

## RESOLUÇÃO Nº 76, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006

**Dispõe sobre o livro de ocorrência a ser disponibilizado pelas transportadoras do Serviço Regular e cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.**

**O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 8º, inciso XV e artigo 11 da Lei Estadual n.º 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e o artigo 3º, inciso XII do Decreto Estadual n.º 25.059, de 15 de julho de 1998;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** os artigos 21 e 63, § 1º, inc. II, da Lei Estadual nº 13.094/2001, que “dispõe sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências”;

**CONSIDERANDO** o art. 46, parágrafo único, do Decreto nº 26.103/2001 que “aprova o regulamento dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências” e o art. 20 do Decreto nº 26.803/2002 que “aprova o regulamento do Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, revogando o decreto nº 26.524, de 27 de fevereiro de 2002, e dá outras providências”.

**CONSIDERANDO** o Convênio Nº 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE/2002, de 01 de outubro de 2002, que distribui atribuições na área do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** que o disciplinamento da formatação do livro de ocorrência contribuirá para uma fiscalização mais eficiente do serviço prestado;

### **RESOLVE,**

**Art. 1º** As transportadoras do Serviço Regular e as cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará deverão disponibilizar aos usuários, em local visível, um livro de ocorrência.

**§ 1º** No caso do Serviço Regular Interurbano e do Serviço Regular Complementar Interurbano, o livro de ocorrência será colocado no interior dos veículos.

**§ 2º** No caso do Serviço Regular Metropolitano e do Serviço Regular Complementar Metropolitano, um livro de ocorrência será mantido nos terminais, salvo hipótese de operação em linha que não possua terminais, situação em que o livro de ocorrência será colocado dentro do veículo.

**Art. 2º** O Livro de Ocorrência deverá ser do tipo “livro ata”, tamanho ofício, sem margem, pautado, capa dura e com número mínimo de 50 folhas.

**Parágrafo único.** O Livro de Ocorrência deverá apresentar:

**I** – capa com a identificação da transportadora ou cooperativa, número de ordem do livro na transportadora/cooperativa e ano corrente;

**II** – termos de abertura e encerramento assinados pela Fiscalização do DERT, com a identificação da primeira e última página do livro, na contracapa;

**III** – numeração tipográfica das folhas.

**Art. 3º** O Livro de Ocorrência será utilizado sempre que os passageiros, a tripulação ou a fiscalização identificarem fatos ocorridos na viagem que mereçam registro.

**§ 1º** Qualquer registro efetuado no Livro de Ocorrência deverá descrever claramente o fato, seguido da data, identificação e assinatura do responsável pelo registro.

**§ 2º** Se em inspeções, auditorias ou atividades similares, técnicos da fiscalização identificarem quaisquer irregularidades na escrituração, farão constar no Livro de Ocorrências o seu número de ordem, página e linha onde o fato foi observado.

**§ 3º** A transportadora e a cooperativa deverão sempre disponibilizar aos usuários caneta esferográfica de cor azul ou preta, que lhes possibilite registrar as ocorrências de viagem.

**§ 4º** A fiscalização deverá registrar no Livro de Ocorrência do veículo sua inspeção, quando houver, independentemente de haver ou não irregularidade.

**Art. 4º** Cada usuário do serviço que desejar fazer reclamação ou sugestão dos serviços prestados pela transportadora ou cooperativa poderá registrá-la diretamente no Livro de Ocorrência, mas será informado pelo preposto da transportadora ou da cooperativa da existência de canais específicos para reclamações e sugestões dos usuários, disponibilizados conforme Resolução da ARCE.

**Art. 5º** As transportadoras e as cooperativas deverão entregar os Livros de Ocorrência, antes de colocá-los no local reservado conforme art. 1º, aos funcionários do DERT nos terminais rodoviários, para terem seus termos de abertura assinados e páginas rubricadas.

**§ 1º** A quantidade de Livros de Ocorrência que cada transportadora ou cooperativa deverá apresentar para ter seus termos de abertura assinados pelo DERT deverá ser menor ou igual à sua frota cadastrada no DERT.

**§ 2º** O DERT não receberá para assinatura Livros de Ocorrência confeccionados em desacordo com o previsto nesta Resolução.

**§ 3º** O DERT devolverá os Livros de Ocorrência com os termos de abertura assinados em um prazo máximo de até 3 (três) dias, contados a partir da data de entrega pelas transportadoras e cooperativas.

**Art. 6º** Após o preenchimento de todas as páginas de um Livro de Ocorrência, a transportadora ou a cooperativa deverá solicitar ao DERT a baixa do livro com a entrega do mesmo, através de ofício, que deverá conter a identificação do solicitante e a solicitação de baixa do livro.

**Parágrafo único.** O DERT verificará a presença de todas as páginas do Livro de Ocorrência, e anotará o número de páginas ausentes, procedendo posteriormente da seguinte forma:

**I** – caso todas as páginas identificadas nos termos de abertura estejam presentes: carimbará o Livro de Ocorrência com os dizeres “BAIXADO” e anotará a data de baixa na contracapa;

**II** – caso alguma página esteja ausente: solicitará que a transportadora ou a cooperativa se justifique. Sendo a justificativa procedente, o DERT carimbará o Livro de Ocorrência com os dizeres “BAIXADO COM JUSTIFICATIVA”, anotará a data da baixa na contracapa e anexará uma cópia da justificativa ao livro baixado. Sendo a justificativa improcedente, o

DERT aplicará à transportadora ou cooperativa a pena de multa prevista no art. 70, Inc. IV, alínea “t”, da Lei nº 13.094/01, sem prejuízo das providências necessárias à adoção das medidas penais cabíveis.

**Art. 7º** As transportadoras e as cooperativas terão um prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da data de publicação desta Resolução, para adquirir e enviar ao DERT os seus Livros de Ocorrência, de acordo com os dispositivos da presente Resolução.

**Art. 8º** As transportadoras e as cooperativas são responsáveis pela guarda durante 5 (cinco) anos dos Livros de Ocorrência, contados a partir da data de baixa de cada bloco.

**Art. 9º** A colocação dos Livros de Ocorrência, nos casos determinados no art. 1º como sendo dentro dos veículos, deverá obedecer à Resolução nº 46 da ARCE.

**Art. 10º** A colocação dos Livros de Ocorrência, nos casos determinados no art. 1º como sendo nos terminais, deverá ser próxima ao local de embarque/desembarque dos usuários ou dos locais de venda de passagens.

**Art. 11.** As transportadoras e as cooperativas entregarão até o dia 15 (quinze) dos meses de Janeiro e Julho de cada ano, à ARCE, um relatório com um resumo das reclamações e sugestões obtidas a partir dos Livros de Ocorrência, referentes aos seis meses anteriores ao de entrega do relatório.

**Parágrafo único.** As informações mínimas que deverão constar neste relatório estão descritas no Anexo I desta Resolução.

**Art. 12.** Em caso de desobediência aos dispositivos desta Resolução, os infratores serão enquadrados nas penalidades legais previstas.

**Art. 13.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

**Art. 14.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza, aos 14 de dezembro de 2006.

**MARFISA MARIA DE AGUIAR FERREIRA XIMENES**

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

**LÚCIO CORREIA LIMA**

Conselheiro Diretor da ARCE

**JOSÉ LUIZ LINS DOS SANTOS**

Conselheiro Diretor da ARCE

## ANEXO I DA RESOLUÇÃO Nº 76

### INFORMAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS NO RELATÓRIO SEMESTRAL DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES RECEBIDAS PELA TRANSPORTADORA OU PELA COOPERATIVA

1 – O relatório deverá conter minimamente as seguintes informações:

- a) quantidade de reclamações e sugestões por linha;
- b) quantidade de reclamações e sugestões por tipo de reclamação / sugestão;
- c) quantidade de reclamações e sugestões por tipo de reclamação / sugestão em cada linha;
- d) para o caso das cooperativas, quantidade de reclamações e sugestões por permissionário autônomo;
- e) providências tomadas pela transportadora ou cooperativa para cada uma das reclamações recebidas.

2 – Para fins dos itens b e c acima, as reclamações e sugestões serão agrupadas conforme os seguintes tipos:

O veículo não estava limpo	Não havia espaço para a minha bagagem
O veículo chegou para a viagem com mais de 10 minutos de atraso	Não me entregaram uma via do bilhete de passagem
Não fui bem tratado(a) pelos funcionários da operadora	O veículo não fez a sua rota prevista
Recusaram-se a devolver o troco	O motorista estava visivelmente embriagado
O veículo estava muito lotado	O veículo não tinha cobrador
A viagem foi cancelada e não fui informado	O veículo estava mal conservado
Não recebi informações da transportadora sobre a viagem	Havia funcionários da operadora fumando dentro do veículo
O veículo teve um problema e não pode continuar a viagem. Não fizeram nada para continuar a viagem	Outra reclamação ou sugestão