

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

RESOLUÇÃO Nº 3.535, DE 10 DE JUNHO DE 2010 DOU de 21 DE JUNHO DE 2010

Fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias concedidas e administradas pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT.

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 nº 50500.086148/2008-26 e apensos;

CONSIDERANDO o disposto nos arts. 20, inciso II, 22, e 24, inciso IV, da Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001;
CONSIDERANDO o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008;

CONSIDERANDO a Portaria/Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008; e

CONSIDERANDO a realização da Audiência Pública nº 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, compreende-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 nº 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 ofereça 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 nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e da Portaria nº 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 nº 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.

BERNARDO FIGUEIREDO
Diretor-Geral

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		

4°		
5°		
TOTAL		

5) Motivos de dúvida

(indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

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

6) Motivos de reclamação

(indique os cinco motivos mais frequentes e a quantidade de registros sobre cada um deles)

	Descreva neste campo o motivo	Quantidade
1°		
2°		
3°		
4°		
5°		
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