

ANTT

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Ata da 410^a Reunião da Diretoria

Aos 10 (dez) dias do mês de junho do ano de 2010 (dois mil e dez), às 16h30 (dezesseis horas e trinta minutos), em sua Sede, Sala de Reunião da Diretoria Geral, no Setor Bancário Norte – Quadra 2 Bloco “C” – 12º andar - Ed. Phenícia – Brasília – DF., realizou-se a 410^a (Quatrocentésima Décima) Reunião da Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, sob a presidência do Diretor-Geral, Bernardo Figueiredo, presentes os Diretores Mario Rodrigues Junior, Ivo Borges de Lima e Wagner de Carvalho Garcia e o Procurador-Geral Manoel Lucivio de Loiola e, como Secretário, César Dias. Aberta a reunião pelo Diretor-Geral, foram tomadas as seguintes decisões:

- 1. ATA DE REUNIÃO DE DIRETORIA.** Leitura e aprovação da Ata da Reunião Anterior.
- 2. MATÉRIAS DELIBERATIVAS.**
 - 2.1. – RELATOR:** Diretor MARIO RODRIGUES JUNIOR.
 - 2.1.1. – CONTROL TELEINFORMÁTICA LTDA.** - Atestado de Capacidade Técnica - Processo n. 50500.086144/2008-48: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DMR-099/2010 e aprovou proposta de Deliberação, a seguir transcrita: “A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DMR – 099/10, de 2 de junho de 2010 e no que consta do Processo n. 50500.086144/2008-48, DELIBERA: Art. 1º Autorizar a emissão de Atestado de Capacidade Técnica a favor da empresa Control - Teleinformática Ltda., conforme informações prestadas pela Gerente de Informática, (Nota de Empenho N. 2008NE003599), com base na NA/001-2006-SUADM”;
 - 2.1.2. – CORAL ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.** – Atestado de Capacidade Técnica - Processo n. 50500.058352/2009-38: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DMR-100/2010 e aprovou proposta de Deliberação, a seguir transcrita: “A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DMR – 100/10, de 2 de junho de 2010 e no que consta do Processo n. 50500.058352/2009-38, DELIBERA: Art. 1º Autorizar a emissão de Atestado de Capacidade Técnica a favor da empresa Coral Administração e Serviços Ltda., conforme informações prestadas pelo Fiscal do Contrato n. 091/2009, com base na NA/001-2006-SUADM”.
- 2.2. RELATOR:** Diretor IVO BORGES DE LIMA.
- 2.2.1. – MRS LOGÍSTICA S.A.** - Travessia subterrânea de adutora para captação de água no rio Maranhão - Município de Congonhas-MG - Processo n. 50500.039017/2009-31: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DIB-098/2010 e aprovou proposta de Deliberação, a seguir transcrita: “A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DIB - 098/10, de 4 de junho de 2010 e no que consta do Processo n. 50500.039017/2009-31, DELIBERA: Art. 1º Autorizar a obra de implantação de travessia subterrânea de adutora para captação de água no rio Maranhão, sob o km 488+470 da ferrovia concedida à MRS, no município de Congonhas-MG. Parágrafo único. A eficácia desta autorização fica condicionada à apresentação, pela MRS Logística S.A., dos seguintes documentos: a) Contrato entre a MRS Logística S.A., e a Companhia Siderúrgica Nacional com inclusão de cláusula de abdicação, pelas partes citadas, de eventual cobrança de reembolso de custos e/ou indenização pela realização da obra em epígrafe; b) Licença Ambiental específica para a obra, com data atualizada. Art. 2º Fixar o percentual de 10% (dez por cento) da receita líquida da atividade autorizada, acordada em parcelas anuais de R\$ 8.620,35 (oito mil, seiscentos e vinte reais e trinta e cinco centavos), pela travessia, conforme prevê o § 3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão celebrado com a MRS, a serem reajustadas pela variação nominal do IGP-M da FGV – Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que o venha a substituir. Art. 3º

Em caso de declaração de reversibilidade das obras pelo Poder Concedente, não será devida indenização em favor da Concessionária ou de terceiros. Art. 4º Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação".

2.2.2. – FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A – FTC - Pátio de Carregamento da Mina de Novo Horizonte – Trecho Siderópolis – Tubarão, em Criciúma (SC) - Processo n. 50500.066553/2008-28: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DIB-097/2010 e aprovou proposta de Deliberação, a seguir transcrita: "A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DIB - 097/10, de 4 de junho de 2010 e no que consta do Processo n. 50500.066553/2008-28, DELIBERA: Art. 1º Autorizar a Ferrovia Tereza Cristina S.A. - FTC a implantar o Pátio de Carregamento da Mina de Novo Horizonte – km 101+428 ao km 102+112 – trecho Siderópolis – Tubarão em Criciúma-SC. Os investimentos autorizados ficam limitados ao valor de R\$ 457.964,09 (quatrocentos e cinquenta e sete mil, novecentos e sessenta e quatro reais e nove centavos), cujos dispêndios deverão ser comprovados pela Concessionária em seus lançamentos contábeis destacados. Parágrafo único. A eficácia desta autorização fica condicionada à apresentação, pela Ferrovia Tereza Cristina S.A., da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART dos profissionais responsáveis pela execução e pela fiscalização por parte da Concessionária. Art. 2º Após o término da obra a Superintendência de Serviços de Transporte de Cargas – SUCAR deverá ser comunicada pela Concessionária, para as providências que se fizerem necessárias. Art. 3º Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação";

2.2.3. - ESTRADA DE FERRO CARAJÁS – EFC - Metas Anuais de Produção para os anos de 2009 a 2012 - Processo n. 50500.093625/2007-29: pedido de vista pelo Diretor Wagner Garcia;

2.2.4. – RODOVIA FERNÃO DIAS - Tráfego de veículos de carga na pista sul da BR – 381, em São Paulo, entre os km 36+300 m e 90+400 m – Processo n. 50500.012271/2010-25: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DIB-099/2010 e aprovou proposta de Resolução, a seguir transcrita: "A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DIB - 099/10, de 10 de junho de 2010, no que consta do Processo n. 50500.012271/2010-25; CONSIDERANDO o disposto no art. 24, inciso IV, da Lei n. 10.233, de 5 de junho de 2001, que atribui à ANTT competência para elaborar e editar normas e regulamentos relativos à exploração de vias e terminais; CONSIDERANDO que emergencialmente houve interdição da BR-381 devido ao deslocamento do maciço no km 77,5 da rodovia, causando esforço sobre as estruturas do viaduto existente no sentido São Paulo/Belo Horizonte; ONSIDERANDO as elevadas demandas de tráfego, concentradas nos horários vespertinos dos domingos e feriados com destino à cidade de São Paulo, pela rodovia Fernão Dias; e CONSIDERANDO entendimentos com a concessionária Autopista Fernão Dias para a definição de horário para restrição da passagem dos veículos de carga na Rodovia Fernão Dias no segmento e pista de acesso à Capital Paulista, RESOLVE: Art. 1º Proibir o tráfego de veículos de carga de três ou mais eixos na Rodovia Fernão Dias – BR-381/SP e seus acessos, na pista interior/capital (sul), entre o quilômetro 36+300 m (intersecção com a SP-65) e o quilômetro 90+400 m (intersecção com a BR-116/SP – Rodovia Presidente Dutra), aos domingos e feriados nacionais, no período compreendido entre 14 (quatorze) e 22 (vinte e duas) horas. Art. 2º A proibição não se aplica aos seguintes casos: I - veículos precedidos de batedores; II - veículos destinados a socorro de incêndio e salvamento; III - veículos de socorro e emergência; IV - veículos de polícia, de fiscalização e operação de trânsito; V - veículos prestadores de serviços de utilidade pública, quando em atendimento na rodovia e seus acessos; VI - veículos tipo motoneta, motocicleta, triciclo e quadriciclo, ainda que com "side-car" ou reboques acoplados; VII – veículos tipo caminhonete e camioneta, ainda que com três eixos; e VIII - veículos tipo automóvel, caminhonete e camioneta com reboque ou semi-reboque acoplados. Art. 4º Esta Resolução é válida por 180 (cento e oitenta) dias. Art. 5º Esta Resolução entra em vigor a partir da zero hora do dia 1º de

julho de 2010"; 2.2.5. – EXPRESSO SÃO LUIS LTDA. – Nulidade da Deliberação n. 471/08, de 4 de junho de 2008 – Processo n. 50505.000262/2005-39: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DIB-049/2010 e aprovou proposta de Resolução, a seguir transcrita: "A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DIB - 049/10, de 19 de março de 2010 e no que consta do Processo n. 50505.000262/2005-39, RESOLVE: Art. 1º Conhecer do pedido de declaração de nulidade interposto pela Expresso São Luiz Ltda. e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo a Deliberação n. 471/08 e a determinação da Resolução n. 2.735, de 4 de junho de 2008. Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação"; 2.2.6. - TRANSBRASILIANA TRANSPORTES E TURISMO LTDA. - Prestação do serviço São Luís (MA) – Parnaíba (PI) – Processo n. 50500.031267/2007-61: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DIB-100/2010 e aprovou proposta de Resolução, a seguir transcrita: "A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DIB- 100/10, de 10 de junho de 2010 e no que consta do Processo n. 50500.031267/2007-61, RESOLVE: Art. 1º Declarar a nulidade do ato administrativo de 8 de fevereiro de 1990, que delegou à Transbrasiliana Transportes e Turismo Ltda., o serviço regular São Luís (MA) – Parnaíba (PI), prefixo n. 15-1551-00. Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação"; 2.2.7. – EXPRESSO SÃO LUIS LTDA. – Processo Administrativo n. 50500.067292/2006-00: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DIB-075/2010 e aprovou proposta de Resolução, a seguir transcrita: "A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DIB - 075/10, de 13 de abril de 2010 e no que consta do Processo n. 50500.067292/2006-00, RESOLVE: Art. 1º Conhecer do pedido de reconsideração interposto pela Expresso São Luiz Ltda., e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo a decisão proferida pela Comissão de Processo Administrativo designada pela Portaria SUPAS n. 142/2009. Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação". 2.3. RELATOR: Diretor WAGNER DE CARVALHO GARCIA. 2.3.1. – AUDIÊNCIA PÚBLICA N. 100/09 – Resolução - Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC - Serviços de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros no Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias federais em regime de concessão regulados pela ANTT - Processo n. 50500.086148/2008-26: a Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DWG-091/2010 e aprovou proposta de Resolução, a seguir transcrita: "A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DWG - 091/10, de 8 de junho de 2010, no que consta do Processo n. 50500.086148/2008-26 e apensos; CONSIDERANDO o disposto nos arts. 20, inciso II, 22, e 24, inciso IV, da Lei n. 10.233, de 5 de junho de 2001; CONSIDERANDO o Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008; CONSIDERANDO a Portaria/Ministério da Justiça n. 2.014, de 13 de outubro de 2008; e CONSIDERANDO a realização da Audiência Pública n. 100/2009, que tornou pública a proposta de regulamentação do SAC, RESOLVE: Art. 1º Fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito da ANTT, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.

CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Esta Resolução se aplica aos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, em regime de permissão e autorização, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias concedidas e administradas pela ANTT. Art. 3º Para os fins desta Resolução, comprehende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenha como finalidade resolver as demandas dos



consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação desta Resolução a oferta e a contratação de produtos e serviços realizados por telefone.

CAPÍTULO II DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art.4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas, previsto nesta Resolução, não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor, devendo o SAC aceitar ligações de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos ou de fala. Art.5º Para atendimento ao disposto nesta Resolução, as prestadoras de serviços de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária, especificadas no art. 2º, poderão disponibilizar o SAC individualmente ou conjuntamente, sendo facultada, ainda, a contratação de empresas especializadas. §1º A contratação a que se refere o caput não exclui ou atenua a responsabilização da prestadora de serviços de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária pelo descumprimento desta Resolução ou do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008. §2º Os contratos celebrados em cumprimento ao disposto no caput reger-se-ão pelo direito privado, não estabelecendo qualquer relação jurídica com o poder concedente. Art.6º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. § 1º O SAC garantirá às pessoas deficientes auditivas ou da fala atendimento pessoal imediato, sem a utilização do menu eletrônico. § 2º A opção de contatar o atendimento pessoal constará em todas as subdivisões do menu eletrônico. § 3º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo SAC antes da conclusão do atendimento. § 4º A opção de atendimento inicial pelo atendente não será condicionada ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor. § 5º No caso de solicitação de contato direto com o atendente, o tempo de espera da ligação não poderá ultrapassar sessenta segundos. Art.7º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Parágrafo único. O SAC destinado ao serviço de transporte interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento, e ao serviço de transporte ferroviário não regular e eventual de passageiros deverá estar disponível das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta, e das 08h00 às 12h00 aos sábados, exceto feriados, bem como enquanto o serviço estiver sendo prestado ainda que fora dos horários aqui estabelecidos. Art.8º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim, podendo ser complementado com outros meios de comunicação. Art.9º O número do SAC, inclusive o número específico para o atendimento de pessoas deficientes auditivas ou da fala, constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, além de estar disponibilizado na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver. § 1º As prestadoras de serviço de transporte terrestre e de exploração da infraestrutura rodoviária, específicas no art. 2º, deverão informar à ANTT, por e-mail para o endereço eletrônico sacempresas@antt.gov.br, em até cinco dias anteriores à implementação do SAC, os meios de comunicação disponíveis para atendimento ao usuário, bem como suas eventuais alterações no mesmo prazo aqui estabelecido. § 2º As prestadoras de serviço de transportes terrestres de passageiros, especificadas no art. 2º, também deverão prestar as informações sobre o SAC diretamente nos sistemas cadastrais da respectiva área da ANTT, em até cinco dias anteriores à sua implementação. § 3º No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números telefônicos, a um canal único que possibilite o atendimento de demanda relacionada a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 10. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade. Art. 11. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara, inclusive a pessoas deficientes auditivas ou da fala, devendo ter proficiência em digitação, domínio da língua portuguesa, soletração e conhecimento das expressões utilizadas pelas pessoas com deficiência auditiva ou da fala. Art. 12. O SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição. § 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos. § 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções. § 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor. Art. 13. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento. Art. 14. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente. Art. 15. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor. Art. 16. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 17. Será garantido ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento. § 1º Será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos. § 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor. § 3º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. Art. 18. As ligações efetuadas para o SAC deverão ser gravadas e disponibilizadas pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Art. 19. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério. Art. 20. As empresas prestadoras dos serviços descritos no art. 2º deverão encaminhar à Ouvidoria da ANTT relatórios semestrais, com o detalhamento dos atendimentos efetuados, conforme modelo em anexo a esta Resolução. Parágrafo único. Os relatórios deverão ser encaminhados por e-mail, para o endereço eletrônico sacempresas@antt.gov.br, até o último dia útil dos meses de julho e janeiro de cada ano, referentes ao semestre imediatamente anterior.

CAPÍTULO V - DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 21. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente, e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro. § 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério, dentro do prazo estabelecido no caput deste artigo. § 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor. § 3º Serão suspensos imediatamente o serviço não solicitado ou a cobrança indevida, mediante simples solicitação do consumidor, exceto se, no primeiro caso, o prestador de serviço indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado; e no segundo caso, comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI - DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 22. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido feito pelo consumidor de cancelamento de serviço. § 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições estabelecidas em Resolução própria. § 2º Nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e ferroviário de passageiros, o consumidor que estiver de posse do bilhete de passagem somente poderá solicitar o cancelamento do serviço pessoalmente. § 3º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independente de seu adimplemento contratual. § 4º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII - DAS MULTAS

Art. 23. Constituem infrações, sem prejuízo de sanções por infrações às normas legais, regulamentares e contratuais não previstas na presente Resolução, as seguintes condutas nos termos do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008, e da Portaria n. 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça, 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 menu; b) não divulgar o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver; c) não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 10 a 16; d) não garantir ao consumidor o acompanhamento das demandas por meio do registro numérico informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico (com data, hora e objeto), a critério do consumidor; e) não manter o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda; f) não disponibilizar ao consumidor a gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias; g) não prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente e não resolver as reclamações a contento no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro, conforme disposto no art. 21 desta Resolução; h) não garantir ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que deverá ser enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério; i) não informar à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento do usuário, na forma do § 1º do art. 9º. j) não encaminhar à Ouvidoria da ANTT relatórios semestrais conforme disposto no art. 20 desta Resolução, ou encaminhá-los incompletos ou fora do prazo; k) não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, pelo SAC; II – grupo 2 a) não garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de sessenta segundos ou exigir dados do consumidor para entrar em contato com o atendente; b) não receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do contrato do serviço, conforme disposto no art. 22 desta Resolução; c) finalizar a ligação pelo SAC antes da conclusão do atendimento; d) não disponibilizar um SAC, nos termos do art. 7º; e III – grupo 3 a) não implantar o SAC; b) onerar o consumidor no atendimento das solicitações e demandas previsto nesta Resolução. Art. 24. Para as empresas prestadoras de serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, as penalidades de multas são calculadas tendo como referência o coeficiente tarifário- CT vigente para o serviço convencional com sanitário, em piso pavimento: I – grupo 1 – multa de dez mil vezes o coeficiente tarifário; II – grupo 2 – multa de vinte mil vezes o coeficiente tarifário; e III – grupo 3 – multa de trinta mil vezes o coeficiente tarifário. Art. 25. Para as empresas prestadoras de serviço de transporte ferroviário de passageiros, as penalidades de multas são calculadas tendo

como referência o valor básico unitário previsto no Decreto n. 1.832, de 4 de março de 1996, que aprova o Regulamento dos Transportes Ferroviários: I – grupo 1 – multa de cem vezes o valor básico unitário; II – grupo 2 – multa de quinhentas vezes o valor básico unitário; e III – grupo 3 – multa de mil vezes o valor básico unitário. Art. 26. Para as empresas que exploram a infraestrutura das rodovias, as penalidades de multas são calculadas tendo como referência a moeda corrente: I – grupo 1 – multa de um mil reais; II – grupo 2 – multa de dois mil reais; e III – grupo 3 – multa de três mil reais. Parágrafo único. O valor das multas no âmbito da exploração da infraestrutura rodoviária federal concedida será reajustado anualmente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a partir da vigência desta Resolução.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor sessenta dias após sua publicação. ANEXO - RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATENDIMENTO - SAC Dados da empresa Razão social: _____ CNPJ: _____ Nome do responsável pelas informações: _____ Telefone com DDD: _____ E-mail: _____ Período das informações: de _____ / _____ a _____ / _____

1) Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:
2) Tipos de manifestação 3) Origem das ligações

| Tipo de manifestação | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Informação | |
| Dúvida | |
| Reclamação | |
| Suspensão | |
| Cancelamento | |
| TOTAL | |

| Tipo de manifestação | Quantidade |
|--------------------------|------------|
| Telefone fixo particular | |
| Telefone fixo público | |
| Telefone móvel | |
| TOTAL | |

4) Motivos de pedido de informação (indique os cinco motivos mais freqüentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

| | Descreva neste campo o motivo | Quantidade |
|--------------|-------------------------------|------------|
| 1º | | |
| 2º | | |
| 3º | | |
| 4º | | |
| 5º | | |
| TOTAL | | |

5) Motivos de dúvida (indique os cinco motivos mais freqüentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

| | Descreva neste campo o motivo | Quantidade |
|--------------|-------------------------------|------------|
| 1º | | |
| 2º | | |
| 3º | | |
| 4º | | |
| 5º | | |
| TOTAL | | |

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Q', 'P', and 'J'.

6) Motivos de reclamação (indique os cinco motivos mais freqüentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

| Descreva neste campo o motivo | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| 1º | |
| 2º | |
| 3º | |
| 4º | |
| 5º | |
| TOTAL | |

7) Envio de registro numérico ao consumidor

| Forma de envio | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | |
| Envios por meio eletrônico | |
| TOTAL | |

8) Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações: _____

9) Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor

| Forma de envio | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | |
| Envios por meio eletrônico | |
| TOTAL | |

10) Resolução de reclamações

| Prazo de resolução de reclamações | Quantidade |
|-----------------------------------|------------|
| 1 dia útil | |
| 2 dias úteis | |
| 3 dias úteis | |
| 4 dias úteis | |
| 5 dias úteis | |
| TOTAL | |

11) Envio de comprovação de resolução da demanda ao consumidor

| Forma de envio | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | |
| Envios por meio eletrônico | |
| TOTAL | |

12) Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor

| Forma de envio | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Envios por correspondência | |
| Envios por meio eletrônico | |
| TOTAL | |

13) Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:

Comentários (máximo de 10 linhas)

Em caso de dúvidas no preenchimento, entre em contato com a Ouvidoria da ANTT pelo e-mail sacempresas@antt.gov.br 2.4. RELAOR: Diretor-Geral, BERNARDO FIGUEIREDO. 2.4.1. – COMPANHIA DE GÁS DE MINAS GERAIS – GASMEG – Travessia de gasoduto sob a Estrada de Ferro Vitória a Minas – Processo n. 50510.004758/2010-15: Diretoria acolheu a proposição do Diretor Relator, conforme Voto DG-020/2010 e aprovou proposta de Deliberação, a seguir transcrita: “A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso de suas atribuições, fundamentada no Voto DG - 020/10, de 10 de junho de 2010 e no que consta do Processo n. 50510.004758/2010-15, DELIBERA: Art. 1º Autorizar a Companhia de Gás de Minas Gerais – GASMEG a implantar 3 (três) travessias de gasoduto sob a Estrada de Ferro Vitória a Minas, nas seguintes localizações: km 38+855, em Rio Piracicaba/MG, km 435, em Ipatinga/MG, e km 448, em Timóteo/MG. § 1º Em virtude do caráter indenizatório dos valores a serem recebidos pela Concessionária, não se aplica sobre os mesmos a reversão para fins de modicidade tarifária. § 2º A eficácia da presente Deliberação fica condicionada à apresentação das respectivas memórias de cálculo relativas às despesas.

incorridas pela Concessionária com análise de projeto, acompanhamento e fiscalização das obras e demais gastos. Art. 2º Em caso de declaração de reversibilidade das obras pelo Poder Concedente, não será devida indenização em favor da Concessionária ou de terceiros. Art. 3º Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação". Nada mais havendo a tratar, o Senhor Diretor-Geral deu por encerrada a reunião, da qual, para constar, eu, César Dias, Secretário, lavrei a presente Ata, que, lida e aprovada, vai por todos assinada.


BERNARDO FIGUEREDO
Diretor-Geral


MARIO RODRIGUES JUNIOR
Diretor


IVO BORGES DE LIMA
Diretor


WAGNER DE CARVALHO GARCIA
Diretor


CÉSAR DIAS
Secretário