

**RESOLUÇÃO Nº \_\_ , DE \_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2010**

**Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, nas solicitações de Ouvidoria referentes aos serviços prestados pelos delegatários dos Serviços Regular e Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências.**

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

**CONSIDERANDO** o art. 7º, inc. III, da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que institui a ARCE e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** o art. 63, § 1º, inc. II, da Lei Estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar e aprimorar os procedimentos de consultas e reclamações dos usuários dos serviços prestados pelos delegatários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

**RESOLVE:**

## **CAPÍTULO I**

### **DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

#### **Seção I**

##### **Das Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 1º** As causas formuladas pelos usuários a Ouvidoria da ARCE, referentes à prestação do serviço público prestado pelos delegatários do Sistema de

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará submetido ao controle da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, serão inicialmente recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º Tratando-se dos meios de atendimento pessoal ou telefone, constatando a Ouvidoria que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da ARCE, comunicará ao solicitante que não poderá efetuar o registro da reclamação.

§ 2º Com exceção dos meios de atendimentos citados no parágrafo anterior, a Ouvidoria fará o registro da solicitação no Sistema de Ouvidoria da ARCE - SOA mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da ARCE, caso em que a solicitação será encerrada mediante comunicação ao usuário, preferencialmente através de aviso de recebimento (AR).

§ 3º Com relação aos §§ 1º e 2º deste artigo, se o solicitante não concordar com as razões colocadas pela Ouvidoria, poderá requerer por escrito que a questão seja submetida ao Conselho Diretor, em procedimento sumário, e, caso o Conselheiro Relator entender pelo conhecimento da causa, será aberta a Solicitação de Ouvidoria respectiva.

§ 4º As Solicitações de Ouvidoria serão registradas e processadas por meio do SOA.

**Art. 2º** As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de informações (consultas), reclamações, denúncias, críticas ou elogios.

**Parágrafo único.** Se a consulta formulada referir-se à situação concreta, deverá ser recebida como reclamação de ouvidoria.

**Art. 3º** Após o registro da solicitação cabe a Ouvidoria verificar:

I – se já existe solicitação idêntica em análise, configurando duplicidade;

II – se há necessidade de complementação de dados;

§ 1º No caso do inciso I, a solicitação mais recente será encerrada e na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários.

§ 2º Se o solicitante não tiver fornecido os dados corretos para possibilitar a efetiva comunicação, a solicitação será encerrada por impossibilidade de continuação.

**Art. 4º** A Ouvidoria encaminhará para a Coordenadoria de Transporte (CTR), através de CI, cópias das solicitações em que, mesmo que tecnicamente solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada

pelo delegatário do serviço, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria encaminhará a CTR, para que decida pela abertura de Ação de Fiscalização, as solicitações em que tenha verificado a inobservância, por parte da delegatária dos serviços, de entendimento reiterado do Conselho Diretor da ARCE, registrados em súmula, conforme regulamentação da ARCE, bem como de entendimento firmado em parecer normativo aprovado pelo Conselho Diretor.

**Art. 5º** As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas:

I – quando solucionadas;

II - após análise da solicitação pela CTR e emissão de Comunicação de Ouvidoria às partes, na forma do art. 9º;

III - após a realização de mediação na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Comunicações de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;

IV - quando a Ouvidoria não localizar o solicitante, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, quando disponíveis;

V - quando não for fornecido pelo solicitante nenhuma forma de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos;

VI - quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria ou pela CTR.

**Parágrafo único.** Todas as Solicitações deverão ser encerradas no SOA pela Ouvidoria da ARCE.

## **Seção II**

### **Das Reclamações ou consultas nas Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 6º** Antes de processar a solicitação, a Ouvidoria certificar-se-á, se for o caso, de que a reclamação já foi levada ao delegatário e não houve satisfação total do usuário.

**§ 1º** A Ouvidoria poderá solicitar informações ou determinar providências ao solicitante ou a delegatária, estabelecendo prazos que entender adequados.

**§ 2º** Diante de alegações incontroversas, assim entendidas as afirmações do reclamante admitidas pelo delegatário, poderá a Ouvidoria determinar o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão.

**§ 3º** A Ouvidoria encaminhará ao Conselho Diretor os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo delegatário para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações.

**§ 4º** Caso a delegatária não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativas para o não atendimento das suas solicitações e determinações, a Ouvidoria encaminhará para a Coordenadoria de Transportes - CTR, através de Comunicação Interna - CI, cópias das solicitações respectivas, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

**Art. 7º** - Após a verificação mencionada no art. 3º, a Ouvidoria enviará através de Comunicação Interna (CI) a solicitação registrada com os documentos anexados à CTR para análise e pronunciamento.

**Art. 8º** Ao receber a Solicitação enviada pela Ouvidoria a CTR deverá registrar o recebimento no SOA, distribuir ao técnico responsável pela análise que deverá considerar os seguintes aspectos:

I – concessão do prazo de 10 (dez) dias para o delegatário responder, prestando esclarecimentos;

II – necessidade de pronunciamento de um órgão externo;;

III – contato direto com o reclamante e/ou com o delegatário visando ao esclarecimento ou encerramento da questão;

IV – necessidade de pronunciamento jurídico ou da Coordenadoria Econômico-Tarifária;

V - análise da solicitação e emissão de posicionamento definindo a solução a ser adotada;

**§ 1º.** O prazo previsto no inciso I deste artigo poderá ser prorrogado, por no máximo, 10 (dez) dias, a pedido do delegatário do serviço mediante justificativa escrita, ficando a critério da CTR seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

**§ 2º.** No caso do inciso III do presente artigo, se a solicitação for solucionada, a CTR deverá comunicar a Ouvidoria os motivos, registrando no SOA todos os procedimentos adotados.

**§ 3º.** No caso do inciso IV do presente artigo, a CTR enviará através de registro no SOA a solicitação de Ouvidoria à Procuradoria Jurídica (PRJ) ou à Coordenadoria Econômico-Tarifária que, após análise, devolverão à CTR com o respectivo parecer.

**§ 4º** As Coordenadorias da ARCE e a Procuradoria Jurídica deverão concluir a análise dentro de um prazo médio de 15 dias. Não sendo possível o cumprimento do prazo, os referidos órgãos poderão apresentar justificativas.

**Art. 9º** Após análise da solicitação e emissão de posicionamento, a CTR formulará Comunicação de Ouvidoria a ser direcionada ao solicitante, com a assinatura do técnico, e, após registro no SOA, encaminhará para a Ouvidoria.

**§ 1º** A Comunicação de Ouvidoria consiste em um pronunciamento da CTR ou Ouvidoria requerendo informações ou documentos, comunicando às partes a solução da solicitação ou qualquer outra informação inerente à causa formulada.

**§ 2º** Antes do envio à Ouvidoria da Comunicação, se o posicionamento a que se refere o *caput* deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao solicitante, a CTR deverá comunicar ao delegatário as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 5 (cinco) dias, podendo solicitar prorrogação de prazo a CTR que avaliará se concederá ou não.

**§ 3º** A manifestação do delegatário referida no parágrafo anterior deverá fazer referência a todos os pontos aludidos pela CTR, inclusive informando o dia/período exato para o cumprimento da solução da reclamação sob pena de ferimento aos dispositivos da presente Resolução.

**§ 4º** Se o delegatário não concordar justificadamente com o posicionamento da CTR, poderá solicitar por escrito a abertura de processo administrativo, cabendo a CTR enviar a solicitação através do SOA, juntamente com todos os documentos inerentes para a Ouvidoria proceder com a abertura do processo administrativo.

§ 5º Diante dos posicionamentos contrários do delegatário ou do reclamante, a CTR poderá promover reuniões com as partes interessadas antes da abertura de processo administrativo.

§ 6º Ao receber a solicitação com a Comunicação emitida pela CTR, a Ouvidoria encerrará a solicitação e informará ao solicitante, delegatário ou a outro órgão/instituição que a CTR indicar.

§ 7º Cabe a Ouvidoria fazer o controle de envio ao solicitante e recebimento das Comunicações de Ouvidoria encaminhadas pela CTR.

§ 8º Se o reclamante não concordar com o posicionamento da ARCE, poderá solicitar a abertura de processo administrativo

### **Seção III**

#### **Das Mediações nas Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 10** - Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria ou a CTR poderão requerer ao solicitante ou seu representante e ao representante do delegatário, com plenos poderes para transigir, que compareçam a reuniões na ARCE ou em outro local por ela designado.

§ 1º Poderá haver realização de mediação nas questões e solicitações que não obtiverem uma solução técnico-administrativa.

§ 2º Funcionará como mediador o Ouvidor-Chefe da ARCE, o Coordenador de Transporte ou servidor por estes designado.

§ 3º Poderão participar das reuniões de mediação servidores da ARCE cuja presença seja admitida pelo mediador.

§ 4º O representante da delegatária deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados nas reuniões, decidir objetivando a viabilização do acordo.

§ 5º Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo.

### **Seção IV**

#### **Dos Processos de Ouvidoria**

**Art. 11** - O Processo de Ouvidoria será instaurado nos seguintes casos:

I - pelo inconformismo de qualquer das partes envolvidas, quando insatisfeitas com as providências ou posicionamento manifestados pela ARCE nas Solicitações de Ouvidoria;

II – quando verificada a situação prevista no art. 19;

III - quando o Conselho Diretor, a Ouvidoria, a Procuradoria Jurídica ou as Coordenadorias da ARCE envolvidas entenderem adequado.

§ 1º. Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais reclamações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo de Ouvidoria para todas elas.

§ 2º. A Ouvidoria da ARCE caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação.

**Art. 12** - Os Processos de Ouvidoria serão distribuídos alternadamente entre os Conselheiros para relatoria.

§ 1º. O Conselheiro Relator poderá solicitar análise e prolação de parecer às Coordenadorias da ARCE e à Procuradoria Jurídica, bem como diligências complementares, inclusive novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar.

§ 2º. Não se manifestando as partes nos termos do requerimento do Conselheiro Relator, no caso do parágrafo anterior:

I - sendo o reclamante, restará extinto o Processo de Ouvidoria;

II - sendo o delegatário, poderá haver presunção favorável ao reclamante quanto aos fatos objetos do requerimento do Conselheiro Relator, salvo aqueles cuja prova seja indispensável.

**Art. 13** O Conselheiro Relator do Processo de Ouvidoria deverá submeter o caso a apreciação do Conselho Diretor, em face dos elementos constantes nos autos.

§ 1º Os fatos afirmados pelo reclamante e não impugnados pelo delegatário poderão ser admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrem inverossímeis ou cuja prova seja indispensável.

§ 2º Nos casos em que o delegatário, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser

apreciada pelo Conselho Diretor, as alegações do reclamante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.

**§ 3º** O Conselheiro Relator apresentará o processo para decisão do Conselho Diretor, acompanhado de seu voto.

**Art. 14** Da decisão do Conselho Diretor que julgar os Processos de Ouvidoria, as partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

**Art. 15** Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, do qual, sendo este o caso, a critério do Conselho Diretor, serão cientificadas as Coordenadorias competentes para que procedam à abertura da Ação de Fiscalização pertinente.

**Parágrafo único.** Nos Processos de Ouvidoria, ainda que tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para instrução da Ação de Fiscalização, se for o caso.

**Art. 16** Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - de ofício, pelo Conselheiro Relator ou pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o reclamante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de conciliação a que se refere à Seção V deste Capítulo;

II - por determinação fundamentada do Conselheiro Relator do processo, quando este entender ser o caso;

III - quando verificada a situação prevista art. 12, § 2º, I;

IV - quando gerar Ação de Fiscalização eventual, sendo considerada ineficaz a continuidade do processo originário.

**Art. 17** As decisões da ARCE nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

**Parágrafo único.** Havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

## **Seção V**

### **Das Audiências de Conciliação**

**Art. 18** A critério do Conselheiro Relator, poderão ser realizadas audiências incidentais de conciliação, cuja presidência será por ele exercida, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 1º Poderão participar da audiência de conciliação, servidores da ARCE e/ou do Poder Concedente cuja presença seja admitida pelo Presidente da audiência.

§ 2º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

§ 3º O representante do delegatário deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir objetivando a viabilização do acordo.

§ 4º Havendo necessidade, a critério do Presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 5º Havendo êxito na conciliação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria.

§ 6º Não obtido acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria, na forma deste Capítulo.

## **Seção VI**

### **Dos Processos de Consulta**

**Art. 19** Proceder-se-á à abertura de Processo de Consulta quando o consulente não se conformar com a resposta apresentada na Comunicação de Ouvidoria da solicitação registrada como pedido de informações e requerer a abertura de um processo administrativo.

§ 1º. A consulta poderá ser formulada por entidades ou órgãos representativos de grupos, de classes ou da sociedade em geral, a respeito da prestação de serviços públicos submetidos ao controle da ARCE, de interesse coletivo ou difuso, desde que demonstrem legítimo interesse.

§ 2º Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo de consulta, que poderá ser submetido à audiência pública sob a forma documental.

§ 4º A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante em relação às ações da ARCE.

§ 5º. Aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção III deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

## **CAPÍTULO II**

### **DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO**

#### **Seção I**

##### **Dos Prazos e Procedimentos**

**Art. 20** Das decisões do Conselho Diretor da ARCE os interessados poderão formular, de forma escrita e fundamentada, pedido de reconsideração, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão.

**Art. 21** Ainda que verificada a intempestividade do pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contrarrazões no prazo de 10 (dez) dias, ao que, findo o prazo, apresentadas ou não, os autos serão conclusos ao Conselheiro Relator, após Parecer da área técnica.

**Art. 22** O Conselho Diretor da ARCE poderá, após tomar conhecimento do pedido de reconsideração e das contrarrazões eventualmente apresentadas, reconsiderar sua decisão.

§ 1º O Conselheiro Relator deverá elaborar relatório e voto, e encaminhar o pedido de reconsideração para decisão do Conselho Diretor.

§ 2º Reconsiderada a decisão, os interessados serão intimados na forma do artigo 14, abrindo-se prazo para interposição de novo pedido de reconsideração pelo eventual prejudicado.

§ 3º Das decisões denegatórias de pedido de reconsideração não caberá recurso.

#### **Seção II**

##### **Dos Efeitos**

**Art. 23** O pedido de reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

**Art. 24** O Conselheiro Relator poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante à fundamentação, suspender a execução da decisão recorrida.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 25** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

**Art. 26** Ficam revogadas todas as disposições em contrário.

**Art. 27** 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 \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

José Luiz Lins dos Santos  
**PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR**

Marfisa Maria Aguiar Ferreira Ximenes  
**CONSELHEIRA DIRETORA**

Lúcio Correia Lima  
**CONSELHEIRO DIRETOR**