

## CARTILHA

# ACESSIBILIDADE EM LINHAS DE ÔNIBUS INTERESTADUAIS

LEIA sobre:

- CONCEITOS BÁSICOS
- ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES
- SITUAÇÕES E DÚVIDAS FREQUENTES
- RECOMENDAÇÕES

ANTT  
Agência Nacional de Transportes Terrestres  
antt.gov.br | 166

### Conceitos básicos, conforme a legislação vigente

**acessibilidade** | possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

**assento preferencial** | assentos adaptados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT, preferencialmente reservados aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida.

**ônibus acessível** | veículo destinado ao transporte coletivo de passageiros certificado pelo INMETRO em razão de fabricação ou adaptação em conformidade a parâmetros e critérios técnicos de acessibilidade.

**pessoa com deficiência** | pessoa com impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

**pessoa com mobilidade reduzida** | pessoa que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso

### Atribuições e responsabilidades

Esta cartilha apresenta informações sobre acessibilidade no contexto das linhas de ônibus interestaduais, aquelas que fazem a ligação entre municípios de diferentes estados do Brasil.

acessibilidade – linhas interestaduais

É importante lembrar que os demais tipos de linha, ou seja, as intermunicipais (dentro de um mesmo estado), as metropolitanas e as urbanas, possuem, cada qual, regras e fiscalização próprias.

linha intermunicipal: estado

linha metropolitana: estado

linha urbana: município

Também é importante destacar que as regras para a prestação do serviço de transporte são elaboradas pelos órgãos públicos gestores, reguladores ...

ANTT – agência nacional

Secretarias, departamentos e agências estaduais  
Secretarias e empresas públicas municipais

... mas a definição de critérios técnicos de acessibilidade para edificação de terminais, fabricação de ônibus e procedimentos de certificação, é atribuição legal do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO).

Norma ABNT:NBR9050

Norma ABNT:NBR15320

Portaria INMETRO n. 383, de 2021 (exemplos)

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Atribuições e responsabilidades</b></p> <p><i>Quem define quais são os critérios técnicos de acessibilidade e os procedimentos para vistoria e certificação dos veículos?</i></p> <p>Resposta: ABNT e INMETRO, cada qual com sua tarefa, definem os parâmetros para fabricação de ônibus (características da poltrona, superação de obstáculos), para edificação de terminais rodoviários (rampas, acessos) e para a vistoria e certificação de conformidade exigidos pelos órgãos públicos.</p> <p><i>E a fiscalização do transporte, o que faz?</i></p> <p>Para as linhas interestaduais, a ANTT estabelece regras de prestação do serviço. Entre elas, por exemplo, a obrigatoriedade de as empresas utilizarem veículos certificados como acessíveis pelo INMETRO e de capacitem seus profissionais para atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.</p> <p>A ANTT especifica em seus atos normativos as obrigações gerais sobre acessibilidade previstas em leis e decretos, tornando possível fiscalizar, multar e até cassar a delegação de empresas que cometem infrações.</p> <p><i>E a empresa de ônibus, o que deve fazer?</i></p> <p>Deve cumprir as regras estabelecidas: utilizar ônibus certificados como acessíveis pelo INMETRO, dar atendimento preferencial em guichês, transportar gratuitamente itens de ajuda técnica, admitir cão-guia a bordo, auxiliar no embarque e desembarque, por exemplo.</p> | <p><b>Situações e dúvidas frequentes</b></p> <p><i>O ônibus em que viajei não tinha “elevador” e precisei usar a cadeira de transbordo. Contudo, o ônibus tinha o selo de acessibilidade. Isso é possível?</i></p> <p>Resposta: Sim, é possível. Conforme os critérios técnicos vigentes, um ônibus fabricado até 30 de junho de 2018 pode ter como dispositivo para transposição de fronteira a cadeira de transbordo. Desta forma, ao ser vistoriado pelo INMETRO este veículo será aprovado e receberá o certificado que é exigido para sua utilização em serviço. Se o ônibus tiver sido fabricado a partir de 1º de julho de 2018, a vistoria INMETRO exigirá dispositivo de poltrona móvel ou outros mecanismos admitidos em legislação para que a certificação seja expedida.</p> <p><i>Como faço para adquirir vaga no assento preferencial?</i></p> <p>Solicite no momento da compra da passagem. Conforme a legislação vigente, os assentos são preferenciais a pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, acompanhadas de criança de colo, idosos e pessoas com mobilidade reduzida. Se os assentos já estiverem ocupados, informe-se sobre outro assento conveniente a você, ou sobre outra opção de viagem em que um assento preferencial esteja disponível.</p> <p><i>A pessoa com deficiência tem direito a ser transportada gratuitamente?</i></p> <p>As gratuidades são instituídas por meio de leis e decretos específicos. Para a pessoa com deficiência, a gratuidade em linhas interestaduais está condicionada à sua renda familiar, depende de credenciamento junto ao Programa Passe Livre e é limitada ao serviço convencional. A pessoa interessada pode obter informação sobre o Programa Passe Livre em antt.gov.br ou nas secretarias municipais de assistência social.</p> |
| <p><b>Situações e dúvidas frequentes</b></p> <p><i>Tive um problema durante minha viagem. A quem devo reclamar?</i></p> <p>Primeiramente, reporte-se ao funcionário da empresa tão logo você perceba o problema. Em muitos casos a solução pode ser imediata. Se você não puder se reportar a um funcionário, ou se você se reportou, mas não obteve resposta satisfatória, ou se você simplesmente entende que essa não é a melhor opção, as alternativas são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ serviço de atendimento ao consumidor (SAC-0800) da empresa</li> <li>▪ plataforma <a href="http://consumidor.gov.br">consumidor.gov.br</a></li> <li>▪ fiscalização do serviço de transporte <a href="http://antt.gov.br">antt.gov.br</a></li> <li>▪ Promotorias de Justiça</li> </ul> <p><i>A rodoviária em que embarquei não tinha rampa para cadeiras de rodas e o banheiro não tinha acessibilidade. A quem devo reclamar?</i></p> <p>Um terminal rodoviário precisa ser vistoriado pela prefeitura para que receba documentos que autorizam seu funcionamento. A vistoria feita e a autorização recebida contemplam o atendimento às regras de acessibilidade. Se há problemas, a prefeitura e/ou a Promotoria de Justiça local são as instâncias que podem receber a reclamação e encaminhar providências.</p>   | <p><b>Situações e dúvidas frequentes</b></p> <p><i>Quero saber onde estão escritas as regras, quais são as leis, decretos, resoluções e normas técnicas sobre acessibilidade?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lei n. 10.048, de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que específica, e dá outras providências.</li> <li>▪ Lei n. 10.098, de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.</li> <li>▪ Decreto n. 5.269, de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que específica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.</li> <li>▪ Resolução ANTT n. 3.871, de 2012. Estabelece procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade.</li> <li>▪ Portaria INMETRO n. 383, de 2021. Aprova os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Fabricação de Veículos Acessíveis com Características Rodoviárias para Transporte Coletivo de Passageiros - Consolidado.</li> <li>▪ Norma ABNT NBR15320. Acessibilidade em veículos de categoria M3 com características rodoviárias para o transporte coletivo de passageiros — parâmetros e critérios técnicos.</li> </ul> <p>Leia, informe-se.</p>   |

| Recomendações   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se você precisa usar recursos de acessibilidade, procure a empresa de ônibus com a máxima antecedência possível. Comunique sobre necessidades e preferências para que você receba as confirmações e, quando for o caso, as negativas justificadas e as alternativas disponíveis, inclusive para subsidiar contestações.</li> </ul> |  |