



Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Rondônia - AGERO

RESOLUÇÃO N. 045/2019/AGERO-DNFS

Porto Velho/RO, 10 de dezembro de 2019.

Estabelece procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e, dá outras providências.

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Rondônia – AGERO, no uso de suas atribuições legais, sendo dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos da Lei Complementar nº 826, de 09 de julho de 2015.

Considerando ser dever do Poder Público e seus órgãos assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico;

Considerando os dispostos na Lei Estadual nº 2196, de 30 de novembro de 2009 que instituiu o Estatuto do Portador de Necessidades Especiais nos limites territoriais do Estado de Rondônia.

Considerando que a concepção, organização e implantação dos sistemas de transporte coletivo devem atender aos princípios de acessibilidade que estão dispostos nos decretos federais: Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, no Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006, no Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009;

Considerando o disposto nas normas ABNT NBR nº 14.022, nº 15.320 e nº 15.570, da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, nas Portarias nº 260/2007, nº 168/2008, nº 432/2008, nº 290/2010, nº 292/2010, e nº 357/2010, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, e nas Resoluções do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO, nº 04, de 28 de agosto de 2006, e nº 06, de 16 de setembro de 2008, e demais normas técnicas e atos normativos;

Considerando os dispostos na Portaria INMETRO n.º 269, de 02 de junho de 2015, bem como as expectativas manifestadas pela Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência - SNPD, quanto à proibição da cadeira de transbordo, à utilização da plataforma elevatória veicular e à possibilidade de utilização de outros equipamentos e dispositivos para promover o embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, nos veículos de características rodoviárias destinados ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, bem como quanto ao estabelecimento de data limite para a obrigatoriedade da comercialização de veículos acessíveis, de características rodoviárias, destinados ao transporte coletivo rodoviário de passageiros, equipados com plataforma elevatória veicular.

Considerando que todos os veículos acessíveis, de características rodoviárias, destinados ao transporte coletivo de passageiros, abrangidos pela Portaria INMETRO n.º 152/2009, fabricados a partir de 01 de julho de 2018, deverão possuir, como meio de embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, plataformas elevatórias veiculares, dispositivos e outros equipamentos alternativos à plataforma elevatória veicular, devidamente certificados por Organismo de Certificação de Produtos (OCP), estabelecido no país e acreditado pelo INMETRO/CGCRE, com posterior registro junto ao INMETRO.

RESOLVE:

Art. 1.º Estabelecer procedimentos a serem observados pelas transportadoras para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Parágrafo único. Além do disposto nesta Resolução, deverão ser observados os dispostos na Lei Estadual n.º 2196, de 30 de novembro de 2009, as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, os programas de avaliação de conformidade desenvolvidos e implementados pelo INMETRO e demais normas técnicas.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I

Da Transportadora

Art. 3.º As transportadoras prestadoras de serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros deverão:

I - adotar, no âmbito de suas competências, as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis;

II - providenciar os recursos materiais, e pessoal qualificado para prestar atendimento prioritário;

III - divulgar, em local de fácil visualização, o direito a atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;

IV - proceder à adequação de todos os sistemas de informações destinados ao atendimento de pessoas com deficiência, inclusive auditiva ou visual, garantindo-lhes condições de acessibilidade;

V - dispor de veículos equipados com dispositivos sonoros ou visuais, facilmente identificáveis e acessíveis, junto a todos os assentos reservados preferencialmente a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, que permitam a sinalização de necessidade de atendimento ao condutor do veículo; e

VI - manter acessível sítio eletrônico que possua, contendo, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet.

Art. 4.º As transportadoras, concessionárias e permissionárias devem promover cursos, palestras e capacitação de seus prepostos, funcionários ou não para prestarem atendimento adequado às pessoas beneficiárias, com presteza e urbanidade, devendo dar prioridade no atendimento e auxiliá-las nos seus embarques e desembarques, adotando uma ou mais das seguintes possibilidades:

I - passagem em nível da plataforma de embarque e desembarque do terminal (ou ponto de parada) para o salão de passageiros;

II - dispositivo de acesso instalado no veículo, interligando este com a plataforma;

III - dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao veículo;

IV - rampa móvel colocada entre veículo e plataforma; e

V - plataforma elevatória.

Parágrafo único. Os passageiros portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida deverão ter acesso aos seus equipamentos e ajudas técnicas nos locais de embarque e desembarque de

passageiros e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens.

Art. 5.º As transportadoras, quando da prestação de serviços intermunicipais em veículos com características urbanas, garantirão o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, devendo seus veículos possuir uma das seguintes características:

- I - piso baixo;
- II - piso alto com acesso realizado por plataforma de embarque/desembarque; ou
- III - piso alto equipado com plataforma elevatória veicular.

Art. 6.º As transportadoras informarão aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, quando solicitadas, obrigatoriamente nos terminais e pontos de seção, quanto aos seguintes aspectos:

- I - atendimento preferencial;
- II - aquisição e pagamento de bilhete ou de créditos de viagem;
- III - identificação de linha;
- IV - categoria do veículo;
- V - itinerário;
- VI - tarifa;
- VII - tempo de viagem;
- VIII - locais de embarque e desembarque;
- IX - serviços de auxílio para embarque e desembarque;
- X - locais de parada;
- XI - tempo de parada;
- XII - serviço de transporte de bagagens;
- XIII - serviço de transporte de tecnologia assistida: cadeira de rodas, muletas, andador, outros;
- XIV - acesso e transporte de cão-guia; e
- XV - procedimentos em situações de emergência.

§ 1.º Os aspectos constantes nos incisos I, II, IX e XII a XV deverão ser prestados por meio de dispositivo sonoro, visual e tátil.

§ 2.º Os aspectos constantes nos incisos III a VIII, X e XI, deverão ser prestados na forma do parágrafo primeiro ou por meio de dispositivo visual e sonoro, permitindo-se neste caso que as informações sejam prestadas pelo preposto da transportadora em substituição ao dispositivo sonoro.

§ 3.º O nome ou marco referencial do próximo ponto de parada será informado, simultaneamente, de forma sonora (locação) e visual (texto ou símbolo).

Art. 7.º. As transportadoras e ou concessionárias devem disponibilizar, em local de fácil acesso, para o passageiro que utilize cadeira de rodas, pelo menos uma cadeira de rodas nos terminais de embarque e desembarque de passageiros e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens.

§ 1.º O equipamento de que trata o presente artigo deverá ser providenciado pela transportadora isoladamente ou em conjunto com as demais empresas que operem naquela localidade, desde que em quantidade suficiente para atender tempestivamente e com o devido conforto a todos os usuários que necessitem deste.

§ 2.º O veículo que substituir outro devido à falha ou pane deverá dispor de um ou mais dos itens no artigo 4.º desta resolução, caso a transferência de passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida seja realizada em local que não disponha de cadeira de roda.

Art. 8.º As transportadoras garantirão, em todos os pontos de venda, próprios ou terceirizados, localizados ou não em terminais rodoviários, pelo menos um balcão de atendimento

adequado às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Paragrafo Único. Excepcionalmente, duas ou mais transportadoras podem compartilhar o mesmo balcão de atendimento acessível, desde que mantida a prestação, urbanidade e a qualidade do atendimento.

Seção II

Dos Veículos

Art. 9.º Os veículos novos acessíveis adquiridos pelas transportadoras, de características rodoviárias, destinados ao transporte coletivo intermunicipal de passageiros, abrangidos pela Portaria INMETRO n.º 152/2009, fabricados a partir de julho de 2019, deverão possuir, como meio de embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, plataformas elevatórias veiculares, dispositivos e outros equipamentos alternativos à plataforma elevatória veicular, devidamente certificados por Organismo de Certificação de Produtos (OCP), estabelecido no país e acreditado pelo INMETRO, com posterior registro junto ao mesmo.

Art. 10. Os veículos possuirão dois assentos, devidamente identificados, preferencialmente reservados aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, adaptados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 1.º Nos ônibus, a reserva de que trata o caput deste artigo deverá estar disponível pelo prazo de 3 (três) horas antes do horário da partida do ponto inicial da linha.

§ 2.º Na hipótese do § 1.º deste artigo, caso os assentos identificados sejam ocupados por passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida pagantes, a transportadora deverá disponibilizar outros assentos para fins de atender ao beneficiário do Passe Livre.

§ 3.º Na existência de seções, nos pontos de seção devidamente autorizados para embarque de passageiros, será considerado para fins de contagem do prazo definido no § 1.º o horário de viagem definido para o ponto inicial da linha.

§ 4.º Os assentos de que trata o caput deste artigo somente poderão ser oferecidos aos demais passageiros quando não restarem outros assentos disponíveis, observado o disposto no § 1.º.

§ 5.º Somente poderá ser utilizada a cadeira de rodas do próprio passageiro para a realização da viagem, quando o veículo possuir os equipamentos necessários que garantam a sua segurança e comodidade.

Art. 11. Os ônibus de características urbanas deverão ter 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis para uso das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sendo garantido o mínimo de 2 (dois) assentos, preferencialmente localizados próximos à porta de acesso, identificados e sinalizados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Art. 12. Todos os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos de peso e dimensões de bagagem.

§ 1.º No caso de equipamentos que extrapolem as dimensões e pesos especificados, e necessitem de cuidados especiais para o transporte, devem ser informados à transportadora com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.

§ 2.º Na hipótese de equipamento não compatível com o bagageiro, sendo impossível o armazenamento, o passageiro deverá providenciar o seu transporte, arcando com as despesas decorrentes.

Seção III

Dos Passageiros

Art. 13. Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Parágrafo único. É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 14. A pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida deverá indicar eventuais necessidades de atendimento especial durante a viagem com antecedência mínima de 3 (três) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.

Parágrafo único. Para efeito do caput deste artigo é recomendável que o passageiro se apresente com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos antes do horário de partida da sua viagem no local designado pela transportadora para o seu embarque.

Art. 15. Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida deverão comparecer, por seus próprios meios de locomoção, ao local de embarque designado pela transportadora, bem como providenciar o seu deslocamento, após o desembarque.

Art. 16. O embarque do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida será preferencial em relação aos demais passageiros, e no destino final, seu desembarque deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto os casos de passageiros com cão-guia, quando esta prioridade poderá ser invertida.

Art. 17. O passageiro com deficiência visual poderá ingressar e permanecer no veículo com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do veículo, próximo ao seu usuário.

§ 1.º O acesso do animal se dará por meio de identificação de cão-guia, carteira de vacinação atualizada e equipamentos (coleira, guia e arreo com alça), dispensado o uso de focinheira.

§ 2.º O disposto neste artigo aplica-se ao treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta com a inscrição "cão-guia em treinamento", dispensado o uso de arreo com alça.

§ 3.º Os passageiros citados no § 2.º não terão direito à gratuidade de passagem.

Art. 18. Caso o passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida precise utilizar o sanitário durante a viagem, deverá comunicar à tripulação, para que, caso necessário, possa utilizar as instalações do posto de serviços mais próximo.

CAPITULO II

DAS PENALIDADES E MULTAS

Art. 17. A inobservância das disposições constantes nesta Resolução sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei Complementar 366/07 e suas alterações, sendo:

I - Advertência;

II – Quando após a orientação da fiscalização de transporte para o cumprimento dos dispostos previsto nesta resolução, e ainda assim, a transportadora negar o atendimento ao usuário:

a) Aplicar-se-á a penalidade prevista no artigo 77, inciso IV, alínea N, da Lei Complementar 366/07 e suas alterações.

Art. 18. Na aplicação das penalidades previstas, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos delas resultantes, a vantagem auferida, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os antecedentes do infrator e a reincidência genérica ou específica.

Art. 19. Cometidas, simultaneamente, duas ou mais infrações de natureza diversas, aplicar-se-á a penalidade correspondente a cada uma delas.

Art. 20. A autuação não desobriga o infrator a corrigir a falta que lhe deu origem.

Art. 21. A aplicação das penalidades previstas nesta Lei Complementar dar-se-á sem prejuízo de responsabilidade civil ou criminal.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 22. Para assegurar as condições de acessibilidade, os veículos novos fabricados a partir de julho de 2019, somente serão inclusos e aceitos na frota de veículos das transportadoras, se fabricados ou adaptados de acordo com as normas constantes no parágrafo único do art. 1.º desta Resolução.

Parágrafo Único. O atendimento ao disposto no caput será comprovado por meio de inscrição das "características" ou dos "tipos" de acessibilidade no campo "observações" do Certificado de Registro do Veículo - CRV e do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo - CRLV, conforme atos normativos do Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN e do Conselho Nacional de Trânsito -CONTRAN.

Art. 23. Na renovação do Registro Cadastral e/ou na inclusão de novos veículos, as transportadoras deverão atualizar o cadastro de veículos junto ao Poder Concedente, indicando as especificações de acessibilidade existentes e o respectivo equipamento usados para o embarque e desembarque dos passageiros.

Parágrafo único. As transportadoras que operam sob o regime de fretamento deverão comprovar a acessibilidade de seus veículos, na renovação do Registro Cadastral ou na inclusão do veículo na sua frota, conforme for o caso.

Art. 24. Os veículos que prestarem serviço sob regime de fretamento, quando transportarem pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, deverão dispor de uma ou mais das alternativas previstas no art. 4.º desta Resolução.

Parágrafo único. Aplica-se aos serviços de transporte intermunicipal de passageiros realizados em regime de fretamento o disposto nos arts. 2.º; 4.º; 11 a 18 desta Resolução.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor 30 dias após sua publicação.

CLÉBIO BILLIANY DE MATTOS

Diretor Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Magnum Jorge Oliveira da Silva, Diretor(a)**, em 13/12/2019, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alan Cardeque da Silva Vieira, Fiscal**, em 13/12/2019, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **CLÉBIO BILLIANY DE MATTOS, Presidente**, em 13/12/2019, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Sival Ferreira de Sousa, Diretor(a)**, em 17/12/2019, às 09:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **CECILIA BRITO SILVA, Ouvidor(a)**, em 17/12/2019, às 13:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvia Lucas da Silva, Diretor(a)**, em 17/12/2019, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **9309233** e o código CRC **EFFA4567**.

Referência: Caso responda esta Resolução, indicar expressamente o Processo nº 0001.542430/2019-11

SEI nº 9309233