

RESOLUÇÃO Nº XX, de XX de XXXXXX de 2010

Dispõe sobre os canais para atendimento de reclamações dos usuários e sobre o Livro de Ocorrência que devem ser disponibilizados pelas transportadoras dos Serviços Regular e 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 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. 57 do Decreto Estadual Nº 29.687/2009, que aprova o regulamento dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências;

CONSIDERANDO as cláusulas contratuais que exigem das transportadoras que recebam e mantenham o registro das reclamações e solicitações dos usuários dos serviços;

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

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 DETRAN/CE quanto aos termos desta Resolução;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º As transportadoras dos Serviços Regulares 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, as transportadoras deverão disponibilizar no mínimo os seguintes canais de atendimento às reclamações dos usuários:

- I – Livro de Ocorrência; e
- II – Central de Atendimento Telefônico.

CAPÍTULO II DO LIVRO DE OCORRÊNCIAS

Art. 2º As transportadoras deverão disponibilizar aos usuários, em local visível, um livro de ocorrência.

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

§2º No caso do Serviço Regular 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. 3º 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, número de ordem do livro na transportadora e ano corrente;
- II** – termos de abertura e encerramento assinados pela Fiscalização do DETRAN/CE, com a identificação da primeira e última página do livro;
- III** – numeração tipográfica das folhas.

Art. 4º 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, incluindo informações de data, horário, identificação da linha, identificação e assinatura do responsável pelo registro.

§2º As transportadoras deverão sempre disponibilizar aos usuários caneta esferográfica de cor azul ou preta, que lhes possibilite registrar as ocorrências de viagem.

§3º Toda ação de fiscalização, inspeção ou vistoria realizada nos veículos deverá ser registrada pelo agente público no Livro de Ocorrência, independentemente de haver ou não irregularidade.

Art. 5º Cada usuário do serviço que desejar fazer reclamação ou sugestão dos serviços prestados pelas transportadoras poderá registrá-la diretamente no Livro de Ocorrência, mas será informado pelos prepostos da existência de canais específicos para reclamações e sugestões dos usuários, disponibilizados conforme Resolução da ARCE.

Art. 6º Os Livros de Ocorrência, antes de serem utilizados pelas transportadoras, deverão ser entregues ao DETRAN/CE, na sede do órgão ou nos postos de

fiscalização localizados nos terminais, para terem seus termos de abertura assinados e páginas rubricadas.

§1º O DETRAN/CE não receberá para assinatura Livros de Ocorrência confeccionados em desacordo com o previsto nesta Resolução.

§2º O DETRAN/CE devolverá os Livros de Ocorrência com os termos de abertura assinados em um prazo máximo de até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de entrega pelas transportadoras.

Art. 7º Após o preenchimento de todas as páginas de um Livro de Ocorrência, a transportadora deverá solicitar ao DETRAN/CE a baixa do livro com a entrega do mesmo, através de ofício, que deverá conter a identificação do solicitante.

Parágrafo único. O DETRAN/CE verificará todas as páginas do Livro de Ocorrência, procedendo da seguinte forma:

I – caso todas as páginas identificadas nos termos de abertura estejam presentes: carimbará o Livro de Ocorrência com os dizeres “BAIXADO”, anotarà a data de baixa na contracapa e devolverá o livro à transportadora.

II – caso alguma página esteja ausente: solicitará que a transportadora se justifique. Sendo a justificativa procedente, o DETRAN/CE carimbará o Livro de Ocorrência com os dizeres “BAIXADO COM JUSTIFICATIVA”, anotarà a data da baixa na contracapa, anexará uma cópia da justificativa ao livro baixado e devolverá o livro à transportadora. Sendo a justificativa improcedente, o DETRAN/CE aplicará à transportadora a pena de multa prevista no art. 70, Inc. IV, alínea “t”, da Lei Estadual Nº 13.094/01, sem prejuízo das providências necessárias à adoção das medidas penais cabíveis.

Art. 8º As transportadoras são responsáveis pela guarda durante 5 (cinco) anos dos Livros de Ocorrência, contados a partir da data de baixa dos mesmos.

Art. 9º A disponibilização dos Livros de Ocorrência nos terminais, no caso previsto no art. 1º, §2º, deverá ser próxima ao local de embarque e desembarque dos usuários, ou no local de venda de bilhetes da transportadora, quando houver.

CAPÍTULO III

DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 10 A central de atendimento telefônico deverá funcionar, minimamente, no horário de 8 às 18 h, de segunda a sexta-feira, para atendimento de solicitações dos usuários a respeito do serviço prestado nas linhas que compõem os Serviços Regulares do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

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

Art. 11 As transportadoras deverão comunicar à ARCE e manter atualizadas 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. 10.

Parágrafo único. As transportadoras poderão montar, entre si, infra-estruturas comuns de atendimento telefônico a seus usuários, desde que os registros de reclamações sejam individualizados por transportadora e que o sistema esteja dimensionado para suportar a demanda conjunta.

Art. 12 O número telefônico da central de atendimento deverá ser impresso nos bilhetes de passagem, para o caso do serviço interurbano, e afixado no interior dos veículos, em todos os casos.

Art. 13 Para registro da reclamação do usuário, o funcionário da central de atendimento telefônico solicitará ao reclamante informações que possibilitem sua identificação e do meio de contato pelo qual se dará a resposta, bem como a correta identificação da viagem a que se refere, indicando a linha, a data, o horário e local da ocorrência.

§1º O funcionário da central de atendimento telefônico registrará todas as informações em sistema próprio da transportadora, de forma a agilizar o atendimento e permitir o adequado tratamento e acompanhamento da solicitação.

§2º Ao final do atendimento telefônico, o usuário deverá ser informado do nome do atendente e do número de atendimento, valendo este último como número de protocolo da reclamação realizada.

§3º As transportadoras encaminharão ao usuário reclamante, através do meio indicado por ocasião do atendimento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, informações sobre as providências adotadas com respeito à reclamação realizada.

Art. 14 As transportadoras terão um prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de publicação desta Resolução, para adotar as medidas necessárias à adequação às disposições nela previstas.

Art. 15 As transportadoras são responsáveis pela guarda durante 2 (dois) anos dos registros de reclamações realizados em suas centrais de atendimento, contados a partir da data da solução da demanda.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 As transportadoras entregarão até o dia 15 (quinze) dos meses de Janeiro, Abril, Julho e Outubro de cada ano, à ARCE, um relatório com informações relacionadas às solicitações recebidas pelos diversos canais de atendimento ao usuário, referentes aos três 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. 17 Em caso de desobediência aos dispositivos desta Resolução, os infratores serão enquadrados nas penalidades legais previstas.

Art. 18 Para os efeitos desta Resolução, as obrigações das transportadoras ficam atribuídas às cooperativas integrantes do sistema licitado conforme a concorrência pública 006/2003.

Art. 19 Ficam revogadas as Resoluções ARCE Nº 76, de 14 de dezembro de 2006 e Nº 77, de 14 de dezembro de 2006.

Art. 20 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

Art. 21 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 XX de XXXXX de 2010.

HAROLDO RODRIGUES DE ALBUQUERQUE JUNIOR
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

MARFISA MARIA DE AGUIAR FERREIRA XIMENES
Conselheira da ARCE

JOSÉ LUIZ LINS DOS SANTOS
Conselheiro da ARCE

ANEXO I DA RESOLUÇÃO N° XX
INFORMAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS NO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES
RECEBIDAS PELA TRANSPORTADORA OU PELA COOPERATIVA

O relatório trimestral deverá contar minimamente as seguintes informações:

1. Quantidade de reclamações por mês, agregada por linha (quando houver reclamações não diretamente relacionadas a uma linha, computá-las num item denominado “Reclamação de Caráter Geral”);
2. Quantidade de reclamações por mês, agregada por canal de atendimento utilizado pelo usuário para fazer a solicitação;
3. Quantidade de reclamações por mês, agregada por tipo de reclamação, conforme relação abaixo:
 - 3.1. Do Veículo:
 - 3.1.1. Higiene;
 - 3.1.2. Conforto;
 - 3.1.3. Segurança e Manutenção;
 - 3.1.4. Outras Relacionadas ao Veículo.
 - 3.2. Da Viagem:
 - 3.2.1. Pontualidade e Regularidade;
 - 3.2.2. Disponibilidade de Assentos e Lotação;
 - 3.2.3. Bagagem e Encomendas;
 - 3.2.4. Outras Relacionadas à Viagem.
 - 3.3. Da Tripulação:
 - 3.3.1. Tratamento ao Usuário;
 - 3.3.2. Comportamento do Motorista;
 - 3.3.3. Apresentação da Tripulação;
 - 3.3.4. Outras Relacionadas à Tripulação.

3.4. Da Transportadora:

- 3.4.1. Reserva, Venda e Cancelamento de Bilhetes;
- 3.4.2. Atendimento e Informação ao Usuário;
- 3.4.3. Oferta de Serviço (Horários, Frequências e Serviços Especiais);
- 3.4.4. Cobertura Geográfica da Rede;
- 3.4.5. Instalações e Pontos de Apoio;
- 3.4.6. Outras Relacionadas à Transportadora.