

Boletim de Recall

Veículos

2016

<p>Ministro da Justiça e Cidadania Alexandre de Moraes</p> <p>Secretário-Executivo José Levi Mello do Amaral Júnior</p> <p>Secretário Nacional do Consumidor Armando Luiz Rovai</p> <p>Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor André Luiz Lopes dos Santos</p> <p>Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas Kleber José Trinta Moreira e Lopes</p> <p>Coordenador de Consumo Seguro e Saúde Gabriel Reis Carvalho</p>	<p>Ministro das Cidades Bruno Araújo</p> <p>Secretário Executivo Luciano Oliva Patrício</p> <p>Diretor do Departamento Nacional de Trânsito Elmer Coelho Vicenzi</p> <p>Coordenadora-Geral de Infraestrutura de Trânsito Juliana Lopes Nunes</p>
---	--

Introdução

A proteção ao consumidor, como direito fundamental, está assegurada no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988. No tocante à proteção à saúde, o artigo 196 da Carta Magna estabelece que é dever do Estado promover políticas públicas que visem à redução de riscos ao cidadão e ao acesso igualitário a ações que visem sua proteção.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor prevê a proteção a saúde e segurança nas relações de consumo, como direito básico do consumidor, conforme disposto no seu artigo 6º.

A partir dessas determinações legais, e considerando a relevância da temática, o Código de Defesa do Consumidor desenvolveu a relevância do defeito em produtos e serviços de consumo. Produtos e serviços disponibilizados no mercado devem atender à legítima expectativa de segurança. Um produto ou serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele normalmente espera. Verifica-se, nestes casos, a existência de um risco a ser potencialmente experimentado pelo consumidor. Risco que não é nem normal, nem previsível e que, caso venha materializar-se, resultará em um acidente de consumo¹.

Assim, o fornecedor, ao constatar que um produto, após sua colocação no mercado, apresenta um defeito, deverá tomar todas as medidas cabíveis para que o produto seja imediatamente recolhido, por meio de troca, reparo, ou ressarcimento da quantia paga. É o que prevê o artigo 10 e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor. A essa ação dá-se o nome de recall, instituto regulamentado pela Portaria do Ministério da Justiça n. 487, de 15 de março de 2012.

O Artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor

O artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo produto ou serviço que apresente nocividade ou periculosidade (risco) à saúde ou à segurança do consumidor. Em outras palavras, o produto ou serviço colocado no mercado deve obedecer ao que rege a chamada “teoria da

¹ “Acidente de consumo: É quando o consumidor é afetado em sua saúde, integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos. Fala-se também em responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço”. Manual de Direito do Consumidor, 2ª Edição. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, 2009.

qualidade”, ou seja, o dever de garantir ao consumidor que os produtos e serviços adquiridos são adequados ao uso e não afetam sua saúde e segurança. Caso o referido dever não se cumpra, é obrigação do fornecedor comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e à coletividade de consumidores. A estes últimos, por meio de anúncios em jornal, rádio e televisão. A esse procedimento, dá-se o nome de Recall.

Neste contexto, é válido esclarecer que o consumidor tem direito à informação clara e ostensiva sobre o produto colocado no mercado, sendo tal informação considerada elemento essencial ao próprio produto. Em outras palavras, trata-se de um dever exigido do fornecedor mesmo antes do início da relação de consumo. Assim, uma falha na informação (por exemplo, sobre as reais características do produto, seu funcionamento, uso correto e riscos que possam causar) também pode ser considerada um defeito e, logo, ser determinante da realização de um recall.

Com o intuito de regular tal procedimento, o Ministério da Justiça publicou, em 24 de agosto de 2001, a Portaria n. 789, que regulamentava o procedimento do Recall e as obrigações dos fornecedores. A normativa foi revogada pela Portaria 487, de 15 de março de 2012, que, atualmente, estabelece os procedimentos a serem seguidos pelos fornecedores.

Boletim de Veículos, uma parceria entre Senacon e Denatran

A presente publicação é inédita no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor e da relação entre Senacon e Departamento Nacional de Trânsito - Denatran.

Desde 2013, ano seguinte à criação da Secretaria, anualmente é publicado um Boletim sobre o tema do recall. Desta vez, a Senacon e o Denatran apresentam em conjunto um boletim específico sobre veículos. A decisão se dá pelo relevante impacto desse segmento na vida e na economia do país. Além disso, destaca a atuação coordenada e articulada desses dois órgãos na garantia da segurança dos veículos comercializados no Brasil.

Os recalls de veículos representam mais de 70% do total de chamamentos já realizados no país. Em termos de unidades, foram mais de 2 milhões de carros convocados para reparos só em 2015.

É importante ressaltar que, neste Boletim, onde se lê “veículos” deve-se compreender que são os diversos tipos de veículos automotores (automóveis, caminhões e ônibus). Nos locais em que os dados apontarem especificidades para cada tipo de veículo, essa informação estará apresentada de forma expressa.

Recalls de Veículos

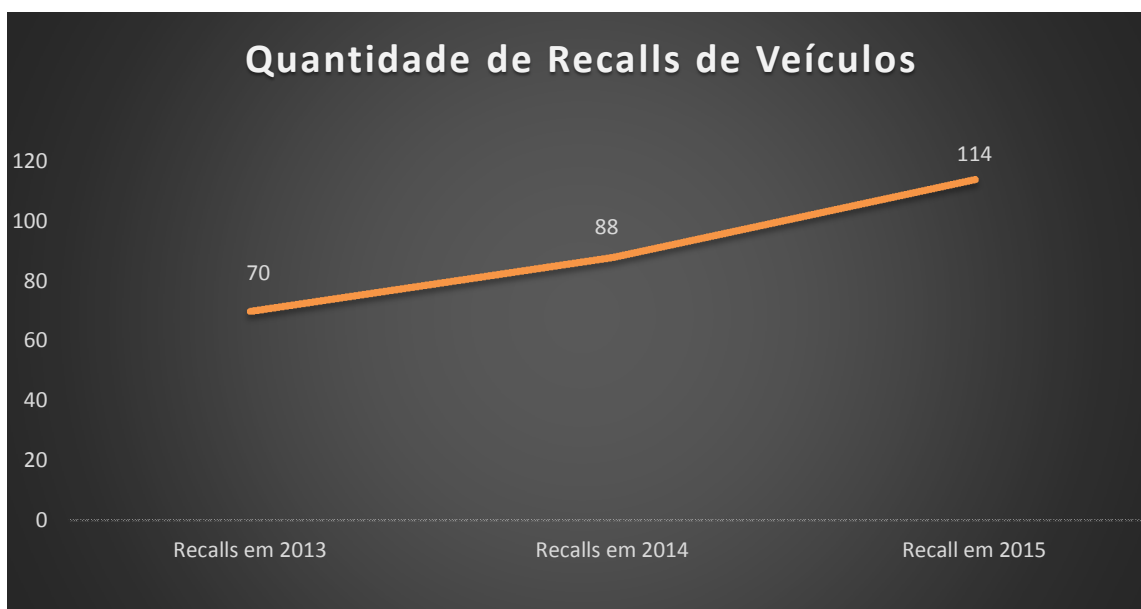
Quantidade de Campanhas de Chamamento 2013-2016

Entre os anos de 2013 e 2015, houve aumento das campanhas de recall de veículos. De 2013 para 2014, o incremento foi de 18 chamamentos a mais, ou 25,7%. De 2014 para 2015, por sua vez, foram 26 recalls a mais, o que corresponde a 29,5% de aumento. Finalmente, em 2016 foram registrados 68 no primeiro semestre, o que equivale a 59,6% do ano anterior.

	Recalls de Veículos	Quantidade Total
Recalls em 2013	70	109
Recalls em 2014	88	120
Recall em 2015	114	130
Recall em 2016*	68*	79*
Total de Recalls de Veículos	339	438

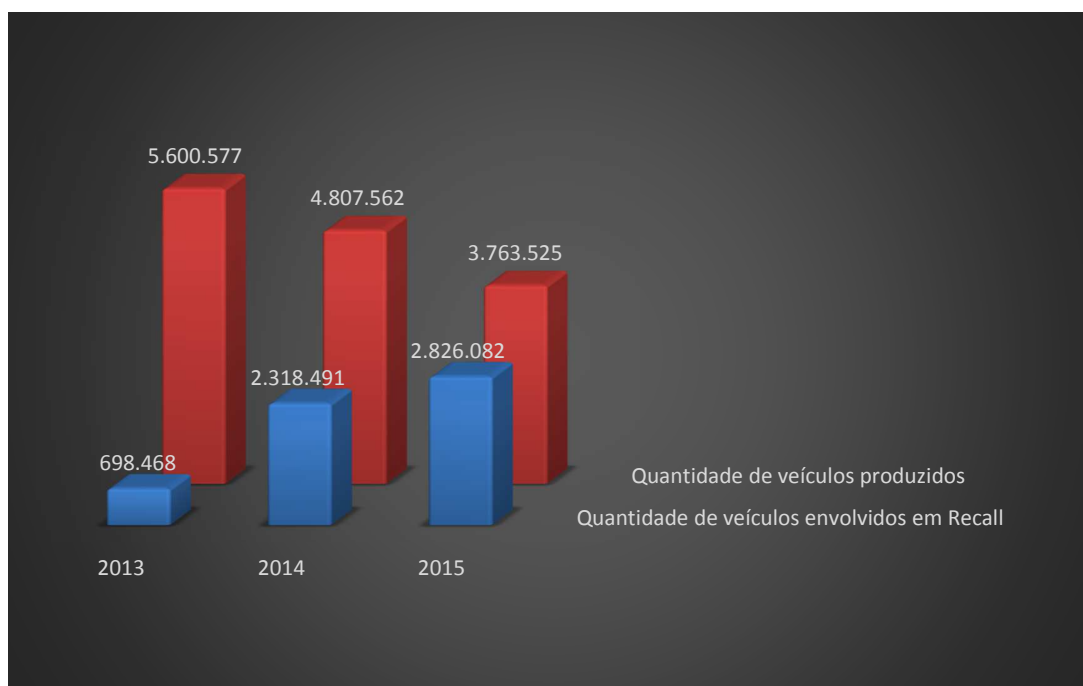
* Dados até 30 de junho de 2016.

Abaixo é possível ver a curva de aumento das campanhas de recalls de veículos no país entre 2013 e 2015.



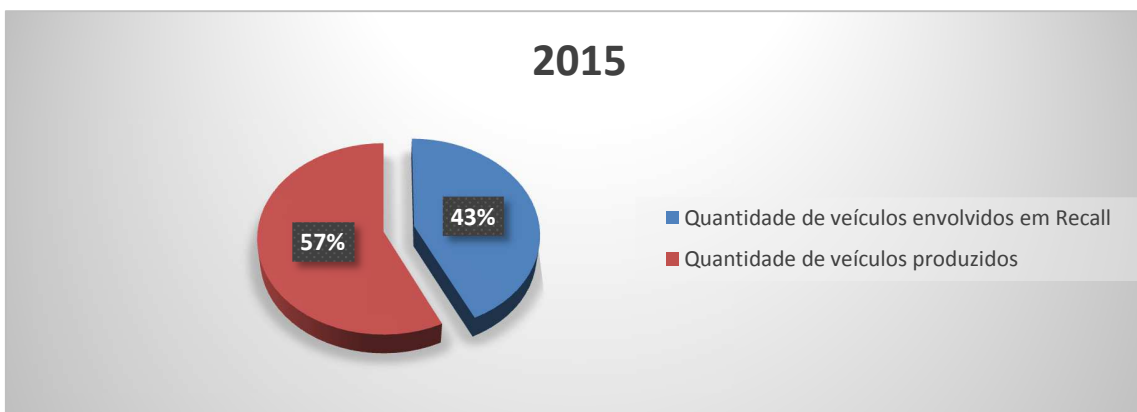
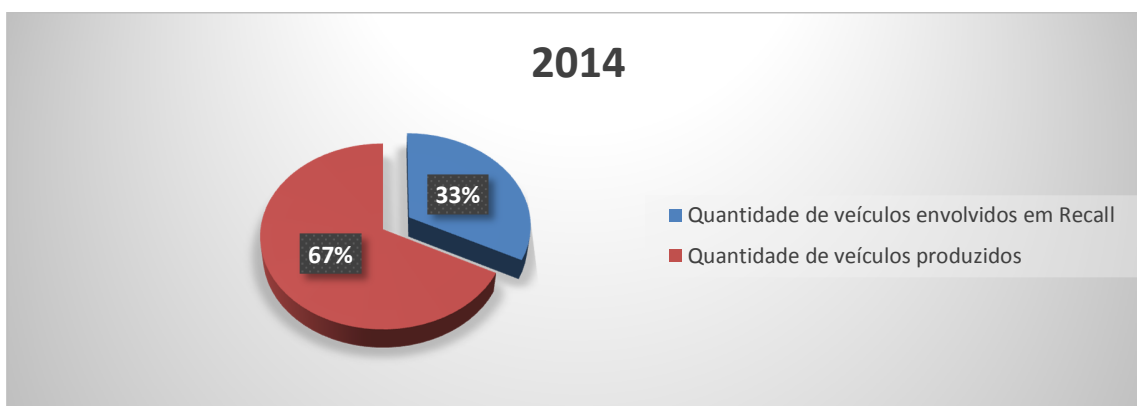
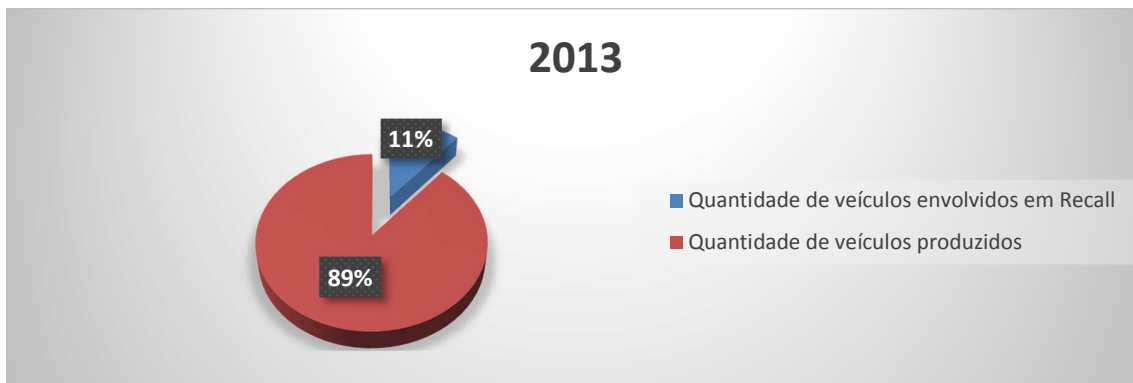
Veículos Produzidos e Veículos atingidos por Recall 2013-2015

Apresentamos a comparação entre a quantidade total de veículos produzidos no Brasil e a quantidade de unidades convocadas por recall nos de 2013, 2014 e 2015. Percebe-se que a distância entre esses números diminuiu ao longo do período.



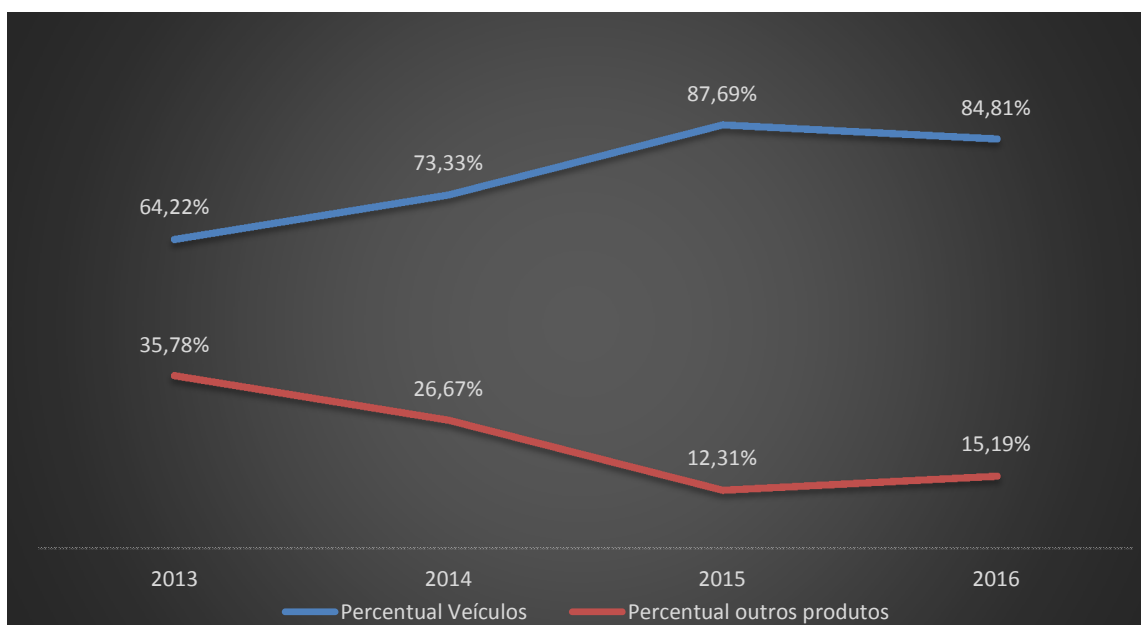
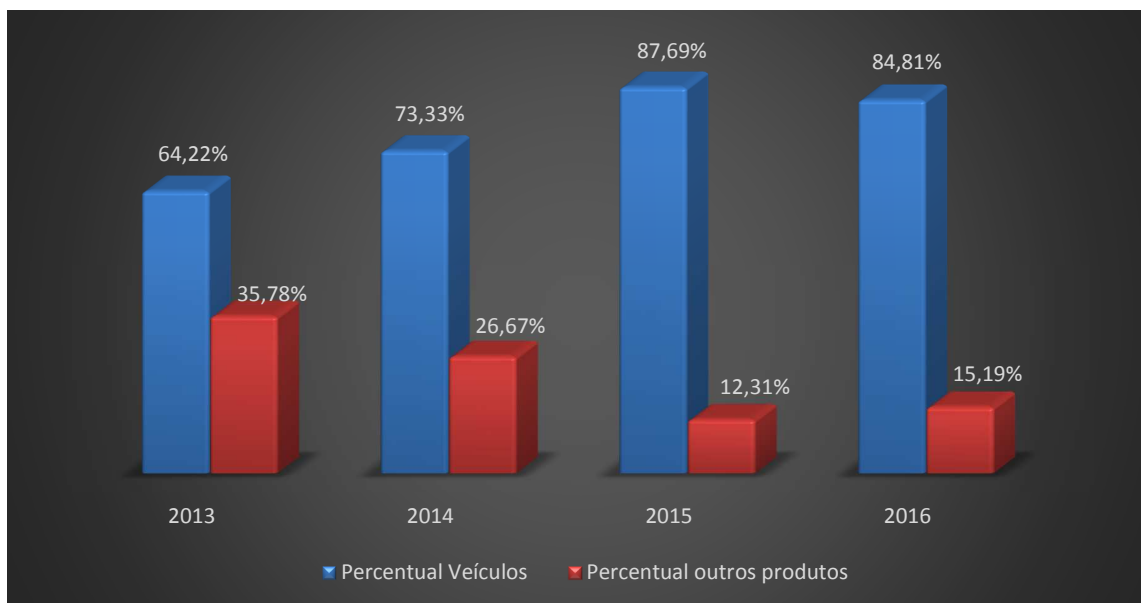
Percentual de veículos envolvidos em recall e veículos produzidos

No comparativo percentual dos números de veículos produzidos e das unidades objeto de recall, têm-se os seguintes quadros, ano a ano.



Quantidade de Recalls de Veículos 2013-2016

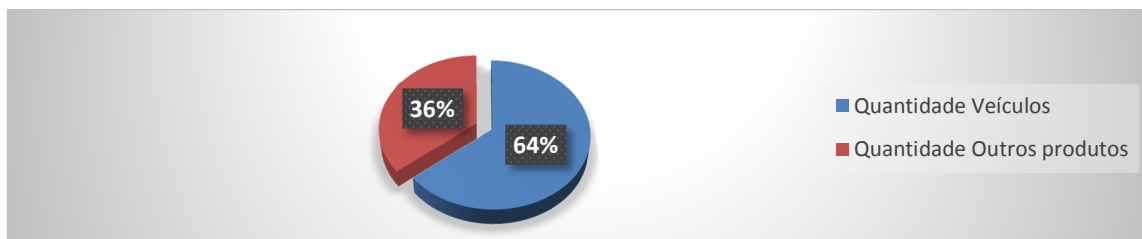
Nos últimos três anos, nota-se um aumento do número de recalls de veículos em relação aos recalls de demais produtos. A tendência de larga maioria de chamamentos a se realizarem pela indústria automobilística permanece. Em 2015, 88% dos procedimentos de chamamentos no Brasil tiveram como objeto veículos automotores.



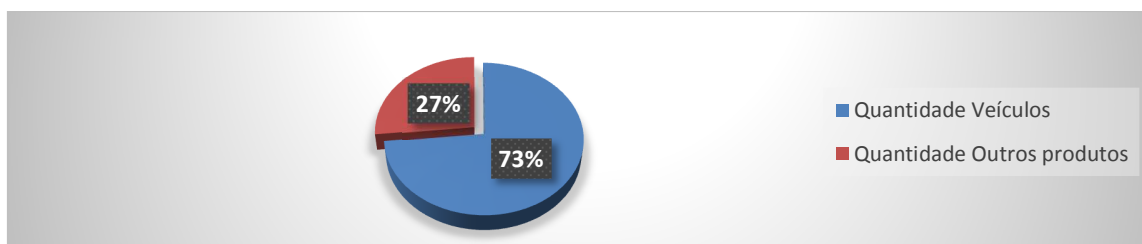
Quantidade de Recalls de Veículos 2013-2016

Abaixo é possível verificar o percentual de campanhas de recall nos anos de 2013 a 2016, ano a ano. Os gráficos mostram a comparação entre a quantidade de campanhas de recalls de veículos e campanhas dos demais segmentos de produtos.

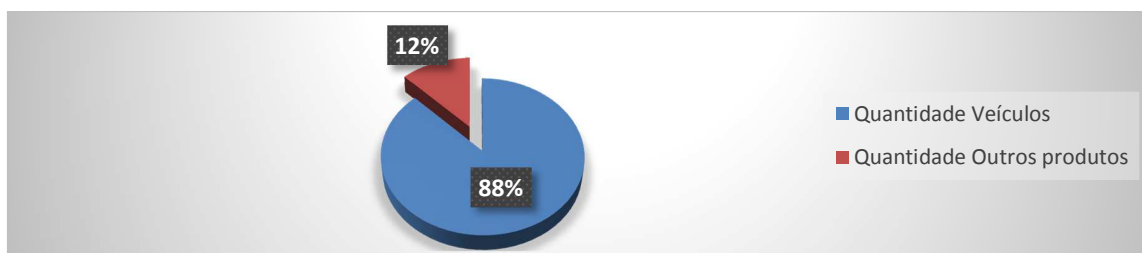
2013



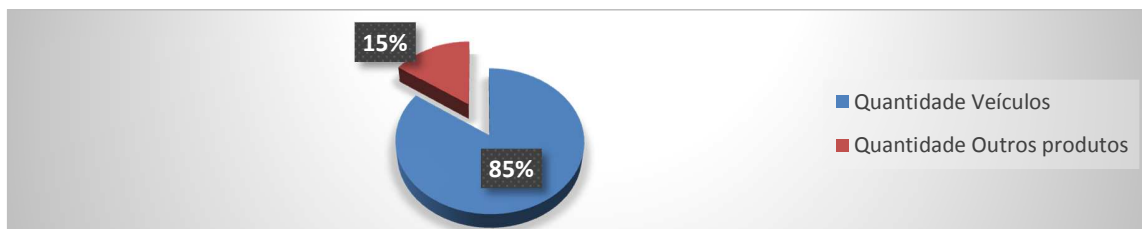
2014



2015

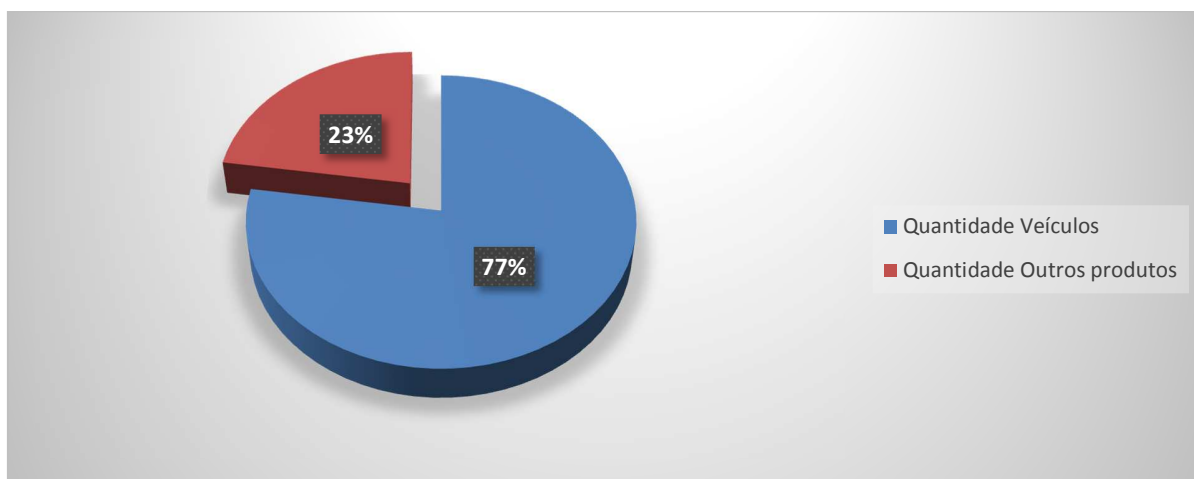


2016



Quantidade de Recalls de Veículos - Percentual Total - 2013 a 2016

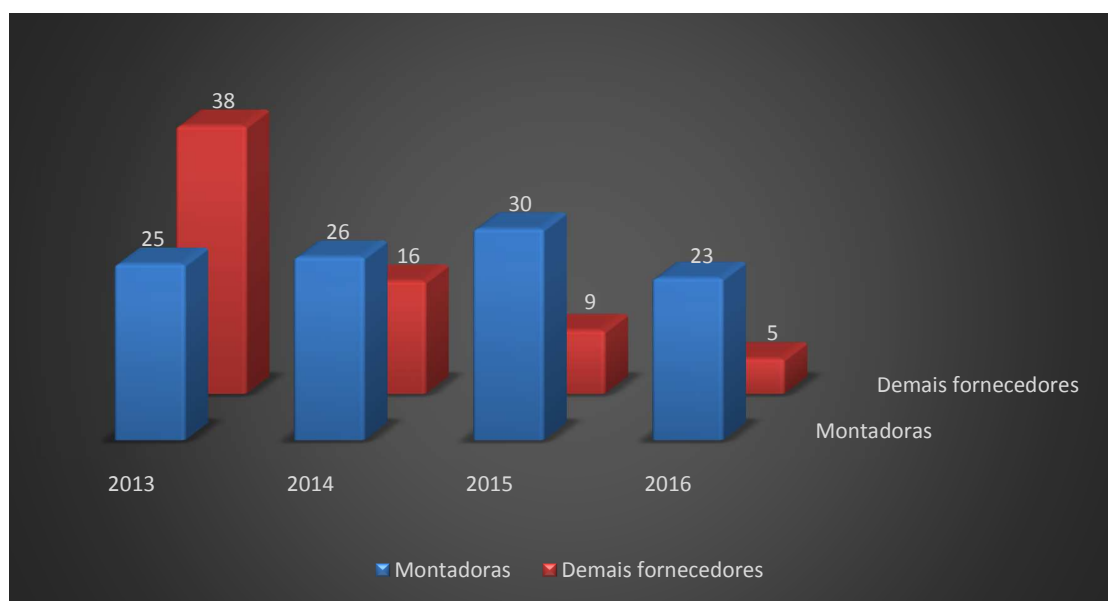
Ao verificar o percentual de todas campanhas de recall entre os anos de 2013 a 2016, tem-se o percentual de recalls de veículos em comparação com os chamamentos de outros segmentos.



Fornecedores que realizaram recall

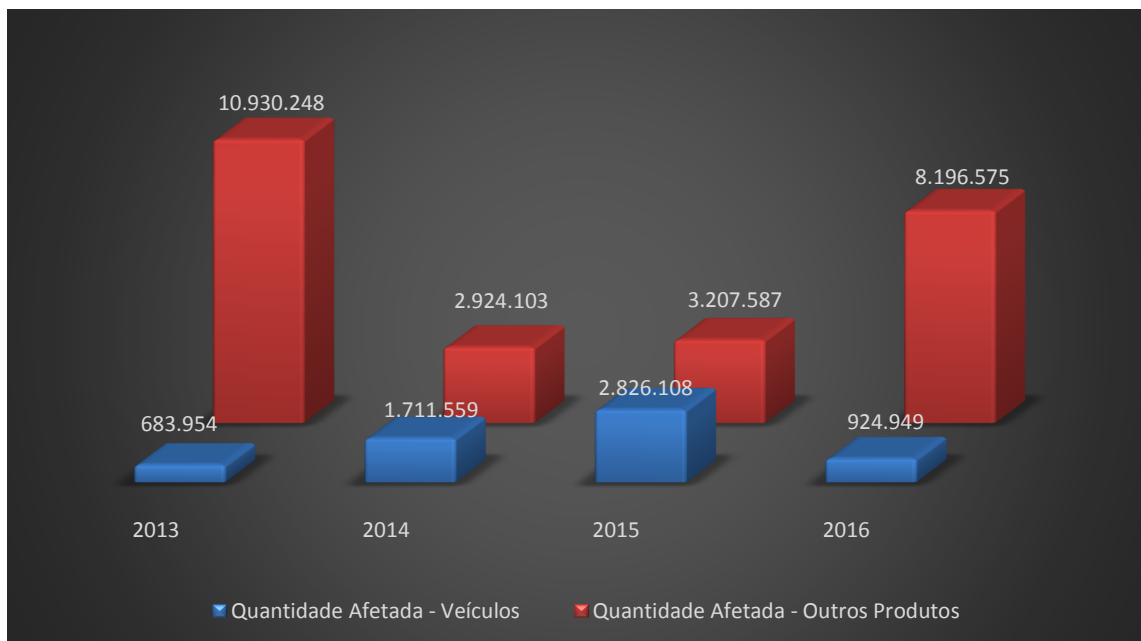
Apresentamos o número de fornecedores que realizaram recalls no Brasil entre os anos de 2013 e 2016. Na tabela abaixo é possível observar a quantidade de fornecedores ligados ao setor de veículos e a quantidade de fornecedores dos demais segmentos.

Ano	Setor de Veículos	Demais fornecedores	Total
2013	25	38	63
2014	26	16	42
2015	30	9	39
2016	23	5	28



Comparativo – Total de veículos e Total de produtos afetados

Abaixo estão os números totais de produtos submetidos a procedimentos de recall no país entre 2013 e 2016. Os gráficos mostram a comparação entre a quantidade total de produtos de outros segmentos e a quantidade total dos chamamentos de veículos.



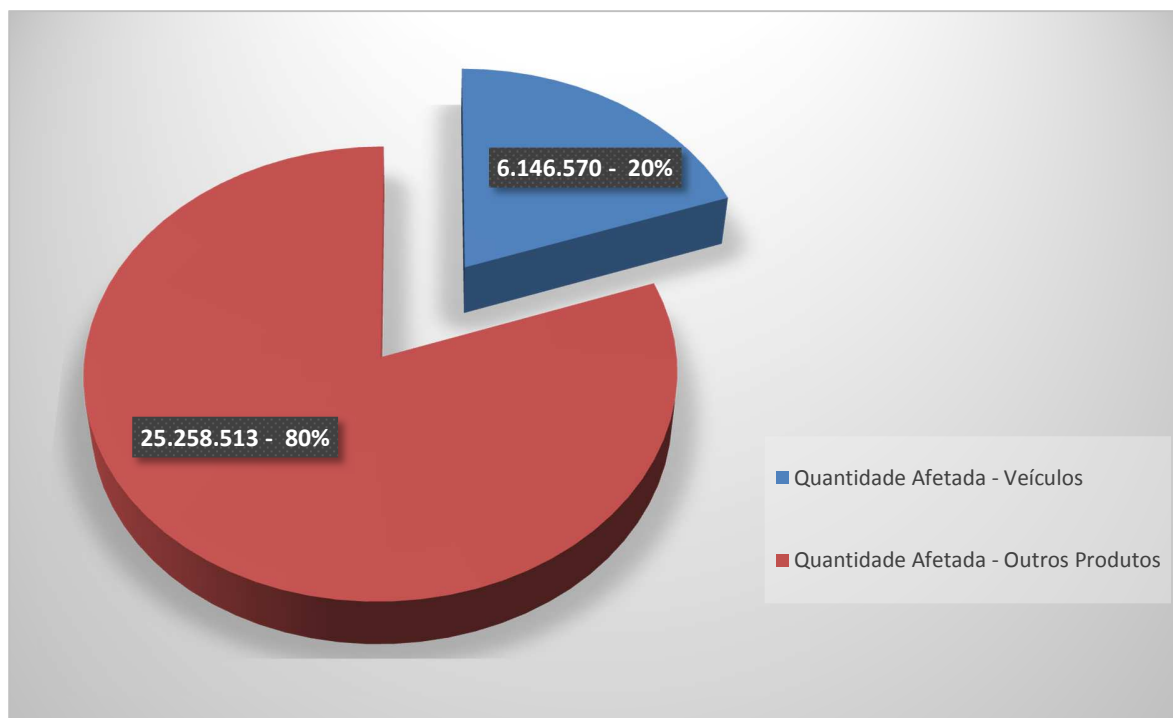
Percentual de Veículos Afetados e Total de Produtos Afetados por Recall 2013-2016

Em termos percentuais, os números totais de produtos submetidos a procedimentos de recall no país entre 2013 e 2016 são os mostrados abaixo.

Ano	Percentual
2013	6,26%
2014	58,53%
2015	88,11%
2016	11,28%

Total de unidades afetadas por Recall no Brasil 2013-2016

Ao somar todos os recalls ocorridos no Brasil entre 2013 e 2016, tem-se o universo de produtos defeituosos descrito abaixo, com a comparação entre o total de veículos e o total de unidades de outros segmentos.



Comparativo por tipo de produto objeto de recall no segmento de veículos automotores

Ao realizar a divisão de veículos a partir de suas categorias, tem-se a quantidade de unidades de automóveis, caminhões e motocicletas que passaram por chamamentos conforme se mostra nas tabelas a seguir.

Quantidades de veículos submetidos a recall, ano a ano, entre 2013 e 2016, com o total geral por categoria:

TIPO DE PRODUTO			
ANO	Automóveis	Caminhões	Motocicletas
2013	658.994	8.222	16.738
2014	1.664.293	34.345	12.921
2015	2.725.486	1.760	99.503
2016	865.270	3.014	70.313
Total	5.914.043	47.341	199.475

Comparativo por tipo de produto produzido no ano no segmento de veículos automotores

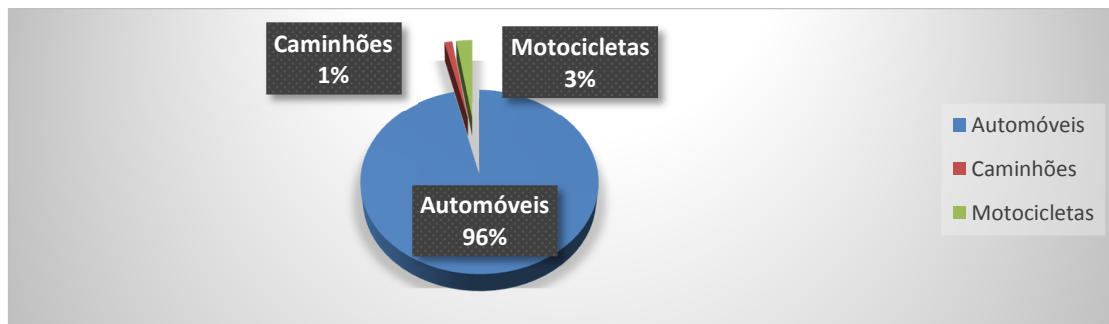
Ao realizar a divisão de veículos a partir de suas categorias, tem-se a quantidade de unidades de automóveis, caminhões e motocicletas produzidos no Brasil conforme se mostra nas tabelas a seguir.

Quantidades de veículos produzidos no país, ano a ano, entre 2013 e 2016, com o total geral por categoria:

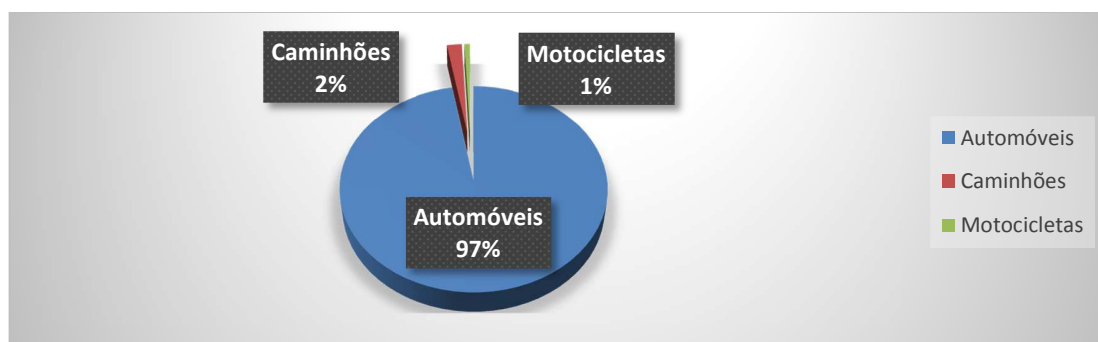
PRODUÇÃO POR TIPO DE PRODUTO			
ANO	Automóveis	Caminhões	Motocicletas
2013	3.740.000	187.100	1.673.477
2014	3.150.000	139.900	1.517.662
2015	2.429.463	74.062	1.260.000

Os gráficos seguintes mostram em percentual o comparativo entre as quantidades de veículos submetidos a recall no país, ano a ano, entre 2013 e 2016, com o total geral por categoria:

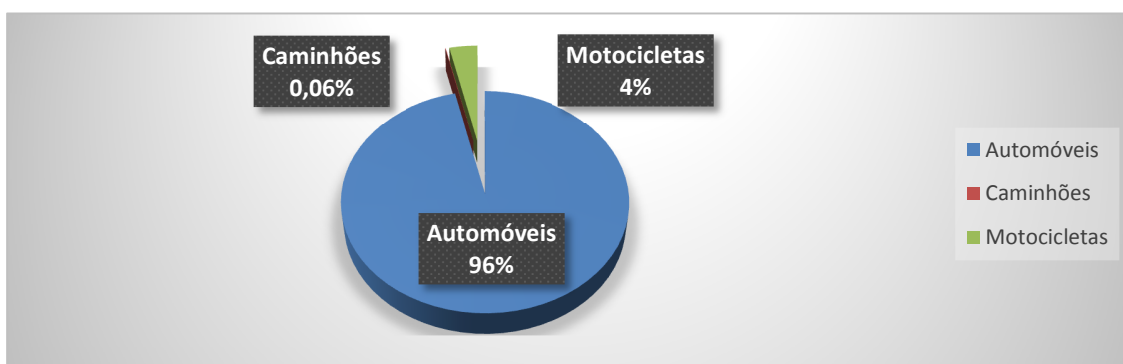
2013



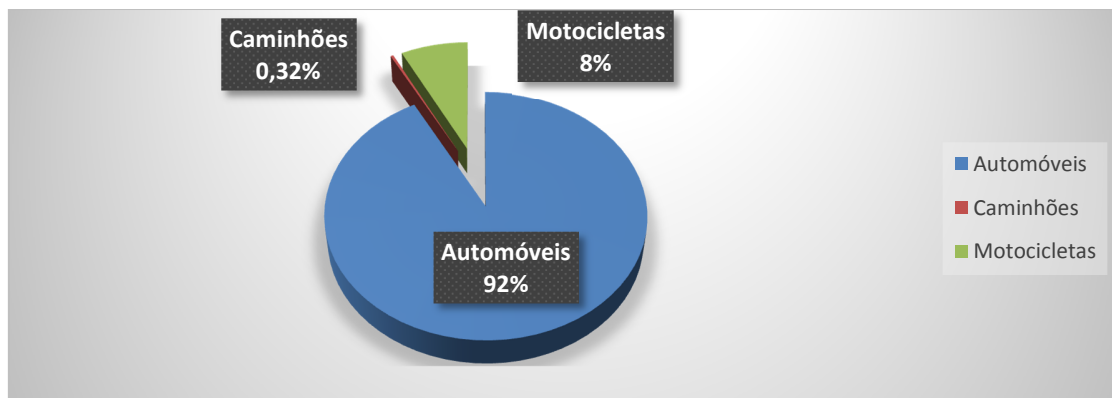
2014



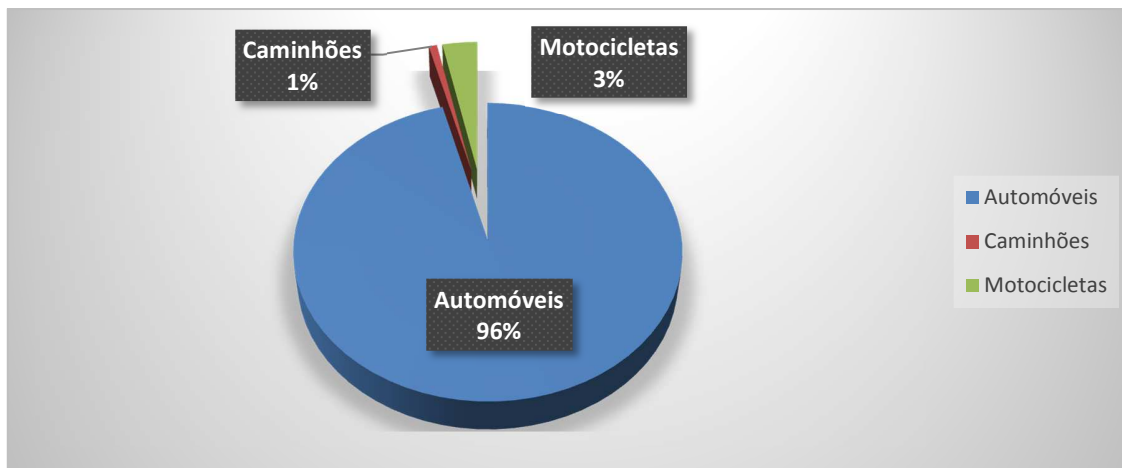
2015



2016

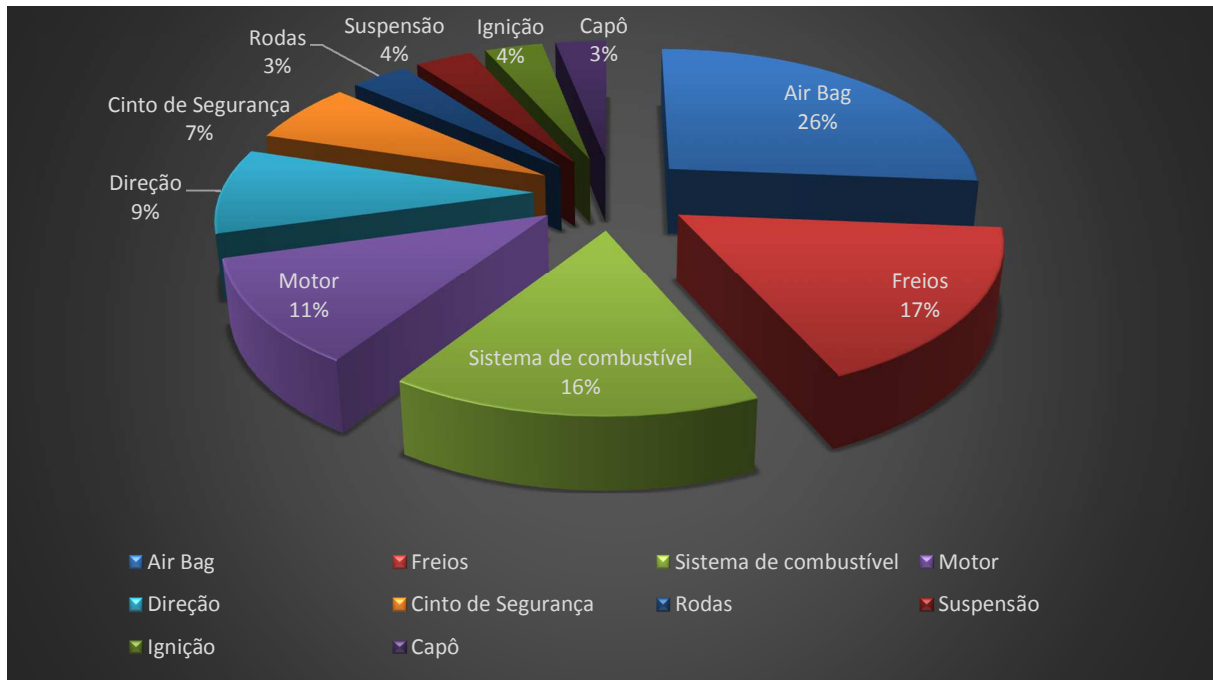


Total 2013-2016



Principais componentes defeituosos

Os componentes mais afetados pelas campanhas de recall de veículos iniciadas entre 2013 e 2016 estão apresentados a seguir.



Componentes Defeituosos – Quantidade de unidades afetadas

Os componentes mais afetados pelas campanhas de recall de veículos apresentadas entre 2013 e 2016 estão apresentados a seguir, acompanhados da quantidade de recalls a eles relacionados e com o número total de veículos afetados.

Componente Defeituoso	Quantidade de Recalls	Quantidade de veículos afetados
Air Bag	60	2.218.072
Freios	39	282.191
Sistema de combustível	36	1.795.369
Motor	28	97.879
Direção	21	452.408
Cinto de Segurança	15	160.174
Luz de freio / Lanterna Traseira / Farol	10	322.410
Rodas	8	47.134
Suspensão	8	40.818
Assentos (incluído encosto de cabeça)	8	19.807
Ignição	8	13.655
Capô	7	214.661
Eixo	7	51.910
Embreagem	7	31.668
Pneu	7	15.134
Bateria	4	25.141
Transmissão do motor	4	2.620
Acelerador	4	599
Vidros	3	268.008
Pára-brisa	3	33.661
Amortecedor	3	10.493
Quebra sol	3	10.144
Teto solar	3	6.309
Manta de isolamento acústico	2	108.059
Câmbio	2	87.031
Chassi	2	46.199
Tração	2	2.380
Cavalete lateral	2	2.213
Portas / Fechaduras	3	217.001
Limpadores de pára-brisa	2	5.141
Setas	2	1.131
Sistema de injeção	2	286
Volante	1	62.301
Spoiler traseiro	1	35.428
Retrovisores laterais	1	22.637
Polia de transmissão	1	13.965
Relé de partida	1	11.922
Garfo	1	11.819
Iluminação externa	1	7.921
Tubo de retorno de diesel	1	3.324
Rótula axial	1	3.120
Bomba de óleo	1	2.799
Cobertura do ar-condicionado	1	2.781
Transmissão automática	1	2.620
Suporte das bolsas laterais	1	2.037
Sistema de calefação interna	1	1.878
Cilindro mestre	1	895
Polia do motor	1	691
Travessa de transmissão e travessa do quadro do chassi	1	675
Alavanca de mudança de marchas	1	400
Tubo de deliberação	1	342
Porta-malas	1	338
Haste dos indicadores	1	199

Refletor traseiro	1	149
Partida automática	1	142
Barras de convergência traseiras	1	92
Sistema elétrico	1	87
Tapete	1	48
Turbocompressores	1	14
Radiador	1	3

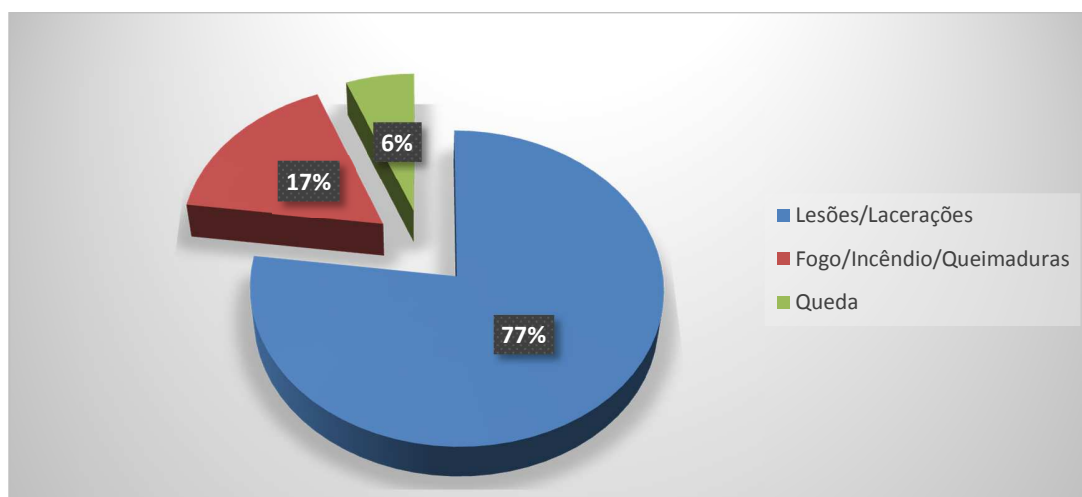
Riscos

Quanto aos riscos associados aos recalls ocorridos nos anos de 2013 a 2016, sua classificação e quantificação se dá como mostrado abaixo, na quantidade total de campanhas de recall divididas por riscos.

Riscos	Quantidade
Lesões/Lacerações	259
Fogo/Incêndio/Queimaduras	57
Queda	20

Comparativo de incidência de riscos

O gráfico abaixo apresenta os riscos associados aos recalls ocorridos nos anos de 2013 a 2016 de forma percentual.



Tempo entre fabricação do veículo e lançamento da Campanha de Chamamento – Média por fornecedor

Apresentamos a média de tempo de circulação de veículos antes do respectivo recall, por marca. O tempo é contado em meses e anos, a partir da data de fabricação e até a apresentação da campanha de chamamento. Os dados são apresentados em ordem alfabética.

Fornecedor	Média de tempo entre a fabricação dos veículos e a apresentação de recall
Audi	1 ano e 9 meses
BMW	3 anos e 2 meses
British	5 anos e 8 meses
CAOA	4 anos e 2 meses
Chrysler	7 anos e 5 meses
Ducati	3 anos e 3 meses
FCA Fiat Chrysler	5 anos
Ferrari	7 meses e 24 dias
Fiat Automóveis	4 anos e 9 meses
Ford	1 ano e 5 meses
General Motors	2 anos e 1 mês
Harley-Davidson	1 ano e 3 meses
Honda Automóveis	7 anos e 1 mês
J. Toledo	5 anos e 8 meses
Jaguar e Land Rover	2 anos e 8 meses
Kawasaki	6 meses
Kia Motors	5 anos e 1 mês
KTM do Brasil	7 anos e 11 meses
Lifan do Brasil	1 ano e 5 meses
Man Latin	2 anos e 9 meses
Maserati	9 anos
Mercedes Benz	1 ano e 4 meses
Mitsubishi	8 anos
Moto Honda	4 anos e 4 meses
Nissan do Brasil	7 anos e 4 meses
Peugeot Citroën	2 anos e 7 meses
Polaris	1 ano e 5 meses
Porsche	4 anos e 2 meses
Renault	2 anos e 8 meses
SNS Automóveis	3 anos e 4 meses
Stuttgart	1 ano e 6 meses
Suzuki	4 anos e 5 meses
Toyota	7 anos e 5 meses
Triumph	1 ano
Via Itália	2 anos
Volkswagen	2 anos e 6 meses
Volvo	8 meses
Yamaha Motor	1 ano e 4 meses

Investigação de Acidentes de Consumo

O número de campanhas de recall envolvendo veículos é fruto da atuação conjunta da Senacon com o Departamento Nacional de Trânsito - Denatran, órgão responsável pela regulamentação e fiscalização do padrão de segurança dos veículos colocados no mercado de consumo.

Desde 2010, uma Portaria Conjunta (Portaria Conjunta n. 69/2010) dos órgãos regulamenta a necessidade de que qualquer defeito nos veículos deve ser amplamente comunicado aos consumidores para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

A partir de então, verifica-se um aumento no número de campanhas de chamamento de produtos no Brasil, realizados, na maioria das vezes, por iniciativa dos próprios fornecedores de veículos.

Contudo, existem ocorrências denunciadas por consumidores que carecem de aprofundamento investigativo, já que não houve a pró-atividade dos fabricantes em corrigir os potenciais problemas relatados pelos seus clientes.

Tais ocorrências são objeto de averiguação preliminar pelo Denatran que, por competência, deve avaliar se a investigação deve prosperar ou não. Havendo elementos para a continuidade do processo, promove-se a realização de estudos técnicos científicos que embasem a tomada da decisão quanto ao fato apresentado, ensejando na determinação de abertura ou não de processo de recall pelos fabricantes de veículos.

Nesse processo, o Denatran conta com o apoio da Universidade de Brasília – UnB para realizar as análises técnicas necessárias ao esclarecimento da questão.

Assim, por meio de Acordo de Cooperação entre o Denatran e a UnB, diversos problemas relatados por consumidores e por outros órgãos públicos, como o Ministério Público e os Procons, têm sido objeto de investigação. Em várias situações, as análises geram a determinação ao fornecedor de realização de recall.

Número de procedimentos em averiguação preliminar

A partir da celebração do Termo de Cooperação com a Universidade de Brasília, o Denatran remeteu àquela instituição 42 procedimentos em fase de averiguação preliminar quanto à suposta ocorrência de risco a saúde e segurança dos consumidores. A conclusão desses processos se apresenta conforme tabela e gráfico a seguir.

Procedimentos	Quantidade
Em análise	20
Concluídos	22
Total	42

Procedimentos de averiguação encaminhados à Universidade de Brasília



Defeitos sob investigação

Os casos encaminhados ao Denatran para investigação de risco à saúde e segurança dos consumidores se mostram heterogêneos em relação ao tipo do suposto defeito. A tabela a seguir apresenta a relação desses defeitos, comunicados pelos consumidores, bem como o tipo de veículo e a montadora a que está associado.

Suposto defeito	Tipo de veículo	Fabricante
Aquecimento da tubulação de entrada e saída de água quente	Automóvel	Renault
Coxim do motor, caixa da válvula termostática, sensor PMS e engrenagem da 1ª marcha.	Automóvel	Renault
Tanque de combustível (pane seca).	Camioneta	Kia
Correia dentada	Automóvel	Renault
Falha no servo-freio	Automóvel	Renault
Superaquecimento do câmbio	Automóvel	Renault
Flauta distribuidora de combustível	Camioneta	Hyundai
Filtro do motor	Camioneta	Kia
Suspensão dianteira	Automóvel	VW
Aviso de risco de capotagem	Camioneta	Ford
Câmbio automático	Automóvel	Ford
Vedação da bomba de direção hidráulica	Automóvel	Mercedes Benz
Airbag	Automóvel	Honda
Fechadura do capô	Automóvel	Peugeot
Coluna de direção	Utilitário	Land Rover
Mecanismo de direção elétrica	Automóvel	Peugeot
Empenamento dos discos de freio	Caminhonete	Toyota
Fraturas no suporte de sustentação do banco dianteiro	Automóvel	Renault
Sensor de aceleração no arranque e na troca de marchas	Automóvel	GM
Câmbio automatizado	Automóvel	GM
Sistemas de freios	Caminhonete	GM
Trepidação do volante	Camioneta	Renault
Marcador de combustível	Automóvel	GM
Travamento da direção	Automóvel	GM
Caixa de direção.	Automóvel	GM
Sensor de posição borboleta	Automóvel	GM
Suspensão traseira	Motocicleta	Yamaha
Pivô / amortecedor de direção	Caminhão	Dodge
Trepidação do câmbio na 3ª marcha	Camioneta	Hyundai
Sistema de freio	Camioneta	Renault
Sistema de embreagem	Camioneta	Ford
Desprendimento da roda traseira	Automóvel	Renault
Defeito nos bancos do veículo	Automóvel	GM
Defeito no câmbio e no freio de estacionamento	Automóvel	GM
Defeito no servo-freio	Utilitário	Jeep
Caixa de câmbio	Automóvel	Peugeot
Válvula Termostática	Automóvel	Fiat
Barulho no câmbio/visibilidade do painel	Automóvel	JAC
Trepidações excessivas	Caminhonete	Mitsubishi
Ruptura do eixo traseiro	Automóvel	Fiat
Câmbio	Automóvel	Ford
Desgaste prematuro e/ou inadequação do sistema de freio	Utilitário	Dodge

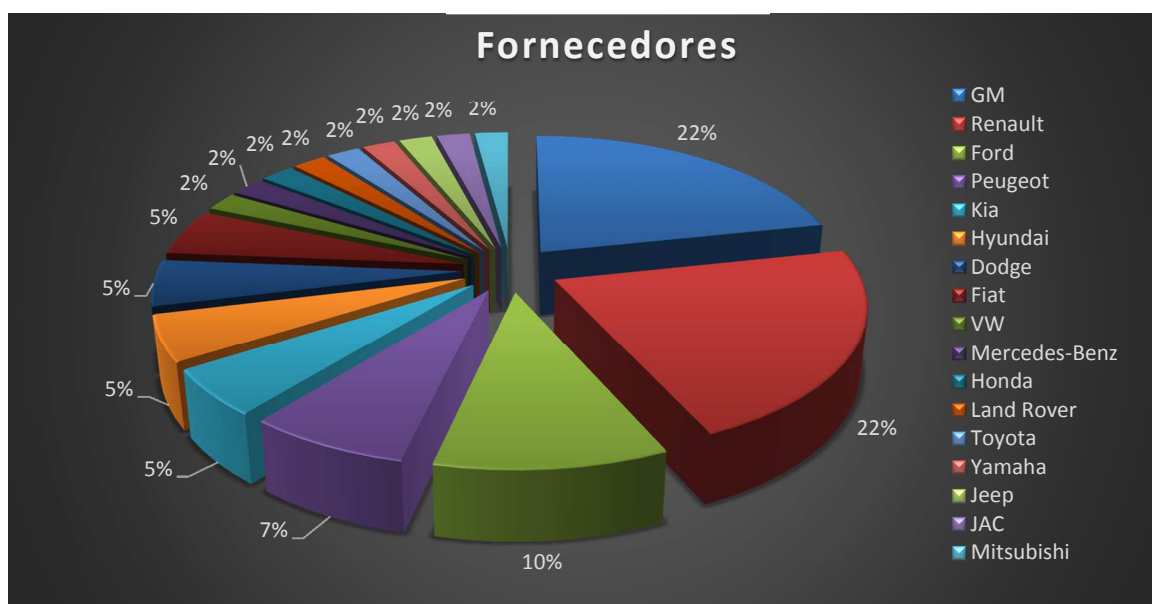
Investigação de acidentes de consumo por tipo de veículo

A grande maioria dos processos de investigação de acidentes de consumo remonta a situações ocorridas com automóveis, conforme aponta a distribuição por tipo de veículo abaixo.



Investigação de acidentes de consumo por montadora

O gráfico abaixo apresenta a representatividade dos casos levados ao conhecimento do Denatran para apuração de riscos à saúde e segurança dos consumidores com relação à fabricante do veículo.



Resultado da investigação

A conclusão dos processos de averiguação preliminar já aponta para resultados que demonstram a importância dessa atividade, não apenas para garantir os direitos dos consumidores, como também para promover veículos mais seguros e reduzir o número de acidentes no trânsito.

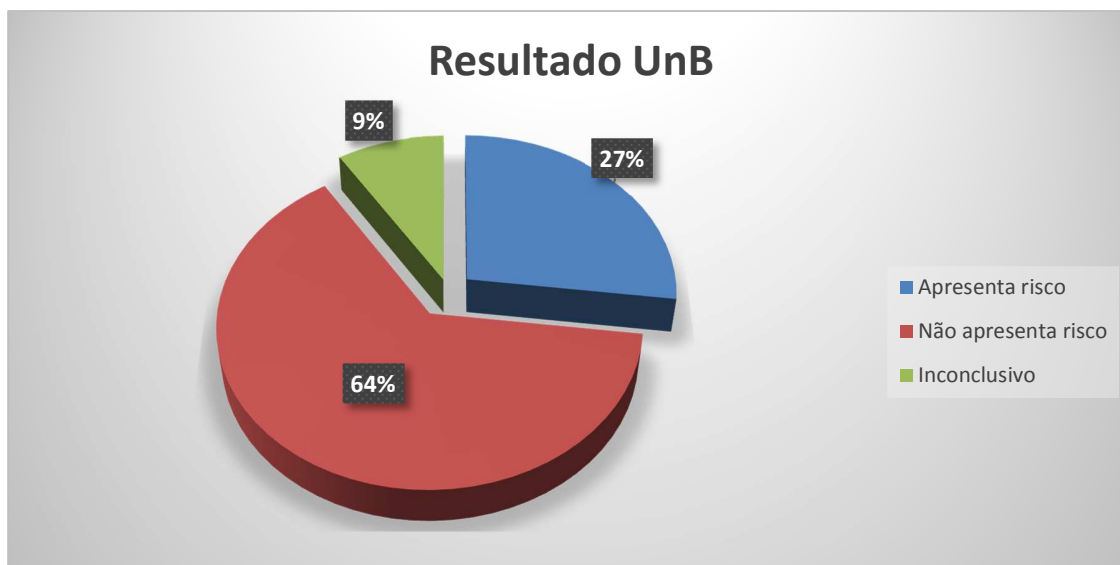
A tabela abaixo apresenta os resultados obtidos com a investigação de acidentes de consumo envolvendo veículos:

Resultado	Nº de casos
Apresenta risco à saúde e segurança dos consumidores ¹	6
Não apresenta risco à saúde e segurança dos consumidores ²	14
Inconclusivo	2

¹ Indicação de determinação de recall.

² Pode apresentar outros tipos de situações, que não geram risco à saúde e segurança dos consumidores.

Esses resultados são distribuídos da seguinte maneira:



Conclusão

Desde 2008, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão que deu origem à atual Secretaria Nacional do Consumidor, e o Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) mantém parceria para o tratamento de questões ligadas à segurança dos veículos que circulam no território brasileiro.

Em 2010, a atuação articulada desses órgãos levou à edição da Portaria Conjunta n. 69/2010, que trouxe elementos mais avançados para a realização de recalls de veículos automotores. Além disso, DPDC/Senacon e Denatran fazem parte do GEPAC, o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo.

Com a presente publicação, Senacon e Denatran dão mais um passo à frente e apresentam à sociedade números e análises inéditas sobre o contexto da atuação de ambos no tema da segurança veicular, tendo como foco o procedimento de recall.

Como apresentado, a interlocução entre defesa do consumidor e especialistas em questões de veículos e de trânsito tem se mostrado relevante para o aprimoramento dos veículos no Brasil. O aumento significativo de campanhas de chamamento é um dos fatores que revelam esse incremento. Mais recentemente, a parceria com a Universidade de Brasília – UnB também passou a constituir elemento importante na investigação da segurança dos veículos no país.

Há, evidentemente, um caminho a ser ainda percorrido. Contudo, cabe aos fornecedores a responsabilidade de oferecer veículos seguros e de qualidade aos consumidores. Aos órgãos públicos cabe a fiscalização e a condução de políticas que aumentem sempre mais a proteção do consumidor e da coletividade, especialmente no que tange à garantia da vida, saúde e segurança no uso de produtos e serviços disponibilizados no mercado.

Realização e contatos

Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon

Coordenação de Consumo Seguro e Saúde. Coordenação-geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas. Gabinete do Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Fones: (61) 2025.3170; (61) 2025.3105. E-mails: Saudeeseguranca@mj.gov.br; cgctpa@mj.gov.br; dpdc.agenda@mj.gov.br.

Departamento Nacional de Trânsito – Denatran

Coordenação-Geral de Infraestrutura de Trânsito. Gabinete do Diretor. Fone: (61) 2108.1818. E-mail: gabinete.denatran@cidades.gov.br; comunicacao.denatran@cidades.gov.br.