

# Passageiro, conheça seus **Direitos e Deveres**



**ANTT**

AGÊNCIA NACIONAL DE  
TRANSPORTES TERRESTRES

# O que é a ANTT?

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) regula e fiscaliza a prestação de serviços de transportes terrestres de passageiros em todo o Brasil. É responsável pela fiscalização da qualidade dos serviços nas viagens de ônibus de um estado para outro (viagens interestaduais) ou do Brasil para países vizinhos (viagens internacionais).

Além do transporte de passageiros, a ANTT regula e fiscaliza as concessões de rodovias, as concessões de ferrovias e o transporte de cargas.



Os **Direitos desta cartilha** se referem a **todos** os usuários do transporte de **passageiros**?

**N**ão. Apenas àqueles que utilizam serviço de transporte, do tipo rodoviário, interestadual e internacional de passageiros. Os usuários do serviço conhecido como semiurbano têm direitos diferentes dos que estão nesta cartilha.

Por que **é importante que eu conheça** os **meus direitos** como passageiro de ônibus?

**C**onhecer seus direitos e deveres é fundamental para que você possa exigir um serviço de transporte que ofereça, acima de tudo, segurança e qualidade.



# Direitos do Passageiro



# #1 Quais são os **meus direitos** na hora de **comprar** uma **passagem** de ônibus?

Você tem o **direito** de livre **escolha entre as empresas** de ônibus. Motoristas, funcionários e fiscais devem tratá-lo com **respeito e cortesia**.

Você tem, também, o **direito** de receber **serviços adequados**, como ser transportado com **pontualidade, segurança, higiene e conforto**, do início ao fim da viagem.



## #2 Se **acontecer** alguma **irregularidade**, a **quem** devo **recorrer**?

Procure a sala de fiscalização da ANTT no Terminal Rodoviário ou entre em contato com a Ouvidoria pelo número **166**, envie um e-mail para **ouvidoria@antt.gov.br** ou acesse o site **www.antt.gov.br**, na aba **“Fale Conosco”**.

## #3 Como devem ser **tratadas** as **crianças**, pessoas **idosas** ou com **dificuldades de locomoção**?

Devem ter **prioridade** e ser auxiliadas na hora da **compra da passagem**, do **embarque** e do **desembarque**.

## #4 Quais **informações** eu tenho **direito** de **receber** da **empresa** de ônibus?

Todas as **informações** acerca das **características dos serviços**, tais como **horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preços**, entre outras.



## #5 O que posso **transportar** no **bagageiro** e no **porta-embrulhos**?

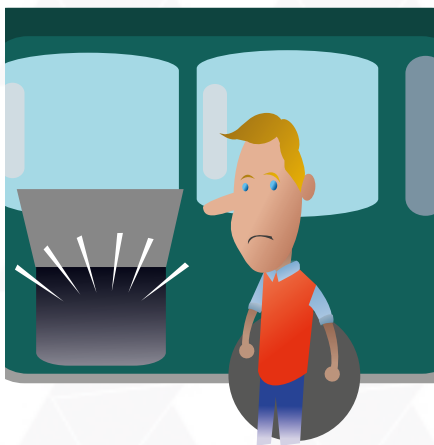
No **bagageiro**, você pode transportar, gratuitamente, bagagens de **até 30kg** de peso, **300 decímetros cúbicos de volume**, limitado a **um metro de dimensão máxima**.

**Volumes pequenos** e de **fácil acomodação** podem ser levados no **porta-embrulhos**, desde que **não ultrapassem** o peso máximo de **5kg**.

É seu direito receber os **comprovantes das bagagens transportadas**.







## #6 E se a **bagagem** for **extraviada** ou **danificada**?

Caso haja **extravio** ou **dano** na bagagem transportada no **bagageiro**, você tem direito a uma **indenização** da **empresa de ônibus**. Mas a **reclamação** deve ser feita, por meio de formulário, logo **após o término** da viagem, diretamente ao motorista ou no **guichê** da transportadora.

Lembre-se: a empresa tem **30 dias para** efetuar o **pagamento**, a contar da reclamação.

**#7** Quais os **meus direitos** caso a **viagem** seja realizada **total** ou **parcialmente** em ônibus de **características inferiores** às do **contratado**?

Você tem direito a receber de volta a **diferença** do preço da **passagem**.

**#8** Se a empresa atrasar a saída do **ônibus** ou **interromper a viagem** por **mais de 1 hora**, quais são meus **direitos**?

Se o **atraso ou a interrupção** acontecerem por **culpa da transportadora** ou pela **venda de mais de um bilhete** de passagem para a mesma **poltrona**, você pode:

- a) Esperar** a partida do ônibus da empresa que vendeu o bilhete;
- b) Pedir** para fazer a viagem em **outra empresa**, sem pagar nada a mais por isso;

**c) Receber**, imediatamente, seu **dinheiro de volta**.

Esses direitos também valem para o caso de a empresa desistir de fazer a viagem.

**#9** Se a empresa atrasar a saída do **ônibus** ou **interromper a viagem** por **mais de 3 horas**, quais são meus **direitos**?

**S**e o **atraso ou a interrupção** acontecerem por **culpa da transportadora** ou pela **venda de mais de um bilhete** de passagem para a mesma **poltrona**, você tem direito a receber **alimentação** até que a situação seja resolvida. Caso **não** seja **possível continuar** a viagem no **mesmo dia**, a empresa é obrigada a oferecer **hospedagem**.



## #10 Quem tem **direito** aos benefícios da **gratuidade**?

**O**s idosos com idade mínima de 60 anos, com renda igual ou inferior a dois salários mínimos, têm direito a dois assentos gratuitos. A solicitação deverá ser feita pelo menos três horas antes do horário de partida.

Caso estes estejam preenchidos, têm direito ao desconto mínimo de 50% do valor da passagem para os demais assentos do veículo.

**As pessoas com deficiência**, comprovadamente carentes, também têm direito à gratuidade, desde que munidas da Carteira do Passe Livre fornecida pela ANTT, sem limites de concessão por veículo\*.

**Crianças de até seis anos incompletos** também devem ser transportadas gratuitamente, desde que **não ocupem poltrona**.

**Jovens de 15 a 29 anos**, de baixa renda, também têm esse direito. São reservadas duas vagas gratuitas no serviço convencional do transporte interestadual e, no mínimo, duas vagas com 50% de desconto depois de esgotadas as vagas gratuitas. É necessário apresentar a

\* Ação Civil Pública nº 0007694-43.2000.4.03.6000

Identidade Jovem, emitida pela Secretaria Nacional da Juventude.

**Importante: as gratuidades previstas em lei só valem para viagens em serviço convencional.**

Caso o benefício não seja concedido, a empresa é obrigada a emitir documento ao solicitante indicando a data, a hora, o local e o motivo da não concessão. O documento não é imprescindível para que o usuário possa fazer algum tipo de reclamação na ANTT, mas auxilia na apuração dos fatos.

## #11 Como a **empresa** de ônibus deve **proceder** em caso de **acidentes**?

**D**eve prestar **imediata assistência**, de forma **eficiente e adequada**.

## #12 Qual o prazo de **validade** do bilhete de **passagem**?

**A** validade do bilhete de passagem é de **um ano**, a contar da data da sua **1ª emissão**.

## #13 Os **bilhetes** devem ter o **nome** do passageiro **impresso**?

**S**im, a partir de 03/01/2015. Isso **garante** a você o direito de emitir **2ª via** da passagem em casos de perda ou roubo.



## #14 Se eu **comprar** uma passagem **e desistir** da **viagem**, o que posso fazer?

**V**ocê tem **direito a receber seu dinheiro de volta** caso desista da viagem até **três horas** antes **do início da viagem**.

Fique **atento** a esse **prazo**, pois você não terá direito ao reembolso quando desistir de viajar faltando menos de 03 (três) horas para a partida do ônibus.

É importante lembrar que a empresa poderá **descontar até 5%** do valor pago e tem 30 dias pra devolver o que você pagou.

## #15 Ao viajar de ônibus, você tem direito a seguro?

**S**im. Além do seguro DPVAT, todas as empresas devem possuir o Seguro de Responsabilidade Civil para a realização de viagens interestaduais e internacionais.

## #16 Eu posso remarcar minha **passagem**?

**S**im. Você pode fazer isso a qualquer momento, desde que o **destino seja o mesmo** e o seu bilhete esteja **dentro do prazo de validade**.

Caso você tenha **perdido a viagem**, é possível **remarcar a viagem para outra data**, mas só se o seu **bilhete** ainda estiver **dentro do prazo de validade**.

### ATÉ TRÊS HORAS ANTES DA VIAGEM

Não paga taxa de remarcação

Não há tarifa adicional desde que a viagem seja feita no mesmo tipo de serviço

### MENOS DE TRÊS HORAS ANTES DA VIAGEM

Paga taxa de remarcação (até 20% do valor da passagem)

Não há tarifa adicional desde que a viagem seja feita no mesmo tipo de serviço



## #17 Eu posso **comprar** uma **passagem** com o **horário de embarque em aberto**?

**S**im, desde que o **bilhete** de passagem seja **adquirido** com **antecedência mínima** de **sete dias** da **data** escolhida para a **viagem**.

## #18 Com que **antecedência** a **passagem** deve estar à **venda**?

**A**s empresas devem **iniciar** a venda de passagens, no mínimo, **30 dias úteis antes** da viagem.



# Deveres do Passageiro



## #1 Como **devo** me **comportar** em relação ao **motorista** e aos **fiscais**?

**D**everá **identificar-se e atender** às exigências e orientações dos **motoristas e fiscais**.

## #2 Como deve ser o meu **comportamento durante** a viagem?

**N**enhum passageiro poderá **fumar** dentro do ônibus, viajar **embriagado, portar arma** sem a permissão de autoridade competente. Os passageiros devem **pagar as tarifas, usar o cinto** de segurança, **zelar** pela conservação do **veículo, dos bens** da viagem e apresentar um **bom comportamento**.

Enfim, você **deverá** tomar todos os **cuidados** para não comprometer a **segurança**, a **tranquilidade** e o **conforto** dos demais **passageiros**.

### #3 Sou **adulto** e vou viajar com meu filho adolescente. Quais **documentos** de **identificação** posso utilizar?

**A** **dultos e adolescentes** podem utilizar os seguintes documentos:

- a)** Carteira de identidade (RG);
- b)** Carteira Nacional de Habilitação (carteira de motorista);
- c)** Carteira de trabalho;
- d)** Passaporte brasileiro;
- e)** Carteira de identidade profissional, emitida por conselho ou federação, com fotografia e fé pública em todo território nacional;
- f)** 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;
- g)** Registro de Identificação Civil - RIC;
- h)** Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional.

**#4** Sou índio e vou viajar.  
Quais **documentos** de  
**identificação** posso  
utilizar?

**A**lém dos documentos descritos na resposta anterior, você pode apresentar **documento** ou **declaração** que o identifique expedidos pela Fundação Nacional do Índio (**FUNAI**).



## #5 Quais **documentos** de **identificação** posso utilizar para **embarcar crianças**?

**Crianças** podem utilizar os seguintes **documentos**:

### VIAGENS NACIONAIS

Carteira de identidade

Passaporte

Certidão de nascimento  
(original ou cópia autenticada)

### VIAGENS INTERNACIONAIS

Carteira de Identidade  
(quando viajando aos países do Mercosul)

Passaporte



## #6 Crianças podem viajar desacompanhadas dos pais ou responsáveis?

**C**rianças e adolescentes **menores de 16 anos** de idade só poderão viajar para fora da área onde moram, desacompanhados dos pais ou responsáveis, com autorização judicial. Essa autorização não é exigida nos seguintes casos:

- a)** Viagem para uma área vizinha à de residência da criança/adolescente, desde que no mesmo estado ou região metropolitana;
- b)** Criança/adolescente acompanhado de parente maior de idade até o terceiro grau (pais, avós, irmãos e tios);
- c)** Criança/adolescente acompanhado de maior de idade autorizado pelo pai, mãe ou responsável. A autorização deve ser por escrito.

Em viagens internacionais, crianças de até 12 (doze) anos e adolescentes acompanhados apenas da mãe só poderão viajar com autorização do pai por meio de documento com firma reconhecida e vice-versa.

## #7 Meu amigo é **estrangeiro** e vai viajar comigo. Que **documentos** de identificação pode **utilizar**?

**O**s **estrangeiros** em viagens **pelo Brasil** podem apresentar os seguintes documentos:

- a)** Passaporte estrangeiro;
- b)** Cédula de Identidade do Estrangeiro (CIE);
- c)** Identidade diplomática ou consular;
- d)** Protocolo de pedido de CIE expedido pela Polícia Federal com validade de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de expedição;
- e)** Outro documento legal de viagem, conforme acordos internacionais firmados pelo Brasil.

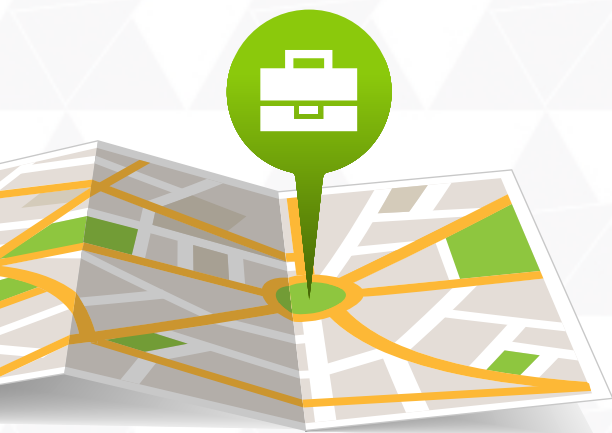




## #8 A Carteira de Identidade do Estrangeiro (**CIE**) do meu amigo está **vencida**. Ele poderá utilizá-la?

**A CIE vencida** poderá ser apresentada nos seguintes casos:

- a) **Estrangeiros com deficiência física**, desde que possuam visto permanente e tenham participado de recadastramento;
- b) **Estrangeiros com até 60 anos** completos até a data de vencimento do documento, desde que possuam visto permanente e tenham participado de recadastramento.



**#9** Se eu perder meus documentos ou eles forem roubados como faço para viajar?

**E**m viagens nacionais, você pode apresentar, para o embarque, **boletim de ocorrência emitido há menos de 30 (trinta) dias**.

**#10** Quais são os meus deveres quanto ao **transporte da bagagem**?

**É** seu dever **não embarcar** ou **transportar animais domésticos** ou **silvestres** sem **acomodação adequada**, respeitando a legislação.

Também **não** poderá embarcar **objetos** cujo **tamanho** ou **embalagem** não sejam **apropriados** para **porta-embrulhos** e que **comprometam** o **conforto**, a **segurança** e a **higiene** dos **passageiros**.

## #11 Que **produtos** eu **não** posso **levar** no ônibus?

**V**ocê **não pode** embarcar com produtos considerados **ilícitos e perigosos**, conforme legislação específica (Decreto 2521/98), como **explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, etc.**



## #12 O que pode **ocorrer** se eu **não respeitar** os meus **deveres**?

**V**ocê poderá ter seu **embarque recusado** ou, se já estiver dentro do veículo, ser **obrigado a desembarcar**.

# Como posso me comunicar com a **ANTT**?



**N**os principais terminais rodoviários do país, existem salas de apoio e fiscalização da ANTT.

Dirija-se a ela quando você precisar perguntar, reclamar ou dar sugestões sobre condições de higiene e segurança dos veículos, horários de partida e de chegada, emissão de bilhetes de passagem, extravio de bagagem ou para tratar de qualquer outra situação em que você se sinta prejudicado.

Você também  
pode se comunicar  
com a **ANTT** pelos  
seguintes canais:

- ▶ Ouvidoria: ligue **166**
- ▶ E-mail: **ouvidoria@antt.gov.br**
- ▶ Site: **gov.br/antt** (Fale Conosco)
- ▶ Facebook: **ANTTnoFace**
- ▶ Twitter: **@ANTT\_oficial**
- ▶ Instagram: **@ANTTagencia**
- ▶ YouTube: **CanalANTT**

No site da ANTT ([gov.br/antt](http://gov.br/antt)) é possível consultar linhas, horários, tarifas e tipo de veículo. Este caracteriza o serviço (convencional, executivo, leito, etc.)

# UNIDADES REGIONAIS

## UNIDADE REGIONAL DO RIO DE JANEIRO – URRJ

End: Av. Marechal Câmara 160 – 11º andar – Ed. Le Bourget - Rio de Janeiro - RJ /  
Cep: 20.020-080

## UNIDADE REGIONAL DE MINAS GERAIS – URMG

End: Rua Jaceguai nº 208 5º Andar – Bairro Prado - Belo Horizonte - MG /  
Cep: 30.411-040

## UNIDADE REGIONAL DE SÃO PAULO – URSF

End: Av. Paulista, 37 – Ed. Parque Cultural Paulista – 8º andar - São Paulo - SP /  
Cep: 01.311-902

## UNIDADE REGIONAL DO RIO GRANDE DO SUL – URRS

End: Av. Ipiranga, nº 2897 -Bairro Santana - Porto Alegre - RS / Cep: 90.610-001

## UNIDADE REGIONAL DO CEARÁ – URCE

End: Av. Luciano Carneiro, 2255 – Pavimento Térreo – Vila União - Fortaleza - CE /  
Cep: 60.410-691

## UNIDADE REGIONAL DO MARANHÃO – URMA

End: Rua 09, número 10 - Bairro Vinhais - São Luís - MA / Cep: 65.071-110

## UNIDADE REGIONAL DA BAHIA – URBA

End: 1º Av. do Centro Administrativo da Bahia, 160 - Ed. Sede do Banco Central - Salas  
201 a 204 – Bairro Centro Administrativo da Bahia – CAB – Salvador - BA /  
Cep: 41.745-001

## UNIDADE REGIONAL DE PERNAMBUCO – URPE

End: Rua da Aurora nº 1259 - Prédio do Banco Central - 2º Andar - Bairro Santo Amaro  
- Recife-PE / CEP: 90.010-190

## UNIDADE REGIONAL DE SANTA CATARINA – URSC

End: Rua Felipe Neves, 413 - Canto - Florianópolis - SC / Cep: 88.070-760

## UNIDADE REGIONAL CENTRO NORTE - URCN

End: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, trecho 03, lote 10, Projeto Orla Polo 8,  
Bloco E Terreo - Brasília - DF / Cep: 70.200-003

Para mais informações entre em contato com a Ouvidoria pelo telefone:



### **SEDE DA ANTT**

Setor de Clubes Esportivos Sul  
SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla, Polo 8  
Brasília - DF CEP: 70200-003

