

RELATORIA:

DEB

TERMO:

VOTO À DIRETORIA COLEGIADA

NÚMERO:

048/2018

OBJETO:

SUBMETTER À AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA COLHER SUBSÍDIOS AO APRIMORAMENTO DA MINUTA DE RESOLUÇÃO QUE DISPÕE SOBRE A REVISÃO DA RESOLUÇÃO ANTT Nº 3.535/2010, SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC), PARA RECEBIMENTO DE CONTRIBUIÇÕES POR ESCRITO

ORIGEM:

SUREG

PROCESSO (S):

50500.107342/2013-11

PROPOSIÇÃO PRG:

PARECER Nº 00112/2018/PF-ANTT/PGF/AGU

PROPOSIÇÃO DEB:

APROVAR A REALIZAÇÃO DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

ENCAMINHAMENTO:

À VOTAÇÃO – DIRETORIA COLEGIADA

I - DAS PRELIMINARES

Trata-se de proposta da SUREG de realização de Audiência Pública para colher subsídios ao aprimoramento da minuta de Resolução que dispõe sobre a Revisão da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010 – Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), integrante da Agenda Regulatória ANTT 2017-2018, com o objetivo de promover o aperfeiçoamento de alguns dispositivos para conferir mais eficácia à norma.

II – DOS FATOS

Após o início da vigência da Resolução ANTT nº 3.535/2010, com as experiências advindas da fiscalização e das manifestações registradas na Ouvidoria da Agência, foi identificada a possibilidade de promover o aperfeiçoamento de alguns dispositivos para conferir mais eficácia à norma.



A revisão da referida Resolução tornou-se um dos Projetos do Eixo Temático 1 da Agenda Regulatória da ANTT para o biênio 2015/2016, instituída pela Resolução ANTT nº 4.597, de 11 de fevereiro de 2015, assim como para o biênio 2017/2018, instituída pela Resolução ANTT nº 5290, de 15 de fevereiro de 2017.

Na condução do projeto de revisão da Resolução ANTT nº 3.535/2010, foram encaminhados memorandos às unidades organizacionais, solicitando manifestação sobre a proposta de alteração nos dispositivos da Resolução.

Após a análise e consolidação das contribuições recebidas, a SUREG emitiu a NOTA TÉCNICA Nº 022/SUREG/2016, de 27 de maio de 2016, e apresentou proposições de aprimoramento do texto normativo. Nessa proposição, além de pequenos ajustes no texto, sugeriu-se que as empresas de serviços de transporte de passageiros internacional e interestadual fossem excluídas do rol de empresas com obrigatoriedade de fornecer serviços de atendimento ao cliente nos moldes da Resolução, dadas as particularidades do serviço e a alta carga financeira imposta pela prestação do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.

O processo foi analisado pela Diretoria e restituído à SUREG, por meio Despacho nº 029/DMV/2016, que discorre que se conclua o processo regulatório com indicação diretiva de que se excluam as empresas que prestam exclusivamente o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros em regime de fretamento das obrigatoriedades da Resolução, se assim se julgar conveniente, observando se o princípio do tratamento diferenciado e favorecidos as empresas de micro e pequeno porte.

Em 07/06/2016 foi solicitado encaminhamento do processo para a Ouvidoria, de cuja análise resultou a Nota Técnica 001/Ouvidoria/2016, que discorreu que seria inoportuna a supressão de um direito já garantido aos usuários do serviço fretado pela legislação e pela ANTT.

Houve, também, posicionamento contrário à exclusão da prestação do serviço de atendimento ao cliente para empresas de qualquer porte, por parte da Procuradoria, de acordo com PARECER Nº 3.342/2014/PF-ANTT/PGF/AGU.

O processo foi então apreciado na Reunião nº 680 da Diretoria Colegiada em 14/07/2017, quando foi decidido que a Diretoria faria deliberação sobre o assunto após nova análise da SUREG.

III - ANÁLISE PROCESSUAL

Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Excluem-se de seu âmbito de aplicação a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

O art. 20 do Decreto nº 6.523, que regulamenta a Lei nº 8.078/1990 e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, estabeleceu que “os órgãos



competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto”.

Entendia-se, no início da análise do impacto regulatório, que o peso financeiro e administrativo de oferecer o serviço de SAC para que empresas de transporte de passageiros sob regime de fretamento, nos moldes do parágrafo único do artigo 7º, da Resolução ANTT nº 3535/2010 poderia onerar as empresas de fretamento de forma a trazer um risco à sua continuidade.

A matéria foi encaminhada à PRG e analisada nos PARECERES Nº 3342/2014/PF-ANTT/AGU e 00792/2016/PF-ANTT/PGF/AGU, que adotaram o seguinte entendimento:

“Assim, tendo em vista a relevância da política pública de proteção dos direitos do consumidor, a supressão da obrigatoriedade de manutenção de SAC pelas empresas de fretamento na forma sugerida pela SUREG – alteração da Resolução – não é possível pois a ANTT estaria extinguindo um canal de comunicação que visa proteger o interesse dos usuários”.

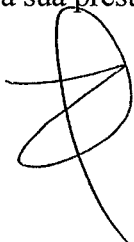
A Ouvidoria também se manifestou de forma desfavorável à desobrigação das empresas de transporte rodoviário interestadual de passageiros, sob regime de fretamento, na Nota Técnica 001/Ouvidoria/2016, salientando que, as manifestações de que a manutenção de SAC por empresas pequenas acabariam causando prejuízos, não foram acompanhadas de números ou planilhas que sustentassem tais informações.

Visando levantar os custos de implementação e manutenção de SAC, foi encaminhado Ofício Circular 001/SUPAS/2016, às empresas de fretamento por meio de suas entidades representativas no qual se solicitava os custos para implementação e posterior manutenção do SAC conforme estabelecido na Resolução 3535/2010.

Foram recebidas algumas informações acerca do custo de manutenção e implementação do SAC entre as quais:

- FRESP: “Se no início o custo da implantação e manutenção do serviço podia justificar certo temor da categoria em relação à obrigação do serviço, após sua implantação, vista a viabilidade econômica do serviço e retorno positivo do canal de comunicação, afastaram qualquer questionamento sobre o serviço de SAC. O custo mensal pago por empresa em 2016 foi de R\$ 171,43 (cento e setenta e um reais e quarenta e três centavos), incluindo um custo de manutenção mensal de R\$ 142,00 (cento e quarenta e dois reais);
- ANTTUR: O serviço já era mantido antes da publicação da resolução, portanto não houve custo de implementação, o custo do serviço mensal é de R\$ 228,00 (duzentos e vinte e oito reais);
- AETTUSC: O custo da prestação do serviço é de R\$ 120,00 mensal independentemente do número de veículos.

Assim, pode-se verificar que o custo, inicialmente suposto, estava superestimado e não trazia encargos insuportáveis para as empresas de fretamento, destacando-se apenas que embora a demanda seja pequena, é importante o seu atendimento e as empresas tem obtido resultados positivos com a sua prestação.



Acerca da Obrigatoriedade de implantação do SAC pelas empresas de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, em regime de fretamento, foi consultada a Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República (SEMPE/PR), por meio do Ofício nº 090/2015/SUREG. Por meio do ofício nº 236/2015-SG/SEMPE/PR foi informado que é imprescindível para a Secretaria que haja uma análise da Resolução sobre as perspectivas das empresas de micro e pequenos portes (MPEs).

Sobre as exigências da Resolução ANTT nº 3535/2010, afirma que ofertar o serviço de atendimento ao cliente por um prazo ininterrupto pode trazer custos insuportáveis para as empresas o que levaria ao encerramento das atividades ou à infração das normas. Segundo a SEMPE, as empresas menores, na maioria das vezes, têm um relacionamento mais próximo com o consumidor, não havendo, necessariamente perda da qualidade do serviço pela não disponibilização do SAC por 24h. Ainda, acerca dos aspectos jurídicos relacionados ao cumprimento da norma entende-se necessário a aplicação do preceito de tratamento diferenciado e favorecido às micro e pequenas empresas.

Nesse sentido, houve ratificação desse entendimento por parte da Diretoria, presente no voto DMV 112/2016.

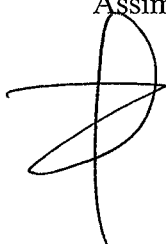
Nessa questão, entende-se ter havido divergências entre a interpretação da SEMPE e a redação do art. 7º da Resolução, segundo o qual, o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, a exceção das empresas que fornecem serviço de transporte internacional e interestadual sob o regime de fretamento, que deverá estar disponível das 08:00 as 18:00, de segunda a sexta, e das 08:00 ao 12:00 aos sábados, exceto feriados, bem como enquanto o serviço estiver sendo prestado ainda que fora dos horários estabelecidos na norma.

Entende-se que as empresas de fretamento quando enquadradas como micro e pequena empresas, na questão de fornecimento de atendimento ao cliente, já recebe tratamento diferenciado na Resolução nº 3535/2010.

Encontra-se em curso na Agenda Regulatória biênio 2017/2018, instituída pela Resolução ANTT nº 5290, de 15 de fevereiro de 2017, Eixo Temático 3, o projeto Revisão da regulamentação que trata das medidas administrativas e penalidades aplicáveis pela ANTT ao Transporte Interestadual e Internacional de Passageiros – TRIIP. O projeto tem por objeto reunir em um só normativo a tipificação de todas as condutas relacionadas ao TRIIP, além de propor nova metodologia de aplicação das penalidades cabíveis. Nesse sentido, foi verificada uma interseção entre os dois projetos, sendo, portanto, interessante, que se acompanhe o desenvolvimento de ambos, para que a redação adota seja compatível com os dois regulamentos.

Outro aspecto relevante é que se encontra em tramitação na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 7.581/2014/Comissão de Turismo que dispõe sobre o exercício das atividades de transporte rodoviário interestadual de passageiros, de autoria do Deputado Marco Tebaldi, que, quando convertido em Lei, irá desobrigar a prestação de serviço de SAC pelas empresas de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, em regime de fretamento com até 5 veículos.

Assim, de acordo com o levantamento dos custos de manutenção do serviço de SAC



informados pelas empresas, o valor mostrou-se pouco significativo, mesmo para empresas de pequeno porte. Também verificou-se que não houve reclamação do impacto dos custos de se manter o SAC por parte das empresas fornecedoras do serviço de transporte rodoviário de passageiros sob regime de fretamento, ao contrário, houve parecer negativo à exclusão de prestação de serviço por parte dessas empresas por parte da PRG e Ouvidoria, além de ter sido salientado pelos próprios prestadores de serviço o *feed back* positivo recebido dos usuários, embora a quantidade de atendimentos seja pequena.

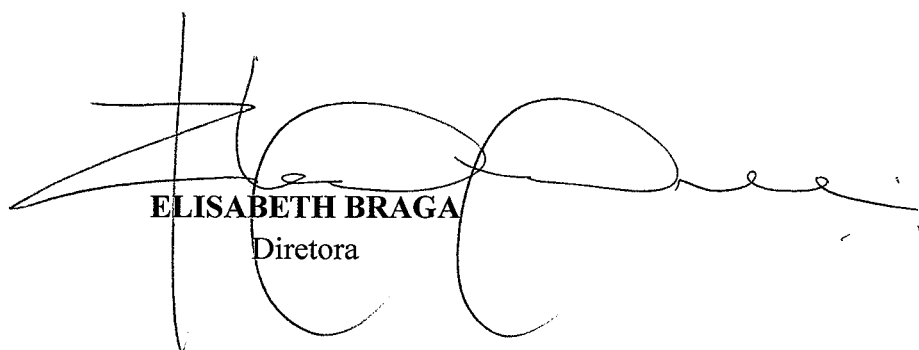
Diante dos fatos, a SUREG propôs a realização de Audiência Pública para colher subsídios ao aprimoramento da minuta de Resolução que dispõe sobre a Revisão da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010 – Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), integrante da Agenda Regulatória ANTT 2017-2018, com o objetivo de promover o aperfeiçoamento de alguns dispositivos para conferir mais eficácia à norma.

IV – DA PROPOSIÇÃO FINAL

Isso posto, considerando as instruções técnicas constantes dos autos, **VOTO** por:

1. Aprovar a realização de Audiência Pública para colher subsídios ao aprimoramento da minuta de Resolução que dispõe sobre a Revisão da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010 – Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para recebimento de contribuições por escrito, e

Brasília, 05 de fevereiro de 2018.

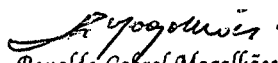

ELISABETH BRAGA
Diretora

ENCAMINHAMENTO:

À **Secretaria-Geral (SEGER)**, para prosseguimento do feito.

Em 05 de fevereiro de 2018.

Ass:


Ronaldo Cabral Magalhães
Matricula: 1352442
Assessoria – DEB