização do Fato Gerador .....	145

55. Código 318 - Não observar as normas e procedimentos necessários para garantir condições de acessibilidade aos veículos .....	146
Histórico .....	146
Aplicação.....	150
Caracterização do Fato Gerador .....	151
56. Código 319 - Não observar as normas e procedimentos de inscrição indicativa da categoria e de cadastramento dos ônibus .....	152
Histórico .....	152
Aplicação.....	152
Caracterização do Fato Gerador .....	152
57. Código 401 - Executar serviços de transporte rodoviário interestadual ou internacional de passageiros sem prévia autorização ou permissão .....	153
Histórico .....	153
Aplicação.....	157
Caracterização do Fato Gerador .....	157
58. Código 402 - Não contratar seguro de responsabilidade civil, de acordo com as normas regulamentares, ou empreender viagem com a respectiva apólice em situação irregular	158
Histórico .....	158
Aplicação.....	158
Caracterização do Fato Gerador .....	159
59. Código 403 - Praticar a venda de bilhetes de passagem e emissão de passagens individuais, quando da prestação de serviço de transporte sob o regime de fretamento	160
60. Código 404 - Transportar pessoa NÃO relacionada na lista de passageiros, quando da prestação de serviço de transporte sob o regime de fretamento .....	161
61. Código 405 - Utilizar terminais rodoviários nos pontos extremos e no percurso da viagem objeto da delegação, quando da prestação de serviço de transporte sob o regime de fretamento	162



62. Código 406 - Manter em serviço veículo cuja retirada de tráfego haja sido exigida ....	163
Histórico .....	163
Aplicação .....	164
Caracterização Do Fato Gerador .....	164
63. Código 407 - Adulteração dos documentos de porte obrigatório.....	165
Histórico .....	165
Aplicação .....	166
Caracterização do Fato Gerador .....	166
64. Código 408 - Ingerir, o motorista de veículo em serviço, bebida alcoólica ou substância tóxica	167
Histórico .....	167
Aplicação .....	167
Caracterização do Fato Gerador .....	167
65. Código 409 - Apresentar, o motorista de veículo em serviço, evidentes sinais de estar sob efeito de bebida alcoólica ou de substância tóxica.....	168
Histórico .....	168
Aplicação .....	169
Caracterização do Fato Gerador .....	169
66. Código 410 - Utilizar-se, na direção do veículo, durante a prestação do serviço, de motorista sem vínculo empregatício.....	170
Histórico .....	170
Aplicação .....	170
Caracterização do Fato Gerador .....	170
67. Código 411 – Transportar produtos perigosos ou que comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros .....	171
Histórico .....	171
Aplicação .....	171
Caracterização do Fato Gerador .....	171

68. Código 412 - Interromper a prestação do serviço permissionado, sem autorização da ANTT, salvo caso fortuito ou de força maior .....	172
Histórico .....	172
Aplicação .....	172
Caracterização do Fato Gerador .....	172
69. Código 413 - Não observar os procedimentos de admissão, de controle de saúde, treinamento profissional e do regime de trabalho dos motoristas .....	173
Histórico .....	173
Aplicação .....	175
Caracterização do Fato Gerador .....	176
70. Código 414 - Dirigir, o motorista, o veículo pondo em risco a segurança dos passageiros	
177	
Histórico .....	177
Aplicação .....	177
Caracterização do Fato Gerador .....	177
71. Código 415 - Não prestar assistência aos passageiros e à tripulação, em caso de acidente, assalto, avaria mecânica ou atraso.....	178
Histórico .....	178
Aplicação .....	179
Caracterização do Fato Gerador .....	179
72. Código 416 - Efetuar operação de carregamento ou descarregamento de encomendas em desacordo com as normas regulamentares .....	180
Histórico .....	180
Aplicação .....	181
Caracterização do Fato Gerador .....	181
73. Código 417 - Transportar encomendas fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim .....	182
Histórico .....	182

Aplicação.....	182
Caracterização do Fato Gerador .....	182
74. Código 418 - Praticar atos de desobediência ou oposição à ação da fiscalização.....	183
Histórico .....	183
Aplicação.....	184
Caracterização do Fato Gerador .....	184
75. Breve histórico sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC .....	185
76. Código 101 - Não garantir a opção de contato com o atendente no primeiro menu telefônico e em todas as subdivisões do menu .....	187
Histórico .....	187
Aplicação.....	187
Caracterização do Fato Gerador .....	187
77. Código 102 - Não divulgar o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver.....	188
Histórico .....	188
Aplicação.....	188
Caracterização do Fato Gerador .....	189
78. Código 103 - Não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 10 a 16	190
Histórico .....	190
Aplicação.....	190
Caracterização do Fato Gerador .....	191
79. Código 104 - Não garantir ao consumidor o acompanhamento das demandas por meio do registro numérico informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico (com data, hora e objeto), a critério do consumidor.....	192
Histórico .....	192

	Aplicação.....	192
	Caracterização do Fato Gerador .....	192
80.	Código 105 - Não manter o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda .....	193
	Histórico .....	193
	Aplicação.....	193
	Caracterização do Fato Gerador .....	193
81.	Código 106 - Não disponibilizar ao consumidor a gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias .....	194
	Histórico .....	194
	Aplicação.....	194
	Caracterização do Fato Gerador .....	194
82.	Código 107 - Não prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente e não resolver as reclamações a contento no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro, conforme disposto no art. 21 desta Resolução .....	195
	Histórico .....	195
	Aplicação.....	195
	Caracterização do Fato Gerador .....	195
83.	Código 108 - Não garantir ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que deverá ser enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.....	196
	Histórico .....	196
	Aplicação.....	197
	Caracterização do Fato Gerador .....	197
84.	Código 109 - Não informar à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento do usuário, na forma do § 1º do art. 9º .....	198
	Histórico .....	198
	Aplicação.....	198

	Caracterização do Fato Gerador .....	198
85.	Código 110 - Não encaminhar à Ouvidoria da ANTT relatórios semestrais conforme disposto no art. 20 desta Resolução, ou encaminhá-los incompletos ou fora do prazo	199
	Histórico .....	199
	Aplicação .....	199
	Caracterização do Fato Gerador .....	199
86.	Código 111 - Não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, pelo SAC .....	200
	Histórico .....	200
	Aplicação .....	200
	Caracterização do Fato Gerador .....	200
87.	Código 201 - Não garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de sessenta segundos ou exigir dados do consumidor para entrar em contato com o atendente .....	201
	Histórico .....	201
	Aplicação .....	201
	Caracterização do Fato Gerador .....	201
88.	Código 202 - Não receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do contrato do serviço, conforme disposto no art. 22 desta Resolução.....	202
	Histórico .....	202
	Aplicação .....	202
	Caracterização do Fato Gerador .....	202
89.	Código 203 - Finalizar a ligação pelo SAC antes da conclusão do atendimento .....	203
	Histórico .....	203
	Aplicação .....	203
	Caracterização do Fato Gerador .....	203
90.	Código 204 - Não disponibilizar um SAC, nos termos do art. 7º .....	204
	Histórico .....	204
	Aplicação .....	204

Caracterização do Fato Gerador .....	204
91. Código 301 - Não implantar o SAC .....	205
Histórico .....	205
Aplicação .....	205
Caracterização do Fato Gerador .....	205
92. Código 302 - Onerar o consumidor no atendimento das solicitações e demandas previsto nesta Resolução .....	206
Histórico .....	206
Aplicação .....	206
Caracterização do Fato Gerador .....	206
Referências Bibliográficas.....	207

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: área crítica de visão do condutor .....	52
Figura 2: exemplo do indicador TWI em pneu.....	53
Figura 3: local de afixação das películas retrorrefletivas .....	54
Figura 4: locais de afixação das películas retrorrefletivas.....	84
Figura 5: informativo para afixação na porta .....	102
Figura 6: informativo para afixação no vidro .....	102
Figura 7: mapa com roteiro da linha Brasília(DF) a Goiânia(GO).....	106
Figura 8: modelo de Carteira do Idoso .....	123
Figura 9: modelo de DCB.....	124
Figura 10: roteiro da linha Xinguara(PA) a Picos(PI).....	126
Figura 11: período de obrigatoriedade de reserva de poltrona para gratuidade do idoso.....	126
Figura 12: modelo da Carteira do Passe Livre .....	128
Figura 13: período de obrigatoriedade de reserva de poltrona para gratuidade e desconto do jovem de baixa renda.....	132
Figura 14: modelo de Sinalização Indicativa de Atendimento Prioritário .....	143
Figura 15: cadeira de transbordo .....	147
Figura 16: veículo com plataforma elevatória veicular .....	147
Figura 17: CRLV com observações relacionadas à acessibilidade .....	148
Figura 18: modelo de adesivo para identificar as poltronas preferenciais .....	148
Figura 19: Selo Acessibilidade .....	149
Figura 20: Selo de Identificação da Conformidade .....	149
Figura 21: Símbolo Internacional de Acessibilidade - SIA.....	150
Figura 22: mapa com roteiro da linha Brasília(DF) a Goiânia(GO).....	156

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ABNT NBR – Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ACC – Autorização para Conduzir Ciclomotor  
AGU – Advocacia-Geral da União  
ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres  
AR – Aviso de Recebimento  
BO – Boletim de Ocorrência  
BP – Balanço Patrimonial  
CAC – Ficha de Comunicação de Acidente  
CadÚnico – Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal  
CAS – Ficha de Comunicação de Assalto  
CDC – Código de Defesa do Consumidor  
CEF – Caixa Econômica Federal  
CIE – Cédula de Identidade de Estrangeiro  
CLT – Consolidação das Leis do Trabalho  
CNH – Carteira Nacional de Habilitação  
CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica  
COANA – Coordenação-Geral de Administração Aduaneira  
CONMETRO – Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial  
CONTRAN - Conselho Nacional de Trânsito  
CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência  
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas  
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social  
CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo  
CRV – Certificado de Registro de Veículos  
CT – Coeficiente Tarifário  
CTB – Código de Trânsito Brasileiro  
CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social  
DCB – Demonstrativo de Crédito de Benefício  
DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito  
DFC – Demonstração dos Fluxos de Caixa  
DMPL – Demonstração de Mutações no Patrimônio Líquido  
DNI – Documento Nacional de Identidade  
DRE – Demonstração de Resultado do Exercício



DVA – Demonstração do Valor Adicionado  
ECF – Emissor de Cupom Fiscal  
ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos  
FDE – Fiscalização nas dependências da empresa  
ICMS – Imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação  
ICN – Identificação Civil Nacional  
INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia  
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social  
LOP – Licença Operacional  
MONITRIIP – Sistema de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros  
MPOG – Ministério do Planejamento  
NIS – Número de Identificação Social  
PCR. – Pessoa em Cadeira de Rodas  
PGF – Procuradoria-Geral Federal  
RENAVAM – Registro Nacional de Veículos Automotores  
Res – Resolução  
RIC – Registro de Identificação Civil  
SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor  
SENARC – Secretaria Nacional de Renda de Cidadania  
SGP – Sistema de Gerenciamento de Permissões  
SIA – Símbolo Internacional de Acessibilidade  
SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social  
SNJ Secretaria Nacional de Juventude  
SUFIS – Superintendência de Fiscalização  
SUPAS – Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros  
SUS – Sistema Único de Saúde  
TAR – Termo de Autorização de Serviços Regulares  
TSE – Tribunal Superior Eleitoral  
TWI – *Tread wear indicator*

## APRESENTAÇÃO

---

A regulamentação dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros é reconhecidamente complexa e abrangente. As regras e normas que compõem o escopo desse serviço podem ser encontradas em diversos normativos do ordenamento jurídico brasileiro, encontrando sua fundamentação na Constituição Federal, em Decretos, Leis, nas Resoluções da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, bem como nas de outros órgãos e entidades normativas nacionais.

Em face desse cenário, este Manual foi elaborado seguindo três princípios:

- detalhar e unificar o entendimento da legislação do transporte rodoviário interestadual regular de longa distância de passageiros<sup>1</sup>;
- dar ampla publicidade aos direitos dos usuários desse serviços e aos deveres das sociedades empresariais autorizadas a prestá-lo; e
- garantir a transparência das regras fiscalizatórias, sobretudo num viés efetivador da segurança jurídica na atuação da fiscalização.

Dessa maneira, visando o detalhamento e a unificação do entendimento da legislação, abordou-se nesta obra as diretrizes gerais para a atuação da fiscalização, dando ênfase nos temas considerados mais relevantes.

O princípio da publicidade é um dos princípios constitucionais que rege a atuação da Administração Pública (art. 37, caput, Constituição Federal de 1988). Neste sentido, o presente Manual buscou condensar no tópico que trata do histórico de cada tipificação os direitos dos usuários e os deveres das sociedades empresariais responsáveis pela prestação do serviço relacionados à finalidade protetiva desejada pelo legislador ao criar as normas penalizadoras, garantindo dessa forma ampla publicidade dos direitos dos usuários e dos deveres das sociedades empresariais.

Ademais, o princípio da publicidade tem como desdobramento constitucional o princípio da transparência. Tais princípios são indispensáveis quando se deseja atuar de maneira republicana e com segurança jurídica.

Pelo princípio da publicidade exige-se que o Estado publique seus atos, dentre eles, os atos normativos (leis, decretos, resoluções, portarias). Já pelo princípio da transparência não basta apenas a publicação dos atos, exige-se clareza e detalhamento das informações primordiais.

Neste sentido, foi editada a Lei nº 12.527, em 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Diante desse contexto, esta obra promove a transparência das regras fiscalizatórias, permitindo aos entes regulados e à sociedade em geral acesso às informações correlatas às normas sancionatórias no âmbito da prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual regular de longa distância de passageiros.

---

<sup>1</sup> Transporte rodoviário interestadual regular de longa distância de passageiros: transporte rodoviário interestadual de passageiros realizado de maneira remunerada, em percurso que seja superior a 75 quilômetros e seja operado por empresa detentora de licença operacional para realizar linha regular atendendo, no mínimo, um mercado (um par de cidades), cuja competência regulatória e fiscalizatória é da Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Este Manual se propõe a detalhar as normas sancionatórias no sentido de que as sociedades empresariais prestadoras desse serviço público consigam seguir as regras impostas pela ANTT e todas as demais exigências fixadas pela legislação pertinente, garantindo a transparência da atuação fiscalizatória desta Agência Reguladora no âmbito deste modal de transporte.

Está estruturado como um código comentado, tendo como base as resoluções de penalidades do transporte rodoviário interestadual regular de longa distância de passageiros editadas pela ANTT, no âmbito da sua função normativa.

As tipificações das infrações são apresentadas por meio de um histórico com o propósito de contextualizá-las, e em seguida a sua aplicação é discriminada e os fatos geradores são caracterizados.

Cabe ressaltar que se trata de um documento resumido e que não substitui a legislação completa publicada no Diário Oficial da União, necessária para o entendimento integral da regulamentação do transporte rodoviário regular de longa distância de passageiros.

# 1. INTRODUÇÃO

---

## Fundamentação legal

A Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, criada pela Lei nº 10.233/01, de 05 de junho de 2001, regulamentada pelo Decreto nº 4.130/02, de 13 de fevereiro de 2002, entidade integrante da Administração Federal indireta, tem como objetivo implementar políticas e regular ou supervisionar as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes exercidas por terceiros no âmbito de sua esfera de atuação e atribuições. É dever da ANTT, como órgão regulador, zelar pela obediência às normas vigentes e adequada prestação dos serviços aos usuários, bem como buscar a harmonia entre estes, o Estado e os prestadores de serviço.

De acordo com os artigos 22 e 26 da Lei nº. 10.233/01, constitui esfera de atuação da ANTT o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, fiscalizando diretamente, com o apoio de suas unidades regionais, ou por meio de convênios de cooperação, o cumprimento das condições de outorga de autorização e das cláusulas contratuais de permissão para prestação de serviços.

Neste sentido, a regulamentação para o Transporte Rodoviário Regular de Longa Distância de Passageiros corresponde ao Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998, que dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências, atualizado pela Resolução ANTT nº 4.770, de 25 de junho de 2015 bem como as resoluções complementares.

O conteúdo deste Manual tem por base as tipificações de infrações ao transporte rodoviário regular de passageiros previstas na Resolução ANTT nº 233, de 25 de junho de 2003, e suas alterações. Também são citados ao longo do texto como fundamentação legal outras resoluções da ANTT, leis, decretos e normas do CONTRAN e da ABNT.

Para embasar a atuação do fiscal, utilizou-se o critério de caracterização mínima dos fatos geradores. Segundo Sabagg (2009, p. 179), fato gerador “é a materialização da hipótese de incidência, representando o momento concreto de realização de hipótese, que se opõe à abstração do paradigma legal que o antecede. Caracteriza-se pela concretização da hipótese que, na prática, traduz-se no conceito de ‘fato’. Dessa forma, com a realização da hipótese de incidência, teremos o fato gerador ou fato jurídico”. Ou seja, para que seja emitido o auto de infração, o flagrante percebido pelo agente da autoridade deve ter os critérios mínimos estabelecidos nas seções “Caracterização do Fato Gerador” elencadas nesse Manual.

## Objetivos

O presente instrumento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a execução da fiscalização do serviço de Transporte Rodoviário de Longa Distância de Passageiros, visando difundir o conhecimento, bem como fornecer uma base de consulta confiável, que proporcione o suporte necessário ao agente fiscalizador, que atua em campo nas diferentes regiões do país, para que este exerça suas funções com confiança e eficiência.

Além de promover a transparência das regras fiscalizatórias, permitindo acesso às informações correlatas às normas sancionatórias no âmbito da prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual regular de longa distância de passageiros aos entes regulados e à sociedade em geral.

## 2. ESCOPO DA FISCALIZAÇÃO

---

### Fiscalização do transporte rodoviário de longa distância de passageiros – Informações gerais

A fiscalização do transporte rodoviário de longa distância pode ser realizada tanto por agentes da ANTT como por outras autoridades competentes autorizadas por meio de convênio, e compreende, entre outros, a verificação:

- Das características técnicas e operacionais dos veículos (frota);
- Das características operacionais dos serviços prestados (licença operacional);
- Dos documentos de porte obrigatório;
- Do cadastro dos motoristas;
- Da situação cadastral da empresa;
- Da infraestrutura utilizada;
- Do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

### Identificação do infrator

Com relação ao Serviço de Transporte Regular de Longa Distância de Passageiros tratado neste Manual, pode ser infratora qualquer sociedade empresarial que possua Termo de Autorização de Serviços Regulares (TAR) e que está apta a solicitar os mercados e as linhas para a prestação de serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.

### Valores das infrações

Para determinar o valor das infrações, a ANTT adota como base de cálculo o coeficiente tarifário, conceituado como “constante representativa do custo operacional do serviço, calculada por quilômetro, por passageiro, considerada para cada característica de operação, observando-se a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato” (Glossário dos Termos e Conceitos Técnicos, Resolução ANTT nº 3.054/2009). Em palavras simples, portanto, o coeficiente tarifário é o valor numérico utilizado como base de cálculo para definir o valor da tarifa no transporte rodoviário interestadual de passageiros. Os coeficientes tarifários são reajustados periodicamente por Resolução da ANTT publicada no Diário Oficial da União – DOU.

As infrações estão divididas, de acordo com a sua gravidade, em cinco grupos com os seguintes valores:

- Grupo I: punidas com multa de 10.000 vezes o coeficiente tarifário;
- Grupo II: punidas com multa de 20.000 vezes o coeficiente tarifário;
- Grupo III: punidas com multa de 30.000 vezes o coeficiente tarifário;
- Grupo IV: punidas com multa de 40.000 vezes o coeficiente tarifário;
- Grupo V: punidas com multa de 50.000 vezes o coeficiente tarifário<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> O grupo V refere-se às infrações previstas no Art. 2º da Resolução ANTT nº 233/2003 relativas aos aspectos econômico-financeiros das atividades de que trata o art. 1º desta resolução e não serão objeto deste Manual.

## **Relação das infrações**

O Artigo 1º da Resolução 233/2003 dispõe que constituem infrações aos serviços de transporte rodoviário de passageiros, sob a modalidade interestadual e internacional, realizado por operadora brasileira, sem prejuízo de sanções por infrações às normas legais, regulamentares e contratuais não previstas na presente Resolução, os seguintes procedimentos, classificados em Grupos conforme a natureza da infração, passíveis de aplicação de multa, que será calculada tendo como referência o coeficiente tarifário - CT vigente para o serviço convencional com sanitário, em piso pavimentado. Neste manual será abordada apenas a modalidade interestadual.

### ***3. CÓDIGO 101 - REALIZAR TRANSPORTE PERMISSIONADO DE PASSAGEIROS, SEM A EMISSÃO DE BILHETE***

---

Artigo 1º, I, “a” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 – **Código 101.**

#### **Histórico**

Atualmente, o tema bilhetes do transporte rodoviário interestadual de longa distância de passageiros está normatizado nas seguintes legislações:

- Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil);
- Lei nº 11.975, de 7 de junho de 2009; (Dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros e dá outras providências.)
- Decreto Nº 2.521, de 20 de março de 1998 (Dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências.); e
- Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014 (Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e, dá outras providências), alterada pelas Resoluções ANTT Nº 5.269, de 25 de janeiro de 2017 e Nº 5.652, de 17 de janeiro de 2018.

No âmbito da Agência Nacional de Transportes Terrestres, até o ano de 2014, vigorava a Resolução ANTT nº 978, de 25 de maio de 2005, a qual foi revogada expressamente pela Resolução ANTT nº 4.282/2014.

Com o advento da Lei nº 11.975, de 7 de junho de 2009, que dispôs sobre a validade dos bilhetes de passagem e outras nuances referentes ao contrato de transporte realizado entre passageiros e sociedades empresariais, a Resolução ANTT nº 978/2005 ficou defasada, demandando a edição de um novo documento normativo que viesse nortear as novidades introduzidas pela Lei nº 11.975/09 e outras inovações advindas com a evolução social, como, por exemplo, a compra de Bilhete de Passagem via internet.

Diante de tal quadro, em 2014 a ANTT editou a Resolução ANTT nº 4.282/2014, visando adequar as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual de passageiros à Lei nº 11.975/09 de maneira mais coerente com a realidade social contemporânea.

Esta nova Resolução introduziu várias novidades em relação ao Bilhete de Passagem, por exemplo:

- Bilhetes nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis se o contrato de transporte assim dispuser;
- Obrigatoriedade de informações relativas a tributos e outras nuances nos bilhetes;
- Regulamentação do direito à remarcação previsto na Lei nº 11.975/2009;
- Direito à emissão de segunda via;
- Cancelamento de viagem;
- Bilhetes de Embarque;

- Bilhetes de Embarque Gratuidade;
- Bilhetes em Formato Digital.

#### Conceituação dos Bilhetes:

- **Bilhete de Passagem:** documento fiscal, emitido em duas vias, que comprova o contrato de transporte com o passageiro;
- **Bilhete de Embarque:** documento não fiscal, emitido em uma via, que comprova o contrato de transporte com o passageiro, vinculado ao Bilhete de Passagem;
- **Bilhete de Embarque Gratuidade:** documento não fiscal, emitido em duas vias, que comprova o contrato de transporte com o passageiro com direito à gratuidade tarifária.

#### Outros conceitos importantes:

- **Cupom Fiscal - Bilhete de Passagem:** documento fiscal, emitido em duas vias pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Passagem; Uma das vias é destinada ao passageiro, de porte obrigatório enquanto durar a viagem. A outra via é recolhida pela sociedade empresarial no momento do embarque.
- **Cupom de Embarque:** documento não fiscal, emitido em uma via pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro, vinculado ao Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem, e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Embarque; A via deve ser recolhida pela sociedade empresarial, no momento do embarque, e ser mantida no veículo durante a viagem com a fixação do tíquete de bagagem do respectivo passageiro.
- **Cupom de Embarque Gratuidade:** documento não fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro com direito à gratuidade tarifária, e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Embarque Gratuidade.

Uma das vias é destinada ao passageiro, de porte obrigatório enquanto durar a viagem. A outra via é recolhida pela sociedade empresarial no momento do embarque.

O artigo 3º da Resolução ANTT nº 4.282/2014 dispõe que os usuários dos serviços de transporte terrestre interestadual de passageiros somente poderão ser transportados de posse dos respectivos bilhetes:

- a) no caso de passageiro pagante, portando o Bilhete de Passagem ou Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem;
- b) no caso de passageiro beneficiário de gratuidade, portando a sua via do Bilhete de Embarque Gratuidade ou do Cupom de Embarque Gratuidade.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial realiza o serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros sem a emissão do Bilhete ou Cupom apropriado.



## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter transportado passageiro sem Bilhete de Passagem / Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem, ou Bilhete de Embarque / Cupom de Embarque, ou Bilhete de Embarque Gratuidade / Cupom de Embarque Gratuidade ou configurado tal fato em procedimento administrativo específico.

## **4. CÓDIGO 102 - EMITIR BILHETE SEM OBSERVÂNCIA DAS ESPECIFICAÇÕES**

Artigo 1º, I, “b” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 –  
**Código 102.**

### **Histórico**

Os Bilhetes de Passagem e os Bilhetes de Embarque devem ser emitidos, contendo em sua parte frontal, as informações obrigatórias que constam no artigo 4º da Resolução ANTT nº 4.282/2014, quais sejam:

- I. Nome, endereço, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e número do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da transportadora;
- II. Denominação do bilhete, de acordo com o art. 2º dessa Resolução;
- III. Data e horário de emissão do bilhete;
- IV. Identificação do passageiro, constando nome, número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, se o possuir, e número de documento de identificação oficial;
- V. Valor da tarifa
- VI. Valor da tarifa promocional, se houver;
- VII. Alíquota do ICMS e o valor monetário deste tributo;
- VIII. Valor monetário dos demais tributos incidentes (excluído o valor do ICMS);
- IX. Valor da taxa de embarque, se houver, e desde que arrecadado pela transportadora;
- X. Valor do pedágio, se houver;
- XI. Valor do Bilhete de Passagem (valor total pago);
- XII. Número da poltrona;
- XIII. Origem e destino da viagem;
- XIV. Prefixo da linha e suas localidades terminais;
- XV. Data e horário da viagem;
- XVI. Número do bilhete e da via, série, ou subsérie, conforme o caso;
- XVII. Agência emissora do bilhete;
- XVIII. Nome da empresa gráfica impressora do bilhete e número da respectiva inscrição no CNPJ, se for o caso (Bilhete de Embarque não precisa deste item);
- XIX. Tipo de serviço, quando se tratar de viagem em serviço diferenciado;
- XX. Forma de pagamento;
- XXI. Identificação de viagem extra.

Do rol de informações acima listadas, o Bilhete de Embarque emitido por ECF, ou Sistema Fiscal Eletrônico similar, deverá conter as previstas nos itens I a VII, IX a XVII, XIX e XXI. Todavia deve ser emitido com código de barras composto exclusivamente por números, preferencialmente bidimensional, com o seguinte formato e ordenação: número de série do equipamento fiscal emissor ou chave de acesso do documento fiscal eletrônico, número do bilhete de embarque, identificação da linha, data prevista da viagem, hora prevista da viagem, código do desconto, valor da tarifa, percentual do desconto, número de celular do passageiro, código do ponto de origem, código do ponto de destino.

O Bilhete de Embarque deve ser emitido com dado identificador que possibilite a vinculação direta com o documento fiscal correspondente ou com o sistema fiscal emissor.

O Artigo 22 da citada resolução prevê que no verso da via dos bilhetes destinados aos passageiros, deverá constar a transcrição dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único da citada resolução.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial emite Bilhete ou Cupom apropriado, sem as informações obrigatórias estipuladas na legislação.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter emitido Bilhete de Passagem, ou Bilhete de Embarque, ou Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem, ou Cupom de Embarque faltando algum campo obrigatório (frente ou verso) ou com campos obrigatórios rasurados, ilegíveis, não preenchidos ou preenchidos em desacordo com a legislação.

## **5. CÓDIGO 103 - RETER VIA DE BILHETE DESTINADA AO PASSAGEIRO**

---

Artigo 1º, I, “c” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 103.**

### **Histórico**

Os Bilhetes de Passagem serão emitidos em, pelo menos, duas vias e os Bilhetes de Embarque serão emitidos em uma via, exceto quando emitidos em formato digital (Art. 9º, caput, e 10-A da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Uma via dos Bilhetes de Passagem ou dos Cupons Fiscais – Bilhetes de Passagem será destinada ao passageiro, não podendo ser recolhida pela sociedade empresarial, salvo em caso de reembolso ou de substituição. Por sua vez, a via dos Bilhetes de Embarque ou Cupons de Embarque será recolhida pela sociedade empresarial no momento do embarque (§§1º e 2º do Art. 9º da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Referente aos Bilhetes de Embarque Gratuidade ou Cupons de Embarque Gratuidade, cumpre ressaltar que eles serão emitidos em duas vias, sendo 1 via destinada ao passageiro e de porte obrigatório durante a viagem, e a outra via recolhida pela sociedade empresarial no momento do embarque (Art. 10, caput, da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Em relação ao bilhete no formato digital, instituído por meio da Resolução ANTT nº 5.652/2018, que incluiu o artigo 10-A na Resolução ANTT nº 4.282/2014, os Bilhetes de Passagem, os Bilhetes de Embarque e os Bilhetes de Embarque Gratuidade poderão ser emitidos e armazenados exclusivamente por meio eletrônico digital. Nesse caso os bilhetes poderão ser portados em formato digital para efeito de embarque, desde que sejam mantidos os controles da transportadora sobre os passageiros efetivamente embarcados e suas bagagens.

O § 4º do Art. 4º da Resolução ANTT nº 4.282/2014 determina que o passageiro terá direito à emissão de 2ª via do bilhete, apresentando o seu CPF, se o possuir, e documento de identificação oficial no guichê da sociedade empresarial, em caso de: extravio, furto ou roubo dos bilhetes. Ressalta-se que, pela dicção da norma, o usuário não é obrigado a apresentar boletim de ocorrência para emissão de segunda via em nenhum dos casos.

Dentro do prazo de 1 ano, contados a partir da primeira emissão do bilhete, o passageiro poderá solicitar a 2ª via, desde que não tenha embarcado (realizado a viagem).

Em alguns Estados a legislação fiscal não permite a emissão de 2ª via do documento fiscal – Bilhete de Passagem. Quando este for o caso, a sociedade empresarial deverá emitir a 2ª via do Bilhete de Embarque ou Cupom de Embarque com a estrita finalidade de possibilitar o embarque do usuário.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial retém via de bilhete destinada ao usuário ou não emite 2ª via de bilhete ou cupom, quando solicitado pelo usuário em caso de extravio, furto ou roubo da 1ª via.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter retido a via do Bilhete ou Cupom destinada ao passageiro, pagante ou beneficiário da gratuidade, ou ter recusado emitir a 2ª via do Bilhete ou Cupom quando solicitado pelo usuário, pagante ou beneficiário da gratuidade, em caso de extravio, furto ou roubo da 1ª via de um desses documentos.

## ***6. CÓDIGO 104 - VENDER BILHETE DE PASSAGEM POR INTERMÉDIO DE PESSOA DIVERSA DA TRANSPORTADORA OU DO AGENTE CREDENCIADO, OU EM LOCAL NÃO PERMITIDO***

---

Artigo 1º, I, “d” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 104**.

### **Histórico**

A venda de Bilhetes de Passagem deverá ser efetuada em todos os pontos de seção da linha, diretamente pela transportadora ou, sob sua responsabilidade, por intermédio de agente por ela credenciado, devendo ocorrer nos terminais de passageiros ou em agências de venda de passagens da própria transportadora ou de terceiros, desde que legalmente habilitadas (*caput* e §1º do Art. 6º da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Sobre a expressão “legalmente habilitadas”, tem-se o seguinte posicionamento: a sociedade empresarial, sob sua responsabilidade, é quem credencia o agente terceirizado que por sua vez terá de constar em seu objeto social do contrato a possibilidade de venda de Bilhete de Passagem, mesmo como atividade secundária. De acordo com o Art. 53, III, b, do Decreto nº 1.800/1996, o objeto social deve ser declarado de forma precisa e detalhada. Advindo desta norma a expressão “legalmente habilitadas”.

A venda também ocorrerá, facultativamente, por meio de sistema eletrônico não presencial, como a internet e o televendas (Art. 6º, §1º da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

A sociedade empresarial poderá comercializar passagens no interior dos veículos quando do embarque do passageiro, em ponto de seção autorizada, ao longo da rodovia, respeitadas as seções da linha, e sempre que houver impossibilidade operacional para a realização de venda em pontos fixos. Entretanto, essa comercialização no interior dos veículos somente poderá ser efetuada por preposto da sociedade empresarial ou por outro agente credenciado e legalmente habilitado, devendo ser, na ocasião, expedido o bilhete e atendidos os requisitos exigidos para o embarque (§§2º e 3º do Art. 6º da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

### **Aplicação**

Quando a pessoa física ou jurídica comercializa bilhetes de passagem sem possuir contrato com a sociedade empresarial detentora da linha, ou quando a sociedade empresarial comercializa bilhete de passagem por pessoa não legalmente habilitada ou em local não permitido.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A pessoa física ou jurídica deve ter comercializado bilhetes de passagem sem possuir contrato com a sociedade empresarial detentora da linha, ou a sociedade empresarial deve ter comercializado bilhete de passagem por pessoa não legalmente habilitada ou em local não permitido.

## **7. CÓDIGO 105 - NÃO OBSERVAR O PRAZO MÍNIMO ESTABELECIDO PARA INÍCIO DA VENDA DE BILHETE DE PASSAGEM**

---

Artigo 1º, I, “e” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 105.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 4.282/14, que dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual de passageiros regulados pela ANTT, estabelece que a venda deverá observar as condições de local e prazo estabelecidos nos Art. 6º e 8º:

Art. 6º A venda de Bilhetes de Passagem deverá ser efetuada em todos os pontos de seção da linha, diretamente pela transportadora ou, sob sua responsabilidade, por intermédio de agente por ela credenciado.

§ 1º A venda de Bilhetes de Passagem deverá ocorrer nos terminais de passageiros ou em agências de venda de passagens da própria transportadora ou de terceiros, desde que legalmente habilitadas e, facultativamente, por meio de sistema eletrônico não presencial, como a internet e o televentas.

§ 2º A transportadora poderá comercializar passagens no interior dos veículos quando do embarque do passageiro, em ponto de seção autorizada, ao longo da rodovia ou ferrovia, respeitadas as seções da linha, e sempre que houver impossibilidade operacional para a realização de venda em pontos fixos

(...)

Art. 8º A venda dos Bilhetes de Passagem deverá iniciar-se com antecedência mínima de trinta dias úteis da data da viagem, exceto para as linhas rodoviárias de característica semiurbana, viagens extras e seções à margem da rodovia.

Enfatiza-se que o prazo não se aplica a viagens extras e seções às margens da rodovia.

Em relação às seções às margens da rodovia, o código é aplicável quando a sociedade empresarial não comercializa a seção ou linha, em qualquer prazo.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não disponibiliza a venda de bilhetes de passagem com a antecedência mínima de 30 dias úteis para uma viagem cadastrada no Quadro de Horários aprovado, em todas ou algumas seções da linha; ou suspende a venda de bilhetes de passagem, antes do prazo previsto, tendo ou não iniciado as vendas.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de disponibilizar a venda de bilhetes de passagem para um ou mais horários previstos, dentro do prazo de 30 dias úteis, para determinada seção ou para a linha inteira; ou deve ter suspenso a venda de bilhetes de passagem, antes do prazo previsto, tendo ou não iniciado as vendas.

## **8. CÓDIGO 106 - NÃO DEVOLVER A IMPORTÂNCIA PAGA PELO USUÁRIO OU NÃO REVALIDAR O BILHETE DE PASSAGEM PARA OUTRO DIA E HORÁRIO**

---

Artigo 1º, I, “F” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 106.**

### **Histórico**

Os Bilhetes de Passagem têm validade máxima de um ano, a partir da data de sua primeira emissão, independentemente de estarem com data e horário marcados. Durante o prazo de validade e mediante a apresentação do Bilhete de Passagem e de Embarque e também da identificação do passageiro, os bilhetes com data e horário marcados poderão ser remarcados, para utilização na mesma linha, seção e sentido (*caput* e §1º do Art. 7º da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Se o passageiro solicitar a remarcação até 3 horas antes do horário de início da viagem (horário de embarque do passageiro), a sociedade empresarial não poderá cobrar nenhuma taxa para remarcação. Todavia, a partir de 3 horas antes do horário do início da viagem (horário de embarque do passageiro) até a data de validade do bilhete, poderá ser cobrada taxa de remarcação de até 20% do valor da tarifa. Uma vez que, com base na Resolução ANTT nº 4.282/2014, entende-se que o embarque fica configurado três horas antes do horário de início da viagem constante do bilhete de passagem.

Quando for cobrada a taxa de remarcação é exigida a entrega do recibo de pagamento ao usuário (§5º do Art. 7º da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

A remarcação pode ser solicitada em qualquer agência de venda de passagem da sociedade empresarial ou de agente por ela credenciado, independentemente do local de aquisição (Art. 23, §2º, Resolução ANTT nº 4.282/2014). Assim, mesmo que a localidade não seja uma seção da linha, se a sociedade empresarial comercializar bilhetes de passagem para a seção constante do bilhete que se deseja reagendar, deverá realizar a remarcação.

Para fins de remarcação, os Bilhetes de Passagem manterão, como crédito para o passageiro, durante sua validade, o valor atualizado da tarifa. Entretanto, o passageiro que desejar remarcar o bilhete adquirido com tarifa promocional sujeitar-se-á às condições de comercialização estabelecidas pela sociedade empresarial para a nova data de utilização, observado o disposto na Resolução ANTT nº 4.282/14, no que couber (§§ 3º e 4º do Art. 7º).

O artigo 13 da norma citada menciona que antes de configurado o embarque (três horas antes do horário constante do bilhete de passagem), o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete, em até 30 dias do pedido, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade por meio de formulário fornecido pela sociedade empresarial. Caso não haja o referido formulário, a sociedade empresarial estará obrigada a reembolsar o passageiro de imediato e em espécie.

Para requerer o reembolso, o passageiro deverá observar o horário de funcionamento dos guichês de venda de passagem, afixado pela sociedade empresarial em local visível, ficando esta obrigada a aceitar a desistência do contrato de transporte pelo contratante, no caso deste não encontrar o guichê em funcionamento no horário estabelecido (§2º do Art. 13 da Resolução ANTT nº 4.282/2014).



A título de comissão de venda e multa compensatória, a sociedade empresarial pode reter até 5% sobre o valor da tarifa paga, conforme o caso, e com entrega de recibo ao usuário (§5º do Art. 13 da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

O montante do reembolso será calculado com o valor da tarifa vigente na data da efetiva restituição. Mas na hipótese de a compra ter sido efetuada na vigência de tarifa promocional, o reembolso da quantia paga pelo bilhete dar-se-á pelo valor vigente na data de restituição, subtraído o percentual de desconto concedido na aquisição (§§6º e 7º do Art. 13 da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

O artigo 22 da Resolução ANTT nº 3.535/2010 em conjunto com o art. 19-A da Resolução ANTT nº 4.282/2014 determinam que o pedido de cancelamento de bilhete de passagem também pode ser solicitado por meio do SAC. Dessa maneira, a sociedade empresarial fica obrigada a receber e processar imediatamente o pedido feito pelo consumidor.

A Resolução ANTT nº 5.652/2018 revogou o §2º do artigo 22 da Resolução ANTT nº 3.535/2010 e o §8º do artigo 13 da Resolução ANTT nº 4.282/2014, que exigiam a presença do usuário e a apresentação do bilhete de passagem no momento do cancelamento. Sendo assim, o cancelamento poderá ser efetivado de maneira não presencial por meio do SAC.

Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independente de seu adimplemento contratual. Além disso, o comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor (Art. 22, §§ 3º e 4º, da Resolução ANTT nº 3.535/2010).

O artigo 7º, §6º da Resolução ANTT nº 4.282/2014, estabelece que os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis se o contrato de transporte assim dispuser. Por sua vez, o anexo único da referida resolução elenca no inciso IX tal possibilidade de transferência como um direito do usuário.

Em caso de preterição de embarque ou de atraso superior a uma hora em relação ao horário de embarque indicado no bilhete, o passageiro terá direito ao reembolso ou a ser transportado por outra transportadora ou à revalidação do bilhete.

No caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de 3 horas devido a defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da sociedade empresarial, fica assegurada a imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem (Art. 4º, p. u. Lei nº 11.975/2009 e Art. 15 da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Quando houver mudança de serviço de natureza superior para inferior por eventual indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, tanto no ponto de partida como nos pontos de paradas intermediárias da viagem, será devida ao passageiro a restituição da diferença de preço, devendo a sociedade empresarial proceder ao reembolso de imediato. (Art. 18, p. u., da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Na impossibilidade de reembolso imediato, quando este for exigido, a sociedade empresarial deverá portar no veículo e emitir formulário com o valor do crédito a ser restituído ao passageiro em seu guichê de vendas, sem cobrança de multas ou encargos; ou disponibilizar via SAC o serviço de registro de restituição do valor do bilhete, cuja informação do número do protocolo substituirá o formulário (*caput* e §3º do Art. 19 da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não devolve a importância paga pelo usuário ou não revalida o bilhete de passagem para outro dia e horário ou não transfere o bilhete para outro usuário.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de devolver a importância paga pelo usuário ou ter deixado de revalidar o bilhete de passagem para outro dia e horário ou ter deixado de transferir o bilhete para outro usuário.

## **9. CÓDIGO 107 - NÃO FORNECER, NOS PRAZOS ESTABELECIDOS, OS DADOS ESTATÍSTICOS E CONTÁBEIS, CONFORME DISPOSTO NA RESOLUÇÃO ANTT Nº 3.524, DE 26 DE MAIO DE 2010**

---

Artigo 1º, I, “g” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 3.643, de 2011 –  
**Código 107.**

### **Histórico**

O fornecimento dos dados a que se refere essa tipificação é disciplinado pela Resolução ANTT nº 3.524/2010, que determina o envio das Demonstrações Financeiras e dos Dados de Desempenho Operacional por parte das prestadoras de serviço público regular de transporte coletivo rodoviário interestadual de passageiros.

A citada Resolução determina que as sociedades empresariais enviem à ANTT os seguintes documentos, na periodicidade abaixo:

Trimestralmente:

- Os dados mensais de desempenho operacional, cujos procedimentos para o encaminhamento constam do anexo a esta Resolução, devendo ser gerados mensalmente e enviados em até 45 dias após o encerramento de cada trimestre.

Anualmente:

- Os demonstrativos contábeis, em sua forma completa e em conformidade com o Plano de Contas Padronizado constante do Manual de Contabilidade instituído por esta Agência, caracterizados por:
  - a) Balanço Patrimonial (BP);
  - b) Demonstração de Resultado do Exercício (DRE);
  - c) Demonstração de Mutações no Patrimônio Líquido (DMPL);
  - d) Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC);
  - e) Balancetes Analíticos Mensais com abertura até o 3º grau do Plano de Contas Padronizado;
  - f) No caso de companhia aberta, Demonstração do Valor Adicionado (DVA);
  - g) Relatórios Auxiliares, definidos no capítulo 8 do Manual de Contabilidade da ANTT;
  - h) Notas Explicativas;
  - i) Pareceres de Auditores Independentes.

Os documentos especificados acima deverão ser enviados à ANTT até o dia 15 de maio do exercício subsequente, acompanhados dos relatórios da Diretoria e dos Conselhos Fiscal e de Administração.

De acordo com o anexo da Resolução ANTT nº 3.524/2010, as sociedades empresariais enviarão os dados mensais referentes ao desempenho operacional, via *internet*, pelo site da ANTT, diretamente no programa específico "Módulo de Coleta de Informações", preenchendo os campos com as seguintes informações:

1. Dados cadastrais da empresa;
2. Dados de movimentação de passageiros por mês e seção das linhas regulares e serviços complementares e diferenciados, assim detalhadas:
  - a) Número de viagens por mês das linhas regulares e serviços complementares e diferenciados;
  - b) Lugares ofertados por mês das linhas regulares e serviços complementares e diferenciados;
  - c) Frota total da prestação de serviço interestadual de passageiros por empresa; e
  - d) Número de motoristas alocados para a prestação de serviço interestadual de passageiros por empresa.
3. Número de viagens extras por linha.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não fornece as informações previstas em Resolução, nos prazos estabelecidos pela ANTT.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de fornecer as informações previstas em Resolução, nos prazos estabelecidos pela ANTT.

## **10. CÓDIGO 108 - NÃO PORTAR NO VEÍCULO FORMULÁRIO PARA REGISTRO DE RECLAMAÇÕES DE DANOS OU EXTRAVIO DE BAGAGENS**

---

Art.1º, I, “h” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 108.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 1.432/2006 estabelece procedimentos para o transporte de bagagens e encomendas nos ônibus utilizados nos serviços de transporte interestadual de passageiros e para a identificação de seus proprietários ou responsáveis.

Segundo a citada norma, as empresas que operam sob regime de autorização, são obrigadas, a título de franquia, a efetuar o transporte gratuito de bagagem no bagageiro e de volume no porta-embrulhos dos passageiros embarcados, observados os limites máximos de peso e dimensão abaixo:

- No bagageiro: 30 quilos de peso total e volume máximo de 300 decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer volume a um metro.
- No porta-embrulhos, 5 quilos de peso total, com dimensões que se adaptem ao porta-embrulhos, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros.

No caso de danos ou extravio de bagagens transportadas, exclusivamente no bagageiro, a sociedade empresarial responde pela indenização de bagagem regularmente despachada, até o valor de 3.000 vezes o coeficiente tarifário, no caso de danos, e 10.000 vezes o coeficiente tarifário, no caso de extravio.

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

1. Tíquete de bagagem;
2. Bilhete de passagem, emitido em qualquer formato previsto na Resolução ANTT nº 4.282/2014, correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem, no caso de serviços regulares; e
3. Documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

O prazo para o ressarcimento dos danos ou do extravio é de até 30 dias, contados da data da reclamação, conforme estabelece a Resolução nº 1.432/2006.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não porta no interior do veículo fiscalizado o formulário de danos ou extravio de bagagens.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de portar no interior do veículo fiscalizado o formulário de danos ou extravio de bagagens.

## **11. CÓDIGO 109 - TRANSPORTAR PASSAGEIRO EM NÚMERO SUPERIOR À LOTAÇÃO AUTORIZADA PARA O VEÍCULO, SALVO EM CASO DE SOCORRO**

---

Artigo 1º, I, “i” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 109**.

### **Histórico**

Anteriormente disciplinado pelo Art. 41, inc. I e II do Decreto 2.521/1998 e pelo Art. 32, inciso. V e Art. 41 do Resolução ANTT nº 1.166/2005 (Revogada pela Resolução nº 4.777/2015), o transporte superior à lotação autorizada possui atualmente como normas atinentes o Art. 41, inc. I e II do Decreto nº 2.521/1998, que dispõe não ser permitido o transporte de passageiros em pé, salvo nas linhas de características semiurbanas e nos casos de prestação de socorro; e o art. 61, IV, da Resolução 4.777/2015, no qual consta a proibição de transportar pessoas em pé, salvo no caso de prestação de socorro, em decorrência de acidente ou avaria no veículo.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial transporta passageiro em número superior ao permitido para o veículo, exceto em caso de socorro.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter transportado passageiro em número superior ao permitido para o veículo, exceto em caso de socorro.

## ***12. CÓDIGO 110 - NÃO PORTAR, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO AOS USUÁRIOS E À FISCALIZAÇÃO, NO ÔNIBUS EM SERVIÇO, CÓPIA DO QUADRO DE TARIFAS***

---

Art.1º, I, “j” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 110.**

### **Histórico**

Conforme artigo 3º da Resolução ANTT nº 2.760/2008 e §4º do artigo 5º da Resolução ANTT nº 1.383/2006, em cada veículo em serviço deverá constar uma cópia do quadro de tarifas vigente do serviço executado, em local de fácil acesso à fiscalização e aos usuários do serviço.

Por local de fácil acesso, entende-se quando o documento estiver exposto às vistas dos usuários, ou mesmo em posse do motorista, desde que livre de embaraços à consulta.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não porta o quadro de tarifas atualizado do(s) serviço(s) executado(s), no interior do veículo, em local de fácil acesso aos usuários e à fiscalização.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de portar o quadro de tarifas atualizado do(s) serviço(s) executado(s), no interior do veículo, em local de fácil acesso aos usuários e à fiscalização.



### **13. CÓDIGO 111 - TRAFEGAR COM VEÍCULO EM SERVIÇO, APRESENTANDO DEFEITO EM EQUIPAMENTO OU ITEM OBRIGATÓRIO**

---

Art.1º, I, “k” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução ANTT nº 4.130/13 – **Código 111.**

#### **Histórico**

Os equipamentos obrigatórios são todos aqueles definidos na legislação e nos contratos.

De forma expressa, a legislação de transporte interestadual e internacional de passageiros determina como equipamento obrigatório o registrador gráfico ou equipamento similar.

Já o artigo 105 do CTB, Lei nº 9.503/1997, estabelece alguns equipamentos obrigatórios dos veículos, acrescendo-se àquele rol os definidos nas Resoluções nº 014/1998, nº 092/1999, nº 157/2004, nº 216/2006, nº 231/2007, nº 254/2007, nº 416/2012, nº 445/2013 e suas respectivas alterações do CONTRAN, além de outras normas legais que porventura fixem outros equipamentos obrigatórios.

A necessidade de manutenção e conservação dos veículos de transporte é apontada na Resolução ANTT nº 1.383/2006:

Art. 5º. A empresa transportadora é responsável pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos ônibus.

Essa tipificação deve ser aplicada tendo em mente a necessidade dos itens e equipamentos obrigatórios no veículo para a segurança, conforto e comodidade dos passageiros.

A Resolução CONTRAN nº 14/1998, prescreveu os itens obrigatórios para ônibus:

Art. 1º Para circular em vias públicas, os veículos deverão estar dotados dos equipamentos obrigatórios relacionados abaixo, a serem constatados pela fiscalização e em condições de funcionamento:

D) nos veículos automotores e ônibus elétricos:

- 1) para-choques, dianteiro e traseiro;
- 2) protetores das rodas traseiras dos caminhões;
- 3) espelhos retrovisores, interno e externo;
- 4) limpador de para-brisa;
- 5) lavador de para-brisa;
- 6) pala interna de proteção contra o sol (para-sol) para o condutor;
- 7) faróis principais dianteiros de cor branca ou amarela;
- 8) luzes de posição dianteiras (faroletes) de cor branca ou amarela;
- 9) lanternas de posição traseiras de cor vermelha;
- 10) lanternas de freio de cor vermelha;

- 11) lanternas indicadoras de direção: dianteiras de cor âmbar e traseiras de cor âmbar ou vermelha;
- 12) lanterna de marcha à ré, de cor branca;
- 13) retrorrefletores (catadióptrico) traseiros, de cor vermelha;
- 14) lanterna de iluminação da placa traseira, de cor branca;
- 15) velocímetro,
- 16) buzina;
- 17) freios de estacionamento e de serviço, com comandos independentes;
- 18) pneus que ofereçam condições mínimas de segurança;
- 19) dispositivo de sinalização luminosa ou refletora de emergência, independente do sistema de iluminação do veículo;
- 20) extintor de incêndio;
- 21) registrador instantâneo e inalterável de velocidade e tempo, nos veículos de transporte e condução de escolares, nos de transporte de passageiros com mais de dez lugares e nos de carga com capacidade máxima de tração superior a 19t;
- 22) cinto de segurança para todos os ocupantes do veículo;
- 23) dispositivo destinado ao controle de ruído do motor, naqueles dotados de motor a combustão;
- 24) roda sobressalente, compreendendo o aro e o pneu, com ou sem câmara de ar, conforme o caso;
- 25) macaco, compatível com o peso e carga do veículo;
- 26) chave de roda;
- 27) chave de fenda ou outra ferramenta apropriada para a remoção de calotas;
- 28) lanternas delimitadoras e lanternas laterais nos veículos de carga, quando suas dimensões assim o exigirem;
- 29) cinto de segurança para a árvore de transmissão em veículos de transporte coletivo e carga;

Ademais, o primeiro parágrafo do artigo 1º da Resolução ANTT nº 233/2003 determina que quando não for possível sanar a irregularidade apresentada no caso dessa tipificação, “a continuidade da viagem se dará mediante a realização de transbordo, sem prejuízo das penalidades e medidas administrativas a serem aplicadas pela autoridade de trânsito”.

Recomenda-se que essa instrução seja considerada com cautela, devendo-se ponderar o risco que a ausência do equipamento ou item obrigatório oferece à segurança dos passageiros em cada caso.

Seguem informações sobre alguns equipamentos/itens obrigatórios.

## **Cinto de segurança**

Nos ônibus destinados ao transporte rodoviário interestadual de passageiros (convencional, executivo, semileito, leito, cama e misto), de que trata este manual, são exigidos o cinto de segurança nos assentos dos passageiros e para o motorista, sendo assim, para todos os ocupantes do veículo.

Embora a Resolução CONTRAN nº 14/1998 dispense a exigência do cinto de segurança para passageiros, condutor e tripulantes nos ônibus produzidos até 1º de janeiro de 1999,

a Resolução ANTT nº 4770/2015, em seu artigo 30, §5º, só admite a utilização de veículos com no máximo 15 (quinze) anos de fabricação. Logo, todos os veículos utilizados no transporte rodoviário interestadual de passageiros devem possuir cinto de segurança para todos os ocupantes.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço apresentando defeito no cinto de segurança de um ou mais passageiros, condutor e/ou tripulantes, de forma a comprometer sua eficácia.

### **Extintor de incêndio**

É equipamento obrigatório segundo a Resolução CONTRAN nº 14/1998, cujas especificações são detalhadas na Resolução CONTRAN nº 157/2004. De acordo com a última, em seu artigo 9º:

As autoridades de trânsito deverão fiscalizar os extintores de incêndio, como equipamento obrigatório, verificando os seguintes itens:

- I. o indicador de pressão não pode estar na faixa vermelha;
- II. integridade do lacre;
- III. presença da marca de conformidade do INMETRO;
- IV. os prazos da durabilidade e da validade do teste hidrostático do extintor de incêndio não devem estar vencidos;
- V. aparência geral externa em boas condições (sem ferrugem, amassados ou outros danos);
- VI. local da instalação do extintor de incêndio.

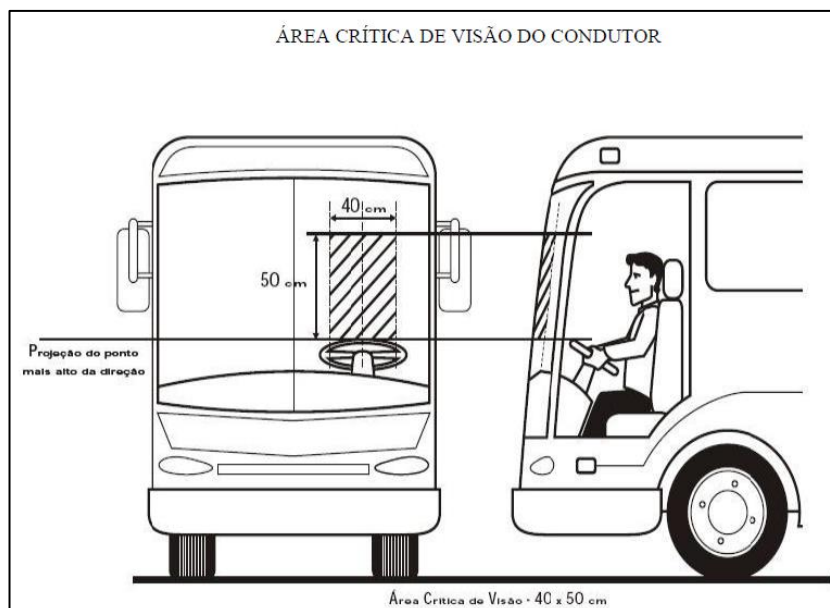
Os extintores nos ônibus devem seguir as indicações do artigo acima, de forma a garantir a segurança dos passageiros. O fiscal deve solicitar a substituição do equipamento defeituoso antes da continuidade da viagem.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço cujo extintor de incêndio esteja, em uma ou mais das condições a seguir: com prazo de validade e/ou durabilidade do teste hidrostático vencido, descarregado ou sobrecarregado, sem lacre, com o selo de conformidade do INMETRO ilegível, com aparência geral externa em más condições (ferrugem, amassados ou outros danos) ou com outro defeito que comprometa a eficácia de sua utilização.

### **Para-brisa**

As exigências relativas à condição de segurança e visibilidade em para-brisas foram fixadas pela Resolução CONTRAN nº 216/2006. Alguns danos são tolerados, porém, a regra geral é que não pode haver estrago na área crítica de visão do motorista, definida no artigo 4º e ilustrada conforme a figura seguinte:



**Figura 1: área crítica de visão do condutor**

Fonte: Resolução CONTRAN 216/2006, p. 6.

Na região do para-brisas, fora da área de visão crítica do motorista são permitidos até três danos, desde que não se iniciem nas bordas dos vidros, não sejam superiores a 20 centímetros, se for uma trinca, nem superiores a 4 centímetros de diâmetro, se for uma lesão circular. Tais condições são descritas no artigo 3º e parágrafo único do artigo 4º da Resolução CONTRAN nº 216/2006:

Artigo 3º. Na área crítica de visão do condutor e em uma faixa periférica de 2,5 centímetros de largura das bordas externas do para-brisas não devem existir trincas e fraturas de configuração circular, e não podem ser recuperadas.

Artigo 4º.

[...]

Parágrafo único. Nos para-brisas dos veículos de que trata o caput deste artigo, são permitidos no máximo três danos, exceto nas regiões definidas no art. 3º, respeitados os seguintes limites:

I – Trinca não superior a 20 centímetros de comprimento;

II – Fratura de configuração circular não superior a 4 centímetros de diâmetro.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço cujo para-brisas apresente danos que ultrapassem os limites estabelecidos na legislação vigente.

## Pneus

A Resolução CONTRAN nº 14/1998 indica o uso de pneus “que ofereçam condições mínimas de segurança”. Compreende-se que a condição mínima de segurança seja de que o pneu não esteja com “sulco zero”, ou seja, que não tenha desgastado sua banda de rodagem de forma a não ser claramente delimitado um ou mais dos sulcos do pneu. A Resolução CONTRAN nº 558/1980 estabelece que:

Art. 4º - Fica proibida a circulação de veículo automotor equipado com pneu cujo desgaste da banda de rodagem tenha atingido os indicadores ou cuja profundidade remanescente da banda de rodagem seja inferior a 1,6 mm.

§ 1º - A profundidade remanescente será constatada visualmente através de indicadores de desgaste.

A resolução indica distância mínima, que pode ser aferida com profundímetro ou visualmente. Contudo, a forma preferível de verificar a condição de segurança dos pneus é por meio da medição baseada no TWI (tread wear indicator).



Figura 2: exemplo do indicador TWI em pneu

Em relação à utilização de pneus reformados no eixo dianteiro, a Resolução CONTRAN nº 416/2012 estabelece que:

Art. 4º - Fica proibida a utilização de pneus reformados, quer seja pelo processo de recapagem, recauchutagem ou remoldagem, no eixo dianteiro, bem como rodas que apresentem quebras, trincas, deformações ou consertos, em qualquer dos eixos dos veículos novos ou em circulação.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço apresentando defeito em um ou mais pneus que comprometam a segurança da viagem.

## Cronotacógrafo (registrador instantâneo de velocidade e tempo)

Além do disposto nas Resoluções CONTRAN nº 14/1998 e nº 92/1999, a Resolução ANTT nº 1383/2006 estabelece a obrigatoriedade do registrador de velocidade no parágrafo 1º de seu artigo 5º:

§1º O ônibus só poderá circular equipado com registrador gráfico ou equipamento similar, portando os documentos exigidos na legislação de trânsito, e ter afixado, em local visível, a relação dos números de telefone ou outras formas de contato com a fiscalização.

A detecção de defeito no cronotacógrafo implica o prévio manuseio e abertura do equipamento para leitura das informações.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço cujo registrador instantâneo de velocidade e tempo apresente uma ou mais das condições a seguir: defeito ou vício no funcionamento, sem o lacre ou lacre adulterado e sem o disco ou fita diagrama.

## Película Retrorrefletiva (Faixa Refletiva)

A Resolução DENATRAN nº 643/2016 dispõe sobre o emprego de película retrorrefletiva, sendo que o item 1.2 do anexo I da referida resolução não detalha as exigências, remetendo para o anexo IX da Resolução CONTRAN nº 445/2013, no qual encontram-se as seguintes informações:

Ônibus: 02 refletivos no balanço dianteiro, 04 refletivos no entre eixos, 02 refletivos no balanço traseiro e 02 refletivos na traseira.

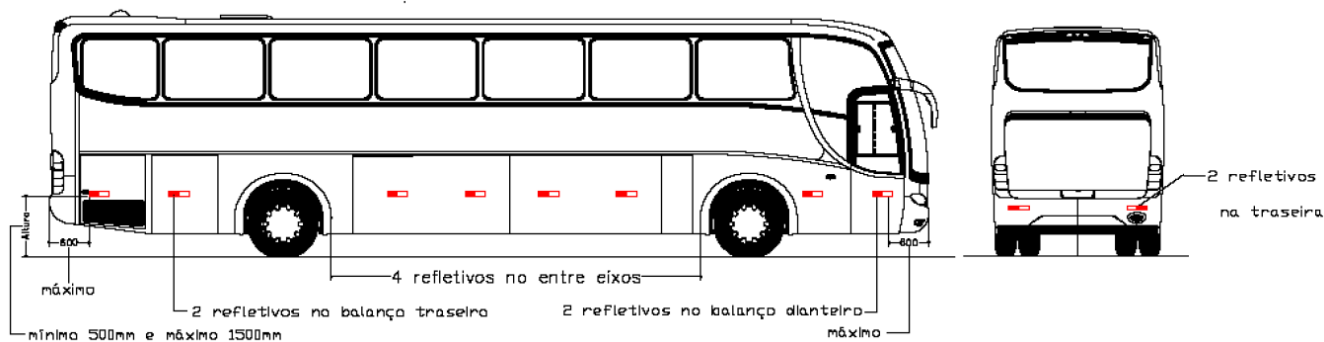


Figura 3: local de afixação das películas retrorrefletivas

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço com uma ou mais faixas refletivas apresentando defeito.

## Poltronas

Conforme depreende-se da leitura do anexo III da Resolução ANTT nº 4130/2013, as poltronas são itens obrigatórios nos veículos de transporte rodoviário interestadual de passageiros, seja qual for a categoria. Sendo assim, qualquer inconformidade no funcionamento das poltronas com as características exigidas na Resolução ANTT nº 4130/2013 será considerado defeito em item obrigatório.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo apresentando defeito em uma ou mais poltronas que possa comprometer a segurança e conforto dos passageiros.

## Outros defeitos em equipamento ou item obrigatório

São passíveis de autuação por essa tipificação outros defeitos em equipamentos ou itens obrigatórios, principalmente aqueles mais sensíveis à segurança, conforto e higiene dos ocupantes do veículo em viagem.

Sendo assim, elenca-se abaixo rol não exaustivo de equipamentos ou itens obrigatórios que necessitam estar em perfeito funcionamento durante a execução dos serviços:

- Espelhos retrovisores, interno e externo;
- Lanternas de seta traseira e dianteira, lanterna de ré, faróis, faroletes ou luzes de posição;
- Lanternas de freio;

- Lanternas de iluminação da placa traseira;
- Limpador de para-brisa do motorista;
- Lavador de para-brisa;
- Pala interna de proteção contra o sol (para-sol) para o condutor;
- Triângulo de sinalização (dispositivo de sinalização luminosa ou refletora de emergência, independente do sistema de iluminação do veículo);
- Roda sobressalente, compreendendo o aro e o pneu, com ou sem câmara de ar, conforme o caso;
- Macaco compatível com peso e carga do veículo;
- Chave de rodas;
- Para-choques, dianteiro e traseiro;
- Freios de estacionamento e de serviço, com comandos independentes;
- Buzina;
- Velocímetro;
- Porta do sanitário;
- Tampa do assento do vaso sanitário.

### **Aplicação**

Quanto a sociedade empresarial utiliza veículo em serviço com equipamento ou item obrigatório apresentando defeito.

### **Caracterização do Fator Gerador**

A sociedade empresarial deve ter utilizado veículo em serviço com equipamento ou item obrigatório apresentando defeito.

## ***14. CÓDIGO 112 - TRAFEGAR COM VEÍCULO EM SERVIÇO, SEM DOCUMENTO DE PORTE OBRIGATÓRIO NÃO PREVISTO EM INFRAÇÃO ESPECÍFICA, NO ORIGINAL OU CÓPIA AUTENTICADA***

---

Art.1º, I, “I” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 653/04 – **Código 112.**

### **Histórico**

A Resolução CONTRAN nº 205/2006 elenca dois documentos de porte obrigatório aos condutores - a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), no original e o Certificado de Registro e Licenciamento Anual (CRLV), no original:

Art. 1º. Os documentos de porte obrigatório do condutor do veículo são:

I – Autorização para Conduzir Ciclomotor - ACC, Permissão para Dirigir ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, no original;

II – Certificado de Registro e Licenciamento Anual - CRLV, no original;

Essa tipificação se aplica para os documentos obrigatórios apontados acima e outros documentos obrigatórios que não sejam apontados em tipificação própria. Por exemplo: disco ou fita diagrama reserva, quando necessário, conforme preconiza a Resolução CONTRAN nº 92/1999.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço sem portar o CRLV do veículo em utilização, a habilitação do condutor do veículo em serviço, o disco ou fita diagrama reserva, ou outro documento de porte obrigatório que não seja exigido em tipificação própria.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter trafegado com veículo em serviço sem portar o CRLV do veículo em utilização, a habilitação do condutor do veículo em serviço, o disco ou fita diagrama reserva, ou outro documento de porte obrigatório que não seja exigido em tipificação própria.



## **15. CÓDIGO 113 - EMITIR “BILHETE DE EMBARQUE GRATUIDADE”, SEM OBSERVÂNCIA DAS ESPECIFICAÇÕES**

Art.1º, I, “m” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 5.063, de 2016 –  
**Código 113.**

### **Histórico**

Em relação aos Bilhetes de Embarque Gratuidade, conforme §1º do artigo 4º da Resolução ANTT nº 4.282/2014, as informações obrigatórias são as seguintes:

- 1) Dados (nome, endereço, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ) e número do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC - da sociedade empresarial;
- 2) Denominação do bilhete;
- 3) Data e horário de emissão do bilhete;
- 4) Identificação do passageiro (nome, número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, se o possuir, e número de documento de identificação oficial);
- 5) Origem e destino da viagem;
- 6) Prefixo da linha e suas localidades terminais;
- 7) Data e horário da viagem;
- 8) Número do bilhete e da via, série, ou subsérie, conforme o caso;
- 9) Agência emissora do bilhete;
- 10) Identificação de viagem extra.
- 11) Denominação da gratuidade correspondente:
  - “Gratuidade de Criança”, quando tiver por fundamento o art. 29, inciso XVII, do Decreto nº 2.521/1998;
  - “Bilhete de Viagem do Idoso”, quando tiver por fundamento legal o art. 40, inciso I, da Lei nº 10.741/2003;
  - “Autorização de Viagem - Passe Livre”, quando tiver por fundamento legal a Lei nº 8.899/1994; e
  - “Passe Livre Auditores e Agentes do Trabalho”, quando tiver por fundamento do art. 34 do Decreto nº 4.552/2002;
  - “Bilhete de viagem do Jovem”, quando tiver fundamento no art. 32, inciso I, da Lei nº 12.852/2013.
- 12) Número da poltrona, exceto para o Bilhete Gratuidade de Criança;
- 13) Valor da taxa de embarque, desde que arrecadado pela sociedade empresarial (este item só é obrigatório para os Bilhetes de Viagem do Jovem);
- 14) Valor do pedágio (este item só é obrigatório para os Bilhetes de Viagem do Jovem).

**Observação1:** Referente aos itens 13 e 14, de acordo com sentença prolatada nos autos da Ação Civil Pública em Caxias do Sul, autuada sob o nº 2009.71.07.005535-6, os idosos que gozam da passagem interestadual gratuita, nos termos do artigo 40, inciso I, da Lei 10.741/03, possuem o direito de adquirir o bilhete de passagem sem terem que pagar pela taxa/tarifa de embarque e/ou de pedágio.

**Observação2:** Referente aos itens 13 e 14, de acordo com sentença proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 2006.72.00.009356-4, as pessoas com deficiência carentes e

portadores do Passe Livre do Governo Federal, que gozam da passagem gratuita nos termos da Lei nº 8.899/1994, têm o direito, em todo o território nacional, de obterem a competente Autorização de Viagem fornecida pelas empresas responsáveis pelo transporte coletivo interestadual de passageiros, sem terem que pagar taxa de embarque e/ou do pedágio relacionado ao trânsito do veículo transportador em quaisquer rodovias.

O artigo 10-A da Resolução ANTT nº 4.282/2014 faculta às sociedades empresariais a emissão dos bilhetes ou cupons de embarque gratuidade no formato digital, observadas todas as especificações previstas nessa resolução.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial emite Bilhete de Embarque Gratuidade ou Cupom de Embarque Gratuidade em uma das seguintes situações: ausência de campo obrigatório; rasurado, ilegível, não preenchido ou preenchido em desacordo; sem a transcrição, no verso do bilhete, dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter emitido Bilhete de Embarque Gratuidade ou Cupom de Embarque Gratuidade em uma das seguintes situações: ausência de campo obrigatório; rasurado, ilegível, não preenchido ou preenchido em desacordo; sem a transcrição, no verso do bilhete, dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

## **16. CÓDIGO 114 - EMITIR BILHETE DE PASSAGEM COM O DESCONTO PREVISTO EM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA, SEM OBSERVÂNCIA DAS ESPECIFICAÇÕES**

---

Art.1º, I, “n” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 5.063, de 2016 –  
**Código 114.**

### **Histórico**

Os bilhetes de passagem com o desconto previsto no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e no Estatuto da Juventude (Lei nº 12.852/2013) devem ser emitidos com as informações estipuladas na legislação.

Neste sentido, tais bilhetes devem ser emitidos com as informações obrigatórias que constam no artigo 4º da Resolução ANTT nº 4.282/14, quais sejam:

- 1) Nome, endereço, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e número do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da transportadora;
- 2) Denominação do bilhete, de acordo com o art. 2º desta Resolução;
- 3) Data e horário de emissão do bilhete;
- 4) Identificação do passageiro, constando nome, número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, se o possuir, e número de documento de identificação oficial;
- 5) Valor da tarifa
- 6) Valor da tarifa promocional, se houver;
- 7) Alíquota do ICMS e o valor monetário deste tributo;
- 8) Valor monetário dos demais tributos incidentes (excluído o valor do ICMS);
- 9) Valor da taxa de embarque, se houver, e desde que arrecadado pela transportadora;
- 10) Valor do pedágio, se houver;
- 11) Valor do Bilhete de Passagem (valor total pago);
- 12) Número da poltrona;
- 13) Origem e destino da viagem;
- 14) Prefixo da linha e suas localidades terminais;
- 15) Data e horário da viagem;
- 16) Número do bilhete e da via, série, ou subsérie, conforme o caso;
- 17) Agência emissora do bilhete;
- 18) Nome da empresa gráfica impressora do bilhete e número da respectiva inscrição no CNPJ, se for o caso (Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem não precisa deste item);
- 19) Tipo de serviço, quando se tratar de viagem em serviço diferenciado;
- 20) Forma de pagamento;
- 21) Identificação de viagem extra.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial emite Bilhete de Passagem ou Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem com o desconto previsto em legislação específica em uma das seguintes situações: ausência de campo obrigatório; rasurado, ilegível, não preenchido ou preenchido em desacordo; sem a transcrição, no verso do bilhete, dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter emitido Bilhete de Passagem ou Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem com o desconto previsto em legislação específica em uma das seguintes situações: ausência de campo obrigatório; rasurado, ilegível, não preenchido ou preenchido em desacordo; sem a transcrição, no verso do bilhete, dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

## **17. CÓDIGO 115 - NÃO FORNECER OS DADOS ESTATÍSTICOS DE MOVIMENTAÇÃO DE USUÁRIOS NA FORMA E PRAZOS PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA**

---

Art.1º, I, “o” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 5.063, de 2016 –  
**Código 115.**

### **Histórico**

No que tange ao fornecimento dos dados estatísticos de movimentação de usuários, destacam-se abaixo as normas que tratam do tema:

Resolução ANTT n º 1.692/2006:

Art. 7º As empresas prestadoras dos serviços deverão, trimestralmente, informar à ANTT a movimentação mensal de usuários titulares do benefício, por seção e por tipo de benefício.

Parágrafo único. As informações a que se refere o caput deste artigo deverão discriminar o número de:

I - Passageiros pagantes;

II - Passageiros beneficiados com a gratuidade para idosos;

III - Idosos beneficiados com o desconto de 50% no valor da passagem; e

IV - Gratuitades decorrentes de passes livres concedidos a pessoas portadoras de deficiência e comprovadamente carentes, conforme disposto na Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994.

Resolução ANTT nº 5.063/2016:

Art. 7º Enquanto não for implementado o Sistema de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros, de que trata a Resolução ANTT nº 4.499, de 28 de novembro de 2014, as sociedades empresariais prestadoras dos serviços deverão, trimestralmente, informar à ANTT a movimentação mensal de usuários titulares do benefício, por seção e por tipo de benefício, discriminando o número de jovens de baixa renda beneficiados com a gratuidade e com o desconto mínimo de 50% no valor da passagem.

Parágrafo único. As informações exigidas no caput deste artigo deverão ser apresentadas à ANTT conjuntamente com as exigidas no Art. 7º da Resolução ANTT nº 1.692, de 24 de outubro de 2006.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não fornece para a ANTT os dados estatísticos de movimentação de usuários na forma e prazos previstos na legislação específica.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de fornecer para a ANTT os dados estatísticos de movimentação de usuários na forma e prazos previstos na legislação específica.

## **18. CÓDIGO 116 - NÃO AFIXAR, EM LOCAL VISÍVEL, RELAÇÃO DOS NÚMEROS DE TELEFONE OU OUTRAS FORMAS DE CONTATO COM O ÓRGÃO FISCALIZADOR**

---

Artigo 1º, I, “p” da Resolução ANTT nº 233/2003, acrescentado pela Resolução nº 1383 de 2006 – **Código 116.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 3.795/2012, que revogou a Resolução ANTT nº 79/2002, entrou em vigor com a seguinte redação:

Art. 1º Determinar, com o objetivo de informar aos usuários o novo número de comunicação com a ANTT por meio de atendimento 166 ou internet, a fixação de cartaz, em local visível:

I - Nos guichês de vendas de passagens e em todos os veículos, para permissionárias e autorizatárias especiais de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, concessionárias de serviços de transporte ferroviário regular de passageiros e autorizatárias de serviços de transporte ferroviário não regular de passageiros; e

II - Em todos os veículos para autorizatárias de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

De acordo com Art. 2º, dessa Resolução, o cartaz deverá ser confeccionado:

I - Conforme modelo e medidas constantes do Anexo I, bem como modelo para impressão;

II - Com a cor das letras em preto e o logotipo da ANTT, conforme padrão de cores estabelecido no Anexo II; e (Alterado pela Resolução ANTT nº 3.989, de 10.1.13)

III - Em plástico ou acrílico, devendo o fundo do informe ser branco ou transparente, de acordo com o material utilizado em sua confecção.

Ainda sobre a matéria, há que se ressaltar que a Resolução ANTT nº 1.383/2006, que dispõe sobre direitos e deveres de prestadores de serviços regulares e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, determina a disponibilização dos números de contato com o órgão fiscalizador na forma do § 1º, do artigo 5º, conforme se segue:

§1º O ônibus só poderá circular equipado com registrador gráfico ou equipamento similar, portando os documentos exigidos na legislação de trânsito, e ter afixado, em local visível, a relação dos

números de telefone ou outras formas de contato com a fiscalização (Alterado pela Resolução nº 4.979/2015).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não afixa, no guichê ou no veículo em serviço, as informações de contato com o órgão fiscalizador; ou afixa em local de pouca visibilidade; ou afixa informação fora do padrão definido em resolução específica.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de afixar, no guichê ou no veículo em serviço, as informações de contato com o órgão fiscalizador; ou ter afixado em local de pouca visibilidade; ou ter afixado informação fora do padrão definido em resolução específica.

## **19. CÓDIGO 117 - NÃO DIVULGAR INFORMAÇÕES OU FORNECER FORMULÁRIOS A QUE ESTEJA OBRIGADO, AOS USUÁRIOS**

Artigo 1º, I, “q” da Resolução ANTT nº 233/2003, acrescentado pela Resolução nº 4.282, de 2014 – **Código 117**.

### **Histórico**

A sociedade empresarial deve fornecer formulários e divulgar informes aos usuários na execução do serviço. Tais formulários e informações estão previstos em leis, decretos e resoluções dessa agência reguladora, a saber: Lei nº 8.078/1990, Lei nº 11.975/2009, Lei nº 12.852/2013, Decreto nº 2.521/1998, Decreto nº 8.537/2015, Resolução ANTT nº 1.383/2006 (Alterada pela Resolução 4.979/2015), Resolução nº 4.282/2014, Resolução ANTT nº 5.396/2017, entre outros dispositivos normativos relativos à espécie.

A obrigatoriedade da disponibilidade do quadro de tarifas foi estabelecida pela Resolução ANTT nº 1.383/2006, no parágrafo único do artigo 3º, segundo o qual deverão estar disponíveis, à fiscalização e aos usuários, nos locais de venda de passagens e nos terminais de embarque e desembarque, os quadros de tarifa emitidos pela ANTT, seja mediante cópia ou via acesso ao endereço eletrônico da Agência na internet.

De acordo com o Decreto nº 2.521/1998, em seu artigo 31, a transportadora afixará em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens e terminais de embarque e desembarque de passageiros, transcrição das disposições dos artigos 29, 30, 32 e 70 a 75 deste decreto.

Por sua vez o artigo 3º da Resolução ANTT nº 1.383/2006, dispõe que as empresas prestadoras de serviço de transporte rodoviário regular interestadual e internacional de passageiros são obrigadas a fixar, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens e nos terminais de embarque e desembarque de passageiros, a transcrição das disposições referentes aos direitos e deveres dos usuários, constantes dos artigos 6º, 7º e 7º-B da presente resolução e disponibilizar os preços dos serviços.

A Lei nº 11.975/2009 em seu artigo 10, reza que a transportadora afixara, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e nos ônibus, as disposições dos artigos 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º da referida lei.

Na Ação Ordinária autuada sob o nº 40555-30.2010.4.01.3400 proposta pelo Ministério Público Federal, foi proferida decisão (íntegra em anexo), nos seguintes termos:

[...]

Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido do autor, resolvendo o mérito nos termos do art. 269, I, CPC, para CONDENAR a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT na obrigação de fazer consistente em exigir das empresas de transporte rodoviário interestadual, em todo o território nacional, a ampla divulgação dos direitos dos portadores de deficiência previstos na Lei n. 8.899/1994 e respectivas regulamentações, pela adoção das seguintes providências:

a) **afixação de placas em todos os guichês de venda de passagens grafada com os seguintes dizeres: “ATENÇÃO. A PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA, COMPROVADAMENTE CARENTE, TEM DIREITO A GRATUIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO INTERESTADUAL. SAIBA COMO EXERCER**



**ESSE DIREITO LENDO A PORTARIA Nº 261, DE 03/12/2012, DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. (OU ATO NORMATIVO QUE LHE FAÇA AS VEZES).”**

b) **disponibilização, em todos os guichês de venda de passagens, de cópias da PORTARIA Nº 261 DE 03/12/2012 DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. (OU ATO NORMATIVO QUE LHE FAÇA AS VEZES).**

Declaro a eficácia nacional da presente sentença, não se lhes aplicando as limitações previstas no art. 16 da Lei nº 7.347/85. Em caso de descumprimento das medidas acima por partes das empresas de transporte rodoviário interestadual, deverá a ANTT aplicar-lhes as sanções previstas no art. 78-A da Lei nº 10.233/01 (advertência, multa, suspensão, cassação ou declaração de inidoneidade).

De acordo com a Decisão Judicial no âmbito da Ação Civil Pública nº 0019169-35.2010.4.03.6100/SP, a ANTT deve fiscalizar e exigir das empresas de transporte rodoviário interestadual e das administradoras dos respectivos terminais a ampla divulgação dos direitos dos idosos previstos no artigo 40 da Lei 10.741/2003 e respectivas regulamentações.

A Resolução ANTT nº 5.063/2016 em seu artigo 9º determina que as sociedades empresariais prestadoras dos serviços disponibilizarão em todos os pontos de venda de passagens, sejam eles físicos ou virtuais, cópia do artigo 32 da Lei nº 12.852/2013, e dos artigos 13 ao 21 do Decreto 8.537/2015.

O horário de funcionamento dos guichês deve estar afixado em local visível, sendo isso uma exigência do artigo 13, §2º da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

Para a solicitação do reembolso do valor pago pelo bilhete, a sociedade empresarial deve disponibilizar o formulário de reembolso no guichê e no veículo, salvo se restituir o valor em espécie no momento da solicitação. Esta obrigação é descrita no caput do artigo 13 da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

Além disso, quando o reembolso for solicitado no veículo, na impossibilidade de pagamento em espécie, a sociedade empresarial estará desobrigada a fornecer o formulário de reembolso caso disponha via SAC do serviço de registro de restituição do valor do bilhete, gerando número de protocolo que substituirá o formulário, consoante §3º do artigo 19 da Resolução ANTT nº 4.282/2014.

Na Resolução ANTT nº 5.396/2017 em seu artigo 1º, §2º, há a determinação de que as empresas deverão divulgar, no mínimo, por meio escrito, aos usuários, para cada tarifa promocional, a linha ou seção, os horários, o número de lugares ofertados, a vigência e as condições de uso do bilhete adquirido a preço promocional. Essas condições devem ser apresentadas ou, caso haja solicitação, entregues aos passageiros no momento da compra do bilhete de passagem (artigo 1º, §3º da Resolução ANTT nº 5.396/2017).

Considerando acordo realizado em audiência no âmbito da Ação Civil Pública nº 0012808-51.2000.403.6100/SP, as sociedades empresariais que prestam serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros devem afixar nos guichês cartazes com comunicado de que as mesmas estão proibidas de comercializar o seguro facultativo de viagem.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não divulga as informações ou não fornece os formulários a que esteja obrigada.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de divulgar as informações ou de ter fornecido os formulários a que esteja obrigada.

## **20. CÓDIGO 201 - NÃO ATENDER À SOLICITAÇÃO DA ANTT PARA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NO PRAZO ESTABELECIDO**

---

Artigo 1º, II, “a” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 201**.

### **Histórico**

Dentre as atribuições gerais da ANTT, de acordo com o inciso VIII do artigo 24 da Lei nº 10.233/2001, cabe a esta Agência Reguladora fiscalizar a prestação dos serviços e a manutenção dos bens arrendados, cumprindo e fazendo cumprir as cláusulas e condições avençadas nas outorgas e aplicando penalidades pelo seu descumprimento. Ademais, no âmbito da prestação do serviço de transporte rodoviário, compete à ANTT fiscalizar o cumprimento das condições de outorga de autorização.

Com base no artigo 2º da Resolução ANTT nº 3.524/2010, as sociedades empresariais deverão apresentar à ANTT os documentos previstos no seu artigo primeiro, a qualquer tempo, sempre que solicitados.

Por fim, a Resolução ANTT nº 4.770/2015, a qual dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, a ANTT poderá solicitar à transportadora, a qualquer momento, esclarecimentos sobre os documentos por ela apresentados ou documentos complementares visando esclarecer ou sanar pendências (artigo 25, § 3º).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não atende à solicitação da ANTT para apresentação de documentos e informações no prazo estabelecido.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de atender à solicitação da ANTT para apresentação de documentos e informações no prazo estabelecido.

## **21. CÓDIGO 202 - RETARDAR, INJUSTIFICADAMENTE, A PRESTAÇÃO DE TRANSPORTE PARA OS PASSAGEIROS**

---

Artigo 1º, II, “b” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 202.**

### **Histórico**

De acordo com o Decreto Federal nº 2.521/1998, Art. 4º, Parágrafo Único, a pontualidade é uma das condições que caracterizam a prestação de serviço adequado.

Adicionalmente, conforme a Resolução ANTT nº 1.383/2006:

Art. 4º Incumbe à sociedade empresarial:

I - Prestar serviço adequado, na forma prevista na legislação, nas normas técnicas aplicáveis e no ato de delegação;

(...)

Art. 6º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078/1990, são direitos e obrigações do usuário:

I - Receber serviço adequado;

(...)

VI - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;

A legislação não estabelece tolerância para atrasos, seja no ponto inicial ou em ponto de seção intermediária (carro em trânsito). Contudo, não deverão ser considerados os atrasos decorrentes de calamidade pública em que é público e notório as dificuldades advindas de enchentes, queda de barreiras, protestos, etc.

Em caso de atrasos superiores 1 hora, a sociedade empresarial deverá adotar as medidas previstas nos Art. 14 da Resolução ANTT nº 4.282/2014 (ver códigos 106 e 306).

Em caso de atrasos superiores 3 horas, a sociedade empresarial deverá adotar as medidas previstas nos Arts. 15 e 16 da Resolução ANTT nº 4.282/2014 (ver código 415).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial retarda, injustificadamente, por ação ou omissão, a prestação de transporte para os passageiros.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter retardado, injustificadamente, o horário de partida previsto no bilhete de passagem.

## 22. **CÓDIGO 203 - NÃO OBSERVAR OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS AO PESSOAL DA TRANSPORTADORA**

---

Artigo 1º, II, “c” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 203.**

### **Histórico**

O amparo legal que sustenta a aplicação da penalidade descrita, encontra-se fundamentado em legislações esparsas, nas quais se identificam várias condutas obrigatórias a serem adotadas pelos prepostos, com destaque para as normatizações mencionadas a seguir:

Decreto nº 2521/1998:

Art. 30. O usuário dos serviços de que trata este Decreto terá recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

I - Não se identificar quando exigido;

II - Em estado de embriaguez;

III - portar arma, sem autorização da autoridade competente específica;

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 veículo;

IX - Demonstrar incontinência no comportamento;

X - Recusar-se ao pagamento da tarifa;

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

Art. 58. O pessoal da sociedade empresarial, cuja atividade se exerça em contato permanente com o público, deverá:

I - Apresentar-se, quando em serviço, adequadamente trajado e identificado;

II - Conduzir-se com atenção e urbanidade;

III - Dispor, conforme a atividade que desempenhe, de conhecimento sobre a operação da linha, de modo que possa prestar informações sobre os horários, itinerários, tempos de percurso, distâncias e preços de passagens.

Parágrafo único. É vedada a permanência em serviço de preposto cujo afastamento tenha sido exigido pela fiscalização.

Art. 59. Sem prejuízo do cumprimento dos demais deveres previstos na legislação de trânsito e neste Decreto, os motoristas são obrigados a:

III - Auxiliar o embarque e o desembarque de crianças, de pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção;

V - Proceder a carga e descarga das bagagens dos passageiros, quando tiverem que ser efetuadas em local onde não haja pessoal próprio para tanto;

- VI - Não fumar, quando em atendimento ao público;
- IX - Não se afastar do veículo quando do embarque e desembarque de passageiros;
- X - Indicar aos passageiros, se solicitado, os respectivos lugares;
- XIII - Prestar à fiscalização os esclarecimentos que lhe forem solicitados;
- XIV - Exibir à fiscalização, quando solicitado, ou entregá-los, contra recibo, os documentos que forem exigíveis;

Resolução CONTRAN nº 092/1999

Anexo I, item V (DISCO DIAGRAMA)

O disco diagrama inserido no registrador instantâneo e inalterável de velocidade e tempo deverá conter, necessariamente, a data da operação, o número da placa do veículo, o nome ou o prontuário do condutor, a quilometragem inicial e o término de sua utilização, a quilometragem final do veículo.

Nos veículos que revezam dois condutores as informações poderão ser registradas:

- a) De forma diferenciada, em um único disco diagrama, quando o registrador de velocidade e tempo for dotado de dispositivo de comutação de condutor ou;
- b) Separadamente, e, dois discos diagramas, sendo um disco para cada condutor.

No que se refere ao atendimento das pessoas beneficiárias de programas governamentais que concedem gratuidades e descontos na aquisição de passagens interestaduais, as sociedades empresariais, na pessoa de seus prepostos, devem seguir as normas dispostas nas Resoluções ANTT nº 1.692/2006 e ANTT nº 5.063/2016 e na Portaria GM nº 261/2012.

Quando da emissão das gratuidades e descontos previstos na legislação específica, não poderão exigir do beneficiário cópia de documentos, salvo se o fizerem às suas expensas (artigo 4º, §3º da Resolução ANTT nº 1.692/2006; artigo 29 da Portaria GM nº 261/2012; artigo 3º, §2º da Resolução ANTT nº 5.063/2016).

As empresas prestadoras do serviço deverão, em qualquer caso, emitir documento ao solicitante quando da negativa de concessão do benefício, indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa (Art. 2ºA, caput, da Resolução ANTT nº 1.692/2006).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial, por meio de seu preposto, não observa os procedimentos exigidos pela legislação.

## **Caracterização Do Fato Gerador**

A sociedade empresarial, por meio de seu preposto, deve ter deixado de observar os procedimentos exigidos pela legislação.

## 23. **CÓDIGO 204 - NÃO FORNECER COMPROVANTE DO DESPACHO DA BAGAGEM DE PASSAGEIRO**

---

Artigo 1º, II, “d” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 204.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 1.432/2006 estabelece procedimentos para o transporte de bagagens e encomendas nos ônibus utilizados nos serviços de transporte interestadual de passageiros e para a identificação de seus proprietários ou responsáveis, e dá outras providências.

Art. 9º. As empresas permissionárias de serviços regulares e autorizadas de serviços especiais e de serviços internacionais de temporada turística, obrigatoriamente, devem manter controles de identificação das bagagens despachadas nos bagageiros e de sua vinculação a seus proprietários.

Parágrafo único. No caso dos serviços interestaduais e internacionais que transitam em zona de vigilância aduaneira, a obrigação citada no caput é estendida aos volumes que estão sob a responsabilidade dos passageiros e transportados nos porta-embrulhos.

Art. 10. O controle de identificação de bagagem e volumes atenderá às seguintes determinações:

I - Utilização, nas bagagens transportadas no bagageiro, de tíquete de bagagem, criado pela empresa, em 3 (três) vias, sendo que a:

- a) 1ª via será fixada à bagagem;
- b) 2ª via será destinada ao passageiro; e
- c) 3ª via permanecerá com a permissionária;

II – Utilização, nos volumes transportados no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, criado pela empresa, em 2 (duas) vias, sendo que a:

- a) 1ª via será fixada ao volume; e
- b) 2ª via permanecerá com a permissionária.

Parágrafo único. As vias dos tíquetes de identificação de bagagem que permanecerão com a empresa deverão estar vinculadas aos passageiros, independentemente do tipo de serviço executado, e ser mantidas no ônibus durante toda a viagem, devendo ser exibidas, pelo motorista, à fiscalização, quando solicitado.

A obrigatoriedade de identificar o volume do porta-embrulhos, quando o serviço transitar por zona de vigilância aduaneira, compreende todos os municípios do litoral brasileiro e aqueles municípios que distam até 100 km da fronteira, conforme relação constante nos anexos da Portaria COANA nº 017/2010.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não adota os procedimentos de identificação de bagagem previstos na legislação correlata.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de adotar os procedimentos de identificação de bagagem previstos na legislação correlata.

## **24. CÓDIGO 205 - EMPREENDER VIAGEM COM VEÍCULO EM CONDIÇÕES INADEQUADAS DE HIGIENE E/OU DEIXAR DE HIGIENIZAR AS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS, QUANDO DO INÍCIO DA VIAGEM E NAS SAÍDAS DE PONTOS DE PARADA OU DE APOIO**

Artigo 1º, II, “e” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 205.**

### **Histórico**

A prestação do serviço de transporte em condições adequadas de higiene é um direito assegurado ao passageiro pela legislação, encontrando-se ampla menção ao referido direito.

É nesse sentido, por exemplo, que dispõe o Decreto nº 2.521/1998, que trata da exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros. Em seu artigo 29 é estabelecido:

Art. 29. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

VI - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem.

Da mesma forma, a Resolução ANTT nº 1.383/2006 estabelece no inciso VI do artigo 6º:

Art. 6º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

VI - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem.

A Resolução ANTT nº 4.282/2014 determina, em seu artigo 22, que sejam transcritos determinados direitos dos usuários dos serviços de transporte, na forma do anexo único daquela resolução. Dentre os direitos relacionados, o de ser transportado em condições de higiene é um dos primeiros a ser citado:

I - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto.

Já a Resolução ANTT nº 4.130/2013 estabelece determinadas características para os sistemas de ventilação e condicionamento de ar nos veículos e para os gabinetes sanitários, que possuem influência sobre o parâmetro “higiene” na prestação do serviço de transporte.

#### **DO SISTEMA DE VENTILAÇÃO E AR CONDICIONADO**

Art. 15. Todos os ônibus devem ser dotados de sistema de ventilação que assegure a renovação do volume de ar interno, pelo menos vinte vezes por hora.

§1º Nos ônibus com ar condicionado, esse aparelho deve ser responsável pela renovação do ar.

§2º A renovação do ar deve efetuar-se uniformemente pelo interior do ônibus, mesmo que as portas e janelas estejam fechadas e o ônibus parado.

§3º Nos casos de quebra do ar condicionado, deve ser garantida a renovação do ar no interior do ônibus, seja mediante utilização das entradas de ar localizadas na dianteira e na traseira do ônibus e das escotilhas de teto ou por meio de outros sistemas que igualmente garantam a renovação do ar.



Art. 16. Devem ser mantidas as condições de limpeza, manutenção, operação e controle dos dispositivos de ar condicionado na forma da legislação específica.

#### CAPÍTULO IV

#### DOS GABINETES SANITÁRIOS

Art. 18. Os gabinetes sanitários devem dispor ainda de:

II - Lavatório provido de torneira e água tratada corrente;

III - Produto líquido para higienização das mãos;

V - Toalhas descartáveis;

VI - Papel higiênico;

VII - Recipientes com tampa e pedal ou tampa e basculante para acondicionamento de resíduos sólidos, revestidos com sacos acondicionadores; e

Art.19. Devem ser mantidas as condições higiênico-sanitárias dos gabinetes sanitários na forma da legislação específica.

Os veículos que não atenderem ao requisito de higiene podem ter sua suspensão de tráfego determinada pela fiscalização da ANTT, conforme dispõe o Decreto nº 2.521 em seu artigo 56:

Art. 56. Na execução dos serviços serão utilizados ônibus que atendam as especificações constantes do edital e do contrato.

§ 2º É facultado à Agência Nacional de Transportes Terrestres, sempre que julgar conveniente, e observado o disposto na legislação de trânsito, efetuar vistorias nos veículos, podendo, neste caso, determinar a suspensão de tráfego dos que não atenderem as condições de segurança, de conforto e de higiene, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas nos respectivos contratos. (Redação dada pelo Decreto nº 8.083, de 2013)

§ 3º: No mesmo sentido dispõe a Resolução ANTT nº 1.383/2006, em seu artigo 5º,

§ 3º É facultado ao órgão fiscalizador, sempre que julgar conveniente e, observado o disposto na legislação de trânsito, efetuar vistorias nos ônibus, podendo, neste caso, determinar a suspensão de tráfego dos que não atenderem as condições de segurança, de conforto e de higiene, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial empreende viagem com veículo em condições inadequadas de higiene e/ou deixa de higienizar as instalações sanitárias, quando do início da viagem e nas saídas de pontos de parada ou de apoio.

## Caracterização do Fato Gerador

A sociedade empresarial deve ter empreendido viagem com veículo em condições inadequadas de higiene e/ou ter deixado de higienizar as instalações sanitárias, quando do início da viagem e nas saídas de pontos de parada ou de apoio.

## **25. CÓDIGO 206 - NÃO ADOTAR AS MEDIDAS DETERMINADAS PELA ANTT OU ÓRGÃO CONVENIADO, OBJETIVANDO A IDENTIFICAÇÃO DOS PASSAGEIROS NO EMBARQUE E O ARQUIVAMENTO DOS DOCUMENTOS PERTINENTES**

---

Artigo 1º, II, “f” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 206.**

### **Histórico**

A identificação de passageiro, anteriormente normatizada pelo Título IX da Resolução ANTT nº 18/2002, encontra-se atualmente disciplinada pela Resolução ANTT nº 4.308/2014.

Com a chegada da Resolução ANTT nº 4.308/2014, o artigo 10 da referida resolução passou a estipular que a identificação do passageiro, nas linhas regulares, deve ser realizada por meio da verificação entre as informações contidas nos documentos de identificação do passageiro e nos seguintes documentos:

- Bilhete de Passagem, no caso de transporte rodoviário e ferroviário regular de passageiros regulado pela ANTT;
- Bilhete de Embarque ou Bilhete de Embarque Gratuidade, quando houver a utilização do Emissor de Cupom Fiscal – ECF ou similar, no caso de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros regulado pela ANTT.

O artigo 3º da Resolução acima trata dos documentos de identificação aceitos para fins de embarque, neste sentido segue a transcrição literal da norma:

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.

Em setembro de 2017, o Tribunal Superior Eleitoral editou a Resolução nº 23.526 que dispõe sobre a formação e a operacionalização da base de dados da Identificação Civil Nacional (ICN), prevista na Lei nº 13.444/2017. Sendo assim, a base de identificação dos

brasileiros está sendo unificada pela implementação da Identificação Civil Nacional (ICN), com a consequente emissão do Documento Nacional de Identidade (DNI).

O DNI é um documento que utiliza a base de dados biométricos da Justiça Eleitoral, unificando os documentos do cidadão brasileiro, o qual tem uma versão digital, sendo válido em todo o território nacional e integrando dados do CPF, carteira de identidade, título de eleitor e outros, dispensando apresentação dos documentos que lhe deram origem ou que nele tenham sido mencionados. Com acesso feito por dispositivos móveis, reúne dados biográficos, foto, biometria e um QR Code de validação que se renova a cada vez que o aplicativo é acessado.

Atualmente esse documento já pode ser utilizado por servidores do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), do Ministério do Planejamento (MPOG), do Serpro, por parlamentares e servidores do Congresso Nacional. Portanto, tal documento já pode ser utilizado para fins de identificação no momento do embarque.

Em se tratando da Carteira Nacional de Habilitação, admite-se a apresentação da CNH-e (digital) para fins de identificação do passageiro (Art. 2º, caput, da Portaria DENATRAN nº 184/2017). Ademais, mesmo que esse documento esteja vencido, poderá ser utilizado como documento de identificação em todo o território nacional (Ofício Circular nº 2/2017/CONTRAN).

Todavia, o e-Título não é aceito como documento de identificação do passageiro, uma vez que a Resolução TSE nº 23.537/2017 restringe o uso do referido documento digital para fins de votação (Art. 7º) e nesse documento não há informação sobre a carteira de identidade (RG) e CPF.

Ainda sobre as formas de identificação, cumpre destacar que a Carteira de Trabalho Digital permite ao trabalhador o acesso de suas informações de Qualificação Civil e de Contratos de Trabalho diretamente no aparelho eletrônico, bastando para isso, que seja baixado o aplicativo Carteira de Trabalho Digital.

De acordo com o Ministério do Trabalho, por enquanto, a CTPS digital não será aceita para identificação civil, essa possibilidade continua restrita para a Carteira física.

Em se tratando de viagem em território nacional, os documentos referidos acima podem ser aceitos no original ou cópia autenticada em cartório, independentemente da respectiva validade, desde que seja possível a identificação do passageiro (Art. 3º, §1º, Resolução ANTT nº 4.308/2014).

Tendo em vista que a Resolução ANTT nº 4.308/2014 revogou por completo o Título IX da Resolução ANTT nº 18/2002, é importante esclarecer que atualmente não é mais permitido que um passageiro identificado se responsabilize por outro que esteja sem documento.

No que tange ao uso do Boletim de Ocorrência para fins de identificação, o artigo 9º da Resolução ANTT nº 4.308/2014 disciplina que, no caso de extravio, furto ou roubo do documento de identificação do passageiro e em se tratando de viagem em território nacional, poderá aquele documento ser apresentado para permitir o embarque do passageiro, desde que emitido há menos de 30 dias.

Para viagens de crianças em território nacional, aplica-se o disposto nos Art. 4º, Inciso I, e Art. 5º da Resolução ANTT nº 4.308/2014, conforme resumido no quadro abaixo:

Faixa Etária	Situação	Outros documentos necessários
<b>De 0 a 12 anos incompletos</b> Identificação (art. 4º):	<b>Desacompanhada</b> (Art. 5º, Parágrafo Único, Inciso I)	<b>Autorização judicial</b> , exceto se a viagem ocorrer dentro da mesma Região Metropolitana ou Região

1. Original ou cópia autenticada de 2. <i>Carteira de identidade,</i> 3. <i>Passaporte ou</i> 4. <i>Certidão de Nascimento.</i>		Integrada de Desenvolvimento (RIDE).
	<b>Acompanhada de ascendente ou colateral, até o terceiro grau, ambos maiores,</b> comprovado documentalmente o parentesco.  (Art. 5º, Parágrafo Único, Inciso II, alínea “a”)	<b>Documentos de identificação</b> apresentados, da criança e do acompanhante, <b>deverão <u>comprovar claramente a relação de parentesco.</u></b>
	<b>Acompanhada de adulto, <u>sem relação de parentesco comprovada</u></b>  (Art. 5º, Parágrafo Único, Inciso II, alínea “b”)	<b><u>Autorização expressa de um dos pais (ou ambos) ou responsável,</u></b> conforme modelo estabelecido na Portaria SUPAS/ANTT nº 129/2016.

Cabe ressaltar que o Boletim de Ocorrência também pode ser utilizado para identificação do menor e de seu responsável, sendo este entendimento ratificado pela Procuradoria Federal junto à ANTT, conforme mencionado no Parecer nº 1120-3.8.5/2013/PF-ANTT/PGF/AGU, que:

Entende ser um excesso a desconsideração do Boletim de Ocorrência para a identificação do menor e de seu responsável, uma vez que se trata de instrumento público e, pela sua natureza, dotado de fé pública, fato que torna desarrazoado a sua desconsideração.

Assim sendo, o Boletim de Ocorrência emitido há menos de 30 dias deve ser aceito como documento de identificação do menor no momento do embarque em viagem nacional, mesmo na sua modalidade eletrônica.

Entretanto, não é permitido que pais ou mães menores de idade viajem com seu filho sem que estejam devidamente acompanhados por um responsável (ascendente ou colateral) maior de idade. Conforme entendimento da Procuradoria Federal junto à ANTT no Parecer nº 1120-3.8.5/2013/PF-ANTT/PGF/AGU:

Cumprir esclarecer que tanto o ascendente, quanto o responsável colateral, que deverão acompanhar a criança em viagem nacional, necessitam ser maiores de idade. Assim, uma mãe de 14 (quatorze) anos e, portanto, menor de idade, não poderá viajar com seu filho sem que esteja devidamente acompanhada por um responsável (ascendente ou colateral) maior de idade, dado que (...) maternidade não é elemento de emancipação.

Atinente à identificação do adolescente (pessoa entre 12 anos e 18 anos de idade incompletos), até 1º de setembro de 2015, a identificação podia ser feita através da certidão de nascimento, além de documento com fotografia e fé pública em todo território nacional. Após a mencionada data, a identificação do adolescente obedece às mesmas regras das pessoas com idade maior de 18 anos.

Entretanto, conforme Nota nº 1.305/2016/PF-ANTT/PGF/AGU, a Certidão de Nascimento deverá ser aceita desde que ocorra:

[...] o surgimento de decisões judiciais contrárias ao que diz a redação do artigo 3º da Resolução ANTT nº 4.308/2014, a ANTT deve conceder integral cumprimento à ordem judicial, salvo orientação divergente da Coordenação-Geral de Contencioso Judicial e Administrativo.

Com relação à identificação do índio, primeiramente cumpre observar o conceito descrito no artigo 2º, inciso III, da Resolução ANTT nº 4.308/2014:

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

[...]

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.

Finalmente, a forma de verificar a identificação está descrita no artigo 7º:

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.

Já em relação aos estrangeiros - admitido na condição de temporário, permanente, asilado ou refugiado - o artigo 8º da Resolução ANTT nº 4.308/2014 dispõe que constituem documentos de identificação, considerada a respectiva validade:

1. Passaporte Estrangeiro;
2. Cédula de Identidade de Estrangeiro – CIE;
3. Identidade diplomática ou consular; ou
4. Outro documento legal de viagem, em conformidade com acordos internacionais firmados pelo Brasil.

Ressalta-se que o estrangeiro poderá apresentar o protocolo de pedido de CIE expedido pelo Departamento de Polícia Federal em substituição ao documento original, pelo período máximo de 180 dias contados da data de sua expedição.

Além disso, como regra geral, só serão aceitos documentos que estejam dentro do prazo de validade, admitindo-se a CIE com a data de validade vencida no caso de estrangeiros com deficiência física ou estrangeiros que tenham completado 60 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 2.236/1985.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial não adota as medidas necessárias à identificação dos passageiros no momento do embarque e/ou não porta, no veículo em serviço, os bilhetes/cupons de embarque referentes à viagem em curso.

## Caracterização do Fato Gerador

A sociedade empresarial deve ter deixado de adotar as medidas necessárias à identificação dos passageiros no momento do embarque e/ou de portar, no veículo em serviço, os bilhetes/cupons de embarque referentes à viagem em curso.

## **26. CÓDIGO 207 - UTILIZAR PESSOAS OU PREPOSTOS, NOS PONTOS TERMINAIS, PONTOS DE SEÇÃO E DE PARADA, COM A FINALIDADE DE ANGARIAR PASSAGEIROS**

---

Artigo 1º, II, “g” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 207**.

### **Histórico**

De acordo com o Decreto nº 2.521/1998:

Art. 57. A transportadora adotará processos adequados de seleção, controle de saúde e aperfeiçoamento do seu pessoal, especialmente daqueles que desempenham atividades relacionadas com a segurança do transporte e dos que mantenham contato com o público.

[...]

§ 3º Nos terminais rodoviários, nos pontos de seção, nos pontos de parada e nos pontos de apoio, a transportadora não poderá utilizar pessoas destinadas a aliciar passageiros.

Neste sentido, a proibição do código ora comentado visa proteger o consumidor e garantir o exercício pleno do seu direito de escolha, o qual consta no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), conforme transcrição a seguir:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

II - A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Portanto, a liberdade de escolha tem base no princípio constitucional da liberdade de ação e escolha, assim como tem relação indireta com o princípio da vulnerabilidade, inserido no artigo 4º, inciso I, do CDC.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial utiliza pessoas ou prepostos, nos pontos terminais, pontos de seção e/ou de parada, com a finalidade de angariar passageiros, suprimindo o direito de escolha do usuário.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter utilizado pessoas ou prepostos, nos pontos terminais, pontos de seção e/ou de parada, com a finalidade de angariar passageiros.

## **27. CÓDIGO 208 - VENDER MAIS DE UM BILHETE DE PASSAGEM PARA UMA MESMA POLTRONA, NA MESMA VIAGEM**

---

Artigo 1º, II, “h” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 208.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 1.383/2006, em seu artigo 6º, inciso VII, dispõe:

Art. 6º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

[...]

VII - ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem.

Esta obrigação visa garantir a utilização da poltrona marcada pelo usuário nas condições especificadas no bilhete. Assim, mesmo que no ônibus haja outras poltronas vagas, é proibida a venda em duplicidade de mais de um bilhete para um mesmo trecho numa mesma viagem.

Os beneficiários das gratuidades legais possuem os mesmos direitos dos demais usuários (Art. 6º, caput, da Resolução ANTT nº 1.692/2006; Art. 6º, caput, da Resolução ANTT nº 5.063/2016; e Art. 17, caput, da Portaria GM nº 261/2012). Desta forma não é permitida a emissão para uma mesma poltrona, num mesmo trecho de uma mesma viagem:

- De dois Bilhetes de Embarque Gratuidade;
- De um Bilhete de Embarque Gratuidade e de um Bilhete de Passagem.

Sobre os direitos do usuário, quando ocorrer a venda ou concessão de bilhetes para a mesma poltrona, remete-se o leitor ao Código 415.

### **Aplicação**

Quando, num mesmo trecho de uma mesma viagem, a sociedade empresarial vende mais de um Bilhete/Cupom Fiscal de Passagem para uma mesma poltrona; ou concede mais de um Bilhete/Cupom de Embarque Gratuidade para uma mesma poltrona; ou concede um Bilhete/Cupom de Embarque Gratuidade e vende um Bilhete/Cupom Fiscal de Passagem para uma mesma poltrona.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial, num mesmo trecho de uma mesma viagem, deve ter vendido mais de um Bilhete/Cupom Fiscal de Passagem para uma mesma poltrona; ou concedido mais de um Bilhete/Cupom de Embarque Gratuidade para uma mesma poltrona; ou concedido um Bilhete/Cupom de Embarque Gratuidade e vendido um Bilhete/Cupom Fiscal de Passagem para uma mesma poltrona.

## 28. *CÓDIGO 209 - TRAFEGAR COM VEÍCULO EM SERVIÇO, SEM EQUIPAMENTO OU ITEM OBRIGATÓRIO*

Artigo 1º, II, “i” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 209.**

### **Histórico**

Os equipamentos obrigatórios são todos aqueles definidos na legislação e nos contratos.

De forma expressa, a legislação de transporte interestadual e internacional de passageiros determina como equipamento obrigatório o registrador gráfico ou equipamento similar.

Já o artigo 105 do CTB, Lei nº 9.503/1997, estabelece alguns equipamentos obrigatórios dos veículos, acrescentando-se àquele rol os definidos nas Resoluções nº 014/1998, nº 092/1999, nº 157/2004, nº 216/2006, nº 231/2007, nº 254/2007, nº 416/2014, nº 445/2014 e suas respectivas alterações do CONTRAN, além de outras normas legais que porventura fixem outros equipamentos obrigatórios.

A necessidade de manutenção e conservação dos veículos de transporte é apontada na Resolução ANTT nº 1.383/2006:

Art. 5º. A empresa transportadora é responsável pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos ônibus.

Essa tipificação deve ser aplicada tendo em mente a necessidade dos itens e equipamentos obrigatórios no veículo para a segurança, conforto e comodidade dos passageiros.

A Resolução CONTRAN nº 14/1998, prescreveu os itens obrigatórios para ônibus:

Art. 1º Para circular em vias públicas, os veículos deverão estar dotados dos equipamentos obrigatórios relacionados abaixo, a serem constatados pela fiscalização e em condições de funcionamento:

D) nos veículos automotores e ônibus elétricos:

- 1) para-choques, dianteiro e traseiro;
- 2) protetores das rodas traseiras dos caminhões;
- 3) espelhos retrovisores, interno e externo;
- 4) limpador de para-brisa;
- 5) lavador de para-brisa;
- 6) pala interna de proteção contra o sol (para-sol) para o condutor;
- 7) faróis principais dianteiros de cor branca ou amarela;
- 8) luzes de posição dianteiras (faroletes) de cor branca ou amarela;
- 9) lanternas de posição traseiras de cor vermelha;
- 10) lanternas de freio de cor vermelha;
- 11) lanternas indicadoras de direção: dianteiras de cor âmbar e traseiras de cor âmbar ou vermelha;
- 12) lanterna de marcha à ré, de cor branca;
- 13) retrorrefletores (catadióptrico) traseiros, de cor vermelha;



- 14) lanterna de iluminação da placa traseira, de cor branca;
- 15) velocímetro,
- 16) buzina;
- 17) freios de estacionamento e de serviço, com comandos independentes;
- 18) pneus que ofereçam condições mínimas de segurança;
- 19) dispositivo de sinalização luminosa ou refletora de emergência, independente do sistema de iluminação do veículo;
- 20) extintor de incêndio;
- 21) registrador instantâneo e inalterável de velocidade e tempo, nos veículos de transporte e condução de escolares, nos de transporte de passageiros com mais de dez lugares e nos de carga com capacidade máxima de tração superior a 19t;
- 22) cinto de segurança para todos os ocupantes do veículo;
- 23) dispositivo destinado ao controle de ruído do motor, naqueles dotados de motor a combustão;
- 24) roda sobressalente, compreendendo o aro e o pneu, com ou sem câmara de ar, conforme o caso;
- 25) macaco, compatível com o peso e carga do veículo;
- 26) chave de roda;
- 27) chave de fenda ou outra ferramenta apropriada para a remoção de calotas;
- 28) lanternas delimitadoras e lanternas laterais nos veículos de carga, quando suas dimensões assim o exigirem;
- 29) cinto de segurança para a árvore de transmissão em veículos de transporte coletivo e carga;

Ademais, o primeiro parágrafo do artigo 1º da Resolução ANTT nº 233/2003 determina que quando não for possível sanar a irregularidade apresentada no caso dessa tipificação, “a continuidade da viagem se dará mediante a realização de transbordo, sem prejuízo das penalidades e medidas administrativas a serem aplicadas pela autoridade de trânsito”.

Recomenda-se que essa instrução seja considerada com cautela, devendo-se ponderar o risco que a ausência do equipamento ou item obrigatório oferece à segurança dos passageiros em cada caso.

Seguem informações sobre alguns equipamentos/itens obrigatórios.

## **Cinto de segurança**

Nos ônibus destinados ao transporte rodoviário interestadual de passageiros (convencional, executivo, semileito, leito, cama e misto), de que trata este manual, são exigidos o cinto de segurança nos assentos dos passageiros e para o motorista, sendo assim, para todos os ocupantes do veículo.

Embora a Resolução CONTRAN nº 14/1998 dispense a exigência do cinto de segurança para passageiros, condutor e tripulantes nos ônibus produzidos até 1º de janeiro de 1999, a Resolução ANTT nº 4.770/2015, em seu artigo 30, §5º, só admite a utilização de veículos com no máximo 15 anos de fabricação. Logo, todos os veículos utilizados no transporte rodoviário interestadual de passageiros devem possuir cinto de segurança para todos os ocupantes.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço sem o cinto de segurança de um ou mais passageiros, condutor e/ou tripulantes.

## Extintor de incêndio

É equipamento obrigatório segundo a Resolução CONTRAN nº 14/1998, cujas especificações são detalhadas na Resolução CONTRAN nº 157/2004. De acordo com a última, em seu artigo 9º:

As autoridades de trânsito deverão fiscalizar os extintores de incêndio, como equipamento obrigatório, verificando os seguintes itens:

- I. o indicador de pressão não pode estar na faixa vermelha;
- II. integridade do lacre;
- III. presença da marca de conformidade do INMETRO;
- IV. os prazos da durabilidade e da validade do teste hidrostático do extintor de incêndio não devem estar vencidos;
- V. aparência geral externa em boas condições (sem ferrugem, amassados ou outros danos);
- VI. local da instalação do extintor de incêndio.

Os extintores nos ônibus devem seguir as indicações do artigo acima, de forma a garantir a segurança dos passageiros.

Neste sentido, quando se constata a ausência deste equipamento obrigatório, a viagem fica interrompida até que a sociedade empresarial providencie um extintor de incêndio em condições de uso. Caso contrário, será realizado transbordo dos passageiros.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço sem extintor de incêndio ou em caso de ausência do selo de conformidade do INMETRO nesse equipamento.

## Pneus

A Resolução CONTRAN nº 416/2012 proíbe a utilização de pneus reformados no eixo dianteiro, conforme segue:

Art. 4º - Fica proibida a utilização de pneus reformados, quer seja pelo processo de recapagem, recauchutagem ou remoldagem, no eixo dianteiro, bem como rodas que apresentem quebras, trincas, deformações ou consertos, em qualquer dos eixos dos veículos novos ou em circulação.

Assim, caso constatada a utilização de pneus reformados no eixo dianteiro, deve-se considerar a ausência de equipamento obrigatório.

Da mesma forma, o pneu de estepe não poderá ser reformado, uma vez que poderá substituir um dos pneus do eixo dianteiro.

Portanto, a utilização de pneu reformado na dianteira ou como estepe deve ser vista como ausência de equipamento obrigatório.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço em uma ou mais das seguintes situações: utilizando pneu reformado na dianteira ou pneu reformado utilizado como estepe; sem pneu de estepe; ou sem um dos pneus do conjunto do eixo traseiro.

## Dispositivos para abertura das saídas de emergência

Nos ônibus que apresentem janelas de vidro fixo e/ou inteiriço, quando não houver mecanismos de abertura das janelas de emergência (tais como alavancas, fios ou cabos para romper a borracha de vedação, etc.) se faz obrigatória a existência de pelo menos 6 dispositivos para abertura das saídas de emergência (martelos).

Tal obrigatoriedade está inserida na Resolução CONTRAN nº 445/2013, conforme transcrição literal:

Art. 4º Além do disposto no § 4º do art. 1º, os veículos tipos ônibus e micro-ônibus, da categoria M3, deverão atender aos seguintes requisitos de segurança:

[...]

IV- Ser equipados com janelas de emergência dotadas de mecanismo de abertura, sendo admitida a utilização de dispositivo tipo martelo, conforme as características construtivas e de funcionamento exemplificadas no Anexo VIII, ou ainda o uso de outros dispositivos equivalentes de comprovada eficiência;

[...]

§ 1º A quantidade de dispositivo tipo martelo ou dispositivo equivalente de que trata o inciso IV será em número de 4 (quatro) para veículos do tipo “micro-ônibus” e de 6 (seis) para veículos do tipo “ônibus”, independentemente do tipo de aplicação, mantidos em caixa violável devidamente sinalizada e com indicações claras quanto ao seu uso.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço com dispositivos para rompimento das saídas de emergência (martelo) em número inferior ao determinado pela legislação e/ou sem outros mecanismos de abertura das saídas de emergência.

## Cronotacógrafo (registrador instantâneo e inalterável de velocidade, tempo e distância)

Cronotacógrafo é o instrumento ou conjunto de instrumentos destinado a indicar e registrar, de forma simultânea, inalterável e instantânea, a velocidade e a distância percorrida pelo veículo, em função do tempo decorrido, assim como os parâmetros relacionados com o condutor do veículo, tais como: o tempo de trabalho e os tempos de parada e de direção (fonte: <https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/o-que-e-cronotacografo>).

Além do disposto nas Resoluções CONTRAN nº 14/1998 e nº 92/1999, a Resolução ANTT nº 1.383/2006 estabelece a obrigatoriedade do registrador de velocidade no parágrafo 1º de seu artigo 5º:

§1º O ônibus só poderá circular equipado com registrador gráfico ou equipamento similar, portando os documentos exigidos na legislação de trânsito, e ter afixado, em local visível, a relação dos números de telefone ou outras formas de contato com a fiscalização (Alterado pela Resolução nº 4.979, de 22.12.2015)

A sociedade empresarial só pode utilizar, no veículo em serviço, cronotacógrafo aferido pelo INMETRO. Sendo assim, o uso de equipamento não aferido caracteriza a ausência de equipamento obrigatório.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço sem cronotacógrafo ou utilizando aparelho não aferido pelo INMETRO.

## Película Retrorrefletiva (Faixa Refletiva)

A Resolução DENATRAN nº 643/2016 dispõe sobre o emprego de película retrorrefletiva, sendo que o item 1.2 do anexo I da referida resolução não detalha as exigências, remetendo para o anexo IX da Resolução CONTRAN nº 445/2013, no qual encontram-se as seguintes informações:

- Ônibus: 02 refletivos no balanço dianteiro, 04 refletivos no entre eixos, 02 refletivos no balanço traseiro e 02 refletivos na traseira.

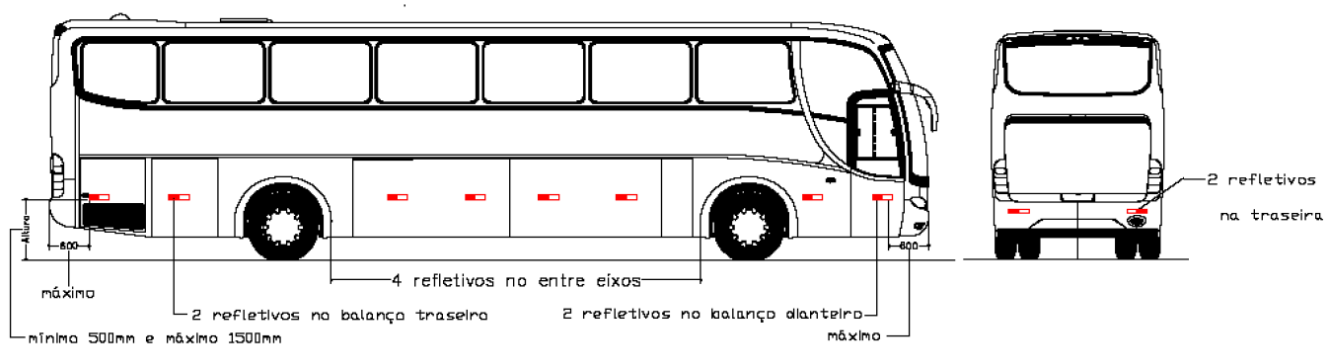


Figura 4: locais de afixação das películas retrorrefletivas

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço sem uma ou mais películas retrorrefletivas.

## Ausência de outros equipamentos ou itens obrigatórios

É passível de autuação por essa tipificação a ausência de outros equipamentos ou itens obrigatórios, principalmente aqueles mais sensíveis à segurança, conforto e higiene dos ocupantes do veículo em viagem.

Sendo assim, elenca-se abaixo rol não exaustivo de equipamentos ou itens obrigatórios que necessitam estar presentes durante a execução dos serviços:

- Espelhos retrovisores, interno e externo;
- Lanternas de seta traseira e dianteira, lanterna de ré, faróis, faroletes ou luzes de posição;

- Lanternas de freio;
- Lanternas de iluminação da placa traseira;
- Limpador de para-brisa do motorista;
- Lavador de para-brisa;
- Pala interna de proteção contra o sol (para-sol) para o condutor;
- Triângulo de sinalização (dispositivo de sinalização luminosa ou refletora de emergência, independente do sistema de iluminação do veículo);
- Roda sobressalente, compreendendo o aro e o pneu, com ou sem câmara de ar, conforme o caso;
- Macaco compatível com peso e carga do veículo;
- Chave de rodas;
- Para-choques, dianteiro e traseiro;
- Freios de estacionamento e de serviço, com comandos independentes;
- Buzina;
- Velocímetro;
- Porta do sanitário;
- Tampa do assento do vaso sanitário.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial trafega com veículo em serviço sem equipamento ou item obrigatório.

### **Caracterização do Fator Gerador**

A sociedade empresarial deve estar utilizando, em serviço, veículo desprovido de equipamento ou item obrigatório.

## **29. CÓDIGO 210 - DIVULGAR INFORMAÇÕES QUE POSSAM INDUZIR O PÚBLICO EM ERRO SOBRE AS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS A SEU CARGO**

---

Artigo 1º, II, “j” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 – **Código 210.**

### **Histórico**

Uma das bases normativas para imposição de penalidade à empresa, em caso de divulgação de informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo, é o Código de Defesa do Consumidor, sobretudo, o artigo 6º, inciso III:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Por sua vez, o Decreto nº 2.521/1998 explicita exigências específicas no âmbito do transporte rodoviário interestadual de passageiros, conforme artigo 29, inciso X:

Art. 29. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

[...]

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.

Ressalte-se que, a redação do art. 1º, inciso II, alínea “j”, da Resolução ANTT nº 233/2003 foi alterada pela Resolução ANTT nº 4.282/2014, em seu art. 28, conforme se segue:

Art. 28. O art. 1º da Resolução ANTT nº 233, de 25 de julho de 2003, passa a vigorar com a seguinte redação:

II – ...

j) divulgar informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo.

Essa divulgação é verificada em veículos, guichês, letreiros, cartazes, páginas eletrônicas, e em quaisquer outros meios.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial divulga informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter divulgado informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo.

## **30. CÓDIGO 211 - ATRASAR O PAGAMENTO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANO OU EXTRAVIO DA BAGAGEM**

---

Artigo 1º, II, “k” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 211.**

### **Histórico**

A exigência do pagamento de indenização por dano ou extravio de bagagem é regulamentada pela Resolução ANTT nº 1.432/2006, nos seguintes termos:

Art. 8º A transportadora responde pela indenização de bagagem regularmente despachada, na forma desta Resolução, até o valor de 3.000 (três mil) vezes o coeficiente tarifário, no caso de danos, e 10.000 (dez mil) vezes o coeficiente tarifário, no caso de extravio.

§ 1º É facultado à transportadora exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos no caput deste artigo.

§ 2º A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à empresa 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:

I - tíquete da bagagem;

II - bilhete de passagem, emitido em qualquer formato previsto na Resolução nº 4.282, de 2014, correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem, no caso de serviços regulares; e

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

§ 3º A primeira via da reclamação será entregue ao passageiro e a segunda ficará em poder da empresa.

§ 4º A transportadora indenizará o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, devendo constar, obrigatoriamente em destaque, no formulário a ser preenchido pelo passageiro, orientação para que o mesmo acione a fiscalização caso a empresa não o indenize no prazo indicado.

§ 5º O valor da indenização será calculado tendo como referência o coeficiente tarifário vigente na data do pagamento, para o serviço convencional com sanitário, em piso pavimentado.

Diante do exposto, fica clara a exigência da indenização por dano ou extravio de bagagem dentro do prazo de 30 dias, a contar da data da reclamação.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial deixa de indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada, no prazo de até 30 dias.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada, no prazo de até 30 dias.

## **31. CÓDIGO 212 - TRANSPORTAR BAGAGEM FORA DOS LOCAIS PRÓPRIOS OU EM CONDIÇÕES DIFERENTES DAS ESTABELECIDAS PARA TAL FIM**

---

Artigo 1º, II, “I” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 212.**

### **Histórico**

O artigo 70 do Decreto nº 2.521/1998 determina que as bagagens devem ser transportadas no bagageiro e os volumes no porta-embrulho:

Art. 70. O preço da passagem abrange, a título de franquia, o transporte obrigatório e gratuito de bagagem no bagageiro e volume no porta-embrulhos, observados os seguintes limites máximos de peso e dimensão:

I - no bagageiro, trinta quilos de peso total e volume máximo de trezentos decímetro cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer volume a um metro;

II - no porta-embrulhos, cinco quilos de peso total, com dimensões que se adaptem ao porta-embrulhos, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros.

Sendo assim, a norma acima citada deixa claro onde devem ser transportadas as bagagens e os volumes. Portanto, numa interpretação a contrário senso, nos demais locais do veículo não poderão ser transportadas bagagens e volumes.

Neste sentido, o transporte de bagagens e volumes que ocorra fora desses locais será considerado irregular. Exemplos de lugares impróprios para transporte de bagagens e volumes:

- Assoalho do veículo,
- Poltronas,
- Instalações sanitárias, etc.

Essa determinação do local adequado para transporte de bagagens e volumes vai ao encontro do que determina a Resolução ANTT nº 1.383/2006, quando dispõe que o usuário deve ser transportado com segurança, higiene e conforto.

Art. 6º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

VI - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial transporta bagagens e volumes fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter transportado ou estar transportando bagagens e volumes fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim.



## **32. CÓDIGO 213- NÃO OBSERVAR A SISTEMÁTICA DE CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL ESTABELECIDADA PARA O TRANSPORTE DE ENCOMENDA**

---

Artigo 1º, II, “m” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 213.**

### **Histórico**

Atinente ao transporte de encomendas, tanto o artigo 71 e incisos do Decreto nº 2.521/1998 como o artigo 4º e incisos da Resolução ANTT nº 1.432/2006 estipulam normas sobre o assunto, devendo as sociedades empresariais adotarem as seguintes medidas:

- Garantir a prioridade de espaço no bagageiro para condução da bagagem dos passageiros e das malas postais;
- Resguardar a segurança dos passageiros e de terceiros;
- Respeitar a legislação em vigor referente ao peso bruto total máximo do veículo, aos pesos brutos por eixo ou conjunto de eixos e à relação potência líquida/peso bruto total máximo;
- Diligenciar para que as operações de carregamento e descarregamento das encomendas sejam realizadas sem prejudicar a comodidade e a segurança dos passageiros e de terceiros, e sem acarretar atraso na execução das viagens ou alteração do esquema operacional aprovado para a linha.
- Transportar as encomendas mediante a emissão de documento fiscal apropriado, observadas as disposições legais.

Quando verificado o excesso de peso do veículo, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas excedentes até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas as disposições do Código Nacional de Trânsito (Art. 75 do Decreto nº 2.521/1998).

Além disso, quando houver indícios que justifiquem verificação nos volumes a transportar, os agentes de fiscalização e os prepostos das transportadoras, poderão solicitar a abertura das bagagens pelos passageiros, nos pontos de embarque, e das encomendas, pelos expedidores, nos locais de seu recebimento para transporte. No caso de recusa do passageiro ou do expedidor em abrir bagagens ou encomendas, a transportadora poderá negar o embarque da bagagem ou o transporte da encomenda. (Art. 6º, caput e parágrafo único, da Resolução ANTT nº 1.432/2006).

Por fim, cabe destacar que nos casos de extravio ou dano da encomenda, a apuração da responsabilidade da transportadora far-se-á na forma da legislação específica (Art. 71, parágrafo único, do Decreto nº 2.521/1998 e Art. 4º, parágrafo único, da Resolução ANTT nº 1.432/2006).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não observa a sistemática de controle técnico-operacional estabelecida para o transporte de encomenda.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar a sistemática de controle técnico-operacional estabelecida para o transporte de encomenda.

**33. CÓDIGO 214 - TRANSPORTAR ENCOMENDAS OU MERCADORIAS QUE NÃO SEJAM DE PROPRIEDADE OU NÃO ESTEJAM SOB A RESPONSABILIDADE DE PASSAGEIROS, QUANDO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE SOB O REGIME DE FRETAMENTO**

---

Artigo 1º, II, “n” da Resolução ANTT nº 233/2003 – Código 214.

Este código não se aplica à prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros. Por isso não será tratado neste manual.

## 34. **CÓDIGO 215 - APRESENTAR DADOS ESTATÍSTICOS E CONTÁBEIS DE MANEIRA INCOMPLETA**

---

Artigo 1º, II, “o” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 215**.

### **Histórico**

O fornecimento dos dados a que se refere essa tipificação é disciplinada pela Resolução ANTT nº 3.524/2010, que disciplina o envio das Demonstrações Financeiras e dos Dados de Desempenho Operacional por parte das prestadoras de serviço público regular de transporte coletivo rodoviário interestadual de passageiros.

A citada Resolução determina que as sociedades empresariais enviem à Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT os seguintes documentos, na periodicidade abaixo:

Trimestralmente:

- Os dados mensais de desempenho operacional, cujos procedimentos para o encaminhamento constam do anexo a esta Resolução, devendo ser gerados mensalmente e enviados em até quarenta e cinco dias após o encerramento de cada trimestre.

Anualmente:

- Os demonstrativos contábeis, em sua forma completa e em conformidade com o Plano de Contas Padronizado constante do Manual de Contabilidade instituído por esta Agência, caracterizados por:
  - a) Balanço Patrimonial (BP);
  - b) Demonstração de Resultado do Exercício (DRE);
  - c) Demonstração de Mutações no Patrimônio Líquido (DMPL);
  - d) Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC);
  - e) Balancetes Analíticos Mensais com abertura até o 3º grau do Plano de Contas Padronizado;
  - f) no caso de companhia aberta, Demonstração do Valor Adicionado (DVA);
  - g) Relatórios Auxiliares, definidos no capítulo 8 do Manual de Contabilidade da ANTT;
  - h) Notas Explicativas;
  - i) Pareceres de Auditores Independentes.

Os documentos especificados acima deverão ser enviados à ANTT até o dia quinze de maio do exercício subsequente, acompanhados dos relatórios da Diretoria e dos Conselhos Fiscal e de Administração.

De acordo com o anexo da Resolução ANTT nº 3.524/2010, as sociedades empresariais enviarão os dados mensais referentes ao desempenho operacional, via *internet*, pelo site da ANTT, diretamente no programa específico "Módulo de Coleta de Informações", preenchendo os campos com as seguintes informações:

1. Dados cadastrais da empresa;
2. Dados de movimentação de passageiros por mês e seção das linhas regulares e serviços complementares e diferenciados, assim detalhadas:

- a. Número de viagens por mês das linhas regulares e serviços complementares e diferenciados;
  - b. Lugares ofertados por mês das linhas regulares e serviços complementares e diferenciados;
  - c. Frota total da prestação de serviço interestadual de passageiros por empresa; e
  - d. Número de motoristas alocados para a prestação de serviço interestadual de passageiros por empresa.
3. Número de viagens extras por linha.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial apresenta à ANTT dados estatísticos e contábeis de maneira incompleta.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter apresentado à ANTT dados estatísticos e contábeis de maneira incompleta.

## **35. *CÓDIGO 216 - NÃO OBSERVAR O PRAZO ESTABELECIDO EM RESOLUÇÃO DA ANTT PARA ARQUIVAMENTO DOS BILHETES DE PASSAGEM E OS BILHETES DE EMBARQUE***

---

Artigo 1º, II, “p” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 216.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 4.282/2014 determina que os bilhetes de passagem e os bilhetes de embarque dos passageiros regularmente embarcados deverão ser arquivados por viagem, permanecendo em poder da sociedade empresarial e à disposição da ANTT, nos 90 dias subsequentes ao término da viagem. Ocorrendo qualquer evento de natureza criminal ou acidente, no curso da viagem, o prazo é de 365 dias (Art. 26, caput e parágrafo único).

Nesta ordem de ideias, a Resolução ANTT nº 1.692/2006 determina que a segunda via do Bilhete de Viagem do Idoso deverá ser arquivada, permanecendo em poder da empresa prestadora do serviço durante os 365 dias subsequentes ao término da viagem (Art. 5º, §2º).

Diante do exposto, os Bilhetes de Passagem e os Bilhetes de Embarque devem permanecer arquivados durante 90 dias, todavia se ocorrer evento criminoso ou acidente devem ser arquivados por 365 dias. Já os Bilhetes de Viagem do Idoso devem ser, sempre, arquivados durante 365 dias.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não observa o prazo estabelecido em Resolução da ANTT para arquivamento dos Bilhetes de Passagem/Cupom Fiscal–Bilhete de Passagem, dos Bilhetes de Embarque/Cupom de Embarque e dos Bilhetes de Embarque Gratuidade/Cupom de Embarque Gratuidade.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar o prazo estabelecido em Resolução da ANTT para arquivamento dos Bilhetes de Passagem/Cupom Fiscal–Bilhete de Passagem, dos Bilhetes de Embarque/Cupom de Embarque e dos Bilhetes de Embarque Gratuidade/Cupom de Embarque Gratuidade.

## **36. CÓDIGO 217 - NÃO OBSERVAR OS CRITÉRIOS PARA INFORMAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA**

Artigo 1º, II, “q” da Resolução ANTT nº 233/2003, acrescentado pela Resolução nº 643/04 – **Código 217.**

### **Histórico**

A presente tipificação encontra-se normatizada na Resolução ANTT nº 643/2004, que estabelece para as empresas de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, a obrigatoriedade de informar aos usuários os procedimentos de segurança.

Neste compasso, a referida resolução determina, no artigo 1º, que as sociedades empresariais devem informar aos usuários, por exposição oral, antes do início da viagem, os seguintes procedimentos:

- Uso do cinto de segurança;
- Localização das saídas de emergência;
- Procedimentos para utilização das saídas de emergência; e
- Proibição do uso de cigarro, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígenos no interior do veículo.

Essa exposição oral do preposto da empresa pode ser auxiliada ou substituída por meios audiovisuais.

Em relação ao veículo, a sociedade empresarial deve disponibilizar, por escrito, preferencialmente por meio de folhetos explicativos, para consulta dos usuários, em local conveniente:

- As informações apresentadas do artigo 1º da Resolução ANTT nº 643/2004;
- Desenhos esquemáticos do veículo indicando as saídas de emergência; e
- Demais aspectos julgados necessários para a complementação das referidas instruções.

O artigo 3º dispõe que as saídas de emergência devem:

- Ser identificadas com a transcrição Saída de Emergência;
- Ter disponibilizadas as devidas instruções de manuseio;
- Ser identificadas com cortinas de cor diferenciada contendo a expressão “saída de emergência” (preferencialmente na cor vermelha com dizeres na cor branca) ou displays indicativos (texto apostro à luminária);

Por fim, cumpre destacar que tanto o “desenho esquemático” quanto os “displays indicativos” não podem ser obstruídos, haja vista a orientação quanto à localização das saídas de emergência ficar prejudicada.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não informa os procedimentos de segurança ou não mantém no veículo um ou mais dos itens exigidos pela Resolução ANTT nº 643/2004.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de informar os procedimentos de segurança ou de manter no veículo um ou mais dos itens exigidos pela Resolução ANTT nº 643/2004.



## **37. CÓDIGO 218 - NÃO EMITIR DOCUMENTO AO BENEFICIÁRIO, INDICANDO A DATA, A HORA, O LOCAL E O MOTIVO DA RECUSA EM CONCEDER AS GRATUIDADES E DESCONTOS ESTABELECIDOS NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA**

---

Artigo 1º, II, “r” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 218.**

### **Histórico**

A legislação do transporte rodoviário interestadual de passageiros prevê a concessão de algumas gratuidades e descontos, dentre as quais são destacadas:

- Gratuidade e desconto para idosos maiores de 60 anos de idade, com renda até dois salários mínimos (artigo 40 da Lei nº 10.741/2003);
- Gratuidade integral para pessoa com deficiência, comprovadamente carente, independentemente da idade (artigo 1º da Lei Nº 8.899/1994);
- Gratuidade e desconto para jovens de baixa renda com idade entre 15 e 29 anos (artigo 32 da Lei nº 12.852/2013).

Entretanto, sempre que não for possível a concessão desses benefícios, as sociedades empresariais estão obrigadas ao fornecimento de documento ao solicitante informando a data, a hora, o local e o motivo da recusa, conforme estabelece a legislação específica de cada benefício.

No caso do Passe Livre Federal para a pessoa com deficiência, o embasamento normativo encontra-se na Portaria do Ministério dos Transportes nº 261/2012, em seu artigo 27, parágrafo único. Já para o Estatuto do Idoso, o fundamento é o artigo 2º-A da Resolução nº 1.692/2006. E, por fim, para o beneficiário do Estatuto da Juventude, o alicerce normativo é o artigo 3º, §1º da Resolução nº 5.063/2016.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não emite documento informando a data, a hora, o local e o motivo da recusa da gratuidade ou do desconto, estabelecidos na legislação específica: a) para o idoso ou para o portador do Passe Livre, independente de solicitação; ou b) para o jovem de baixa renda, mediante solicitação.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de emitir documento informando a data, a hora, o local e o motivo da recusa da gratuidade ou do desconto, estabelecidos na legislação específica: a) para o idoso ou para o portador do Passe Livre, independente de solicitação; ou b) para o jovem de baixa renda, mediante solicitação.

## **38. CÓDIGO 301 - NÃO COMUNICAR A OCORRÊNCIA DE ASSALTO OU ACIDENTE, NA FORMA E PRAZOS ESTABELECIDOS NA LEGISLAÇÃO**

---

Artigo 1º, III, “a” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 653/2004. –  
**Código 301.**

### **Histórico**

Os procedimentos para a comunicação e o registro de acidentes e assaltos envolvendo veículos utilizados nos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, foram estabelecidos pela Resolução ANTT nº 19/2002, em seu título IV:

Art. 3º. A transportadora deverá encaminhar a Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, no prazo máximo de sete dias úteis, contado da ocorrência do evento, através dos serviços da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, com Aviso de Recebimento - AR, a Ficha de Comunicação de Acidente - CAC e/ou a Ficha de Comunicação de Assalto - CAS, quando couber, constantes dos Anexos I e II, deste Título com todos os itens preenchidos, acompanhada da cópia do Boletim de Ocorrência - BO.

§ 1º Na ocorrência de evento que resulte morte ou ferimento de natureza grave ou leve, e em casos excepcionais, quando o interesse público assim o exigir, a transportadora deverá encaminhar a ANTT, no prazo máximo de vinte e quatro horas, cópia do BO, se disponível, acompanhada das informações que se seguem, por meio de FAX ou e-mail, sem prejuízo de posterior confirmação através da ECT, com AR:

I - tipo do serviço (regular ou especial) e, quando cabível, a linha ou o serviço (convencional, executivo, leito e outros), seu prefixo e o sentido da viagem;

II - data e hora da viagem e do evento;

III - número de passageiros;

IV - placa do veículo e o ano de fabricação do mesmo;

V - tipo do acidente ou a forma em que ocorreu o assalto;

VI - local do evento (rodovia, quilômetro, município, estado/província, país);

VII - número de vítimas fatais e/ou com lesões corporais, seguido da identificação das mesmas, quando possível;

VIII - local para onde foram transferidas as vítimas fatais (nome da instituição e da cidade); e

IX - local onde está sendo prestada assistência médico-hospitalar às vítimas com lesões corporais (nome da instituição e da cidade).

§ 2º Quando o evento não ocasionar morte ou ferimento, a transportadora deverá encaminhar a ANTT, no prazo máximo de quarenta e oito horas, cópia do BO, se disponível, acompanhada das informações constantes dos incisos I a VI do § 1º, por meio de FAX ou e-mail, sem prejuízo de posterior confirmação através da ECT, com AR.

§ 3º Nos casos de acidente, encaminhar, ainda, os dados oriundos do registrador gráfico ou equipamento similar.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não comunica a ocorrência de acidentes ou assaltos, ou realiza a comunicação intempestivamente, ou deixa de observar a forma estabelecida na legislação.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de comunicar a ocorrência de acidentes ou assaltos, ou deixado de realizar a comunicação tempestivamente, ou deixado de observar a forma estabelecida na legislação.

## **39. CÓDIGO 302 - EXECUTAR SERVIÇO COM VEÍCULO CUJAS CARACTERÍSTICAS NÃO CORRESPONDAM À TARIFA COBRADA**

---

Artigo 1º, III, “b” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 302.**

### **Histórico**

Este tema é regulamentado pelo Decreto nº 2.521/1998 e pela Resolução ANTT nº 1.383/2006, é também afeto à questão do bilhete de passagem (normatizado pela Resolução ANTT nº 4.282/2014), por ser nele definido o valor a ser cobrado do usuário, e que deve ser compatível com a característica do veículo utilizado no serviço contratado.

É direito do usuário receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em veículo de características inferiores às daquele contratado (Art. 29, inciso XIV, do Decreto 2.521/1998 e Art. 6º, inciso XIV, da Resolução ANTT nº 1.383/2006).

Além disso, a Resolução ANTT nº 4.282/2014 reforça:

Art. 18. Quando, por eventual indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, tanto no ponto de partida como nos pontos de paradas intermediárias da viagem, houver mudança de serviço de natureza inferior para superior, nenhuma diferença de preço será devida pelo passageiro.

Parágrafo único. No caso inverso ao previsto no caput deste artigo, será devida ao passageiro a restituição da diferença de preço, devendo a transportadora proceder ao reembolso de imediato.

Diante do exposto, quando houver mudança do veículo:

- a) De categoria inferior para superior: a sociedade empresarial não poderá cobrar diferença de preço;
- b) De categoria superior para inferior: a sociedade empresarial deverá restituir ao usuário a diferença de preço.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial executa serviço com veículo de categoria inferior sem restituir ao usuário a diferença de preço ou executa serviço com veículo de categoria superior cobrando a diferença de preço.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter executado serviço com veículo de categoria inferior sem restituir ao usuário a diferença de preço ou executado serviço com veículo de categoria superior cobrando a diferença de preço.

## **40. CÓDIGO 303 - EXECUTAR SERVIÇO COM VEÍCULO DE CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DIFERENTES DAS ESTABELECIDAS, QUANDO DA DELEGAÇÃO**

Artigo 1º, III, “c” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 303**.

### **Histórico**

As sociedades empresariais têm a incumbência de prestar serviço adequado (Art. 34, I, Decreto nº 2.521/1998), considerando-se como tal aquele que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (Art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987/1995).

Neste sentido cumpre destacar que por atualidade compreende-se a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço (Art. 6º, §2º, da Lei nº 8.987/1995). Logo, os veículos a serem utilizados na prestação do serviço devem atender a esses requisitos de atualidade.

Ratificando o entendimento acima, o Decreto nº 2.521/1998 determina que na execução dos serviços sejam utilizados ônibus que atendam às especificações constantes do edital e do contrato, sendo a empresa transportadora responsável pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos veículos (artigo 56, caput e §1º).

A Resolução ANTT nº 4.770/2015 disciplina que na prestação dos serviços serão admitidos somente veículos com até 10 anos de fabricação, salvo nas datas festivas, cívicas e nos feriados santificados e nos períodos compreendidos entre a segunda semana de junho até a primeira semana de agosto e da última semana de novembro até a primeira semana de fevereiro, quando será admitida a utilização de veículos com mais de 10 e até 15 anos de fabricação, desde que habilitados no sistema de controle de frota da Agência e comunicada a utilização com antecedência mínima de 2 dias (Art. 30, caput, §§ 5º e 6º).

Entretanto, a Portaria DG Nº 486/2017 estabeleceu que a Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros – SUPAS admita, em caráter transitório e temporário até 31 de dezembro de 2018, a utilização de veículos de propriedade da transportadora, com idade de até 15 anos no decorrer de todo o ano, cadastrados na ANTT em observância à Resolução ANTT nº 839/2005. Desse modo, até o fim do ano de 2018, o uso de veículos de propriedade da transportadora não se limitará apenas aos períodos previstos na Resolução ANTT nº 4.770/2015. Frisa-se que os veículos de propriedade de terceiros não estão inclusos nessa exceção.

Além disso, a Resolução ANTT nº 4.770/2015 determina a obrigação da caracterização externa do veículo de maneira a permitir a identificação da autorizatária (Art. 31).

Portanto, a limitação da idade e o dever de caracterização do veículo são características impostas por essa Resolução.

Quanto à caracterização externa dos ônibus, quando da utilização de veículos de terceiros, que deverá ser autorizada pela ANTT, é necessário verificar se o veículo está sendo utilizado por prazo determinado ou indeterminado.

Assim, quando a autorizatária utiliza ônibus de terceiros por prazo determinado, deverá afixar, em local visível para o usuário, na lateral da porta, no sentido de embarque, e no

vidro frontal do veículo, a informação de que o ônibus está a seu serviço na linha em execução (Art. 4º, §2º, da Resolução ANTT nº 4.998/2016), conforme modelos abaixo:



**Figura 5: informativo para afixação na porta**



**Figura 6: informativo para afixação no vidro**

O requerimento para solicitar a autorização para utilização de ônibus de propriedade de terceiros, por prazo determinado, mediante contrato de locação ou comodato, deverá ser instruído com as seguintes informações e documentos:

- Prefixos dos serviços onde serão utilizados os ônibus de terceiros e os terminais do serviço a ser executado;
- Cópia do contrato de locação ou comodato, com validade igual ou superior ao período de utilização do ônibus, contendo razão social, CNPJ, endereço da empresa cedente e placa(s) do(s) veículo(s) que será(ão) utilizado(s);
- Período da utilização do ônibus na execução do serviço, que não poderá ultrapassar noventa dias corridos;
- No caso de veículos destinados à realização de testes operacionais de ônibus novos, cópia autenticada do Certificado de Registro de Licenciamento do Veículo - CRLV do ônibus e do contrato com o

fabricante (Resolução ANTT nº 839/2005, Art. 4º, parágrafo 1º e Resolução ANTT nº 4.998/2016, Art. 4º).

Quando a autorizatária utiliza ônibus de terceiros por prazo indeterminado, deverá cadastrar o veículo de propriedade da outra empresa em sua frota e caracterizá-lo com o seu leiaute (Art. 3º, §3º, inciso II, da Resolução ANTT nº 839/2005), entendendo-se por leiaute a disposição padronizada de cores, textos e imagens utilizados pela empresa para identificar os ônibus utilizados na prestação de serviços interestaduais (Art. 3º-A, §4º, da Resolução ANTT nº 839/2005).

Além das normas mencionadas anteriormente, a ANTT editou a Resolução nº 4.130/2013, dispondo sobre as características, especificações e padrões técnicos a serem observados nos ônibus utilizados na operação dos serviços de transporte rodoviário interestadual.

Atinente às características gerais dos ônibus que executam o serviço de longa distância, há a classificação nas seguintes categorias:

- Convencional;
- Executivo;
- Semileito;
- Leito;
- Cama; ou
- Misto.

Relativamente à lotação do ônibus, o Anexo I do Código de Trânsito Brasileiro a define como sendo a carga útil máxima, incluindo condutor e passageiros, que o veículo transporta, expressa em número de pessoas. Lotação esta que deve ser informada no documento e no interior do veículo, em local visível (Art. 117 da Lei nº 9.503 de 23 de setembro de 1997).

Conforme o artigo 29 da Resolução ANTT nº 4.770/2015, os veículos utilizados nos serviços devem observar as características técnicas fixadas pelo Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN e pela ANTT, desde que atendidas as exigências de potência mínima do motor, conforme a extensão da linha a ser operada:

- Até 150 km, veículos com potência mínima de 200 cavalos-vapor (cv);
- Com mais de 150 km até 800 km, veículos com potência mínima de 300 cv; e
- Com mais de 800 km, veículos com potência mínima de 340 cv.

Com o objetivo de manter o padrão mínimo de conforto e segurança do motorista e dos usuários, o motor deverá estar localizado no entre-eixo ou na parte traseira do veículo. Entretanto, excepcionalmente, a ANTT poderá autorizar o uso de veículos com motor dianteiro, se devidamente justificado (Art. 14, caput e §2º da Resolução ANTT nº 4.130/2013).

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial executa o transporte rodoviário interestadual de passageiros com veículo de características e especificações técnicas diferentes das estabelecidas na legislação pertinente, ou executa serviço com veículo de terceiros sem observar a identificação devida e/ou sem autorização da ANTT.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter executado o transporte rodoviário interestadual de passageiros com veículo de características e especificações técnicas diferentes das estabelecidas na legislação pertinente, ou ter executado serviço com veículo de terceiros sem observar a identificação devida e/ou não estar autorizado pela ANTT.



## 41. **CÓDIGO 304 - ALTERAR, SEM PRÉVIA COMUNICAÇÃO À ANTT, O ESQUEMA OPERACIONAL DA LINHA**

Artigo 1º, III, “d” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 304.**

### **Histórico**

O Decreto nº 2.521/1998 e a Resolução ANTT nº 4.770/2015 descrevem o esquema operacional como sendo o conjunto de fatores e atributos característicos da operação de transporte de uma determinada linha, inclusive de sua infraestrutura de apoio e das rodovias utilizadas em seu percurso.

Por sua vez a Resolução ANTT nº 4.210/2013 define esquema operacional da seguinte forma:

Art. 3º Esquema Operacional de Serviço é o conjunto dos atributos característicos da operação de transporte de uma determinada linha, a saber:

- I. Identificação da linha;
- II. Identificação da transportadora; e
- III. Identificação dos atributos operacionais da linha contendo:
  - a) o itinerário descritivo, por sentido, com descrição das vias utilizadas, extensão dos trechos e tipo de pavimento, por município ou região administrativa, por unidade da federação, província ou distrito, e por país, conforme seja o serviço interestadual ou internacional;
  - b) o itinerário gráfico da linha (mapa);
  - c) a infraestrutura de apoio, se houver;
  - d) ponto(s) de seção, se houver;
  - e) os tempos de viagem estimados, por sentido;
  - f) as frequências mínimas; e
  - g) o quadro de horários.

Parágrafo único. As informações relacionadas no caput deste artigo serão consignadas em um documento próprio, denominado Esquema Operacional de Serviço, conforme modelo de formulário eletrônico ou impresso definido pela ANTT.

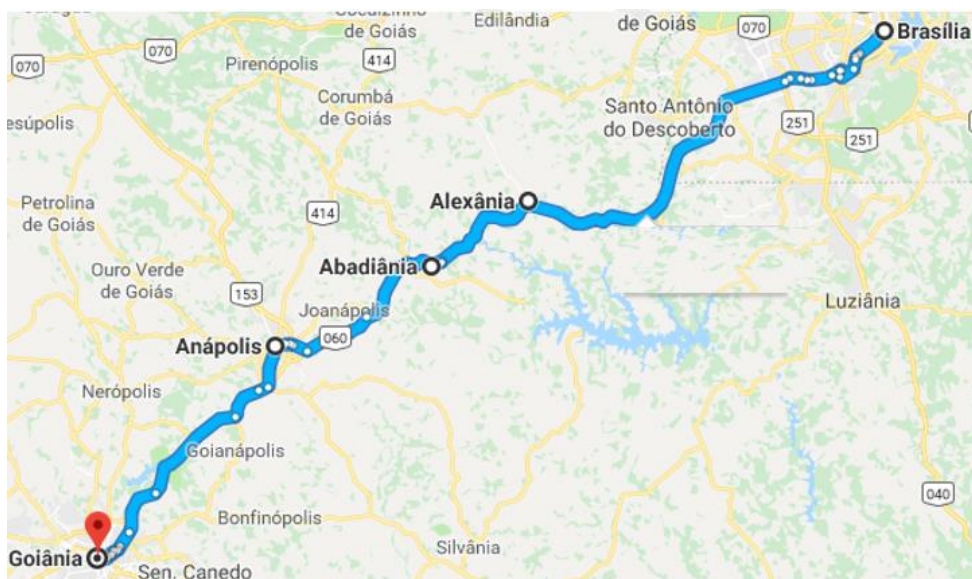
O artigo 4º da Resolução acima mencionada determina ainda que o Esquema Operacional de Serviço deverá estar de acordo com as normas da ANTT.

O artigo 4º da Resolução ANTT nº 5.285/2017 dispõe que é permitido o embarque e o desembarque de passageiros nos pontos terminais das linhas, em seus respectivos pontos de seção e nos pontos de parada. Contudo, somente poderá ocorrer fracionamento de tarifa nas seções devidamente cadastradas na Licença Operacional (LOP) da transportadora.

Neste sentido, mesmo que o ponto de embarque esteja dentro do esquema operacional, a sociedade empresarial só poderá comercializar os mercados disponíveis no quadro de tarifas. Exemplo:

No roteiro da linha Brasília (DF) ↔ Goiânia (GO) há as seguintes cidades: Brasília (DF), Alexânia (GO), Abadiânia (GO), Anápolis (GO) e Goiânia (GO). Entretanto, nessa linha a empresa não tem autorização para embarque e desembarque em Abadiânia (GO), bem como a referida localidade não é ponto de parada ou de apoio. Caso seja constatado o desembarque

de usuário em Abadiânia (GO) portando o bilhete Brasília (DF) ↔ Anápolis (GO) pelo qual foi pago tarifa correta, fica configurada alteração do esquema operacional, infração tipificada no código 304.



**Figura 7: mapa com roteiro da linha Brasília(DF) a Goiânia(GO)**

Destaque-se que a transportadora estará desobrigada a atender o ponto de seção autorizado no quadro de tarifas e no esquema operacional do serviço, desde que não tenha sido emitido bilhete de passagem para seção que envolva esse ponto e desde que não coincida com ponto de parada (Art. 6º, §5º, Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Cumpra-se observar, com base no Art. 52, caput, Decreto nº 2.521/1998, que é livre a alteração operacional dos serviços, desde que comunicada com antecedência mínima de quinze dias à ANTT, nos seguintes casos:

- Realização de viagem direta;
- Realização de viagem semidireta;
- Implantação de serviço diferenciado;
- Ampliação da frequência mínima;
- Alteração de horários de partida e de chegada;
- Alteração de pontos de parada, desde que não coincidente com terminal rodoviário, caso em que dependerá de aprovação prévia e expressa da ANTT;
- Alteração de pontos de apoio.

Além disso, para que a alteração possa ser realizada, a transportadora deve ser detentora de autorização para operar o mercado (Art. 34, caput, Resolução ANTT nº 5.285/2017).

Por fim, tendo em vista que as sociedades empresariais devem identificar as finalidades dos pontos de parada (Art. 2º, inciso II, Resolução ANTT nº 5.285/2017) e sendo uma das finalidades a troca de motoristas/veículo, quando a sociedade empresarial não observa esta finalidade, estará materializada a alteração do esquema operacional sem prévia comunicação à ANTT.

Dessa forma, a sociedade empresarial deve seguir fielmente o esquema operacional apresentado à ANTT, observando itinerário, tempo de viagem, frequências mínimas e

quadros de horários, além de cumprir os pontos de seção cadastrados, se houver; podendo eventualmente efetuar alterações no esquema operacional de serviço, desde que essa alteração seja previamente submetida à ANTT (Art. 4º, §1º, Resolução ANTT nº 4.210/2013).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial altera o esquema operacional, sem prévia comunicação à ANTT, por meio de uma ou mais das formas a seguir: a) implanta serviço diferenciado; b) amplia frequência mínima; c) opera dois ou mais serviços em veículo misto; d) deixa de observar o itinerário; e) deixa de cumprir os pontos de seção, pontos de parada ou pontos de apoio cadastrados; f) troca de motorista em local não previsto; g) deixa de trocar de motorista em local previsto; h) efetua embarque/desembarque em local não previsto; e i) efetua parada em ponto não previsto.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter alterado o esquema operacional, sem prévia comunicação à ANTT, por meio de uma ou mais das formas a seguir: a) implantado serviço diferenciado; b) ampliado frequência mínima; c) operado dois ou mais serviços em veículo misto; d) deixado de observar o itinerário; e) deixado de cumprir os pontos de seção, pontos de parada ou pontos de apoio cadastrados; f) trocado de motorista em local não previsto; g) deixado de trocar de motorista em local previsto; h) efetuado embarque/desembarque em local não previsto; e i) efetuado parada em ponto não previsto.

## **42. CÓDIGO 305 - COBRAR, A QUALQUER TÍTULO, IMPORTÂNCIA NÃO PREVISTA OU NÃO PERMITIDA NAS NORMAS LEGAIS OU REGULAMENTOS APLICÁVEIS**

---

Artigo 1º, III, “e” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 305**.

### **Histórico**

Qualquer valor cobrado do usuário na prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros deve estar previsto na legislação. Sendo assim, as sociedades empresariais não têm discricionariedade para cobrar valores não previstos nas normas legais ou regulamentos aplicáveis.

Dessa forma, a Lei 10.233/2001 prevê que as tarifas cobradas devem ser módicas, visando garantir o acesso ao serviço prestado a todos os usuários:

Art. 20. São objetivos das Agências Nacionais de Regulação dos Transportes Terrestre e Aquaviário:

[...]

II – regular ou supervisionar, em suas respectivas esferas e atribuições, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, com vistas a:

a) garantir a movimentação de pessoas e bens, em cumprimento a padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nos fretes e tarifas;

Já o Decreto 2.521/1.998 traz a finalidade da tarifa a ser cobrada:

Art. 27. A tarifa a ser cobrada pela prestação dos serviços destina-se a remunerar, de maneira adequada, o custo do transporte oferecido em regime de eficiência e os investimentos necessários à sua execução, e bem assim a possibilitar a manutenção do padrão de qualidade exigido da transportadora.

A conceituação de tarifa está expressa na Resolução ANTT nº 4.770/2015, a saber:

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

[...]

XXII - Tarifa: valor cobrado do passageiro pela prestação do serviço regular, não incluídos taxas, pedágios e Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS).

Em relação à tarifa promocional, que é uma tarifa com desconto percentual em cima da tarifa estabelecida pela ANTT, as transportadoras poderão praticar tal tarifa nos seus serviços, que poderão ocorrer em todos os horários ou em alguns deles, atendidos os critérios estabelecidos pela ANTT, desde que:

- Comunicadas à ANTT;
- Não impliquem em quaisquer formas de abuso do poder econômico ou tipifiquem infrações às normas para a defesa da concorrência;
- Faça constar em destaque, no bilhete de passagem, tratar-se de tarifa promocional (Art. 27, §3º, Decreto nº 2.521/1998).

Visando regulamentar as tarifas promocionais, a ANTT editou a Resolução ANTT nº 1.928/2007, que foi revogada posteriormente pela Resolução ANTT nº 5.396/2017, a qual é utilizada atualmente para disciplinar o assunto.

Nesse sentido, a referida resolução determina que o estabelecimento de tarifas promocionais pelas empresas pode ser realizado em função das características técnicas e dos custos específicos provenientes do atendimento aos usuários. Entretanto, a sociedade empresarial não está obrigada a ofertar os mesmos valores de promoção em todas as seções, em todos os horários da linha ou em todas as poltronas disponibilizadas na mesma viagem, nem deve praticar a tarifa promocional diferente da autorizada.

Além disso, essa resolução disciplina que enquanto não houver o pleno funcionamento do Sistema de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros (MONITRIIP), poderá ser ofertada tarifa promocional, desde que os seguintes dados sejam comunicados e enviados à ANTT no prazo de 48 horas contados do início da vigência da promoção:

- A linha e/ou a seção;
- Os horários;
- Os dias;
- O número de lugares ofertados;
- O período de vigência da promoção; e
- Os respectivos percentuais de desconto.

Ressalta-se que a promoção tarifária poderá ser alterada, cancelada, ou ainda, ter sua vigência prorrogada desde que comunicado à ANTT no prazo de 48 horas contadas do ato, devendo ser enviadas à ANTT as seguintes informações, conforme o caso:

- Na hipótese de alteração da promoção, devem ser enviados os dados exigidos para implantação;
- Na hipótese de prorrogação da vigência da promoção, deverá ser informado o novo período de vigência.

Assim como há a possibilidade de oferta de tarifa promocional, também é permitido à sociedade empresarial utilizar fator de acréscimo de até 25% sobre os multiplicadores tarifários nos serviços diferenciados (executivo, semileito e leito), não podendo utilizá-lo no serviço convencional e nem no serviço cama.

Não há compatibilidade entre o Fator de Acréscimo e a Tarifa Promocional – as finalidades são antagônicas entre si. Ou se aplica um ou se aplica outro. Pode haver aplicação de tarifa promocional e de fator de acréscimo no mesmo serviço, desde que em poltronas diferentes. A título de exemplo: num mesmo veículo podem ser disponibilizadas poltronas com tarifa promocional (valor mais barato), outras com fator de acréscimo (valor mais caro) e outras poltronas com tarifa cheia (sem desconto e sem fator de acréscimo).

Ademais, depreende-se do texto da Resolução ANTT nº 4.953/2015 que o fator de acréscimo pode ser aplicado a poltronas individuais em qualquer dia ou horário dos serviços diferenciados.

Conforme já mencionado neste Manual, no item referente ao código 106, é possível ao usuário a remarcação do bilhete de passagem para outro dia e horário, sendo facultado à sociedade empresarial a cobrança de até 20% do valor constante no bilhete de passagem a título de multa. Sendo assim, faz-se necessário frisar a impossibilidade de a sociedade empresarial cobrar valor superior ao percentual de 20%.

Em relação ao pedágio, o artigo 2º da Resolução ANTT nº 1.430/2006 estabelece que as sociedades empresariais que operam serviço regular de transporte rodoviário interestadual de passageiros, cujos itinerários se desenvolvam, total ou parcialmente, em rodovias submetidas ao regime de pedágio, poderão repassar aos passageiros, a título de reembolso, a despesa a ser realizada com o pagamento de pedágios, observado o trecho adquirido pelo usuário. Dessa forma, é proibida a cobrança de valores de rateio de pedágio diferenciados para o mesmo trecho ou de valor superior ao permitido pela legislação correlata.

O repasse aos passageiros do valor do pedágio a ser pago pelas permissionárias será feito no momento da venda do bilhete de passagem (Art. 4º, caput, Resolução ANTT nº 1.430/2006).

Ainda sobre o pedágio, destacam-se as seguintes situações referentes às gratuidades:

- **Idoso:** de acordo com sentença prolatada nos autos da Ação Civil Pública em Caxias do Sul, autuada sob o nº 2009.71.07.005535-6, os idosos que gozam da passagem interestadual gratuita (desconto de 100% do valor da passagem), nos termos do artigo 40, inciso I, da Lei 10.741/03, possuem o direito de adquirir o bilhete de passagem sem terem que pagar pela taxa/tarifa de embarque e/ou de pedágio;
- **Pessoas com deficiência:** de acordo com sentença proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 2006.72.00.009356-4, as pessoas com deficiência carentes e portadores do Passe Livre do Governo Federal, que gozam da passagem gratuita nos termos da Lei nº 8.899/94, têm o direito, em todo o território nacional, de obterem a competente Autorização de Viagem fornecida pelas empresas responsáveis pelo transporte coletivo interestadual de passageiros, sem terem que pagar taxa de embarque e/ou do pedágio relacionado ao trânsito do veículo transportador em quaisquer rodovias;
- **Jovem de baixa renda:** as tarifas de pedágio e de embarque devem ser pagas pelo beneficiário (Art. 17, p.u., Decreto nº 8.537/2015 e Art. 6º, p.u., Resolução ANTT nº 5.063/2016).

Portanto, devem pagar a tarifa de pedágio e de embarque: o jovem de baixa renda e o idoso quando da emissão do bilhete de embarque com desconto de 50%, estando isentos de pagar tais tarifas as pessoas com deficiência detentoras do Passe Livre do Governo Federal e idosos quando da emissão de bilhete de embarque 100% gratuito.

No que tange à cobrança de excesso de bagagem, inicialmente menciona-se que bagagem é o conjunto de objetos de uso pessoal do passageiro, devidamente acondicionado, transportado no bagageiro do veículo (Art. 3º, inciso III, do Decreto nº 2.521/1998).

É permitido ao usuário o transporte de volumes no porta-embrulhos e de bagagens no bagageiro, a título de franquia, dentro dos padrões de dimensão e peso definidos pela legislação, conforme a seguir:

- No bagageiro: 30 quilos de peso total e volume máximo de 300 decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer volume a 1 metro.
- No porta-embrulhos: 5 quilos de peso total, com dimensões que se adaptem ao porta-embrulhos, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros.

Dessa maneira, o transporte de bagagens e volumes dentro dos limites acima não acarreta qualquer tipo de cobrança de valor adicional por parte da sociedade empresarial. Caso os limites sejam ultrapassados, o passageiro pagará até 0,5% (meio por cento) do preço da passagem correspondente ao serviço convencional com sanitário, em piso pavimentado, pelo transporte de cada quilograma de excesso, conforme Art. 3º, parágrafo 1º da Resolução ANTT nº 1.432/2006.

Apesar de a Resolução ANTT nº 1.432/2006 não mencionar o uso de balança, a cobrança do excesso de peso somente poderá ser realizada após pesagem por instrumento próprio para esta finalidade, havendo obrigatoriedade de emissão de nota fiscal pela cobrança desse excesso (Art. 2º, inciso II, da Lei Complementar nº 87/1996).

Tendo em vista a revogação da Resolução ANTT nº 1.454/06 pela Resolução ANTT nº 4.941/15, desde 26 de novembro de 2015, data de publicação da revogação, as sociedades empresariais estão proibidas de comercializar o Seguro Facultativo Complementar.

Por fim, nas transações comerciais em que o passageiro efetua pagamento em dinheiro em valor acima do previsto para compra do bilhete de passagem, a transportadora deve proceder à devolução do troco.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial cobra, a qualquer título, importância não prevista ou não permitida nas normas legais ou regulamentos aplicáveis.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter cobrado, a qualquer título, importância não prevista ou não permitida nas normas legais ou regulamentos aplicáveis.

### **43. CÓDIGO 306 - NÃO PROVIDENCIAR, NO CASO DE ATRASO DE VIAGEM OU PRETERIÇÃO DE EMBARQUE, O TRANSPORTE DO PASSAGEIRO DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES DO BILHETE DE PASSAGEM**

Artigo 1º, III, “f” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 – **Código 306.**

#### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 4.282/14 estabelece os procedimentos que deverão ser adotados pelas sociedades empresariais em caso de atraso ou preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido.

Dentre as providências que a transportadora deverá adotar em caso de atraso superior a 1 hora ou preterição de embarque, há a obrigatoriedade de providenciar a continuidade da viagem por meio próprio ou por meio de outra sociedade empresarial que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se assim o passageiro optar.

Por último, destaca-se que o dicionário *on line* Michaelis conceitua a palavra preterir da seguinte: desprezar alguém ou algo, favorecendo outrem ou outra coisa (<http://michaelis.uol.com.br/busca?id=5Boyy>). Assim, a preterição de embarque de passageiro ocorre quando a sociedade empresarial deixa de transportar passageiro que adquiriu bilhete de passagem, sem motivo previsto na legislação.

#### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não providencia, no caso de atraso de viagem superior a 1 hora ou preterição de embarque, o transporte do passageiro de acordo com as especificações constantes no bilhete de passagem.

#### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de providenciar, no caso de atraso de viagem superior a 1 hora ou preterição de embarque, o transporte do passageiro de acordo com as especificações constantes no bilhete de passagem.



## **44. CÓDIGO 307 - DESCUMPRIR AS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO SEGURO FACULTATIVO COMPLEMENTAR DE VIAGEM**

---

Artigo 1º, III, “g” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 1.454/2006. –  
**Código 307.**

### **Histórico**

Tendo em vista a revogação da Resolução ANTT nº 1.454/2006 pela Resolução ANTT nº 4.941/2015, desde 26 de novembro de 2015, data de publicação da revogação, as sociedades empresariais prestadoras do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros estão proibidas de comercializar o Seguro Facultativo Complementar.

Dessa forma, caso haja comercialização de Seguro Facultativo Complementar por aquelas sociedades empresariais, a medida cabível deverá ser a autuação no Código 305, para o qual remete-se o leitor.

### **Aplicação**

Este código não mais se aplica.

### **Caracterização do Fato Gerador**

Não se aplica.

## 45. **CÓDIGO 308 - SUPRIMIR VIAGEM A QUE ESTEJA OBRIGADO, SEM PRÉVIA COMUNICAÇÃO A ANTT**

Artigo 1º, III, “h” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 308**.

### Histórico

De acordo com o Decreto Federal nº 2.521/1998, Art. 4º, Parágrafo Único, regularidade e continuidade são condições que caracterizam a prestação de serviço adequado.

Adicionalmente, conforme a Resolução ANTT nº 1.383/2006:

Art. 4º Incumbe à sociedade empresarial:

I – prestar serviço adequado, na forma prevista na legislação, nas normas técnicas aplicáveis e no ato de delegação;

Ainda sobre a definição de serviço adequado, assim disciplina a Resolução ANTT nº 4.770/2015:

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

XVIII - Serviço adequado: aquele que satisfaz as condições de pontualidade, regularidade, continuidade, segurança, eficiência, conforto, atualidade, generalidade, cortesia na prestação do serviço e modicidade tarifária.

Assim sendo, deverá a sociedade empresarial cumprir integralmente o Quadros de Horários cadastrados no Sistema de Gerenciamento de Permissões (SGP), implantado através da Resolução ANTT nº 2.760/2009.

Contudo, caso a sociedade empresarial não tenha comercializado bilhetes para a viagem, poderá suprimir a viagem prevista, desde que previamente comunicada à ANTT, nos termos da Resolução ANTT nº 4.282/14:

Art. 6º

[...]

§ 4º A sociedade empresarial que não tenha comercializado bilhete de passagem para determinada linha e suas seções, com uma hora de antecedência do início do horário do ponto de origem da linha, poderá não realizá-la, devendo comunicar à ANTT, por meio do Sistema de Gerenciamento de Permissões - SGP, antes do horário previsto para a viagem, sob pena de ser configurada a infração de supressão de viagem.

Além disso, é facultado à autorizatária suprimir linha e seção, devendo comunicar com antecedência de 15 dias à ANTT e de 10 dias aos usuários (Art. 50, caput, Resolução ANTT nº 4.770/2015 c/c Art. 43, caput, Resolução ANTT nº 5.285/2017). Nesse caso, entretanto, a autorizatária fica obrigada a atender o mercado por meio de outra linha ou seção se ainda estiver no período mínimo de 12 meses de atendimento (Art. 50, parágrafo único, Resolução ANTT nº 4.770/2015).

Em síntese:

- Quando a autorizatária pretende executar a linha, porém não há demanda por bilhetes de passagem, a comunicação à ANTT deve ser realizada, no mínimo, com 1 hora de antecedência em relação ao horário de partida;
- Quando a autorizatária decidir por não executar a linha ou seção durante um determinado período, ela deverá comunicar com antecedência de 15 dias à ANTT e de 10 dias aos usuários.

Finalmente, cumpre ressaltar que nesses casos de supressão de seção ou supressão de linha, nos quais tenha ocorrido venda de bilhetes de passagem, o usuário adquirente terá direito ao reembolso integral e imediato do valor pago, sem cobrança de comissão de venda e multa compensatória, podendo, alternativamente e à sua escolha, caso haja disponibilidade, remarcar o bilhete de passagem, sem ônus, na mesma categoria de serviço (Art. 13, §11º, Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Tendo em vista que mercado é um par de localidades que caracteriza uma origem e um destino (Art. 2º, inciso X, Resolução ANTT nº 4.770/2015); considerando que viagem é o *ato de ir de um lugar para outro e o resultado desse ato* (<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/viagem/>); e ainda considerando que de determinada localidade podem partir inúmeros mercados, entende-se que o não atendimento de um ponto de seção acarreta a supressão de todos os mercados atendidos a partir daquela localidade.

Como exemplo, cita-se uma parte do Quadro de tarifas da linha Goiânia (GO) – Natal (RN), com os seguintes mercados:

GOIANIA (GO) - NATAL (RN)  
GOIANIA (GO) - CAPIM GROSSO (BA)  
GOIANIA (GO) - PETROLINA (PE)  
GOIANIA (GO) - SALGUEIRO (PE)  
GOIANIA (GO) - BREJO SANTO (CE)  
GOIANIA (GO) - BARRO (CE)  
GOIANIA (GO) - CAJAZEIRAS (PB)  
**ANAPOLIS (GO) - PETROLINA (PE)**  
**ANAPOLIS (GO) - SALGUEIRO (PE)**  
**ANAPOLIS (GO) - BREJO SANTO (CE)**  
**ANAPOLIS (GO) - BARRO (CE)**  
BRASILIA (DF) - PETROLINA (PE)  
BRASILIA (DF) - SALGUEIRO (PE)  
BRASILIA (DF) - BREJO SANTO (CE)  
BRASILIA (DF) - BARRO (CE)

Neste exemplo, quando a sociedade empresarial, por algum motivo, deixa de atender a localidade de Anápolis (GO), resulta na supressão de quatro mercados:

**ANAPOLIS (GO) - PETROLINA (PE)**  
**ANAPOLIS (GO) - SALGUEIRO (PE)**  
**ANAPOLIS (GO) - BREJO SANTO (CE)**  
**ANAPOLIS (GO) - BARRO (CE).**

Portanto, o não atendimento a uma determinada localidade, mesmo que seja um ponto de seção intermediário, materializa supressão de viagem, ensejando a aplicação deste código.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial suprime viagem a partir de ponto inicial ou de ponto intermediário da linha, sem prévia comunicação à ANTT.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter suprimido viagem a partir de ponto inicial ou de ponto intermediário da linha, sem prévia comunicação à ANTT.

## **46. CÓDIGO 309 - NÃO COMUNICAR A INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO PELA IMPRATICABILIDADE TEMPORÁRIA DO ITINERÁRIO, NA FORMA E PRAZO DETERMINADOS**

---

Artigo 1º, III, “i” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 309**.

### **Histórico**

De acordo com o Decreto Federal nº 2.521/1998:

Art. 44. Quando caso fortuito ou força maior ocasionar a interrupção do serviço, a sociedade empresarial deverá comunicar a ocorrência à Agência Nacional de Transportes Terrestres, no prazo de quarenta e oito horas, especificando as causas e as providências adotadas.

Cumprе ressaltar que, conforme o Art. 42 do decreto citado, a primeira medida a ser tomada pela sociedade empresarial em caso de impraticabilidade temporária do itinerário deverá ser a de executar o serviço através da via mais direta possível. Caso não haja essa possibilidade, o serviço será interrompido na forma do Art. 44 acima citado.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não comunica a interrupção do serviço pela impraticabilidade temporária do itinerário, na forma e prazo determinados.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de comunicar a interrupção do serviço pela impraticabilidade temporária do itinerário, na forma e prazo determinados.

## **47. CÓDIGO 310 - TRANSPORTAR PESSOA FORA DO LOCAL APROPRIADO PARA ESTE FIM**

---

Artigo 1º, III, “j” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 310.**

### **Histórico**

No rol dos direitos dos usuários há a previsão de o passageiro ser transportado com segurança e conforto, tendo garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem (Art. 6º, incisos VI e VII, da Resolução ANTT nº 1.383/2006 c/c Art. 29, incisos VI e VII, do Decreto nº 2.521/1998). Dessa maneira, o passageiro não pode ser transportado fora de sua respectiva poltrona.

Nesse sentido o Decreto nº 2.521/1998 determina:

Art. 41. Não será permitido o transporte de passageiros em pé, salvo:

[...]

II - nos casos de prestação de socorro.

Em relação ao transporte de crianças, ressalta-se inicialmente que não se aplica ao transporte coletivo de passageiros a obrigatoriedade do uso de dispositivo de retenção (“cadeirinha”) para o transporte de crianças em veículos (Art. 1º, §3º, Resolução CONTRAN nº 277/2008).

Além disso, é permitido o transporte de 1 criança de até 6 anos incompletos, no colo do responsável, sem que haja cobrança pelo transporte dessa criança e com a emissão do respectivo bilhete de embarque gratuita.

Serviço adequado é aquele que satisfaz as condições de pontualidade, regularidade, continuidade, segurança, eficiência, conforto, atualidade, generalidade, cortesia na prestação do serviço e modicidade tarifária

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial transporta pessoa fora do local apropriado para este fim.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter transportado pessoa fora do local apropriado para este fim.

## **48. CÓDIGO 311 - RECUSAR O EMBARQUE OU DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS, NOS PONTOS APROVADOS, SEM MOTIVO JUSTIFICADO**

---

Artigo 1º, III, “k” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 –  
**Código 311.**

### **Histórico**

O amparo legal que sustenta a aplicação da penalidade descrita, encontra-se fundamentado no art. 30 do decreto 2521/98, no qual constam as situações em que o usuário terá seu embarque recusado.

Art. 30. O usuário dos serviços de que trata este Decreto terá recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

I - não se identificar quando exigido;

II - em estado de embriaguez;

III - portar arma, sem autorização da autoridade competente específica;

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 - fazer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do veículo;

IX - demonstrar incontinência no comportamento;

X - recusar-se ao pagamento da tarifa;

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

Sendo assim, em regra, a sociedade empresarial não deverá recusar o embarque de passageiros, salvo nos motivos elencados acima.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial recusa, injustificadamente, o embarque ou desembarque de passageiros nos pontos aprovados.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter recusado injustificadamente embarque ou desembarque de passageiros nos pontos aprovados.

## **49. CÓDIGO 312 – NÃO DAR PRIORIDADE AO TRANSPORTE DE BAGAGENS DOS PASSAGEIROS**

---

Artigo 1º, III, “I” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 312.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 1.432/2006 no seu Art. 4º, caput, estabelece procedimentos para o transporte de bagagens e encomendas nos ônibus utilizados nos serviços de transporte interestadual de passageiros, prevendo a garantia de prioridade de espaço no bagageiro para a condução da bagagem dos passageiros e das malas postais.

Restando espaço no bagageiro, permite-se à sociedade empresarial transportar encomendas, respeitadas as condições constantes na legislação em vigor.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não prioriza o transporte de bagagens dos passageiros.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de priorizar o transporte de bagagem dos passageiros.



## **50. CÓDIGO 313 - NÃO DISPONIBILIZAR OS ASSENTOS PREVISTOS PARA TRANSPORTE GRATUITO E COM DESCONTO NO VALOR DE PASSAGEM, NA QUANTIDADE E PRAZO ESTABELECIDOS NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA**

---

Artigo 1º, III, “m” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 5.063/2016 – **Código 313.**

### **Histórico**

O presente código visa proteger o direito social ao transporte às pessoas hipossuficientes que detêm legislação garantindo a gratuidade no serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Como fundamento constitucional para tais gratuidades, pode-se citar a dignidade da pessoa humana, o objetivo fundamental de construir uma sociedade livre, justa e solidária e o direito social ao transporte (Art. 1º, III; Art. 3º, I; Art. 6º, caput, CF1988).

No âmbito do transporte rodoviário interestadual de passageiros, a legislação prevê a gratuidade para pessoas com deficiência detentora do Passe Livre do Governo Federal, para os idosos (pessoas com 60 anos ou mais e com renda igual ou inferior a 2 salários mínimos) e para os jovens de baixa renda, bem como bilhetes com desconto de 50% para a categoria de idosos citada e jovens de baixa renda. Sobre os quais aborda-se a seguir.

### **Gratuidade e desconto do Idoso**

Os idosos receberam tratamento especial pelo legislador constituinte. Nesse sentido a Constituição determina que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida (art. 230, caput, CF88).

A fim de regulamentar este assunto, foi editada a Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) que, dentre outros direitos, instituiu o direito ao transporte rodoviário interestadual gratuito e com desconto para os idosos. Essa lei foi posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 5.934/2006 e pela Resolução ANTT nº 1.692/2006.

Nesse sentido, tem direito à gratuidade e ao desconto a pessoa idosa com idade igual ou superior a 60 anos e que comprove renda igual ou inferior a 2 salários mínimos ou ainda comprove não possuir renda.

O idoso comprovará a idade pelos seguintes documentos:

- 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; ou
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional.

Em setembro de 2017, o Tribunal Superior Eleitoral editou a Resolução nº 23.526 que dispõe sobre a formação e a operacionalização da base de dados da Identificação Civil Nacional (ICN), prevista na Lei nº 13.444/2017. Sendo assim, a base de identificação dos brasileiros está sendo unificada pela implementação da Identificação Civil Nacional (ICN), com a consequente emissão do Documento Nacional de Identidade (DNI).

O DNI é um documento que utiliza a base de dados biométricos da Justiça Eleitoral, unificando os documentos do cidadão brasileiro, o qual tem uma versão digital, sendo válido em todo o território nacional e integrando dados do CPF, carteira de identidade, título de eleitor e outros, dispensando apresentação dos documentos que lhe deram origem ou que nele tenham sido mencionados. Com acesso feito por dispositivos móveis, reúne dados biográficos, foto, biometria e um QR Code de validação que se renova a cada vez que o aplicativo é acessado.

Atualmente esse documento já pode ser utilizado por servidores do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), do Ministério do Planejamento (MPOG), do Serpro, por parlamentares e servidores do Congresso Nacional. Portanto, tal documento já pode ser utilizado para fins de identificação no momento do embarque.

Em se tratando da Carteira Nacional de Habilitação, admite-se a apresentação da CNH-e (digital) para fins de identificação do idoso (Art. 2º, caput, da Portaria DENATRAN nº 184/2017).

O e-Título, todavia, não é aceito como documento de identificação do idoso, uma vez que a Resolução TSE nº 23.537/2017 restringe o uso do referido documento digital para fins de votação (Art. 7º) e nesse documento não há informação sobre a carteira de identidade (RG) e CPF.

Ainda sobre as formas de identificação, cumpre destacar que a Carteira de Trabalho Digital permite ao trabalhador o acesso de suas informações de Qualificação Civil e de Contratos de Trabalho diretamente no aparelho eletrônico, bastando para isso, que seja baixado o aplicativo Carteira de Trabalho Digital.

De acordo com o Ministério do Trabalho, por enquanto, a CTPS digital não será aceita para identificação civil, essa possibilidade continua restrita para a Carteira física.

A comprovação de renda será feita mediante apresentação de um dos seguintes documentos:

- Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
- Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
- Carnê contribuição para o Instituto Nacional de Seguro Social - INSS;
- Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado; ou
- Documento (declaração provisória) ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres (carteira do idoso);
- Demonstrativo de Crédito de Benefício; e
- Extrato Anual de Pagamento de Benefício.

O extrato de pagamento de benefício do INSS pode ser emitido tanto nas agências físicas como na agência eletrônica daquele órgão. Este extrato tem validade de 90 dias, caso não haja validade expressa no documento.

A Carteira do Idoso tem validade de 2 anos e deve ser emitida para as pessoas acima de 60 anos que não tenham como comprovar renda individual de até dois salários mínimos.

Para emitir a carteira, o idoso deve procurar o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de seu município. Lá, ele será inscrito no Cadastro Único e receberá o Número de Identificação Social (NIS). Com esse número, o CRAS poderá solicitar a carteira por meio do sistema Carteira do Idoso. Caso a pessoa já tenha seus dados no Cadastro Único, o CRAS irá verificar o NIS existente e solicitar o documento.



O modelo da Carteira do Idoso é dividido em duas colunas. A coluna da esquerda contém o cabeçalho com o título 'Carteira do Idoso' e o subtítulo 'Identificação para uso de transporte interestadual gratuito ou com desconto, de acordo com a Lei nº 10.742/2003 (Estatuto do Idoso) e Decreto nº 5.934, de 18/11/2006 (art. 9º, § 2, inciso V)'. Abaixo, há campos para: Carteira nº, Natural de, Nome, R.G., Data da expedição, CPF, Data nascimento, NIS e uma seção para a Foto. Uma nota indica que a carteira é válida por 2 anos em todo o território nacional com a apresentação de documento de identificação. A coluna da direita contém um espaço para uma assinatura digital, o nome do portador(a), uma assinatura ou digital do responsável e matrícula, o número de autenticação e as datas de expedição e validade da carteira. No rodapé, há os logos do Ministério dos Transportes, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e do Governo Federal.

Figura 8: modelo de Carteira do Idoso

A Carteira do Idoso poderá ter sua autenticidade verificada por meio do link abaixo:

<http://aplicacoes.mds.gov.br/carteiraidoso/publico/xhtml/pesquisarcarteira/pesquisarcarteira.jsf>

Embora a imagem da Carteira do Idoso exposta esteja colorida, ressalta-se que os órgãos emissores poderão emití-la em preto e branco, não devendo isso ser motivo de recusa do benefício.

Se a carteira apresentada no ato da aquisição da autorização não estiver válida para a data da viagem, o beneficiário poderá adquirir a autorização. Contudo, fica sujeito a ter seu embarque recusado caso não apresente uma credencial válida no dia da viagem.

Enquanto a Carteira do Idoso não é emitida, poderá ser fornecida Declaração Provisória com prazo de validade de até 180 dias, a qual também deverá ser aceita para fins de atendimento do benefício (Instrução Operacional SENARC/SNAS nº 16, de 3 de agosto de 2012).

A Resolução PRES/INSS nº 320/2013 trouxe duas novas formas de comprovação da renda dos beneficiários, quais sejam: Demonstrativo de Crédito de Benefício e Extrato Anual de Pagamento de Benefício (Art. 3º, parágrafo único).

O Demonstrativo de Crédito de Benefício – DCB será disponibilizado, mensalmente, pela instituição financeira (banco) através da qual o idoso recebe o benefício, nos

terminais de autoatendimento (caixas eletrônicos) e tem validade de 90 dias, a contar da data de sua emissão.

O DCB conterá, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- Dados cadastrais do beneficiário;
- Competência do crédito;
- Dados do benefício (Número do Benefício ou Número de Identificação do Trabalhador); e
- Rubricas e valores referentes aos créditos e débitos.

**CAIXA**  
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

AUTO-ATENDIMENTO- AG. Brasília  
DATA: 11/06/2018 HORA: 15:18:23  
TERMINAL: XXXX CONTROLE: 000000

INSS - INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL  
CNPJ: 29.979.036/00001-40

DEMONSTRATIVO DE CRÉDITO DE BENEFÍCIO - DCB

NOME BENEFICIÁRIO: FULANO  
NIT/NB: 0000000-1  
CPF: 000.111.222-33  
COMPETÊNCIA: MAIO/2018  
DATA INÍCIO PERÍODO: 01/05/2018  
DATA FIM PERÍODO: 31/05/2018

ESPÉCIE DE PAGAMENTO: 031  
DATA DE INÍCIO DA VALIDADE: 10/06/2018  
DATA FIM DA VALIDADE: 31/06/2018  
ÓRGÃO PAGADOR: 421361  
MEIO DE PAGAMENTO: Cartão INSS/Cartão Cid

DEMONSTRATIVO DE VALORES

RUBRICA	DESCRIÇÃO LANÇAMENTO	VALOR
0101	VALOR TOTAL RENDA MENSAL	1.542,60C
0137	ADIANTAM ARREDONDAMENTO	0,40C
	TOTAL	1.543,00

VALOR BRUTO: 1.543,00  
VALOR DESCONTO: 0,00  
SALDO LIQUIDO: 1.543,00

HAVENDO DÚVIDAS QUANTO AO CONTEÚDO DESTES DOCUMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A PREVIDENCIA SOCIAL PELO TELEFONE 135

Informações, reclamações, sugestões e elogios  
SAC CAIXA: 0800-726 0101  
Ouvidoria da CAIXA: 0800-725 7474  
www.caixa.gov.br

Figura 9: modelo de DCB

O Extrato Anual de Pagamento de Benefício será enviado pela instituição financeira (banco) através da qual o idoso recebe o benefício, anualmente, ao endereço indicado pelo idoso.

Fica facultado às empresas prestadoras dos serviços tirar, às suas custas, cópias dos documentos apresentados pelo idoso, para fins de controle da concessão do benefício. Assim, as sociedades empresariais não poderão exigir cópias dos documentos para conceder as gratuidades ou descontos.

Com base no Art. 40, incisos I e II, da Lei nº 10.741/2003; Arts. 3º e 4º do Decreto nº 5.934/2006; e Arts 2º e 3º da Resolução ANTT nº 1.692/2006, as sociedades empresariais deverão:

- Reservar 2 vagas gratuitas por veículo no serviço convencional; e
- Conceder desconto de 50%, no mínimo, no valor das passagens para os demais assentos.

O prazo para aquisição do bilhete com, no mínimo, 50% de desconto (06 e 12 horas), estabelecido no parágrafo único do artigo 4º, do Decreto 5.934/2006 e do § 2º do art. 3º da Resolução ANTT nº 1.692/2006, foi declarado ilegal pela decisão judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 0049705-64.2012.4.01.3400. Dessa forma, as empresas não poderão condicionar que os idosos adquiram suas passagens com 50% de desconto dentro desse prazo, ou seja, o idoso poderá chegar em qualquer momento antes da viagem e adquirir o bilhete com desconto.

Quanto à base de cálculo para incidência do desconto, destaca-se que a promoção tarifária não se aplica sobre as passagens com isenções e descontos estabelecidos em lei (Art. 1º, §8º, da Resolução ANTT nº 5.396/2017).

O parágrafo único do Artigo 40 da Lei nº 10.741/2003 delega aos órgãos competentes a definição dos mecanismos e critérios para o exercício dos direitos à gratuidade e descontos no transporte rodoviário interestadual de passageiros. Neste compasso, os Art. 3º e 4º do Decreto nº 5.396/2006 e Arts. 2º e 3º da Resolução ANTT nº 1.692/2006 determinam que as gratuidades e descontos serão oferecidos no serviço convencional.

O Decreto nº 5.396/2006 disciplina que se incluem na condição de serviço convencional aquele prestado com veículo de características básicas, com ou sem sanitários, em linhas regulares.

Além disso, com base na Resolução ANTT nº 4.130/2013, o ônibus convencional é aquele que atende às correspondentes condições de dimensão e conforto relacionadas a poltronas, corredor, gabinete sanitário, ar-condicionado e outros itens especificados no ANEXO III da referida resolução.

**RESOLUÇÃO Nº 4.130, DE 3 DE JULHO DE 2013**

**ANEXO III – Características veiculares das categorias dos ônibus convencional, executivo, semileito, leito e cama (Alterado pela Resolução nº 5.368, de 29.6.17)**

ITEM	CARACTERÍSTICAS E DIMENSÕES MÍNIMAS	CONVENCIONAL <sup>(1)</sup>	EXECUTIVO	SEMILEITO	LEITO	CAMA
i	Profundidade do Assento, em centímetros (PA)	42	42	42	45	45
ii	Largura do Assento, em centímetros (LA) <sup>(2)</sup>	43	45	45	50	50
iii	Altura do Assento em relação ao piso, em centímetros (AA)	38	38	38	38	38
iv	Estágios de Reclinação do encosto da poltrona (ER)	2	3	4	4	7 <sup>(3)</sup>
v	Reclinação final do encosto em relação à vertical, em graus (α)	32	40	45	50	80
vi	Distância entre uma Poltrona e aquela localizada imediatamente a sua frente quando esta estiver em sua reclinação Máxima, em centímetros (DPM)	26	26	28	37	48 <sup>(6)</sup>
vii	Largura do Corredor de circulação/mais de um corredor em centímetros (LC) <sup>(3)</sup>	35	35	35	35/25	35/25
viii	Altura do Corredor de circulação, em centímetros (AC) <sup>(4)</sup>	190	190	190	190	190
ix	Gabinete sanitário, exigência	*0	SIM	SIM	SIM	SIM
x	Ar condicionado, exigência	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
xi	Cabine individual para motorista, caracterizada por separação física completa do espaço destinado aos passageiros, exigência	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
xii	Apoio para pernas, exigência	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM <sup>(7)</sup>
xiii	Máximo de três fileiras de poltronas na distribuição 2x1 ou 1x1x1, exigência	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM
xiv	Anteparo tipo cabeceira, em todas as poltronas, para proteger o encosto da poltrona, quando a mesma estiver reclinada, exigência	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM

Notas:

(1) Convencional – com ou sem sanitário.

(2) Para os ônibus fabricados antes de julho de 2009 será admitida LA menor que 43 cm.

(3) Veículo que possuir o apoio de braço central com ressalto, a largura mínima será de 28 cm.

(4) Altura mínima para ônibus de dois pisos será: piso inferior 180 cm; superior 170 cm.

(5) Exceto quando o mecanismo permitir regulagens com múltiplos estágios de reclinação.

(6) Distância referente à parte frontal superior do assento até o anteparo imediatamente a sua frente.

(7) Quando a poltrona estiver na posição cama, o apoio para pernas deve-se projetar como uma extensão do assento e com regulagem próxima à horizontal

Todas as vezes que as sociedades empresariais realizarem o serviço convencional devem conceder os benefícios referentes ao Estatuto do Idoso. Entretanto, as transportadoras só estão obrigadas a ofertar o serviço convencional, no mínimo, na frequência mínima estabelecida pela ANTT, considerando-se como frequência mínima a menor frequência estabelecida por mercado, por sentido e por empresa nos serviços interestaduais autorizados. Dessa maneira, cumpre observar que, caso a frequência mínima seja estabelecida em 1 dia por semana para determinada linha e a transportadora execute apenas essa viagem, a detentora dessa linha estará obrigada a conceder as gratuidades e descontos somente 1 vez por semana (Art. 2º, inciso V e Art. 75 da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

Com base no PARECER/ANTT/PRG/DRT/Nº 0607-3.5.2/2007, cada veículo do serviço convencional, caso haja procura, deverá transportar simultaneamente até dois idosos

beneficiados com a gratuidade integral. Sendo assim, pode ocorrer de mais de dois idosos serem beneficiados com a gratuidade integral no percurso completo da linha. Por exemplo:

Numa linha entre as cidades de Xinguara (PA) e Picos (PI) há as seguintes seções: Xinguara (PA) ↔ Picos (PI); Xinguara (PA) ↔ Araguaína (TO); Araguaína (TO) ↔ Picos (PI). Se houver o embarque de 2 idosos com Bilhetes de Viagem do Idoso (gratuitos) em Xinguara (PA) e eles desembarcarem em Araguaína (TO), a empresa estará obrigada a conceder ainda mais 2 Bilhetes de Viagem do Idoso a idosos que embarcarem em Araguaína (TO) para a cidade de Picos (PI).



Figura 10: roteiro da linha Xinguara(PA) a Picos(PI)

O “Bilhete de Viagem do Idoso” poderá ser solicitado na cidade de início da viagem, com antecedência de, pelo menos, 3 horas em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha (Art. 3º § 2, Decreto nº 5.934/2006; Art. 2º, §4º, Resolução ANTT nº 1.692/2006).

Deixa-se claro que o prazo de 3 horas em relação ao horário de partida refere-se à reserva dos assentos destinados ao transporte gratuito de idosos, não sendo isso, portanto, um limitador à concessão do Bilhete de Viagem do Idoso. Dessa forma, nesse intervalo a empresa poderá vender as vagas reservadas ou deverá conceder as gratuidades, caso haja procura (Art. 2º, §6º, Resolução ANTT nº 1.692/2006).

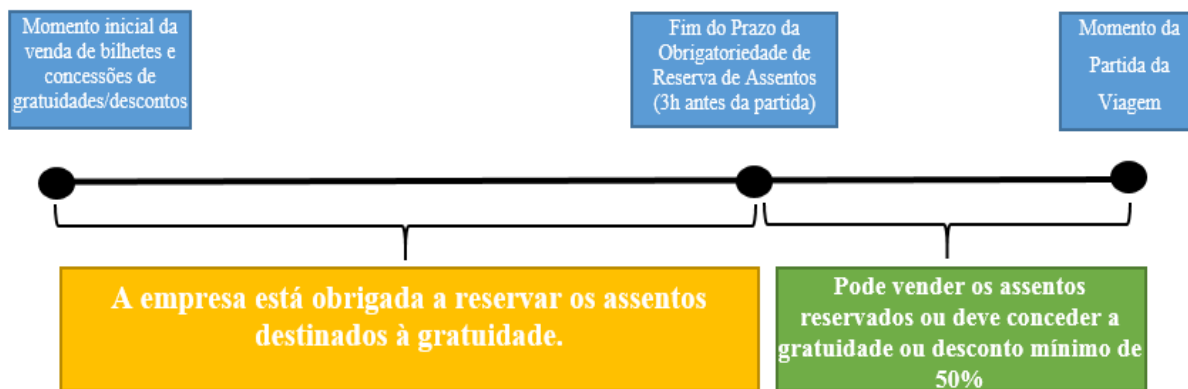


Figura 11: período de obrigatoriedade de reserva de poltrona para gratuidade do idoso

As sociedades empresariais prestadoras dos serviços deverão assegurar ao idoso os mesmos direitos garantidos aos demais passageiros. Neste sentido, também são direitos do idoso (Art. 8º do Decreto nº 5.934/2006 e Art. 6º da Resolução ANTT nº 1.692/2006):

- Solicitar o bilhete de viagem do idoso por meio de terceiros, desde que estes levem os documentos necessários à emissão;
- Solicitar o benefício com antecedência maior que 30 dias úteis, quando a sociedade empresarial iniciar a venda nesse prazo para os demais passageiros;
- Solicitar o benefício em pontos de venda divergentes dos pontos de embarque autorizados da linha pretendida, quando esse procedimento também for adotado para os demais passageiros. Por exemplo: A sociedade empresarial comercializa em Brasília-DF bilhetes de passagem para a linha Goiânia-GO a Marabá-PA, que não passa por Brasília-DF. Dessa forma deverá também atender aos benefícios (gratuidades e descontos) do idoso.

O idoso poderá solicitar, também, a emissão do bilhete de viagem de retorno, no mesmo momento da aquisição do bilhete de ida (Art. 3º § 2º, Decreto nº 5.934/2006, Art. 2º, §4º, Resolução ANTT nº 1.692/2006).

No dia marcado para a viagem, o idoso deverá comparecer ao terminal de embarque até trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem. Caso essa regra não seja obedecida, o idoso pode perder a passagem. (Art. 3º § 5º do Decreto nº 5.934/2006 e Art. 2º § 7º da Resolução ANTT nº 1.692/2006).

Ressalta-se que o idoso está sujeito aos procedimentos de identificação de passageiros ao se apresentar para embarque, de acordo com o estabelecido pela ANTT (Art. 7º Decreto nº 5.934/2006 e Art. 2º § 7º da Resolução ANTT nº 1.692/2006).

As empresas prestadoras do serviço deverão, em qualquer caso, emitir documento ao solicitante quando da negativa de concessão do benefício, indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa (Art. 2ºA, caput, da Resolução ANTT nº 1.692/2006).

Nas linhas interestaduais com seccionamentos intermunicipais autorizados pelo poder concedente ou por outorga judicial, a transportadora deverá atender o benefício do idoso.

Cumprir observar ainda que o idoso está obrigado a pagar as tarifas de pedágio e de embarque quando da emissão do bilhete de embarque com desconto de 50%, estando isento de pagá-las quando da emissão de bilhete de embarque 100% gratuito.

Nos casos de prestação de serviço em ônibus misto, quando houver a categoria convencional, não deve haver qualquer tipo de impedimento ao exercício de benefícios, como gratuidades e descontos tarifários assegurados aos idosos, devendo esses beneficiários, caso necessário, serem realocados para outra categoria disponibilizada no mesmo ônibus (Art. 12 da Resolução ANTT nº 4.130/2013).

Em caso de operação simultânea (operação de duas ou mais linhas num mesmo veículo) devem ser garantidas as duas vagas gratuitas por serviço que está sendo executado, posto que em uma situação normal seria utilizado um veículo para cada serviço. Assim, se forem dois serviços convencionais operados simultaneamente devem ser reservadas quatro vagas para transporte gratuito de idosos.

## Passes Livre da Pessoa com Deficiência

As pessoas com deficiência se enquadram num grupo que também recebeu tratamento especial na Constituição Federal, sendo competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas com deficiência (Art. 23, inciso II) e competência concorrente de todos entes da federação legislar sobre proteção e integração social das pessoas com deficiência (Art. 24, inciso XIV).

Assim, visando implementar os mandamentos constitucionais, o Passe Livre no transporte rodoviário interestadual para as pessoas com deficiência, comprovadamente carente, foi criado pela Lei nº 8.899/1994 e regulamentado pelo Decreto nº 3.691/2000, mas o seu funcionamento, na prática, foi definido pela Portaria GM nº 261/2012.

A pessoa com deficiência, comprovadamente carente, necessita da credencial do Passe Livre do Governo Federal (denominada também de carteira de Passe Livre) para usufruir do benefício. Veja o modelo abaixo:

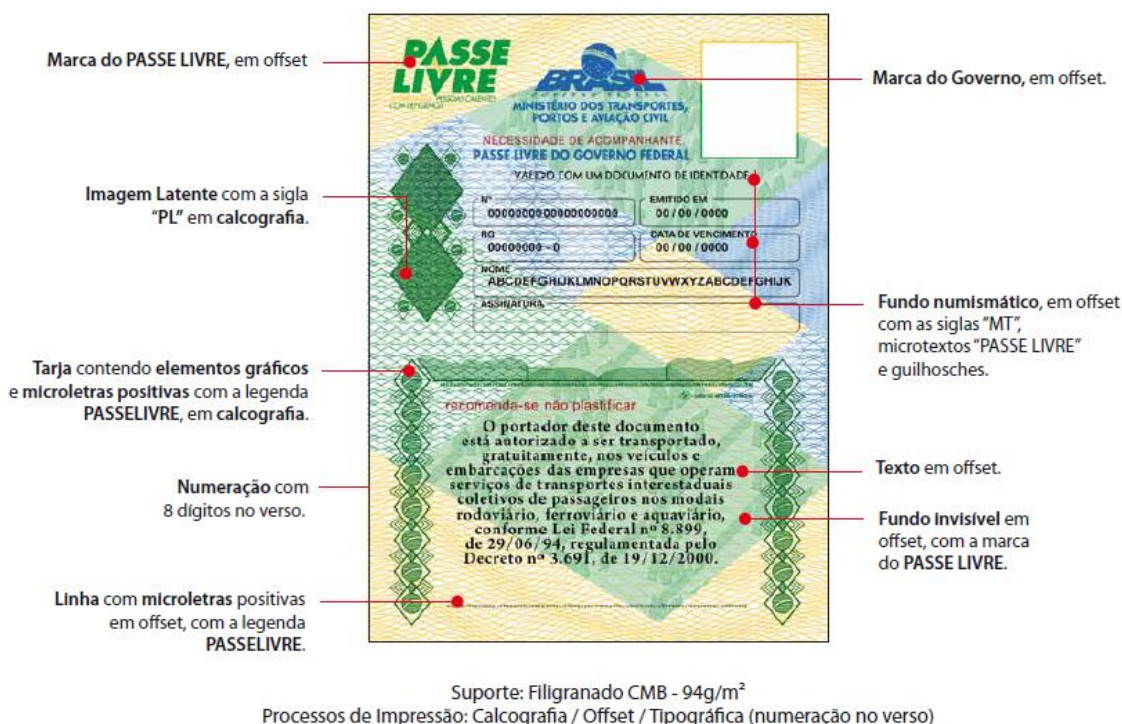


Figura 12: modelo da Carteira do Passe Livre

Como este manual visa informar os usuários acerca do uso da carteira do Passe Livre, informações sobre como obtê-la poderão ser acessadas no site do Ministério dos Transportes, responsável pela emissão e normatização do tema, no seguinte link <http://portal.transportes.gov.br/passelivre/o-programa/index.html?como-pedir.html>.

Segundo a Resolução ANTT nº 4.282/2014, o bilhete de embarque gratuidade da pessoa com deficiência detentora do Passe Livre Federal é denominado de "Autorização de Viagem - Passe Livre", não devendo ser confundido com a credencial (carteira) do Passe Livre.

Para a obtenção da "Autorização de Viagem - Passe Livre" junto à empresa transportadora, o interessado ou seu representante, munido da credencial e documento oficial com foto do beneficiário de Passe Livre, deverá dirigir-se a qualquer um dos postos de venda da



empresa, próprios ou terceirizados. Essa Autorização de Viagem será emitida obrigatoriamente em nome do beneficiário (Arts. 27 e 28 da Portaria GM nº 261/2012).

O artigo 18 da Portaria GM nº 261/2012 determina que as reservas previstas para o Passe Livre devem ser mantidas até 3 horas antes do horário da partida no ponto inicial da linha.

Nesta ordem de ideias, o prazo de 3 horas em relação ao horário de partida refere-se à reserva dos assentos destinados ao transporte gratuito de pessoas com deficiência detentoras do Passe Livre, não sendo isso, portanto, um limitador à concessão dessa gratuidade, devendo as sociedades empresariais conceder as gratuidades caso haja procura e vagas disponíveis, mesmo dentro desse intervalo de tempo.

Para solicitação da "Autorização de Viagem - Passe Livre", o beneficiário deve observar o horário de atendimento ao público adotado pela transportadora (Art. 31 da Portaria GM nº 261/2012).

Fica facultado às empresas prestadoras dos serviços tirar, às suas custas, cópias dos documentos apresentados pelo beneficiário, para fins de controle da concessão do Passe Livre. Assim, as sociedades empresariais não poderão exigir cópias dos documentos para conceder as gratuidades (Art. 29 da Portaria GM nº 261/2012).

Se a carteira apresentada no ato da aquisição da autorização não estiver válida para a data da viagem, o beneficiário poderá adquirir a autorização. Contudo, a credencial deve estar válida no dia da aquisição, ficando o beneficiário sujeito a ter seu embarque recusado caso não apresente uma credencial válida no dia da viagem.

A legislação proíbe o transporte de beneficiário de Passe Livre sem portar a "Autorização de Viagem - Passe Livre" ou com credencial de Passe Livre vencida (Art. 34 da Portaria GM nº 261/2012).

A "Autorização de Viagem - Passe Livre" deverá ser obrigatoriamente emitida pela empresa transportadora no ato da apresentação da carteira de Passe Livre, após a identificação do requerente e a conferência dos documentos quando apresentados por seu representante (Art. 39 da Portaria GM nº 261/2012).

Todas as vezes que as sociedades empresariais realizarem o serviço convencional devem conceder o benefício do Passe Livre. Entretanto, as transportadoras só estão obrigadas a ofertar o serviço convencional, no mínimo, na frequência mínima estabelecida pela ANTT, considerando-se como frequência mínima a menor frequência estabelecida por mercado, por sentido e por empresa nos serviços interestaduais autorizados. Dessa maneira, cumpre observar que, caso a frequência mínima seja estabelecida em 1 dia por semana para determinada linha e a transportadora execute apenas essa viagem, a detentora dessa linha estará obrigada a conceder as gratuidades somente 1 vez por semana (Art. 16 da Portaria GM nº 261/2012 e Art. 1º do Decreto nº 3.691/2000 c/c Art. 2º, inciso V e Art. 75 da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

Quando a sociedade empresarial prestar o serviço convencional com veículos de categoria superior, mesmo assim estará obrigada a atender o Passe Livre, pois o parâmetro para concessão da gratuidade não é o veículo que está sendo utilizado para execução do serviço, mas o tipo da linha que está sendo executada (Art. 41 da Portaria GM nº 261/2012).

De acordo com a Portaria GM nº 410/2014, é garantida a concessão do benefício do Passe Livre ao acompanhante de beneficiário que comprovar junto ao Ministério dos Transportes a imprescindibilidade da presença deste para sua locomoção.

Na credencial do Passe Livre fornecida ao beneficiário que faz jus ao acompanhante constará a indicação "necessidade de acompanhante". Isso significa que no

Atestado Médico do beneficiário foi indicado a imprescindibilidade de acompanhante, logo, neste caso, o beneficiário não poderá viajar sozinho.

Para emissão de bilhete para o acompanhante a transportadora deverá verificar, junto ao sistema de andamento processual do Passe Livre, disponível no sítio [www.transportes.gov.br](http://www.transportes.gov.br), se a pessoa que se apresenta como acompanhante está cadastrada para recebimento do benefício.

O acompanhante não pode ser menor de 18 anos e só poderá viajar gratuitamente se estiver na condição de acompanhante do beneficiário.

Embora o Art. 16 da Portaria GM nº 261/2012 limite a quantidade de gratuidades para pessoas com deficiência detentores do Passe Livre, a decisão judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 0007694-43.2000.4.03.6000 movida pelo Ministério Público Federal determina que as transportadoras se abstenham de limitar o número de assentos disponíveis a esses usuários (Parecer nº 14/2014-AGU/PRU3/CSP/LMG).

Como exemplo, a partir do terceiro usuário portador do Passe Livre que desejar obter a autorização de viagem e, desde que haja disponibilidade de assento, a transportadora deverá conceder o benefício, independentemente do número de benefícios já concedidos para a viagem.

O beneficiário do Passe Livre não poderá 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 (Art. 35, da Portaria GM 261/2012).

Se por exemplo, um usuário do benefício obteve autorização de viagem de A para B para o horário de 20:00h, com previsão de chegada às 15:00h do dia seguinte, não poderá obter nova autorização no horário da sua viagem, ou seja, das 20:00h às 15:00h, por ser impraticável a realização da nova viagem.

As empresas prestadoras do serviço deverão, em caso de negativa da concessão do benefício, emitir documento ao solicitante indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa. (Art. 27, p.u., da Portaria GM nº 261/2012).

No momento do embarque, o beneficiário deverá apresentar a Credencial do Passe Livre válida, bem como sua identificação (Art. 34 da Portaria GM nº 261/2012).

Cumprе esclarecer que, com base na decisão proferida pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região, na Ação Civil Pública nº 2006.72.00.009356-4, as pessoas com deficiência detentoras do Passe Livre do Governo Federal têm o direito, em todo o território nacional, de obterem a “Autorização de Viagem – Passe Livre” sem terem que pagar taxa de embarque e/ou do pedágio relacionado ao trânsito do veículo transportador em quaisquer rodovias.

Em suma, não devem ser cobradas as taxas de embarque e do pedágio dos beneficiários do Passe Livre previsto na Lei nº 8.899/1994, mesmo com a publicação da Portaria nº. 261/2012 e o determinado no seu Art. 25.

Nas linhas interestaduais com seccionamentos intermunicipais autorizados pelo poder concedente ou por outorga judicial, a transportadora deverá atender o benefício de Passe Livre (Art. 23 da Portaria GM nº 261/2012).

Nos casos de prestação de serviço em ônibus misto, quando houver a categoria convencional, não deve haver qualquer tipo de impedimento ao exercício da gratuidade do Passe Livre, devendo esses beneficiários, caso necessário, serem realocados para outra categoria disponibilizada no mesmo ônibus (Art. 12 da Resolução ANTT nº 4.130/2013).

Em caso de operação simultânea (operação de duas ou mais linhas num mesmo veículo) devem ser reservadas as duas vagas gratuitas por serviço que está sendo executado, posto que em uma situação normal seria utilizado um veículo para cada serviço. Assim, se forem dois serviços convencionais operados simultaneamente devem ser reservadas quatro vagas para transporte gratuito da pessoa com deficiência detentora do Passe Livre. Ressalta-se, todavia, que essa obrigatoriedade de reserva não se confunde com a obrigatoriedade de conceder tantos benefícios quantos forem solicitados.

## **Gratuidade e desconto do Jovem de Baixa Renda**

O Estado figura como ente responsável por assegurar aos jovens uma série de direitos sociais, sendo determinado pela Constituição que seja editado o Estatuto da Juventude, destinado a regular esses direitos (CF88, Art. 227).

Nessa conjuntura, a Lei nº 12.852/2013 instituiu o Estatuto da Juventude que dispõe sobre os direitos dos jovens, entre eles o direito ao território e à mobilidade (Art. 31), prevendo o acesso gratuito ou com desconto, no transporte coletivo rodoviário interestadual de passageiros, aos jovens entre 15 e 29 anos pertencentes a família com renda mensal de até dois salários mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico.

A fim de regulamentar o disposto no parágrafo anterior, o Decreto nº 8.537/2015 e a Resolução ANTT nº 5.063/2016 disciplinam que as sociedades empresariais prestadoras do serviço estão obrigadas a reservar, em linhas regulares, 2 vagas gratuitas em cada veículo de serviço convencional de transporte interestadual de passageiros e 2 vagas com desconto de 50%, no mínimo, do valor das passagens aos jovens de baixa renda portadores da Identidade Jovem, expedida pelo Governo Federal.

A Identidade Jovem, ou simplesmente ID Jovem, é o documento por meio do qual o beneficiário comprova que se enquadra no Programa (Art. 2º, inciso V, do Decreto nº 8.537/2015).

Inicialmente, em virtude de uma série de aspectos relacionados a confiabilidade, segurança e escala, optou-se pela contratação da Caixa Econômica Federal (CEF) para a operacionalização da ID Jovem (Manual de capacitação do programa ID Jovem / Secretaria Nacional de Juventude. – Brasília: SNJ, 2017, p. 9). Porém, a partir de maio de 2018, essa operacionalização foi repassada para a Secretaria Nacional de Juventude, que atualmente está responsável pela emissão da ID Jovem.

Para obter maiores esclarecimentos acerca do programa da ID Jovem, como a obtenção do documento e dos vários direitos referentes à sua utilização, o usuário poderá acessar o seguinte link: <https://idjovem.juventude.gov.br/>.

O beneficiário, para fazer uso das vagas a ele destinadas, deverá solicitar um único "Bilhete de Viagem do Jovem", nos pontos de venda próprios ou terceirizados, podendo solicitar, quando possível, a emissão do bilhete de viagem de retorno, respeitados os procedimentos da venda de bilhete de passagem, no que couber (Art. 13, §2º, §3º, §4º e §5º do Decreto 8.537/2015; Art. 2º, §2º da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

Destaca-se que o benefício deve ser disponibilizado no guichê terceirizado localizado no terminal ou em agência de venda de passagem terceirizada, caso não haja ponto de venda próprio.

Nos pontos de seção devidamente autorizados para embarque de passageiros, a reserva de assentos deverá estar disponível até 3 horas antes do horário definido para o ponto inicial da linha. Após este prazo, caso os assentos reservados não tenham sido concedidos aos usuários, as empresas prestadoras dos serviços poderão colocá-los à venda e, enquanto não forem comercializados, continuarão disponíveis para o exercício do benefício da gratuidade e do desconto de, no mínimo, 50% (Art. 2º, §4º e §5º da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

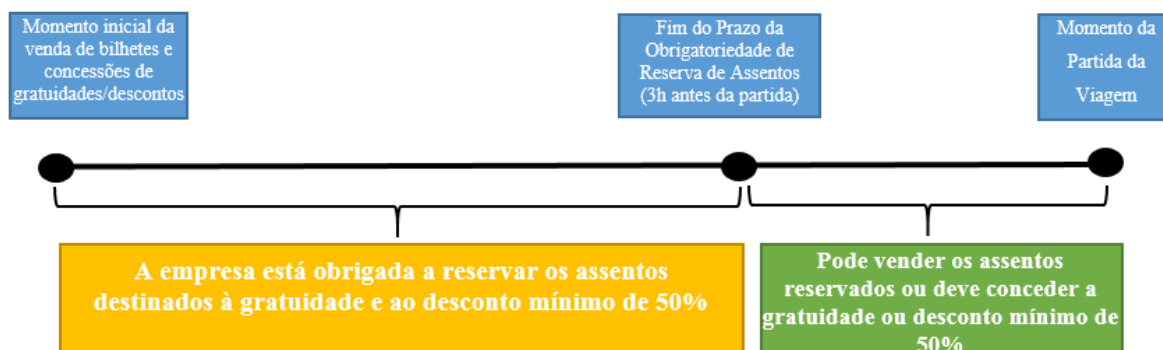


Figura 13: período de obrigatoriedade de reserva de poltrona para gratuidade e desconto do jovem de baixa renda

Portanto, o prazo de 3 horas não deve ser um limitador à concessão do Bilhete de Viagem do Jovem, podendo a empresa nesse intervalo vender as vagas reservadas e devendo conceder as gratuidades caso haja procura, o que ocorrer primeiro.

Fica facultado às empresas prestadoras dos serviços tirar, às suas custas, cópias dos documentos apresentados pelo jovem, para fins de controle da concessão do benefício. Assim, as sociedades empresariais não poderão exigir cópias dos documentos para conceder as gratuidades ou descontos. Contudo, ao jovem cabe o pagamento das tarifas de pedágio e de utilização de terminais, independente de qual tipo de benefício ele esteja usufruindo, seja a gratuidade ou o desconto de 50% (Art. 3º §2º e Art. 6º, p.u., da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

Todas as vezes que as sociedades empresariais realizarem o serviço convencional devem conceder os benefícios referentes ao ID Jovem. Entretanto, as transportadoras só estão obrigadas a ofertar o serviço convencional, no mínimo, na frequência mínima estabelecida pela ANTT, considerando-se como frequência mínima a menor frequência estabelecida por mercado, por sentido e por empresa nos serviços interestaduais autorizados. Dessa maneira, cumpre observar que, caso a frequência mínima seja estabelecida em 1 dia por semana para determinada linha e a transportadora execute apenas essa viagem, a detentora dessa linha estará obrigada a conceder as gratuidades e descontos somente 1 vez por semana (Art. 13, §1º, inciso I, do Decreto nº 8.537/2015 e Art. 2º, §1º, a, Resolução ANTT nº 5.063/2016 c/c Art. 2º, inciso V e Art. 75 da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

Quando a sociedade empresarial prestar o serviço convencional com veículos de categoria superior, mesmo assim estará obrigada a atender o Jovem de Baixa Renda, pois o parâmetro para concessão da gratuidade não é o veículo que está sendo utilizado para execução do serviço, mas o tipo da linha que está sendo executada (Art. 2º, §3º da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

No dia marcado para a viagem, o jovem deverá comparecer ao terminal de embarque até 30 minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda do benefício e se sujeitará aos procedimentos de identificação de passageiros ao se apresentar para

embarque, de acordo com o estabelecido pela ANTT (Art. 2º, §6º da Resolução ANTT nº 5.063/2015; Art. 18 do Decreto 8.537/2015).

No momento do embarque o jovem deve apresentar o documento de identificação oficial com foto, o Bilhete de Viagem do Jovem e a Identidade Jovem, impressa ou no dispositivo, dentro da data de validade.

Semelhantemente ao já mencionado referente ao Passe Livre, o Jovem não poderá 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.

O bilhete de viagem do jovem e o bilhete com desconto não podem ser transferidos para outra pessoa (Art. 2º, §7º da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

Quando o benefício não for concedido, inclusive na hipótese de não ser possível a emissão do bilhete de viagem de retorno, as sociedades empresariais prestadoras dos serviços deverão, quando solicitadas pelo beneficiário, emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa (Art. 3º, §1º da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

As sociedades empresariais prestadoras dos serviços deverão assegurar ao jovem de baixa renda os mesmos direitos garantidos aos demais passageiros. Neste sentido, também são direitos do jovem de baixa renda (Art. 17 do Decreto nº 8.537/2015 e Art. 6º, caput, da Resolução ANTT nº 5.063/2016):

- Solicitar o bilhete de viagem do jovem por meio de terceiros, desde que estes levem os documentos necessários à emissão;
- Solicitar o benefício com antecedência maior que 30 dias úteis, quando a sociedade empresarial iniciar a venda nesse prazo para os demais passageiros;
- Solicitar o benefício em pontos de venda divergentes dos pontos de embarque autorizados da linha pretendida, quando esse procedimento também for adotado para os demais passageiros. Por exemplo: A sociedade empresarial comercializa em Brasília-DF bilhetes de passagem para a linha Goiânia-GO a Marabá-PA, que não passa por Brasília-DF. Dessa forma deverá também atender aos benefícios (gratuidades e descontos) do jovem de baixa renda.

Caso as sociedades empresariais utilizem da faculdade de realizar a venda de bilhetes de passagem pela internet, não haverá obrigatoriedade de emissão das gratuidades e concessão de descontos para os beneficiários da ID Jovem por esse meio, uma vez que há a necessidade de conferência da ID Jovem e dos documentos de identificação do usuário para concessão do benefício (Art. 6º, §1º, da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Nos casos de prestação de serviço em ônibus misto, quando houver a categoria convencional, não deve haver qualquer tipo de impedimento ao exercício de benefícios, como gratuidades e descontos tarifários assegurados aos jovens de baixa renda, devendo esses beneficiários, caso necessário, serem realocados para outra categoria disponibilizada no mesmo ônibus (Art. 12 da Resolução ANTT nº 4.130/2013).

Em caso de operação simultânea (operação de duas ou mais linhas num mesmo veículo) devem ser reservadas as duas vagas gratuitas e as duas vagas com desconto por serviço que está sendo executado, posto que em uma situação normal seria utilizado um veículo para cada serviço. Assim, se forem dois serviços convencionais operados simultaneamente devem ser

reservadas quatro vagas para transporte gratuito e quatro vagas para transporte com desconto para o jovem de baixa renda.

Quanto à garantia de segurança para as sociedades empresariais no momento da apresentação da ID Jovem, conforme consulta ao *site* da ID Jovem (<https://idjovem.juventude.gov.br/>), o programa fornece às empresas as seguintes opções para confirmar as informações ou validar o QR Code apresentado pelos jovens beneficiados:

- Por meio do Aplicativo ID Jovem Promotor;
- Pelo sítio eletrônico do Programa Identidade Jovem; ou
- Por qualquer aplicativo de leitura de QR Code.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não disponibiliza os assentos previstos para transporte gratuito do idoso, ou da pessoa com deficiência detentora do passe livre ou do jovem de baixa renda; ou não disponibiliza os assentos com desconto no valor da passagem para o jovem de baixa renda, na quantidade e prazo estabelecidos na legislação específica.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de disponibilizar os assentos previstos para transporte gratuito do idoso, ou da pessoa com deficiência detentora do passe livre ou do jovem de baixa renda; ou deixado de disponibilizar os assentos com desconto no valor da passagem para o jovem de baixa renda, na quantidade e prazo estabelecidos na legislação específica.

## ***51. CÓDIGO 314 - NÃO CONCEDER O DESCONTO MÍNIMO DE CINQUENTA POR CENTO DO VALOR DA PASSAGEM PREVISTO NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA***

---

Artigo 1º, III, “n” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 –  
**Código 314.**

### **Histórico**

No âmbito do transporte rodoviário interestadual de passageiros, a legislação prevê o desconto de 50%, no mínimo, para os idosos e para os jovens de baixa renda, sobre os quais trata-se a seguir.

### **Desconto para o Idoso**

A Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) instituiu o direito ao transporte rodoviário interestadual gratuito e com desconto para os idosos. Essa lei foi posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 5.934/2006 e pela Resolução ANTT nº 1.692/2006.

Nesse sentido, tem direito à gratuidade e ao desconto a pessoa idosa com idade igual ou superior a 60 anos e que comprove renda igual ou inferior a 2 salários mínimos ou ainda comprove não possuir renda.

O prazo para aquisição do bilhete com, no mínimo, 50% de desconto (06 e 12 horas), estabelecido no parágrafo único do artigo 4º, do Decreto 5.934/2006 e do § 2º do art. 3º da Resolução ANTT nº 1.692/2006, foi declarado ilegal pela decisão judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 0049705-64.2012.4.01.3400. Dessa forma, as empresas não poderão condicionar que os idosos adquiram suas passagens com 50% de desconto dentro desse prazo, ou seja, o idoso poderá chegar em qualquer momento antes da viagem e adquirir o bilhete com desconto.

Quanto à base de cálculo para incidência do desconto, destaca-se que a promoção tarifária não se aplica sobre as passagens com isenções e descontos estabelecidos em lei (Art. 1º, §8º, da Resolução ANTT nº 5.396/2017).

O parágrafo único do Artigo 40 da Lei nº 10.741/2003 delega aos órgãos competentes a definição dos mecanismos e critérios para o exercício dos direitos à gratuidade e descontos no transporte rodoviário interestadual de passageiros. Neste compasso, os Art. 3º e 4º do Decreto nº 5.396/2006 e Arts. 2º e 3º da Resolução ANTT nº 1.692/2006 determinam que as gratuidades e descontos serão oferecidos no serviço convencional.

As particularidades referentes à frequência mínima do serviço convencional são aplicadas tanto para a gratuidade integral como para o desconto de, no mínimo, 50%, conforme já mencionado no capítulo que trata do Código 313.

Quando da negativa da concessão do desconto, as empresas prestadoras do serviço deverão emitir documento ao solicitante indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa (Art. 2ºA, caput, da Resolução ANTT nº 1.692/2006).

Demais considerações sobre este desconto, remetemos o leitor para o capítulo que trata do Código 313.

## **Desconto para o Jovem de Baixa Renda**

A Lei nº 12.852/2013 institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, entre eles o direito ao território e à mobilidade (Art. 31), prevendo o acesso gratuito ou com desconto, no transporte coletivo rodoviário interestadual de passageiros, aos jovens entre 15 e 29 anos pertencentes a família com renda mensal de até dois salários mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico.

A esses jovens, o Decreto nº 8.537/2015 e a Resolução ANTT nº 5.063/2016 asseguraram a reserva de 2 vagas gratuitas por veículo e a reserva de 2 vagas com desconto de 50%, no mínimo, no valor das passagens, a serem utilizadas após esgotadas as vagas gratuitas, no serviço convencional.

Ressalta-se que após concedidos os 2 bilhetes com desconto de 50%, no mínimo, a sociedade empresarial não estará mais obrigada a conceder outros descontos para o jovem de baixa renda.

Quando o desconto não for concedido, as sociedades empresariais prestadoras dos serviços deverão, quando solicitadas pelo beneficiário, emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando a data, a hora, o local e o motivo da recusa (Art. 3º, §1º da Resolução ANTT nº 5.063/2015).

Nos casos de prestação de serviço em ônibus misto, quando houver a categoria convencional, não deve haver qualquer tipo de impedimento à concessão de descontos tarifários assegurados aos jovens de baixa renda, devendo esses beneficiários, caso necessário, serem realocados para outra categoria disponibilizada no mesmo ônibus (Art. 12 da Resolução ANTT nº 4.130/2013).

Em caso de operação simultânea (operação de duas ou mais linhas num mesmo veículo) devem ser reservadas as duas vagas gratuitas e as duas vagas com desconto por serviço que está sendo executado, posto que em uma situação normal seria utilizado um veículo para cada serviço. Assim, se forem dois serviços convencionais operados simultaneamente devem ser reservadas quatro vagas para transporte gratuito e quatro vagas para transporte com desconto para o jovem de baixa renda.

Demais considerações sobre este desconto, remetemos o leitor para o capítulo que trata do Código 313.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não concede para o idoso ou para o jovem de baixa renda o desconto mínimo de 50% do valor da passagem previsto em legislação específica.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de conceder para o idoso ou para o jovem de baixa renda o desconto mínimo de 50% do valor da passagem previsto em legislação específica.



## **52. CÓDIGO 315 - NÃO ACEITAR COMO PROVA DE IDADE OU COMPROVANTE DE RENDIMENTO OS DOCUMENTOS INDICADOS EM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA QUE TRATA DE BENEFÍCIOS DE GRATUIDADE E/OU DE DESCONTO NO VALOR DE PASSAGEM NO TRANSPORTE COLETIVO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS**

Artigo 1º, III, “o” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 5.063, de 2016 – **Código 315.**

### **Histórico**

O idoso, o jovem de baixa renda e a pessoa com deficiência precisam comprovar que possuem o direito à gratuidade e ao desconto por meio dos documentos previstos na legislação, os quais não poderão ser recusados pelas sociedades empresariais, quando forem válidos e adequados.

### **Gratuidade e desconto do Idoso**

Tem direito à gratuidade e ao desconto a pessoa idosa com idade igual ou superior a 60 anos e que comprove renda igual ou inferior a 2 salários mínimos ou ainda comprove não possuir renda.

O idoso comprovará a idade pelos seguintes documentos:

- 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; ou
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional.

Em setembro de 2017, o Tribunal Superior Eleitoral editou a Resolução nº 23.526 que dispõe sobre a formação e a operacionalização da base de dados da Identificação Civil Nacional (ICN), prevista na Lei nº 13.444/2017. Sendo assim, a base de identificação dos brasileiros está sendo unificada pela implementação da Identificação Civil Nacional (ICN), com a consequente emissão do Documento Nacional de Identidade (DNI).

O DNI é um documento que utiliza a base de dados biométricos da Justiça Eleitoral, unificando os documentos do cidadão brasileiro, o qual tem uma versão digital, sendo válido em todo o território nacional e integrando dados do CPF, carteira de identidade, título de

eleitor e outros, dispensando apresentação dos documentos que lhe deram origem ou que nele tenham sido mencionados. Com acesso feito por dispositivos móveis, reúne dados biográficos, foto, biometria e um QR Code de validação que se renova a cada vez que o aplicativo é acessado.

Atualmente esse documento já pode ser utilizado por servidores do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), do Ministério do Planejamento (MPOG), do Serpro, por parlamentares e servidores do Congresso Nacional. Portanto, tal documento já pode ser utilizado para fins de identificação no momento do embarque, bem como para prova de idade.

Em se tratando da Carteira Nacional de Habilitação, admite-se a apresentação da CNH-e (digital) para fins de identificação do idoso (Art. 2º, caput, da Portaria DENATRAN nº 184/2017).

O e-Título, todavia, não é aceito como documento de identificação do idoso, uma vez que a Resolução TSE nº 23.537/2017 restringe o uso do referido documento digital para fins de votação (Art. 7º) e nesse documento não há informação sobre a carteira de identidade (RG) e CPF.

Ainda sobre as formas de identificação, cumpre destacar que a Carteira de Trabalho Digital permite ao trabalhador o acesso de suas informações de Qualificação Civil e de Contratos de Trabalho diretamente no aparelho eletrônico, bastando para isso, que seja baixado o aplicativo Carteira de Trabalho Digital.

De acordo com o Ministério do Trabalho, por enquanto, a CTPS digital não será aceita para identificação civil, essa possibilidade continua restrita para a Carteira física.

A comprovação de renda será feita mediante apresentação de um dos seguintes documentos:

- Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
- Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
- Carnê contribuição para o Instituto Nacional de Seguro Social - INSS;
- Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado; ou
- Documento (declaração provisória) ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres (carteira do idoso);
- Demonstrativo de Crédito de Benefício; e
- Extrato Anual de Pagamento de Benefício.

Recomenda-se a leitura do capítulo que trata do código 313 para que o leitor adquira informações detalhadas sobre os documentos acima especificados.

## **Passe Livre da Pessoa com Deficiência**

A pessoa com deficiência, comprovadamente carente, necessita da carteira do Passe Livre do Governo Federal para usufruir do benefício.

Para a obtenção da "Autorização de Viagem - Passe Livre" junto à empresa transportadora, o interessado ou seu representante, munido da credencial e identidade do beneficiário de Passe Livre, deverá dirigir-se a qualquer um dos postos de venda da empresa, próprios ou terceirizados, até 3 horas antes do início da viagem no ponto inicial da linha. Essa

Autorização de Viagem será emitida obrigatoriamente em nome do beneficiário (Arts. 27 e 28 da Portaria GM nº 261/2012).

Recomenda-se a leitura do capítulo que trata do código 313 para que o leitor adquira informações detalhadas sobre os documentos acima especificados.

## Gratuidade e desconto do Jovem de Baixa Renda

A Identidade Jovem, ou simplesmente ID Jovem, é o documento por meio do qual o beneficiário comprova que se enquadra no Programa (Art. 2º, inciso V, do Decreto nº 8.537/2015).

Inicialmente, em virtude de uma série de aspectos relacionados a confiabilidade, segurança e escala, optou-se pela contratação da Caixa Econômica Federal (CEF) para a operacionalização da ID Jovem (Manual de capacitação do programa ID Jovem / Secretaria Nacional de Juventude. – Brasília: SNJ, 2017, p. 9). Porém, a partir de maio de 2018, essa operacionalização foi repassada para a Secretaria Nacional de Juventude, que atualmente está responsável pela emissão da ID Jovem.

Para obter maiores esclarecimentos acerca do programa da ID Jovem, como a obtenção do documento e dos vários direitos referentes à sua utilização, o usuário poderá acessar o sítio eletrônico do Programa (<https://idjovem.juventude.gov.br/>).

Quanto à garantia de segurança para as sociedades empresariais no momento da apresentação da ID Jovem, conforme consulta ao *site* da ID Jovem (<https://idjovem.juventude.gov.br/>), o programa fornece às empresas as seguintes opções para confirmar as informações ou validar o QR Code apresentado pelos jovens beneficiados:

- Por meio do Aplicativo ID Jovem Promotor;
- Pelo sítio eletrônico do Programa Identidade Jovem; ou
- Por qualquer aplicativo de leitura de QR Code.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial não aceita como prova de idade ou comprovante de rendimento do idoso os documentos indicados na legislação; ou não aceita a carteira do Passe Livre dentro do prazo de validade; ou não aceita a ID Jovem dentro do prazo de validade, em formato físico ou virtual.

## Caracterização do Fato Gerador

A sociedade empresarial deve ter deixado de aceitar, como prova de idade ou comprovante de rendimento do idoso, os documentos indicados na legislação; ou deixado de aceitar a carteira do Passe Livre dentro do prazo de validade; ou deixado de aceitar a ID Jovem dentro do prazo de validade, em formato físico ou virtual.

**53. CÓDIGO 316 - NÃO OBSERVAR O LIMITE DE TRINTA MINUTOS ANTES DA HORA MARCADA PARA O INÍCIO DA VIAGEM PARA O COMPARECIMENTO AO TERMINAL DE EMBARQUE DO BENEFICIÁRIO DA GRATUIDADE OU DO DESCONTO NO VALOR DA PASSAGEM PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA**

---

Artigo 1º, III, “p” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014. –  
**Código 316.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 1.692/2006, em seu artigo 2º, §7º, estabelece:

*§7º No dia marcado para a viagem, o idoso deverá comparecer ao terminal de embarque até trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda do benefício.*

Por sua vez, a Resolução ANTT nº 5.063/2016, em seu artigo 2º, §6º, estabelece:

*§6º No dia marcado para a viagem, o jovem deverá comparecer ao terminal de embarque até trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda do benefício.*

Assim, observa-se que tanto para o benefício previsto no Estatuto do Idoso quanto para o benefício previsto no Estatuto da Juventude, há a exigência de comparecimento do usuário ao Terminal Rodoviário com ao menos 30 minutos de antecedência em relação ao horário marcado para o início da viagem.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não observa o limite de 30 minutos antes da hora marcada para o início da viagem para o comparecimento ao terminal de embarque do beneficiário da gratuidade ou do desconto no valor da passagem previstos na legislação específica.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar o limite de 30 minutos antes da hora marcada para o início da viagem para o comparecimento ao terminal de embarque do beneficiário da gratuidade ou do desconto no valor da passagem previstos na legislação específica.

## **54. CÓDIGO 317 - NÃO OBSERVAR AS NORMAS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA**

---

Artigo 1º, III, “q” da Resolução ANTT nº 233/2003, acrescentado pela Resolução nº 3.871/2012  
– Código 317.

### **Histórico**

As pessoas com deficiência foram tratadas com a especificidade que merecem pelo legislador constituinte. Dessa forma, há na Constituição da República várias normas que tratam da pessoa com deficiência, visando garantir-lhes tratamento adequado para que possam desfrutar de vida digna e interagir com o meio no qual estão inseridas.

O princípio da dignidade humana é uma das bases que sustenta o tratamento privilegiado das pessoas com deficiência, de modo que elas possam exercer seus direitos, dentre eles os direitos à liberdade e o de ir e vir. Dessa maneira, tais direitos não podem ser usufruídos se os obstáculos que impedem a pessoa de exercê-los não são extintos ou mitigados.

O Estado deve criar programas de prevenção e atendimento especializado para as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente e do jovem portador de deficiência, mediante a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de obstáculos arquitetônicos e de todas as formas de discriminação (Art. 227, § 1º, inciso II, CF88).

A lei disporá sobre normas de construção e adaptação dos logradouros e dos edifícios de uso público, bem como disporá sobre a fabricação e adaptação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência (Art. 227, § 2º e Art. 244, da CF88).

Ainda sobre as normas constitucionais, enfatiza-se que é competência comum dos entes da federação cuidar da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência, assim como compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência (Art. 23, inciso II, e art. 24, inciso XIV, da CF88).

Visando cumprir sua função legislativa, a União editou:

- A Lei nº 7.853/1989, que dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE, regulamentada pelo Decreto nº 3.298/1999;
- A Lei nº 10.048/2000, que trata do atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, regulamentada pelo Decreto nº 5.296/2004;
- A Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; e
- A Lei nº 11.126/2005, a qual dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso

coletivo acompanhado de cão-guia, regulamentada pelo Decreto nº 5.904/2006.

Os países que assinaram a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência devem tomar as medidas apropriadas para assegurar o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao transporte, além de outros serviços e instalações (Art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência).

Essas medidas incluem a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, sendo aplicadas, entre outros, a:

- Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas;
- Informações, comunicações e outros serviços.

Além disso, os países devem tomar, dentre outras, medidas apropriadas para:

- Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público;
- Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência;
- Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam;
- Dotar os edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público de sinalização em braile e em formatos de fácil leitura e compreensão;
- Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet.

Além da legislação citada acima, há também normas regulamentadoras emitidas por vários órgãos e entidades, a saber: Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN; Instituto Nacional de Metrologia Qualidade e Tecnologia – INMETRO; Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO; e Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Por fim, no que tange ao arcabouço legislativo, cumpre observar que a ANTT editou, em 1º de agosto de 2012, a Resolução ANTT nº 3.871, estabelecendo procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Apesar de a Resolução ANTT nº 3.871/2012 ter sofrido alterações efetivadas pela Resolução ANTT nº 3.923/2012 e Resolução ANTT nº 4.323/2014, encontra-se plenamente em vigor.

Exposta a base legal do direito à acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, passa-se a uma exposição detalhada das principais regras que devem ser observadas pelas sociedades empresariais durante a execução do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Conforme o artigo 4º da Resolução ANTT nº 3.871/2012, as transportadoras prestadoras de serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros deverão:

- Adotar, no âmbito de suas competências, as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis;
- Providenciar os recursos materiais, e pessoal qualificado para prestar atendimento prioritário;
- Divulgar, em local de fácil visualização, o direito a 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;
- Manter acessível sítio eletrônico, nas respectivas páginas de entrada, contendo o símbolo que represente a acessibilidade na internet.

Tendo em vista a obrigação de adotar as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis, as transportadoras garantirão, em todos os pontos de venda, próprios ou terceirizados, localizados ou não em terminais rodoviários, pelo menos um balcão de atendimento adequado às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Assim, os guichês devem ser acessíveis a pessoa em cadeira de rodas - P.C.R., devendo estar localizados em rotas acessíveis e ter balcão de atendimento com altura máxima de 1,05 m do piso (NBR 9050, item 9.5.5.1). Excepcionalmente, duas ou mais transportadoras podem compartilhar o mesmo balcão de atendimento acessível, desde que mantida a presteza e a qualidade do atendimento (Art. 4º, inciso I, c/c Art. 9º, caput e §1º da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir-lhes condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros. Assim, visando o pleno exercício do direito à acessibilidade, veda-se a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento do disposto na Resolução da ANTT que trata de tal direito (Art. 3º, caput e p.u., da Resolução ANTT nº 3.871/12).

Neste contexto, as transportadoras devem divulgar, em local de fácil visualização, o direito a atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (Art. 4º, III, da Resolução ANTT nº 3.871/12). A sinalização indicativa de atendimento prioritário ou uso preferencial deve ilustrar os beneficiários desse direito por meio de símbolos como mostrado na Figura 1 que consta no item 6.1.1 da NBR 15599:2008, veja:



**Figura 1 — Exemplo de sinalização indicativa do atendimento preferencial**

Figura 14: modelo de Sinalização Indicativa de Atendimento Prioritário

As transportadoras devem disponibilizar a cadeira de transbordo para o passageiro que utilize cadeira de rodas, nos terminais de embarque e desembarque de passageiros, em local de fácil acesso, e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens (Art. 8º da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

O pessoal designado pelas transportadoras para prestar atendimento prioritário deve estar qualificado para atender às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Dessa forma, os prepostos das transportadoras devem diligenciar para que passageiros portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida tenham 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. 5º, p. u., da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

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. Porém, na hipótese de equipamento não compatível com o bagageiro, o passageiro deverá providenciar o transporte desses itens, arcando com as despesas decorrentes. 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 horas do horário de partida do ponto inicial do serviço (Art. 12, caput, §§1º e 2º, da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

As sociedades empresariais devem informar, quando solicitada, às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, por meio de dispositivo sonoro, visual e tátil (Art. 7º, §1º, da Resolução ANTT nº 3.871/2012):

- Atendimento preferencial;
- Aquisição e pagamento de bilhete ou de créditos de viagem;
- Serviços de auxílio para embarque e desembarque;
- Serviço de transporte de bagagens;
- Serviço de transporte de tecnologia assistida: cadeira de rodas, muletas, andador, outros;
- Acesso e transporte de cão-guia;
- Procedimentos em situações de emergência;

Na forma anterior ou por meio visual e sonoro (Art. 7º, §2º, da Resolução ANTT nº 3.871/2012):

- Identificação de linha;
- Categoria do veículo;
- Itinerário;
- Tarifa;
- Tempo de viagem;
- Locais de embarque e desembarque;
- Locais de parada;
- Tempo de parada;

Simultaneamente de forma sonora e visual (Art. 7º, §3º, da Resolução ANTT nº 3.871/2012):

- O nome ou marco referencial do próximo ponto de parada.

Entende-se por comunicação:

- Visual - a realizada através de textos ou figuras (NBR 9050, item 5.1.1);



- Tátil - a realizada através de caracteres em relevo, braile ou figuras em relevo (NBR 9050, item 5.1.2);
- Sonora - a realizada através de recursos auditivos (NBR 9050, item 5.1.3).

Os veículos possuirão dois assentos, devidamente identificados, preferencialmente reservados aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, adaptados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT, devendo, nos ônibus de categoria convencional, essa reserva estar disponível pelo prazo de três horas antes do horário da partida do ponto inicial da linha. Entretanto, caso os assentos identificados sejam ocupados por passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida pagantes, a transportadora deverá disponibilizar outros assentos para fins de atender ao beneficiário do Passe Livre (Art. 10, caput, §§1º e 2º, da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

Os assentos reservados para o transporte de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida somente poderão ser oferecidos aos demais passageiros quando não restarem outros assentos disponíveis, devendo, todavia, a sociedade empresarial respeitar a reserva destinada ao transporte de beneficiário do Passe Livre (Art. 10, caput, §4º, da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

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 (Art. 16 da Resolução ANTT Nº 3871/2012).

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 (Art. 16, § 1º, da Resolução ANTT nº 3871/2012).

O disposto acima 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 arreio com alça (Art. 16, § 2º, da Resolução ANTT nº 3871/2012).

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. 15, caput, da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não observa as normas e procedimentos de atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar as normas e procedimentos de atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

## 55. *CÓDIGO 318 - NÃO OBSERVAR AS NORMAS E PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS PARA GARANTIR CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE AOS VEÍCULOS*

Artigo 1º, III, “r” da Resolução ANTT nº 233/2003, acrescentado pela Resolução nº 3.871/2012 – Código 318.

### Histórico

A concepção, organização e implantação dos sistemas de transporte coletivo devem atender a princípios de acessibilidade, definida como “a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte coletivo de passageiros, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida” (Portaria INMETRO nº 152/2008).

Como já mencionado quando da explanação do tema no código anterior, existem atualmente diversos normativos no ordenamento jurídico brasileiro que tratam sobre o assunto. Estes, por sua vez, contêm regras e padrões que devem ser observados pelas sociedades empresariais quando do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Dentre as normas que dispõem sobre o assunto, podem-se citar as seguintes:

- Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004; Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006; Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009;
- NBR nº 14.022, NBR nº 15.320 e NBR nº 15.570 da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;
- Portarias nº 260/2007, nº 168/2008, nº 432/2008, nº 153/2009, nº 36/2010, nº 290/2010, nº 292/2010, e nº 357/2010, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;
- Resoluções do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO, nº 04, de 28 de agosto de 2006, e nº 06, de 16 de setembro de 2008; e
- Resolução CONTRAN nº 402/2012.

Ao considerar as normas mencionadas acima, a ANTT estabeleceu, por meio da Resolução nº 3.871/2012, os procedimentos a serem observados nos veículos das empresas transportadoras para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

A partir disso, as sociedades empresariais devem garantir o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, adotando uma ou mais das seguintes possibilidades (Art. 5º da Resolução ANTT nº 3.871/2012, incisos I ao VI):

- 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 veículo, interligando este com a plataforma;
- Dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao veículo;
- Rampa móvel colocada entre veículo e plataforma;
- Plataforma elevatória; ou
- Cadeira de transbordo.

Cumpra ressaltar, relativamente ao último item citado (a cadeira de transbordo), que se trata de equipamento que visa permitir o deslocamento da pessoa com deficiência até o assento a ela destinado. A cadeira de transbordo pode ser utilizada juntamente com outro equipamento de embarque e desembarque ou isoladamente, devendo ser operada por pessoal da empresa de transporte devidamente treinado (NBR 15320, 5.4.1 e NBR 5.4.5).



Figura 15: cadeira de transbordo

Com base nos artigos 1º e 2º da Portaria INMETRO nº 269/2015, os veículos fabricados a partir de 1º de julho de 2018 deverão possuir, como meio de embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, plataformas elevatórias veiculares, dispositivos e outros equipamentos alternativos à plataforma elevatória veicular. Dessa maneira não será mais admitido para tais veículos o uso da cadeira de transbordo. Já para os veículos fabricados antes de 1º de julho de 2018, a cadeira de transbordo será permitida.



Figura 16: veículo com plataforma elevatória veicular

Fonte: <https://blogdocaminhoneiro.com/2016/04/onibus-rodoviarios-devem-ter-plataforma-elevatoria-a-partir-de-1o-de-julho/>

A fim de assegurar as condições de acessibilidade para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a frota total de veículos das transportadoras deverá ser fabricada ou adaptada visando o atendimento dessas condições, possibilitando a autonomia e a segurança desses passageiros (Art. 18, caput, da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

Sendo assim, com o objetivo de assegurar o cumprimento dos preceitos acima, foi estabelecido que os Certificados de Registro de Licenciamento de Veículos (CRLV) e o Certificado de Registro de Veículos (CRV) deverão conter em seus campos “observações” os “tipos” e as “características” de acessibilidade, conforme atos normativos do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN e do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN (Art. 18, caput, e §1º da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

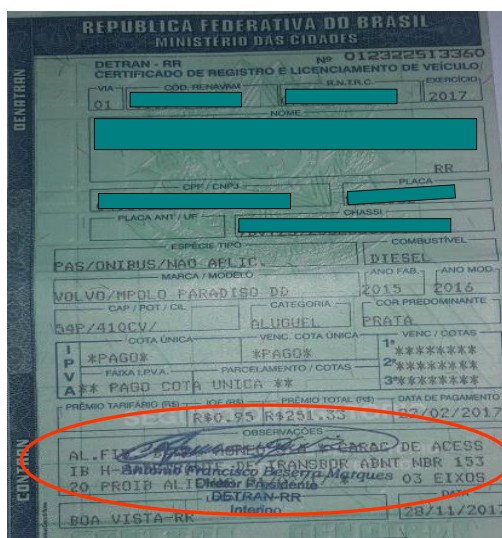


Figura 17: CRLV com observações relacionadas à acessibilidade

Os veículos utilizados na prestação de serviços deverão ter, obrigatoriamente, dois assentos devidamente identificados, preferencialmente reservados aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, adaptados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT. A identificação desses assentos deverá ser feita por meio de fixação de adesivo, utilizando símbolos específicos, indicando a reserva desta área, como se pode observar por meio da figura a seguir (Art. 10 da Resolução ANTT nº 3.871/2012; NBR 15.320, item 6.2; Portaria INMETRO nº 168/08, item 6.4.2.2.3 do anexo; Art. 4º, IV, da Resolução CONTRAN nº 402/12):



Figura 18: modelo de adesivo para identificar as poltronas preferenciais

A comunicação visual externa dos veículos também deverá observar os padrões e normas estabelecidos pelas legislações vigentes. Visando atender a este preceito, as sociedades empresariais deverão identificar seus veículos, relativamente ao tema da acessibilidade, de modo que contenham as informações dadas pelos itens a seguir: o Selo Acessibilidade, O Selo de Identificação da Conformidade e o Símbolo Internacional de Acessibilidade. Aborda-se sobre cada um deles a seguir:

O Selo Acessibilidade é a Identificação da Conformidade adotada pelo INMETRO. Este selo deverá ser aplicado na parte superior do vidro da porta de serviço dianteira dos veículos acessíveis de características urbanas ou rodoviárias (Portaria INMETRO nº 36/2010).



Figura 19: Selo Acessibilidade

Afixado em local de fácil visualização, em forma de placa indelével, deverá constar o Selo de Identificação da Conformidade, que nada mais é do que a certificação obrigatória para veículos acessíveis estabelecida pelo INMETRO, conforme figura a seguir (Portaria INMETRO nº 153/2009):

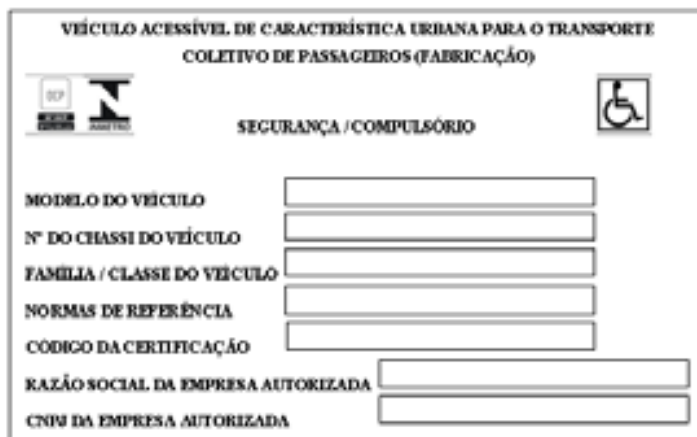


Figura 20: Selo de Identificação da Conformidade

Por fim, cita-se o Símbolo Internacional de Acessibilidade. Este símbolo também é parte da comunicação visual externa a ser afixada nos veículos, devendo estar nas áreas dianteira e lateral da porta de embarque/desembarque de passageiros, possuindo as dimensões mínimas de 300 x 300mm, conforme ilustrado a seguir (Portaria INMETRO nº 168 / 2008, item 6.4.2.3.1):

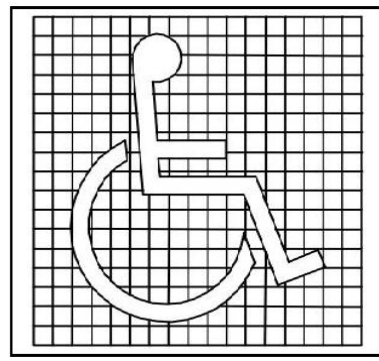


Figura 21: Símbolo Internacional de Acessibilidade - SIA

Com o objetivo de possibilitar conforto e segurança às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, as sociedades empresariais responsáveis pela prestação de serviço de transporte terrestre interestadual de passageiros deverão instalar internamente em seus veículos dispositivos sonoros ou visuais, facilmente identificáveis e acessíveis, junto a todos os assentos reservados preferencialmente a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, permitindo a eles o atendimento de alguma necessidade, que será sinalizada ao condutor do veículo (Art. 4º, V, da Resolução ANTT nº 3.871/2012; NBR 15.320, item 6.3).

Uma dessas necessidades é especificamente tratada na Resolução ANTT nº 3.871/2012 e diz respeito à utilização do sanitário por parte do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida. Caso esse usuário, no decorrer do percurso da viagem, tenha necessidade de utilização do sanitário, deverá solicitá-lo por meio do acionamento dos dispositivos de que tratam o parágrafo anterior. A solicitação deve ser prontamente atendida pela tripulação do ônibus que, caso necessário, deverá utilizar as instalações do posto de serviço mais próximo (Art. 17 da Resolução ANTT nº 3.871/2012).

Além dos dispositivos citados anteriormente, as empresas também deverão disponibilizar aos usuários com deficiência ou mobilidade reduzida, dispositivo tátil para identificação dos assentos preferenciais. Esse dispositivo deverá ser aplicado na região mais próxima possível desses assentos, seja na parede que delimita o ponto de comando (quando forem os primeiros assentos da fileira), na parte inferior do porta-pacotes (quando existir) ou então, na parede lateral do veículo, desde que não se constitua em risco potencial de acidente aos usuários (Portaria INMETRO nº 290/2010, Art. 2º, IX).

Juntamente com o dispositivo citado anteriormente, as empresas também deverão dispor em seus veículos de encostos de cabeça dos assentos preferenciais, identificados na cor amarela, podendo ser utilizada uma capa lavável e substituível, a fim de identificar aos usuários que estes assentos são preferenciais (Portaria INMETRO nº 290/2010, Art. 2º, inciso III).

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial não observa as normas e procedimentos para garantir condições de acessibilidade aos veículos.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar as normas e procedimentos para garantir condições de acessibilidade aos veículos.

## **56. CÓDIGO 319 - NÃO OBSERVAR AS NORMAS E PROCEDIMENTOS DE INSCRIÇÃO INDICATIVA DA CATEGORIA E DE CADASTRAMENTO DOS ÔNIBUS**

---

Artigo 1º, III, “s” da Resolução ANTT nº 233/2003, acrescentado pela Resolução nº 4.130/2013  
– **Código 319.**

### **Histórico**

De acordo com o Art. 28, inciso I, da Resolução ANTT nº 4.770/2015, a transportadora deverá apresentar frota suficiente para o atendimento da frequência solicitada, mediante inclusão dos ônibus no sistema de cadastro de frota mantido pela ANTT.

A Resolução ANTT nº 839/2005 frisa que a simples inclusão do veículo nesse cadastro não permite sua utilização pela empresa. Após esse procedimento inicial, a documentação será analisada pela ANTT, que deliberará pela efetivação ou não do cadastro do veículo.

Essa resolução também estabelece que a empresa é obrigada a fixar a numeração do seu código de registro na ANTT nas laterais direita e esquerda do veículo, em local visível.

O artigo 4º da Resolução ANTT nº 4.130/2013 disciplina que os ônibus destinados ao transporte rodoviário interestadual de passageiros, por suas condições de utilização e conforto, são classificados nas seguintes categorias:

- Convencional;
- Executivo;
- Semileito;
- Leito;
- Cama; ou
- Misto.

Dessa maneira, a inscrição indicativa da categoria do veículo deve estar afixada em local de fácil visualização nas laterais externas, sendo que uma dessas inscrições deve estar localizada ao lado da porta de entrada de passageiros, no sentido de embarque. Em caso de veículo misto (que opera mais de uma categoria), devem ser indicadas todas as categorias em que o ônibus se enquadra (Art. 5º da Resolução ANTT nº 4.130/2013).

Por fim, quando a autorizatária utiliza ônibus de terceiros por prazo indeterminado, deverá cadastrar o veículo de propriedade da outra empresa em sua frota e caracterizá-lo com o seu leiaute (Art. 3º, §3º, inciso II, da Resolução ANTT nº 839/2005).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não observa as normas e procedimentos de inscrição indicativa da categoria e de cadastramento dos ônibus.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar as normas e procedimentos de inscrição indicativa da categoria e de cadastramento dos ônibus.



## **57. CÓDIGO 401 - EXECUTAR SERVIÇOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL OU INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO OU PERMISSÃO**

Artigo 1º, I, “a” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 – **Código 401.**

### **Histórico**

A Lei nº 10.233/2001 dispôs sobre a reestruturação dos transportes terrestres e criou a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, responsável por adotar as normas e procedimentos visando a execução da prestação de serviços de transporte de forma adequada, satisfazendo as condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação do serviço e modicidade nas tarifas. Sendo assim, o transporte rodoviário coletivo regular interestadual de passageiros tem regulamentação específica expedida pela ANTT (Art. 28, inciso I).

Como uma das diretrizes gerais da operação dos transportes terrestres, a ANTT deve realizar a descentralização da execução do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros, promovendo sua transferência a empresas públicas ou privadas mediante outorgas de autorização (Art. 12, inciso I).

O artigo 2º-A do Decreto nº 2.521/1998, incluído pelo Decreto nº 8.083/2013, ratificou a competência da ANTT de controlar as outorgas, bem como de delegar e fiscalizar os serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Até a edição da Lei nº 12.996/2014, o modelo de outorga utilizado para transferência da execução dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros era o de permissão. Depois do advento da referida lei, passou-se a adotar o modelo de autorização.

Com isso, a Lei nº 10.233/2001 teve dispositivos alterados para se adequar a esse novo modelo de outorga, alterando-se o conceito de autorização, que até então se aplicava apenas para o transporte eventual rodoviário interestadual de passageiros (fretamento), passando a ser aplicado para o transporte rodoviário interestadual regular de passageiros (linha regular), conforme abaixo:

Art. 13 Ressalvado o disposto em legislação específica, as outorgas a que se refere o inciso I do caput do art. 12 serão realizadas sob a forma de:

[...]

V - autorização, quando se tratar de:

e) prestação regular de serviços de transporte terrestre coletivo interestadual e internacional de passageiros desvinculados da exploração da infraestrutura.

Nesse contexto, a ANTT editou a Resolução nº 4.770/2015 para que as sociedades empresariais passassem a realizar a prestação de serviço nos novos moldes nela estabelecidos. A referida Resolução regulamenta a prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, sob o regime de autorização e define termos essenciais para compreensão da matéria, dentre os quais se destacam:

- Autorização: delegação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, a título precário, sem caráter de exclusividade, exercido em liberdade de preços

dos serviços e tarifas, em ambiente de competição, por conta e risco da autorizatária;

- Licença Operacional: ato da ANTT, com a relação dos mercados autorizados, e sua (s) respectiva (s) linha (s), que autoriza a transportadora a executar a prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual ou internacional de passageiros;
- Linha: serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, vinculado a determinada autorizatária, que atende um ou mais mercados, aberto ao público em geral, mediante pagamento individualizado de tarifa, ofertado em determinado itinerário, conforme esquema operacional pré-estabelecido;
- Mercado: par de localidades que caracteriza uma origem e um destino;
- Mercado atendido: aquele autorizado pela ANTT e atendido com regularidade e continuidade por período indeterminado;
- Seção: serviço realizado em trecho de itinerário da linha, com fracionamento de preço de passagem (Art. 2º, incisos I, VIII, IX, X, XI e XVI).

A autorização para a prestação do serviço de transporte interestadual de passageiros será delegada por ato da Diretoria da ANTT mediante publicação do Termo de Autorização de Serviços Regulares - TAR. Após a publicação, as transportadoras habilitadas poderão requerer para cada serviço, Licença Operacional, na forma estabelecida pela ANTT (Art.3º, caput, e Art. 25 da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

Cumpridas todas as exigências, a ANTT dará publicidade à Licença Operacional e autorizará o início da operação da linha. A sociedade empresarial deverá iniciar a operação em até 30 dias, admitida sua prorrogação desde que por motivo justificado e aceito pela ANTT (Art. 40 e Art. 44 da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

O artigo 56 da Resolução ANTT nº 4.770/2015 determina que o descumprimento parcial ou total das normas e regulamentos editados pela ANTT, ensejará à autorizatária, garantida a ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo das sanções de natureza civil e penal, as seguintes penalidades e medidas administrativas:

<b>PENALIDADES</b>	<b>MEDIDAS ADMINISTRATIVAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Advertência;</li><li>2. Multa;</li><li>3. Suspensão;</li><li>4. Cassação;</li><li>5. Declaração de inidoneidade;</li><li>6. Perdimento.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retenção de veículo;</li><li>2. Remoção de veículo, bem ou produto;</li><li>3. Apreensão de veículo;</li><li>4. Interdição de estabelecimento, instalação ou equipamento; e</li><li>5. Transbordo de passageiros.</li></ol>

Das medidas administrativas elencadas acima, convém detalhar a sistemática do transbordo de passageiros, o qual pode ser definido, em linhas gerais, como a passagem do usuário de um veículo para outro (Glossário dos Termos e Conceitos Técnicos, Resolução ANTT nº 3.054/2009).

Neste sentido, em caso de prática de transporte não autorizado pela ANTT, a infratora deverá providenciar veículo de outra transportadora autorizada para aquele mercado ou, considerando o número de passageiros transportados, bilhete (s) de passagem emitido (s) em linha

que opere regularmente o mercado, a fim de dar continuidade à viagem (Art. 1º, §§1º e 2º, da Resolução ANTT nº 233/2003).

Na hipótese em que a empresa infratora não efetive o transbordo no prazo de duas horas, contado a partir da autuação do veículo, a fiscalização requisitará veículo ou bilhete (s) de passagem para a continuidade da viagem (Art. 1º, §3º, da Resolução ANTT nº 233/2003).

Nos casos de transbordo em que a interrupção ou retardamento da viagem supere 3 horas, as despesas de alimentação e pousada, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da empresa infratora (Art. 1º, §5º, da Resolução ANTT nº 233/2003 e Art. 16, caput da Resolução ANTT nº 4.282/2014).

A liberação do veículo fica condicionada à comprovação do pagamento daquelas despesas e dos custos do transporte realizado pela empresa detentora do mercado regular, independentemente do pagamento da multa decorrente, sem prejuízo da continuidade da retenção por outros motivos, com base em legislação específica (Art. 1º, §6º, da Resolução ANTT nº 233/2003).

Conforme o Art. 40 do Decreto nº 2.521/1998, é permitido o embarque e o desembarque de passageiros nos terminais das linhas, em seus respectivos pontos de seção e de parada. Contudo, esse dispositivo não é um salvo-conduto para a prática indiscriminada de seccionamento não autorizado – trata-se apenas de disciplinar o direito do usuário de embarcar e desembarcar em pontos autorizados diversos daqueles previstos no bilhete de passagem, sem interferência direta ou indireta da transportadora, visando atender situações esporádicas e casos excepcionais. Não pode servir de base para a adoção de prática comercial diversa daquela que foi autorizada.

Dessa forma, se constatado embarque ou desembarque de passageiro em ponto de parada ou em ponto de seção autorizado, portando bilhete com seção diversa, deverá ser verificado:

- Se a situação configura mera escolha do usuário, desde que não seja prática frequente da transportadora; ou
- Se houve a comercialização de seccionamento não autorizado.

Já quanto aos embarques e desembarques realizados em pontos de apoio ou em pontos de seção não-autorizados que não sejam pontos de parada, independentemente de comercialização ou não do serviço, também será apenado com seccionamento não autorizado.

Exemplo: no roteiro da linha Brasília (DF) ↔ Goiânia (GO) há as seguintes cidades: Brasília (DF), Alexânia (GO), Abadiânia (GO), Anápolis (GO) e Goiânia (GO). Entretanto, nessa linha a empresa não tem autorização para embarque e desembarque em Abadiânia (GO). Caso seja constatado o embarque de usuário em Abadiânia (GO) portando o bilhete Anápolis (GO) ↔ Brasília (DF), fica configurado seccionamento (mercado) não autorizado.

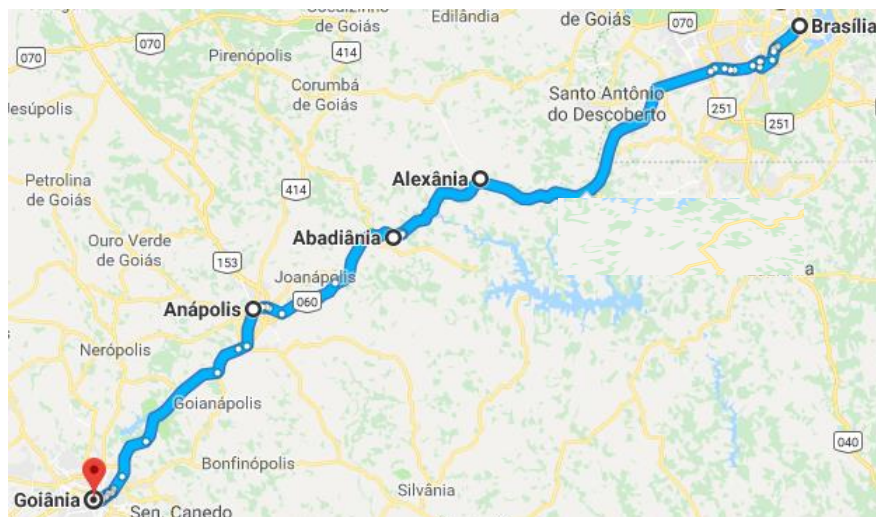


Figura 22: mapa com roteiro da linha Brasília(DF) a Goiânia(GO)

Segundo a Resolução ANTT nº 2.551/2008, a operação simultânea se dá quando a sociedade empresarial utiliza um único ônibus para a operação de dois ou mais serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, de uma mesma transportadora, sendo de mesma categoria ou de categorias diferentes.

A operação simultânea obedecerá aos seguintes requisitos:

<p><b>Para autorização da operação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Os serviços de menor extensão devem estar contidos integralmente no de maior extensão;</li> <li>➤ Os horários de início da viagem dos serviços devem ser idênticos;</li> <li>➤ Todos os pontos de seção devem estar contidos no itinerário do serviço de maior extensão;</li> <li>➤ Os pontos de apoio e parada dos serviços sejam superpostos no itinerário; e</li> <li>➤ as ligações atendidas pelos serviços não sejam operadas por outras autorizatárias, mesmo que por itinerários distintos.</li> </ul>
<p><b>Durante a operação dos serviços</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser realizada sempre com a utilização do ônibus que esteja atendendo ao serviço de maior itinerário;</li> <li>➤ Devem ser identificados no ônibus os serviços atendidos;</li> <li>➤ Portar no veículo os quadros de tarifas autorizados para cada serviço atendido;</li> <li>➤ Os bilhetes de passagem devem identificar o serviço prestado, bem como os pontos de origem e de destino compatíveis com o quadro de tarifas autorizado;</li> <li>➤ os registros referentes aos passageiros transportados deverão ser mantidos individualizados, para cada uma das linhas.</li> </ul>

**Observação:** embora a Resolução ANTT nº 2.551/2008 exija o porte no veículo da autorização para operação simultânea, essa autorização, atualmente, não é mais emitida pela

ANTT, estando disponível para consulta no quadro de horários das linhas, no quadro de tarifas, no histórico da linha e da empresa.

A sociedade empresarial deverá solicitar à ANTT, mediante requerimento, autorização para a operação simultânea dos serviços. Caso necessário, a autorizatária deverá incluir no requerimento a solicitação de modificação de esquema operacional para fazer coincidir nos serviços envolvidos os locais de parada para lanche ou refeição, troca de motorista e pontos de apoio (Art. 4º, § 1º, Resolução ANTT nº 2.551/2008).

Diante do exposto, caso a sociedade empresarial realize operação simultânea de serviços sem prévia autorização da ANTT, será enquadrada neste código.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial executa seccionamento, ou linha, ou operação simultânea de serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros sem prévia autorização.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter executado seccionamento, ou linha, ou operação simultânea de serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros sem prévia autorização.

## **58. CÓDIGO 402 - NÃO CONTRATAR SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL, DE ACORDO COM AS NORMAS REGULAMENTARES, OU EMPREENDER VIAGEM COM A RESPECTIVA APÓLICE EM SITUAÇÃO IRREGULAR**

---

Artigo 1º, IV, “b” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 402.**

### **Histórico**

Dentre os documentos que devem ser apresentados para cadastramento da frota utilizada pela sociedade empresarial na execução do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros, há o seguro de responsabilidade civil da frota cadastrada, o qual deverá ser apresentado 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 (Art. 28, inciso IV, Resolução ANTT nº 4.770/2015).

A Resolução ANTT nº 19/2002 define o Seguro de Responsabilidade Civil como o contrato que prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros, em virtude de acidente quando da realização da viagem em veículos que operam os serviços de transporte rodoviário interestadual coletivo de passageiros, obrigatoriamente discriminados nas respectivas apólices.

Esse seguro é garantia que vigora durante toda a viagem, iniciando-se no embarque do passageiro no veículo integrante da apólice, permanecendo durante todo o seu deslocamento pelas vias urbanas e rodovias, inclusive em pontos de parada e de apoio, e se encerrando imediatamente após o seu desembarque, em ponto para tanto autorizado.

A Resolução ANTT nº 1.383/2006 afirma que o passageiro, legalmente provido de seu bilhete de passagem ou bilhete de embarque gratuidade, tem o direito de estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela sociedade empresarial.

Portanto, a contratação do Seguro de Responsabilidade Civil é um dever da sociedade empresarial e um direito do usuário (Art. 3º, da Resolução ANTT nº 19/2002; Art. 20, XV, e Art. 29, XX, do Decreto nº 2.521/1998; Art. 6º, XX, da Resolução ANTT nº 1.383/2006; Anexo Único, XI, Resolução ANTT nº 4.282/2014).

Destaca-se ainda que a transportadora detentora da linha deverá assegurar aos usuários a garantia do Seguro de Responsabilidade Civil, para a cobertura de danos causados aos passageiros e seus dependentes, em virtude de acidentes em viagens sob sua responsabilidade utilizando ônibus de propriedade de terceiros (Art. 2º, §3º, da Resolução ANTT nº 4.998/2016).

Por fim, cumpre observar que as sociedades empresariais operadoras de linhas regulares não precisam portar apólice do Seguro de Responsabilidade Civil no veículo, haja vista que tal informação pode ser consultada pela fiscalização em sistema próprio.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não contrata seguro de responsabilidade civil, de acordo com as normas regulamentares.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de contratar seguro de responsabilidade civil, de acordo com as normas regulamentares.

**59. CÓDIGO 403 - PRATICAR A VENDA DE BILHETES DE PASSAGEM E EMISSÃO DE PASSAGENS INDIVIDUAIS, QUANDO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE SOB O REGIME DE FRETAMENTO**

---

Artigo 1º, I, “c” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 – **Código 403.**

Este código não se aplica à prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros. Por isso não será explicado neste manual.



**60. CÓDIGO 404 - TRANSPORTAR PESSOA NÃO  
RELACIONADA NA LISTA DE PASSAGEIROS, QUANDO DA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE SOB O REGIME DE  
FRETAMENTO**

---

Artigo 1º, I, “d” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 –  
**Código 404.**

Este código não se aplica à prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros. Por isso não será explicado neste manual.

**61. CÓDIGO 405 - UTILIZAR TERMINAIS RODOVIÁRIOS NOS PONTOS EXTREMOS E NO PERCURSO DA VIAGEM OBJETO DA DELEGAÇÃO, QUANDO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE SOB O REGIME DE FRETAMENTO**

---

Artigo 1º, I, “e” da Resolução ANTT nº 233/2003, alterado pela Resolução nº 4.282/2014 – **Código 405.**

Este código não se aplica à prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros. Por isso não será explicado neste manual.

## 62. **CÓDIGO 406 - MANTER EM SERVIÇO VEÍCULO CUJA RETIRADA DE TRÁFEGO HAJA SIDO EXIGIDA**

Artigo 1º, IV, “f” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 406.**

### **Histórico**

Inicialmente, cabe evidenciar que as sociedades empresariais têm a incumbência de prestar serviço adequado (Art. 34, I, Decreto nº 2.521/1998), considerando-se como tal aquele que satisfaça, dentre outras, as condições de eficiência, segurança e atualidade; sendo esta compreendida como a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço (Art. 6º, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.987/1995; e Art. 2º, inciso XVIII, da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

Desse modo, os veículos a serem utilizados na prestação do serviço devem atender os requisitos mínimos de segurança, com todos os equipamentos e itens obrigatórios em perfeito funcionamento, assim como devem ser modernos e bem conservados.

Ratificando o entendimento acima, o Decreto nº 2.521/1998 determina que na execução dos serviços sejam utilizados ônibus que atendam às especificações constantes do edital e do contrato, sendo a empresa transportadora responsável pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos veículos (artigo 56, caput e §1º).

Além de possuírem os equipamentos e itens obrigatórios exigidos pela legislação, os veículos também devem ter:

- Laudo de Inspeção Técnica – LIT, nos termos estabelecidos pela Norma Técnica NBR 14040 da Associação Brasileira de Normas Técnica, ou Certificado de Segurança Veicular - CSV, expedido para veículo em inspeção da ANTT, conforme portaria do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN; e
- Seguro de Responsabilidade Civil, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais - DPVAT (Art. 28, incisos III e IV, da Resolução ANTT nº 4.770/2015 c/c Art. 11, inciso II, da Resolução ANTT nº 4.777/2015).

No que tange à idade máxima para a utilização do veículo na execução do serviço, a Resolução ANTT nº 4.770/2015 disciplina que na prestação dos serviços serão admitidos somente veículos com até 10 anos de fabricação, salvo nas datas festivas, cívicas e nos feriados santificados e nos períodos compreendidos entre a segunda semana de junho até a primeira semana de agosto e da última semana de novembro até a primeira semana de fevereiro, quando será admitida a utilização de veículos com mais de 10 e até 15 anos de fabricação, desde que habilitados no sistema de controle de frota da Agência e comunicada a utilização com antecedência mínima de 2 dias (Art. 30, caput, §§ 5º e 6º).

Sendo assim, os veículos com mais de 15 anos têm a sua retirada de tráfego determinada obrigatoriamente pela Resolução ANTT nº 4.770/2015. Em outras palavras, assim que o veículo completar 15 anos de fabricação, no dia seguinte (15 anos e 1 dia), o veículo não pode mais ser utilizado para realização do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros, conforme entendimento expresso no PARECER n. 01108/2017/PF-ANTT/PGF/AGU.

Portanto, diante do exposto, os veículos utilizados no transporte rodoviário regular interestadual de passageiros devem:

- Ser modernos e bem conservados;
- Possuir todos os equipamentos e itens obrigatórios exigidos pela legislação;
- Ter LIT ou CSV e Seguro de Responsabilidade Civil; e
- Ter no máximo a idade limite permitida pela ANTT.

Dessa maneira, visando garantir serviço adequado, a ANTT tem o poder-dever de exigir a retirada de tráfego de veículos que não se enquadrem nos requisitos acima, pautando-se na supremacia do interesse público sobre o privado e no seu poder de polícia.

Tendo em vista que a sociedade empresarial deve promover a retirada de serviço de veículo cujo afastamento de tráfego tenha sido exigido pela ANTT, caso essa determinação seja desrespeitada, a transportadora será apenada no presente código 406 e a continuidade da viagem se dará mediante a realização de transbordo (Art. 34, caput e inciso VII, do Decreto nº 2.521/1998 e Art. 1º, inciso IV, alínea “F”, e §1º da Resolução ANTT nº 233/2003).

Por fim, destaca-se que este código também deve ser aplicado quando a sociedade empresarial utilizar veículo cuja restrição de circulação tenha sido determinada por órgãos de trânsito ou pelo Poder Judiciário, tendo como consequência a mesma medida administrativa citada acima.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial mantém em serviço veículo cuja retirada de tráfego haja sido exigida pela ANTT, por órgão de trânsito ou pelo Poder Judiciário.

## **Caracterização Do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter sido flagrada utilizando, em serviço, veículo cuja retirada de tráfego haja sido exigida pela ANTT, por órgão de trânsito ou pelo Poder Judiciário.

## 63. CÓDIGO 407 - ADULTERAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE PORTE OBRIGATÓRIO

Artigo 1º, IV, “g” da Resolução ANTT nº 233/2003 - Código 407.

### Histórico

Atinente aos documentos de porte obrigatório aos condutores, a Resolução CONTRAN nº 205/2006 elenca dois documentos: a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e o Certificado de Registro e Licenciamento Anual (CRLV), devendo ambos serem originais:

Art. 1º. Os documentos de porte obrigatório do condutor do veículo são:

I – Autorização para Conduzir Ciclomotor - ACC, Permissão para Dirigir ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, no original;

II – Certificado de Registro e Licenciamento Anual - CRLV, no original;

Também são documentos de porte obrigatório:

- o disco ou fita diagrama reserva do cronotacógrafo, quando necessário; e
- o diário de bordo, quando da impossibilidade da comprovação do tempo de direção e do intervalo de descanso do motorista por meio do disco/fita diagrama do cronotacógrafo ou outro meio (Art. 3º, §1º, inciso IV, da Resolução CONTRAN nº 92/1999; Art. 2º, incisos I e II, §1º, da Resolução CONTRAN nº 525/2015).

Além dos documentos de porte obrigatório exigidos pelo CONTRAN, sobre os quais já se abordou, há aqueles que encontram previsão expressa na legislação editada pela ANTT, a saber:

- Bilhetes e cupons de embarque;
- Formulário para registro de reclamação sobre danos e extravio de bagagem; e
- O quadro de tarifas da linha que está sendo executada (Art.1º, I, “h” da Resolução ANTT nº 233/2003; Art. 3º da Resolução ANTT nº 2760/2008 e Art. 5º, §4º da Resolução ANTT 1383/2006).

Em relação ao conceito da palavra adulterar, afirma-se que uma das definições do dicionário *on line* Michaelis para o termo é: *alterar de forma fraudulenta, deturpar, falsificar* (fonte: <http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/adulterar/>). Desse modo, considera-se adulterado o documento quando ele tiver sido alterado de forma fraudulenta, tendo as informações contidas nele sido deturpadas ou falsificadas.

Todavia, mesmo havendo fortes indícios de que o documento de porte obrigatório apresentado tenha sido adulterado, a autoridade policial deve ser imediatamente acionada para que se realizem os procedimentos de praxe previstos em lei, haja vista a adulteração dos documentos de porte obrigatório poder se configurar em um dos crimes previstos nos artigos 297 e 298 do Código Penal, falsificação de documento público e falsificação de documento particular, respectivamente.

Por fim, menciona-se que a continuidade da viagem se dará mediante a realização de transbordo (Art. 1º, inciso IV, alínea “g”, e §1º da Resolução ANTT nº 233/2003).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial adultera documentos de porte obrigatório.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter adulterado documentos de porte obrigatório.

## **64. CÓDIGO 408 - INGERIR, O MOTORISTA DE VEÍCULO EM SERVIÇO, BEBIDA ALCOÓLICA OU SUBSTÂNCIA TÓXICA**

---

Artigo 1º, IV, “h” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 408**.

### **Histórico**

A Lei nº 9.503/1997 instituiu o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), estabelecendo normas, regras e padrões para a condução de veículos automotores no território nacional. Por sua vez, a Lei nº 11.705/2008 alterou o CTB no sentido de inibir o consumo de bebida alcoólica por condutor de veículo automotor, também prevendo punição ao motorista que dirigir sob a influência de álcool, conforme os dizeres da nova redação do art. 165 da Lei nº 9.503/1997: “Dirigir sob a influência de álcool ou de qualquer outra substância psicoativa que determine dependência”.

Foi assim que, sem prejuízo do cumprimento dos deveres previstos na legislação de trânsito citada, o Decreto nº 2.521/1998, em seu art. 59, elencou obrigações a serem observadas pelos motoristas de veículos de transporte coletivo interestadual de passageiros, dentre as quais citamos:

- Não ingerir bebida alcoólica em serviço e durante as doze horas que antecedem o momento de assumi-lo;
- Não fazer uso de qualquer substância tóxica.

Com base nisto, a Resolução nº 233/2003 editada pela ANTT previu casos em que a ingestão de bebidas alcoólicas ou de substância tóxica por parte dos motoristas configura infração cometida pela sociedade empresarial, ensejando penalidade prevista nesta codificação.

Desta forma, a simples ingestão de bebida alcoólica ou de substância tóxica por parte do motorista que esteja em serviço já caracteriza esta infração, sujeitando as sociedades empresariais às penalidades previstas na legislação vigente.

### **Aplicação**

Quando o motorista de sociedade empresarial, em serviço, ingere bebida alcoólica ou substância tóxica.

### **Caracterização do Fato Gerador**

O motorista de sociedade empresarial, em serviço, deve ter ingerido bebida alcoólica ou substância tóxica.

## **65. CÓDIGO 409 - APRESENTAR, O MOTORISTA DE VEÍCULO EM SERVIÇO, EVIDENTES SINAIS DE ESTAR SOB EFEITO DE BEBIDA ALCOÓLICA OU DE SUBSTÂNCIA TÓXICA**

Artigo 1º, IV, “i” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 409**.

### **Histórico**

O Código de Trânsito Brasileiro (CTB), instituído pela Lei nº 9.503/1997, prevê as normas e regras para a condução de veículos automotores em território nacional, estabelecendo penalidades aos motoristas que conduzirem veículos sob a influência de álcool.

A Lei nº 11.705/2008, que alterou o CTB, considera “bebidas alcoólicas” as “bebidas potáveis que contenham álcool em sua composição, com grau de concentração igual ou superior a meio grau Gay-Lussac” (art. 6º).

Desta forma, a direção sob a influência de álcool é conduta criminosa, veementemente reprovada nos normativos brasileiros vigentes, sendo tratada de maneira especial pela Lei nº 11.705/2008, que deu nova redação ao artigo 165 do CTB, versando que “dirigir sob a influência de álcool ou de qualquer outra substância psicoativa que determine dependência” é infração gravíssima, devendo ser rigorosamente punida.

Tal é o rigor que as alterações levadas à cabo pela edição da Lei nº 11.705/2008 ampliaram o entendimento do legislador no que diz respeito à configuração do crime previsto no artigo 306 do CTB. Anteriormente exigia-se prova da ocorrência de perigo concreto, não sendo suficiente o perigo abstrato. Assim, a nova redação do artigo citado deixou de exigir a ocorrência de perigo concreto, entendendo-se que a condução de veículo na via pública nas condições ali estabelecidas é conduta que, por si só, gera perigo suficiente ao bem jurídico tutelado, de modo a justificar a imposição de pena criminal.

No que tange especificamente à legislação de transporte propriamente dita, o Decreto nº 2.521/1998 elencou, no artigo 59, sem prejuízo do cumprimento dos deveres previstos na legislação de trânsito citada, obrigações a serem observadas pelos motoristas de veículos de transporte coletivo interestadual de passageiros, dentre as quais citamos:

- Não ingerir bebida alcoólica em serviço e durante as doze horas que antecedem o momento de assumi-lo;
- Não fazer uso de qualquer substância tóxica.

Ainda que seja possível ao homem médio identificar, em muitos casos, por meio da simples observação, os sinais de efeito de álcool ou de substância tóxica em outras pessoas (seja em relação à aparência, sonolência, alterações vocais, olhos vermelhos, vômitos, odor de álcool, hálito etc.), a plena configuração do estado do motorista deverá dar-se por meio de teste de alcoolemia estabelecido na legislação vigente (CTB), devendo ser realizado pela autoridade competente.

Desta forma, havendo-se, em qualquer caso, a mera suspeita de que o motorista em serviço no transporte coletivo interestadual de passageiros encontra-se sob o efeito de álcool ou de substância tóxica, a autoridade policial e a autoridade de trânsito com circunscrição sobre a via devem ser imediatamente acionadas para que se realizem os procedimentos de praxe previstos em lei.



Sendo assim, a sociedade empresarial cujo motorista em serviço apresente evidentes sinais de estar sob o efeito de álcool ou de substância tóxica, quando devidamente configurado pelo meio citado acima, estará sujeita à penalidade aqui descrita.

### **Aplicação**

Quando o motorista de veículo em serviço apresenta evidentes sinais de estar sob o efeito de bebida alcoólica ou substância tóxica.

### **Caracterização do Fato Gerador**

O motorista de veículo em serviço deve ter apresentado evidentes sinais de estar sob o efeito de bebida alcoólica ou substância tóxica.

## **66. CÓDIGO 410 - UTILIZAR-SE, NA DIREÇÃO DO VEÍCULO, DURANTE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, DE MOTORISTA SEM VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

---

Artigo 1º, IV, “j” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 410.**

### **Histórico**

A edição da lei nº 5.452/1943 aprovou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), definindo o termo “empregado” como “toda a pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” (art. 3º).

Em observância à legislação trabalhista vigente, é vedada a utilização de motorista na direção do veículo que não possua vínculo empregatício com a transportadora (Art. 57, Decreto 2.521/1998).

No caso das sociedades empresariais detentoras de linhas regulares do transporte rodoviário interestadual de passageiros, as comprovações referentes ao vínculo empregatício serão fiscalizadas pela ANTT por meio de auditoria, sendo que quaisquer irregularidades constatadas referentes a este tema serão enquadradas neste código. Entretanto, caso a CTPS digital do motorista esteja disponível no momento da fiscalização, será possível constatar o vínculo empregatício com a empresa.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial se utiliza, durante a prestação de serviço, de motorista sem vínculo empregatício.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter se utilizado, durante a prestação de serviço, de motorista sem vínculo empregatício.

## **67. CÓDIGO 411 – TRANSPORTAR PRODUTOS PERIGOSOS OU QUE COMPROMETAM A SEGURANÇA DO VEÍCULO, DE SEUS OCUPANTES OU DE TERCEIROS**

---

Artigo 1º, IV, “k” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 411**.

### **Histórico**

O Decreto nº 2.521/ 1998 e a Resolução ANTT nº 1.432/2006 vedam o transporte de produtos considerados perigosos, indicados na legislação específica, bem assim daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

De acordo com a Resolução ANTT nº 420/2004, que aprova as Instruções Complementares ao Regulamento do Transporte Terrestre de Produtos Perigosos, é proibido o transporte de qualquer quantidade de substâncias explosivas (classe 1) e de materiais radioativos (classe 7) no serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros (item 7.1.9.1.1 do Anexo).

Contudo, como exceção do exposto acima, em veículos de transporte rodoviário interestadual de passageiros, bagagens acompanhadas poderão conter produtos perigosos de uso pessoal, medicinal ou artigos de tocador (produtos de higiene e beleza de uso pessoal), em quantidade nunca superior a um quilograma ou um litro por passageiro (item 7.1.9.1.1 do Anexo).

Nesse contexto, o Decreto nº 2.521/1998 regulamenta que o usuário dos serviços de transporte interestadual de passageiros terá recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando transportar ou pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica.

A Resolução ANTT nº 420/2004 prevê que não se aplicam as disposições referentes ao transporte terrestre de produtos perigosos nos seguintes casos:

- Produtos perigosos que estejam sendo utilizados para a propulsão dos meios de transporte (combustível contido no tanque do veículo);
- Produtos perigosos exigidos de acordo com regulamentos operacionais para os meios de transporte (p. ex., extintores de incêndio);

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial transporta produtos perigosos ou produtos que comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros, salvo nas exceções previstas na legislação.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter transportado produtos perigosos ou produtos que comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros, salvo nas exceções previstas na legislação.

## **68. CÓDIGO 412 - INTERROMPER A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PERMISSIONADO, SEM AUTORIZAÇÃO DA ANTT, SALVO CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR**

---

Artigo 1º, IV, “I” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 412.**

### **Histórico**

A paralisação de serviço caracteriza-se por inoperância da linha por mais de quinze dias consecutivos, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou de força maior (Art. 25 do Decreto nº 2.521/1998).

Ademais, a Resolução ANTT nº 4.770/2015 determina em seu artigo 34 que o descumprimento da frequência mínima estabelecida, por um período maior que 15 dias consecutivos e com decisão administrativa transitada em julgado, caracteriza abandono do mercado.

Diante disso, caracterizado o abandono, a sociedade empresarial ficará impedida de atender o mercado abandonado e de fazer novas solicitações no período de 3 anos, sem prejuízo da aplicação da penalidade cabível (Parágrafo único do Artigo 34 da Resolução ANTT nº 4.770/2015).

De acordo com o artigo 44 do Decreto nº 2.521/1998, a interrupção do serviço, devidamente comprovada como caso fortuito ou força maior, deverá ser comunicada à ANTT, no prazo de quarenta e oito horas, especificando as causas e as providências adotadas. Nesse caso não será caracterizada a descontinuidade do serviço.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial interrompe o serviço, por período superior a 15 dias, sem autorização da ANTT, salvo caso fortuito ou de força maior.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter interrompido o serviço, por período superior a 15 dias, sem autorização da ANTT, salvo caso fortuito ou de força maior

## **69. CÓDIGO 413 - NÃO OBSERVAR OS PROCEDIMENTOS DE ADMISSÃO, DE CONTROLE DE SAÚDE, TREINAMENTO PROFISSIONAL E DO REGIME DE TRABALHO DOS MOTORISTAS**

---

Artigo 1º, IV, “m” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 413**.

### **Histórico**

O motorista desempenha papel primordial na execução do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros, na medida em que a segurança de várias vidas está sob o seu cuidado durante toda a viagem.

Sendo assim, a legislação dá atenção especial a este preposto, determinando normas específicas para a sua admissão, controle de saúde, treinamento e regime de trabalho.

Dispõe o art. 57, § 1º. do Decreto nº 2.521/1998:

Art. 57. A transportadora adotará processos adequados de seleção, controle de saúde e aperfeiçoamento do seu pessoal, especialmente daqueles que desempenham atividades relacionadas com a segurança do transporte e dos que mantenham contato com o público.

§1º - Os procedimentos de admissão, controle de saúde e o regime de trabalho dos motoristas, observado o disposto na legislação trabalhista, serão regulados na norma complementar.

De acordo com o artigo 2º da Lei 13.103/2015, a qual dispõe sobre o exercício da profissão de motorista, são direitos dos motoristas profissionais empregados:

- Ter acesso gratuito a programas de formação e aperfeiçoamento profissional, preferencialmente mediante cursos técnicos e especializados;
- Atendimento do Sistema Único de Saúde - SUS, com atendimento profilático, terapêutico, reabilitador, especialmente em relação às enfermidades que mais os acometam;
- Serviços especializados de medicina ocupacional, prestados por entes públicos ou privados à sua escolha;
- Não responder perante o empregador por prejuízo patrimonial decorrente da ação de terceiro, ressalvado o dolo ou a desídia do motorista, nesses casos mediante comprovação, no cumprimento de suas funções;
- Ter jornada de trabalho controlada e registrada de maneira fidedigna mediante anotação em diário de bordo, papeleta ou ficha de trabalho externo, ou sistema e meios eletrônicos instalados nos veículos, a critério do empregador; e
- Ter benefício de seguro de contratação obrigatória custeado e assegurado pelo empregador, destinado à cobertura de morte natural, morte por acidente, invalidez total ou parcial decorrente de acidente, traslado e auxílio para funeral referente às suas atividades, no valor mínimo correspondente a 10 (dez) vezes o piso salarial de sua categoria ou valor superior fixado em convenção ou acordo coletivo de trabalho.

No que tange aos cursos técnicos e especializados, a Resolução CONTRAN nº 168/2004, no artigo 33, dispõe que esses cursos serão destinados a condutores habilitados que

pretendam conduzir veículo de transporte coletivo de passageiros e que as informações referentes deverão constar em campo específico da CNH.

Em relação à fiscalização do tempo de direção do motorista profissional de que trata os artigos 67-A, 67-C e 67-E, incluídos no CTB, pela Lei nº 13.103/2015, foi editada pelo CONTRAN a Resolução nº 525/2015 para disciplinar tal modalidade fiscalizatória. Essa resolução adota as seguintes definições:

- Motorista profissional: condutor que exerce atividade remunerada ao veículo;
- Tempo de direção: período em que o condutor estiver efetivamente ao volante de um veículo em movimento;
- Intervalo de descanso: período de tempo em que o condutor estiver efetivamente cumprindo o descanso estabelecido nesta Resolução, comprovado por meio dos documentos previstos no art. 2º, não computadas as interrupções involuntárias, tais como as decorrentes de engarrafamentos, semáforo e sinalização de trânsito.

O artigo 3º da Resolução CONTRAN nº 525/2015 e os artigos 67-C e 67-E da Lei 13.103/2015, que dispõem sobre motorista profissional no exercício de sua profissão e na condução de veículos de transporte de passageiros com mais de 10 lugares, submetem os motoristas profissionais às seguintes condições:

- É vedado ao motorista profissional dirigir por mais de 5 horas e meia ininterruptas;
- Serão observados 30 minutos para descanso a cada 4 horas na condução de veículo rodoviário de passageiros, sendo facultado o fracionamento do descanso e o do tempo de direção. Esse descanso poderá ocorrer em cabine leito do veículo ou em poltrona correspondente ao serviço de leito.
- Em situações excepcionais de inobservância justificada do tempo de direção, devidamente registradas, o tempo poderá ser elevado pelo período necessário para que o condutor e o veículo cheguem a um lugar que ofereça a segurança e o atendimento demandados, desde que não haja comprometimento da segurança rodoviária;
- O condutor é obrigado, dentro do período de 24 horas, a observar o mínimo de 11 horas de descanso, que podem ser fracionadas e usufruídas no veículo, observadas 8 horas ininterruptas de descanso no primeiro período. Esse descanso deve ser realizado com o veículo estacionado e o condutor somente poderá iniciar uma viagem após o cumprimento integral desse intervalo;
- Como ressalva ao item anterior, nos casos em que o empregador adotar 2 motoristas trabalhando no mesmo veículo, o tempo de repouso poderá ser feito com o veículo em movimento, assegurado o repouso mínimo de 6 horas consecutivas fora do veículo em alojamento externo ou, se na cabine leito, com o veículo estacionado, a cada 72 horas, nos termos do § 5º do art. 235-D e inciso III do art. 235-E da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT;
- O motorista profissional é responsável por controlar e registrar o tempo de condução estipulado, com vistas à sua estrita observância;
- A não observância dos períodos de descanso sujeitará o motorista profissional às penalidades previstas no artigo 230, inciso XXIII, do código de Trânsito Brasileiro.

Nenhuma sociedade empresarial de transporte coletivo de passageiros poderá ordenar a qualquer motorista a seu serviço, ainda que subcontratado, que conduza veículo sem controlar o tempo de direção, que deverá ser mensurado mediante os meios citados na Resolução CONTRAN nº 525/2015:

- Registrador instantâneo inalterável de velocidade e tempo;
- Anotação em diário de bordo;
- Papeleta;
- Ficha de trabalho externo;
- Ou ainda por meios eletrônicos instalados no veículo, conforme regulamentação específica do CONTRAN, observada a sua validade jurídica para fins trabalhistas.

O equipamento eletrônico ou registrador deverá funcionar de forma independente de qualquer interferência do condutor, quanto aos dados registrados. Ressalta-se que a guarda, a preservação e a exatidão das informações contidas no equipamento são de responsabilidade do motorista.

A Resolução ANTT nº 1.971/2007, que implementa o Sistema de Cadastro dos Motoristas mantidos pela ANTT, aduz que as sociedades empresariais somente poderão usar serviços de condutores devidamente cadastrados.

Além disso, a Resolução ANTT nº 4.770/2015, que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros sob o regime de autorização, estabelece, em seu artigo 39, que a transportadora deverá cadastrar os motoristas.

Para tanto, a ANTT disponibiliza pela internet o sistema de cadastro de motoristas que deverá ser preenchido e atualizado pelas sociedades empresariais, contendo os seguintes dados:

- Nome do motorista;
- Número de cadastro de pessoa física – CPF;
- Nome completo da mãe;
- Número da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
- Data de admissão na empresa;
- Data de demissão da empresa, quando for o caso.

As empresas deverão encaminhar à ANTT, no prazo máximo de 5 dias úteis após o encerramento do mês em que foi feito o cadastramento dos motoristas, cópia autenticada das certidões negativas do registro de distribuição criminal, válidas no momento do cadastramento (Art. 2º da Resolução ANTT nº 1.971/2007).

Portanto, caso o motorista não esteja devidamente cadastrado, ficará impedido de conduzir veículo em serviço.

## Aplicação

Quando a sociedade empresarial não observa os procedimentos de admissão, de controle de saúde, treinamento profissional e do regime de trabalho dos motoristas.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de observar os procedimentos de admissão, de controle de saúde, treinamento profissional e do regime de trabalho dos motoristas.



## **70. CÓDIGO 414 - DIRIGIR, O MOTORISTA, O VEÍCULO PONDO EM RISCO A SEGURANÇA DOS PASSAGEIROS**

---

Artigo 1º, IV, “n” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 414.**

### **Histórico**

O Decreto nº 2.521/1998 prevê a obrigação do motorista de dirigir de forma que não coloque em risco a segurança dos passageiros.

Além disso, o artigo 235- B, da CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943), dispõe que são deveres do motorista profissional, entre outros, estar atento às condições de segurança do veículo e conduzi-lo com perícia, prudência, zelo e com observância aos princípios de direção defensiva.

### **Aplicação**

Quando o motorista da sociedade empresarial dirige veículo, em serviço, pondo em risco a segurança dos passageiros.

### **Caracterização do Fato Gerador**

O motorista da sociedade empresarial deve ter dirigido veículo, em serviço, pondo em risco a segurança dos passageiros.

## ***71. CÓDIGO 415 - NÃO PRESTAR ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS E À TRIPULAÇÃO, EM CASO DE ACIDENTE, ASSALTO, AVARIA MECÂNICA OU ATRASO***

---

Artigo 1º, IV, “o” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 415**.

### **Histórico**

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral é um direito básico do consumidor (Lei nº 8.078/1990, Art. 6º, X).

A Lei nº 11.975/2009 diz que independentemente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade fiscalizadora impostas à autorizatária, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de 1 hora ou de preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido, a transportadora:

- Providenciará o embarque do passageiro em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se o passageiro assim optar;
- Restituirá, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor do bilhete de passagem; ou
- Realizará ou dará continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso.

Além disso, a sociedade empresarial deverá organizar o seu sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de 3 horas após a interrupção, sendo que, na impossibilidade de cumprimento desta obrigação, deverá devolver ao passageiro o valor do bilhete de passagem (Art. 4º, parágrafo único, Lei nº 11.975/2009).

Ademais, durante a interrupção ou retardamento da viagem, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da transportadora. Contudo, se em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido pela sociedade empresarial (Art. 5º e 6º da Lei nº 11.975/2009 e Art. 1º, §5º da Resolução ANTT nº 233/2003).

Em concordância com os dispositivos legais citados, a Resolução ANTT nº 1.383/2006 e a Resolução ANTT nº 4.282/2014 preveem ainda como direitos do usuário:

- 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 horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;
- Receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência.

Não existindo relação de causa e efeito entre os procedimentos operacionais cumpridos pela transportadora e a ocorrência de assalto, compete objetivamente à empresa, apenas e tão somente, prestar assistência aos passageiros.

Existindo relação de causa e efeito entre os procedimentos operacionais cumpridos pela transportadora e a ocorrência do assalto, a empresa poderá vir, na esfera judicial, a ser responsabilizada e obrigada a reparar os danos causados (nos termos dos artigos 14 e 22 da Lei n. ° 8.078/90).

Por oportuno, esclarece-se que o pedido de indenização por danos morais ou materiais é um assunto da alçada do Poder Judiciário, que foge à área de atuação da ANTT. Assim sendo, devem ser procurados os órgãos com competência sobre a questão, PROCON e/ou Juizado Especial Cível.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não presta assistência aos passageiros e à tripulação, em caso de acidente, assalto, avaria mecânica ou atraso.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de prestar assistência aos passageiros e à tripulação, em caso de acidente, assalto, avaria mecânica ou atraso.

## **72. CÓDIGO 416 - EFETUAR OPERAÇÃO DE CARREGAMENTO OU DESCARREGAMENTO DE ENCOMENDAS EM DESACORDO COM AS NORMAS REGULAMENTARES**

---

Artigo 1º, IV, “p” da Resolução ANTT nº 233/2003, **Código 416**.

### **Histórico**

Segundo a Resolução ANTT nº 3.054/2009, encomenda é o objeto de propriedade de pessoa física ou jurídica, não incluído o de uso pessoal, transportado no bagageiro do ônibus, devidamente acompanhado de documentação fiscal.

Atinente ao transporte de encomendas, tanto o artigo 71 e incisos do Decreto nº 2.521/1998 como o artigo 4º e incisos da Resolução ANTT nº 1.432/2006 estipulam normas sobre o assunto, devendo as sociedades empresariais adotarem as seguintes medidas:

- Garantir a prioridade de espaço no bagageiro para condução da bagagem dos passageiros e das malas postais;
- Resguardar a segurança dos passageiros e de terceiros;
- Respeitar a legislação em vigor referente ao peso bruto total máximo do veículo, aos pesos brutos por eixo ou conjunto de eixos e à relação potência líquida/peso bruto total máximo;
- Diligenciar para que as operações de carregamento e descarregamento das encomendas sejam realizadas sem prejudicar a comodidade e a segurança dos passageiros e de terceiros, e sem acarretar atraso na execução das viagens ou alteração do esquema operacional aprovado para a linha;
- Transportar as encomendas mediante a emissão de documento fiscal apropriado, observadas as disposições legais.

Quando verificado o excesso de peso do veículo, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas excedentes até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas as disposições do Código Nacional de Trânsito (Art. 75 do Decreto nº 2.521/1998 e Art. 7º da Resolução ANTT nº 1.432/2006).

Além disso, quando houver indícios que justifiquem verificação nos volumes a transportar, os agentes de fiscalização e os prepostos das transportadoras, poderão solicitar a abertura das encomendas, pelos expedidores, nos locais de seu recebimento para transporte. No caso de recusa do expedidor em abri-las, a transportadora poderá negar o transporte (Art. 73 do Decreto nº 2.521/1998 e Art. 6º, caput e parágrafo único, da Resolução ANTT nº 1.432/2006).

Por fim, cabe destacar que nos casos de extravio ou dano da encomenda, a apuração da responsabilidade da transportadora far-se-á na forma da legislação específica (Art. 71, parágrafo único, do Decreto nº 2.521/1998 e Art. 4º, parágrafo único, da Resolução ANTT nº 1.432/2006).

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial efetua operação de carregamento ou descarregamento de encomendas em desacordo com as normas regulamentares.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter efetuado operação de carregamento ou descarregamento de encomendas em desacordo com as normas regulamentares.

## **73. CÓDIGO 417 - TRANSPORTAR ENCOMENDAS FORA DOS LOCAIS PRÓPRIOS OU EM CONDIÇÕES DIFERENTES DAS ESTABELECIDAS PARA TAL FIM**

---

Artigo 1º, IV, “q” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 417**.

### **Histórico**

Para facilitar o entendimento deste assunto, faz-se necessária a definição de alguns termos constantes no art. 3º, incisos II e XXVIII do Decreto nº 2.521/1998:

- Bagageiro: compartimento do veículo destinado exclusivamente ao transporte de bagagens, malas postais e encomendas, com acesso independente do compartimento de passageiros;
- Serviços acessórios: são os que correspondem ao transporte de malas postais e encomendas e à exploração de publicidade nos veículos.

Ainda nesta seara, a Resolução ANTT nº 3.054/2009 define:

- Encomenda: objeto de propriedade de pessoa física ou jurídica, não incluído como sendo de uso pessoal, transportado no bagageiro do ônibus, devidamente acompanhado de documentação fiscal;
- Mercadoria: coisas suscetíveis de despachos e transportes, exceto bagagens, valores e animais.

Segundo a definição acima apresentada, as encomendas deverão, obrigatoriamente, ser transportadas no bagageiro do ônibus, lugar próprio para este fim. Assim, é considerado impróprio o transporte de encomendas realizado em quaisquer outros compartimentos dos veículos que não o bagageiro, como por exemplo: o piso ou assoalho do veículo, as poltronas, o porta-embrulhos, o sanitário, bem como o habitáculo ou a cabine do motorista.

Por fim, o Art. 4º da Resolução ANTT nº 1.432/2006 estabelece que, após garantida a prioridade de espaço no bagageiro para a condução da bagagem dos passageiros e das malas postais, a sociedade empresarial poderá utilizar o espaço remanescente para o transporte de encomendas, desde que seja resguardada a segurança dos passageiros e a de terceiros.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial transporta encomendas fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter transportado encomendas fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim.

## 74. *CÓDIGO 418 - PRATICAR ATOS DE DESOBEDIÊNCIA OU OPOSIÇÃO À AÇÃO DA FISCALIZAÇÃO*

Artigo 1º, IV, “r” da Resolução ANTT nº 233/2003 – **Código 418**.

### **Histórico**

No exercício das atribuições de natureza fiscal e decorrentes do poder de polícia, são asseguradas aos agentes de fiscalização da ANTT as prerrogativas de promover a interdição de estabelecimentos, instalações ou equipamentos, assim como a apreensão de bens ou produtos, e de requisitar, quando necessário, o auxílio de força policial federal ou estadual, em caso de desacato ou embaraço ao exercício de suas funções (artigo 3º, parágrafo único, da Lei nº 10.871/2004).

Neste sentido, o fiscal de transporte terrestre é um agente do Estado, no exercício de atividade de fiscalização ou de suporte e apoio técnico especializado às atividades de fiscalização, com livre acesso ao transporte terrestre rodoviário em qualquer parte do território brasileiro, bem como às instalações das sociedades empresariais e entidades reguladas pela ANTT.

A Lei nº 5.172/1966 conceitua o poder de polícia:

Artigo 78. Considera-se poder de polícia a atividade da Administração Pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.

Parágrafo único: Considera-se regular o exercício do poder de polícia quando desempenhado pelo órgão competente nos limites da lei aplicável, com observância do processo legal e, tratando-se de atividade que a lei tenha como discricionária, sem abuso ou desvio de poder.

Portanto, o poder de polícia é uma das prerrogativas conferidas pelo ordenamento jurídico à Administração Pública, a qual atua com esteio nos princípios da supremacia do interesse público sobre o privado e da indisponibilidade do interesse público, visando limitar e condicionar determinadas atividades, bem como o exercício de determinados direitos e liberdades pelos particulares, buscando assegurar o bem comum.

Nesta senda, os agentes de fiscalização da ANTT, ente integrante da Administração Pública Indireta da União, atuam munidos do poder de polícia para garantir o interesse público, visando garantir aos usuários a adequada prestação do serviço público de transporte rodoviário interestadual de passageiros, sobretudo buscando efetivar a segurança, preservar a incolumidade das pessoas e a manter íntegro e eficiente o sistema de transporte rodoviário interestadual de passageiros, para que este não venha ser corroído por práticas ilegais e deletérias.

Dentro desse escopo, o Decreto nº 2.521/1998, em seu artigo 32, disciplina que incumbe à ANTT:

- Fiscalizar, permanentemente, a prestação do serviço delegado e coibir o transporte irregular, não permitido ou autorizado;
- Aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;
- Zelar pela boa qualidade do serviço e receber, apurar e adotar providências para solucionar queixas e reclamações dos usuários.

No exercício dessas atividades, dispõe ainda que a ANTT terá acesso aos dados relativos à administração, à contabilidade e aos recursos operacionais, técnicos, econômicos e financeiros da transportadora (Art. 33 do Decreto nº 2.521/1998).

Sempre que julgar conveniente, e observado o disposto na legislação de trânsito, a ANTT poderá efetuar vistorias nos veículos, podendo, nesse caso, determinar a suspensão de tráfego dos que não atenderem as condições de segurança, de conforto e de higiene, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas nos respectivos contratos (Art. 56, §2º, do Decreto nº 2.521/1998).

Diante disso, os agentes de fiscalização, no exercício de suas funções e mediante apresentação de credencial, terão livre acesso aos veículos e às dependências e instalações da transportadora, quando necessário para o bom cumprimento do seu mandato.

Por outro lado, o artigo 34 do Decreto nº 2.521/1998, visando garantir essas prerrogativas, obriga a transportadora a:

- Permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis e estatísticos;
- Promover a retirada de serviço, de veículo cujo afastamento de tráfego tenha sido exigido pela fiscalização, ficando vedada a sua utilização para transporte de passageiros até que seja sanada a irregularidade.

Ressalta-se que, sem prejuízo do cumprimento dos demais deveres previstos na legislação de trânsito e no Decreto nº 2.521/1998, os motoristas são obrigados a prestar à fiscalização os esclarecimentos que lhe forem solicitados e exibir ou entregá-los, contra recibo, os documentos que forem exigíveis (Art. 58, incisos XIII e XIV).

Diante do exposto, conclui-se que, sem prejuízo de outros, configuram atos de desobediência ou oposição à Fiscalização:

- Não obedecer à ordem de parada ou à ordem de prosseguir;
- Recusar-se a entregar para a fiscalização os documentos requisitados;
- Impedir o livre acesso da fiscalização às instalações e veículos da empresa;
- Evadir-se da fiscalização;
- Incitar os passageiros contra a fiscalização;
- Praticar atos, propositadamente, com vistas a prejudicar as ações da fiscalização, entre outras atitudes que dificultem a atividade fiscalizatória.

## **Aplicação**

Quando sociedade empresarial, por meio dos seus prepostos, pratica atos de desobediência ou oposição à ação da fiscalização.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial, por meio dos seus prepostos, deve ter praticado atos de desobediência ou oposição à ação da fiscalização.



## 75. *BREVE HISTÓRICO SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC*

---

A Lei nº 8.078/1990 dispõe sobre a proteção do consumidor, estabelecendo normas que visam garantir sua proteção nas relações comerciais.

De acordo com a citada Lei, a designação “consumidor” se aplica a “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço com destinatário final”, equiparando-se a consumidor “a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” (Art. 2º, p.u., da Lei nº 8.078/1990).

Com a finalidade de se regulamentar a Lei nº 8.078/1990, editou-se o Decreto nº 6.523/2008, que fixou “normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal” (Art. 1º, Decreto nº 6.523/2008).

No que diz respeito às relações de consumo atinentes ao serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros, como ente público regulador que é e valendo-se da incumbência legal de elaborar e editar normas e regulamentos pertinentes a esse serviço, a ANTT editou em 2010 a Resolução nº 3.535, que tem como objetivo fixar normas sobre o SAC relacionadas a este tipo de serviço específico.

Assim, tendo em vista que a informação clara e objetiva é fundamental para lastrear a escolha correta pelo consumidor, quando da aquisição de um determinado produto ou serviço, bem como é imprescindível para que o indivíduo possa exercer seus direitos, o direito à informação é um dos princípios basilares das relações consumeristas, que também deve ser observado pelas sociedades empresariais prestadoras de serviços públicos regulados.

Nesta senda, o Código de Defesa do Consumidor positivou o princípio da informação, veja:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...]

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Rizzato Nunes define o princípio da informação da seguinte forma:

Dever de informar: com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços e etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões. (NUNES, Rizzato. Curso de Direito do Consumidor. Saraiva, 2005.p.129).

Outro princípio fundamental para resguardar as relações consumeristas, sobretudo no viés protetivo dos consumidores, é o princípio da transparência, que anda de mãos dadas com o já referido princípio da informação.

Neste sentido, Plínio Lacerda Martins leciona:

O princípio da transparência consagra que o consumidor tem o direito de ser informado sobre todos os aspectos de serviço ou produto exposto ao consumo, traduzindo assim no princípio da informação.

Havendo omissão de informação relevante ao consumidor em cláusula contratual, prevalece a interpretação do artigo 47 do CDC, que retrata que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (MARTINS, Plínio Lacerda. O Abuso nas Relações de Consumo e o Princípio da Boa-fé. 1ª ed. Rio de Janeiro, Forense, 2002.p.104 e 105).

O Código de Defesa do Consumidor prevê:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Fábio Ulhoa Coelho explica que a informação deve ser completa, visando subsidiar a decisão do consumidor:

De acordo com o princípio da transparência, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento (COELHO, Fábio Ulhoa. O crédito ao consumidor e a estabilização da economia, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set. /dez. 1996).

Então, a partir desse contexto ficam delineadas as diretrizes gerais para o serviço de atendimento ao consumidor, que deve ser protegido pelo Estado nas relações de consumo, sendo essencial para isso o adequado acesso à informação e o devido direito de ser esclarecido sobre todos os aspectos dos serviços que tenha contratado ou deseja contratar, em especial no âmbito dos serviços públicos.

## **76. CÓDIGO 101 - NÃO GARANTIR A OPÇÃO DE CONTATO COM O ATENDENTE NO PRIMEIRO MENU TELEFÔNICO E EM TODAS AS SUBDIVISÕES DO MENU**

---

Artigo 23º, I, “a” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 101**.

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 3.535/2010 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone. Esta regulamentação tem por finalidade a observância dos direitos básicos do consumidor na obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

O artigo 6º, caput e §2º, da resolução citada, assim como o artigo 4º, caput e §1º, do Decreto nº 6.523/2008, determinam que o SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e que a opção de contatar o atendimento pessoal constará em todas as subdivisões do menu eletrônico.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não garante a opção de contato com o atendente no primeiro menu telefônico e/ou em todas as subdivisões do menu.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de garantir a opção de contato com o atendente no primeiro menu telefônico e/ou em todas as subdivisões do menu.

**77. CÓDIGO 102 - NÃO DIVULGAR O NÚMERO DO SAC DE FORMA CLARA E OBJETIVA EM TODOS OS DOCUMENTOS E MATERIAIS IMPRESSOS ENTREGUES AO CONSUMIDOR, NOS GUICHÊS DE VENDA DE PASSAGENS E NO INTERIOR DE TODOS OS VEÍCULOS E CARROS FERROVIÁRIOS DE PASSAGEIROS, BEM COMO NA PÁGINA ELETRÔNICA DA EMPRESA NA INTERNET, QUANDO HOVER**

---

Artigo 23º, I, “b” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 102.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 3.535/2010 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone. Esta regulamentação tem por finalidade a observância dos direitos básicos do consumidor na obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

Dispõe em seu artigo 9º que o número do SAC, inclusive o número específico para o atendimento de pessoas deficientes auditivas ou da fala, constará de forma clara e objetiva:

- Em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento;
- Nos guichês de venda de passagens;
- No interior de todos os veículos de passageiros;
- E deve estar disponibilizado na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver.

A não divulgação de forma clara e objetiva do SAC ou mesmo a divulgação incorreta do número, visando impedir o acesso à informação correta ao usuário, sujeitará as sociedades empresariais à infração aqui tipificada.

Ressalta-se que, caso a empresa ou grupo empresarial ofereça serviços conjuntamente, deverá garantir ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números telefônicos, a um canal único que possibilite o atendimento de demanda relacionada a qualquer um dos serviços oferecidos (Art. 7º, p. u., do Decreto nº 6.523/2008 e Art. 9º, §3º, da Resolução ANTT 3.535/2010).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não divulga o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos de passageiros, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de divulgar o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos de passageiros, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver.

## **78. CÓDIGO 103 - NÃO GARANTIR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO, CONFORME DISPOSTO NOS ARTS. 10 A 16**

Artigo 23º, I, “c” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 103.**

### **Histórico**

A qualidade dos serviços de atendimento ao consumidor deve ser constantemente perseguida pelas sociedades empresariais que prestam o serviço público de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Nessa ordem de ideias, a Resolução ANTT nº 3.535/2010 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, determinando nos artigos 10 a 16 que a qualidade deve ser garantida:

- Obedecendo-se aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade;
- Por meio de atendentes capacitados com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara, inclusive a pessoas deficientes auditivas ou da fala, devendo ter proficiência em digitação, domínio da língua portuguesa, soletração e conhecimento das expressões utilizadas pelas pessoas com deficiência auditiva ou da fala;
- Possibilitando-se a transferência imediata da ligação ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, devendo essa transferência ser efetivada em até sessenta segundos. Todavia, nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções;
- Através de sistema informatizado que permita ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor e que seja programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor;
- Preservando-se os dados pessoais do consumidor, que deverão ser mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento;
- Vedando-se solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente e a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

Destaca-se que as exigências acima também estão inseridas no Decreto nº 6.523/2008, do artigo 8º a 14.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não garante a qualidade do atendimento, conforme disposto nos artigos 10 a 16 da Resolução ANTT nº 3.535/2010.

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos artigos 10 a 16 da Resolução ANTT nº 3.535/2010.

**79. *CÓDIGO 104 - NÃO GARANTIR AO CONSUMIDOR O ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS POR MEIO DO REGISTRO NUMÉRICO INFORMADO NO INÍCIO DO ATENDIMENTO E, QUANDO SOLICITADO, ENVIADO POR CORRESPONDÊNCIA OU POR MEIO ELETRÔNICO (COM DATA, HORA E OBJETO), A CRITÉRIO DO CONSUMIDOR***

---

Artigo 23º, I, “d” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 104.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 3.535/2010 garante ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento. Para tanto será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos. Tal registro - contendo data, hora e objeto da demanda - será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor (Art. 17, caput, §§ 1º e § 2º).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não garante ao consumidor o acompanhamento das demandas por meio do registro numérico informado no início do atendimento ou, quando solicitado pelo consumidor, não envia o registro por correspondência ou por meio eletrônico (com data, hora e objeto), conforme escolha do consumidor.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de garantir ao consumidor o acompanhamento das demandas por meio do registro numérico informado no início do atendimento ou, quando solicitado pelo consumidor, deixado de enviar o registro por correspondência ou por meio eletrônico (com data, hora e objeto), conforme escolha do consumidor.



## **80. CÓDIGO 105 - NÃO MANTER O REGISTRO ELETRÔNICO DO ATENDIMENTO À DISPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR E DO ÓRGÃO OU ENTIDADE FISCALIZADORA POR UM PERÍODO MÍNIMO DE DOIS ANOS APÓS A SOLUÇÃO DA DEMANDA**

---

Artigo 23º, I, “e” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 105.**

### **Histórico**

A sociedade empresarial deve manter o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e da ANTT por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda (Art. 17, § 3º, da Resolução da ANTT nº 3.535/2010).

Desse modo, caso a sociedade empresarial não respeite esse lapso temporal, deverá ser apenada neste código.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não mantém o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e da ANTT por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de manter o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e da ANTT por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

## **81. CÓDIGO 106 - NÃO DISPONIBILIZAR AO CONSUMIDOR A GRAVAÇÃO DAS LIGAÇÕES EFETUADAS PARA O SAC PELO PRAZO MÍNIMO DE NOVENTA DIAS**

---

Artigo 23º, I, “f” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 106.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 3.535/2010 preleciona que as ligações efetuadas para o SAC deverão ser gravadas e disponibilizadas pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo (Art. 18, caput).

Além disso, a Comissão de Redação do Decreto nº 6.523/2008, por meio da nota técnica 08/CGSC/DPDC/2009, entendeu que os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público têm o dever legal de fornecer a gravação do atendimento telefônico do Serviço de Atendimento ao Consumidor e, desta forma, a recusa em fornecê-la gera presunção relativa de veracidade dos fatos que por meio dela o consumidor pretendia provar. Assim, o artigo 2º da Portaria nº 49/2009, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, dispõe:

Art. 2º Sem prejuízo das sanções devidas, a recusa do fornecimento da gravação gera presunção relativa de veracidade das reclamações do consumidor quanto à violação do Decreto n. 6.523/2008.

Diante do exposto, portanto, a não disponibilização ao consumidor da gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias configura infração às normas da ANTT e gera presunção relativa de veracidade das reclamações do consumidor quanto à violação do Decreto nº 6.523/2008.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não disponibiliza ao consumidor a gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de disponibilizar ao consumidor a gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias.

## **82. CÓDIGO 107 - NÃO PRESTAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS PELO CONSUMIDOR IMEDIATAMENTE E NÃO RESOLVER AS RECLAMAÇÕES A CONTENTO NO PRAZO MÁXIMO DE CINCO DIAS ÚTEIS A CONTAR DO REGISTRO, CONFORME DISPOSTO NO ART. 21 DESTA RESOLUÇÃO**

---

Artigo 23º, I, “g” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 107**.

### **Histórico**

O SAC tem por finalidade principal “resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços”. No caso do transporte rodoviário regular interestadual de passageiros, este serviço deverá estar à disposição do usuário 24 horas por dia, sete dias por semana (Art. 3º, Portaria MJ nº 2.014/2008; Arts. 3º e 7º, Resolução ANTT nº 3.535/2010).

O artigo 21 da Resolução ANTT nº 3.535/2010 seguiu a redação e o entendimento dados pelo artigo 17 do Decreto nº 6.523/2008, que assegura aos usuários do serviço de transporte coletivo interestadual de passageiros:

- O recebimento imediato de quaisquer informações por estes solicitadas; e
- A resolução de suas reclamações no prazo máximo de 05 dias úteis a contar do registro.

Em decorrência disso, a sociedade empresarial que desrespeitar em uma de suas duas formas o disposto na legislação citada estará sujeita à penalidade prevista neste código.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não presta de imediato as informações solicitadas pelo usuário e/ou não resolve as reclamações a contento no prazo máximo de 05 dias úteis a contar da data do registro.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de prestar de imediato as informações solicitadas pelo usuário e/ou deve ter deixado de resolver as reclamações a contento no prazo máximo de 05 dias úteis a contar da data do registro.

**83. CÓDIGO 108 - NÃO GARANTIR AO CONSUMIDOR  
ACESSO AO CONTEÚDO DO HISTÓRICO DE SUAS DEMANDAS,  
QUE DEVERÁ SER ENVIADO, QUANDO SOLICITADO, NO  
PRAZO MÁXIMO DE SETENTA E DUAS HORAS, POR  
CORRESPONDÊNCIA OU POR MEIO ELETRÔNICO, A SEU  
CRITÉRIO.**

---

Artigo 23º, I, “h” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 108.**

### **Histórico**

As demandas dos usuários de serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros referentes a reclamações, dúvidas, sugestões de melhoria etc., poderão ser realizadas por meio telefônico, diretamente à sociedade empresarial responsável pela execução do serviço. O modo pelo qual o usuário deverá manifestar suas demandas se dará por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC (Art. 3º Resolução ANTT nº 3.535/2010).

A Lei nº 8.078/1990, posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 6.523/2008, estabeleceu que o SAC tem como objetivo principal “proteger os direitos básicos do consumidor quando da obtenção de informações sobre a contratação dos serviços”, garantindo ao usuário meio de comunicação eficaz com a sociedade empresarial no que se relaciona às atividades decorrentes da relação comercial entre eles estabelecida (Art. 1º, Decreto nº 6.523/2008).

Semelhantemente ao que se narrou quando da explanação do código 107, o artigo 19 da Resolução ANTT nº 3.535/2010, considerando o já estabelecido por meio da legislação citada no parágrafo anterior, assegurou ao usuário o “direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas”, prevendo ainda que tal histórico deverá ser enviado ao usuário, “quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério”.

Faz-se necessário enfatizar que a presente norma define igualmente os meios pelos quais as sociedades empresariais farão o repasse das informações solicitadas pelos usuários, devendo fornecê-las através de correspondência ou por meio eletrônico (Art. 19, Resolução ANTT nº 3.535/2010).

Desta forma, os atores envolvidos nas atividades de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverão atentar-se:

- Em primeiro lugar, ao objeto da demanda (acesso ao conteúdo do histórico);
- Em segundo lugar, ao prazo da demanda (até 72 horas da data da solicitação); e
- Por fim, ao meio pelo qual a demanda do usuário deverá ser atendida (correspondência ou meio eletrônico, a critério do usuário).

Sendo assim, caso haja inobservância em relação a um ou mais dos itens acima, a sociedade empresarial deverá ser penalizada neste código.

## **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não garante ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico das suas demandas, ou o faz fora do prazo estipulado, ou através de meio diverso do escolhido pelo usuário dentre os dois previstos na legislação (correspondência ou eletrônico).

## **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de garantir ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico das suas demandas, ou ter deixado de respeitar o prazo estipulado, ou ter deixado de atender o usuário pelo meio escolhido dentre os dois previstos na legislação (correspondência ou eletrônico).

## **84. CÓDIGO 109 - NÃO INFORMAR À ANTT OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEIS PARA ATENDIMENTO DO USUÁRIO, NA FORMA DO § 1º DO ART. 9º**

---

Artigo 23º, I, “i” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 109**.

### **Histórico**

Em sua seara de atuação, compete à ANTT regular e fiscalizar diretamente, com o apoio de suas unidades regionais, ou por meio de convênios de cooperação, o cumprimento das condições de outorga das autorizações dos serviços delegados (Art. 26, inciso VII, Lei nº 10.233/2001).

Como ente regulador dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, a ANTT tem por responsabilidade receber das sociedades empresariais dados e informações que lhe possibilitem atuar com o fim de atingir seus objetivos institucionais, cumprindo assim com a missão que lhe foi atribuída.

Por conseguinte, cabe às sociedades empresariais observarem as demandas regulatórias referentes às normas e procedimentos estabelecidos para que sejam informados à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento ao usuário.

Tal previsão consta no §1º, do artigo 9º, da Resolução ANTT nº 3.535/2010, que diz:

As prestadoras de serviço de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária, especificadas no art. 2º, deverão informar à ANTT, por e-mail para o endereço eletrônico [sacempresas@ANTT.gov.br](mailto:sacempresas@ANTT.gov.br), em até cinco dias anteriores à implementação do SAC, os meios de comunicação disponíveis para atendimento ao usuário, bem como suas eventuais alterações no mesmo prazo aqui estabelecido.

Ressalte-se ainda, conforme mencionado acima, que as eventuais alterações relativas ao SAC também deverão ser objeto de comunicação das sociedades empresariais para com a ANTT. Desta forma, a sociedade empresarial que desrespeitar de alguma forma o disposto na legislação citada sujeitar-se-á à penalidade prevista neste código.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não informa à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento ao usuário, na forma prevista na legislação vigente.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de informar à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento ao usuário, na forma prevista na legislação vigente.

## **85. CÓDIGO 110 - NÃO ENCAMINHAR À OUVIDORIA DA ANTT RELATÓRIOS SEMESTRAIS CONFORME DISPOSTO NO ART. 20 DESTA RESOLUÇÃO, OU ENCAMINHÁ-LOS INCOMPLETOS OU FORA DO PRAZO**

---

Artigo 23º, I, “j” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 110.**

### **Histórico**

A Resolução ANTT nº 3.535/2010 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone. Esta regulamentação tem por finalidade a observância dos direitos básicos do consumidor na obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

Dispõe em seu artigo 20 que as empresas prestadoras dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, fiscalizadas pela ANTT, deverão encaminhar à Ouvidoria dessa Agência Reguladora relatórios semestrais com o detalhamento dos atendimentos efetuados. Esses relatórios deverão ser encaminhados por e-mail para o endereço eletrônico da ANTT até o último dia útil dos meses de julho e janeiro de cada ano, referentes ao semestre imediatamente anterior.

O modelo do relatório acima mencionado encontra-se no anexo da Resolução ANTT nº 3.535/2010, para a qual remete-se o leitor que deseje conhecer seu conteúdo.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não encaminha à ouvidoria da ANTT relatórios semestrais conforme disposto no art. 20 da Resolução ANTT nº 3.535/2010, ou encaminhá-los incompletos ou fora do prazo.

### **Caracterização do Fato Gerador**

Quando a sociedade empresarial não encaminhar à ouvidoria da ANTT relatórios semestrais conforme disposto no art. 20 desta resolução, ou encaminhá-los incompletos ou fora do prazo.

## **86. CÓDIGO 111 - NÃO GARANTIR O ACESSO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA OU DE FALA, EM CARÁTER PREFERENCIAL, PELO SAC**

---

Artigo 23º, I, “k” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 111**.

### **Histórico**

As pessoas com deficiência foram tratadas com a especificidade que merecem pelo legislador constituinte. Dessa forma, há na Constituição da República várias normas que tratam da pessoa com deficiência, visando garantir-lhes tratamento adequado para que possam desfrutar de vida digna e interagir com o meio no qual estão inseridas.

O princípio da dignidade humana é uma das bases que sustenta o tratamento privilegiado das pessoas com deficiência, de modo que elas possam exercer seus direitos, dentre eles o direito de ser informada respeitando-se suas necessidades. Dessa maneira, tais direitos não podem ser usufruídos se os obstáculos que impedem a pessoa de exercê-los não são extintos ou mitigados.

O Estado deve criar programas de prevenção e atendimento especializado para as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente e do jovem com deficiência, mediante a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de todas as formas de discriminação (Art. 227, § 1º, inciso II, CF88).

Dentro dessa ordem inclusiva, a Resolução ANTT nº 3.535/2010, visando eliminar os obstáculos de comunicação, determina em seu artigo 8º que o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim, podendo ser complementado com outros meios de comunicação.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não garante o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, pelo SAC.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, pelo SAC.



## **87. CÓDIGO 201 - NÃO GARANTIR O CONTATO DIRETO COM O ATENDENTE NO TEMPO MÁXIMO DE SESSENTA SEGUNDOS OU EXIGIR DADOS DO CONSUMIDOR PARA ENTRAR EM CONTATO COM O ATENDENTE**

---

Artigo 23º, II, “a” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 201.**

### **Histórico**

Conforme disposto no artigo 6º da Resolução ANTT nº 3.535/2010, a opção de atendimento inicial pelo atendente não será condicionada ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Além disso, caso o consumidor solicite contato direto com o atendente, o tempo de espera da ligação não poderá ultrapassar sessenta segundos.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não garante o contato direto com o atendente no tempo máximo de sessenta segundos ou exige dados do consumidor para entrar em contato com o atendente.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de sessenta segundos ou exigido dados do consumidor para entrar em contato com o atendente.

## **88. CÓDIGO 202 - NÃO RECEBER E PROCESSAR IMEDIATAMENTE O PEDIDO DE CANCELAMENTO DO CONTRATO DO SERVIÇO, CONFORME DISPOSTO NO ART. 22 DESTA RESOLUÇÃO**

---

Artigo 23º, II, “b” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 202.**

### **Histórico**

O artigo 22 da Resolução ANTT nº 3.535/2010 em conjunto com o art. 19-A da Resolução ANTT nº 4.282/2014 determinam que o pedido de cancelamento de bilhete de passagem também pode ser solicitado por meio do SAC. Dessa maneira, a sociedade empresarial fica obrigada a receber e processar imediatamente o pedido feito pelo consumidor.

A Resolução ANTT nº 5.652/2018 revogou o §2º do artigo 22 da Resolução ANTT nº 3.535/2010 e o §8º do artigo 13 da Resolução ANTT nº 4.282/2014, que exigiam a presença do usuário e a apresentação do bilhete de passagem no momento do cancelamento. Sendo assim, o cancelamento poderá ser efetivado de maneira não presencial por meio do SAC.

Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independente de seu adimplemento contratual. Além disso, o comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor (Art. 22, §§ 3º e 4º, da Resolução ANTT nº 3.535/2010).

O Decreto nº 6.523/2008 (Art. 18 e parágrafos) e em seguida a Resolução ANTT nº 3.535/2010 (Art. 22 e parágrafos) tratam dos pedidos de cancelamento do serviço, prevendo que o SAC deverá:

- Receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do serviço feito pelo consumidor;
- Permitir o acesso ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço;
- Produzir os efeitos do cancelamento imediatamente à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual; e
- Expedir o pedido de cancelamento por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não recebe e/ou não processa imediatamente o pedido de cancelamento do contrato do serviço, conforme disposto no art. 22 da Resolução ANTT nº 3.535/2010.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de receber e/ou processar imediatamente o pedido de cancelamento do contrato do serviço, conforme disposto no art. 22 da Resolução ANTT nº 3.535/2010.

## **89. CÓDIGO 203 - FINALIZAR A LIGAÇÃO PELO SAC ANTES DA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO**

---

Artigo 23º, II, “c” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 203**.

### **Histórico**

O Decreto nº 6.523/2008 (Art. 4º, § 2º) e a Resolução ANTT nº 3.535/2010 (Art.6º § 3º) proíbem a sociedade empresarial de encerrar a ligação do consumidor antes da conclusão do atendimento.

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial finaliza a ligação pelo SAC antes da conclusão do atendimento.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter finalizado a ligação pelo SAC antes da conclusão do atendimento.

## **90. CÓDIGO 204 - NÃO DISPONIBILIZAR UM SAC, NOS TERMOS DO ART. 7º**

---

Artigo 23º, II, “d” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 204.**

### **Histórico**

O artigo 5º do Decreto nº 6.523/2008 e o artigo 7º da Resolução ANTT nº 3.535/2010 exigem que o SAC deve estar disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressaltando-se que as ligações serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor, devendo aceitar ligações de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos ou de fala (Art. 4º, da Resolução ANTT nº 3.535/2010).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não disponibiliza um SAC, nos termos do art. 7º da Resolução ANTT nº 3.535/2010.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de disponibilizar um SAC, nos termos do art. 7º da Resolução ANTT nº 3.535/2010.

## **91. CÓDIGO 301 - NÃO IMPLANTAR O SAC**

---

Artigo 23º, III, “a” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 301.**

### **Histórico**

A implantação do SAC é um dever da sociedade empresarial que presta o serviço público de transporte rodoviário regular interestadual de passageiros.

Esse dever decorre dos princípios da transparência e da informação nas relações de consumo, os quais estão positivados no Código de Defesa do Consumidor.

Neste contexto, a ANTT fixou normas sobre o SAC e determinou que todas as sociedades empresariais detentoras de linha de serviço regular de transporte rodoviário interestadual de passageiros implantem o SAC (Art. 1º e 2º, da Resolução nº 3.535/2010).

Para atendimento ao disposto na resolução citada, as prestadoras de serviços de transporte rodoviário regular interestadual de passageiros poderão disponibilizar o SAC individual ou conjuntamente, sendo facultada, ainda, a contratação de empresas especializadas (Art. 5º da Resolução da ANTT nº 3.535/2010).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial não implanta o SAC, individual ou conjuntamente com outra prestadora de serviços de transporte rodoviário regular interestadual de passageiros.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter deixado de implantar o SAC, individual ou conjuntamente com outra prestadora de serviços de transporte rodoviário regular interestadual de passageiros.

## **92. CÓDIGO 302 - ONERAR O CONSUMIDOR NO ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES E DEMANDAS PREVISTO NESTA RESOLUÇÃO**

---

Artigo 23º, III, “b” da Resolução ANTT nº 3.535/2010 – **Código 302**

### **Histórico**

Onerar o consumidor no atendimento realizado pelo SAC seria uma forma de dificultar o acesso dos usuários ao referido serviço, sobretudo daqueles financeiramente hipossuficientes.

Dessa maneira a norma de regência impõe que as chamadas telefônicas para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor, devendo o SAC aceitar ligações de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos ou de fala (Art. 4º da Resolução da ANTT nº 3.535/2010).

### **Aplicação**

Quando a sociedade empresarial onera o consumidor no atendimento das solicitações e demandas referentes ao SAC.

### **Caracterização do Fato Gerador**

A sociedade empresarial deve ter onerado o consumidor no atendimento das solicitações e demandas referentes ao SAC.

## *REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS*

---

Ação Civil Pública em Caxias do Sul, autuada sob o nº 2009.71.07.005535-6

Ação Civil Pública nº 0007694-43.2000.4.03.6000

Ação Civil Pública nº 0012808-51.2000.403.6100/SP

Ação Civil Pública nº 0019169-35.2010.4.03.6100/SP

Ação Civil Pública nº 0049705-64.2012.4.01.3400

Ação Civil Pública nº 2006.72.00.009356-4

Ação Ordinária autuada sob o nº 40555-30.2010.4.01.3400

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 14040:2017 – inspeção de segurança veicular - Veículos leves e pesados, 2017

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 15599:2008 - Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 9050:2004, item 9.5.5.1 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 15.320:2005 - Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR15.570:2009 - Transporte — Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR nº 14.022:2009 - Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 18, de 23 de maio de 2002. Dispõe sobre a adequação e a compilação em um único documento, dos diversos atos emitidos pelo Ministério dos Transportes e pela ANTT, relativos à prestação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros pelas empresas permissionárias. Brasília, DF, 04 jun. 2002. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1018/Resolucao\\_n\\_\\_018.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1018/Resolucao_n__018.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 19, de 23 de maio de 2002. Dispõe sobre a adequação e a compilação em um único documento, dos diversos atos emitidos pelo Ministério dos Transportes e pela ANTT, relativos à prestação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros pelas empresas permissionárias e autorizadas. Brasília, DF, 05 jun. 2002. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/20084/Resolucao\\_n\\_\\_19.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/20084/Resolucao_n__19.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 233, de 25 de junho de 2003. Regulamenta a imposição de penalidades por parte da ANTT, no que tange ao transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Brasília, DF, 11 jul. 2003. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1233/Resolucao\\_n\\_\\_233.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1233/Resolucao_n__233.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 420, de 12 de fevereiro de 2004. Aprova as Instruções Complementares ao Regulamento do Transporte Terrestre de Produtos Perigosos. Brasília, DF, 13 mai. 2004. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1420/Resolucao\\_n\\_\\_420.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1420/Resolucao_n__420.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 643, de 14 de julho de 2004. Estabelece para as empresas de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, a obrigatoriedade de informar aos usuários os procedimentos de segurança. Brasília, DF, 24 ago. 2004. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1643/Resolucao\\_n\\_\\_643.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/1643/Resolucao_n__643.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 839, de 05 de janeiro de 2005. Estabelece procedimentos para que as empresas permissionárias atualizem os dados referentes à frota de ônibus utilizada na prestação de serviços regulares de transporte interestadual e internacional de passageiros. Brasília, DF, 13 jan. 2005. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/31671/Resolucao\\_n\\_\\_839\\_2005.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/31671/Resolucao_n__839_2005.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.430, de 19 de abril de 2006. Disciplina critérios e procedimentos para o repasse dos valores de pedágio aos passageiros pelas permissionárias, nas rodovias submetidas ao regime de pedágio, nos serviços regulares de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Brasília, DF, 26 abr. 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2430/Resolucao\\_1430.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2430/Resolucao_1430.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.432, de 26 de abril de 2006. Estabelece procedimentos para o transporte de bagagens e encomendas nos ônibus utilizados nos serviços de transporte interestadual e internacional de passageiros e para a identificação de seus proprietários ou responsáveis, e dá outras providências. Brasília, DF, 28 abr. 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2432/Resolucao\\_n\\_\\_1432.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2432/Resolucao_n__1432.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.928, de 28 de março de 2007. Dispõe sobre as tarifas promocionais oferecidas nos serviços de transporte regular interestadual e internacional de passageiros, e dá outras providências. Brasília, DF, 02 abr. 2007. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2928/Resolucao\\_1928.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2928/Resolucao_1928.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.383, de 29 de março de 2006. Dispõe sobre direitos e deveres de prestadores de serviços regulares e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. Brasília, DF, 31 mar. 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2383/Resolucao\\_1383.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2383/Resolucao_1383.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.454, de 10 de maio de 2006. Estabelece procedimentos para o transporte de bagagens e encomendas nos ônibus utilizados nos serviços de transporte interestadual e internacional de passageiros e para a identificação de seus proprietários ou responsáveis, e dá outras providências.



Brasília, DF, 18 maio 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2454/Resolucao\\_n\\_\\_1454.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2454/Resolucao_n__1454.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.692, de 24 de outubro de 2006. Dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto do Idoso no âmbito dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, e dá outras providências. Brasília, DF, 25 out. 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2692/Resolucao\\_n\\_\\_1692.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2692/Resolucao_n__1692.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.971, de 25 de abril de 2007. Implementa o Sistema de Cadastro dos Motoristas das Empresas Permissionárias ou Autorizatórias SISMOT. Brasília, DF, 30 abr. 2007. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2971/Resolucao\\_1971.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2971/Resolucao_1971.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 2.760, de 12 de junho de 2008. Implantação do Sistema de Gerenciamento das Permissões SGP. Brasília, DF, 19 jun. 2008. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/3760/Resolucao\\_2760.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/3760/Resolucao_2760.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.054, de 05 de março de 2009. Aprova o Glossário dos Termos e Conceitos Técnicos utilizados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres na regulamentação da prestação dos serviços de transportes terrestres. Brasília, DF, 24 mar. 2009. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/4054/Resolucao\\_3054.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/4054/Resolucao_3054.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.524, de 26 de maio de 2010. Disciplina o envio das Demonstrações Financeiras e dos Dados de Desempenho Operacional por parte das prestadoras de serviço público regular de transporte coletivo rodoviário interestadual e internacional de passageiros que operam em regime de Permissão e de Autorização Especial. Brasília, DF, 26 mai. 2010. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/4524/Resolucao\\_n\\_\\_3524.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/4524/Resolucao_n__3524.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.535, de 10 de junho de 2010. Fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias concedidas e administradas pela Agência Nacional de Transportes Terrestres ANTT. Brasília, DF, 21 jun. 2010. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/4535/Resolucao\\_n\\_\\_3535.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/4535/Resolucao_n__3535.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.795, de 13 de abril de 2012. Determina às permissionárias, autorizatórias e autorizatórias especiais de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, concessionárias de serviços de transporte ferroviário regular de passageiros e autorizatórias de serviços de transporte ferroviário não regular de passageiros a fixação de cartaz, na forma prevista nesta Resolução, informando aos usuários o novo número de comunicação com a ANTT. Brasília, DF, 19 abr. 2012. Disponível em:

<[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/14870/RESOLUCAO\\_N\\_\\_3795.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/14870/RESOLUCAO_N__3795.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.871, de 01 de agosto de 2012. Estabelece procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e, dá outras providências. Brasília, DF, 07 ago. 2012. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/17277/Resolucao\\_n\\_\\_3871.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/17277/Resolucao_n__3871.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.923, de 05 de novembro de 2012. Altera os arts. 7º e 9º da Resolução nº 3.871, de 1º de agosto de 2012, que “Estabelece procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiro e dá outras providências.”. Brasília, DF, 06 nov. 2012. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/19042/Resolucao\\_n\\_\\_3923.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/19042/Resolucao_n__3923.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.130, de 03 de julho de 2013. Dispõe sobre as características, especificações e padrões técnicos a serem observados nos ônibus utilizados na operação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e sobre os multiplicadores tarifários dos serviços diferenciados. Brasília, DF, 04 jul. 2013. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/22776/Resolucao\\_n\\_\\_4130.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/22776/Resolucao_n__4130.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.210, de 11 de dezembro de 2013. Dispõe sobre o conteúdo, as regras e os procedimentos para a elaboração do Esquema Operacional de Serviço para o transporte rodoviário interestadual e internacional semiurbano de passageiros, e dá outras providências. Brasília, DF, 16 dez. 2013. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/27601/Resolucao\\_n\\_\\_4210.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/27601/Resolucao_n__4210.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014. Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e, dá outras providências. Brasília, DF, 03 abr. 2014. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/29954/Resolucao\\_n\\_\\_4282.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/29954/Resolucao_n__4282.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.308, de 10 de abril de 2014. Dispõe sobre a sistemática de identificação dos passageiros dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT. Brasília, DF, 16 abr. 2014. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/30926/Resolucao\\_n\\_\\_4308.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/30926/Resolucao_n__4308.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.323, de 30 de abril de 2014. Altera o Art. 19 da Resolução ANTT nº 3.871, de 1º de agosto de 2012, e dá outras providências. Brasília, DF, 14 mai. 2014. Disponível em:

<[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/31793/Resolucao\\_n\\_\\_4323.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/31793/Resolucao_n__4323.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.499, de 28 de novembro de 2014. Define o tipo, a estruturação, a coleta, o armazenamento, a disponibilização e o envio dos dados coletados pelo Sistema de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros. Brasília, DF, 01 dez. 2014. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/37001/Resolucao\\_n\\_\\_4499.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/37001/Resolucao_n__4499.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.667, de 10 de abril de 2015. Altera a Resolução nº 233, de 25 de junho de 2003. Brasília, DF, 16 abr. 2015. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/39040/Resolucao\\_n\\_\\_4667.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/39040/Resolucao_n__4667.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.770, de 25 de junho de 2015. Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de autorização. Brasília, DF, 30 jun. 2015. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/40115/Resolucao\\_n\\_\\_4770.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/40115/Resolucao_n__4770.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.777, de 06 de julho de 2015. Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento. Brasília, DF, 08 jul. 2015. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/40407/Resolucao\\_n\\_\\_4777.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/40407/Resolucao_n__4777.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.941, de 25 de novembro de 2015. Revoga a Resolução ANTT nº 1.454, de 10 de maio de 2006. Brasília, DF, 26 nov. 2015. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/44374/Resolucao\\_n\\_\\_4941.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/44374/Resolucao_n__4941.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.953, de 09 de dezembro de 2015. Altera a Resolução nº 4.130, de 3 de julho de 2013, que “Dispõe sobre as características, especificações e padrões técnicos a serem observados nos ônibus utilizados na operação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e sobre os multiplicadores tarifários dos serviços diferenciados”. Brasília, DF, 10 dez. 2015. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/44853/Resolucao\\_n\\_\\_4953.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/44853/Resolucao_n__4953.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.979, de 22 de dezembro de 2015. Altera a Resolução nº 1.383, de 29 de março de 2006, que dispõe sobre direitos e deveres de permissionárias e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. Brasília, DF, 24 dez. 2015. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/45041/Resolucao\\_n\\_\\_4979.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/45041/Resolucao_n__4979.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.998, de 13 de janeiro de 2016. Dispõe sobre os procedimentos para utilização de ônibus e motoristas de terceiros por prazo determinado, por empresas transportadoras dos serviços regulares de transporte rodoviário interestadual e internacional coletivo de passageiros. Brasília, DF, 19 jan. 2016. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/45514/Resolucao\\_n\\_\\_4998.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/45514/Resolucao_n__4998.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 5.063, de 30 de março de 2016. Dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto da Juventude no âmbito dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário interestadual de passageiros, e dá outras providências. Brasília, DF, 31 mar. 2016. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/46405/Resolucao\\_n\\_\\_5063.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/46405/Resolucao_n__5063.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 5.269, de 25 de janeiro de 2017. Altera o § 4º do art. 23 da Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014. Brasília, DF, 31 jan. 2017. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/50761/Resolucao\\_n\\_\\_5269.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/50761/Resolucao_n__5269.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 5.285, de 09 de fevereiro de 2017. Dispõe sobre o Esquema Operacional de Serviço e as regras para modificação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de autorização. Brasília, DF, 10 fev. 2017. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/50865/Resolucao\\_n\\_\\_5285.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/50865/Resolucao_n__5285.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 5.396, de 03 de agosto de 2017. Regulamenta a oferta de tarifa promocional para os serviços de transporte rodoviário e ferroviário regular interestadual e internacional de passageiros e semiurbano de passageiros. Brasília, DF, 08 ago. 2017. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/52111/Resolucao\\_n\\_\\_5396.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/52111/Resolucao_n__5396.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 5.652, de 17 de janeiro de 2018. Altera a Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014, a Resolução nº 3.535, de 10 de junho de 2010, e a Resolução nº 1.432, de 26 de abril de 2006. Brasília, DF, 25 jan. 2018. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/53147/Resolucao\\_n\\_\\_5652.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/53147/Resolucao_n__5652.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Código Penal. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Vade mecum. São Paulo: Saraiva, 2008.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. Decreto nº 6949, de 25 de agosto de 2009. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm) Acesso em: 27 de junho de 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 5452, de 01 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Rio de Janeiro, RJ, 09 ago. 1943. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 2236, de 23 de janeiro de 1985. Altera a tabela de emolumentos e taxas aprovada pelo artigo 131 da lei nº 6.815, de 19 de agosto de 1980. Brasília, DF, 24 jan. 1985. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del2236.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2236.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Código de Trânsito Brasileiro. Brasília, DF, 24 set. 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9503.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9503.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 1800, de 30 de janeiro de 1996. Regulamenta a Lei nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, que dispõe sobre o Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins e dá outras providências. Brasília, DF, 31 jan. 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1800.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1800.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 2521, de 20 de março de 1998. Dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. Brasília, DF, 23 mar. 1998. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2521.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2521.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 3298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF, 21 dez. 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 3691, de 19 de dezembro de 2000. Regulamenta a Lei no 8.899, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3691.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3691.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 4130, de 13 de fevereiro de 2002. Aprova o Regulamento e o Quadro Demonstrativo dos Cargos Comissionados e dos Cargos Comissionados Técnicos da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, e dá outras providências. Brasília, DF, 14 fev. 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4130.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4130.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 4552, de 27 de dezembro de 2002. Aprova o Regulamento da Inspeção do Trabalho. Brasília, DF, 30 dez. 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4552.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4552.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 5296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF, 03 dez. 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 5904, de 21 de setembro de 2006. Regulamenta a Lei no 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências. Brasília, DF, 22 set. 2006. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5904.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5904.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 5934, de 18 de outubro de 2006. Estabelece mecanismos e critérios a serem adotados na aplicação do disposto no art. 40 da Lei no 10.741, de 1o de outubro de 2003 (Estatuto

do Idoso), e dá outras providências. Brasília, DF, 19 out. 2006. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5934.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5934.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 6523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Brasília, DF, 01 ago. 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 6949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, DF, 26 ago. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 8083, de 26 de agosto de 2013. Altera o Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998, que dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. Brasília, DF, 27 ago. 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/D8083.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/D8083.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 8537, de 05 de outubro de 2015. Regulamenta a Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013, e a Lei nº 12.933, de 26 de dezembro de 2013, para dispor sobre o benefício da meia-entrada para acesso a eventos artístico-culturais e esportivos e para estabelecer os procedimentos e os critérios para a reserva de vagas a jovens de baixa renda nos veículos do sistema de transporte coletivo interestadual. Brasília, DF, 06 out. 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8537.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8537.htm)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO (DENATRAN). Portaria nº 184, de 17 de agosto de 2017. Regulamenta a expedição da Carteira Nacional de Habilitação em meio eletrônico (CNH-e). Disponível em: <<http://www.denatran.gov.br/images/Portarias/2017/Portaria1842017.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2018.

COELHO, Fábio Ulhoa. O crédito ao consumidor e a estabilização da economia, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set. /dez. 1996).

VIAGEM. Dicionário Michaelis online, 27 jul. 2018. Disponível em <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/viagem/>>. Acesso em 27 julho 2018.

ADULTERAR. Dicionário Michaelis online, 27 jul. 2018. Disponível em <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/viagem/>>. Acesso em 27 julho 2018.

COMO PEDIR O PASSE LIVRE. Ministério dos Transportes. 27 jul. 2018. Disponível em <<http://portal.transportes.gov.br/passelivre/o-programa/index.html?como-pedir.html>>. Acesso em 27 julho 2018.

IDENTIDADE JOVEM. Secretaria Nacional da Juventude. Disponível em <<https://idjovem.juventude.gov.br/>>. Acesso em 27 julho 2018.

BRASIL. Instrução Operacional SENARC/SNAS nº 16, de 3 de agosto de 2012. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Altera o prazo de validade da Declaração Provisória para usufruto, pelos idosos, de desconto e gratuidade no sistema de transporte coletivo

interestadual, nos termos da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, e dá outras providências. Disponível em [http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/bolsa\\_familia/instrucoes\\_operacionais/2012/io\\_c onjunta\\_16\\_senarc\\_snas.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/bolsa_familia/instrucoes_operacionais/2012/io_c onjunta_16_senarc_snas.pdf). Acesso em 27 julho 2018.

BRASIL. Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966. Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e institui normas gerais de direito tributário aplicáveis à União, Estados e Municípios. Brasília, DF, 25 de out. 1966. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L5172.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5172.htm)>. Acesso em: 08 de maio de 2018.

BRASIL. Lei nº 13.103, de 2 de março de 2015. Dispõe sobre o exercício da profissão de motorista; altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro, e 11.442, de 5 de janeiro de 2007 (empresas e transportadores autônomos de carga), para disciplinar a jornada de trabalho e o tempo de direção do motorista profissional; altera a Lei nº 7.408, de 25 de novembro de 1985; revoga dispositivos da Lei nº 12.619, de 30 de abril de 2012; e dá outras providências. Brasília, DF 02 de março de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113103.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113103.htm)>. Acesso em: 28 de maio de 2018.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF, 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm)>. Acesso em: 10 de maio de 2018.

BRASIL. Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001. Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes, e dá outras providências. Brasília, DF, 05 de junho de 2001. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LEIS\\_2001/L10233.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10233.htm)>. Acesso em: 04 de abril de 2018.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília, DF, 10 de jan. 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 06 de abril de 2018.

BRASIL, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF, 1º de out. 2003. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm)>. Acesso em: 10 de maio de 2018.

BRASIL. Lei nº 10.87, de 20 de maio de 2004. Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências. Brasília, DF, 20 de maio 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.871.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.871.htm)>. Acesso em: 04 de abril de 2018.

BRASIL, Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. Brasília, DF, 27 de jun. 2005. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/111126.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111126.htm)>. Acesso em: 15 de maio 2018.

BRASIL, Lei nº 11.705, de 19 de junho de 2008. Altera a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, e a Lei nº 9.294, de 15 de julho de 1996, que dispõe sobre as restrições ao uso e à propaganda de produtos fumíferos, bebidas alcoólicas, medicamentos, terapias e defensivos agrícolas, nos termos do § 4º do art. 220 da Constituição Federal, para inibir o consumo de bebida alcoólica por condutor de veículo automotor, e dá outras providências. Brasília, DF, 19 de jun. 2008. Disponível em : < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111705.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111705.htm)>. Acesso em: 18 de maio 2018.

BRASIL, Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, 18 de nov. 2011. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 11 de junho de 2018.

BRASIL, Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013. Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude – SINAJUVE. Brasília, DF, 05 ago. 2013. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/112852.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/112852.htm)>. Acesso em: 11 de maio de 2018.

BRASIL, Lei nº 12.996, de 18 de junho de 2014. Altera as Leis nºs 12.715, de 17 de setembro de 2012, que institui o Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica e Adensamento da Cadeia Produtiva de Veículos Automotores - INOVAR-AUTO, 12.873, de 24 de outubro de 2013, e 10.233, de 5 de junho de 2001; e dá outras providências. Brasília, DF, 18 jun. 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/Lei/L12996.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/Lei/L12996.htm)>. Acesso em: 06 de abril 2018.

BRASIL, Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017. Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN). Brasília, DF, 11 maio, 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13444.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13444.htm)>. Acessado em: 06 de abril 2018.

BRASIL. Decreto-Lei, nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Rio de Janeiro, RJ, 1º de maio de 1943. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/De15452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452.htm)>. Acessado em: 18 de maio 2018.

BRASIL. Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974. Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências. Brasília, DF, 03 jan. 1974. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/l6019.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l6019.htm)>. Acessado em: 18 de maio 2018.

BRASIL. Lei nº 7853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Brasília, DF, 24 out. 1989. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm) > . Acessado em: 15 maio 2018.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm) >. Acessado em: 08 maio 2018.



BRASIL. Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994. Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. Brasília, DF, 29 jan. 1994. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8899.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8899.htm)>. Acessado em: 11 maio 2018.

BRASIL. Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 13 fev. 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8987compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8987compilada.htm)>. Acessado em: 08 maio 2018.

BRASÍLIA - SECRETARIA NACIONAL DA JUVENTUDE. Manual de capacitação do programa ID Jovem. SNJ, 2017, p. 9

BRASIL. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Brasília – DF, 24 de Outubro de 1989. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm)> Acessado em: 27 de julho de 2018.

MARTINS, Plínio Lacerda. O Abuso nas Relações de Consumo e o Princípio da Boa-fé. 1ª ed. Rio de Janeiro, Forense, 2002. p.104 e 105

BRASIL. ANTT. Nota nº 1.305/2016/PF-ANTT/PGF/AGU

BRASIL. Ministério da Justiça, Secretaria de Direito Econômico. Nota Técnica 08/CGSC/DPDC/2009. Parecer técnico do DPDC a respeito de vícios na prestação de serviço de telecomunicações no âmbito do Serviço Móvel Pessoal, conforme regulamentação da ANATEL e o CDC.

NUNES, Rizzato. Curso de Direito do Consumidor. Saraiva, 2005.p.129

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Ofício Circular nº 2, de 29 de junho de 2017. Resolução nº 157, de 22 de abril de 2004. Utilização da CNH como documento de identificação civil após a sua validade. Disponível em: <[www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/07/oficio-circular-02-2017-contran.pdf](http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/07/oficio-circular-02-2017-contran.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT. PARECER n. 01108/2017/PF-ANTT/PGF/AGU.

BRASIL, AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT Parecer nº 1120-3.8.5/2013/PF-ANTT/PGF/AGU

BRASIL, ADVOACIA-GERAL DA UNIÃO. Parecer nº 14/2014-AGU/PRU3/CSP/LMG. Determina que as empresas se abstenham de observar a limitação de assentos em cada veículo. Disponível em: <[http://transportes.gov.br/images/2016/10/Parecer\\_PRG\\_sem\\_Limite\\_Passe\\_livre.pdf](http://transportes.gov.br/images/2016/10/Parecer_PRG_sem_Limite_Passe_livre.pdf)> Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT PARECER/ANTT/PRG/DRT/Nº 0607-3.5.2/2007

BRASIL, COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO ADUANEIRA – COANA. Portaria nº 17, de 05 de agosto de 2010. Estabelece, ao longo da faixa de fronteira e da orla marítima, Zonas de Vigilância Aduaneira. Disponível em: <

<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=21190&visao=anotado>>  
Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. Portaria nº 261, de 03 de dezembro de 2012. Disciplina a concessão e a administração do benefício de passe livre à pessoa com deficiência, comprovadamente carente, no sistema de transporte coletivo interestadual de passageiros, de que trata a Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994. Disponível em: < <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=247640>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. Portaria GM nº 410, de 27 de novembro de 2014. Dá cumprimento ao Acórdão proferido na Ação Civil Pública nº 0052380-68.2010.4.01.3400/DF, pela 5ª Turma do Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Disponível em: < [www.cnttt.org.br/wp-content/uploads/2014/12/PORTARIA-Nº-410-DE-27-DE-NOVEMBRO-DE-2014.pdf](http://www.cnttt.org.br/wp-content/uploads/2014/12/PORTARIA-Nº-410-DE-27-DE-NOVEMBRO-DE-2014.pdf)>  
Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 168, de 05 de junho de 2008. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/rtac/pdf/RTAC001309.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 152, de 28 de maio de 2009. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001452.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 153, de 29 de maio de 2009. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001453.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 269, de 29 de maio de 2015. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC002261.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 290, de 26 de julho de 2010. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001583.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 36, de 11 de fevereiro de 2010. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001530.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008. Disponível em: < [http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/4/docs/portaria\\_mj\\_2014\\_2008.pdf](http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/4/docs/portaria_mj_2014_2008.pdf)> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Portaria nº 49, de 12 de março de 2009. Disponível em: < <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=213809>>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Portaria SUPAS/ANTT nº 129, de 25 de novembro de 2016. Estabelece modelo a ser utilizado para a autorização de viagem interestadual de crianças desacompanhadas dos pais ou responsáveis. Brasília, DF, 25 de novembro de 2016. Disponível em: <

[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/43545/Portaria\\_SUPAS\\_n\\_\\_129\\_2016.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/43545/Portaria_SUPAS_n__129_2016.html)>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Portaria ANTT nº 486, de 31 de outubro de 2017. Disponível em: <<https://intra.antt.gov.br/externo#/legislative/view/26218>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 260, DE 12 DE JULHO DE 2007. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/rtac001161.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 432, de 01 de dezembro de 2008. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001396.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 292, de 26 de julho de 2010. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001585.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – INMETRO. Portaria nº 357, de 01 de agosto de 2014. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC002145.pdf>> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 3.989, de 10 de janeiro de 2013. Altera a Resolução nº 3.795, de 13 de abril de 2012. Disponível em <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/20095/Resolucao\\_n\\_\\_3989.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/20095/Resolucao_n__3989.html)> Acessado em 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014. Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e, dá outras providências. Brasília, DF, 03 abr. 2014. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/29954/Resolucao\\_n\\_\\_4282.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/29954/Resolucao_n__4282.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Portaria nº 49, de 12 de março de 2009. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=213809>>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – CONMETRO. Resolução nº 49, de 28 de agosto de 2006. Dispõe sobre a vinculação da norma técnica ABNT NBR 15320 - Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário ao Decreto nº 5.296/2004. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=213809>>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – CONMETRO. Resolução nº 06, de 28 de agosto de 2006. Dispõe sobre a vinculação da norma ABNT NBR 15570:2008 – Especificações Técnicas para Fabricação de Veículos com Características Urbanas para Transporte Coletivo de Passageiros ao Decreto n.º 5.296/2004 e sobre a revogação da Resolução Conmetro n.º 01/93. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/resc/pdf/resc000217.pdf>>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 14, de 06 de fevereiro de 1998. Estabelece os equipamentos obrigatórios para a frota de veículos em circulação e dá outras providências. Disponível em: < <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=96437>>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 157, de 22 de abril de 2004. Fixa especificações para os extintores de incêndio, equipamento de uso obrigatório nos veículos automotores, elétricos, reboque e semi-reboque, de acordo com o Artigo 105 do Código de Trânsito Brasileiro.. Disponível em: < <https://www.diariodasleis.com.br/busca/exibelink.php?numlink=1-48-34-2004-04-22-157>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 168, de 14 de dezembro de 2004. Estabelece Normas e Procedimentos para a formação de condutores de veículos automotores e elétricos, a realização dos exames, a expedição de documentos de habilitação, os cursos de formação, especializados, de reciclagem e dá outras providências. Disponível em: < [https://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_168.pdf](https://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_168.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 216, de 14 de dezembro de 2006. Fixa exigências sobre condições de segurança e visibilidade dos condutores em para-brisas em veículos automotores, para fins de circulação nas vias públicas. Disponível em: < [https://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_216.pdf](https://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_216.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 231, de 15 de março de 2007. Estabelece o Sistema de Placas de Identificação de Veículos. Disponível em: < [http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_231.pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_231.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 254, de 26 de outubro de 2007. Estabelece requisitos para os vidros de segurança e critérios para aplicação de inscrições, pictogramas e películas nas áreas envidraçadas dos veículos automotores, de acordo com o inciso III, do artigo 111 do Código de Trânsito Brasileiro – CTB. Disponível em: < [https://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_254.pdf](https://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_254.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 277, de 28 de maio de 2008. Dispõe sobre o transporte de menores de 10 anos e a utilização do dispositivo de retenção para o transporte de crianças em veículos. Disponível em: < [http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_277.pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_277.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 402, de 26 de abril de 2012. Estabelece requisitos técnicos e procedimentos para a indicação no CRV/CRLV das características de acessibilidade para os veículos de transporte coletivos de passageiros e dá outras providências. Disponível em: < [http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/\(RESOLU%C3%87%C3%83O%20402.2012\\_\(2\\_\)\).pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/(RESOLU%C3%87%C3%83O%20402.2012_(2_)).pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 416, de 09 de agosto de 2012. Estabelece os requisitos de segurança para veículos de transporte de passageiros tipo micro-ônibus, categoria M2 de fabricação nacional e importado. Disponível em: <

<http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20416-12.pdf>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 445, de 25 de junho de 2013. Estabelece os requisitos de segurança para veículos de transporte público coletivo de passageiros e transporte de passageiros tipos micro-ônibus e ônibus, categoria M3 de fabricação nacional e importado. Disponível em: <<http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/Resolucao4452013.pdf>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 525, de 29 de abril de 2015. Dispõe sobre a fiscalização do tempo de direção do motorista profissional de que trata os artigos 67-A, 67-C e 67-E, incluídos no Código de Transito Brasileiro – CTB, pela Lei nº 13.103, de 02 de março de 2015, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/Resolucao5252015.pdf>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 558, de 15 de abril de 1980. Fabricação e reforma de pneumático com indicadores de profundidade. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=103327>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 92, de 04 de maio de 1999. Prorroga o prazo para expedição da Carteira Nacional de Habilitação, conforme disposto no artigo 5º da Resolução nº 71/98 - CONTRAN. Disponível em: <[http://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-90-1999\\_96114.html](http://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-90-1999_96114.html)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 643, de 14 de dezembro de 2016. Dispõe sobre o emprego de película retrorrefletiva em veículos. Disponível em: <[http://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-90-1999\\_96114.html](http://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-90-1999_96114.html)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.454, de 10 de maio de 2006. Dispõe sobre a oferta de Seguro Facultativo Complementar de Viagem aos usuários de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. Brasília, DF, 10 de maio de 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2454/Resolucao\\_n\\_\\_1454.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2454/Resolucao_n__1454.html)>. Acesso em: 14 maio 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 1.383, de 29 de março de 2006. Dispõe sobre direitos e deveres de prestadores de serviços regulares e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. (Alterada pela Resolução nº 4.979, de 22.12.2015). Brasília, DF, 29 de março de 2006. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2383/Resolucao\\_1383.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2383/Resolucao_1383.html)>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT. Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014. Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e, dá outras providências. Brasília, DF, 17 de fevereiro de 2014. Disponível em: <[http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/29954/Resolucao\\_n\\_\\_4282.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/29954/Resolucao_n__4282.html)>. Acesso em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN. Resolução nº 205, de 20 de outubro de 2006. Dispõe sobre os documentos de porte obrigatório e dá outras providências. Disponível em: < [http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/Resolucao205\\_06.pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/Resolucao205_06.pdf)>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS. Resolução nº 320, de 10 de julho de 2013. Regulamenta os procedimentos das instituições financeiras pagadoras de benefícios e dispõe sobre a forma de identificação de beneficiários. Disponível em: < <http://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucao-inss-320-2013.htm>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL - TSE. Resolução nº 23.526, de 26 de setembro de 2017. Dispõe sobre a formação e a operacionalização da base de dados da Identificação Civil Nacional (ICN), prevista na Lei nº 13.444/2017. Disponível em: < <http://www.tse.jus.br/legislacao-tse/res/2017/RES235262017.html>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

BRASIL, TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL - TSE. Resolução nº 23.537, de 05 de dezembro de 2017. Dispõe sobre a expedição da via digital do título de eleitor por meio do aplicativo móvel e-Título. Disponível em: < <http://www.tse.jus.br/legislacao-tse/res/2017/RES235372017.html>>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

SABBAG, Eduardo. Manual de Direito Tributário. 1ªed.São Paulo: Saraiva, 2009. p. 179.