

## AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

### RESOLUÇÃO Nº 3.535, DE 10 DE JUNHO DE 2010 DOU de 21 DE JUNHO DE 2010

*Fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias concedidas e administradas pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT.*

A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DWG - 091/10, de 8 de junho de 2010, no que consta do Processo nº 50500.086148/2008-26 e apensos;

CONSIDERANDO o disposto nos arts. 20, inciso II, 22, e 24, inciso IV, da Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001;  
CONSIDERANDO o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008;

CONSIDERANDO a Portaria/Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008; e

CONSIDERANDO a realização da Audiência Pública nº 100/2009, que tornou pública a proposta de regulamentação do SAC, RESOLVE:

Art. 1º Fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito da ANTT, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

#### **CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

Art. 2º Esta Resolução se aplica aos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, em regime de permissão e autorização, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias concedidas e administradas pela ANTT.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenha como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação desta Resolução a oferta e a contratação de produtos e serviços realizados por telefone.

#### **CAPÍTULO II DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**

Art.4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas, previsto nesta Resolução, não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor, devendo o SAC aceitar ligações de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos ou de fala.

Art.5º Para atendimento ao disposto nesta Resolução, as prestadoras de serviços de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária, especificadas no art. 2º, poderão disponibilizar o SAC individualmente ou conjuntamente, sendo facultada, ainda, a contratação de empresas especializadas.

§1º A contratação a que se refere o caput não exclui ou atenua a responsabilização da prestadora de serviços de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária pelo descumprimento desta Resolução ou do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

§2º Os contratos celebrados em cumprimento ao disposto no caput reger-se-ão pelo direito privado, não estabelecendo qualquer relação jurídica com o poder concedente.

Art.6º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º O SAC garantirá às pessoas deficientes auditivas ou da fala atendimento pessoal imediato, sem a utilização do menu eletrônico.

§ 2º A opção de contatar o atendimento pessoal constará em todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 3º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo SAC antes da conclusão do atendimento.

§ 4º A opção de atendimento inicial pelo atendente não será condicionada ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 5º No caso de solicitação de contato direto com o atendente, o tempo de espera da ligação não poderá ultrapassar sessenta segundos.

Art.7º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

Parágrafo único. O SAC destinado ao serviço de transporte interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento, e ao serviço de transporte ferroviário não regular e eventual de passageiros deverá estar disponível das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta, e das 08h00 às 12h00 aos sábados, exceto feriados, bem como enquanto o serviço estiver sendo prestado ainda que fora dos horários aqui estabelecidos.

Art.8º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim, podendo ser complementado com outros meios de comunicação.

Art.9º O número do SAC, inclusive o número específico para o atendimento de pessoas deficientes auditivas ou da fala, constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, além de estar disponibilizado na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver.

§ 1º As prestadoras de serviço de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária, específicas no art. 2º, deverão informar à ANTT, por e-mail para o endereço eletrônico [sacempresas@antt.gov.br](mailto:sacempresas@antt.gov.br), em até cinco dias anteriores à implementação do SAC, os meios de comunicação disponíveis para atendimento ao usuário, bem como suas eventuais alterações no mesmo prazo aqui estabelecido.

§ 2º As prestadoras de serviço de transportes terrestres de passageiros, especificadas no art. 2º, também deverão prestar as informações sobre o SAC diretamente nos sistemas cadastrais da respectiva área da ANTT, em até cinco dias anteriores à sua implementação.

§ 3º No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números telefônicos, a um canal único que possibilite o atendimento de demanda relacionada a qualquer um dos serviços oferecidos.

### **CAPÍTULO III DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

Art. 10. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 11. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara, inclusive a pessoas deficientes auditivas ou da fala, devendo ter proficiência em digitação, domínio da língua portuguesa, soletração e conhecimento das expressões utilizadas pelas pessoas com deficiência auditiva ou da fala.

Art. 12. O SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 13. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 14. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 15. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 16. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

#### **CAPÍTULO IV DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS**

Art. 17. Será garantido ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 18. As ligações efetuadas para o SAC deverão ser gravadas e disponibilizadas pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Art. 19. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 20. As empresas prestadoras dos serviços descritos no art. 2º deverão encaminhar à Ouvidoria da ANTT relatórios semestrais, com o detalhamento dos atendimentos efetuados, conforme modelo em anexo a esta Resolução.

Parágrafo único. Os relatórios deverão ser encaminhados por e-mail, para o endereço eletrônico [sacempresas@antt.gov.br](mailto:sacempresas@antt.gov.br), até o último dia útil dos meses de julho e janeiro de cada ano, referentes ao semestre imediatamente anterior.

#### **CAPÍTULO V DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS**

Art. 21. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente, e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério, dentro do prazo estabelecido no caput deste artigo.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Serão suspensos imediatamente o serviço não solicitado ou a cobrança indevida, mediante simples solicitação do consumidor, exceto se, no primeiro caso, o prestador de serviço indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado; e no segundo caso, comprovar que o valor é efetivamente devido.

## **CAPÍTULO VI DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO**

Art. 22. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido feito pelo consumidor de cancelamento de serviço.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições estabelecidas em Resolução própria.

§ 2º Nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e ferroviário de passageiros, o consumidor que estiver de posse do bilhete de passagem somente poderá solicitar o cancelamento do serviço pessoalmente.

§ 3º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independente de seu adimplemento contratual.

§ 4º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

## **CAPÍTULO VII DAS MULTAS**

Art. 23. Constituem infrações, sem prejuízo de sanções por infrações às normas legais, regulamentares e contratuais não previstas na presente Resolução, as seguintes condutas nos termos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça, classificadas em grupos conforme a sua natureza:

I – grupo 1

a) não garantir a opção de contato com o atendente no primeiro menu telefônico e em todas as subdivisões do menu;

b) não divulgar o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver;

c) não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 10 a 16;

d) não garantir ao consumidor o acompanhamento das demandas por meio do registro numérico informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico (com data, hora e objeto), a critério do consumidor;

e) não manter o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda;

f) não disponibilizar ao consumidor a gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias;

g) não prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente e não resolver as reclamações a contento no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro, conforme disposto no art. 21 desta Resolução;

h) não garantir ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que deverá ser enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério;

i) não informar à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento do usuário, na forma do § 1º do art. 9º.

j) não encaminhar à Ouvidoria da ANTT relatórios semestrais conforme disposto no art. 20 desta Resolução, ou encaminhá-los incompletos ou fora do prazo;

k) não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, pelo SAC;

## II – grupo 2

a) não garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de sessenta segundos ou exigir dados do consumidor para entrar em contato com o atendente;

b) não receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do contrato do serviço, conforme disposto no art. 22 desta Resolução;

c) finalizar a ligação pelo SAC antes da conclusão do atendimento;

d) não disponibilizar um SAC, nos termos do art. 7º; e

## III – grupo 3

a) não implantar o SAC; b) onerar o consumidor no atendimento das solicitações e demandas previsto nesta Resolução.

Art. 24. Para as empresas prestadoras de serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, as penalidades de multas são calculadas tendo como referência o coeficiente tarifário- CT vigente para o serviço convencional com sanitário, em piso pavimento:

I – grupo 1 – multa de dez mil vezes o coeficiente tarifário;

II – grupo 2 – multa de vinte mil vezes o coeficiente tarifário; e

III – grupo 3 – multa de trinta mil vezes o coeficiente tarifário.

Art. 25. Para as empresas prestadoras de serviço de transporte ferroviário de passageiros, as penalidades de multas são calculadas tendo como referência o valor básico unitário previsto no Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996, que aprova o Regulamento dos Transportes Ferroviários:

I – grupo 1 – multa de cem vezes o valor básico unitário;

II – grupo 2 – multa de quinhentas vezes o valor básico unitário; e

III – grupo 3 – multa de mil vezes o valor básico unitário.

Art. 26. Para as empresas que exploram a infraestrutura das rodovias, as penalidades de multas são calculadas tendo como referência a moeda corrente:

I – grupo 1 – multa de um mil reais;

II – grupo 2 – multa de dois mil reais; e

III – grupo 3 – multa de três mil reais.

Parágrafo único. O valor das multas no âmbito da exploração da infraestrutura rodoviária federal concedida será

reajustado anualmente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a partir da vigência desta Resolução.

## CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor sessenta dias após sua publicação.

**BERNARDO FIGUEIREDO**  
Diretor-Geral

### ANEXO

#### RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATENDIMENTO - SAC

Dados da empresa Razão social: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Nome do responsável pelas informações: \_\_\_\_\_

Telefone com DDD: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Período das informações: de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1) Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC: \_\_\_\_\_

2) Tipos de manifestação

3) Origem das ligações

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Informação	
Dúvida	
Reclamação	
Suspensão	
Cancelamento	
TOTAL	

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Telefone fixo particular	
Telefone fixo público	
Telefone móvel	
TOTAL	

#### 4) Motivos de pedido de informação

(indique os cinco motivos mais freqüentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

	<b>Descreva neste campo o motivo</b>	<b>Quantidade</b>
1º		
2º		
3º		

4°		
5°		
TOTAL		

**5) Motivos de dúvida**

(indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

	<b>Descreva neste campo o motivo</b>	<b>Quantidade</b>
1°		
2°		
3°		
4°		
5°		
TOTAL		

**6) Motivos de reclamação**

(indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

	<b>Descreva neste campo o motivo</b>	<b>Quantidade</b>
1°		
2°		
3°		
4°		
5°		
TOTAL		

**7) Envio de registro numérico ao consumidor**

<b>Forma de envio</b>	<b>Quantidade</b>
Envios por correspondência	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	

8) Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações: \_\_\_\_\_

**9) Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor**

<b>Forma de envio</b>	<b>Quantidade</b>
Envios por correspondência	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	

**10) Resolução de reclamações**

<b>Prazo de resolução de reclamações</b>	<b>Quantidade</b>
--	-------------------

1 dia útil	
2 dias úteis	
3 dias úteis	
4 dias úteis	
5 dias úteis	
TOTAL	

**11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor**

<b>Forma de envio</b>	<b>Quantidade</b>
Envios por correspondência	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	

**12) Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor**

<b>Forma de envio</b>	<b>Quantidade</b>
Envios por correspondência	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	

**13) Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala: \_\_\_\_\_**

**Comentários (máximo de 10 linhas)**

Em caso de dúvidas no preenchimento, entre em contato com a Ouvidoria da ANTT pelo e-mail [sacempresas@antt.gov.br](mailto:sacempresas@antt.gov.br)