



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

VOTO DG

RELATORIA: DG

TERMO: VOTO À DIRETORIA COLEGIADA

NÚMERO: 33/2022

OBJETO: RELATÓRIO DE ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO DO TEMA "REGULAMENTAÇÃO DA ADESÃO À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR" QUE INTEGRA A AGENDA REGULATÓRIA DA ANTT PARA O BIÊNIO 2021/2022.

ORIGEM: OUVIDORIA

PROCESSO (S): 50500.023230/2020-36

PROPOSIÇÃO PRG: NÃO HÁ

ENCAMINHAMENTO: À VOTAÇÃO - DIRETORIA COLEGIADA

1. DAS PRELIMINARES

Trata-se de proposta para aprovação do relatório de AIR do tema "Regulamentação da adesão à Plataforma *consumidor.gov.br*", conforme disposto no Decreto nº 10.197, de 02 de janeiro de 2020, que integra a Agenda Regulatória da ANTT do biênio de 2021/2022.

2. DOS FATOS

O Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, alterou o Decreto nº 8.573, de 15 de novembro de 2015, tendo estabelecido a plataforma *Consumidor.gov.br* como o meio oficial para autocomposição em controvérsias de consumo, para a administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional.

Visando atender ao disposto na legislação, nos autos do Processo SEI nº 50500.091078/2020-14, foi promovida a aprovação da Agenda Regulatória para o biênio 2021/2022 por meio da Deliberação 529/2020, de 18 de dezembro de 2020, publicada no Diário Oficial da União - D.O.U. de 22 de dezembro de 2020 (SEI4808845), que incluiu o tema "Regulamentação da adesão à Plataforma *consumidor.gov.br*" conforme disposto no Decreto nº 10.197, de 02 de janeiro de 2020.

Realizados os estudos iniciais pela Ouvidoria e PF-ANTT, que emitiu o Parecer nº 00457/2020/PF-ANTT/PGF/AGU (SE4283070), foram os autos submetidos à Diretoria Colegiada para aprovar o relatório da Análise de Impacto Regulatório, quando o Processo foi sorteado ao Diretor Davi Barreto para relatoria. Tem-se que ao analisar o relatório, observou-se a necessidade de esclarecer alguns pontos, os quais foram apresentados no Despacho DDB (SE4659206), encaminhados à Ouvidoria para diligência. Por meio do Despacho OUVID (SE4734046) os pontos levantados no Despacho DDB (SE4659206) foram respondidos objetivamente, bem como a PF-ANTT manifestou-se por meio da Nota nº 00748/2020/PF-ANTT/PGF/AGU (SE4785323), culminando dessa forma, na revisão do Plano de Projeto e complementação dos estudos, gerando, assim, após consulta interna (SEI 9495260) a versão da AIR (SEI 8168152).

Em 18/12/2020, por meio do Despacho Diretoria DG (SE4789562), foi aprovado por *ad referendum*, nos termos do artigo 70 do Regimento Interno, a celebração de Acordo de Cooperação Técnica entre a ANTT e a SENACON, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, visando a adesão à plataforma *consumidor.gov.br*, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, consubstanciada na Deliberação nº 527 (SEI4800923). A Deliberação nº 24, 29/1/21 (SEI 5154984), publicada no D.O.U (SEI5166990), em 2/2/21, referendou a Deliberação nº 527 (SEI 4800923), de 18/12/20.

Em 28/1/2022, a Ouvidoria, em atendimento ao art. 50 do Regimento Interno da ANTT e à Portaria DG 342/2017, emitiu o Relatório à Diretoria 6/2022 (SEI9813549), apresentando à Diretoria Colegiada o Relatório de Análise de Impacto Regulatório (SEI9495260), acompanhada da minuta de deliberação, para que o Colegiado delibere sobre a "viabilidade de se seguir com a alternativa sugerida".

Pelo Despacho OUVID (SEI9801682), os autos foram encaminhados à Secretaria Geral para inclusão do processo na pauta de sorteio, que, por sua vez, distribuiu o processo a esta Diretoria em 3/2/2022, conforme consta no Despacho CPDIC (SEI 9883439).

É o relatório.

3. DA ANÁLISE PROCESSUAL

A AIR em tela trata da proposta de adesão de empresas delegatárias de serviços

públicos tutelados pela ANTT à plataforma Consumidor.gov.br que, conforme o Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, que alterou o Decreto nº 8.573, de 15 de novembro de 2015, estabelecendo a referida plataforma como meio oficial de autocomposição em controvérsias de consumo para a administração pública direta, indireta autárquica e fundacional.

Verifica-se que a versão da AIR sob análise foi construída após alterações no Plano de Projeto, derivadas da análise empreendida pela Diretoria David Barreto (DDB), consolidada no Despacho (SEI 6858323).

A fim de promover o objetivo central da proposta e tornar efetivo o Acordo de Cooperação Técnica nº 12/2020 (SEI4838373) firmado entre a ANTT e a SENACON, e, considerando que dentre os serviços públicos que configuram relações de consumo são os delegados às concessões rodoviárias federais, concessões de ferrovias federais e os serviços regulares de transporte interestadual e internacional de passageiros, foram propostas e analisadas as alternativas a seguir:

- Não regulamentar a adesão e deixar as empresas decidirem por si mesmas.
- Não regulamentar e fazer uma campanha de convencimento das vantagens de adesão para aquelas que não são obrigadas pela Portaria SENACON nº 12/2021.
- Elaborar ato normativo estabelecendo a obrigatoriedade de adesão e respectivas penalidades.
- Delegar aos marcos regulatórios setoriais a responsabilidade de definição de penalidades.

Além disso, a proposta apresentada pretende reduzir o volume de atendimentos de reclamações consumeristas na Ouvidoria (redução de custos na central de atendimento e conseqüentemente nas unidades organizacionais); aumentar a disponibilidade das unidades organizacionais na resolução dos problemas regulatórios e contratuais; aumentar a possibilidade de negociação direta entre usuários e empresas; aumentar a satisfação dos usuários com a resolutividade dos problemas; e, aumentar a disponibilidade de dados de resolutividade dos problemas entre empresa e usuários para subsidiar ações de fiscalização e regulação.

Verificou-se que foi realizada consulta às empresas delegatárias potencialmente afetadas pela futura regulamentação, por meio do Ofício Circular SEI N° 311/2020/OUVID/DIR-ANTT (2952704), de 11 de março de 2020, tendo sido recebidas respostas que demonstravam resistência em relação à adesão.

Devido às demandas de revisão da Análise de Impacto Regulatório pelo DDB, por meio do Despacho (SEI 6858323), e diante da nova linha argumentativa, tornou-se necessário novo ciclo de processo de participação social, por meio de consulta interna junto às áreas técnicas impactadas diretamente, da qual se extrai o entendimento conforme a seguir:

"A SUROD concorda com a definição proposta para os serviços consumeristas, bem como os serviços descritos como sendo aqueles de sua tutela, tendo enumerado as concessionárias rodoviárias que estão sob sua tutela e que abrangem os critérios propostos na Portaria SENACON nº 12/2021 (22). A Unidade não informou o volume de demandas consumeristas que recebem, nem sua percepção sobre os impactos das alternativas propostas. Tendo em vista que a unidade já possui regulação a respeito - Resolução nº 5.950/2021 (citação a seguir), a unidade se manifestou no sentido de preferir que regulamentos setoriais tratem da regulamentação da adesão das empresas delegatárias de serviços públicos à plataforma Consumidor.gov.br.

Art. 18. A concessionária deverá:

(...)

II - atender aos usuários da plataforma digital oficial da administração pública federal para a autocomposição de controvérsias em relações de consumo.

(...)

Art. 28. Em até 6 (seis) meses da entrada em vigor desta Resolução:

I - as concessionárias deverão:

a) se cadastrar na plataforma digital oficial da administração pública federal para a autocomposição de controvérsias em relações de consumo; e

(...)

A SUPAS se manifestou concordando com a definição dos serviços que configuram relação consumerista, usando como argumento a Resolução ANTT nº 5.908/2020, que define o transporte interestadual por fretamento como atividade econômica. Acerca do volume de demandas consumeristas, sugeriu que se buscasse a informação junto à SUFIS. Sobre o faturamento das empresas reguladas, declarou não possuir dados sobre as empresas de fretamento e, das empresas sobre as quais há informações, informou que nenhuma atinge o patamar de faturamento mínimo descrito na Portaria SENACON nº 12/2021.

A manifestação da SUPAS foi a mais completa dentre as recebidas, sendo que sua análise sobre os impactos e alternativas já se encontra incorporada nas seções correspondentes do presente relatório. De modo similar à SUROD, a SUPAS declarou preferir uma regulação setorial, uma vez que já está em estágio avançado uma proposta de regulação que inclui a obrigatoriedade de atendimento aos usuários dos serviços delegados por meio da plataforma Consumidor.gov.br, por parte das empresas delegatárias. A referida proposta foi submetida a audiência pública (AP 40/2020) e aguarda apreciação da Diretoria Colegiada. Constando dos documentos disponíveis a minuta de Resolução, que define, dentre outros aspectos:

Art. 55; São requisitos para solicitação do Termo de Autorização:

(...)

VIII. estar cadastrada no canal Consumidor.gov.br; e

(...)

Art. 161. São canais da administração pública federal para solução de conflitos o Consumidor.gov.br, estabelecido pelo Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 e os canais de atendimento da ANTT

(...)

Art. 183. Após a publicação referida no art. 182, a autorizatária disporá de 30 (trinta) dias para confirmar seu interesse nos objetos da autorização propostos.

(...)

§3º Apenas poderão confirmar interesse as autorizatárias cadastradas no portal Consumidor.gov.br.

A SUFER também se manifestou concordando com a definição de relação consumerista, discordando, no entanto, dos serviços que deveriam ser incluídos na regulamentação ora proposta, sugerindo a inclusão de serviços não regulares de transporte ferroviário de passageiros e operadores ferroviários independentes. A unidade menciona a Resolução ANTT nº 5944/2021, que dispõe sobre o serviço público de transporte ferroviário de cargas aos usuários. No entanto, nem na referida norma, nem nos critérios utilizados neste relatório, os Operadores Ferroviários Independentes nem os prestadores de serviços não regulares de transportes de passageiros se caracterizam como serviço público, ficando de fora da presente proposta. Não obstante, a SUFER, caso seja de seu interesse, pode emitir regulamento setorial tratando dos serviços que não se enquadrem no escopo da presente proposta regulatória.

Acerca do número de demandas consumeristas, a SUFER informou ter tratado apenas duas, ao longo de 2020. Sobre o faturamento das empresas, a unidade informou que, das empresas reguladas, apenas a Ferroeste não atinge o faturamento mínimo descrito na Portaria SENACON nº 12/2021. Informou, ainda, não ter os dados das ferrovias concedidas da VALEC. Considerando que todas as ferrovias operacionais da VALEC estão concedidas a outros operadores regulados - VLI e Rumo, cujos faturamentos se enquadram na definição da referida portaria, entende-se que elas também já teriam a obrigação de adesão à plataforma Consumidor.gov.br.

A SUFER fez comentários sobre os impactos e alternativas, que já foram considerados, quando aplicáveis, nas seções destinadas a isto. A unidade declarou, por fim, preferir uma regulamentação institucional geral para o tema, divergindo das posições da SUPAS e da SUROD."

Dessa forma, realizadas as análises pertinentes, considerando o Processo de Participação do Controle Social - PPCS, a área responsável pela AIR concluiu que a melhor alternativa que se adequa ao atendimento do objetivo de promover a adesão de empresas delegatárias de serviços públicos tutelados pela ANTT à plataforma Consumidor.gov.br e tornar efetivo o Acordo de Cooperação Técnica nº 12/2020 (SEI4838373) firmado entre a ANTT e a SENACON é a implementação da quarta alternativa: delegar a regulamentação de adesão à plataforma *Consumidor.gov.br* aos regulamentos setoriais.

Sendo assim, baseando-se nas manifestações técnicas e jurídicas acostadas aos autos, propõe-se à Diretoria Colegiada a aprovação do Relatório de Análise de Impacto Regulatório - AIR OUID (SEI 9495260).

4. DA PROPOSIÇÃO FINAL

Isso posto, **VOTO** aprovar o relatório de Análise de Impacto Regulatório, versão 2.2, do projeto "*Regulamentação da adesão à Plataforma Consumidor.gov.br*", integrante do Eixo Temático 1 da Agenda Regulatória para o biênio 2021/2022, instituída pela Deliberação nº 529, de 18 de dezembro de 2020, na forma da Minuta de Deliberação OUID (SEI 9837168).

Brasília, 18 de fevereiro de 2022.

À **Secretaria Geral**, para prosseguimento

RAFAEL VITALE
DIRETOR GERAL



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL VITALE RODRIGUES, Diretor Geral**, em 17/02/2022, às 17:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?



[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador 9975340 e o código CRC E505D99E.

Referência: Processo nº 50500.023230/2020-36

SEI nº 9975340

St. de Clubes Esportivos Sul Trecho 3 Lote 10 - Telefone Sede: 61 3410-1000 Ouvidoria ANTT: 166

CEP 70200-003 Brasília/DF - www.antt.gov.br