

Aponte sua câmera para o QR Code e acesse o Guia de Orientação aos Passageiros da UTB.

# GUIA DE ORIENTAÇÃO AOS PASSAGEIROS



# Introdução

A **UTB - União Transporte Brasília Ltda.** comprometida com a excelência e a segurança no atendimento aos nossos clientes. Fundada com o objetivo de oferecer serviços de transporte de qualidade, a UTB se destaca pela sua infraestrutura moderna e pela dedicação em cumprir todas as normas e regulamentações vigentes.

Nossa empresa está registrada sob o CNPJ 37.098.480/0001-85 e localizada no endereço S.I.A, Trecho 6, lote 160 - Guará/DF, CEP: 71.205-060. Temos o compromisso de manter um relacionamento transparente e colaborativo com todos os órgãos fiscalizadores e demais entidades reguladoras.

Este guia tem por objetivo consolidar as informações úteis aos passageiros que utilizam o transporte rodoviário interestadual outorgado pela ANTT. Aqui, o passageiro encontrará de maneira sintetizada as regras estabelecidas pelo Art. 185 da Resolução ANTT nº 6.033/2023, além das principais legislações inerentes ao transporte de passageiros.

**O que você precisa saber sobre o transporte rodoviário de passageiros está disponível neste guia em linguagem acessível e prática.**

## Informações Obrigatórias Conforme Artigo 185 da Resolução ANTT nº 6.033/2023

Em cumprimento ao Art. 185 da Resolução ANTT nº 6.033 de 21/12/2023, estamos disponibilizando este Guia de Orientação aos Passageiros, em conformidade com as exigências estabelecidas pela ANTT e reproduzidas abaixo:

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

- I - regras relacionadas à compra de passagens;
- II - regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei;
- III - regras relacionadas à desistência de viagem;
- IV - regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos;
- V - regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária;
- VI - regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;
- VII - regras relacionadas à acessibilidade;
- VIII - regras de identificação do nível de conforto da poltrona;
- IX - regras relacionadas à segurança da viagem;
- X - regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução;
- XI - especificação dos direitos e deveres dos usuários; e
- XII - formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autoritária, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br.



## REGRAS GERAIS DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

### Liberdade Tarifária e Comercialização de Serviços

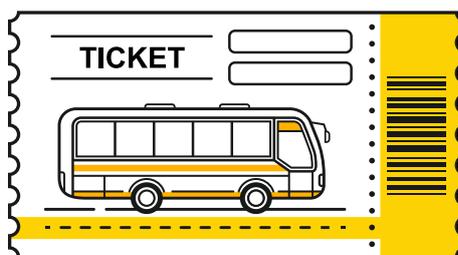
As prestadoras de serviços de transporte regular de passageiros possuem liberdade tarifária e podem comercializar serviços acessórios prestados simultaneamente aos serviços autorizados pelo poder concedente, submetendo-se, subsidiariamente, às regras estabelecidas pelo Direito do Consumidor.

### Composição da Tarifa

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

### Tarifas Diferenciadas

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



## **Comercialização de Passagens**

A transportadora deverá disponibilizar a comercialização de passagens em todos os pontos de venda da prestadora de serviço, próprios ou terceirizados, além dos canais eletrônicos de venda. Os pontos/locais de comercialização de passagens devem ser divulgados aos passageiros, informando os endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada ponto/local.

## **Comercialização no Interior do Ônibus**

A RESOLUÇÃO ANTT N° 6.033/2023 permite a comercialização de bilhetes no interior do ônibus durante a viagem em curso, exclusivamente nos pontos de embarque vinculados à linha.

## **Identificação da Prestadora de Serviço**

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

## **Emissão do Bilhete de Passagem**

O bilhete de passagem deverá conter o horário de apresentação para embarque, que é de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem. O bilhete deverá ser emitido no ato de sua aquisição, respeitando-se o seguinte:

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

## **Reemissão de Bilhete**

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

## **Cadastro de Viagens**

Conforme art. 134 da RESOLUÇÃO ANTT Nº 6.033/2023, a transportadora somente poderá iniciar a venda de bilhetes de passagem e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei para viagens previamente cadastradas no sistema da ANTT. As viagens deverão ser cadastradas com antecedência mínima de:

- 1) 30 (trinta) dias para viagens relativas à regularidade mínima, em que o serviço convencional deverá obrigatoriamente ser ofertado;
- 2) 72 (setenta e duas) horas para as demais viagens do serviço convencional e
- 3) 2 (duas) horas para as demais viagens.

Os prazos dos incisos I e II aplicam-se à disponibilização de gratuidades e descontos previstos em lei.

## **Divulgação de Pontos de Venda**

A transportadora deverá divulgar seus pontos de venda aos usuários, informando endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada ponto. Os pontos de venda deverão atender às condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes.

## **Informações no Bilhete de Passagem**

**O bilhete de passagem deverá informar:**

- O horário de apresentação para embarque, que deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem.
- Indicação de que os direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados no Guia de Orientação aos Passageiros.

- Informação de que a viagem será realizada com ônibus do tipo micro-ônibus categoria M3, quando for o caso. A ausência dessa informação no bilhete dará ao passageiro, em caso de desistência da viagem, o direito ao reembolso integral e imediato, monetariamente atualizado, mesmo após o horário de embarque, sem prejuízo da aplicação de penalidade cabível à transportadora.

### **Validade do Bilhete de passagem**

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

### **Regras para Transferência, Remarcação e Reembolso**

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

### **Solicitação de Cancelamento e Reembolso**

O passageiro terá direito a solicitar o cancelamento e o reembolso do valor pago pelo bilhete até 3 (três) horas antes do horário de início da viagem. A transportadora deverá efetuar a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída a título de multa compensatória. No momento da solicitação, a transportadora deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada.

### **Reembolso de Taxas**

As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário. Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a transportadora deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

## Reembolso Integral para Compras Não Presenciais

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

## Troca de Ônibus

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

## DESISTÊNCIA DA VIAGEM



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

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

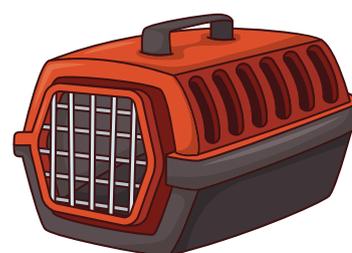
No momento da solicitação, a transportadora deverá fornecer ao passageiro um comprovante ou protocolo da solicitação realizada, no qual seja possível identificar a transportadora, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.

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

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

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

## TRANSPORTE DE ANIMAIS



### Condições Gerais

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

### Requisitos para o Transporte

- **Peso e Contêiner:** O animal deve pesar até 10 kg e estar acomodado em contêiner feito de material rígido (fibra de vidro ou material similar) com dimensões máximas de 44x36x27 cm (CxLxA). Apenas 1 animal por contêiner é permitido.
- **Limite de Contêineres:** Serão aceitos até 2 (dois) contêineres por viagem, sendo apenas 1 por passageiro.
- **Sedação:** O animal deve estar sedado ao embarcar e permanecer sedado durante toda a viagem.

### Documentação Necessária

- **Atestado Veterinário:** Deve ser emitido no período de até 10 dias antes da viagem e deve incluir a boa condição de saúde do animal, além do registro de vacinas antirrábica e polivalente.

## Compra de Passagem

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

## Casos Especiais

- **Cão-Guia:** Deve estar acompanhado do deficiente visual e apresentar registro de escola de cão-guia e atestado de saúde. Para o cão-guia, não é necessária a compra de passagem, não há limite de peso e não é necessário o uso do contêiner. O limite de quantidade por veículo não se aplica ao cão-guia.
- **Aves e Animais Silvestres:** A apresentação de atestado veterinário e Guia de Trânsito Animal (GTA) é obrigatória. O animal deve pesar até 10 kg e estar acomodado em contêiner com dimensões máximas de 44x36x27 cm (CxLxA), sendo apenas 1 animal por contêiner. Serão aceitos até 2 (dois) contêineres por viagem, sendo apenas 1 por passageiro.

## Legislação Aplicável

- *Interestadual (ANTT): Decreto 2521 de 20 de março de 1998, art. 30°. Resolução ANTT 1383-2006, art. 7°.*
- *Intermunicipal ES (CETURB): Decreto 2521 de 20 de março de 1998, art. 30°. Norma complementar 009/2018.*
- *Intermunicipal RJ (DETRO): Decreto 2521 de 20 de março de 1998, art. 30°. Lei N° 4.808, de 04 de julho de 2006.*
- *Legislação Geral: Decreto 2521 de 20 de março de 1998, art. 30°. Lei Estadual 13.655 de 14 de julho de 2000, art. 2°. Decreto 44603 de 22 de agosto de 2007, art. 19°.*

# EMBARQUE E DESEMBARQUE



## Horário de Apresentação

A transportadora deverá informar no bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque, que deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro.

## Identificação do Passageiro

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

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

## Informações no Bilhete de Passagem

Os bilhetes de passagem devem conter as seguintes informações:

### **Identificação da Transportadora**

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

### **Identificação do Bilhete**

- Número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso
- Chave de acesso do BP-e, se for o caso
- Local de emissão do bilhete
- Data e horário da emissão do bilhete

## **Identificação da Viagem**

- Prefixo da linha ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT
- Municípios de origem e destino da linha.
- 

## **Identificação do Passageiro**

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

## **Serviço Comercializado e Informações para Embarque**

- Município e local de embarque do passageiro
- Data e horário de apresentação para embarque
- Data e horário do início da viagem do passageiro
- Classe do serviço
- Número da poltrona
- Município e local de desembarque do passageiro

## **Informações sobre os Valores Pagos**

- Preço do serviço
- Valor do ICMS
- Taxa de embarque, se houver
- Categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei
- Regra aplicada ao bilhete para transferência e remarcação

## **Procedimentos de Embarque e Desembarque**

O embarque e desembarque dos passageiros devem ocorrer nos pontos especificados no esquema operacional da linha. A localidade de embarque que consta no bilhete de passagem deverá ser rigorosamente observada, sob pena de ser caracterizada operação de serviço não autorizado.

## **Presença de Funcionário**

No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque, deverá estar presente, no local de embarque, um funcionário da transportadora com identificação visível do nome e sobrenome. O funcionário deverá estar apto a prestar esclarecimentos aos passageiros e à fiscalização, dirimir conflitos durante o procedimento de embarque e providenciar assistência aos passageiros, conforme disposições estabelecidas nesta Resolução, inclusive em casos de restituição de valor do bilhete de passagem.

## **Emissão de Bilhete no Interior do Ônibus**

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

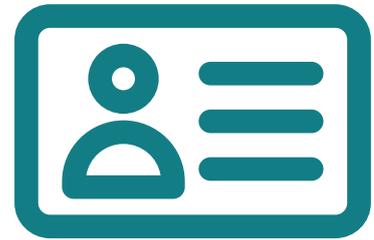
## **Taxa de Embarque**

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

## **Não Comparecimento**

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

## REGRAS RELACIONADAS À IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS



### Documentos Aceitos para Embarque

#### Crianças (até 12 anos incompletos)

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

#### Adolescentes (12 a 17 anos)

Adolescentes com 12 anos ou mais deverão apresentar documento oficial com foto para embarcar em viagens interestaduais, conforme estabelecido na Resolução ANTT nº 4.308/2014.

#### Adultos Brasileiros

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

- Carteira de Identidade (RG) emitida por órgãos de Identificação dos Estados ou do Distrito Federal
- Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional
- Cartão de Identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército
- Registro de Identificação Civil (RIC), na forma do Decreto nº 7.166, de 5 de maio de 2010
- Carteira de Trabalho
- Passaporte Brasileiro
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com fotografia
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional

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

## **Estrangeiros**

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

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

## **Índios**

Os índios deverão apresentar os seguintes documentos para embarque:

- Carteira de Identidade (RG) emitida por órgãos de Identificação dos Estados ou do Distrito Federal
- Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional
- Cartão de Identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército
- Registro de Identificação Civil (RIC), na forma do Decreto nº 7.166, de 5 de maio de 2010
- Carteira de Trabalho
- Passaporte Brasileiro
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com fotografia
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional

Para viagens nacionais, além dos documentos acima, o índio também poderá apresentar autorização de viagem expedida pela FUNAI ou outro documento que o identifique, emitido pela mesma entidade.

## DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS

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

- I - Receber serviço adequado;
- II - Receber da Agência Nacional de Transportes Terrestres ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - Obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
- IV - Levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado;
- V - Zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- VI - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- VII - Ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;
- VIII - Ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização;
- IX - Ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;
- X - Receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços;
- XI - Transportar, gratuitamente, até trinta quilos de bagagem no bagageiro e cinco quilos de volume no porta-embalhos, observados os limites de dimensão constantes em resolução específica;
- XII - Receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro;
- XIII - Ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora;

XIV - Receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em ônibus de características inferiores às daquele contratado;

XV - Receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, ou interrupção ou retardamento da viagem, por mais de 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;

XVI - Receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;

XVII - Transportar, sem pagamento, uma criança de até seis anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;

XVIII - Optar, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas, durante o percurso, por período superior a 1 (uma) hora, ou em caso de preterição de embarque, por:

a) Continuar a viagem em outra empresa que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, às custas da transportadora;

b) Receber de imediato o valor do bilhete de passagem;

c) Continuar a viagem, pela mesma transportadora.

XIX - Receber a importância paga no caso de desistência da viagem, observadas as regras de reembolso, facultado à transportadora, conforme o caso, reter até 5% (cinco por cento) a título de comissão de venda e multa compensatória, da importância a ser restituída ao passageiro, desde que o passageiro manifeste-se com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida constante no bilhete;

XX - Estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora, que prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros, em virtude de acidente quando da realização da viagem em ônibus, discriminados nas respectivas apólices, que operam os serviços, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais (DPVAT), a que se refere a Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974;

XXI - Não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

XXII - Comprar passagem com validade de um ano, a contar da data de sua primeira emissão, independente de estar com data e horário marcados, sendo que os Bilhetes de Passagem adquiridos com antecedência mínima de sete dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido;

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

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

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

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

I - Não se identificar quando exigido;

II - Estiver em estado de embriaguez;

III - Portar arma, sem autorização da autoridade competente;

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

V - Transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares;

- VI - Pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos;
- VII - Comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
- VIII - Fizer uso de aparelhos sonoro, depois de advertido pela tripulação do ônibus;
- IX - Demonstrar incontinência no comportamento;
- X - Recusar-se ao pagamento da tarifa;
- XI - Fizer uso de produtos fumígenos no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente.

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

- I - Comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;
- II - Apresentar documento de identificação ao agente da transportadora ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;
  - Manter comportamento adequado durante o embarque e ao longo de toda a prestação do serviço, não comprometendo a segurança, a higiene e o conforto do serviço, bem como a tranquilidade dos demais passageiros;
- III - Não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela transportadora, e não usar produtos fumígenos no interior do ônibus;
- IV - Nos casos de descumprimento dos deveres, os passageiros poderão ter seu embarque recusado ou determinado seu desembarque.
- V - Proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da transportadora ou pelos agentes de fiscalização;
- VI - Zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- VII - Prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

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

# Benefícios Tarifários

As empresas são obrigadas a fornecer os benefícios tarifários no mínimo uma vez por semana em cada veículo do serviço convencional.

Portanto, fique atento às linhas e horários disponíveis com gratuidade para se planejar!

Consulte as linhas e horários em nosso site:  
[www.utb.com.br/noticias/gratuidades](http://www.utb.com.br/noticias/gratuidades)

## IDOSOS



Requisitos e Procedimentos para Obtenção do  
• Bilhete de Viagem do Idoso em Linhas  
Interestaduais (Resolução nº 1.692/2006):

### Requisitos para Solicitação:

1. Idade: Ter 60 anos ou mais.
2. Documentação: Apresentar documento oficial com foto no momento da solicitação do bilhete e no embarque. Documentos aceitos incluem:
  - Carteira de Identidade (RG);
  - Carteira Nacional de Habilitação (CNH);
  - Passaporte;

### Comprovação de Renda de até dois salários mínimos:

A comprovação de renda deve ser feita mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

- Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas.
- Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador.

- Carnê de contribuição para o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS)
- Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado
- Documento ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres

## Jovens



**Jovem de baixa renda, na faixa etária de 15 a 29 anos.**

As prestadoras dos serviços deverão reservar, em linhas regulares, duas vagas gratuitas e duas vagas com desconto mínimo de 50% em cada veículo ou comboio ferroviário de serviço convencional de transporte interestadual de passageiros.

O benefício não inclui tarifas de pedágio, de utilização dos terminais nem despesas com alimentação.

### **Requisitos para solicitação:**

De acordo com a [Resolução nº 5.063/2016](#), o beneficiário deverá apresentar a **Identidade Jovem** para solicitar a gratuidade. O benefício somente será concedido com a apresentação dessa identidade, **com prazo de validade vigente, e de um documento de identidade oficial com foto válida em todo o território nacional.**

O jovem deverá solicitar um único **“Bilhete de Viagem do Jovem”** com **antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida**, podendo solicitar, quando possível, a emissão do bilhete de retorno. Após esse prazo, as prestadoras poderão colocar esses bilhetes à venda, mas, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis para os beneficiários da resolução. O mesmo se aplica aos assentos com desconto mínimo de 50%.

## Crianças



O passageiro tem direito a transportar, sem pagamento, **uma criança de até seis anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona**, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores [ Item XVII do Art. 6º da Resolução nº 1.383, de 29/03/06, alterada pela Resolução nº 1.922, de 28/03/2007, da ANTT.

## Pessoa com Deficiência



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

Vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes, **titulares da credencial de Passe Livre**; - Se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a sobre a necessidade de acompanhante.

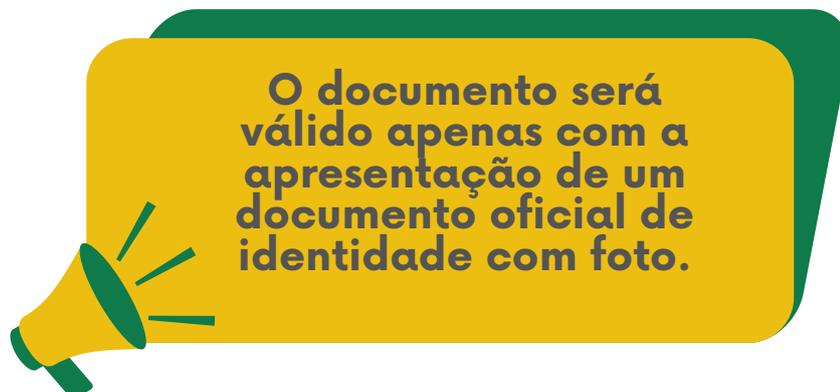
Para a solicitação da gratuidade o beneficiário deverá apresentar a credencial do Passe Livre, pode ser feita pelo beneficiário ou por pessoa por ele indicada. No ato do embarque, o beneficiário deve apresentar a carteira de Passe Livre junto com um documento de identificação.

### O Passe Livre agora é 100% digital!

Acesse o site oficial e siga o passo a passo detalhado para garantir seu direito ao Passe Livre:



O Psse Livre poderá ser apresentado diretamente do celular ou impresso em papel comum.

A screenshot of the PASSE LIVRE document form. At the top left is the "PASSE LIVRE" logo and at the top right is the ANTT logo. Below the logos, it says "AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES" and "PASSE LIVRE DO GOVERNO FEDERAL". The form contains several fields: "CPF" (redacted), "EMITIDO EM" (08/07/2024), "NASCIMENTO" (30/01/2020), "NOME" (redacted), "NOME DA MÃE" (redacted), and "ACOMPANHANTE" (Sim). There is a QR code on the right side. Below the QR code, there is a text box stating: "A autenticidade desse documento pode ser validada pelo QR Code abaixo". At the bottom of the form, it says "Válido apenas com apresentação de um documento oficial de identidade".

A validade do benefício pode ser verificada na Internet através da leitura do código QR presente no documento. Além disso, é possível consultar a validade utilizando os seguintes dados: **CPF e nome completo do beneficiário.**

[www.passelivre.antt.gov.br](http://www.passelivre.antt.gov.br)





# Atenção

- **Bilhetes Intransferíveis:** Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são estritamente intransferíveis.
- **Isenção de Taxa de Embarque:** Pessoas idosas beneficiárias da gratuidade e pessoas com deficiência titulares da credencial de Passe Livre estão isentas do pagamento da taxa de embarque.
- **Concessão Excepcional:** Em casos excepcionais, a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei poderá ser realizada no interior do ônibus durante a viagem em curso.

## Regras relacionadas às Bagagens



### Franquia de Bagagem

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

- No bagageiro: 30 (trinta) quilos de peso total e volume máximo de 300 (trezentos) decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer item da bagagem a um metro.
- No porta-embrulhos: 5 (cinco) quilos de peso total, com dimensões que se adaptem a esse espaço e cujas características não comprometam o conforto, a segurança e a higiene do serviço prestado aos passageiros.

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

A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em micro-ônibus de categoria M3. A transportadora poderá estabelecer lista de itens que não transportará como bagagem, desde que os itens sejam informados previamente à aquisição do serviço nos seus pontos de venda e no Guia de Orientação aos Passageiros.

### **Controle de Identificação de Bagagem**

O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:

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

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

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

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

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

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

## Responsabilidade e Indenização

A transportadora responde pela indenização da bagagem despachada nos casos de danos e extravios, bem como pela indenização de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida despachados no bagageiro do ônibus.

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

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

## Declaração de Valor e Reclamação

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

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

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

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

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

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

## **Transporte de Produtos Perigosos**

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

## **Controle de Bagagens**

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

## **Fiscalização**

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

## **Itens Proibidos para Transporte**



### **Móveis**

- Fogões, geladeiras, colchões, sofás, armários e outros móveis volumosos: Devido ao seu tamanho e peso, esses itens não são permitidos para transporte.

## **Equipamentos Pesados**

- Equipamentos industriais, maquinário agrícola, motores de veículos e outros itens pesados: Esses itens são proibidos devido ao risco que representam para a segurança e a integridade do veículo.

## **Eletrônicos Grandes e/ou Frágeis**

- Televisores, aparelhos de som, home theaters, eletrodomésticos grandes como máquinas de lavar roupa e secadoras, e outros eletrônicos volumosos: Devido à sua fragilidade e tamanho, esses itens não são permitidos.

## **Objetos Frágeis ou de Alto Valor**

- Vidro, cerâmica, obras de arte, objetos de alto valor ou dinheiro em espécie: Esses itens são proibidos para evitar danos e perdas.

## **Cargas Comerciais ou Industriais**

- Materiais de construção, equipamentos de escritório, mercadorias para revenda e outros itens comerciais ou industriais: Esses itens não são permitidos devido ao seu uso comercial e ao risco que representam.

## **Materiais Inflamáveis ou Explosivos**

- Produtos químicos, gases comprimidos, combustíveis e materiais pirotécnicos: Esses itens são extremamente perigosos e proibidos para garantir a segurança de todos.

## Substâncias Tóxicas ou Perigosas

- Produtos químicos corrosivos, venenos, substâncias radioativas e outros materiais perigosos: Esses itens são proibidos devido ao risco que representam para a saúde e segurança.

## Armas e Objetos Cortantes

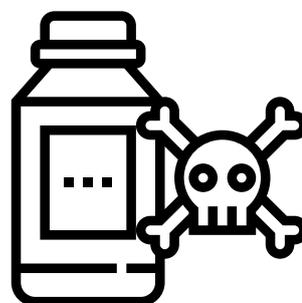
- Facas, armas de fogo, objetos perfurantes ou qualquer item que possa ser usado como arma: Esses itens são proibidos para garantir a segurança de todos os passageiros.

## Produtos Perecíveis

- Alimentos perecíveis que requerem refrigeração ou têm prazo de validade curto: Esses itens não são permitidos devido ao risco de deterioração e contaminação.

## Objetos Volumosos ou Inadequadamente Embalados

- Itens muito grandes ou mal embalados que possam representar riscos de segurança durante o transporte: Esses itens são proibidos para evitar acidentes e danos.



## Regras relacionadas à acessibilidade



### Condições de Acessibilidade

As condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes deverão ser atendidas em todos os pontos de venda da transportadora, sejam eles próprios ou terceirizados.

### Auxílio no Embarque e Desembarque

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

### Acessibilidade nos Ônibus

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

### Requisitos de Acessibilidade

Os ônibus destinados à prestação dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverão atender aos requisitos de acessibilidade previstos na legislação e nas normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o SINMETRO.

### Adaptações e Especificações

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

## **Comprovação de Acessibilidade**

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

## **Tratamento Prioritário**

Os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado, garantindo-lhes condições de utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

## **Proibição de Cobrança Adicional**

É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento das normas de acessibilidade.

## **Providências Necessárias**

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

- Adotar as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis.
- Providenciar recursos materiais e pessoal qualificado para prestar atendimento prioritário.
- Divulgar, em local de fácil visualização, o direito ao atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Proceder à adequação de todos os sistemas de informações destinados ao atendimento de pessoas com deficiência, inclusive auditiva ou visual, garantindo-lhes condições de acessibilidade.
- Dispor de ônibus equipados com dispositivos sonoros ou visuais, facilmente identificáveis e acessíveis, junto a todos os assentos reservados preferencialmente a passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, que permitam a sinalização de necessidade de atendimento ao condutor do ônibus.

- Manter acessível sítio eletrônico que possua, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet.

## **Embarque e Desembarque**

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

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

## **Acesso a Equipamentos e Ajudas Técnicas**

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

## **Ônibus com Características Urbanas**

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

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

Os ônibus de características urbanas deverão ter 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis para uso das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sendo garantido o mínimo de 2 (dois) assentos, preferencialmente localizados próximos à porta de acesso, identificados e sinalizados conforme **normas técnicas de acessibilidade da ABNT**.

### **Transporte de Equipamentos e Ajudas Técnicas**

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

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

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

### **Necessidades de Atendimento Especial**

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

### **Apresentação Antecipada**

É recomendável que o passageiro se apresente com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário de partida da sua viagem no local designado pela transportadora.

## **Locomoção ao Local de Embarque**

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

## **Prioridade no Embarque e Desembarque**

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

## **Transporte de Cão-Guia**

O passageiro com deficiência visual poderá ingressar e permanecer no ônibus com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do ônibus, próximo ao seu usuário. O acesso do animal se dará por meio de identificação de cão-guia, carteira de vacinação atualizada e equipamentos (coleira, guia e arreio com alça), dispensado o uso de focinheira.

O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta com a inscrição "cão-guia em treinamento", dispensado o uso de arreio com alça. O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, não terão direito à gratuidade de passagem.

## **Utilização do Sanitário**

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

## Transporte de Equipamentos e Ajudas Técnicas

Os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como dos passageiros com crianças de colo, não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos estabelecidos na franquia mínima. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a transportadora fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.

### Características das poltronas e serviços



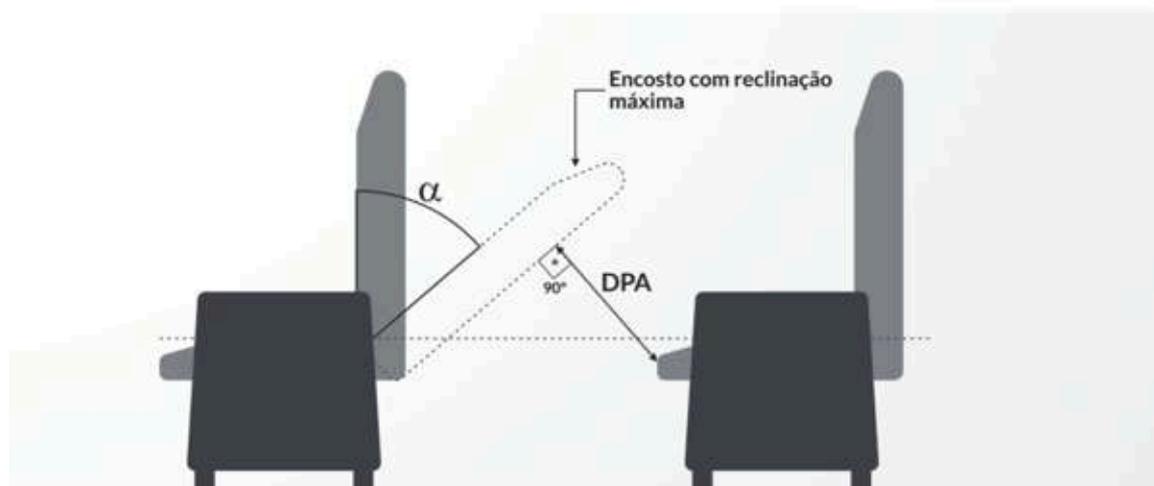
Segue abaixo as características das poltronas e serviços oferecidos, conforme a classe de conforto:

Classe de Conforto da Poltrona	Reclinação mínima em relação à vertical	Distância mínima para poltrona imediatamente anterior (DPA)
A (Cama)	80 graus	48 cm
B (Leito)	50 graus	37 cm
C (Semeleito)	45 graus	28 cm
D (Executiva)	40 graus	26 cm
R (Básica)	-	26 cm

#### Classe "E"

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

FIGURA ESQUEMÁTICA



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

## Interrupção da Viagem

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

## Regras relacionadas a segurança da viagem



### Procedimentos de Segurança

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

- Obrigatoriedade do uso do cinto de segurança: Todos os passageiros devem utilizar o cinto de segurança durante toda a viagem.
- Localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização: Informar a localização das saídas de emergência e como utilizá-las em caso de necessidade.
- Proibição do uso de cigarro ou de qualquer outro produto fumígeno no interior do ônibus: É proibido fumar dentro do ônibus.
- Proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos: Não é permitido transportar produtos perigosos ou proibidos.

### Identificação das Saídas de Emergência

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

- Cortinas nas janelas de saída de emergência: Caso existam cortinas nas janelas destinadas à saída de emergência, estas deverão conter a inscrição "Saída de Emergência" e ter uma cor diferenciada das demais, preferencialmente vermelha, com a inscrição em branco.
- Displays indicativos: Alternativamente, a indicação das saídas de emergência poderá ser feita por meio de displays indicativos (texto apostado à luminária), a serem afixados em locais apropriados da parte interna da carroceria e com ampla visibilidade aos passageiros. Esses dispositivos não podem ser obstruídos por cortinas ou outros obstáculos.

### Seguro de Responsabilidade Civil

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



## Formas de atendimento aos usuários



### Informações Disponíveis:

A transportadora deverá fornecer informações sobre as formas de atendimento ao usuário, incluindo:

- Número do SAC da autorizatória: Serviço de Atendimento ao Consumidor.
- Canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT: Agência Nacional de Transportes Terrestres.
- Plataforma Consumidor.gov.br: Plataforma digital oficial para resolução de controvérsias em relações de consumo.

### Consumidor.gov.br

- **Descrição**: Plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

### Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

- **Descrição**: Serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados da autorizatória com a finalidade de tratar as demandas dos consumidores, tais como:
  - Informação
  - Dúvida
  - Reclamação
  - Contestação
  - Suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços

- **Gratuidade:** O SAC deverá ser gratuito e atender às exigências previstas em legislação específica.
- **Divulgação:** O número do SAC deverá ser divulgado no Guia de Orientação aos Passageiros, nos ônibus que estiverem prestando o serviço, nos pontos de venda e no bilhete de passagem.

## Ouvidoria da ANTT

- **Papel:** A Ouvidoria da ANTT atua como intermediadora de interesses, promovendo a interligação entre toda a sociedade, incluindo os servidores e as unidades organizacionais da Agência.
- 
- **Tratamento das Manifestações:** Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANTT são:
  - Cadastradas em banco de dados
  - Protocoladas
  - Analisadas
  - Respondidas
- 
- **Solicitações Técnicas:** As solicitações que dependem de análise e resposta técnica são encaminhadas aos setores competentes da ANTT para análise e posterior resposta ao interessado.

## Formas de Contato com a ANTT



- **Telefone: 166**
- **WhatsApp: (61) 99688-4306**
- **Formulário Eletrônico:**  
**[ouvidoria.antt.gov.br/Cadastro/Mensagem.aspx](http://ouvidoria.antt.gov.br/Cadastro/Mensagem.aspx)**

# SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Confira abaixo os canais de atendimento da empresa:

**0800 647 0825**



Atendimento especial para pessoas  
com deficiência auditiva ou de fala:

**0800 006 8006**



**(61) 98237-0017**



**sac@utb.com.br**

**www.utb.com.br**



**consumidor.gov.br**

É seu. É fácil. Participe.

Este Guia de Orientações aos Passageiros foi  
atualizado em 1º de julho de 2024 e está baseado  
nas normas estabelecidas pela ANTT.

