



# Direitos e Deveres dos Passageiros do Transporte Aquaviário

**Passageiro, exigir um serviço  
adequado é direito seu.**

**Seja também um fiscal**



# DIREITOS DOS PASSAGEIROS





## PASSAGEIRO, É SEU DIREITO

- Ser tratado com **respeito e educação**.
- Exigir que os **funcionários** da empresa estejam adequadamente **identificados e uniformizados**.
- **Viajar no horário** marcado, em embarcação **confortável, segura e limpa**.
- Receber **orientações sobre os procedimentos** a serem adotados **em caso de emergência**.
- **Receber um colete salva-vidas** ao entrar na embarcação
- **Ter formulários de reclamação** colocados em local bem visível na embarcação.

- Receber por escrito, em até 30 (trinta) dias, resposta das reclamações encaminhadas.
- Ter garantido o espaço de, no mínimo,  $1\text{m}^2$  para a armação de rede.

**Exija transporte de qualidade.**



## NO CASO DE INTERRUPÇÃO OU ATRASO DA VIAGEM

(Por responsabilidade da empresa)

### Superior a 4 horas:

- Receber alimentação e acomodação adequadas e gratuitas.
- Desistir da viagem, com o reembolso do valor total da passagem.

### Superior a 12 horas:

- Receber alimentação e acomodação adequadas e gratuitas (que poderão ser na própria embarcação).
- A empresa tem ainda a obrigação de providenciar a conclusão da viagem do passageiro.
- Desistir da viagem, com o reembolso do valor total da passagem







## **SE VOCÊ DESISTIR DA VIAGEM** (Comunicando à empresa)

### **Até 12 horas antes do início da viagem:**

- Receber o valor total da passagem.

### **Menos de 12 horas de antecedência:**

- Receber de volta 80% do valor da passagem em dinheiro ou como crédito para ser utilizado em outra viagem.





## BILHETES DE PASSAGEM

- **Comprar o bilhete antecipadamente**, sendo obrigação da empresa iniciar a venda das passagens **no mínimo 5 dias antes da data da viagem.**

**Ao comprar o bilhete com antecedência, você terá a reserva do lugar garantida até 30 minutos antes da partida.**

- Ser informado dos **horários** de embarque e desembarque, **preço** da passagem, **localidades** e **procedimentos de emergência.**

- Ficar com uma **via do bilhete** contendo a **identificação do local a ser ocupado na embarcação.**

- Em caso de venda de passagens acima da capacidade permitida, a empresa deve garantir o seu embarque na próxima viagem (em embarcação própria ou de outra autorizada) sem custos adicionais, ou ainda reembolsar em dobro, na hora, o valor pago pela passagem.

## LEMBRE-SE!

Crianças, idosos, pessoas com dificuldade, gestantes, lactantes, obesos, pessoas com crianças de colo ou com dificuldade para andar têm preferência e devem receber ajuda e orientação ao embarcar e desembarcar.

Ao portador de deficiência visual é assegurado o ingresso e permanência do seu cão-guia, na forma de lei



## GRATUIDADE NAS EMBARCAÇÕES

Crianças de até 5 anos de idade, desde que não ocupem acomodação individual, têm o direito de viajar de graça.





## GRATUIDADE NAS EMBARCAÇÕES

**Toda embarcação deve garantir:**

- 2 vagas gratuitas a **passageiros com deficiências ou mobilidade reduzida** que apresentarem a carteira do **Passe Livre** do Governo Federal. Um **acompanhante também tem direito** à gratuidade.
- 2 vagas gratuitas de **idosos com 60 anos idade ou mais e renda de até 2 salários mínimos**.
- Caso as 2 vagas para idosos já tenham sido ocupadas, os **demaís idosos terão direito a desconto de pelo menos 50% do valor** da passagem.
- 2 vagas gratuitas e 2 vagas com desconto de, no mínimo, **50% do valor da passagem para jovens de baixa renda**, por embarcação.

### ATENÇÃO!

Não estão inclusas na gratuidade para idosos nem para os portadores do Passe Livre a alimentação cobrada a bordo e as tarifas de utilização de terminais, a não ser que eles sejam oferecidos gratuitamente para os demais passageiros.



## BAGAGENS

**Todo passageiro tem direito a**  
(sem custo adicional):

- **Bagagem de mão**

Até 20kg de peso total, desde que não prejudique o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros.

- **No compartimento de carga**

Bagagem de até 40kg de peso total, com, no máximo, 1 metro de comprimento.

- **No caso de extravio ou dano das bagagens**

O passageiro tem direito a:

- Reposição do bem.
- Ao pagamento de indenização no valor declarado no comprovante em até 30 dias. Caso o valor não tenha sido declarado, a indenização será de R\$500,00 (quinhentos reais) por volume danificado e R\$1.600,00 (mil e seiscentos reais) por volume extraviado.

### **ATENÇÃO!**

O passageiro tem o direito de receber o comprovante de entrega da bagagem transportada no compartimento de carga.





Bagagem transportada  
no compartimento  
**Máximo: 40kg**

Bagagem de mão  
**Máximo: 20kg**

## ATENÇÃO

Em caso de dano ou extravio das bagagens, exceto por motivo de força maior, o passageiro terá direito de receber indenização no prazo de 30 dias, a contar da data da reclamação.

Para isso, tenha em mãos os comprovantes da bagagem, o bilhete de passagem e o formulário fornecido pela empresa devidamente preenchido no momento do desembarque.





# DEVERES DOS PASSAGEIROS





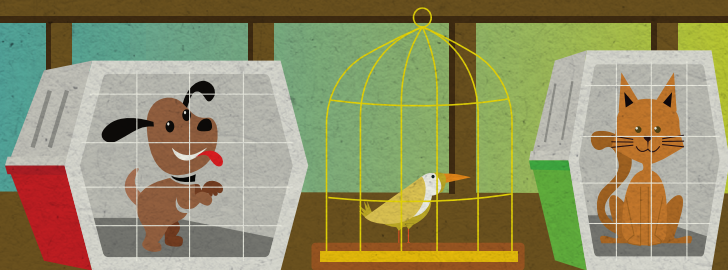
- **Você deve mostrar a sua identificação** sempre quando exigido pelos funcionários da empresa.
- **Os pais ou acompanhantes** maiores de idades **devem portar os documentos originais** (certidão de nascimento ou carteira de identidade) **da criança** para identificação.
- **A criança que viaja sozinha precisa de autorização** emitida pelo **Juizado de Menores**.





- **Não embarque sob efeito de bebida** sob efeito de bebida alcoólica ou de qualquer **substância tóxica**.
- **Não porte armas sem autorização** da autoridade competente específica.
- **Nunca transporte produtos** considerados **perigosos**, tais como explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, etc.





- Somente transportar animais vivos e outros materiais de origem animal de maneira correta, com o devido acondicionamento e em conformidade com a legislação pertinente.

- **Respeite a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros.** Deve embalar adequadamente a sua **bagagem de mão**, evitando pôr em risco a saúde das pessoas ou danificar a embarcação ou outros bens.

## ATENÇÃO

O não atendimento aos deveres listados nesta cartilha poderá impedir o seu embarque ou determinar o seu desembarque. Nesse caso, você terá o direito de remarcar a sua viagem; mas, em caso de reincidência, o seu bilhete será cancelado.



**MAIS SEGURANÇA  
PARA UMA VIAGEM  
MAIS TRANQUILA**



O usuário também é responsável pela segurança da navegação

Fique atento e denuncie caso a embarcação da sua viagem não cumpra todas as normas de segurança da marinha.



## CARGA E PASSAGEIROS

Não se pode misturar carga com passageiros, pois isso traz riscos para a sua vida e da sua família.





## COLETES SALVA-VIDAS

- A cada viagem, deverá ser feita uma demonstração do uso do colete.
- Verifique sempre se o colete está em bom estado de conservação e em local de fácil acesso.
- Caso não saiba usá-lo, peça ajuda à tripulação.



## EXCESSO DE PASSAGEIROS

Ao entrar no barco, verifique sempre a lotação máxima da embarcação em que você está. Essa é uma das maiores causas de acidentes.



## ACIDENTES

Em caso de acidente, a empresa deve prestar toda a assistência necessária de maneira eficiente e adequada.



“EXERÇA OS SEUS DIREITOS, CUMPRA OS SEUS DEVERES, E BOA VIAGEM!”



PROTEÇÃO  
AMBIENTAL

# POLUIÇÃO

Nunca jogue lixo nos rios e lagos. A poluição faz o peixe ir embora e afeta a saúde da sua família.







## COLETA SELETIVA

Ponha os resíduos no local certo e ele poderá ser reciclado. Você também é responsável!



**ATENDIMENTO  
AO PASSAGEIRO**

## OUVIDORIA DA ANTAQ

Para denúncias,  
elogios e sugestões ligue  
ou acesse o whatsapp

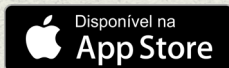
Telefone: **0800-6445001**

WhatsApp



E-mail: **ouvidoria@antag.gov.br**

## APLICATIVO NAVEGUE SEGURO:



Baixe o aplicativo Navegue Seguro. Informações úteis sobre a regularidade da empresa e das embarcações autorizadas pela ANTAQ para o transporte aquaviário federal de passageiros. Disponível nas lojas do Google Play e App Store.



## **CAPITANIA**

Telefone: **0800 280 7200.**

Habilitação (61) 3429-4202 - Embarcação (61) 3429-1578

## **MARINHA**

Telefones: 3216-3466, 3221-1946 e 3216-3457

## **SEDE DA ANTAQ**

SEPN, Quadra 514, Conjunto E, Edifício ANTAQ

Brasília/DF - CEP 70760-545

Telefone: (61) 2029-6500

<https://www.gov.br/antag>



QUEM SOMOS

## O QUE A ANTAQ FAZ?

A Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) autoriza novas empresas e linhas, cria regras para incentivar e resolver conflitos e fiscaliza as empresas para que essas regras sejam cumpridas. Isso vale tanto para o transporte de pessoas quanto para o transporte de cargas.

## ONDE A ANTAQ PODE AGIR?

Em todo o Brasil para qualquer transporte na navegação que:

- Interligue uma rodovia federal (travessia em diretriz de rodovia).
- Ultrapasse a divisa de um Estado para outro Estado no Brasil (transporte interestadual)
- Ultrapasse a fronteira brasileira (transporte internacional).



## FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O desafio da ANTAQ, da Marinha do Brasil, das Agências Reguladoras estaduais e demais órgãos intervenientes, nas três esferas de governo, é garantir a segurança e a qualidade da prestação do serviço de transporte de passageiros e mercadorias no norte do Brasil.

A responsabilidade é compartilhada por esses órgãos e instituições públicas, cada um exercendo seu papel, a partir de diretrizes e ações executivas e regulatórias federais, estaduais e locais.

## A COMPETÊNCIA PARA FISCALIZAR

• **No plano federal tem-se ações executivas e regulatórias:** o Ministério da Infraestrutura e seus órgãos respondem pelas ações executivas, de planejamento, orçamento e investimentos, por meio de políticas públicas. Compete à ANTAQ as ações regulatórias. Assim, é responsável por autorizar, regular, fiscalizar e desenvolver a navegação interior de percurso longitudinal e de travessias, relativamente ao transporte de passageiros, carga ou misto, em todo o território nacional.

• **Na esfera estadual e municipal:** Compete aos órgãos estaduais e locais, agências reguladoras regionais ou entidades equivalentes, as ações executivas ou regulatórias sobre a navegação municipal ou intermunicipal, desde que a linha não seja de competência federal.

## MARINHA DO BRASIL

À Marinha do Brasil, como Autoridade Marítima, cabe promover a implementação e a execução da Lei, com o propósito de assegurar a salvaguarda de vida humana e a segurança da navegação, no mar aberto e hidrovias interiores, e a prevenção da poluição ambiental por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio, conforme a Lei nº 9537/97, que dispõe sobre a segurança do tráfego aquaviário em águas sob jurisdição nacional.



# COMO POSSO ME COMUNICAR?

## OUVIDORIA ANTAQ

Telefone: **0800 644 5001** (ligação gratuita)

E-mail: **ouvidoria@antag.gov.br**

## WhatsApp da Ouvidoria



Apoio

CAPITANIA: **0800 280 7200**



