



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

VOTO DLA

RELATORIA: DLA**TERMO: VOTO À DIRETORIA COLEGIADA****NÚMERO: 13/2026****OBJETO:** Abertura de Processo de Participação e Controle Social – PPCS, na modalidade de Audiência Pública, para adequação da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ao Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022**ORIGEM:** OUVIDORIA**PROCESSO (S):** 50500.097072/2022-12**PROPOSIÇÃO PF/ANTT:** não há**ENCAMINHAMENTO:** À VOTAÇÃO – DIRETORIA COLEGIADA

1. DO OBJETO

1.1. Trata-se de proposta de abertura de Processo de Participação e Controle Social – PPCS, na modalidade de Audiência Pública, para adequação da [Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010](#), que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da ANTT, ao Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, com vistas à melhoria na segurança jurídica dos agentes afetados, maior clareza para os usuários sobre seus direitos, canais de atendimento mais acessíveis e diversificados, e disponibilidade de informações sobre os atendimentos que efetivamente subsidiem a atuação da ANTT.

2. DOS FATOS

2.1. Com a publicação do [Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022](#), que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, a OUVIDORIA da ANTT identificou a necessidade de revisão da [Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010](#), que 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 ANTT.

2.2. Em 30/06/2022, foi expedido o OFÍCIO CIRCULAR_SEI Nº 1259/2022/OUVID-ANTT (SEI nº 12091769) solicitando a participação das áreas técnicas da ANTT para elaboração conjunta da nova minuta de normativo.

2.3. Em novembro/2024 foi elaborada a NOTA TÉCNICA SEI Nº 11438/2024/OUVID/ANTT (SEI nº 27883872) com minuta de resolução a ser lapidada novamente com as áreas interessadas.

2.4. O referido projeto foi incluído na Agenda Regulatória do biênio 2025/2026 por meio da [Deliberação Nº 36, de 31 de janeiro de 2025](#), como projeto integrante do Eixo Temático 1: Projetos Regulatórios Gerais e Transversais.

2.5. Diante da necessidade devidamente justificada, foi realizada alteração do cronograma do projeto por meio da 3ª Revisão Extraordinária da Agenda Regulatória do biênio 2025/2026, aprovada pela Deliberação ANTT nº 209, de 26 de junho de 2025, conforme documentos SEI nº 32007953 e Despacho SEI nº 33533284.

2.6. Ato contínuo, foi realizada Consulta Interna, no período de 25 de setembro a 14 de novembro de 2025, junto às unidades organizacionais interessadas na matéria (Superintendência de Transporte Ferroviário – SUFER, Superintendência de Fiscalização de Serviços de Transporte Rodoviário de Cargas e Passageiros – SUFIS, Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário de Passageiros – SUPAS e Superintendência de Infraestrutura Rodoviária – SUROD). Em que pese os serviços regulados pela Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário e Multimodal de Cargas – SUROC não estarem elencados na obrigatoriedade da existência de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, nos termos da Resolução nº 3.535/2010, também foi realizada consulta àquela unidade organizacional, ainda que de maneira opinativa acerca do vido normativo, tendo em vista a intermodalidade e necessidade de integração de políticas públicas no âmbito das atribuições desta Agência.

2.7. Como resultado, em novembro/2025, foram inseridos nos autos do processo o (PPCS) Relatório Simplificado da Consulta Interna (SEI nº 37518685), o Relatório de Análise de Impacto Regulatório - AIR - Versão 1.1 (SEI nº 37519095) e a Minuta de Resolução - pós Consulta Interna (SEI nº 37638952).

2.8. A matéria foi submetida à análise da PF-ANTT, a qual se manifestou por meio da Cota Nº 05962/2025/PF-ANTT/PGF/AGU (SEI nº 37734506), abstendo-se de emitir parecer jurídico nessa fase do Processo de Participação e Controle Social no âmbito da ANTT, reservando-se a emitir manifestação jurídica após consolidadas as contribuições decorrentes da Audiência Pública.

2.9. Retornados os autos para OUVIDORIA, foram produzidos os demais documentos necessários para submissão da matéria à Diretoria Colegiada, sendo eles, a NOTA TÉCNICA SEI Nº 12504/2025/OUVID/ANTT (SEI nº 37760665), Relatório à Diretoria 647 (37754488), Minuta de Deliberação 37757852, (PPCS) Minuta Aviso AP 37757857 e Sorteio - Despacho de Instrução 37757867.

2.10. Em 08/1/2025 os autos foram regularmente sorteados para esta relatoria, conforme Certidão de Distribuição 3775216, e tempestivamente incluídos na pauta da 1.025ª Reunião de Diretoria Pública, prevista para ocorrer no dia 29 de janeiro de 2026.

2.11. É a síntese dos fatos.

3. DA ANÁLISE PROCESSUAL

3.1. A [Resolução ANTT nº 3.535, de 10 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 ANTT. Contudo, a referida norma foi editada à luz do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 (que disciplinava apenas o atendimento telefônico), o qual foi revogado pelo Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

3.2. Por sua vez, o [Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022](#) regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e ao tratamento de suas demandas.

3.3. Este novo regramento trouxe importantes mudanças e inovações, como a possibilidade de diversificação dos canais de atendimento, além do telefônico gratuito. Trata-se de norma geral, de cumprimento obrigatório, que reserva aos órgãos ou entidades reguladoras apenas a definição de regras setoriais

alinhadas às especificidades do mercado regulado.

3.4. No Anexo do Relatório de AIR (SEI nº 37519095), está demonstrada a incompatibilidade entre os enunciados da Resolução ANTT nº 3.535/2010 e aqueles contidos no Decreto nº 11.034/2022, evidenciando a inefetividade da Resolução ANTT nº 3.535/2010, no que se refere à legislação superior e às atuais necessidades diante dos avanços tecnológicos e à atuação responsiva da ANTT.

3.5. Ademais, as disposições sobre os relatórios de atendimento do SAC que constam na Resolução ANTT nº 3.535/2010 têm-se mostrado inflexíveis e incompatíveis com a evolução de variadas soluções tecnológicas voltadas ao tratamento e transmissão de dados e informações. Atualmente, esses relatórios são enviados por e-mail, em periodicidade fixa e em formatos diversos (por exemplo, MS Word, MS Excel, PDF), o que exige emprego de muito tempo e recursos da ANTT para organização, extração manual, tabulação e análise.

3.6. Nesse contexto, **identifica-se a oportunidade de atualização da Resolução ANTT nº 3.535/2010, de modo a harmonizá-la com o ordenamento jurídico vigente e adequá-la aos avanços tecnológicos e às novas demandas do setor, reforçando assim a atuação da ANTT.**

3.7. Trata-se de questão de abrangência nacional, que envolve a atuação das empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária sob a competência da ANTT. A efetividade dos canais de atendimento ao usuário constitui elemento essencial para o exercício regular dos direitos dos cidadãos que utilizam esses serviços, demandando contínuo aprimoramento por parte das delegatárias.

3.8. Cumpre ressaltar que o presente projeto contou com a participação colaborativa das unidades organizacionais envolvidas na matéria (Superintendência de Transporte Ferroviário – SUFER, Superintendência de Fiscalização de Serviços de Transporte Rodoviário de Cargas e Passageiros – SUFIS, Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário de Passageiros – SUPAS e Superintendência de Infraestrutura Rodoviária – SUROD), cujo Relatório Simplificado da Consulta Interna (SEI nº 37518685) trouxe cada uma das contribuições realizadas com a respectiva análise da OUIDORIA e consequente providência.

3.9. Em que pese os serviços regulados pela Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário e Multimodal de Cargas – SUROC não estarem elencados na obrigatoriedade da existência de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, nos termos da Resolução nº 3.535/2010, também foi realizada consulta àquela unidade organizacional (SEI nº 37336881), que se manifestou no sentido de não haver contribuições para o teor da proposta normativa (SEI nº 37363584).

3.10. Identificadas as possíveis alternativas de atuação, foi acertadamente escolhida a de nº 5, que prevê a revisão da Resolução ANTT nº 3.535/2010 de maneira simplificada, internalizando as regras gerais mínimas obrigatórias já estabelecidas no Decreto, incluindo a definição de infrações e penalidades para tais regras e mantendo a possibilidade de edição de outros normativos setoriais complementares pelas unidades organizacionais.

3.11. Com isso, foi elaborada a nova versão do Relatório de Análise de Impacto Regulatório – versão 1.1 (SEI nº 37519095) e nova versão da minuta de Resolução em comento (SEI nº 37638952) para fins de submissão da matéria ao processo de Participação e Controle Social. A proposta técnica consolida a alternativa mais viável ao cenário atual, pois promove a modernização normativa com segurança jurídica. Além disso, ao estabelecer regras gerais, infrações e penalidades, assegura os meios necessários para uma fiscalização eficaz.

3.12. A participação da sociedade previamente às decisões representa o elemento essencial para o debate democrático e a construção do arcabouço regulatório da ANTT. Ao envolver empresas reguladas, usuários e demais partes interessadas, o processo coleta subsídios fundamentais para a tomada de decisão. Esse mecanismo encontra amparo tanto na legislação administrativa federal quanto no regimento interno da Agência.

3.13. Nesse sentido, a Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, estabelece que:

Art. 32. Antes da tomada de decisão, a juízo da autoridade, diante da relevância da questão, poderá ser realizada audiência pública para debates sobre a matéria do processo.

3.14. Já a Resolução ANTT n.º 6.020, de 20 de julho de 2023, determina que:

Art. 3º Para fins desta Resolução, são utilizados os seguintes meios de Participação e Controle Social:

I - para a construção do conhecimento sobre dada matéria e para o desenvolvimento de propostas:

a) Tomada de Subsídios: meio que possibilita o encaminhamento de contribuições por escrito, em um período determinado; e

b) Reunião Participativa: meio que possibilita participação oral ou escrita em pelo menos uma sessão, de forma presencial e/ou virtual, podendo ser disponibilizado período determinado para o encaminhamento de contribuições por escrito.

II - para apresentar proposta final de ação regulatória:

a) Consulta Pública: meio que possibilita o encaminhamento de contribuições por escrito, em um período determinado; e

b) Audiência Pública: meio que possibilita participação oral ou escrita em pelo menos uma sessão pública, de forma presencial e/ou virtual, dentro de um período de encaminhamento de contribuições por escrito.

3.15. Ante o exposto, considerando as manifestações técnicas e jurídicas constantes dos autos, proponho a realização de Processo de Participação e Controle Social - PPCS na modalidade de Audiência Pública, com prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, com o objetivo de colher contribuições para a proposta de adequação da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) - ao Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, visto que a proposta impacta direitos dos principais interessados na matéria.

4. DA PROPOSIÇÃO FINAL

4.1. Ante o exposto, considerando as manifestações técnicas e jurídicas constantes dos autos, **VOTO** por aprovar a Abertura de Audiência Pública, com o objetivo de torná-la pública e colher contribuições para a proposta de adequação da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010 - que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) - ao Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, conforme Minuta de Deliberação (SEI nº 39030740), (PPCS) Minuta Aviso AP 39030923 e (PPCS) Min. Portaria Comissão AP 39031359 acostados aos autos.

Brasília, 29 de janeiro de 2026.

(assinado eletronicamente)
LUCAS ASFOR ROCHA LIMA
Diretor



Documento assinado eletronicamente por **LUCAS ASFOR ROCHA LIMA**, Diretor, em 29/01/2026, às 21:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **38919847** e o código CRC **5E1AD815**.

St. de Clubes Esportivos Sul Trecho 3 - Telefone Sede: 61 3410-1000 Ouvidoria ANTT: 166

CEP 70200-003 Brasília/DF - www.antt.gov.br