



AGÊNCIA NACIONAL
DE TRANSPORTES
AQUAVIÁRIOS

TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

Passageiro, conheça
os seus direitos
e os seus deveres.



OS DIREITOS DOS USUÁRIOS



PASSAGEIRO, É SEU DIREITO

- Ser tratado com respeito e educação pelos funcionários devidamente uniformizados e identificados.
- Viajar no horário marcado, em embarcação confortável, segura e limpa.
- Receber orientações sobre procedimento a ser adotado em caso de emergência.

- Ter formulários de reclamação colocados em local bem visível da embarcação.

Exija transporte de qualidade.

Telefones:

Ouvidoria Antaq: 0800 644 5001

Capitania: 0800 280 7200



NO CASO DE INTERRUPÇÃO OU ATRASO DA VIAGEM

(Por responsabilidade da empresa)

Superior a 4 horas:

- É seu direito receber alimentação adequada e gratuita.

Superior a 12 horas:

- É seu direito receber alimentação e pousada adequadas e gratuitas (que poderão ser na própria embarcação).
- A empresa tem ainda a obrigação de providenciar a conclusão da viagem do passageiro.





SE VOCÊ DESISTIR DA VIAGEM (Comunicando à empresa)

Até 12 horas antes do embarque:

- Você tem o direito de receber o valor total da passagem.

Menos de 12 horas de antecedência:

- Você tem direito a receber de volta 80% do valor da passagem em dinheiro ou como crédito para ser utilizado em outra viagem.



BILHETES DE PASSAGEM

É seu direito:

- 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 a você embarque na próxima viagem (em embarcação própria ou de outra autorizada) sem custos adicionais para você, ou ainda reembolsar em dobro, na hora, o valor pago pela passagem.

E NÃO ESQUEÇA.

Crianças, idosos, pessoas com deficiência, 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 da lei.



GRATUIDADE NAS EMBARCAÇÕES

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

Toda embarcação deve garantir:

- 2 vagas gratuitas a passageiros portadores de deficiências ou com mobilidade reduzida que apresentarem a carteira do **PASSE LIVRE** emitida pelo Ministério dos Transportes (as informações do Programa Passe Livre estão contidas no site www.transportes.gov.br). Um acompanhante também tem direito à gratuidade.
- 2 vagas gratuitas de idosos (com pelo menos 60 anos de idade e renda de até 2 salários mínimos). Caso as 2 gratuidades para idosos tenham sido concedidas, os demais idosos terão direito a desconto de pelo menos 50% do valor da passagem, limitado à capacidade da embarcação.
- Para jovens de baixa renda portador da identidade jovem, 2 vagas gratuitas e 2 vagas com desconto de, no mínimo, 50% do valor da passagem.

ATENÇÃO!

Não estão inclusas na gratuidade para idosos nem para os portadores do Passe Livre a alimentação servida a bordo e as tarifas de utilização de terminais.

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.
- Ou pagamento de indenização do valor declarado no comprovante. 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 usuário tem o direito de receber o comprovante de entrega da bagagem transportada no compartimento de carga.



Máximo: 40kg

Máximo: 1m

Máximo: 20kg

ATENÇÃO

Em caso de dano ou extravio das bagagens, exceto por motivo de força maior, o usuário 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.





OS DEVERES DOS USUÁRIOS



- Você deve mostrar a sua identificação sempre quando exigido pelos funcionários da empresa.

- Não deve embarcar sob efeito de bebida alcoólica ou de qualquer substância tóxica.
- Nunca portar arma sem autorização da autoridade competente específica.



- Não deve transportar produtos considerados perigosos, tais como explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, etc.





- Nunca transportar animais vivos e outros materiais de origem animal sem estarem devidamente acondicionados ou que estejam em desconformidade com a legislação pertinente.
- Você deve respeitar 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.





- Deve levar os seus documentos e, no caso de crianças, a certidão de nascimento para identificação.
- A criança que viaja sozinha precisa de autorização emitida pelo Juizado de Menores.

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 usuário terá o bilhete cancelado.



**MAIS SEGURANÇA
PARA UMA VIAGEM
MAIS TRANQUILA**



**FIQUE ATENTO E DENUNCIE CASO
A EMBARCAÇÃO DA SUA VIAGEM
NÃO CUMpra TODAS AS NORMAS
DE SEGURANÇA DA MARINHA.**

CARGA E PASSAGEIROS

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



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!



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. Se não souber usá-lo, peça uma 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!”



ENDEREÇOS PARA ATENDIMENTO AO USUÁRIO



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

SEDE

SEPN, Quadra 514, Conjunto E, Edifício ANTAQ

Brasília/DF – CEP 70760-545

Telefone: (61) 2029-6500

Fax: (61) 2029-6592

UNIDADES REGIONAIS NA AMAZÔNIA

BELÉM/PA

Travessa Dom Romualdo de Seixas, nº 1560, 6º Andar,
Edifício Connex Office, Umarizal

Belém/PA – CEP 66050-200

Telefone: (91) 3202-5140

Fax: (91) 3202-5132

PORTO VELHO/RO

Rua Carlos Gomes, nº 513, Centro, Edifício Caiari

Porto Velho/RO – CEP 76801-166

Telefone: (69) 3301-3050

Fax: (69) 3301-3057

MANAUS/AM

Avenida Eduardo Ribeiro, nº 520, Sala 1504,

Edifício Manaus Shopping Center, Centro

Manaus/AM – CEP 69010-901

Telefone: (92) 3301-4850

Fax: (92) 3301-4859

DEMAIS UNIDADES REGIONAIS

CORUMBÁ/MS

Rua América, nº 1654, Centro

Corumbá/MS – CEP 79331-110 - Telefone: (67) 3231-3180

FLORIANÓPOLIS/SC

Rua Esteves Júnior, nº 50, 10º Andar, Centro,

Edifício Top Tower Executive Center

Florianópolis/SC – CEP 88015-130

Telefone: (48) 3202-8050 Fax: (48) 3202-8054

FORTALEZA/CE

Av. Santos Dumont, nº 2122 – Sala 1007

Ed. Manhattan Center – Aldeota

Fortaleza/CE – CEP 60150-161

Telefone: (85) 3308-8150 Fax: (85) 3308-8164

PARANAGUÁ/PR

Avenida Gabriel D’Lara, nº 716, Bairro João Gualberto

Paranaguá/PR – CEP 83203-550

Telefone: (41) 3721-8450 Fax: (41) 3721-8451

PORTO ALEGRE/RS

Travessa Francisco Leonardo Truda, nº 40, 9º Andar,

Conjuntos 92 a 94, Edifício Formac, Centro

Porto Alegre/RS – CEP 90010-904

Telefone: (51) 2117-8450 Fax: (51) 2117-8452

RECIFE/PE

Avenida Governador Agamenon Magalhães, 4575

Empresarial Nassau - Sala 101 – Paissandu

Recife/PE – CEP 50070-160

Telefone: (81) 3202-8450 Fax: (81) 3202-8451

RIO DE JANEIRO/RJ

Av. Rio Branco, nº 135 – 14º andar – Ed. Guinle – Centro

Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20040-912

Telefone: (21) 2101-2501 / 2101-2502 Fax: (21) 2101-2520

SALVADOR/BA

Rua José Peroba, nº 297 – Sala 101

Edifício Atlanta Empresarial – Bairro Stiep

Salvador/BA – CEP: 41770-235

Telefone: (71) 3413-7200 Fax: (71) 3413-7209

SÃO LUÍS/MA

Av. Colares Moreira, nº 2868 – 8º andar – Sala 804

Edifício Business Center Renascença – Bairro Renascença II

São Luís/MA – CEP: 65075-441 - Telefone: (98) 2108-0550

SÃO PAULO/SP

Rua Sampaio Viana, nº 277, 4º Andar, Edifício Albatroz,
Bairro Paraíso

São Paulo/SP – CEP: 04004-000

Telefone: (11) 2102-8880 Fax: (11) 2102-8859

VITÓRIA/ES

Avenida João Baptista Parra, nº 673, 12º Andar, Sala 1201,

Edifício Enseada Tower, Praia do Suá

Vitória/ES – CEP 29052-123 - Telefone: (27) 3203-8150

PARA DENÚNCIAS, SUGESTÕES
OU RECLAMAÇÕES, LIGUE:

OUVIDORIA ANTAQ: 0800 644 5001
CAPITANIA: 0800 280 7200

LIGAÇÃO GRATUITA



MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL

