

## RESOLUÇÃO Nº 77, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006

**Dispõe sobre os canais para atendimento de reclamações dos usuários que devem ser disponibilizados pelas transportadoras do Serviço Regular e cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem os artigo 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** o artigo 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 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** as Cláusulas 8.27.1 e 8.27.2 do Aditivo ao Termo de Permissão para Execução do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** as Cláusulas 7.2.28 e 7.2.29 do Termo de Permissão para a Prestação do Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** que o registro das reclamações dos usuários com relação ao serviço de transporte prestado constitui importante ferramenta de apoio à regulação técnica;

**CONSIDERANDO** que o disciplinamento da formatação no momento de seu registro possibilitará o processamento e a análise mais eficientes das reclamações apresentadas pelos usuários ao prestador do Serviço Regular do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** ainda a prévia oitiva do DERT quanto aos termos desta Resolução;

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**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 canais para atendimento de suas reclamações.

**Parágrafo único.** Observado o sistema em que operam, os transportes deverão disponibilizar os seguintes canais de atendimento às reclamações dos usuários:

**I** – Formulário de Registro de Reclamações; e

## II – Central de Atendimento Telefônico.

### CAPÍTULO II

#### DO FORMULÁRIO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

**Art. 2º** O Formulário de Registro de Reclamações será confeccionado seguindo o modelo do Anexo I e as instruções dispostas no Anexo II.

**Art. 3º** O Formulário de Registro de Reclamações estará disponível nos seguintes locais:

**I** – no interior dos veículos e nos terminais de passageiros, nos boxes de venda de bilhetes de passagem ou em outra área reservada aos operadores, para o caso do Serviço Interurbano;

**II** – nos terminais de passageiros ou em outros locais de grande movimentação de passageiros, na quantidade mínima de 1 (um) por empresa, com localização obrigatória no município de Fortaleza, para o caso do Serviço Metropolitano;

**§ 1º.** As transportadoras e as cooperativas, estas em conjunto com os seus associados permissionários de vagas de linhas do Serviço Regular Complementar, deverão estar atentos de modo a evitar a falta de Formulários de Registro de Reclamações nos locais determinados no caput deste artigo, o que acarretará a aplicação das penalidades cabíveis.

**§ 2º.** As transportadoras e as cooperativas operadoras do Serviço Metropolitano deverão apresentar, dentro do prazo previsto no art. 13, os locais e o horário de funcionamento que serão utilizados para o atendimento do disposto no Inc. II.

**Art. 4º** As transportadoras e as cooperativas, estas em conjunto com os seus associados permissionários de vagas de linhas do Serviço Regular Complementar, são responsáveis pela confecção do Formulário de Registro de Reclamações, assim como pela sua disponibilização ao usuário, conforme o disposto nesta Resolução.

**Art. 5º** O usuário do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros que desejar fazer reclamação(ões) sobre os serviços prestados, receberá da transportadora ou cooperativa um Formulário de Registro de Reclamações.

**§ 1º** O usuário poderá preencher o formulário durante ou depois da viagem.

**§ 2º** A transportadora e a cooperativa disponibilizarão todos os recursos necessários aos seus usuários para fins de preenchimento do Formulário de Registro de Reclamações.

**§ 3º** A transportadora e a cooperativa deverão auxiliar o usuário no preenchimento do formulário, quando solicitado.

**§ 4º** Um preposto da transportadora e da cooperativa, devidamente identificado, preencherá a parte final do formulário, colocando seu nome em letra de forma, o tipo e o número de seu documento de identidade e sua rubrica.

**§ 5º** Após preencher a parte final do formulário, o preposto da transportadora e da cooperativa obrigatoriamente deverá destacar o canhoto do formulário e entregá-lo ao usuário reclamante.

**Art. 6º** Quando disponibilizados no interior dos veículos, os formulários ficarão sob a guarda do motorista ou do cobrador.

**Parágrafo único.** As transportadoras e cooperativas deverão afixar avisos no interior do veículo informando da existência do Formulário de Registro de Reclamações, cuja localização se dará obedecendo ao disposto na Resolução N° 46 da ARCE.

**Art. 7º** Para os terminais de passageiros, as transportadoras e as cooperativas apresentarão ao DERT o leiaute dos avisos aos usuários (texto, dimensões e material em que será confeccionado), informando da existência do Formulário de Registro de Reclamações.

**§ 1º** As informações contidas no *caput* deste artigo serão encaminhadas ao DERT em até 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da data de publicação desta Resolução;

**§ 2º** Os avisos de informação aos usuários serão colocados em locais de boa visibilidade, com a utilização de textos em dimensões que facilitem a leitura dos mesmos;

**§ 3º** A implantação, atualização e a manutenção adequada dos avisos de informação aos usuários será de responsabilidade de cada transportadora e cooperativa operante no terminal de passageiros.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**Art. 8º** A central de atendimento telefônico deverá funcionar, minimamente, no horário de 8 às 18 h, de segunda a sexta-feira, para atendimento de reclamações, sugestões ou comunicações dos usuários a respeito do serviço prestado nas linhas que compõem o Serviço Regular e Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

**Parágrafo único.** As transportadoras e as cooperativas deverão providenciar a colocação de uma mensagem padrão, a ser disponibilizada para as ligações efetuadas fora dos dias e horários previstos no “caput”, que deverá informar os dias e os horários de funcionamento da central de atendimento telefônico.

**Art. 9º** 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 encaminhar à ARCE, através de ofício, em até 60 (sessenta) dias contados a partir da data de publicação desta Resolução, as seguintes informações:

I – o número telefônico da sua central de atendimento;

II – o horário de funcionamento.

III – A mensagem padrão da central de atendimento citada no art. 8º.

**Parágrafo único.** As transportadoras e as cooperativas poderão montar, entre si, infra-estruturas comuns de atendimento telefônico a seus usuários, desde que os registros de reclamações sejam individualizados por linha e por transportadora e cooperativa.

**Art. 10.** O número telefônico da central de atendimento será impresso no bilhete de passagem, para o caso do serviço interurbano, e será afixado no interior dos veículos, em todos os casos, nos termos definidos na Resolução N° 46 da ARCE.

**Art. 11.** Para registro da reclamação do usuário, o funcionário da central de atendimento telefônico preencherá um Formulário de Registro de Reclamação, conforme modelo discriminado no Anexo I, de forma a corresponder a cada reclamação um formulário.

§ 1º O funcionário da central de atendimento telefônico demandará do usuário reclamante as informações que lhe permitam o completo preenchimento do Formulário de Registro de Reclamação;

§ 2º Ao final do atendimento telefônico, o funcionário da central informará ao usuário reclamante o seu nome e o número do formulário preenchido, valendo este último como número de protocolo da reclamação realizada.

§ 3º As transportadoras e as cooperativas encaminharão por escrito ao usuário reclamante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, informações sobre as providências adotadas com respeito à reclamação realizada.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 12.** A fiscalização do DERT ou da ARCE poderá determinar o recolhimento e a substituição de formulários ou blocos de formulários confeccionados em desacordo com o previsto nesta Resolução ou que apresentarem impressão com qualidade que dificulte sua leitura ou manuseio.

**Art. 13.** As transportadoras e as cooperativas terão um prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de publicação desta Resolução, para adotar as medidas necessárias ao implemento das disposições nela previstas.

**Art. 14.** As transportadoras e as cooperativas são responsáveis pela guarda durante 5 (cinco) anos do Formulário de Registro de Reclamações, contados a partir da data do registro.

**Art. 15.** As transportadoras e as cooperativas entregarão até o dia 15 (quinze) dos meses de Janeiro, Abril, Julho e Outubro de cada ano, à ARCE, um relatório com um resumo das informações obtidas a partir dos Formulários de Registro de Reclamações preenchidos pelos usuários, referentes aos três meses anteriores ao de entrega do relatório.

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

**Art. 16.** Em caso de desobediência aos dispositivos desta Resolução, os infratores serão enquadrados nas penalidades legais previstas.

**Art. 17.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

**Art. 18.** Esta Resolução entrará 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

**JOSÉ LUIZ LINS DOS SANTOS**

Conselheiro Diretor da ARCE

**LÚCIO CORREIA LIMA**  
Conselheiro Diretor da ARCE

\* Publicado no Diário Oficial do Estado de 02/01/2007.

**ANEXO I DA RESOLUÇÃO Nº 77**  
**FORMULÁRIO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES**

<LOGOTIPO OU ACRÔNIMO DA TRANSPORTADORA / COOPERATIVA>		<b>FORMULÁRIO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO CEARÁ</b>				Nº □□□□□□	
<b>VIA DO PERMISSIONÁRIO</b>							
Caro usuário, preencha este formulário com as reclamações/sugestões que o Sr.(a) tem a fazer com relação ao serviço prestado por esta operadora.							
<b>IDENTIFICAÇÃO PESSOAL DO USUÁRIO</b>							
NOME: _____							
DOCUMENTO DE IDENTIDADE: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Outro: _____							
Nº DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE: _____							
<b>ENDEREÇO DO USUÁRIO PARA CORRESPONDÊNCIA</b>							
RUA / AVENIDA: _____							
Nº: _____		COMPLEMENTO (Nº APT., ETC.): _____					
BAIRRO: _____				CEP: _____		- _____	
MUNICÍPIO: _____				ESTADO: _____			
TELEFONES PARA CONTATO: _____				E-MAIL: _____			
<b>IDENTIFICAÇÃO DA VIAGEM REALIZADA</b>							
NOME DA LINHA: _____							
LOCALIDADE VIAGEM: _____		INÍCIO: _____		FIM: _____			
Nº ORDEM VEÍCULO: _____				PLACA DO VEÍCULO: _____			
HORÁRIO DE INÍCIO DA VIAGEM: _____				DATA DA VIAGEM: _____			
POSSUI BILHETE DE PASSAGEM? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Nº do Bilhete de Passagem: _____							
<b>ESCOLHA O TIPO DE RECLAMAÇÃO</b>							
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 empresa 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							
Se desejar, descreva a sua reclamação ou faça uma sugestão: _____							
<b>FORMA DE CONTATO DESEJADA</b>				<input type="checkbox"/> Correio <input type="checkbox"/> Telefone <input type="checkbox"/> E-mail			
Local: _____, Data: ____ / ____ / 200__							
Assinatura (Igual ao Documento de Identidade): _____							
<b>CARO USUÁRIO, FAVOR NÃO PREENCHER ESSA PARTE EM CINZA</b>						Nº □□□□□□	

<b>NOME COMPLETO DO FUNCIONÁRIO DA OPERADORA QUE RECEBEU O FORMULÁRIO</b>	<b>RUBRICA</b>
<b>Nº DOCUMENTO DE IDENTIDADE DO RECEBEDOR:</b> _____ <b>TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDADE:</b> <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Outro: _____	
Para obter informações sobre o andamento dessa reclamação ligue para o telefone: <TELEFONE OPERADORA> Caso não fique satisfeito com a solução dada pela operadora ligue para a ARCE: 0800-853838	

**ANEXO II DA RESOLUÇÃO Nº 77**  
**INSTRUÇÕES CONFEÇÃO**  
**FORMULÁRIO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES**

1. - O Formulário de Registro de Reclamações será do tipo **pré-impreso**, composto de uma via, apresentando cor de fundo branca em sua maioria, denominada “FORMULÁRIO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO CEARÁ – VIA DO PERMISSIONÁRIO”, conforme o modelo apresentado anteriormente;
2. - Na forma de um canhoto, a parte inferior do Formulário de Registro de Reclamações será confeccionada de modo que seja possível o seu destaque para entrega ao usuário reclamante, na cor de fundo cinza claro, conforme o modelo apresentado anteriormente;
3. - O campo <LOGOTIPO E/OU ACRÔNIMO DA OPERADORA / COOPERATIVA>, deverá conter o logotipo ou acrônimo da transportadora ou da cooperativa;
4. - O campo <TELEFONE DA TRANSPORTADORA> deverá conter o respectivo número da central de atendimento telefônico da transportadora ou da cooperativa, para que o usuário reclamante possa acompanhar o processamento de sua reclamação.
5. - Na confecção do Formulário de Registro de Reclamações será utilizada a fonte tipo **TIMES NEW ROMAN** tamanho **10**.
6. - Cada Formulário de Registro de Reclamações conterá, no canto superior direito, um número composto por 7(sete) dígitos, numeração que deverá ser repetida em seu respectivo canhoto, da seguinte forma:
  - I – os dois primeiros dígitos: Código da transportadora ou cooperativa no DERT;
  - II – o terceiro e o quarto dígitos: os dois últimos dígitos do ano corrente;
  - III – os três últimos dígitos: o número de ordem do formulário na transportadora ou na cooperativa.

**ANEXO III DA RESOLUÇÃO Nº 77**  
**INFORMAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS NO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**  
**RECEBIDAS PELA TRANSPORTADORA OU PELA COOPERATIVA**

O relatório deverá contar minimamente as seguintes informações:

- Quantidade de reclamações por linha;
- Quantidade de reclamações por origem e destino da viagem;
- Quantidade de reclamações por horário de início da viagem;
- Quantidade de reclamações por tipo de reclamação;
- Quantidade de reclamações por tipo de reclamação em cada linha;
- Para o caso das cooperativas, quantidade de reclamações por permissionário associado;
- Providências tomadas pela transportadora / cooperativa em cada reclamação.