



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

VOTO DGS

RELATORIA: DGS

TERMO: VOTAÇÃO À DIRETORIA

NÚMERO: 34/2024

OBJETO: Proposta de Resolução em que se estabelecem critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), elaborada após consolidação do relatório Final de Audiência Pública nº 19/2023.

ORIGEM: OUVIDORIA**PROCESSO (S):** 50500.097075/2022-56**PROPOSIÇÃO PF/ANTT:** PARECER Nº 00355/2023/PF-ANTT/PGF/AGU**ENCAMINHAMENTO:** À VOTAÇÃO – DIRETORIA COLEGIADA

1. DO OBJETO

1.1. Trata-se de proposta de Resolução (SEI 20711050), na qual se estabelecem critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), elaborada após consolidação do relatório Final de Audiência Pública nº 08/2023 (SEI 20486415).

2. DOS FATOS

2.1. A Ouvidoria da ANTT elaborou, em 1/9/2022, Relatório de Análise de Impacto Regulatório Preliminar (SEI 13111727) para revisar o processo de recebimento de reclamações dos usuários dos seus serviços delegados. Em seguida, encaminhou, juntamente com a Minuta de Resolução (SEI 13118438), às Superintendências SUESP, SUFER, SUFIS e SUROD para análise, por meio do Ofício SEI nº 26468/2022/COSIC/OUVID-ANTT (SEI 13118503).

2.2. Após manifestação das Superintendências, a Ouvidoria elaborou, em 20/04/2023, novo Relatório de Análise de Impacto Regulatório (SEI 16123036) e nova minuta de Resolução (SEI 16219548). Em seguida, foram elaborados o Relatório à Diretoria nº 198/2023 (SEI 16865740), a minuta de Resolução (SEI 16865740), a minuta de Aviso de Audiência Pública (SEI 16691915) e a minuta de Portaria Comissão AP (SEI 16865510), encaminhando-se os autos à Diretoria para análise e deliberação.

2.3. Na sequência, a Diretoria identificou a falta de manifestação da Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário e Multimodal de Cargas (SUROD) e determinou que todas as Superintendências finalísticas fossem consultadas. Após ser devidamente consultada, a SUROD se manifestou pela Nota Técnica SEI nº 4028/2023/GAB-SUROD/SUCRIC/DIR/ANTT (SEI 17647722), informando não haver contribuições para o projeto.

2.4. Além disso, a Diretoria Luciano Lourenço solicitou à Ouvidoria da ANTT (SEI 17131133):

13.2. Que [fosse] avaliada a melhor forma para o regulamento proposto.

13.3. Que [fosse] avaliado a necessidade de complementação do ato proposto, no que se refere:

a) A inclusão de definições para os termos utilizados, tais como o termo "reclamação" e o termo "canais de atendimento";

b) No que se refere ao tratamento de reclamações referentes a realização de serviço não autorizado, ou reclamação referente a empresa não detentora de outorga, considerando que tais atos podem inclusive se configurar como crime.

c) No que se refere a casos em que a reclamação apresentada se configurar uma denúncia.

d) No que se refere a reclamações referentes inexistência ou não funcionamento dos canais de atendimento da empresa regulada;

14. Que [fosse] avaliado a ampliação do ato proposto no que se refere aos demais tipos de manifestação, conforme conceituado pela CGU, e os tratamentos a serem dispensados a cada tipo de manifestação.

2.5. Diante da solicitação, a Ouvidoria elaborou a Nota Técnica SEI nº 3914/2023/OUVID/ANTT (SEI 17557072) e apresentou novas minutas de Resolução (SEI 17716225), de Aviso de Audiência Pública (SEI 17717773) e de Portaria (SEI 17718029), aduzindo estarem atendidos as recomendações feitas pela Diretoria Luciano Lourenço. Em seguida, a referida Diretoria apresentou Voto DLL nº 50/2023 (SEI 16952703), que propôs à Diretoria colegiada a aprovação da realização da Audiência Pública em apreço e do Relatório de Análise de Impacto Regulatório, sem prejuízo dos complementos mencionados no referido voto.

2.6. Ato contínuo, a Diretoria acolheu o voto do Relator e decidiu, por unanimidade, pela aprovação da realização da Audiência Pública "com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições acerca da proposta de revisão do processo de recebimento de reclamações dos usuários dos serviços delegados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres", conforme Certidão de Julgamento (SEI 18153144) e Deliberação nº 239, de 03/08/2023 (SEI 18068730), resultando na publicação do Aviso de Audiência Pública nº 8/2023 no DOU de 04/08/2023 (SEI 18099035).

2.7. Após a realização da Audiência Pública, o Relatório Simplificado com a compilação das contribuições recebidas foi juntado no feito (SEI 19562950), bem como o Relatório Final da Audiência Pública SEI nº 19/2023 (SEI 20486415), o qual analisou cada uma das contribuições recebidas no Processo de Participação e Controle Social (PPCS), com as respectivas justificativas para acolhimento ou não.

2.8. Nova versão da minuta de Resolução (SEI 20711050) foi juntada aos autos, juntamente com Relatório Final da Audiência Pública, que foram submetidos à análise da PF-ANTT, a qual apresentou parecer no SEI 2164465.

2.9. Por fim, a Ouvidoria apresentou o Relatório à Diretoria 70 (SEI 21870643), no qual foi informado que "a documentação relativa ao objeto da audiência foi disponibilizada no sítio [Site da ANTT](#), Audiência Pública nº 008/2023, constantes dos autos do Processo SEI nº 50500.097075/2022-56, conforme identificação e referência abaixo:"

- Relatório de Análise de Impacto Regulatório (16123036);
- Minuta de Resolução (16219548);
- Despacho PF-ANTT (16551971);
- Minuta de Resolução (16865740);
- Relatório à Diretoria (para o PPCS) (16691873);

- Despacho DLL (Diligência) (17131133);
- Nota Técnica SUROC (17647722);
- Minuta de Resolução (17716225);
- Nota Técnica OUVID (17557072);
- Voto DLL (16952703);
- Portaria DG 238/2023 (18069352);
- Publicação Deliberação nº 239/2023 (18098249);
- Publicação do aviso da Audiência Pública no Diário Oficial da União (18099035);
- Publicação da Portaria DG nº 238/2023 (18099049);
- Procedimentos Aplicáveis à Audiência Pública nº 008/2023 (19577114);
- Apresentação OUVID na Sessão Pública (19576122);
- Degravação da Audiência Pública nº 008/2023 (19576203); e
- Relatório Simplificado da Audiência Pública nº 008/2023 (19562950).
- Relatório Final da Audiência Pública nº 008/2023 (20486415)

2.10. É, em breve síntese, o relatório.

3. DA ANÁLISE PROCESSUAL

3.1. Conforme relatado, cuida-se proposta de Resolução (SEI 20711050), na qual são estabelecidos critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), elaborada após consolidação do relatório Final de Audiência Pública nº 08/2023 (SEI 20486415).

3.2. A revisão do processo de recebimento de reclamações dos usuários dos serviços delegados pela Agência foi inserido na Agenda Regulatória 2021-2022 da ANTT, por meio de revisão extraordinária aprovada pela Diretoria Colegiada (Deliberação nº 236, de 8/08/2022). O processo foi deflagrado por iniciativa da Ouvidoria, após as discussões internas, nas quais observou-se a necessidade de modernização das formas de atendimento ao usuário de serviços sob tutela desta Agência.

3.3. Em seguida, a Diretoria Colegiada decidiu, por meio da Deliberação nº 239, de 03/08/2023 (SEI 18068730), realizar a Audiência Pública “com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições acerca da proposta de revisão do processo de recebimento de reclamações dos usuários dos serviços delegados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres”.

3.4. Os procedimentos regulamentares da Audiência Pública foram devidamente realizados e as contribuições colhidas estão, de forma detalhada, expostas no Relatório Final (SEI 20486415), *in verbis*:

Visando a garantir a adequada transparência e o correto entendimento das contribuições, bem como a análise das mesmas, foi confeccionada a tabela abaixo a partir dos dados extraídos do sistema Participant. O detalhamento abaixo introduz uma lista das contribuições e respectivos atributos (protocolo no sistema Participant, Razão social do proponente, tipo de interessado, dispositivo ao qual a proposta se refere, a descrição do trecho proposto e justificativa), ao passo que especifica a análise individualizada de cada propositura:

Protocolo	Razão Social:	Tipo de Interessado	Dispositivo	Descrição	Justificat
AP82023-3	ASSOCIACAO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIARIOS-ANTF	representativa de prestador do serviço	Art. 1º. Estabelecer critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, relativas ao transporte rodoviário de passageiros e às concessões rodoviárias e ferroviárias reguladas e fiscalizadas pela Agência. § 1º Esta Resolução aplica-se apenas às reclamações formuladas por intermédio dos canais institucionais de atendimento da Ouvidoria da ANTT. § 2º Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as reclamações formalizadas perante a Ouvidoria da ANTT por órgãos ou entidades do poder público executivo, legislativo e judiciário, das esferas federal, estadual e municipal, ministérios públicos e membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. § 3º Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as reclamações relativas ao transporte rodoviário e multimodal de cargas.	Art. 1º 3º Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as reclamações relativas ao transporte rodoviário, ferroviário e multimodal de cargas.	Nos termos da minuta apresentada, o processo de recebimento de reclamações destina-se ao transporte ferroviário de passageiros (caput). Assim, quando desse grupo de usuários, diante de uma relação, uma vez que ao pagar para utilizar o transporte, o passageiro firma um vínculo com a empresa responsável, regido pelo Código de Defesa do Consumidor. Por outro lado, não há incidência da relação de consumo no âmbito do transporte ferroviário de cargas. O usuário do transporte ferroviário de cargas, em regra, é uma pessoa jurídica que utilizará o transporte para revendê-lo ao público final. Não há nessa relação a vulnerabilidade técnica.

					<p>resolução excepcionar de cargas rodoviário de cargas do âmbito normativa do receber reclamações dos usu Assim, sugerimos qu ferroviário de carga t excepcionado do rol resolução.</p> <p>Ainda nesse sentido, ressaltar que o Decre 4 de março de 1996 - regulamenta o Trans Ferroviário - determi Operadora Ferroviári organizar e manter s atendimento e tratar reclamações.</p> <p>Em cumprimento ao Decreto, bem como a governança e compli Associadas da ANTF i diretos com a comun usuários para o rece reclamações, sugest esclarecimento de d a constante melhora dos usuários de seus</p> <p>É de extrema relevân solução de problema pelos usuários do set de carga. No entanto que a minuta em disc deve ser aplicada – n setor de cargas, tend o objetivo principal d a aplicação ao trans passageiros e usuáric</p>
AP82023-4	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONCESSIONARIAS DE RODOVIAS - ABCR	Entidade representativa de prestador do serviço	<p>Art. 1º. Estabelecer critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, relativas ao transporte rodoviário de passageiros e às concessões rodoviárias e ferroviárias reguladas e fiscalizadas pela Agência.</p> <p>§ 1º Esta Resolução aplica-se apenas às reclamações formuladas por intermédio dos canais institucionais de atendimento da Ouvidoria da ANTT.</p> <p>§ 2º Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as reclamações formalizadas perante a Ouvidoria da ANTT por órgãos ou entidades do poder público executivo, legislativo e judiciário, das esferas federal, estadual e municipal, ministérios públicos e membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.</p> <p>§ 3º Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as reclamações relativas ao transporte rodoviário e multimodal de cargas.</p>	<p>Prezados, boa tarde! Seguem, em anexo, as contribuições da ABCR (versões pdf e word).</p> <p>Obrigado! <i>Texto Extraído do Anexo:</i></p> <p>Art. 1º Estabelecer critérios para registro e tratamento de manifestações, dirigidas à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, relativas ao transporte rodoviário de passageiros e às concessões rodoviárias e ferroviárias reguladas e fiscalizadas pela Agência.</p> <p>Esta Resolução aplica-se apenas às manifestações formuladas por intermédio dos canais institucionais de atendimento da Ouvidoria da ANTT.</p> <p>Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as manifestações formalizadas perante a Ouvidoria da ANTT por órgãos ou entidades do poder público executivo, legislativo e judiciário, das esferas federal, estadual e municipal, ministérios públicos e membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.</p> <p>Não se sujeitam ao âmbito de aplicação desta norma as manifestações relativas ao transporte rodoviário e multimodal de cargas.</p>	<p>Prezados, boa tarde! anexo, as contribuiç (versões pdf e word).</p> <p>Obrigado! <i>Texto Extraído do An</i> As empresas regulad todos os tipos de ma Ouvidoria da ANTT e as reclamações.</p> <p>Assim, sugere-se sub a minuta a palavra “r por “manifestações”</p>
AP82023-3	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIARIOS- ANTF	Entidade representativa de prestador do serviço	<p>Art. 2º Para fins do disposto nesta resolução, considera-se:</p> <p>I - Reclamação — demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou relativa a serviço</p>	Nada a sugerir.	Nada a sugerir.

			<p>prestado por empresa não detentora de outorga ;</p> <p>II - Canais de atendimento - todo e qualquer meio disponibilizado e divulgado pela empresa regulada e que permita o registro de reclamações de seus usuários.</p> <p>III - Protocolo – identificador numérico ou alfanumérico do registro da reclamação fornecido pelo canal de atendimento da empresa regulada.</p>		
AP82023-1	ANUT - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE DE CARGA	Entidade representativa de usuários	<p>Art. 3º As reclamações de que trata o art. 1º deverão ser previamente formalizadas junto aos respectivos canais de atendimento disponibilizados pelas prestadoras dos serviços, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ou por intermédio do sistema alternativo de solução de conflitos de consumo denominado “Plataforma Consumidor.gov.br”.</p>	<p>Art. 3º As reclamações de que trata o art. 1º deverão ser previamente formalizadas junto aos respectivos canais de atendimento disponibilizados pelas prestadoras dos serviços, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ou por intermédio do sistema alternativo de solução de conflitos de consumo denominado “Plataforma Consumidor.gov.br”, com prazo de resolução de até 30 dias.</p> <p>§ 1º A ANTT dará um prazo de até 05 dias adicionais para a concessionária se explicar com fundamento sobre seu não posicionamento.</p> <p>§ 2º Caso não atenda o prazo de 05 dias adicionais, a ANTT avaliará a possibilidade de penalizar com multa a concessionária e arbitrará a decisão a ser, obrigatoriamente seguida pela concessionária.</p>	<p>Uma das faces da cor sistema de recebime reclamações é a prev portanto, determinai permitam que o usuá limites do processo, i "ad aeternun" sem s mesmo tempo. Aindi inclusão de prazo no esclarecimento por p concessionária perm falha eventual, sem p</p> <p>No entanto, o parágr garante um remédio afastando ausência d soluções.</p>
AP82023-2	VIABAHIA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S.A.	CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A	<p>Art. 3º As reclamações de que trata o art. 1º deverão ser previamente formalizadas junto aos respectivos canais de atendimento disponibilizados pelas prestadoras dos serviços, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ou por intermédio do sistema alternativo de solução de conflitos de consumo denominado “Plataforma Consumidor.gov.br”.</p>	<p>Inclusão de parágrafo único no art. 3º : Caso o objeto da reclamação seja solucionado no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento, a empresa regulada será eximida de eventuais penalizações, caso aplicáveis pela ANTT.</p>	<p>Sugere-se o acréscim dispositivo, pois, ao e penalidade a empres prontamente corrigir situação reportada n cria-se estímulo para adequado atendimer e o aprimoramento c serviço, em consonâi princípio da eficiênci no art. 37, caput, da</p> <p>Nesse contexto, em s reclamação solucioni empresa regulada, m providências a serem Agência para o tratar reclamações, tais cor fiscalizações. Com efi se os custos administ incorridos pela Agêni menos onerada e, pc eficiente.</p> <p>Importante destacar Relatório de Análise l (AIR) disponibilizado desta Audiência Públ foram identificados c problemas (i) a baixa das reclamações real</p>

					usuários; (ii) os custos administrativos incorporeados; (iii) o tratamento da Agência com o tratar reclamações; e (iii) o tratamento das empresas reguladas; e (iii) o tratamento das medidas fiscalizatórias, de natureza reguladora e judicializadora. Portanto, a inclusão de tais itens também cumpre papel importante para a solução dos problemas identificados.
					Por fim, cumpre menção ao prazo de 10 dias sugerido para a solução da reclamação, em consonância com o prazo concedido para que as empresas respondam às reclamações na plataforma "Consumidor.gov.br".
AP82023-3	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIÁRIOS-ANTF	Entidade representativa de prestador do serviço	Art. 3º As reclamações de que trata o art. 1º deverão ser previamente formalizadas junto aos respectivos canais de atendimento disponibilizados pelas prestadoras dos serviços, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ou por intermédio do sistema alternativo de solução de conflitos de consumo denominado "Plataforma Consumidor.gov.br".	Nada a sugerir.	Nada a sugerir.
AP82023-1	ANUT - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE DE CARGA	Entidade representativa de usuários	Art. 4º As reclamações de que trata o art. 1º poderão ser registradas na Ouvidoria da ANTT e receberão tratamento pelas unidades organizacionais responsáveis da Agência nas seguintes hipóteses: I - inexistência ou não funcionamento dos canais de atendimento da empresa regulada; II - vencimento do prazo de resposta por parte da empresa regulada, sem que tenha havido manifestação, conforme legislação vigente; ou III - discordância em relação à resposta ou providências adotadas pela empresa regulada. § 1º Para análise e tratamento da reclamação no âmbito da ANTT, deverá ser informado o protocolo fornecido pela empresa regulada no contato entre o usuário e a prestadora do serviço. § 2º Em caso de inexistência do protocolo a que se refere o § 1º, deverão ser informados o nome da empresa, a descrição dos fatos e demais informações acerca da tentativa de registro de reclamação junto ao Canal de Atendimento. § 3º No caso de reclamação referente a empresa não detentora de outorga, o registro na Ouvidoria da ANTT será realizado independentemente de comprovação do registro prévio ou tentativa previstos no Art. 3º.	Art. 4º As reclamações de que trata o art. 1º poderão ser registradas na Ouvidoria da ANTT e receberão tratamento pelas unidades organizacionais responsáveis da Agência nas seguintes hipóteses: I - inexistência ou não funcionamento dos canais de atendimento da empresa regulada; II - vencimento do prazo de resposta por parte da empresa regulada, sem que tenha havido manifestação, conforme legislação vigente; ou III - discordância em relação à resposta ou providências adotadas pela empresa regulada. § 1º Para análise e tratamento da reclamação no âmbito da ANTT, deverá ser informado o protocolo fornecido pela empresa regulada no contato entre o usuário e a prestadora do serviço. § 2º Em caso de inexistência do protocolo a que se refere o § 1º, deverão ser informados o nome da empresa, a descrição dos fatos e demais informações acerca da tentativa de registro de reclamação junto ao Canal de Atendimento. § 3º No caso de reclamação referente a empresa não detentora de outorga, o registro na Ouvidoria da ANTT será realizado independentemente de comprovação do registro prévio ou tentativa previstos no Art. 3º. § 4º A decisão proferida pela ANTT terá que ser atendida num prazo máximo de 30 dias. § 5º As Concessionárias terão amplo direito de defesa e os Usuários terão o direito de acompanhar com transparência todos os atos e providências tomadas.	A justificativa da alteração presente artigo, com parágrafos § 4º ao § 5º, na mesma do Art 3º, e prazos no processo, e etapas, e reforça o caráter disciplinador quando indenizações sobre perdas financeiras aos usuários.

				§ 6º Se a reclamação decidida pela ANTT não for atendida e gerar prejuízo financeiro aos usuários, a ANTT definirá o prazo e o montante a ser indenizado ao usuário reclamador – como direito básico do consumidor.	
AP82023-3	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIÁRIOS-ANTF	Entidade representativa de prestador do serviço	Art. 4º As reclamações de que trata o art. 1º poderão ser registradas na Ouvidoria da ANTT e receberão tratamento pelas unidades organizacionais responsáveis da Agência nas seguintes hipóteses: I - inexistência ou não funcionamento dos canais de atendimento da empresa regulada; II - vencimento do prazo de resposta por parte da empresa regulada, sem que tenha havido manifestação, conforme legislação vigente; ou III - discordância em relação à resposta ou providências adotadas pela empresa regulada. § 1º Para análise e tratamento da reclamação no âmbito da ANTT, deverá ser informado o protocolo fornecido pela empresa regulada no contato entre o usuário e a prestadora do serviço. § 2º Em caso de inexistência do protocolo a que se refere o § 1º, deverão ser informados o nome da empresa, a descrição dos fatos e demais informações acerca da tentativa de registro de reclamação junto ao Canal de Atendimento. § 3º No caso de reclamação referente a empresa não detentora de outorga, o registro na Ouvidoria da ANTT será realizado independentemente de comprovação do registro prévio ou tentativa previstos no Art. 3º.	Nada a sugerir.	Nada a sugerir.
AP82023-3	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIÁRIOS-ANTF	Entidade representativa de prestador do serviço	Art. 5º As reclamações registradas pela Ouvidoria da ANTT de que trata o art. 4º serão encaminhadas às respectivas unidades organizacionais da Agência responsáveis pela análise, resposta e providências, bem como poderão ser utilizadas como subsídios para o planejamento de ações regulatórias e fiscalizatórias.	Nada a sugerir.	Nada a sugerir.
AP82023-3	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIÁRIOS-ANTF	Entidade representativa de prestador do serviço	Art. 6º A equipe de atendimento da ANTT será orientada acerca dos critérios estabelecidos por esta Resolução.	Nada a sugerir.	Nada a sugerir.
-			Art. 7º Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria da ANTT.		
AP82023-3	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES FERROVIÁRIOS-ANTF	Entidade representativa de prestador do serviço	Art. 8º Esta Resolução entra em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.	Nada a sugerir.	...

3.5. Em seguida, Minuta de Resolução foi elaborada, considerando as contribuições advindas do PPCS, e remetida à PF-ANTT para análise, a qual opinou, por meio do PARECER nº 00355/2023/PF-ANTT/PGF/AGU pela regularidade do “*procedimento de participação e controle social, bem como pela compatibilidade com o ordenamento jurídico do ato normativo proposto, estando a minuta de resolução em condições de ser levada à deliberação pela Diretoria*” (SEI 2164465).

3.6. Cabe destacar que, no que tange à Audiência Pública, a PF-ANTT apontou a regularidade dos procedimentos (SEI 2164465):

Da Audiência Pública 16.

Constata-se que a Ouvidoria tomou todos os cuidados de atender a razão pela qual se impõe a realização de PPCS previamente à edição de resolução pela Agência: conferiu a publicidade devida à sua pretensão; publicou aviso de Audiência Pública, divulgou as Notas Técnicas com a contextualização da proposta e o Relatório de Análise de Impacto Regulatório.

17. Na sessão pública, realizada presencialmente e por meio de videoconferência, no dia 18 de setembro de 2023, garantiu-se o direito à manifestação oral, tanto de forma presencial como de forma virtual, oportunidade em que foram ouvidas 2 pessoas. No documento SEI 19576203 foi juntada a Transcrição de Áudio da sessão pública, constando, portanto, a gravação de todas as contribuições orais recebidas.

18. Além disso, no período disponibilizado para as manifestações, foram recebidas 13 contribuições, 11 contribuições escritas por meio do sistema Participantt, além de 2 contribuições orais durante a sessão pública. Tais contribuições foram compiladas no Relatório Final e ali enfrentadas, de forma motivada, as suas razões.

19. Com isso, é possível concluir que o processo de controle e participação popular encabeçado pela Ouvidoria nesse momento parece ter cumprido seu papel, na medida em que oportunizou ao público ambiente propício ao encaminhamento de seus pleitos e sugestões, provocou a participação dos setores envolvidos e, respondendo às contribuições e críticas, soube conferir publicidade e transparência ao que pretendia normatizar.

3.7. Já no que se refere à Minuta de Resolução, a PF-ANTT (SEI 21164465) concluiu pela compatibilidade com ordenamento jurídico, apontando apenas a maneira pela qual deveria ser determinado o marco temporal de vigência do novo ato administrativo, *in verbis*:

20. Em relação ao texto da minuta, temos um único apontamento a fazer em relação à data de início de vigência. Isso porque o Decreto nº 10.139, de 2019, impõe o estabelecimento de data certa, definida, para o início de vigência de ato normativo:

Art. 4º Os atos normativos estabelecerão data certa para a sua entrada em vigor e para a sua produção de efeitos: I - de, no mínimo, uma semana após a data de sua publicação; e 21. II - sempre no primeiro dia do mês ou em seu primeiro dia útil. Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às hipóteses de urgência justificada no expediente administrativo.

21. Sendo assim, sugerimos que o art. 8º da resolução disponha que entrará "em vigor no dia XX de XX de 2024."

3.8. A Ouvidoria, entretanto, acatou a proposta da PF-ANTT, no seguinte sentido:

A proposta de ajuste transcrita acima foi devidamente acatada por esta Ouvidoria, estando contemplada na Minuta de Resolução SEI nº (23263427). Por se tratar de matéria que demandará ajustes por parte das empresas reguladas, e observando que o prazo inicial de vigência contemplava um período de 60 (sessenta) dias após a publicação, para atendimento à proposta de data determinada, convencionou-se internamente que o dia 1º de outubro de 2024 contemplaria o intervalo necessário à implementação da Resolução.

3.9. Cabe ressaltar, por fim, os apontamentos da Ouvidoria no Relatório à Diretoria 70 (SEI 21870643):

" Conforme já mencionado nos autos, a proposta em questão é parte de uma série de iniciativas da Ouvidoria com vistas à modernização, à otimização e ao aprimoramento das comunicações dos usuários do setor regulado com esta Agência. No caso em tela, objetiva-se garantir que haja uma boa comunicação prévia dos usuários com as empresas prestadoras dos serviços, como forma de estimular uma autocomposição na solução das controvérsias. Nessa linha, a essência do normativo proposto é demandar, como regra, em casos de reclamações, que os usuários informem a comprovação de contato prévio (ou tentativa de contato prévio) com os serviços de atendimento ao usuário das empresas reguladas.

Após a instrução acima mencionada, o pleito vai à apreciação da Diretoria, para chancela da conclusão do PPCS relativo à Audiência Pública nº 008/2023, conforme RELATÓRIO FINAL DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 8/2023 (20486415), verifica-se portanto que o PPCS alcançou os objetivos indicados no art. 2º da Resolução nº 6.020 de 2023.

A análise das manifestações foi lançada no RELATÓRIO FINAL DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 008/2023 (20486415), incorporando-se a propostas pertinentes ao texto da Minuta de Resolução (20711050). Conforme destacado no Relatório Simplificado (19562950), foram recebidas e analisadas 11 contribuições escritas por meio do sistema Participantt, além de 2 contribuições orais durante a sessão pública. A minuta ainda passou por ajustes necessários de redação e coerência. Após o PPCS relacionado, a minuta de resolução recebeu os ajustes propostos pela Procuradoria Federal, conforme destacado nos itens 11 e 12 acima, constituindo seu formato final na minuta que submetemos a essa Diretoria (23263427).

Ressalte-se que ainda que a presente instrução processual reflète o esforço desta Ouvidoria, no sentido de garantir uma atuação mais efetiva alinhada com os objetivos estratégicos desta Agência. Em paralelo, a alta concordância do setor regulado com o normativo proposto reflète tratar-se de uma ferramenta jurídica de grande valor para esta Agência, para as empresas reguladas, e para os usuários dos serviços.

Deste modo, propõe-se à Diretoria Colegiada a aprovação do Relatório Final da Audiência Pública nº 008/2023 (20486415), e da Minuta de Resolução proposta (23263427), para que se dê o encerramento do referido PPCS e publicação dos documentos mencionados."

3.10. Verifica-se, portanto, que o ato normativo proposto pela Ouvidoria da ANTT - que contou com a concordância do setor regulado - aperfeiçoará o processo de recebimento de reclamações dos usuários dos serviços delegados pela Agência, tornando-se importante instrumento para as empresas reguladas e para os usuários dos serviços.

3.11. Diante do exposto, e considerando as manifestações técnicas e jurídicas citadas, cujos argumentos ora são adotados e passam a integrar este ato, nos termos do artigo 50, inciso II, §1º, da Lei nº 9.784, de 1999, entendo presentes os requisitos para que se aprove e se publique o Relatório da Audiência Pública nº 08/2023 (SEI nº 20486415), conforme a **Minuta de Deliberação DGS (SEI 23885182)**, assim como se aprove a **Minuta de Resolução DGS (SEI 23864779)**, que regulamenta os critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da ANTT.

4. DA PROPOSIÇÃO FINAL

4.1. Ante o exposto, **VOTO** por:

aprovar e publicar o Relatório da Audiência Pública nº 8/2023, nos termos da MINUTA DE DELIBERAÇÃO DGS (SEI 23885182);

aprovar a proposta de regulamentação dos critérios para registro e tratamento de reclamações, dirigidas à Ouvidoria da ANTT, nos termos da MINUTA DE RESOLUÇÃO DGS (SEI 23864779).

Brasília, 13 de junho de 2024.

GUILHERME THEO SAMPAIO

(assinado eletronicamente)

DIRETOR



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME THEO RODRIGUES DA ROCHA SAMPAIO**, Diretor, em 13/06/2024, às 17:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



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 **23864624** e o código CRC **EC8415FB**.