



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

**RESOLUÇÃO AGETRANSP Nº 25**

**DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014**

**ESTABELECE PROCEDIMENTOS PARA OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIO, METROVIÁRIO, FERROVIÁRIO E DE RODOVIAS REGULADOS PELA AGETRANSP E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANSP**, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto na alínea b do inciso VI do art. 12 do Regimento Interno;

Considerando que de acordo com os contratos de concessão regulados pela AGETRANSP, as concessionárias de serviços públicos de transporte aquaviário, metroviário e ferroviário e de rodovias devem assegurar aos usuários meios gratuitos e eficazes para atendimento de suas demandas;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Estabelecer regras e procedimentos para normatizar o serviço de atendimento aos usuários dos serviços de transporte aquaviário, metroviário, ferroviário e de rodovias a serem seguidos pelas concessionárias sob regulação da Agência Reguladora de Serviços Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro – AGETRANSP.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

**Paragrafo Único** – Para os fins desta Resolução compreende-se por serviço de atendimento ao usuário aquele prestado pelas concessionárias que tenham como finalidade receber e resolver as demandas dos mesmos, tais como: sugestões, elogios, informações, dúvidas, reclamações e consultas sobre os serviços por elas prestados.

## **CAPÍTULO I DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DAS CONCESSIONÁRIAS**

### **SEÇÃO I ACESSIBILIDADE AO SERVIÇO**

**Art. 2º**- As ligações para o serviço de atendimento ao usuário devem ser gratuitas dentro da respectiva área de concessão quando oriundas de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos e de fala. Dentro da respectiva área de concessão, o atendimento das solicitações previstas nesta Resolução não deverá resultar em ônus para o usuário.

**§ 1º** - O atendimento das solicitações e demandas dos usuários previstas nesta Resolução poderá ocorrer por meio de correspondência eletrônica ou aplicativos de mensagens instantâneas.

**§ 2º** - Caso o usuário opte pelos meios constantes do § 1º deverá fornecer as informações solicitadas pela concessionária, não se aplicando as normas previstas no art. 3º e seus §§ 1º a 3º.

**Art. 3º** - O serviço de atendimento prestado pelas concessionárias por telefone garantirá ao usuário, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente quando



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

---

se tratar de reclamação ou pedido de informação sobre o serviço de transporte aquaviário, metroviário, ferroviário e rodovias .

§ 1º - A opção “falar com o atendente” constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º - O usuário não terá a sua ligação finalizada pelo atendente da concessionária antes da conclusão do atendimento.

§ 3º - O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo usuário.

§ 4º - Quando o usuário optar pelo contato direto, o tempo máximo de espera para atendimento será de **60 (sessenta)** segundos em situações normais.

**Art. 4º** - O serviço de atendimento ao usuário deverá estar disponível durante o horário de funcionamento dos serviços de transporte aquaviário, ferroviário e metroviário.

**Parágrafo Único** – No caso das rodovias concedidas, o serviço de atendimento ao usuário deverá estar disponível durante **24 (vinte e quatro)** horas por dia e **sete** dias por semana.

**Art. 5º** - O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo serviço de atendimento aos usuários, em caráter preferencial, facultado à concessionária atribuir número telefônico específico para este fim, podendo ser complementado com outros meios de comunicação.

**Art. 6º**- O número do serviço de atendimento ao usuário, de acesso aos aplicativos de mensagens eletrônicas, se houver, bem como o endereço eletrônico constarão de forma



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos de divulgação. O referido material deverá ser entregue aos usuários em: guichês de pedágios, guichês de venda de passagens, interior de toda frota aquaviária, metroviária e ferroviária de passageiros, assim como em suas respectivas estações, além de estarem disponibilizados na página eletrônica da Concessionária.

## SEÇÃO II

### QUALIDADE DO ATENDIMENTO

**Art. 7º** - O serviço de atendimento ao usuário obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

**Art. 8º** - O atendente, para exercer suas funções no serviço de atendimento ao usuário, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar a adequada assistência ao usuário, inclusive em linguagem clara.

**Art. 9º** - O serviço de atendimento ao usuário garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º - Nos casos de reclamação ou pedido de informação sobre a suspensão ou cancelamento do serviço, o usuário terá atendimento prioritário na forma prevista no art. 3º desta Resolução.

§ 2º - O sistema informatizado para atendimento garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário, seja qual for o meio por ele utilizado.

**Art. 10** – Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para fins de atendimento.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

---

**Art. 11** - É vedado solicitar a repetição da demanda e dados pessoais ao usuário após o seu registro pelo primeiro atendente.

**Art. 12** - O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao usuário.

**Art. 13** - É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do usuário.

### SEÇÃO III ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

**Art. 14** - Será garantido ao usuário o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico (protocolo), que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º - Para os fins previstos no *caput* deste artigo, será utilizada sequência numérica única (protocolo único) para identificar todos os atendimentos.

§ 2º - O registro numérico (protocolo), com data, hora e objeto da demanda, será informado ao usuário e, se por este solicitado, enviado por correspondência convencional ou eletrônica ou, ainda, por outros meios de comunicação, quando disponibilizados pela concessionária.

§ 3º - O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e da Ouvidoria da AGETRANSP por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

---

**Art. 15** - As ligações efetuadas pelos usuários para o serviço de atendimento das concessionárias deverão ser gravadas e ficarão disponíveis pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o usuário poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

**Art. 16** - O usuário terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, na forma prevista no § 2º do art. 14 desta Resolução.

#### **SEÇÃO IV PROCEDIMENTO RELATIVO ÀS DEMANDAS**

**Art.17** – As solicitações feitas pelos usuários serão atendidas de pronto sempre que possível, ressalvados os casos especiais que deverão ser analisados e respondidos no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, prazo este que poderá ser prorrogado por igual período, sem resultar em ônus para o usuário.

§ 1º - O usuário deve ser informado sobre a solução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada comprovação pertinente na forma do § 2º do art. 14 desta Resolução no prazo estabelecido no *caput* deste artigo.

§ 2º - A resposta da Concessionária deve ser clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do usuário.

**Art. 18** - As Concessionárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANSP relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos até o décimo quinto dia do mês subsequente, contendo o número total de atendimentos e seus respectivos protocolos, definidos por natureza e percentuais.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

**Parágrafo Único** - As concessionárias deverão encaminhar para o endereço eletrônico, [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br), no prazo máximo de 02 (dias) úteis, as informações e esclarecimentos requisitados pela Ouvidoria, sem prejuízo do disposto no **caput** deste artigo.

**Art. 19** – As concessionárias, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da publicação desta Resolução, deverão informar à Ouvidoria desta AGETRANSP, através do endereço eletrônico, [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br), os meios de comunicação disponíveis para atendimento aos usuários, bem como suas eventuais alterações no mesmo prazo aqui fixado.

## **CAPÍTULO II DAS PENALIDADES**

**Art. 20** – Constituem infrações, sem prejuízo de sanções por violação às normas legais, regulamentares e contratuais não previstas na presente Resolução, as seguintes condutas, classificadas em grupos conforme a sua natureza:

### **I – Grupo 1**

- a) Não garantir a opção de contato com o atendente no primeiro menu telefônico e em todas as subdivisões do mesmo;
- b) Não divulgar o número do serviço de atendimento ao usuário, na forma prevista no art. 6º desta Resolução;
- c) Não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 7º e 13 desta Resolução;
- d) Não garantir ao usuário o acompanhamento das demandas por meio de registro numérico (protocolo) informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência convencional, ou



- eletrônica, ou por aplicativos de mensagens eletrônicas, a critério do usuário;
- e) Não manter registro eletrônico do atendimento à disposição do usuário e da Ouvidoria da AGETRANSP por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda;
  - f) Não prestar as informações solicitadas pelos usuários imediatamente e não prestar esclarecimentos quanto às reclamações recebidas, conforme o disposto no art. 17 desta Resolução;
  - g) Não garantir ao usuário o acesso ao conteúdo histórico de suas demandas, na forma prevista no art. 16 desta Resolução;
  - h) Não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala no serviço de atendimento ao usuário em caráter preferencial.

## II – Grupo 2

- a) Não garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos;
- b) Exigir dados pessoais do usuário ou a repetição da demanda após o primeiro atendimento;
- c) Finalizar a ligação do usuário antes da conclusão do atendimento;
- d) Não disponibilizar serviço de atendimento ao usuário na forma prevista no art. 4º e seu parágrafo único desta Resolução.

## III – Grupo 3

- a) Não adequar o serviço de atendimento ao usuário na forma e prazo previsto nesta Resolução;
- b) Onerar o usuário no atendimento às solicitações previstas nesta Resolução;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

- c) Não preservar os dados pessoais do usuário ou utilizá-los de forma diversa daquela estabelecida no art. 10 desta Resolução;
- d) Não encaminhar à Ouvidoria da AGETRANSP os relatórios mensais e as requisições na forma e prazo estabelecidos no art. 18;
- e) Não prestar à Ouvidoria as informações previstas no art. 19 desta Resolução no prazo ali fixado.

**Art. 21** – A penalidade de multa para cada infração descrita no art. 20 será calculada com base no valor da tarifa praticada no momento da sua ocorrência e corresponderá a:

- I – Grupo 1: multa de 100 vezes o valor da tarifa
- II - Grupo 2: multa de 500 vezes o valor da tarifa
- III – Grupo 3: multa de 1000 vezes o valor da tarifa

### **CAPÍTULO III DA OUVIDORIA DA AGETRANSP**

**Art. 22** - Na hipótese das concessionárias não cumprirem os procedimentos fixados nesta Resolução, caberá à Ouvidoria, atuando como segunda instância, receber a reclamação do usuário, atribuindo-lhe registro numérico (protocolo).

§ 1º - O usuário deverá informar o número de protocolo fornecido pelo serviço de atendimento da concessionária reclamada.

§ 2º - A Ouvidoria encaminhará, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a reclamação do usuário à concessionária que, em igual prazo, deverá encaminhar o registro eletrônico da reclamação ou o conteúdo da gravação e os esclarecimentos julgados pertinentes.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

---

§ 3º - A Ouvidoria analisará os documentos e informações mencionados no § 2º e verificando a ocorrência de uma ou mais infrações previstas no art. 20 desta Resolução, concederá à reclamada o prazo de 05 (cinco) dias úteis para, querendo, apresentar suas razões finais.

§ 4º - Concluída a instrução, processo será encaminhado à Secretaria Executiva que o submeterá ao Conselho Diretor para, em Reunião Interna, determinar a lavratura do Auto de Infração (AI), na forma do Anexo Único da Resolução AGETRANSP nº 17, de 28 de janeiro de 2014.

§ 5º - Ao Auto de Infração de que trata o parágrafo anterior aplicar-se-ão as disposições dos artigos 9º e 10º da Resolução AGETRANSP nº 17, de 28 de maio de 2014.

**Art. 23** – A Ouvidoria prestará os esclarecimentos necessários e dará ciência ao usuário acerca do andamento de sua reclamação, das providências adotadas e o prazo final para resposta, que não será superior a 05 (cinco) dias úteis, contados da data do registro de recebimento da reclamação.

§ 1º – Caso a resposta dependa de informação técnica, a Ouvidoria encaminhará imediatamente a reclamação à Câmara Técnica competente, que prestará o esclarecimento no prazo de até 15 (quinze) dias.

§ 2º - No prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a Ouvidoria remeterá ao usuário os esclarecimentos técnicos relativos à sua reclamação.

**Art. 24** - O serviço de atendimento na Ouvidoria da AGETRANSP será de segunda a sexta-feira das 7:00 às 19:00 horas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro

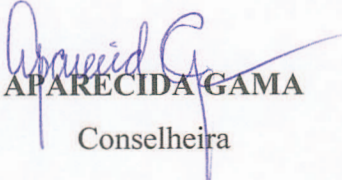
#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 25** - Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão resolvidos pelo Conselho-Diretor da AGETRANSP.

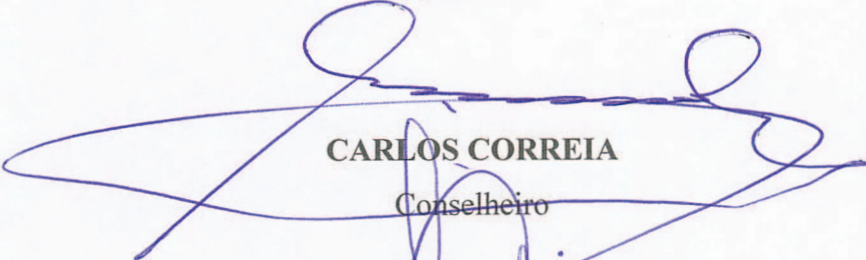
**Art. 26** - Esta Resolução entrará em vigor 45 (quarenta e cinco) dias após a sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

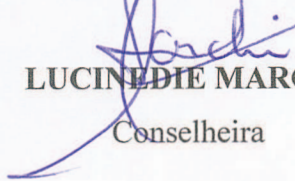
Rio de Janeiro, de dezembro de 2014

**CESAR MASTRANGELO**  
Conselheiro Presidente

  
**APARECIDA GAMA**  
Conselheira

  
**ARTHUR BASTOS**  
Conselheiro

  
**CARLOS CORREIA**  
Conselheiro

  
**LUCINEIDE MARCHI**  
Conselheira