AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

Resolução ANTAQ Nº 81, de 04 de julho de 2022.

Estabelece direitos e deveres no transporte regular de passageiros e veículos na navegação interior.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, no uso da competência que lhe é conferida pelo art. 19, inciso VI, do Regimento Interno, com base no disposto no inciso IV do art. 27 da Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, e no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, considerando o que consta do Processo nº 50300.009504/2020-31 e tendo em vista o deliberado em sua Reunião Ordinária de nº 524, realizada em 30 de junho de 2022,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DO OBJETO E DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Estabelecer direitos e deveres no transporte regular na navegação interior interestadual, internacional, em diretriz de rodovia federal, ou realizada entre portos brasileiros e fronteiras nacionais.

Parágrafo único. Esta Resolução se aplica aos serviços autorizados pela ANTAQ de transporte regular de passageiros e veículos na navegação interior em percurso de travessia e longitudinal.

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

I - atualidade: modernização das embarcações empregadas na prestação do serviço autorizado, observando obrigatoriamente os preceitos do desenho universal e considerando a conservação, implementação e uso das novas tecnologias, visando à melhoria da qualidade da prestação do serviço, inclusive sua expansão;

II - bagagem: conjunto de objetos de uso pessoal, devidamente acondicionados, que acompanham o passageiro;

III - Bilhete do Benefício: documento, físico ou eletrônico, que comprove o contrato de transporte gratuito ou com desconto de cinquenta por cento ao beneficiário, fornecido pela transportadora, para possibilitar o ingresso do beneficiário na embarcação, observado o disposto nesta Resolução;

IV - carga: volume transportado no compartilhamento de cargas, não enquadrado como bagagem ou que exceda os limites de franquia de bagagem do passageiro;

V - carteira de identidade social: documento público emitido pelos órgãos de identificação dos Estados ou do Distrito Federal que, acompanhada de carteira de identidade civil ou sendo parte desta, reconhece o nome social da pessoa transgênera;

VI - compartimento de carga: área da embarcação destinada ao acondicionamento de bagagens e cargas;

VII - conforto: bem-estar proporcionado ao usuário, considerando-se espaço físico suficiente para sua acomodação e trânsito interno, bem como temperatura agradável e redução de ruído a níveis toleráveis, conforme parâmetros estabelecidos na legislação ambiental em vigor;

VIII - conhecimento de embarque de cargas: documento emitido pela transportadora, ou preposto autorizado, que identifica o embarcador, o remetente e o destinatário, admite que os itens descritos foram recebidos a bordo, com boas condições de preservação, e compromete a sua entrega no destino acordado, mediante pagamento de frete;

IX - continuidade: prestação do serviço de transporte, assim como de seus serviços acessórios, sem interrupção, respeitando-se o esquema operacional e o termo de autorização aprovados;

X - cortesia: tratamento do usuário com urbanidade, propiciando o acesso a informações e serviço de críticas e sugestões;

XI - documento de identificação do passageiro: documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional, tais como:

a) carteira de identidade emitida por órgãos de identificação dos Estados ou do Distrito Federal;

b) cartão de identidade expedido por Ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica;

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

d) Carteira de Identidade Profissional (CIP) emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;

e) Passaporte Brasileiro;

f) Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com fotografia; ou

g) outro documento oficial que assegure a devida identificação do passageiro;

XII - eficiência: emprego dos recursos disponíveis de modo a maximizar seus retornos, respeitados os demais critérios de serviço adequado;

XIII - esquema operacional: conjunto de parâmetros de cumprimento obrigatório que caracterizam a operação da linha de navegação, constituído pela definição da região hidrográfica, da linha de navegação, do itinerário, da frota que será alocada ao tráfego, da natureza do transporte, do quadro de preços e do quadro de horários;

XIV - generalidade: prestação de serviço igualitária e impessoal, proporcionando amplo acesso a todos os usuários;

XV - higiene: conjunto de condições, técnicas, procedimentos e hábitos preventivos relacionados à manutenção da saúde e da limpeza da embarcação, durante todo o percurso da viagem;

XVI - itinerário: descrição da rota a ser percorrida na execução do serviço, caracterizado por codificação exclusiva acompanhada de sua nomenclatura padronizada, podendo ser definido por coordenadas geográficas, nomes de localidades ou referências geográficas conhecidas, portos, terminais hidroviários ou pontos de embarque e desembarque de passageiros registrados pela ANTAQ;

XVII - linha de navegação: ligação de dois pontos extremos, aberto aos interessados em geral, ofertada em um ou mais itinerários e executada por serviço de natureza regular, privada ou particular de transporte aquaviário;

XVIII - modicidade: preços pagos pelos usuários em observância do equilíbrio entre os custos da prestação do serviço e os benefícios oferecidos, de modo que permita sua melhoria e expansão;

XIX - navegação interior: a realizada em vias interiores, em percurso nacional ou internacional;

XX - pontualidade: cumprimento dos horários previstos no esquema operacional informado à ANTAQ;

XXI - preço: valor cobrado do passageiro, que remunera de maneira adequada o transporte regular, o custo do serviço oferecido em regime de eficiência, os investimentos necessários à sua execução, os benefícios tarifários, e a manutenção do padrão de qualidade exigido da transportadora;

XXII - preservação do meio ambiente: prestação do serviço de maneira a preservar o meio ambiente fluvial e prevenir a poluição causada pelas embarcações;

XXIII - quadro de horários: registro da programação das viagens previstas em cada sentido de operação de uma linha, por dia da semana e meses do ano, com os horários de partida dos pontos terminais da linha;

XXIV - quadro de preços: relação de preços cobrados do usuário pela prestação do serviço autorizado de transporte regular;

XXV - regularidade: capacidade de atender as necessidades intermitentes da população, durante todo o ano, não apresentando variação considerável das características técnicas e operacionais da prestação do serviço, independente da variação na demanda de passageiros;

XXVI - segurança: garantia de integridade física e patrimonial dos usuários e tripulantes;

XXVII - seção de linha: serviço realizado em trecho de itinerário de linha, com fracionamento de preço de passagem;

XXVIII - serviço adequado: aquele realizado de maneira a satisfazer os requisitos de atualidade, conforto, continuidade, cortesia na prestação dos serviços, eficiência, generalidade, higiene, modicidade, pontualidade, preservação do meio ambiente, regularidade, segurança e transparência;

XXIX - Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): serviço gratuito de atendimento telefônico ou eletrônico das prestadoras de serviços regulados que tenha como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou reembolso de serviços, nos termos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 e Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015;

XXX - serviço de transporte regular: aquele de natureza regular, com esquema operacional pré-estabelecido, aberto ao público em geral, executado mediante pagamento individualizado de preço, destinado ao deslocamento de passageiros ou veículos;

XXXI - transparência: prestação de informações de maneira clara, precisa e facilitada aos usuários e agentes;

XXXII - transporte de carga fracionada: transporte compartilhado de carga geral de diversos clientes em uma mesma embarcação destinada ao transporte de passageiros;

XXXIII - transporte em percurso longitudinal: aquele realizado ao longo dos cursos dos rios e canais ou nas demais navegações longitudinais definidas pela legislação de regência; e

XXXIV - transporte em percurso de travessia: aquele realizado transversalmente aos cursos dos rios e canais ou nas demais navegações de travessia definidas pela legislação de regência.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - informações adequadas e claras sobre o serviço prestado;

IV - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

V - cumprimento de horários de chegada e saída;

VI - adoção de medidas visando a proteção à saúde e à segurança;

VII - proteção de suas informações pessoais; e

VIII - comunicação prévia da alteração, suspensão ou interrupção da prestação de serviço.

Seção II

Dos Direitos de Informação

Art. 4º São direitos de informação do usuário:

I - ser comunicado previamente, em local visível nas embarcações e nos pontos de vendas, sobre:

a) a quantidade de refeições servidas a bordo, para as viagens onde esse serviço está incluso no preço de passagem;

b) o valor das refeições servidas a bordo, para as viagens onde esse serviço não está incluso no preço de passagem;

c) o quadro de horários de partida e chegada;

d) os preços a serem cobradas pela prestação do serviço;

e) o código de barras bidimensional (QRCode) fornecido pela ANTAQ, para verificação da conformidade da viagem;

f) os telefones ou endereço eletrônico do SAC, da Ouvidoria da ANTAQ (OUV) e da Capitania, Delegacia ou Agência integrante do Serviço de Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA) da Marinha do Brasil (MB) em cuja jurisdição as embarcações operem;

g) a capacidade máxima de passageiros e cargas por convés, conforme o caso;

h) as alterações de esquema operacional e as elevações de preço, com seu prazo de vigência; e

i) para o transporte de veículos, a recomendação de os passageiros permanecerem fora dos veículos transportados durante a viagem;

II - receber a resolução da reclamação encaminhada à transportadora no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do seu registro;

III - ser orientado quanto aos procedimentos a serem seguidos nas situações de emergência; e

IV - no caso de benefícios legais, exceto para o benefício do idoso do transporte regular em percurso de travessia, ser orientado a comparecer para o embarque até trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda da reserva.

Seção III

Dos Direitos a Benefícios Legais

Art. 5º É assegurada à criança acompanhada do responsável legal:

I - no transporte regular interestadual em percurso longitudinal:

a) uma gratuidade, por responsável legal, para crianças de até seis anos de idade incompletos, desde que não ocupe acomodação individual; e

b) pelo menos cinquenta por cento de desconto no preço de passagem para todas as crianças de até doze anos de idade incompletos; e

II - no transporte regular de travessia, gratuidade para crianças de até cinco anos de idade, desde que não ocupem acomodação individual.

Art. 6º É assegurado, na modalidade de transporte regular interestadual:

I - para pessoa idosa com idade igual ou superior a sessenta anos e renda igual ou inferior a dois salários-mínimos:

a) reserva de duas vagas gratuitas por embarcação; e

b) desconto de cinquenta por cento, no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas;

II - para jovens de baixa renda:

a) reserva de duas vagas gratuitas por embarcação; e

b) reserva de duas vagas com desconto de cinquenta por cento, no mínimo; e

III - para pessoa com deficiência, comprovadamente carente, a reserva de duas vagas gratuitas por embarcação.

§ 1º As vagas reservadas de que trata o **caput** estarão disponíveis:

I - em todas as agências de venda de passagem da transportadora, próprias e terceirizadas, e durante todo o horário de atendimento ao público;

II - desde o início de disponibilidade de venda de passagens integrais pela transportadora; e

III - para o transporte regular em percurso longitudinal, até três horas antes do horário de partida do ponto inicial da linha.

§ 2º Não estão incluídas as cabines exclusivas de acomodação (camarotes) nas vagas reservadas de que trata o **caput.**

§ 3º A vaga para a pessoa com deficiência ou de mobilidade reduzida deverá ser de fácil acesso, preferencialmente na primeira fila de acomodações.

Art. 7º São assegurados às pessoas beneficiárias os mesmos direitos garantidos aos demais passageiros.

§ 1º As tarifas de utilização dos terminais e as despesas com alimentação não estão incluídas no benefício tarifário.

§ 2º É garantida a refeição a bordo às pessoas beneficiárias quando esta é oferecida como cortesia a todos os passageiros.

§ 3º Quando o benefício legal não for concedido, as transportadoras deverão emitir ao solicitante documento que indicará a data, a hora, o local e o motivo da recusa.

§ 4º Os equipamentos indispensáveis à locomoção e à vida da pessoa com deficiência serão transportados gratuitamente, em lugar adequado e de forma a garantir o fácil acesso e o uso durante todo o período de viagem, respeitada a capacidade dos compartimentos de bagagem e a segurança dos demais passageiros.

Art. 8º A pessoa beneficiária, para fazer uso da reserva de que trata o art. 6º:

I - solicitará um único Bilhete de Benefício, nos pontos de venda próprios da transportadora:

a) para o transporte regular em percurso longitudinal com antecedência de, no mínimo, três horas em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha; e

b) para o transporte regular em percurso de travessia, com antecedência de, no mínimo, trinta minutos em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha; e

II - poderá solicitar a emissão do bilhete de viagem de retorno, respeitados os procedimentos da venda de bilhete de passagem.

§ 1º Na existência de seções, nos pontos de seção devidamente autorizados para embarque de passageiros, a reserva de vagas também estará disponível até o horário definido para o ponto inicial da linha, observado o disposto no **caput**.

§ 2º Na hipótese de os bilhetes das vagas reservadas de que trata o art. 6º não serem concedidos à pessoa beneficiária no prazo a que se refere o inciso I do **caput**, os transportadores poderão comercializá-los.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, as vagas reservadas de que trata o art. 6º continuarão disponíveis para a concessão da gratuidade à pessoa beneficiária enquanto os seus bilhetes não forem vendidos.

§ 4º Na data da viagem, a pessoa beneficiária, para fazer uso da reserva de que trata o art. 6º, comparecerá ao terminal de embarque com, no mínimo, trinta minutos de antecedência em relação ao horário previsto para o início da viagem, sob pena da perda do benefício.

§ 5º Para o transporte regular em percurso longitudinal e na hipótese de ocorrer indisponibilidade de vagas para o dia e horário pretendidos, a transportadora deverá providenciar, de acordo com a conveniência do beneficiário, atendimento em outro dia ou horário.

Art. 9º Para ter direito ao desconto mínimo de cinquenta por cento do valor da passagem de que trata o art. 6º, inciso I, alínea "b", a pessoa idosa do transporte regular de percurso longitudinal deverá adquirir o bilhete de passagem de maneira a obedecer os seguintes prazos:

I - para viagens com duração de até vinte e quatro horas, adquiri-lo com, no máximo, seis horas de antecedência; e

II - para viagens com duração maior que vinte e quatro horas, adquiri-lo com, no máximo, doze horas de antecedência.

Art. 10. No ato de solicitação do Bilhete de Benefício, o interessado deverá apresentar, além do documento de identificação:

I - para o benefício da pessoa idosa, comprovação de renda igual ou inferior a dois salários-mínimos;

II - para o benefício do jovem de baixa renda, a Identidade Jovem; ou

III - para o benefício da pessoa com deficiência, a carteira de Passe Livre.

§ 1º A comprovação de idade da pessoa idosa será feita por meio da apresentação de documento pessoal de identidade original, com fé pública, que contenha foto.

§ 2º A comprovação de renda igual ou inferior a dois salários-mínimos será feita por meio da apresentação de um dos seguintes documentos:

I - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) com anotações atualizadas;

II - contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;

III - carnê de contribuição para o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS);

IV - extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou por outro regime de previdência social público ou privado; ou

V - documento ou carteira emitida pelas secretarias estaduais, distrital ou municipais de assistência social ou congêneres.

§ 3º É facultado à transportadora solicitar, a suas custas, cópia dos documentos apresentados pelo beneficiário, para fins de controle da concessão do benefício.

Art. 11. O Bilhete de Benefício será emitido pela transportadora, em, no mínimo, duas vias.

§ 1º Uma via do Bilhete de Benefício será destinada ao passageiro e não poderá ser recolhida pela transportadora.

§ 2º O Bilhete de Benefício deverá conter, além das especificações do art. 19, as seguintes informações:

I - denominação "Bilhete de Viagem da Pessoa Idosa", "Bilhete de Viagem do Jovem" ou "Autorização de Viagem de Passe Livre", conforme o caso;

II - informação da obrigatoriedade do beneficiário comparecer para o embarque até trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda do benefício; e

III - o valor integral, o percentual de desconto concedido e o valor final da passagem.

§ 3º Os Bilhetes de Benefício são nominais e intransferíveis.

§ 4º As transportadoras deverão:

I - informar à ANTAQ, mensalmente, a movimentação de usuários titulares do benefício, por seção, por situação e por tipo de benefício;

II - manter arquivada a segunda via do Bilhete de Benefício pelo prazo de um ano, contado da data do término da viagem;

III - manter nos mapas de venda de passagens a indicação das vagas gratuitas previamente reservadas para uso dos beneficiários; e

IV - disponibilizar aos usuários relatório de vagas gratuitas e vagas com desconto concedidas.

Art. 12. A pessoa beneficiária ficará sujeita aos procedimentos de identificação de passageiros ao se apresentar para o embarque, de acordo os procedimentos estabelecidos por esta Resolução.

Art. 13. A pessoa beneficiária 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. 14. Caso o beneficiário fique impossibilitado de realizar a viagem programada, deverá comunicar o fato à transportadora, podendo solicitar, no caso do transporte regular em percurso longitudinal, remarcação da reserva para outro dia e horário de acordo com a sua conveniência.

Art. 15. É assegurado passe livre aos Auditores-Fiscais do Trabalho e aos Agentes de Higiene e Segurança do Trabalho, no exercício das atribuições do cargo, no território nacional, mediante a apresentação da carteira de identidade fiscal, nos termos do art. 34 do Decreto nº 4.552, de 27 de dezembro de 2002.

Seção IV

Do Direitos na Execução do Serviço

Art. 16. São asseguradas a prioridade e a segurança nos procedimentos de embarque e desembarque de pessoa com deficiência, idoso, gestante, lactante, pessoa acompanhada de criança de colo e outras que necessitem de auxílio na sua locomoção e acomodação.

Art. 17. É garantido ao passageiro transportar, sem custo adicional, a sua bagagem, observados os seguintes limites de peso e dimensão:

I - para o transporte regular em percurso longitudinal:

a) como bagagem de mão, dez quilogramas de peso total, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros; e

b) no compartimento de carga, quarenta quilogramas de peso total de bagagem e limitada a maior dimensão de qualquer volume a oitenta centímetros do maior lado; e

II - para o transporte regular em percurso de travessia, como bagagem de mão, dez quilogramas de peso total, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros.

§ 1º A transportadora fornecerá ao passageiro comprovante de entrega da bagagem transportada no compartimento de carga, sendo vedado o transporte de bagagem despachada no convés de passageiros nos termos do inciso I do **caput**.

§ 2º Excedidos os limites de peso e dimensão das bagagens de que trata o **caput**, a transportadora poderá cobrar até dois e meio por cento do valor total da passagem pelo transporte de cada quilograma ou metro de excesso.

§ 3º Na hipótese de danos ou extravio da bagagem, o passageiro deverá:

I - apresentar o comprovante de bagagem e do bilhete de passagem; e

II - registrar, no momento do desembarque, a ocorrência do fato em formulário fornecido pela transportadora.

§ 4º A transportadora disponibilizará o formulário de que trata o § 3º, inciso II nos terminais hidroviários, nas agências de venda de passagens, no SAC ou no interior da embarcação, em formato físico ou eletrônico e com cópia para o reclamante.

§ 5º A transportadora indenizará os respectivos passageiros pelos danos de que trata o § 3º em até trinta dias contados da data da reclamação, na seguinte forma:

I - nos casos de dano ou extravio, reposição do bem ou indenização pelo seu correspondente valor, desde que este tenha sido declarado no comprovante de bagagem; ou

II - nos casos de dano ou extravio, sem que seja observado o disposto no § 5º, inciso I, R$ 900,00 (novecentos reais) por volume danificado e R$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais) por volume extraviado.

Seção V

Do Bilhete de Passagem

Art. 18. O bilhete de passagem será emitido a todos os passageiros a bordo, inclusive beneficiários de desconto ou gratuidade.

§ 1º Para o transporte regular em percurso longitudinal, a emissão de bilhetes de passagem estará disponível desde, no mínimo, cinco dias antes da data de partida da viagem e garante a reserva do lugar até o horário previsto para o início da viagem.

§ 2º Para o transporte regular em percurso de travessia, a emissão de bilhetes de passagem estará disponível no embarque ou a bordo, e não garante a reserva do lugar na viagem, sendo permitida a venda de bilhetes antecipados.

§ 3º A transportadora poderá emitir o bilhete de passagem por agentes por ela credenciados, desde que adequadamente identificados.

Art. 19. São requisitos mínimos do bilhete de passagem:

I - relacionados à transportadora:

a) nome de fantasia e razão social;

b) Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e inscrição estadual; e

c) endereço completo e informações do SAC;

II - relacionados à viagem:

a) número sequencial do bilhete;

b) origem e destino;

c) horário e data de realização da viagem;

d) linha em que será feita a viagem;

e) preço total de passagem, discriminando eventuais encargos adicionais; e

f) local e data da emissão do bilhete;

III - para o transporte regular em percurso longitudinal:

a) nome e identificação do passageiro;

b) identificação do local a ser ocupado pelo passageiro na embarcação;

c) disponibilidade de refeições a serem servidas a bordo, caso servidas como cortesia; e

d) identificação do vendedor; e

IV - para o transporte regular de veículos, o tipo de veículo transportado.

Art. 20. A critério das Secretarias de Estado de Fazenda, a transportadora deverá utilizar o Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e), ou sistema similar que emita documento fiscal instituído pelo Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ).

§ 1º Na hipótese da impossibilidade de emissão do documento fiscal eletrônico, será permitida a emissão manual, com posterior lançamento no sistema fiscal utilizado.

§ 2º A transportadora deverá disponibilizar o arquivo eletrônico do bilhete de passagem à ANTAQ, para fins de controle e fiscalização, quando solicitado.

Art. 21. O bilhete de passagem atenderá às especificações da legislação fiscal dos órgãos competentes e será emitido pela transportadora, em, no mínimo, três vias, sendo:

I - a primeira via destinada ao usuário, que não poderá ser recolhida, salvo em caso de substituição;

II - a segunda via entregue pelo usuário ao encarregado de organizar a operação de embarque; e

III - a terceira via mantida em arquivo e disponível na sede da transportadora, pelo prazo de dois anos a partir da data da viagem, para fins de controle e fiscalização pela ANTAQ e demais órgãos competentes.

§ 1º Na hipótese do controle de embarque ser realizado eletronicamente, a segunda via do bilhete de passagem de que trata o inciso II do **caput** poderá ser suprimida.

§ 2º Na hipótese da emissão do BP-e, a terceira via do bilhete de passagem de que trata o inciso III do **caput** poderá ser suprimida, desobrigando a transportadora de manter o arquivo físico em sua sede.

Seção VI

Dos Direitos pelo Descumprimento de Viagem

Art. 22. É direito do passageiro realizar a viagem programada conforme horário previsto para a partida.

§ 1º É considerado atraso punível, no âmbito do transporte longitudinal, aquele:

I - maior que quarenta minutos, para a seção de linha com deslocamento previsto menor ou igual a quatro horas, ou para o ponto inicial da linha;

II - maior que uma hora e trinta minutos, para a seção de linha com deslocamento previsto maior que quatro horas e menor ou igual a oito horas;

III - maior que duas horas e trinta minutos, para a seção de linha com deslocamento previsto maior que oito horas; ou

IV - maior que cinco por cento do tempo de deslocamento total previsto para a linha.

§ 2º A viagem não será antecipada, salvo nas hipóteses em que:

I - a embarcação esteja com lotação de passageiros completa; ou

II - a Autoridade Marítima competente recomende a antecipação do horário de partida, por questões de segurança ou restrições temporárias de navegação, devendo a empresa promover ampla divulgação do fato aos passageiros.

§ 3º Não é considerado atraso punível aquele motivado por situação de emergência ou, após prévio aviso, por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, devidamente comprovado.

Art. 23. O passageiro do transporte regular em percurso longitudinal poderá desistir da viagem realizada, a seu critério, assegurado o direito de:

I - caso comunique sua desistência à transportadora com mais de doze horas de antecedência em relação ao horário previsto para o início da viagem:

a) ressarcimento integral do valor pago;

b) remarcação da viagem em outra data; ou

c) utilização do crédito em viagens futuras; ou

II - caso comunique sua desistência à transportadora com menos de doze horas de antecedência em relação ao horário previsto para o início da viagem:

a) ressarcimento de oitenta por cento do valor pago; ou

b) pagamento de multa de vinte por cento e a remarcação da viagem em outra data.

Art. 24. O passageiro do transporte regular em percurso longitudinal impedido de viajar devido a emissão de passagens acima da capacidade permitida tem, a seu critério, direito:

I - ao ressarcimento em dobro do valor da passagem; ou

II - ao pagamento de todas as despesas decorrentes do fato, até o embarque na próxima viagem, em embarcação da própria ou de outra transportadora.

§ 1º As providências imediatas da transportadora para a resolução do conflito atenuam, mas não ilidem, as penalidades a que estiver sujeita.

§ 2º Para os Bilhetes de Benefícios, o valor de que trata o inciso I do **caput** refere-se ao valor integral de passagem.

Art. 25. É garantido ao passageiro do transporte regular em percurso longitudinal, no caso de interrupção ou retardamento de viagem por culpa da transportadora, receber, a seu critério:

I - ultrapassadas quatro horas do início da viagem:

a) ressarcimento integral do valor pago; ou

b) alimentação adequada; e

II - ultrapassadas doze horas do início da viagem:

a) ressarcimento integral do valor pago; ou

b) alimentação e pousada adequadas, sendo admitida a habitabilidade na própria embarcação.

Seção VII

Dos Deveres dos Usuários

Subseção I

Dos Deveres Gerais

Art. 26. O passageiro terá o embarque recusado ou será determinado o seu desembarque quando:

I - não se identificar quando exigido;

II - apresentar-se sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica;

III - portar arma sem autorização da autoridade competente específica;

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

V - transportar ou pretender embarcar animais vivos, ovos férteis e outros materiais de multiplicação animal sem o devido acondicionamento ou em desconformidade com a legislação pertinente;

VI - comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros; ou

VII - sua bagagem não estiver adequadamente embalada e possa pôr em risco a saúde das pessoas ou danificar a embarcação ou outros bens.

Parágrafo único. Nos casos de que trata este artigo, será dada a opção de remarcação ou restituição de oitenta por cento~~)~~ do valor pago.

Subseção II

Do Dever de Identificação

Art. 27. É dever do passageiro identificar-se no momento do embarque juntamente com seu bilhete de passagem, sob pena de ter seu embarque negado.

§ 1º O agente de fiscalização e o preposto da transportadora poderão solicitar ou realizar, a qualquer tempo, a identificação dos passageiros.

§ 2º Salvo no transporte internacional ou nas hipóteses do art. 34, é dispensada a identificação de passageiros no transporte regular em percurso de travessia.

Art. 28. A identificação do passageiro de nacionalidade brasileira, em deslocamentos nacionais, será atestada por meio de documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

§ 1º Desde que assegurem a identificação do passageiro, o documento de identificação pode ser aceito no original, em formato digital com dispositivo de autenticação eletrônica, ou cópia autenticada em cartório, independentemente do seu vencimento.

§ 2º Caso a criança não possua o documento de identificação com fotografia, será aceita a certidão de nascimento.

§ 3º Caso o adolescente não possua o documento de identificação com fotografia, será aceita a certidão de nascimento~~,~~ até 1º de fevereiro de 2023.

§ 4º Poderá ser aceito boletim de ocorrência expedido há menos de sessenta dias, nos casos de furto, roubo ou extravio do documento de identificação do passageiro.

Art. 29. Para viagens internacionais, a identificação do passageiro de nacionalidade brasileira será atestada por meio de passaporte ou qualquer um dos documentos de viagem regulamentado pelo Anexo do Decreto nº 5.978, de 04 de dezembro de 2006 , sendo permitida a apresentação de carteira de identidade para países integrantes do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL).

Art. 30. A identificação de passageiro índio será atestada:

I - no caso de percurso nacional, por meio do documento de identificação que trata o art. 28, pela autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI) ou outro documento que o identifique, emitido pelo mesmo Órgão; ou

II - no caso de percurso internacional, por meio de passaporte brasileiro válido, ou a carteira de identidade para os países integrantes do MERCOSUL, observada a necessidade de outros procedimentos instituídos pela FUNAI e/ou pela Polícia Federal (PF).

Art. 31. A identificação de estrangeiros será atestada por meio de passaporte ou qualquer um dos documentos de viagem regulamentados no art. 5º da Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017.

Art. 32. Será garantido o embarque do passageiro que utiliza nome social da pessoa travesti ou transexual no bilhete de passagem.

Parágrafo único. O passageiro que se identificar com o nome social deverá apresentar carteira de identidade social ou documento de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) que contenha o nome social, caso não conste do documento de identificação de que trata o art. 28.

Art. 33. As transportadoras deverão dar conhecimento aos usuários das exigências contidas nesta Subseção previamente ao ato de emissão do bilhete de passagem, inclusive bilhetes de beneficiários de desconto ou gratuidade.

Subseção III

Da Autorização para Viagem de Criança e Adolescente

Art. 34. Nenhuma criança ou adolescente menor de dezesseis anos poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhado dos pais ou dos responsáveis sem expressa autorização judicial.

§ 1º Nos termos do art. 83 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), regulamentada pela Resolução CNJ nº 295, de 13 de setembro de 2019, a autorização para viagens de criança ou adolescente menor de dezesseis anos dentro do território nacional não será exigida quando:

I - tratar-se de comarca contígua à da residência da criança ou do adolescente menor de dezesseis anos, se na mesma unidade federativa ou incluída na mesma região metropolitana;

II - a criança ou o adolescente menor de dezesseis anos estiver acompanhado:

a) de ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, comprovado documentalmente o parentesco; ou

b) de pessoa maior, expressamente autorizada por mãe, pai, ou responsável, por meio de escritura pública ou de documento particular com firma reconhecida por semelhança ou autenticidade;

III - a criança ou o adolescente menor de dezesseis anos viajar desacompanhado expressamente autorizado por qualquer de seus genitores ou responsável legal, por meio de escritura pública ou de documento particular com firma reconhecida por semelhança ou autenticidade; ou

IV - a criança ou adolescente menor de dezesseis anos apresentar passaporte válido e que conste expressa autorização para que viajem desacompanhados ao exterior.

§ 2º A autorização judicial para viagens internacionais será dispensável apenas nos casos previstos no art. 84 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, regulamentados pela Resolução CNJ nº 131, de 26 de maio de 2011.

§ 3º Os documentos de autorizações dadas por genitores ou responsáveis legais deverão discriminar o prazo de validade, compreendendo-se, em caso de omissão, que a autorização é válida por dois anos.

Art. 35. Sem prévia e expressa autorização judicial, nenhuma criança ou adolescente nascido em território nacional poderá sair do País em companhia de estrangeiro residente ou domiciliado no exterior.

CAPÍTULO III

DA OPERAÇÃO

Seção I

Das Condições Gerais da Prestação do Serviço

Art. 36. Os preços dos serviços autorizados de transporte regular serão livres, em ambiente de livre e aberta competição, reprimindo-se toda prática prejudicial à concorrência, ao abuso do poder econômico e às infrações da ordem econômica.

§ 1º Os mercados considerados críticos dependerão de análise prévia da ANTAQ para a homologação da elevação de preços.

§ 2º A Superintendência de Regulação (SRG) poderá suspender cautelarmente, em ato justificado, a elevação sem justa causa de preços.

§ 3º A SRG definirá o nível de mercado das linhas autorizadas em ato normativo específico.

Art. 37. São deveres gerais da transportadora:

I - observar as normas e regulamentos pertinentes, bem como os tratados, convenções e acordos internacionais dos quais a República Federativa do Brasil seja signatária;

II - satisfazer os requisitos de serviço adequado, conforme atributos mínimos de serviço adequado;

III - cumprir a prestação do serviço conforme discriminado no esquema operacional e termo de autorização;

IV - submeter previamente à ANTAQ, com no mínimo quarenta e cinco dias de antecedência, qualquer alteração operacional ou elevação de preço;

V - comunicar aos usuários a alteração operacional ou a elevação de preço, após a ciência ou homologação da ANTAQ, nos termos dos arts. 45 e 47;

VI - permitir e facilitar o livre acesso e o exercício da fiscalização pelos agentes da ANTAQ ou por ela designados para agirem em seu nome;

VII - providenciar a obtenção dos meios imediatos para a conclusão da viagem, nos casos de interrupção ou retardamento da viagem;

VIII - cobrar pela prestação do serviço até o valor discriminado no quadro de preços;

IX - regularizar, nos prazos que lhe sejam fixados, a execução dos serviços autorizados;

X - abster-se de práticas que possam configurar restrição à competição, à livre concorrência e demais infrações à ordem econômica;

XI - assegurar o regime de eficiência dos serviços prestados;

XII - disponibilizar para os usuários:

a) SAC, nos termos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, por telefone ou meio eletrônico; e

b) formulário apropriado, físico ou eletrônico, para reclamação de dano ou extravio de bagagem ou carga;

XIII - manter em local visível nas embarcações e postos de venda de passagens, dispositivo visual contendo as informações de que trata o art. 4º, inciso I;

XIV - garantir a concessão de benefício de gratuidade e desconto legal;

XV - emitir bilhete de passagem;

XVI - responder e resolver as reclamações dos usuários;

XVII - cumprir a execução das viagens programadas conforme horário previsto para a partida;

XVIII - operar somente com embarcação discriminada na frota da empresa perante à ANTAQ;

XIX - para o transporte regular de veículos, não cobrar individualmente dos ocupantes do veículo;

XX - somente transportar ou embarcar animais vivos, ovos férteis ou outros materiais de multiplicação animal devidamente acondicionados e em conformidade com a legislação pertinente;

XXI - não exigir do usuário vantagem manifestamente excessiva;

XXII - não elevar sem justa causa o preço dos serviços;

XXIII - não condicionar a prestação do serviço autorizado ao fornecimento de outro produto ou serviço; e

XXIV - não discriminar ou recusar a venda e a prestação do serviço autorizado ao usuário, observada as hipóteses do art. 26.

§ 1º O descumprimento do inciso II do **caput**, apurado em vistoria técnica, ensejará:

I - o descadastramento da embarcação da frota da empresa perante à ANTAQ, após o decurso de prazo de sessenta dias para a regularização dos itens inaptos;

II - a anotação de impedimento da embarcação em prestar a mesma modalidade de serviço perante à ANTAQ até a comprovação de regularização dos itens inaptos; e

III - a interdição cautelar da embarcação, quando houver grave risco à segurança, ao meio ambiente, à saúde pública ou à sociedade.

§ 2º A adesão a plataforma digital Consumidor.gov.br supre a exigência de disponibilizar SAC de que trata o inciso XII do **caput**, alínea "a".

§ 3º A SRG poderá estabelecer, por meio de norma específica o detalhamento técnico da identificação visual do dispositivo de que trata o inciso XIII do **caput**.

Art. 38. A transportadora deverá manter aprestada e em operação comercial pela própria transportadora, no mínimo, uma embarcação para a respectiva autorização.

Parágrafo único. A embarcação de que trata o **caput** deverá atender aos requisitos técnicos de outorga durante toda a prestação do serviço autorizado, conforme norma específica sobre procedimentos de outorga.

Seção II

Da Segurança na Prestação do Serviço

Art. 39. São deveres de segurança da transportadora:

I - manter na embarcação os documentos de porte obrigatório definidos pelos órgãos competentes;

II - transportar bagagens despachadas e cargas separadas dos passageiros e em obediência às normas da Autoridade Marítima;

III - não transportar passageiros ou cargas além dos limites fixados pela Autoridade Marítima para a embarcação;

IV - não permitir que funcionários trabalhem sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica durante a prestação do serviço;

V - disponibilizar, no mínimo, rampa de acesso com balaustrada (que pode ser removível) e com dispositivo antiderrapante;

VI - disponibilizar equipamentos e acessórios de segurança, em quantidade suficiente para passageiros e tripulantes, com acesso facilitado e devidamente sinalizado;

VII - garantir a segurança dos passageiros durante toda a execução do serviço, em especial, no embarque e desembarque;

VIII - transportar, caso necessário, combustível para consumo da própria embarcação em recipientes adequados, em bom estado de conservação e em locais isolados dos passageiros;

IX - utilizar, nas atividades que impliquem contato permanente com o público, pessoal corretamente uniformizado e identificado;

X - organizar e orientar as operações de embarque e desembarque de passageiros e cargas, prestando as informações aos usuários quanto aos procedimentos a serem seguidos nas situações de emergência, por meio oral ou audiovisual, explicando no mínimo:

a) para o transporte de veículos, a recomendação de os passageiros permanecerem fora dos veículos transportados, enquanto a embarcação estiver em movimento;

b) os locais onde é proibida a circulação dos passageiros e onde é exigida a acomodação desses; e

c) a localização e o modo de uso dos coletes salva-vidas e demais equipamentos de salvatagem;

XI - transportar cargas perigosas ou veículos com cargas perigosas em conformidade com as normas técnicas de embalagem, segregação, marcação, etiquetagem e rotulação de mercadorias perigosas embaladas ou com as demais normas da Autoridade Marítima;

XII - manter na embarcação dispositivo visual contendo a recomendação de que trata o inciso X, alínea "a"; e

XIII - para o transporte de veículos, manter área abrigada adequada ao transporte de passageiros e de acordo com os atributos mínimos de serviço adequado.

Art. 40. A transportadora somente poderá operar embarcação que estiver regularizada junto à Capitania, Delegacia ou Agência integrante do SSTA da MB e com apólice de Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por Embarcações ou por Suas Cargas (Seguro DPEM)em vigor.

§ 1º Caso indisponível no mercado, o Seguro DPEM deverá ser substituído por seguro de danos pessoais similar, nos mesmos valores de cobertura daquele, compreendendo, no mínimo, as indenizações por morte, invalidez permanente e despesas de assistência médica e suplementares.

§ 2º A exigência de que trata o **caput** torna-se sem efeito caso não haja, no mercado, sociedade seguradora que ofereça o seguro similar.

Art. 41. As transportadoras deverão operar exclusivamente nas instalações portuárias autorizadas ou registradas pela ANTAQ, exceto nas localidades onde não exista disponibilidade de instalação portuária autorizada ou registrada pela ANTAQ.

Art. 42. O exercício da fiscalização pela ANTAQ não atenua nem exclui a responsabilidade da autorizada de arcar com todos os prejuízos que vier a causar ao Poder Público, aos usuários e a terceiros.

Seção III

Dos Deveres de Informação

Art. 43. A transportadora deverá informar à ANTAQ:

I - em até cinco dias úteis, contados do início do fato, a ocorrência de acidente ou qualquer interrupção da prestação dos serviços autorizados em decorrência de caso fortuito ou força maior, especificando as causas da interrupção;

II - em até trinta dias, contados do início do fato:

a) as alterações no contrato ou estatuto social, endereços e dados cadastrais;

b) o encerramento permanente da operação; e

c) as alterações de qualquer tipo na frota;

III - mensalmente, até o último dia do mês subsequente, ou quando solicitado, os dados de movimentação operacional dos serviços autorizados; e

IV - quando solicitado, e nos prazos assinalados, informações e documentos relacionados a prestação do serviço, bem como os documentos que asseguram os requisitos técnicos, econômico-financeiros e jurídicos da autorização.

§ 1º O envio de dados de que trata o inciso III do **caput** deverá ser realizado através de sistema eletrônico de monitoramento de embarcações, caso implementado pela ANTAQ.

§ 2º Enquanto não implementado o sistema de que trata o § 1º, a utilização do BP-e supre o envio de dados de que trata o inciso III do **caput**.

§ 3º A Superintendência de Outorga (SOG) definirá os procedimentos quanto às alterações de que trata a alínea "c" do inciso II em norma específica.

Art. 44. Os dados de que trata o art. 43, inciso III, deverão contemplar, conforme o caso:

I - o número de bens transportados, segmentados por:

a) passageiros pagantes;

b) passageiros com os benefícios de gratuidade e descontos obrigatórios, por tipo;

c) passageiros com cortesias oferecidas pela transportadora; e

d) tipo de veículo;

II - a tonelagem de cargas transportadas;

III - para o transporte regular em percurso longitudinal, o horário de início e fim das viagens;

IV - para o transporte regular em percurso de travessia, o número de viagens realizadas; e

V - caso implementado sistema eletrônico de monitoramento de embarcações, o trajeto percorrido.

Parágrafo único. Os dados de movimentação deverão ser agregados, no mínimo:

I - para o transporte regular em percurso longitudinal por:

a) linha;

b) embarcação;

c) viagem; e

d) pontos de embarque e desembarque;

II - para o transporte regular em percurso de travessia por:

a) linha; e

b) pontos de embarque e desembarque.

Seção IV

Das Alterações Operacionais

Art. 45. As alterações no esquema operacional, após a sua aprovação pela ANTAQ, entrarão em vigor após quinze dias da comunicação aos usuários.

§ 1º A comunicação de que trata o **caput** se dará, ao menos, com a afixação das alterações em locais visíveis nas embarcações e nos pontos de venda de passagens.

§ 2º A transportadora poderá fixar prazo maior que o determinado no **caput**.

§ 3º Os requerimentos de alteração no esquema operacional serão submetidos à SOG para análise e registro no sítio eletrônico da ANTAQ.

Art. 46. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

§ 1º São hipóteses excepcionais de interrupção na prestação do serviço, após a sua aprovação pela ANTAQ:

I - por até quinze dias, para atender demanda de transporte de passageiros proveniente de celebração de festividades locais ou eventos em datas comemorativas:

a) a paralisação temporária de operação da linha; e

b) a alteração temporária de horários e/ou itinerário da linha;

II - caso não exista outra embarcação habilitada e apta a substituí-la:

a) por até trinta dias, a paralisação temporária de operação da linha para manutenção de segurança não programada da embarcação; e

b) por até sessenta dias, a paralisação eventual de operação da linha para manutenção de segurança programada da embarcação.

§ 2º A alteração e a paralisação temporária, de que tratam as alínea "a" e "b" do inciso I do § 1º, deverão obedecer ao disposto no art. 45.

Art. 47. As elevações de preços, após a ciência ou homologação da ANTAQ, entrarão em vigor decorridos quinze dias da comunicação aos usuários.

§ 1º A comunicação de que trata o **caput** se dará, ao menos, com a afixação das alterações em locais visíveis nas embarcações e nos pontos de venda de passagens.

§ 2º A transportadora poderá fixar prazo maior que o determinado no **caput**.

§ 3º Os requerimentos de elevação de preço serão submetidos à SRG para análise e registro no sítio eletrônico da ANTAQ.

§ 4º Os requerimentos de que trata o § 3º deverão conter:

I - o índice aplicado;

II - as justificativas operacionais e econômico-financeiras da sua elevação; e

III - os custos e os benefícios econômicos transferidos aos usuários pelos investimentos realizados.

§ 5º A SRG definirá os critérios para aferição da justa causa para elevação de preços em ato normativo específico.

Seção V

Do Transporte de Cargas Fracionadas

Art. 48. A transportadora que realizar o transporte de cargas fracionadas deve:

I - manter em local visível nas embarcações ou nos pontos de atracação, dispositivo visual contendo:

a) a capacidade máxima de cargas por convés; e

b) a obrigatoriedade do embarcador de entregar sua carga em tempo hábil para ser embarcada até o horário programado da viagem;

II - organizar e orientar as operações de embarque e desembarque de cargas e passageiros;

III - somente transportar ou embarcar animais vivos, ovos férteis ou outros materiais de multiplicação animal devidamente acondicionados e em conformidade com a legislação pertinente; e

IV - não condicionar a prestação do serviço autorizado ao fornecimento de outro produto ou serviço, tampouco discriminar ou recusar a prestação do serviço autorizado a usuário.

§ 1º Nos casos de danos ou extravio de cargas, a transportadora indenizará, diretamente ou por meio de seguro contratado, os respectivos contratantes pelo valor correspondente ao dano ou extravio, mediante a apresentação do conhecimento de embarque no prazo de até trinta dias contados da data da reclamação.

§ 2º A reclamação do usuário pelos danos ou extravio da carga transportada deverá ser apresentada no momento do desembarque e registrada em formulário, físico ou eletrônico, fornecido pela transportadora nos terminais hidroviários, nas agências de venda de passagens, no SAC, no interior da embarcação, na plataforma digital Consumidor.gov.br ou outro canal de resolução de conflitos, com cópia para o reclamante.

Art. 49. O embarcador terá o embarque da carga recusado ou será determinado o desembarque da carga quando:

I - deixar de identificar a carga entregue ao transportador, com dados que permitam a identificação e o contato do embarcador, do remetente e do destinatário;

II - embarcar ou pretender embarcar produtos considerados ilícitos pela legislação específica ou perigosos em desconformidade com a legislação pertinente;

III - comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos passageiros;

IV - sua carga estiver inadequadamente acondicionada e possa pôr em risco a saúde dos passageiros e tripulação ou danificar a embarcação ou outros bens; e

V - deixar de entregar sua carga em tempo hábil para ser embarcada até o horário programado da viagem.

Parágrafo único. Verificado o excesso de peso na embarcação, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das cargas excedentes, até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da transportadora o custo do desembarque e a guarda do material descarregado.

CAPÍTULO IV

DOS ATRIBUTOS MÍNIMOS DO SERVIÇO ADEQUADO

Seção I

Do serviço adequado em percurso de travessia

Art. 50. Ficam estabelecidos os seguintes requisitos para os atributos mínimos para a prestação do serviço regular na navegação interior em percurso de travessia:

I - atualidade: disponibilizar, no mínimo, um meio de pagamento eletrônico aos usuários;

II - conforto:

a) manter os assentos da embarcação em bom estado de conservação, sem avarias que possam afetar o conforto do usuário; e

b) disponibilizar, quando a embarcação possuir instalação sanitária, porta provida de fecho que impeça o devassamento;

III - segurança:

a) dispor de rampa móvel de acesso com guarda corpo em ambos os lados, piso antiderrapante e largura suficiente que permita o acesso seguro de todos os usuários;

b) manter extintor de incêndio de acordo com o especificado na NORMAN-02/DPC, quando esse o exigir;

c) disponibilizar coletes salva vidas suficientes para a lotação máxima da embarcação, em local visível e de fácil acesso, sendo proibido acondicioná-los em armários ou compartimentos fechados;

d) possuir plano de manutenção preventivo;

e) manter nas embarcações dispositivos apropriados para evitar queda dos passageiros;

f) manter nas embarcações que transportam veículos, dispositivos apropriados para evitar a sua movimentação, de acordo com o especificado na NORMAN-02/DPC;

g) manter dispositivo para fixação de cadeira de rodas, que possa preferencialmente ser operado pela pessoa portadora de deficiência, atendendo às seguintes características:

1. ser de manuseio fácil e seguro; e

2. não causar danos à cadeira de rodas e aos demais usuários;

h) manter as rampas, para o transporte de veículos, içadas e travadas de acordo com o disposto na NORMAN-02/DPC;

i) assegurar, para o transporte de veículos, assistência no embarque e desembarque dos veículos;

IV - preservação do meio ambiente:

a) disponibilizar coleta seletiva dentro da embarcação, com separação mínima entre recicláveis e orgânicos, quando houver serviço de manejo de resíduos na região;

b) manter em local visível nas embarcações, dispositivo visual proibindo o descarte de lixo e de qualquer outro material nos corpos hídricos;

c) realizar o descarte do lixo depositado nas lixeiras da embarcação em local adequado;

V - modicidade das tarifas: manter o preço autorizado, não implementando qualquer aumento de valor sem a devida análise e aprovação por parte da ANTAQ;

VI - cortesia:

a) prestar informações pertinentes com urbanidade e presteza, sobre as características do transporte autorizado, tais como horários, tempo de duração da viagem, localidades atendidas, tipo de embarcação, preço da passagem e outras relacionadas com a prestação do serviço; e

b) assegurar aos usuários assistência nos procedimentos de embarque e de desembarque nas embarcações, com urbanidade, paciência e presteza, quando necessário ou solicitado;

VII - higiene:

a) disponibilizar, quando houver instalação sanitária, vaso sanitário dotado de assento e tampo, e lixeira dotada de tampa e saco plástico;

b) manter abastecida a instalação sanitária, quando houver, com, no mínimo, papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha;

c) disponibilizar, quando houver lavatório, lixeira dotada de tampa e saco plástico;

d) manter abastecido o lavatório, quando houver, com, no mínimo, sabonete líquido e papel toalha;

e) disponibilizar, no mínimo, duas lixeiras com tampas e saco plásticos na embarcação, excluindo aquelas exigidas no caso de haver instalação sanitária ou lavatório;

f) recolher regularmente o lixo depositado em todas as lixeiras da embarcação, evitando seu transbordamento e o mal cheiro;

g) disponibilizar, caso a embarcação possua instalação com bacia sanitária, lavatório para higienização das mãos;

h) manter, caso houver, vaso sanitário limpo e em condições adequadas de uso;

i) manter a embarcação limpa e higienizada;

VIII - transparência: prestar informações ao usuário sobre os motivos da recusa de embarque ou a determinação de desembarque;

IX - acessibilidade:

a) manter área reservada e identificada para pessoas em cadeira de roda, possibilitando a sua ancoragem, preferencialmente, no sentido longitudinal da embarcação, conforme item 6.2.2 da NBR-ABNT 15450;

b) manter, pelo menos, dez por cento dos assentos para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, devidamente identificados com a placa de reservado; e

c) dispor de rampa móvel de acesso com largura suficiente que permita o acesso seguro de pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. No Anexo I desta Resolução consta a tabela com os requisitos para vistoria técnica de embarcações para a prestação do serviço de transporte regular em percurso de travessia.

Seção II

Do serviço adequado em percurso longitudinal

Art. 51. Ficam estabelecidos os seguintes requisitos para os atributos mínimos para a prestação do serviço de transporte regular na navegação interior de percurso longitudinal:

I - atualidade:

a) manter embarcação com plano de manutenção preventiva válido e conforme;

b) utilizar o Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e) ou sistema similar que emita documento fiscal instituído pelo Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ), caso determinado pelas Secretarias de Estado de Fazenda; e

c) manter espaço mínimo para as redes de um metro quadrado por passageiro, conforme o caso;

II - conforto:

a) manter espaço mínimo para as redes de um metro quadrado por passageiro, conforme o caso;

b) disponibilizar número mínimo de vasos sanitários, lavatórios, chuveiros, conforme Tabela 3-M-2 da Norma da Autoridade Marítima nº 02/DPC (NORMAN-02/DPC);

c) manter espaço mínimo para unidades sanitárias, conforme Figuras 3-M-1 ou 3-M-4, da NORMAN-02/DPC, conforme o caso;

d) manter espaço mínimo para unidades de chuveiro, conforme Figuras 3-M-2 ou 3-M-4, da NORMAN-02/DPC, conforme o caso; e

e) manter espaço mínimo para acessos e circulação na embarcação, conforme Anexo 3-M da NORMAN-02/DPC (corredores);

III - cortesia:

a) prestar informações pertinentes, com urbanidade e presteza, sobre as características do transporte autorizado, tais como horários, tempo de duração da viagem, localidades atendidas, tipo de embarcação, preço da passagem, oferta e periodicidade de refeições, situação atual da viagem e outras relacionadas com a prestação do serviço; e

b) prestar informações ao usuário sobre os motivos da recusa de embarque ou da determinação de desembarque;

IV - eficiência: cumprir as metas de desempenho operacionais estipuladas pela ANTAQ;

V - higiene :

a) oferecer copos individualizados ou descartáveis;

b) oferecer água potável refrigerada a bordo;

c) oferecer sabonete líquido e papel toalha nos banheiros e lavatórios; e

d) disponibilizar lixeiras com tampas e sacos plásticos em banheiros, convés e cozinha, recolhendo regularmente o lixo depositado, evitando o seu transbordamento;

VI - modicidade:

a) permitir a venda de bilhetes de passagem somente pela autorizada ou agentes por ela credenciados;

b) disponibilizar alimentação a bordo, gratuita ou onerosamente, para viagens com tempo de operação maior que quatro horas;

c) garantir o embarque em próxima viagem quando houver venda de passagem acima da capacidade permitida; e

d) não cobrar valores além dos previstos para os casos de excesso de peso das bagagens;

VII - preservação do meio ambiente:

a) disponibilizar coleta seletiva dentro da embarcação, com separação mínima entre recicláveis e orgânicos; e

b) manter sinalização interna das orientações sobre a correta destinação do lixo a bordo;

VIII - segurança:

a) prestar socorro a passageiro com necessidade de atendimento urgente;

b) disponibilizar ao menos rampa de acesso com balaustrada, removível ou não, e com dispositivo antiderrapante; e

c) disponibilizar coletes e botes salva-vidas suficientes para a lotação máxima da embarcação, bem como manter sinalização interna de emergência em saídas e corredores;

IX - acessibilidade (generalidade):

a) destinar área reservada e identificada para pessoas em cadeira de roda, conforme item 6.2.2 da Norma Brasileira nº 15450 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR-ABNT 15450);

b) destinar de sanitário acessível, conforme item 6.2.7 da NBR-ABNT 15450; e

c) destinar camarote acessível, conforme item 6.2.9 e 6.2.10 da NBR-ABNT 15450;

X - transparência:

a) informar sobre a descrição e preços das refeições, em local visível nos bilhetes de passagem, postos de vendas e nas embarcações, bem como sua política de fornecimento de refeições, caso faça parte do preço final da passagem; e

b) fornecer declaração de recusa de benefícios de gratuidade ou de descontos obrigatórios.

Parágrafo único. No Anexo II consta a tabela com os requisitos para vistoria técnica de embarcações para a prestação do serviço de transporte regular em percurso longitudinal.

CAPÍTULO V

DAS PENALIDADES

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 52. O descumprimento de qualquer disposição legal, regulamentar, ou dos termos e condições expressas ou decorrentes do termo de autorização implicará na aplicação das seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão;

IV - cassação; e

V - declaração de inidoneidade.

Parágrafo único. A aplicação das penalidades dos incisos do **caput** observará o disposto em norma específica que estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANTAQ.

Seção II

Das Infrações

Art. 53. São infrações:

I - de natureza leve, com multa de até R$ 5.000,00 (cinco mil reais):

a) deixar de informar à ANTAQ, em até cinco dias úteis, contados do início do fato, a ocorrência de acidente;

b) deixar de informar à ANTAQ, em até cinco dias úteis, contados do início do fato, qualquer interrupção da prestação dos serviços autorizados em decorrência de caso fortuito ou força maior, especificando as causas da interrupção;

c) deixar de informar à ANTAQ, em até trinta dias, contados do início do fato, as alterações no contrato ou estatuto social, endereços ou dados cadastrais;

d) deixar de informar à ANTAQ, em até trinta dias, contados do início do fato, o encerramento permanente da operação;

e) deixar de informar à ANTAQ, em até trinta dias, contados do início do fato, as alterações de qualquer tipo na frota;

f) deixar de manter em local visível nas embarcações ou nos postos de venda de passagens, dispositivo visual com as especificações do art. 4º, inciso I; e

g) deixar de disponibilizar para os usuários formulário apropriado, físico ou eletrônico, para reclamação de dano ou extravio de bagagem ou carga;

II - de natureza leve, com multa de até R$ 10.000,00 (dez mil reais):

a) deixar de utilizar pessoal corretamente uniformizado ou identificado nas atividades que impliquem contato permanente com o público;

b) deixar de disponibilizar SAC, por telefone ou meio eletrônico, ou deixar de aderir a plataforma digital Consumidor.gov.br;

c) deixar de responder ou resolver as reclamações encaminhadas pelos usuários no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do seu registro; e

d) deixar de fornecer ao passageiro o comprovante de bagagem transportada no compartimento de carga ou transportar bagagem despachada no convés de passageiros; e

e) deixar de fornecer ao embarcador o recibo de embarque de cargas;

III - de natureza média, com multa de até R$ 15.000,00 (quinze mil reais):

a) deixar de organizar ou orientar as operações de embarque ou desembarque de passageiros, veículos ou cargas;

b) deixar de transportar, sem custo adicional para o passageiro, a sua bagagem, respeitados os limites de peso ou dimensão estabelecidos no art. 17;

c) deixar de transportar crianças acompanhadas do responsável legal;

d) cobrar pelo excesso de bagagem em desconformidade com o estabelecido no art. 17, § 2º;

e) deixar de indenizar os usuários por danos ou extravio da sua bagagem na forma prevista no art. 17, § 3º;

f) deixar de indenizar os usuários por danos ou extravio da sua carga;

g) deixar de manter na embarcação os documentos de porte obrigatório, definidos pelos órgãos competentes;

h) transportar ou embarcar animais vivos, ovos férteis ou outros materiais de multiplicação animal sem o devido acondicionamento ou em desconformidade com a legislação pertinente;

i) deixar de identificar o passageiro no momento do embarque ou embarcá-lo em desconformidade com esta Resolução ou a legislação pertinente;

j) deixar de prestar o serviço autorizado em conformidade com os atributos mínimos de serviço adequado: cortesia, eficiência, higiene, pontualidade, continuidade, transparência, acessibilidade; e

k) deixar de informar à ANTAQ, mensalmente, até o último dia do mês subsequente, ou quando solicitado, os dados de movimentação operacional dos serviços autorizados, ou informá-los em desacordo com os requisitos estabelecidos;

IV - de natureza média, com multa de até R$ 20.000,00 (vinte mil reais):

a) deixar de providenciar, nos casos de interrupção ou retardamento da viagem, os meios imediatos para a sua conclusão;

b) deixar de conceder os benefícios de gratuidade ou descontos legais;

c) deixar de prestar a assistência no caso de interrupção ou retardamento de viagem ou o ressarcimento da passagem;

d) deixar de priorizar o atendimento ou a segurança nos procedimentos de embarque ou desembarque de pessoa com deficiência, idoso, gestante, lactante, pessoa acompanhada de criança de colo ou outras que necessitem de auxílio na sua locomoção ou acomodação;

e) deixar de emitir bilhete de passagem ou agir em desconformidade com o estabelecido no art. 18;

f) deixar de informar à ANTAQ, quando solicitado, ou nos prazos assinalados, as informações ou documentos relacionados a prestação do serviço ou os documentos que asseguram os requisitos técnicos, econômico-financeiros e jurídicos da autorização;

g) deixar de comunicar à ANTAQ ou aos usuários qualquer alteração do esquema operacional ou em desconformidade com o estabelecido no art. 45;

h) deixar de prestar o serviço autorizado em conformidade com os atributos mínimos de serviço adequado: atualidade, conforto, regularidade, segurança, preservação do meio ambiente ou modicidade de preços;

i) deixar de identificar a bagagem transportada no compartimento de carga;

j) quando o benefício não for concedido, deixar de emitir ao solicitante documento que comprove a recusa ou emiti-lo em desconformidade com o estabelecido no art. 7º, § 3º; e

k) para o transporte de veículos, deixar de manter área abrigada adequada ao transporte de passageiros;

l) deixar de identificar a carga com dados que permitam a identificação e o contato do embarcador, do remetente e do destinatário;

V - de natureza grave, com multa de até R$ 40.000,00 (quarenta mil reais):

a) interromper a prestação do serviço autorizado sem prévia autorização da ANTAQ ou deixar de comunicá-la aos usuários, salvo a interrupção do serviço em situação de emergência;

b) executar os serviços em desacordo com as condições estabelecidas no termo de autorização ou no esquema operacional, caso não penalizado em outro dispositivo específico;

c) deixar de prestar aos usuários as informações quanto aos procedimentos a serem seguidos nas situações de emergência ou em desconformidade com o estabelecido no art. 39, inciso X;

d) operar em instalações portuárias não autorizadas ou não registradas pela ANTAQ, nas localidades onde exista disponibilidade de instalação portuária autorizada ou registrada pela ANTAQ;

e) transportar carga fora dos locais para tanto destinados ou não separada dos passageiros;

f) não cumprir a execução das viagens programadas conforme horário previsto para a partida ou em desconformidade com o estabelecido no art. 22, § 1º;

g) antecipar o horário previsto para a viagem, salvo nas hipóteses previstas no art. 22, § 2º;

h) cobrar acima do valor discriminado no quadro de preços;

i) deixar de comunicar à ANTAQ as alterações no quadro de preços; e

j) deixar de comunicar aos usuários as elevações de preço no quadro de preços ou em desconformidade com o estabelecido no art. 47;

VI - de natureza grave, com multa de até R$ 70.000,00 (setenta mil reais):

a) executar os serviços em desacordo com a legislação, as normas regulamentares pertinentes, bem como com os tratados, convenções e acordos internacionais dos quais a República Federativa do Brasil seja signatária;

b) permitir que funcionários trabalhem sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica durante a prestação do serviço;

c) para o transporte regular em percurso longitudinal, emitir passagens ou transportar passageiros ou cargas acima da capacidade da embarcação;

d) operar embarcação sem Seguro DPEM ou similar;

e) deixar de regularizar, quando intimado e nos prazos fixados, a execução dos serviços autorizados;

f) realizar a viagem com embarcação não cadastrada, interditada ou descadastrada pela ANTAQ;

g) negligenciar a segurança dos passageiros durante toda a execução do serviço, em especial, no embarque e desembarque;

h) transportar passageiros em locais inapropriados;

i) deixar de disponibilizar equipamentos e acessórios de segurança, em quantidade suficiente para passageiros e tripulantes, com acesso facilitado e devidamente sinalizado;

j) deixar de transportar combustível em recipientes adequados, em bom estado de conservação e em locais isolados dos passageiros, caso necessário para consumo da própria embarcação;

k) obstar ou dificultar a ação do agente de fiscalização da ANTAQ ou por ela designado, quando em serviço e mediante apresentação de credencial;

l) aplicar majoração de preços sem a ciência ou homologação da ANTAQ, conforme nível do mercado, nos termos do art. 47;

m) para o transporte de veículos, cobrar individualmente dos ocupantes do veículo; e

n) descumprir medidas cautelares determinadas pela ANTAQ;

VII - de natureza gravíssima, com multa de até R$ 100.000,00 (cem mil reais):

a) paralisar a prestação do serviço autorizado sem prévia autorização da ANTAQ ou comunicação aos usuários;

b) intimidar, ameaçar, ofender, coagir ou, de qualquer forma, atentar contra a integridade física ou moral do agente público em exercício ou dos passageiros;

c) prestar informações falsas ou falsear dados em proveito próprio ou em proveito ou prejuízo de terceiros;

d) exigir do usuário vantagem manifestamente excessiva;

e) elevar sem justa causa o preço do serviço;

f) condicionar a prestação do serviço autorizado ao fornecimento de outro produto ou serviço;

g) discriminar ou recusar a venda e a prestação do serviço autorizado ao usuário; e

h) transportar cargas perigosas ou veículos com cargas perigosas em desacordo com as normas técnicas de embalagem, segregação, marcação, etiquetagem e rotulação de mercadorias perigosas embaladas ou demais normas da Autoridade Marítima;

VIII - de natureza gravíssima, com multa de até R$ 300.000,00 (trezentos mil reais), por prestar o serviço de transporte aquaviário de que trata esta Resolução sem autorização da ANTAQ.

Art. 54. A ANTAQ, ao constatar graves ocorrências que possam comprometer a segurança da operação, poderá solicitar à MB, à PF ou demais órgãos competentes, o apoio necessário e pertinente, com vistas à imediata interdição de operação irregular.

Art. 55. Havendo indícios de ocorrência de prática abusivas à relação de consumo, a ANTAQ adotará as providências cabíveis e comunicará o fato ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) conforme o caso, sem prejuízo de outras sanções administrativas.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 56. Caberá à SOG a classificação dos serviços de transporte regular em percurso de travessia ou longitudinal, a partir de metodologia estabelecida pela SRG.

Art. 57. As disposições desta Resolução são aplicáveis aos processos em tramitação na ANTAQ e às autorizações emitidas anteriormente a vigência desta.

Parágrafo único. Esta Resolução aplica-se às autorizações de transporte emitidas com base na:

I - Resolução ANTAQ nº 912, de 2007;

II - Resolução ANTAQ nº 1.274, de 2009; ou

III - Resolução ANTAQ nº 3.285, de 2014.

Art. 58. Os sistemas eletrônicos instituídos pela ANTAQ para os procedimentos de que trata esta Resolução são de utilização obrigatória sessenta dias após sua implementação.

Parágrafo único. Os procedimentos não instituídos por sistema próprio ou ainda não implementados pela ANTAQ serão instruídos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Art. 59. A obrigatoriedade das empresas em operar exclusivamente nas instalações portuárias autorizadas ou registradas pela ANTAQ de que trata o art. 41 e a hipótese de substituição do Seguro DPEM de que trata o art. 40, § 1º, serão exigíveis a partir de um ano da data de vigência desta Resolução.

Art. 60. Ficam revogadas:

I - a Resolução ANTAQ nº 260, de 27 de julho de 2004;

II - a Resolução ANTAQ nº 912, de 23 de novembro de 2007;

III - a Resolução ANTAQ nº 1.274, de 03 de fevereiro de 2009;

IV - a Resolução ANTAQ nº 1.712, de 2 de junho de 2010;

V - a Resolução ANTAQ nº 2.030, de 25 de abril de 2011;

VI - a Resolução ANTAQ nº 2.047, de 2 de maio de 2011;

VII - a Resolução ANTAQ nº 2.444, de 4 de abril de 2012;

VIII - a Resolução ANTAQ nº 2.886, de 29 de abril de 2013;

IX - a Resolução ANTAQ nº 3.234, de 9 de janeiro de 2014;

X - a Resolução ANTAQ nº 3.284, de 13 de fevereiro de 2014;

XI - a Resolução ANTAQ nº 3.285, de 13 de fevereiro de 2014;

XII - a Resolução Normativa ANTAQ nº 16, de 6 de fevereiro de 2017; e

XIII - a Resolução Normativa ANTAQ nº 27, de 2 de novembro de 2018.

Art. 61. Esta Resolução entra em vigor em 1º de agosto de 2022.

EDUARDO NERY MACHADO FILHO

Diretor-Geral

ANEXO I

Tabela - Requisitos para Vistoria Técnica de Embarcações para a Prestação do Serviço de Transporte Regular em Percurso de Travessia

ATRIBUTO	REQUISITO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA (JUSTIFICAR)
ATUALIDADE	1. A EBN disponibiliza, pelo menos, um meio de pagamento eletrônico, como cartão de crédito/débito, pix, entre outros?			
CONFORTO	2. Os assentos da embarcação estão em condições que podem afetar negativamente o conforto do usuário? Como rasgado, molhado, quebrado, sujo, com mal cheiro, entre outros.			
	3. Caso a embarcação possua instalação sanitária, essa possui porta provida de fecho que impeça o devassamento?			
SEGURANÇA	4. A EBN dispõe de rampa móvel de acesso com guarda corpo em ambos os lados, piso antiderrapante e largura suficiente que permita o acesso seguro de todos os usuários?			
	5. A embarcação possui extintor de incêndio, caso exigido e de acordo com o especificado na NORMAN-02/DPC?			
	6. A embarcação contém coletes salva vidas suficientes para a lotação máxima da embarcação?			
	7. Os colete salva vidas encontra-se em local visível e de fácil acesso, de modo que podem ser prontamente utilizados, quando necessário?			
	8. A EBN possui plano de manutenção preventivo?			
	9. O plano de manutenção preventivo foi validado por um responsável competente?			
	10. A embarcação está provida de dispositivos apropriados para evitar queda dos passageiros, como piso antiderrapante e barras de apoio?			
	11. As embarcações dispõem de dispositivos apropriados para evitar a movimentação dos veículos, caso exigido e de acordo com o especificado na NORMAN-02/DPC?			
	12. A embarcação dispõe de dispositivo para fixação de cadeira de rodas, com as especificações constantes no art. 50, inciso III, alínea "g"?			
	13. Quanto ao transporte de veículos, as rampas das embarcações permanecem içadas e travadas ao longo da travessia de acordo com o disposto na NORMAN-02/DPC?			
	14. A EBN fornece assistência para o embarque e desembarque dos veículos?			
PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE	15. Caso exista serviço de manejo de resíduos na região, a embarcação dispõe de coleta seletiva, com separação mínima entre recicláveis e orgânicos?			
	16. A embarcação mantém em local visível dispositivo visual proibindo o descarte de lixo e de qualquer outro material nos corpos hídricos?			
	17. A EBN realiza o descarte do lixo depositado nas lixeiras da embarcação em local adequado?			
MODICIDADE	18. A EBN pratica o preço autorizado pela ANTAQ, ou seja, aquele que teve a devida análise e aprovação por parte da Agência?			
CORTESIA	19. A EBN presta informações relativas aos serviços de transporte com urbanidade e presteza?			
	20. Quando necessário ou solicitado, a EBN auxilia os usuários nos procedimentos de embarque e desembarque nas embarcações, com educação, paciência e presteza?			
HIGIENE	21. Caso exista instalação sanitária (vaso sanitário e lavatório), a embarcação dispõe de vaso sanitário dotado de assento e tampo, e de lixeira dotada de tampa e saco plástico?			

	22. Caso exista instalação sanitária, essa encontra-se abastecida com, no mínimo, papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha?			
	23. Caso exista lavatório, a embarcação dispõe de lixeira dotada de tampa e saco plástico?			
	24. Caso exista lavatório, esse encontra-se abastecido com, no mínimo, sabonete líquido e papel toalha?			
	25. A embarcação possui, no mínimo, duas lixeiras dotadas com tampas e sacos plásticos? Exclui-se da contagem aquelas lixeiras exigidas caso existir instalação sanitária ou lavatório.			
	26. A EBN retira o lixo depositado na(s) lixeira(s) na medida em que evita o seu transbordo e o mal cheiro?			
	27. Caso a embarcação possua instalação com bacia sanitária, ela disponibiliza lavatório próximo para higienização das mãos?			
	28. Caso a embarcação possua bacia sanitária, essa está limpa e em condições adequadas de uso? Ou seja, sem avarias que causem desconforto ou que impossibilitem seu uso.			
	29. A embarcação encontra-se limpa e higienizada? Ou seja, sem mal cheiro, poeira, lixo no chão, entre outros, que causem poluição visual aos usuários ou que possam atrair animais propagadores de doenças.			
TRANSPARÊNCIA	30. A EBN presta informações ao usuário sobre os motivos da recusa de embarque ou a determinação de desembarque?			
ACESSIBILIDADE (GENERALIDADE)	31. A embarcação dispõe de área reservada e identificada para pessoas em cadeira de roda, possibilitando a sua ancoragem, preferencialmente, no sentido longitudinal da embarcação, conforme a NBR-ABNT 15450?			
	32. A embarcação dispõe de pelo menos dez por cento dos assentos para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, e devidamente identificados com a placa de reservado?			
	33. A EBN dispõe de rampa móvel de acesso com largura suficiente que permita o acesso seguro de pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida?			

ANEXO II

Tabela - Requisitos para Vistoria Técnica de Embarcações para a Prestação do Serviço de Transporte Regular em Percurso Longitudinal.

ATRIBUTO	**REQUISITO**	**APTO**	**INAPTO**	**NÃO SE APLICA (JUSTIFICAR)**
ATUALIDADE	a) manter embarcação com plano de manutenção preventiva válida e conforme;			
CONFORTO	b) manter espaço mínimo para as redes de um metro quadrado por passageiro, conforme o caso;			
	c) disponibilizar número mínimo de vasos sanitários, lavatórios, chuveiros, conforme Tabela 3-M-2 da NORMAN-02/DPC;			
	d) manter espaço mínimo para unidades sanitária, conforme Figuras 3-M-1, ou 3-M-4, da NORMAN-02/DPC, conforme o caso;			
	e) manter espaço mínimo para unidades de chuveiro, conforme Figuras 3-M-2 ou 3-M-4, da NORMAN-02/DPC, conforme o caso;			
	f) manter espaço mínimo para acessos e circulação na embarcação, conforme Anexo 3-M da NORMAN-02/DPC (corredores);			
CORTESIA	g) manter tripulação e funcionários devidamente uniformizados e identificados;			
	h) disponibilizar Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone ou meio eletrônico;			
	i) disponibilizar ao usuário formulário apropriado para reclamação pelos danos ou extravio da bagagem ou carga;			

HIGIENE	j) oferecer copos individualizados ou descartáveis;			
	k) oferecer água potável refrigerada a bordo;			
	l) oferecer sabonete líquido e papel toalha nos banheiros e lavatórios;			
	m) disponibilizar lixeiras com tampas e sacos plásticos em banheiros, convés e cozinha, recolhendo regularmente o lixo depositado nas mesmas, evitando o seu transbordamento;			
MODICIDADE	n) disponibilizar alimentação a bordo, gratuita ou onerosamente, para viagens com tempo de operação maior que quatro horas;			
PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE	o) disponibilizar coleta seletiva dentro da embarcação, com separação mínima entre recicláveis e orgânicos;			
	p) manter sinalização interna das orientações sobre a correta destinação do lixo a bordo;			
SEGURANÇA	q) portar documentos obrigatórios durante toda a operação;			
	r) disponibilizar ao menos rampa de acesso com balaustrada, removível ou não, e com dispositivo antiderrapante;			
	s) disponibilizar coletes e botes salva-vidas suficientes para a lotação máxima da embarcação, bem como manter sinalização interna de emergência em saídas e corredores;			
	t) manter a regularidade junto à Capitania, Delegacia ou Agência integrante do Sistema de Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA) da Marinha do Brasil (MB) e com apólice de Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Embarcações ou por Suas Cargas (Seguro DPEM);			
ACESSIBILIDADE (GENERALIDADE)	u) destinar área reservada e identificada para pessoas em cadeira de roda, conforme item 6.2.2 da NBR-ABNT 15450;			
	v) destinar sanitário acessível, conforme item 6.2.7 da NBR-ABNT 15450;			
	w) destinar camarote acessível, conforme item 6.2.9 e 6.2.10 da NBR-ABNT 15450.			

Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Nery Machado Filho**, **Diretor-Geral**, em 06/07/2022, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.antaq.gov.br/, informando o código verificador **1661757** e o código CRC **D527113E**.