

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

GABINETE DA MINISTRA

PORTARIA MGI Nº 7.963, DE 8 DE OUTUBRO DE 2026

Dispõe sobre a prorrogação da suspensão do processo de centralização gradual das atividades de concessão e de manutenção das aposentadorias e pensões do regime próprio de previdência social da União no âmbito da administração pública federal.

A MINISTRA DE ESTADO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e IV, da Constituição, tendo em vista o disposto no art. 4º, § 2º, do Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021, e conforme as informações do Processo nº 19975.036245/2025-42, resolve:

Art. 1º Fica prorrogada até 31 de dezembro de 2027 a suspensão do processo de centralização gradual das atividades de concessão e de manutenção das aposentadorias e pensões do regime próprio de previdência social da União no âmbito da administração pública federal.

Art. 2º A suspensão de que trata o art. 1º não implica:
I - a paralisação da concessão e da manutenção de aposentadorias e pensões pelos órgãos de que trata o art. 3º do Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021, quanto aos órgãos e às entidades cujas atividades de concessão e de manutenção de aposentadorias e pensões já tenham sido centralizadas;
II - a desconstituição automática dos benefícios concedidos nos termos do disposto no Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021; e
III - a paralisação de ações com vistas à criação do órgão ou da entidade gestora única do regime próprio de previdência social no âmbito da União, de que trata o art. 40, § 20, da Constituição.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ESTHER DWECK

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA HÍDRICA
CONSELHO GESTOR DO PROJETO DE INTEGRAÇÃO DO RIO SÃO FRANCISCO COM BACIAS HIDROGRÁFICAS DO NORDESTE SETENTRIONAL

RESOLUÇÃO CGPISF Nº 8, DE 8 DE OUTUBRO DE 2026

O PRESIDENTE SUPLENTE DO CONSELHO GESTOR DO PROJETO DE INTEGRAÇÃO DO RIO SÃO FRANCISCO COM BACIAS HIDROGRÁFICAS DO NORDESTE SETENTRIONAL - CGPISF, no uso da atribuição que lhe confere o art. 5º, inciso III, alínea "a", e o art. 17 do Regimento Interno do CGPISF, aprovado pela Portaria MIDR nº 2.831, de 14 de agosto de 2024, e alterado pela Portaria MIDR nº 1.152, de 11 de abril de 2025, resolve:

Art. 1º Deliberar favoravelmente, ad referendum, ao 6º pedido de revisão do Plano de Gestão Anual - PGA de 2026 do Projeto de Integração do Rio São Francisco com Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional - PISF, que versa sobre a redistribuição das vazões ao longo do Eixo Leste a fim de ampliar a vazão a ser entregue no Portal PE13L, conforme análise constante na Nota Técnica nº 90/2026/CGPS/DPE SNSH/SNSH-MIDR (7044363).

§ 1º Esta matéria é considerada relevante e urgente tendo em vista que as alterações já deverão estar implementadas neste mês de outubro, sob risco de prejuízo irreparável às populações que serão beneficiadas com a mudança proposta pelo governo do Estado de Pernambuco.

Art. 2º Este pedido de alteração e deliberação deverão ser encaminhados à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA para as avaliações de sua competência, e submetidos à aprovação da Câmara Técnica do PGA, instância que reúne os atores interessados na matéria, em até 15 (quinze) dias, nos termos do parágrafo único do art. 17 do Regimento Interno do CGPISF.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

BRUNO CRAVO ALVES

Ministério da Justiça e Segurança Pública

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

PORTARIA SENASP/MJSP Nº 679, DE 5 DE OUTUBRO DE 2026

Dispõe sobre a adesão e a operacionalização da Rede Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Armas, Munições, Acessórios e Explosivos - Renarme.

O SECRETÁRIO NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 24 do Anexo I do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, e tendo em vista o disposto no art. 241 da Constituição Federal, na Lei nº 11.473, de 10 de maio de 2007, na Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, no Decreto nº 12.966, de 12 de maio de 2026, e no art. 3º, caput, inciso I, da Portaria Interministerial MJSP/MD/MF nº 63, de 14 de março de 2026, resolve:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre a adesão e a operacionalização da Rede Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Armas, Munições, Acessórios e Explosivos - Renarme, em regulamentação ao disposto no art. 3º, caput, inciso I, da Portaria Interministerial MJSP/MD/MF nº 63, de 14 de março de 2026.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

Seção I

Da Secretaria Nacional de Segurança Pública

Art. 2º Compete à Secretaria Nacional de Segurança Pública, por intermédio da Diretoria de Operações Integradas e de Inteligência:

I - coordenar, supervisionar e monitorar o funcionamento da Renarme em âmbito nacional;

II - estabelecer diretrizes estratégicas e critérios técnicos para o funcionamento da rede;

III - fomentar a integração entre os entes federativos participantes;

IV - analisar as demandas formuladas no âmbito da Renarme e prestar o apoio técnico e logístico necessário à sua execução, observadas a avaliação técnica e a disponibilidade orçamentária e financeira;

V - avaliar e consolidar indicadores de desempenho da Renarme, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo de suas ações e resultados;

VI - propor a instituição de comitês, grupos de trabalho e outros mecanismos de coordenação técnica no âmbito da Renarme, observado o disposto no Capítulo VI do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024;

VII - promover, em articulação com a Diretoria de Ensino e Pesquisa da Secretaria Nacional de Segurança Pública, ações de capacitação consistentes na realização de cursos, observados o planejamento e as diretrizes estabelecidas e a disponibilidade orçamentária; e

VIII - promover ações de aperfeiçoamento profissional e desenvolvimento técnico, inclusive por meio da realização de seminários, workshops, treinamentos e intercâmbio de boas práticas, observados o planejamento, as diretrizes estabelecidas e a disponibilidade orçamentária.

CAPÍTULO III
DOS ÓRGÃOS ADERENTES

Art. 3º Ao celebrar o Acordo de Adesão à Renarme, os órgãos aderentes assumem as seguintes obrigações:

I - executar as ações e operações desenvolvidas no âmbito da Renarme, observadas suas competências constitucionais e legais;

II - designar, no prazo de até trinta dias, contados da celebração do Acordo de Adesão, coordenador local responsável pela interlocução institucional e pela articulação técnica com a Secretaria Nacional de Segurança Pública;

III - encaminhar solicitações de apoio, quando necessárias, devidamente fundamentadas e instruídas com informações técnicas pertinentes;

IV - prestar as informações necessárias ao monitoramento e à avaliação das ações da Renarme, inclusive mediante alimentação dos sistemas e instrumentos disponibilizados e apresentação dos indicadores de desempenho definidos pela Secretaria Nacional de Segurança Pública;

V - manifestar anuência prévia e formal à participação de seus efetivos em ações e operações integradas em unidade da Federação diversa, bem como à realização dessas ações e operações em seu território;

VI - apoiar a execução das ações e operações integradas da Renarme, mediante disponibilização de efetivo, meios logísticos e informações necessários ao cumprimento dos objetivos pactuados; e

VII - divulgar, sempre que possível, os resultados das ações realizadas com apoio da Renarme, com menção à Secretaria Nacional de Segurança Pública e à Renarme, observadas as diretrizes de comunicação institucional, as hipóteses legais de sigilo e a vedação de promoção pessoal de agentes públicos.

CAPÍTULO IV
DA ADESAO

Art. 4º Os Estados e o Distrito Federal poderão aderir à Renarme, por intermédio de suas Polícias Civas, mediante a celebração de Acordo de Adesão com a Secretaria Nacional de Segurança Pública, nos termos do art. 2º, caput, inciso VI, e § 1º, da Portaria Interministerial MJSP/MD/MF nº 63, de 14 de março de 2026.

§ 1º A formalização do Acordo de Adesão dependerá de manifestação de interesse da unidade federativa dirigida à Secretaria Nacional de Segurança Pública.

§ 2º O Acordo de Adesão observará o modelo aprovado pela Advocacia-Geral da União e as disposições desta Portaria.

§ 3º Poderão ser convidados a participar das ações da Renarme outros órgãos e entidades públicas ou privadas cuja atuação guarde pertinência com suas finalidades, nos termos do art. 2º, § 3º, da Portaria Interministerial MJSP/MD/MF nº 63, de 14 de março de 2026, mediante a celebração de Acordo de Adesão ou outro instrumento de parceria específico com Secretaria Nacional de Segurança Pública.

§ 4º As Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal poderão participar das ações da Renarme na condição de colaboradoras, mediante convite da Secretaria Nacional de Segurança Pública e celebração de Acordo de Adesão, nos termos do art. 2º, § 3º, da Portaria Interministerial MJSP/MD/MF nº 63, de 14 de março de 2026, sem que a adesão lhes confira a condição de integrantes da Renarme.

CAPÍTULO V
DAS OPERAÇÕES INTEGRADAS

Art. 5º As operações integradas no âmbito da Renarme:

I - serão planejadas conjuntamente pelos participantes, em conformidade com a legislação aplicável à cooperação federativa em segurança pública e com a Doutrina Nacional de Atuação Integrada de Segurança Pública - DNAISP;

II - serão coordenadas conjuntamente pelos participantes, nos termos do art. 10, § 3º, da Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, cabendo à Diretoria de Operações Integradas e de Inteligência da Secretaria Nacional de Segurança Pública a articulação estratégica e a elaboração do Plano Tático Integrado - PTI, que estabelecerá as diretrizes gerais da operação;

III - serão executadas sob a coordenação operacional dos órgãos de segurança pública dos entes federativos participantes, aos quais caberá elaborar e executar os respectivos planos operacionais, observadas suas competências constitucionais e legais e as diretrizes estabelecidas no PTI; e

IV - poderão contar com apoio técnico, logístico e institucional da Secretaria Nacional de Segurança Pública.

Parágrafo único. A coordenação exercida pela Secretaria Nacional de Segurança Pública restringe-se às atividades de articulação, planejamento, monitoramento e apoio institucional, não implicando comando operacional sobre os efetivos das instituições policiais aderentes.

Art. 6º Nas operações integradas realizadas no âmbito da Renarme, será admitida a atuação episódica das instituições policiais aderentes em unidade da Federação diversa daquela a que pertencam, desde que:

I - os entes federativos envolvidos tenham celebrado Acordo de Adesão à Renarme;

II - haja autorização do Secretário de Segurança Pública do ente federativo em cujo território será realizada a operação, ou de autoridade equivalente ou formalmente delegada, bem como anuência prévia do ente federativo de origem; e

III - a operação seja coordenada na forma prevista no art. 5º.

§ 1º A atuação de que trata o caput observará o disposto nos arts. 2º e 3º da Lei nº 11.473, de 10 de maio de 2007, no art. 10, inciso I e § 3º, da Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, nesta Portaria e nas diretrizes e protocolos aplicáveis à respectiva operação.

§ 2º A atuação dos policiais das instituições policiais aderentes em unidade da Federação diversa daquela a que pertencam não implica alteração de exercício, lotação ou vínculo funcional com o ente federativo de origem.

§ 3º O pagamento de diárias, quando cabível, observará os pressupostos e os limites estabelecidos na Lei nº 11.473, de 10 de maio de 2007, e na regulamentação aplicável, condicionado à celebração do instrumento próprio de cooperação federativa e à disponibilidade orçamentária e financeira.

CAPÍTULO VI
DO APOIO E FOMENTO

Seção I

Das Ações de Apoio e Fomento

Art. 7º No exercício das competências previstas nesta Portaria, o apoio da Secretaria Nacional de Segurança Pública às ações desenvolvidas no âmbito da Renarme poderá compreender:

I - apoio técnico, logístico e institucional à realização de ações e operações integradas;

II - ações de capacitação continuada e desenvolvimento técnico;

III - promoção do intercâmbio técnico, operacional e institucional;

IV - compartilhamento e disseminação de boas práticas;

V - disponibilização de tecnologias e de soluções voltadas ao fortalecimento das capacidades operacionais;

VI - promoção da integração e do compartilhamento de dados e informações; e

VII - outras medidas destinadas ao fortalecimento das capacidades operacionais das Polícias Civas e das Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal, observadas as finalidades da Renarme, as competências previstas nesta Portaria e a legislação aplicável.

Parágrafo único. O apoio de que trata este artigo observará a disponibilidade orçamentária e financeira da Secretaria Nacional de Segurança Pública.

Seção II

Dos Requisitos para a Concessão de Apoio e Fomento

Art. 8º As solicitações de apoio previstas nesta Portaria serão encaminhadas à Secretaria Nacional de Segurança Pública, com antecedência mínima de trinta dias, ressalvadas as hipóteses emergenciais devidamente justificadas, e deverão conter, no mínimo:

I - comprovação da vigência do Acordo de Adesão à Renarme;



II - ofício fundamentado do Secretário de Estado de Segurança Pública ou por autoridade competente, dirigido à Secretaria Nacional de Segurança Pública;

III - descrição do objeto da solicitação, dos objetivos pretendidos, do período de execução, dos órgãos ou unidades envolvidos, do efetivo participante, quando cabível, e da modalidade de apoio solicitada;

IV - demonstração da compatibilidade da solicitação com as finalidades da Renarme; e

V - demais informações necessárias à análise técnica, na forma de orientações expedidas pela Secretaria Nacional de Segurança Pública.

§ 1º As solicitações emergenciais poderão ser analisadas em prazo reduzido, desde que acompanhadas de justificativa técnica da situação de urgência.

§ 2º Compete à Diretoria de Operações Integradas e de Inteligência analisar as solicitações de apoio, observados, entre outros, os seguintes critérios:

I - aderência às finalidades da Renarme;

II - pertinência técnica da demanda; e

III - disponibilidade orçamentária e financeira.

§ 3º Na análise das solicitações, a Diretoria de Operações Integradas e de Inteligência poderá propor ajustes, estabelecer condicionantes e formular recomendações destinadas à adequada execução das ações apoiadas.

§ 4º As informações complementares, operacionais, de inteligência ou classificadas como sigilosas necessárias à instrução da solicitação deverão ser encaminhadas por canal seguro indicado pela Secretaria Nacional de Segurança Pública, observado o disposto no art. 4º, caput, inciso III, alíneas "a" e "d", da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nas demais hipóteses legais de sigilo.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º Os órgãos aderentes deverão encaminhar à Secretaria Nacional de Segurança Pública os indicadores de desempenho relativos às ações, operações e demais atividades desenvolvidas no âmbito da Renarme, observados os parâmetros de eficiência, eficácia, efetividade e aderência às finalidades da Rede, conforme metodologia, periodicidade, prazos e orientações definidos pela Secretaria Nacional de Segurança Pública.

Art. 10. A adesão à Renarme não implica transferência automática de recursos financeiros ou materiais entre os entes federativos.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

FRANCISCO LUCAS COSTA VELOSO

Ministério da Previdência Social

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PORTARIA DTI/INSS Nº 160, DE 7 DE OUTUBRO DE 2026

Dispõe sobre a disponibilização e o funcionamento do Portal ACT como ambiente oficial de apoio às entidades parceiras do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

O DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SUBSTITUTO) DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso da competência que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.322051/2026-62, resolve:

Art. 1º Fica disponibilizado o Portal ACT, ambiente digital destinado a orientar e apoiar as entidades parceiras e seus operadores na execução de Acordos de Cooperação Técnica celebrados com o INSS para a prestação de informações, orientação, instrução e preparação de requerimentos de benefícios e serviços.

Art. 2º Para o cumprimento do disposto no art. 1º, o Portal ACT disponibilizará:

I - roteiros operacionais e manuais de atendimento;

II - modelos de formulários e documentos oficiais;

III - orientações para uso dos sistemas do INSS; e

IV - comunicados e avisos de interesse das entidades parceiras.

Art. 3º Os conteúdos do Portal ACT possuem caráter orientativo e não substituem a legislação e os atos normativos oficiais, que prevalecerão em caso de divergência.

Art. 4º O Portal ACT será disponibilizado na internet no endereço eletrônico <https://portalact.inss.gov.br>.

Art. 5º O acesso ao Portal é restrito aos usuários previamente autorizados e vinculados às entidades com Acordos de Cooperação Técnica vigente com o INSS.

§ 1º A identificação do usuário será feita por CPF e senha LDAP.

§ 2º O acesso ao Portal é pessoal, intransferível e condicionado à manutenção do vínculo com a entidade parceira e à vigência do acordo.

§ 3º É responsabilidade do usuário manter o sigilo de suas credenciais de acesso.

Art. 6º Os conteúdos do Portal ACT serão atualizados de forma contínua, sempre que houver alterações em normas, procedimentos ou sistemas do INSS.

Art. 7º A gestão e o fluxo de atualização dos conteúdos do Portal ACT serão disciplinados em ato próprio.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO GENU BESERRA

Ministério dos Transportes

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES
DIRETORIA COLEGIADA

RESOLUÇÃO ANTT Nº 6.091, DE 8 DE OUTUBRO DE 2026

Estabelece 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 Colegiada da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DMF - 004, de 8 de outubro de 2026, e no que consta do processo nº 50500.097072/2022-12, resolve:

Art. 1º Esta Resolução estabelece as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC no âmbito da ANTT, com vistas a garantir o direito do consumidor à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e ao

tratamento de suas demandas, nos termos do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Parágrafo único. A ANTT definirá regras específicas, em função do porte do prestador do serviço, por meio de regulação setorial complementar, nos termos do art. 25 e sem prejuízo das normas gerais estabelecidas por esta Resolução.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DE 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 Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados, como telefônico, eletrônico e presencial dos prestadores de serviços regulados, com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

§ 1º Excluem-se do âmbito de aplicação desta Resolução os canais de atendimento disponibilizados exclusivamente para oferta e contratação de serviços regulados.

§ 2º O atendimento ao disposto nesta Resolução não exime os agentes econômicos regulados pela ANTT de observarem as normas específicas de atendimento ao usuário para cada mercado regulado pela Agência.

CAPÍTULO II
DA DISPONIBILIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 4º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

§ 1º O canal de atendimento telefônico do SAC deverá ser disponibilizado por meio de número com prefixo 0800, de forma a assegurar a gratuidade da chamada ao consumidor, vedada qualquer outra modalidade que imponha custo ao usuário.

§ 2º O canal de atendimento telefônico deverá aceitar chamadas originadas de terminais fixos e móveis, provenientes de qualquer localidade do território nacional.

§ 3º É obrigatória a acessibilidade em canais do SAC para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno para atendimento de suas demandas, sem prejuízo da observância às diretrizes da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, nos termos do parágrafo único do art. 6º do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Art. 5º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana, garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 1º O atendimento telefônico pelo SAC é obrigatório por, no mínimo, 8 horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano, em período compreendido entre 8h e 18h, em todos os dias da semana.

§ 2º A ANTT poderá estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no § 1º.

§ 3º O atendimento telefônico 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 poderá ser interrompido quando o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, devendo-se manter outros canais de atendimento ativos e acessíveis para o recebimento de demandas relacionadas aos serviços já prestados.

§ 4º O atendimento ininterrupto previsto no caput poderá ser assegurado por mensagem privada nos canais digitais assíncronos, desde que garantidos o registro da demanda, a rastreabilidade do atendimento, o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta e a observância de normas específicas de atendimento ao usuário para cada mercado regulado pela Agência.

§ 5º As concessionárias de rodovias poderão disponibilizar, para o acesso ao SAC, as mesmas soluções tecnológicas utilizadas para o atendimento emergencial, desde que garantido o pleno cumprimento das obrigações normativas e contratuais relativas a esse atendimento.

CAPÍTULO III
DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 6º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente humano, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e atendimento emergencial na hipótese do § 5º do art. 5º.

§ 1º A opção de atendimento inicial por humano não será condicionada ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 2º Quando houver solicitação de contato direto com o atendente humano, o tempo de espera não poderá ultrapassar noventa segundos.

§ 3º No atendimento emergencial rodoviário, as concessionárias de rodovias deverão assegurar o cumprimento de todas as obrigações e parâmetros estabelecidos pelos contratos e pela regulamentação setorial aplicável.

§ 4º Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo prestador do serviço regulado antes da conclusão do atendimento, o prestador deverá:

I - retornar a chamada ao consumidor;

II - informar o registro numérico; e

III - concluir o atendimento.

§ 5º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

§ 6º Sem prejuízo do disposto no § 5º, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

Art. 7º Quando for tecnicamente viável e conforme as características do canal utilizado, o SAC informará ao consumidor, de forma clara e acessível, a estimativa de tempo de espera ou sua posição na fila de atendimento, devendo a eventual impossibilidade ser devidamente justificada pelo prestador do serviço regulado, na forma estabelecida pela Agência.

Art. 8º O SAC garantirá a transferência ao setor competente em até sessenta segundos, se necessária, para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

§ 1º É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

§ 2º Não configuram repetição de demanda a realização de interações destinadas à confirmação de informações, complementação de dados, esclarecimento de pontos relevantes ou detalhamento necessário ao adequado tratamento da solicitação.

Art. 9º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento;

II - nos canais eletrônicos do prestador do serviço regulado;

III - nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos de transporte rodoviário de passageiros e carros ferroviários de passageiros; e

IV - na sinalização rodoviária das vias sob concessão federal, com utilização de placas ou painéis, bem como nos Serviços de Atendimento ao Usuário - SAU.

§ 1º Para os fins do inciso I, consideram-se documentos e materiais impressos aqueles que, por sua natureza:

I - formalizem a contratação ou comprovem pagamentos;

II - instruem sobre direitos e deveres do usuário durante a fruição; ou

III - sirvam à rastreabilidade de ocorrências, tais como bilhete de passagem, comprovantes, recibos e tickets de bagagem.

§ 2º Ficam dispensadas de conter as informações de acesso ao SAC as embalagens de alimentos, brindes e insumos de conforto fornecidos a bordo, salvo se tais materiais contiverem informações contratuais, de cobrança ou de instruções de uso do serviço.

§ 3º O disposto neste arti. aplica-se a todos os estabelecimentos, veículos, carros e canais de atendimento do prestador do serviço regulado, excetuado o previsto no inciso IV do caput, inclusive quando a execução do atendimento ocorrer por intermédio de terceiros.

Art. 10. Consideradas as particularidades de cada mercado regulado, a ANTT poderá estabelecer periodicidade e mecanismos específicos para que as empresas prestadoras dos serviços cientifiquem a ANTT acerca da implementação, alteração e

