



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana - SETRAM
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transporte Aquaviários, Ferroviários e
Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

PORTARIA AGETRANSP SEI N.º 581 DE 06 DE AGOSTO DE 2025

CONSULTA PÚBLICA N.º 04/2025 - REVOGAÇÃO DA RESOLUÇÃO AGETRANSP N.º 25 DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014 - ESTABELECIMENTO DE NOVAS REGRAS E PROCEDIMENTOS PARA NORMATIZAÇÃO

O CONSELHEIRO PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANSP, no uso de suas atribuições legais e regimentais, com base no que consta do processo SEI-100003/000593/2025, e considerando:

- a Resolução AGETRANSP n° 16 de 07 de janeiro de 2014 e suas alterações, que estabelece o Regimento Interno desta Agência Reguladora;
- a decisão do Conselho Diretor na 7ª Reunião Interna Ordinária, realizada no dia 03 de julho de 2025; e
- a necessidade e conveniência de viabilizar oportunidade para que a sociedade civil, as concessionárias reguladas e os órgãos de controle possam se manifestar a respeito da proposta de minuta com vistas ao seu aperfeiçoamento, conforme preceitua o art. 29 do Decreto n° 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro),

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Consulta Pública n.º 04/2025 para receber contribuições acerca da Minuta de resolução que estabelece os procedimentos para serviços de atendimento aos usuários dos serviços de transportes aquaviário, metroviário, ferroviário e de rodovias reguladas por esta AGETRANSP e revoga a Resolução Agetransp n° 25/2014.

Art. 2º - As contribuições deverão ser encaminhadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da publicação desta Portaria, preferencialmente, pelo endereço eletrônico consultapublica@agetransp.rj.gov.br.

Parágrafo Único – Caso o interessado em apresentar contribuição não possua meios para o

encaminhamento pelo endereço eletrônico indicado no *caput*, poderá fazê-lo, via Correios com aviso de recebimento, no Departamento de Protocolo da AGETRANSP, situado à av. Presidente Vargas, 1.100 – 13º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20071-002 com a indicação - **Consulta Pública AGETRANSP n.º 04/2025**.

Art. 3º - As contribuições deverão conter o nome do remetente, o número de sua identidade, a redação que pretende dar aos dispositivos da minuta de resolução, eventuais supressões ou acréscimos e uma breve exposição dos motivos de cada sugestão.

Art. 4º - As sugestões serão apreciadas pelo Conselho Diretor da AGETRANSP, podendo, se assim entender, submetê-las aos setores técnicos e jurídico da Agência para manifestação quanto a sua operacionalidade e exequibilidade.

Art. 5º - A Assessoria de Relações Institucionais, em conjunto com a Assessoria Técnica, providenciará a ampla divulgação da consulta pública no portal da AGETRANSP – www.agetransp.rj.gov.br e nos demais canais de comunicação, onde estarão disponíveis a Minuta de Resolução e o endereço eletrônico para recebimento das sugestões na forma disciplinada nesta Portaria.

Art. 6º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 06 de agosto de 2025.

Adolpho Konder
Conselheiro-Presidente
AGETRANSP

ANEXO I

MINUTA DE RESOLUÇÃO AGETRANSP

**ESTABELECE PROCEDIMENTOS
PARA OS SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS DE TRANSPORTES
AQUAVIÁRIO, METROVIÁRIO,
FERROVIÁRIO E DE RODOVIAS
REGULADOS PELA AGETRANSP E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGETRANSP, no uso das atribuições legais conferidas conforme dispõe o art. 12 do Regimento Interno, considerando a necessidade premente de constante aperfeiçoamento e adequação

da prestação dos serviços da Autarquia e, mais diretamente, da Ouvidoria às diretrizes contidas:

·No princípio da eficiência, incluído no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil pela Emenda Constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998;

·Na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informações;

·Na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

·Na Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

·No Decreto Estadual n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do Caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, da Constituição da República;

·No Decreto Estadual n.º 46.622 de 03 de abril de 2019, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;

·Na Lei Estadual n.º 9.018, de 21 de setembro de 2020, que dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais e dá outras providências;

·Na Lei Estadual n.º 9.128, de 11 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;

·No Decreto Estadual n.º 48.449, de 04 de abril de 2023, que estabelece a política de gestão e controle do Programa de Dados Abertos do Governo do Estado do Rio de Janeiro;

·No Decreto Estadual n.º 48.672, de 04 de setembro de 2023, que regulamenta a Lei Estadual n.º 9.128/2020, a qual dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;

·No Decreto Estadual n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023, que institui, no âmbito do Poder Executivo Estadual, o sistema OuvERJ;

·No Decreto Estadual n.º 48.891 de 10 de janeiro de 2024, que institui a Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Estado do Rio de Janeiro, em conformidade com a Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

RESOLVE:

Art. 1º. Estabelecer novas regras e procedimentos para normatizar o serviço de atendimento aos usuários

dos serviços das concessionárias de serviços públicos concedidos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário, e de rodovias do Estado do Rio de Janeiro, regulados pela AGETRANSP.

Parágrafo único - Para os fins desta Resolução compreende-se por serviço de atendimento aos usuários aquele prestado pelas concessionárias que tenham como finalidade receber e resolver as demandas dos mesmos, tais como: sugestões, elogios, informações, dúvidas, denúncias, reclamações e consultas sobre a prestação dos serviços de forma geral.

CAPÍTULO I - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DAS CONCESSIONÁRIAS

Seção I - Acessibilidade ao Serviço

Art. 2º. As ligações para o serviço de atendimento aos usuários devem ser gratuitas, sendo permitido o acesso à ligações oriundas de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos e de fala, não resultando, dessa forma, em ônus para o usuário.

§ 1º. O atendimento das solicitações e demandas dos usuários previstas nesta Resolução poderá ocorrer por meio de múltiplos canais de acesso, a saber, telefone, atendimento presencial, e-mail, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, Twitter X e sistema OuvERJ.

§ 2º. Caso o usuário opte pelos meios constantes do § 1º a concessionária deverá fornecer condições para que as informações relativas às suas manifestações sejam devidamente registradas, atendendo aos pressupostos legais em vigor.

§ 3º. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo serviço de atendimento aos usuários, em caráter preferencial, facultado à concessionária atribuir número telefônico específico para este fim, podendo ser complementado por meio dos múltiplos canais de acesso constantes do § 1º do presente artigo.

Art. 3º. O serviço de atendimento prestado pelas concessionárias deverá garantir ao usuário, no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões, a opção de contato com o atendente, independente do canal escolhido para a comunicação.

§ 1º. O acesso inicial ao atendente não poderá ser condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo usuário.

§ 2º. Quando o usuário optar pelo contato direto com o atendente, o tempo máximo de espera para atendimento não deverá ultrapassar 60 (sessenta) segundos.

§ 3º. O serviço de atendimento ao usuário garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 4º. Nos casos de reclamação ou pedido de informação sobre a suspensão ou cancelamento do serviço, o usuário deverá ter atendimento prioritário na forma prevista no Art. 3º desta Resolução.

§ 5º. A concessionária não poderá finalizar a ligação/interação do usuário antes da conclusão do referido atendimento.

§ 6º. O sistema informatizado de atendimento garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário, seja qual for o meio por ele utilizado.

Art. 4º. O serviço de atendimento aos usuários deverá estar disponível, minimamente, durante o horário de funcionamento dos serviços de transporte aquaviário, ferroviário e metroviário.

Parágrafo único - No caso das rodovias concedidas, o serviço de atendimento ao usuário deverá estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana.

Art. 5º. O número do serviço de atendimento ao usuário, bem como o endereço eletrônico e os dados para acesso através de múltiplos canais deverão constar de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais de divulgação. O referido material deverá estar disponível para os usuários em: guichês de pedágios, guichês de venda de passagens, interior de toda frota aquaviária, metroviária e ferroviária de passageiros, assim como em suas respectivas estações, além de estarem disponibilizados na página de internet da Concessionária.

Seção II - Qualidade do Atendimento

Art. 6º. O serviço de atendimento aos usuários será realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, dispostos no Art. 4º, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 7º. As diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia no atendimento, presunção de boa-fé do usuário, igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação, cumprimento de prazos e normas procedimentais, dentre outras, elencadas no Art. 5º, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, devem ser obedecidas, assim como os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 04 de junho de 1998;

Art. 8º. Os funcionários do serviço de atendimento aos usuários deverão ser capacitados para exercer plenamente suas funções, garantindo habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realização adequada do atendimento aos usuários.

Art. 9º. Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para fins de atendimento, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda e dados pessoais ao usuário, após o seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 11. O sistema informatizado de atendimento deve possuir requisitos técnicos que garantam a agilidade do atendimento e a segurança das informações, em conformidade com a legislação vigente.

Art. 12. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do usuário.

Seção III - Acompanhamento de Demandas

Art. 13. Será garantido ao usuário o acompanhamento de todas as suas manifestações por meio de registro numérico (protocolo), que deverá ser informado, imediatamente, no início de cada atendimento.

§1º. O registro numérico (protocolo), deve conter a data, hora, objeto e descrição da manifestação do usuário e deverá ser enviado de imediato por correspondência convencional, eletrônica ou, ainda, por múltiplos canais de acesso disponibilizados pela concessionária, mediante solicitação do próprio, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§ 2º. O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e da Ouvidoria da AGETRANSP por um período mínimo de 2 (dois) anos, após a solução da manifestação.

Art. 14. Todas as ligações / interações com o usuário deverão ser gravadas e armazenadas pelas Concessionárias por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, sendo seu conteúdo passível de disponibilização ao mesmo e/ou à AGETRANSP, mediante solicitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Parágrafo único. O prazo máximo para envio das ligações / interações mencionadas no caput é de 15 (quinze) dias, na forma prevista no § 1º do art. 14 desta Resolução.

Art. 15. O usuário e/ou a AGETRANSP terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de todas as suas manifestações, mediante solicitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Parágrafo único. O prazo máximo para envio do histórico mencionado no caput é de 15 (quinze) dias, na forma prevista no § 1º do art. 14 desta Resolução.

Seção IV - Procedimento Relativo às Manifestações

Art. 16. As manifestações feitas pelos usuários às Concessionárias deverão ser atendidas de imediato, ressalvados os casos que demandem apuração detalhada, que deverão ser analisados e respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez por igual período.

§ 1º. Os procedimentos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 2º. Todos os usuários deverão ser informados proativamente, pelas Concessionárias, sobre a solução das manifestações que demandaram apuração detalhada, mediante envio da comprovação pertinente do registro eletrônico do atendimento e de sua respectiva resposta, na forma do § 2º, do art. 14, e do § 3º, do art. 17, desta Resolução

§ 3º. A resposta das Concessionárias deverá ser clara, objetiva, abordar todos os pontos da manifestação do usuário e incluir as devidas justificativas.

Art. 17. As Concessionárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANSP, para o endereço eletrônico ouvidoria@agetransp.rj.gov.br, até o décimo quinto dia do mês subsequente, relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, conforme descrição contida no Anexo I, da presente Resolução.

§ 1º. No caso de necessidade de esclarecimentos e/ou informações adicionais requisitados pela Ouvidoria da AGETRANSP, as concessionárias deverão encaminhar as devidas respostas para o endereço eletrônico ouvidoria@agetransp.rj.gov.br, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, com exceção daquelas que possuam prazo específico, sem prejuízo do disposto no caput deste artigo.

§ 2º. As Concessionárias, ao enviarem as informações solicitadas pela Ouvidoria da AGETRANSP, deverão primar pela qualidade das mesmas, de modo que possam viabilizar a solução das demandas individuais e/ou coletivas dos usuários dos serviços delegados.

Art. 18. As concessionárias deverão informar à Ouvidoria da AGETRANSP, através do endereço eletrônico ouvidoria@agetransp.rj.gov.br, em até 15 (quinze) dias a contar da publicação desta Resolução, os meios de comunicação disponíveis para atendimento aos usuários e à Ouvidoria da AGETRANSP, bem como, na ocorrência de eventuais alterações no decorrer da contratação, promover as devidas atualizações das informações no mesmo prazo aqui fixado.

CAPÍTULO II - DAS PENALIDADES

Art. 19. Constituem infrações, sem prejuízo de sanções por violação às normas legais, regulamentares e contratuais não previstas na presente Resolução, as seguintes condutas, 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 mesmo, na forma do art. 4º;
- b) Não divulgar o número do serviço de atendimento ao usuário, bem como o endereço eletrônico e os dados para acesso através de múltiplos canais na forma prevista no art. 6º desta Resolução;
- c) Não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 7º, 8º e 13 desta Resolução;
- d) Não garantir ao usuário o acompanhamento das demandas por meio de registro numérico (protocolo) informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência convencional, ou eletrônica, ou, ainda, por múltiplos canais de acesso disponibilizados pela concessionária, a critério do usuário;
- e) Não manter registro eletrônico do atendimento à disposição do usuário e da Ouvidoria da

AGETRANSP por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da manifestação;

- f) Não prestar as informações solicitadas pelos usuários imediatamente e não prestar esclarecimentos quanto às reclamações recebidas, conforme o disposto no art. 17 desta Resolução e seus parágrafos;
- g) Não garantir ao usuário o acesso ao conteúdo histórico de suas demandas, na forma prevista no art. 16 desta Resolução;
- h) Não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala no serviço de atendimento ao usuário em caráter preferencial.

II - Grupo 2

- a) Não garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos;
- b) Exigir dados pessoais do usuário e/ou a repetição da demanda após o primeiro atendimento;
- c) Finalizar a ligação / interação do usuário antes da conclusão do referido atendimento;
- d) Não disponibilizar serviço de atendimento ao usuário na forma prevista no art. 5º desta Resolução e seu parágrafo único.

III - Grupo 3

- a) Não adequar o serviço de atendimento ao usuário na forma e prazo previsto nesta Resolução;
- b) Onerar o usuário no atendimento às solicitações previstas nesta Resolução;
- c) Não preservar os dados pessoais do usuário ou utilizá-los de forma diversa daquela estabelecida no art. 10 desta Resolução;
- d) Não encaminhar à Ouvidoria da AGETRANSP os relatórios mensais e as requisições na forma e prazo estabelecidos no art. 18 da presente Resolução e seus parágrafos;
- e) Não prestar à Ouvidoria da AGETRANSP as informações previstas no art. 18 desta Resolução e seus parágrafos e no art. 19, na forma e nos prazos fixados.
- f) Não realizar a devida tratativa das manifestações dos usuários, na forma do art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos;
- g) Não apresentar a solução das manifestações dos usuários, na forma do art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos;
- h) Não buscar a solução efetiva das manifestações dos usuários, em especial quando se tratar de questões recorrentes, na forma do art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos.

Art. 20. A penalidade de multa para cada infração descrita no art. 20 será calculada com base no valor da tarifa praticada no momento da sua ocorrência e corresponderá a:

I - Grupo 1: multa de até 100 vezes o valor da tarifa.

II - Grupo 2: multa de até 500 vezes o valor da tarifa.

III - Grupo 3: multa de até 1.000 vezes o valor da tarifa.

Parágrafo único. Caberá ao Conselho Diretor disciplinar o procedimento de aplicação das penalidades

previstas na presente Resolução, conforme previsão disposta no art. 12, do Regimento Interno.

CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA DA AGETRANSP

Art. 21. Na hipótese das concessionárias não cumprirem os procedimentos fixados nesta Resolução, caberá à Ouvidoria da AGETRANSP, atuando como segunda instância, receber a reclamação do usuário, atribuindo-lhe registro numérico (protocolo), que deverá ser informado, imediatamente, no início de cada atendimento telefônico, com exceção dos casos em que não seja possível essa atribuição imediata por problemas sistêmicos ou por ser oriunda de múltiplos canais de acesso, situação em que o registro numérico (protocolo) será informado, por e-mail ou Whatsapp, em 02 (dois) dias úteis.

§ 1º. Caso possua, o usuário deverá informar o número de protocolo fornecido pelo serviço de atendimento da concessionária reclamada.

§ 2º. A Ouvidoria da AGETRANSP encaminhará, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a reclamação do usuário ao setor de Ouvidoria das Concessionárias, com o objetivo de apurar e obter maiores informações e/ou esclarecimentos sobre as manifestações dos usuários, que terá o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, para encaminhar o registro eletrônico da reclamação e/ou o conteúdo da gravação, além das informações e/ou esclarecimentos solicitados e dados adicionais julgados pertinentes.

§ 3º. Nos casos das manifestações recebidas através da realização das ações de Ouvidoria Itinerante, de parcerias com outros órgãos e/ou atividades similares, a Ouvidoria da AGETRANSP encaminhará, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, da data da realização da ação, relatório circunstanciado ao setor de Ouvidoria das Concessionárias, que terá o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, para encaminhar oficialmente os esclarecimentos, ações e prazos para solução efetiva das questões apresentadas.

§ 4º. A Ouvidoria analisará os documentos e informações mencionados nos §§ 2º e 3ºe, sendo verificada a ocorrência de uma ou mais infrações previstas no art. 20 desta Resolução, concederá à reclamada o prazo de 05 (cinco) dias úteis para, querendo, apresentar suas razões finais.

§ 5º. Concluída a análise e sendo configurada a irregularidade, será encaminhado processo administrativo à Secretaria Executiva que o submeterá ao Conselho Diretor para, em Reunião Interna, determinar a lavratura do Auto de Infração (AI), na forma do Anexo Único da Resolução AGETRANSP n.º 17 , de 28 de janeiro de 2014.

§ 6º. Ao Auto de Infração de que trata o parágrafo anterior aplicar-se-ão as disposições dos arts. 9º e 10º da Resolução AGETRANSP n.º 17 , de 28 de janeiro de 2014.

Art. 22. A Ouvidoria prestará os esclarecimentos necessários e dará ciência ao usuário acerca da decisão administrativa final da sua manifestação e das providências adotadas no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. As respostas serão fornecidas através dos canais de entrada das mesmas, com exceção daquelas que forem recebidas através do telefone, que serão respondidas através de e-mail.

§ 2º. Caso a decisão administrativa final dependa de informação técnica, operacional e/ou jurídica, a Ouvidoria encaminhará a reclamação à unidade administrativa competente, que deverá prestar o esclarecimento no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez por igual período.

§ 3º. Nos casos de pedido de acesso à informação, quando não for possível o fornecimento imediato, a Ouvidoria da AGETRANSP terá prazo não superior a 20 (vinte) dias, contados a partir da data de seu recebimento, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, para fornecer a informação solicitada ao usuário na forma do Art. 11 e seus parágrafos, da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. Caso o pedido de acesso à informação dependa de informação técnica, operacional e/ou jurídica, a Ouvidoria encaminhará o pedido à unidade administrativa competente, que deverá prestar o esclarecimento no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 5º. Nos casos de recursos interpostos pelos usuários, a autoridade superior à Ouvidoria da AGETRANSP terá o prazo de 05 (cinco) dias para se manifestar a respeito.

§ 6º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas pelos usuários, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 7º. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva Resolução.

§ 8º. A Ouvidoria da AGETRANSP deverá assegurar que a efetiva Resolução das manifestações dos usuários compreenda:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação (registro numérico);
- III – análise, encaminhamento e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Art. 23. O serviço de atendimento telefônico da Ouvidoria da AGETRANSP funcionará de segunda a sexta-feira das 8:00 às 17:00 horas, exceto em feriados e pontos facultativos.

CAPÍTULO IV - DAS AÇÕES DE OUVIDORIA ITINERANTE

Art. 24. As ações de Ouvidoria Itinerante tem como conceito a realização de ações presenciais, que levam o atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP aos usuários dos serviços de transporte regulados por esta Agência, com intuito de dar foco nas questões apresentadas pelos mesmos, bem como aproximar e estreitar laços, além de ampliar e promover a divulgação do trabalho desta Agência, bem como garantir os direitos de cidadania, inclusão e controle social.

Art. 25. As ações de Ouvidoria Itinerante poderão ser realizadas nas dependências das Concessionárias ou em locais a serem definidos conforme a necessidade.

Art. 26. As ações de Ouvidoria Itinerante serão realizadas com base na análise das manifestações recebidas nesta Unidade de Ouvidoria setorial e/ou sob demanda do Conselho Diretor, da Presidência da AGETRANSP, das Áreas Técnicas da Agência, da própria Ouvidoria e de outros órgãos, caso em que a ação é realizada em parceria.

§ 1º. As ações de Ouvidoria Itinerante, realizadas sob a demanda da Ouvidoria, tem sua periodicidade estabelecida através de um calendário anual, proposto por esta Unidade de Ouvidoria Setorial, que deve ser submetido à apreciação e aprovação do Conselho Diretor e, posteriormente, publicado em Diário Oficial e no site da AGETRANSP.

§ 2º. A proposta do calendário anual de ações de Ouvidoria Itinerante deve ser registrada através de processo administrativo, onde serão juntados o calendário, propriamente dito, a decisão do Conselho Diretor, os relatórios com as informações sobre as ações realizadas ao longo do ano e outros desdobramentos, além de documentos diversos, que forem necessários ao andamento do rito processual.

Art. 27. Os relatórios das ações de Ouvidoria Itinerante devem conter as informações sobre a Concessionária e o local onde a ação foi realizada, a dinâmica praticada, as manifestações realizadas, os achados diversos, além de outros fatos e dados considerados pertinentes.

§ 1º. Ao longo das ações, ao constatar algum problema / assunto, que esteja causando impacto relevante aos usuários dos serviços, a Ouvidoria detém a prerrogativa de solicitar e/ou sugerir ações / planos de ações às Concessionárias, em parceria com as áreas técnicas da AGETRANSP, no intuito de mitigar conflitos, sugerir soluções, propor melhorias, além de, independentemente das providências relacionadas, encaminhar os casos de gravidade para apreciação e análise do Conselho Diretor.

Art. 28. As manifestações realizadas nas ações de Ouvidoria Itinerante devem ser devidamente registradas e encaminhadas às Concessionárias na forma e prazos descritos no § 3º, do Art. 22 da presente Resolução.

Art. 29. A resposta aos usuários, que tiveram suas manifestações registradas, deve ser realizada na forma e prazo do Art. 23 da presente Resolução.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 30. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão resolvidos pelo Conselho Diretor da AGETRANSP.

Art. 31. Esta Resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação, restando revogada, em todos os seus termos, a Resolução AGETRANSP n.º 25, de 23 de dezembro de 2014.

Rio de Janeiro, de agosto de 2025.

Adolpho Konder
Conselheiro-Presidente
AGETRANSP

Charlles Batista
Conselheiro

Fernando Moraes
Conselheiro

Murilo Leal
Conselheiro

Vicente Loureiro
Conselheiro

ANEXO I – DOS RELATÓRIOS MENS AIS

Art. 1º- As Concessionárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANSP, na forma prevista no art. 18 da presente Resolução, relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, até o décimo quinto dia do mês subsequente, contendo:

§ 1º - Visão Geral:

I – Número total de atendimentos realizados por múltiplos canais de acesso separado por canal (telefone, atendimento presencial, e-mail, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, Twitter X e sistema OuvERJ) e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) Número total de ligações recebidas x ligações atendidas pelo atendimento eletrônico (URA) e pelo atendimento humano, com a demonstração de seus respectivos tempos médios de espera (TME).

b) Número de ligações recebidas x ligações atendidas pelo atendimento eletrônico (URA) e pelo atendimento humano para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, com a demonstração de seus respectivos tempos médios de espera (TME).

II - Número total de atendimentos realizados por múltiplos canais de acesso e seus respectivos protocolos.

III – Quantidade de manifestações por tipo (sugestões, elogios, informações/dúvidas/consultas, denúncias, reclamações) e seus respectivos percentuais de representatividade;

IV – Quantidade de manifestações solucionadas de imediato x quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

V – Quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada solucionadas x não solucionadas, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

VI – Quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

VII - Quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

§ 2º - Das Sugestões:

I – Quantidade total de sugestões separada por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) O motivo deve conter a causa que motivou a sugestão, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc;

§ 3º - Dos Elogios:

I – Quantidade total de elogios separada por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) O motivo deve conter a causa que motivou o elogio, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc;

§ 4º - Das Informações / Dúvidas / Consultas:

I – Quantidade total de informações / dúvidas / consultas separadas por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) O motivo deve conter a causa que motivou a informação / dúvida / consulta, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc;

II - Quantidade de informações / dúvidas / consultas solucionadas de imediato x quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

III - Quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

IV - Quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

§ 5º - Das Denúncias:

I – Quantidade total de denúncias separadas por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) O motivo deve conter a causa que motivou a denúncia, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc;

II - Quantidade de denúncias solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

III - Quantidade de denúncias não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

§ 6º - Das Reclamações:

I – Quantidade total de reclamações separadas por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) O motivo deve conter a causa que motivou a reclamação, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc;

II - Quantidade de reclamações solucionadas de imediato x quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

III - Quantidade de reclamações que demandaram apuração detalhada solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

IV - Quantidade de reclamações que demandaram apuração detalhada não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

Art. 2º - Os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução deverão ser confeccionados na ferramenta Excel e serem passíveis de edição pela Ouvidoria da AGETRANSP para realização de relatórios e análises estatísticas. Devem ser enviados, na forma prevista no Art. 18 da presente Resolução, o arquivo em Excel e em PDF para fins de anexação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-RJ).

Art. 3º - Os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução devem conter informações numéricas, gráficas e as análises de cada item, incluindo comparativos em relação ao período anterior e às séries históricas.

Art 4º - A Ouvidoria da AGETRANSP poderá alterar os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução, no todo ou em parte, a qualquer tempo, promovendo a devida comunicação às Concessionárias, na forma prevista no art. 19 da presente Resolução, e fornecendo o prazo de 30 (trinta) dias para realização dos devidos ajustes e adequações por parte das Concessionárias.

Art 5º - Ao receber os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução, a Ouvidoria da AGETRANSP terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, para análise, auditoria e divulgação dos mesmos no site da Agência.



Documento assinado eletronicamente por **Adolpho Konder, Conselheiro Presidente**, em 08/08/2025, às 13:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **106245303** e o código CRC **C8F0626C**.

TRANSPORTE AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS REGULADOS PELA AGETRANS.

O CONSELHEIRO-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, com base no que consta do Processo nº SEI-100003/001199/2024, e

CONSIDERANDO:

- a Resolução AGETRANS nº 16 de 07 de janeiro de 2014 e suas alterações, que estabelece o Regimento Interno desta Agência Reguladora;

- a decisão do Conselho Diretor na 2ª Reunião Interna Extraordinária, realizada no dia 22 de maio de 2025; e
- a necessidade e conveniência de viabilizar oportunidade para que a sociedade civil, as concessionárias reguladas e os órgãos de controle possam se manifestar a respeito da proposta de minuta com vistas ao seu aperfeiçoamento, conforme preceitua o art. 29 do Decreto nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro);

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Consulta Pública n.º 05/2025 para receber contribuições acerca da Minuta de resolução que estabelece os critérios e competências para abertura de procedimento de apuração de Fato Relevante da Operação ocorrido nas Concessionárias e Permissonárias de Serviços Públicos de Transporte Aquaviário, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias regulados pela AGETRANS.

Art. 2º - As contribuições deverão ser encaminhadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da publicação desta Portaria, preferencialmente pelo endereço eletrônico consultapublica@agetrans.rj.gov.br.

Parágrafo Único - Caso o interessado em apresentar contribuição não possua meios para o encaminhamento pelo endereço eletrônico indicado no caput, poderá fazê-lo, via Correios com aviso de recebimento, no Departamento de Protocolo da AGETRANS, situado à av. Presidente Vargas, 1.100 - 13º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20071-002 com a indicação - Consulta Pública AGETRANS n.º 05/2025.

Art. 3º - As contribuições deverão conter o nome do remetente, o número de sua identidade, a redação que pretende dar aos dispositivos da minuta de resolução, eventuais supressões ou acréscimos e uma breve exposição dos motivos de cada sugestão.

Art. 4º - As sugestões serão apreciadas pelo Conselho Diretor da AGETRANS, podendo, se assim entender, submetê-las aos setores técnicos e jurídico da Agência para manifestação quanto a sua operacionalidade e exequibilidade.

Art. 5º - A Assessoria de Relações Institucionais, em conjunto com a Assessoria Técnica, providenciará a ampla divulgação da consulta pública no portal da AGETRANS - www.agetrans.rj.gov.br e nos demais canais de comunicação, onde estarão disponíveis a Minuta de Resolução e o endereço eletrônico para recebimento das sugestões na forma disciplinada nesta Portaria.

Art. 6º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 05 de agosto de 2025

ADOLPHO KONDER
Conselheiro-Presidente da AGETRANS

ANEXO I**MINUTA DE RESOLUÇÃO AGETRANS**

ESTABELECE CRITÉRIOS E COMPETÊNCIAS PARA ABERTURA DE PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO DE FATO RELEVANTE DA OPERAÇÃO OCORRIDO NAS CONCESSIONÁRIAS E PERMISSONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS REGULADOS PELA AGETRANS.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANS, no uso das atribuições concedidas pela Lei Estadual nº 4.555, de 06 de junho de 2005 e tendo em vista o que consta no Processo SEI-100003/001199/2024, e

CONSIDERANDO os avanços na capacidade de processamento de dados e na análise de informações, que possibilitam uma melhor compreensão e gestão dos eventos ocorridos nos sistemas de transporte regulados pela AGETRANS;

CONSIDERANDO a experiência adquirida com a aplicação das Resoluções n.º 09, 21 e 40 e as oportunidades de aprimoramento e simplificação identificadas nos processos de apuração de fatos que comprometam as condições regulares na prestação dos serviços regulados pela AGETRANS;

CONSIDERANDO a necessidade de tornar mais objetiva a classificação de ocorrências operacionais como Fatos Relevantes da Operação, propiciando maior celeridade e eficiência para a atuação da Câmara de Transportes e Rodovias, na apuração desses eventos; e

CONSIDERANDO a necessidade de racionalização da instrução processual, para garantir a apuração eficiente e célere de todos os eventos das Concessionárias, em especial os de maior complexidade, visando garantir maior segurança das operações;

RESOLVE:

Art. 1º - Estabelecer critérios e competências para a abertura de procedimento para apuração de Fato Relevante da Operação decorrentes de eventos caracterizados como ocorrências operacionais nos serviços de transporte de passageiros e de rodovias regulados pela AGETRANS.

Art. 2º - Para os efeitos desta Resolução serão adotadas as seguintes conceituações:

1) Evento: Ocorrência nos sistemas concedidos que ocasiona defeito ou falha na prestação dos serviços conforme normativo acerca de comunicação.

2) Defeito: Desvio de uma característica de um sistema, equipamento, veículo ou meio utilizado na prestação dos serviços em relação aos seus requisitos, afetando uma ou mais das condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto e segurança.

3) Falha: Evento que interrompe o desempenho das funções requeridas de um sistema, equipamento, veículo ou meio utilizado na prestação dos serviços.

4) Ocorrência Operacional: Evento no qual há indícios de contribuição ativa dos meios, sistemas ou equipamentos utilizados na prestação dos serviços.

5) Contribuição Ativa: Defeito ou falha nos meios, sistemas ou equipamentos utilizados na prestação dos serviços que não tenham sido ocasionados por fatores externos ou por terceiros aos sistemas.

6) Intervenção de Engenharia: Quaisquer ações ou processos que requeiram a responsabilidade técnica de profissionais habilitados da

área de engenharia para avaliar as circunstâncias e indicar o reparo, modificação ou melhora de estruturas físicas, sistemas ou equipamentos afetados da infraestrutura viária, ou dos acidentes geográficos no seu entorno, visando restabelecer sua funcionalidade, segurança ou integridade.

7) Agente de Fiscalização: Servidor da AGETRANS designado pelo Conselho Presidente para exercer as atividades de fiscalização e acompanhamento do desempenho e qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias no âmbito das atribuições da Câmara de Transportes e Rodovias na forma definida pelo Regulamento de Fiscalização da CATRA.

Art. 3º - Uma ocorrência operacional será classificada como Fato Relevante da Operação (FRO) quando for identificada uma possível falha na prestação dos serviços, conforme as seguintes hipóteses:

I - Nos serviços de transporte de passageiros nos sistemas aquaviário, ferroviário e metroviário, uma ocorrência operacional será caracterizada como falha quando houver a impossibilidade total de interligação entre as estações de origem e destino previstas nas Linhas ou Ramais da Programação Operacional da Concessionária ou Permissonária, ou quando passageiros já embarcados não puderem acessar as plataformas de embarque e desembarque devido a falhas nos sistemas ou veículos que interrompem a viagem.

II - Nos serviços de rodovias, uma ocorrência operacional será caracterizada como falha quando houver interrupção do tráfego nos dois sentidos da via ou quando seu restabelecimento exigir intervenção de engenharia. No caso de pistas duplas segregadas, será considerada falha a interrupção do tráfego em um sentido que exija intervenção de engenharia para seu restabelecimento.

Art. 4º - A classificação de uma ocorrência como FRO será proposta pelo Agente de Fiscalização do Contrato de Concessão ou Permissão ao Gerente da CATRA, com a devida justificativa e com a indicação e caracterização de uma provável falha na prestação dos serviços, e, uma vez classificada como FRO pelo Gerente da CATRA, deverá constar do Relatório de Fiscalização da concessionária ou permissionária do mês correspondente.

§ 1º - O Agente de Fiscalização deverá apresentar todas as ocorrências operacionais do mês no Relatório de Fiscalização correspondente, assim como, a sua classificação como FRO.

§ 2º - Caberá ao Gerente da CATRA a ratificação da classificação da ocorrência como FRO e a abertura de Processo Regulatório para apuração.

§ 3º - Também serão classificados como FRO as ocorrências que ensejarem apuração por parte da Comissão de Prevenção e Investigação de Acidentes da AGETRANS, na forma de Resolução própria.

§ 4º - A qualquer tempo, fundamentado nas circunstâncias e potencial de risco, a CATRA poderá sugerir ao CODIR a reclassificação de determinado evento em FRO. Cabendo a este deliberar instauração de Processo Regulatório para apuração da atuação da Concessionária, mesmo que subsidiariamente, no restabelecimento das condições regulares da prestação dos serviços, assim como, para o devido registro dos elementos comprobatórios relativos às causas externas do evento.

Art. 5º - Um FRO será caracterizado como Acidente quando envolver as circunstâncias e os casos definidos em Resolução própria de Prevenção e Investigação de Acidentes, e sua apuração deverá seguir as indicações dessa norma.

§ 1º - O FRO que não for classificado como Acidente deverá seguir procedimentos de apuração definidos em Instrução Técnica da CATRA, a ser editada no prazo de 30 dias a partir da publicação desta Resolução, e disponibilizada no sítio eletrônico desta Agência Reguladora.

§ 2º - Os procedimentos de apuração de FRO que não for classificado como Acidente se limitarão à verificação dos procedimentos dos Regulamentos Operacionais e das regras de manutenção dos sistemas e equipamentos envolvidos.

Art. 6º - Os FRO's e as demais ocorrências apresentadas no Relatório de Fiscalização serão registradas em bancos de dados desta AGETRANS, sendo avaliadas pela CATRA no âmbito dos estudos técnicos realizados para acompanhamento e verificação da qualidade e desempenho da operação.

Art. 7º - As ocorrências classificadas como FRO serão objeto de instauração de processo regulatório, com sorteio de relator na forma do Regimento Interno.

Parágrafo Único - Caberá ao Conselho Relator a condução do processo regulatório e a determinação das diligências que reputar necessárias.

Art. 8º - Os casos omissos serão apreciados pelo Conselho Diretor.

Art. 9º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Resolução AGETRANS n.º 40, de 2017, bem como o deliberado pelo Conselho Diretor na 1ª e 2ª Reuniões Internas Extraordinárias de 2020.

Art. 10 - A presente Resolução será aplicada de forma imediata, a partir de sua publicação, a todos os processos administrativos em curso na AGETRANS relacionados à apuração de Fatos Relevantes da Operação (FRO), observados os atos processuais já praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a Resolução n.º 40, de 2017.

Parágrafo único - Os procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos nesta Resolução aplicar-se-ão aos atos processuais subsequentes à sua entrada em vigor, sem prejuízo da validade e dos efeitos dos atos anteriormente realizados, desde que praticados em conformidade com a disciplina normativa então vigente.

Rio de Janeiro, xx de agosto de 2025.

Adolpho Konder
Conselheiro-Presidente
AGETRANS

Charles Batista
Conselheiro

Fernando Moraes
Conselheiro

Murilo Leal
Conselheiro

Vicente Loureiro
Conselheiro

Id: 2669113

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHEIRO-PRESIDENTE****PORTARIA AGETRANS Nº 581 DE 06 DE AGOSTO DE 2025****CONSULTA PÚBLICA Nº 04/2025 - REVOGAÇÃO DA RESOLUÇÃO AGETRANS Nº 25 DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014 - ESTABELECIMENTO DE NOVAS REGRAS E PROCEDIMENTOS PARA NORMATIZAÇÃO.**

O CONSELHEIRO-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, com base no que consta do processo nº SEI-100003/000593/2025, e

CONSIDERANDO:

- a Resolução AGETRANS nº 16, de 07 de janeiro de 2014 e suas alterações, que estabelece o Regimento Interno desta Agência Reguladora;

- a decisão do Conselho Diretor na 7ª Reunião Interna Ordinária, realizada no dia 03, de julho, de 2025; e

- a necessidade e conveniência de viabilizar oportunidade para que a sociedade civil, as concessionárias reguladas e os órgãos de controle possam se manifestar a respeito da proposta de minuta com vistas ao seu aperfeiçoamento, conforme preceitua o art. 29 do Decreto nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro);

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Consulta Pública nº 04/2025 para receber contribuições acerca da Minuta de resolução que estabelece os procedimentos para serviços de atendimento aos usuários dos serviços de transportes aquaviário, metroviário, ferroviário e de rodovias reguladas por esta AGETRANS e revoga a Resolução Agetrans nº 25/2014.

Art. 2º - As contribuições deverão ser encaminhadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da publicação desta Portaria, preferencialmente, pelo endereço eletrônico consultapublica@agetrans.rj.gov.br.

Parágrafo Único - Caso o interessado em apresentar contribuição não possua meios para o encaminhamento pelo endereço eletrônico indicado no caput, poderá fazê-lo, via Correios com aviso de recebimento, no Departamento de Protocolo da AGETRANS, situado à av. Presidente Vargas, 1.100 - 13º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20071-002 com a indicação - Consulta Pública AGETRANS nº 04/2025.

Art. 3º - As contribuições deverão conter o nome do remetente, o número de sua identidade, a redação que pretende dar aos dispositivos da minuta de resolução, eventuais supressões ou acréscimos e uma breve exposição dos motivos de cada sugestão.

Art. 4º - As sugestões serão apreciadas pelo Conselho Diretor da AGETRANS, podendo, se assim entender, submetê-las aos setores técnicos e jurídico da Agência para manifestação quanto a sua operacionalidade e exequibilidade.

Art. 5º - A Assessoria de Relações Institucionais, em conjunto com a Assessoria Técnica, providenciará a ampla divulgação da consulta pública no portal da AGETRANS - www.agetrans.rj.gov.br e nos demais canais de comunicação, onde estarão disponíveis a Minuta de Resolução e o endereço eletrônico para recebimento das sugestões na forma disciplinada nesta Portaria.

Art. 6º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 06 de agosto de 2025

ADOLPHO KONDER
Conselheiro-Presidente

ANEXO I**MINUTA DE RESOLUÇÃO AGETRANS**

ESTABELECE PROCEDIMENTOS PARA OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIO, METROVIÁRIO, FERROVIÁRIO E DE RODOVIAS REGULADOS PELA AGETRANS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANS, no uso das atribuições legais conferidas conforme dispõe o art. 12 do Regimento Interno, considerando a necessidade premente de constante aperfeiçoamento e adequação da prestação dos serviços da Autarquia e, mais diretamente, da Ouvidoria às diretrizes contidas:
No princípio da eficiência, incluído no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil pela Emenda Constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998;
Na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações;

Na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Na Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

No Decreto Estadual n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do Caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, da Constituição da República;

No Decreto Estadual n.º 46.622 de 03 de abril de 2019, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;

Na Lei Estadual n.º 9.018, de 21 de setembro de 2020, que dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais e dá outras providências;

Na Lei Estadual n.º 9.128, de 11 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;

No Decreto Estadual n.º 48.449, de 04 de abril de 2023, que estabelece a política de gestão e controle do Programa de Dados Abertos do Governo do Estado do Rio de Janeiro;

No Decreto Estadual n.º 48.672, de 04 de setembro de 2023, que regulamenta a Lei Estadual n.º 9.128/2020, a qual dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;

No Decreto Estadual n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023, que institui, no âmbito do Poder Executivo Estadual, o sistema OuvERJ;

No Decreto Estadual n.º 48.891 de 10 de janeiro de 2024, que institui a Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Estado do Rio de Janeiro, em conformidade com a Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

RESOLVE:

Art. 1º. Estabelecer novas regras e procedimentos para normatizar o serviço de atendimento aos usuários dos serviços das concessionárias de serviços públicos concedidos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário, e de rodovias do Estado do Rio de Janeiro, regulados pela AGETRANS.

Parágrafo único - Para os fins desta Resolução compreende-se por serviço de atendimento aos usuários aquele prestado pelas concessionárias que tenham como finalidade receber e resolver as demandas dos mesmos, tais como: sugestões, elogios, informações, dúvidas, denúncias, reclamações e consultas sobre a prestação dos serviços de forma geral.

CAPÍTULO I - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DAS CONCESSIONÁRIAS

Seção I - Acessibilidade ao Serviço

Art. 2º. As ligações para o serviço de atendimento aos usuários devem ser gratuitas, sendo permitido o acesso às ligações oriundas de telefones fixos, móveis, de uso público e de telefones para deficientes auditivos e de fala, não resultando, dessa forma, em ônus para o usuário.

§ 1º. O atendimento das solicitações e demandas dos usuários previstas nesta Resolução poderá ocorrer por meio de múltiplos canais de acesso, a saber, telefone, atendimento presencial, e-mail, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, Twitter X e sistema OuvERJ.

§ 2º. Caso o usuário opte pelos meios constantes do § 1º a concessionária deverá fornecer condições para que as informações relativas às suas manifestações sejam devidamente registradas, atendendo aos pressupostos legais em vigor.

§ 3º. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo serviço de atendimento aos usuários, em caráter preferencial, facultado à concessionária atribuir número telefônico específico para este fim, podendo ser complementado por meio dos múltiplos canais de acesso constantes do § 1º do presente artigo.

Art. 3º. O serviço de atendimento prestado pelas concessionárias deverá garantir ao usuário, no primeiro menu eletrônico e em todos as suas subdivisões, a opção de contato com o atendente, independente do canal escolhido para a comunicação.

§ 1º. O acesso inicial ao atendente não poderá ser condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo usuário.

§ 2º. Quando o usuário optar pelo contato direto com o atendente, o tempo máximo de espera para atendimento não deverá ultrapassar 60 (sessenta) segundos.

§ 3º. O serviço de atendimento ao usuário garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 4º. Nos casos de reclamação ou pedido de informação sobre a suspensão ou cancelamento do serviço, o usuário deverá ter atendimento prioritário na forma prevista no Art. 3º desta Resolução.

§ 5º. A concessionária não poderá finalizar a ligação/interação do usuário antes da conclusão do referido atendimento.

§ 6º. O sistema informatizado de atendimento garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário, seja qual for o meio por ele utilizado.

Art. 4º. O serviço de atendimento aos usuários deverá estar disponível, minimamente, durante o horário de funcionamento dos serviços de transporte aquaviário, ferroviário e metroviário.

Parágrafo único. - No caso das rodovias concedidas, o serviço de atendimento ao usuário deverá estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana.

Art. 5º. O número do serviço de atendimento ao usuário, bem como o endereço eletrônico e os dados para acesso através de múltiplos canais deverão constar de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais de divulgação. O referido material deverá estar disponível para os usuários em: guichês de pedágios, guichês de venda de passagens, interior de toda frota aquaviária, metroviária e ferroviária de passageiros, assim como em suas respectivas estações, além de estarem disponibilizados na página de internet da Concessionária.

Seção II - Qualidade do Atendimento

Art. 6º. O serviço de atendimento aos usuários será realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, dispostos no Art. 4º, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 7º. As diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia no atendimento, presunção de boa-fé do usuário, igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação, cumprimento de prazos e normas procedimentais, dentre outras, elencadas no Art. 5º, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, devem ser obedecidas, assim como os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 04 de junho de 1998;

Art. 8º. Os funcionários do serviço de atendimento aos usuários deverão ser capacitados para exercer plenamente suas funções, garantindo habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realização adequada do atendimento aos usuários.

Art. 9º. Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para fins de atendimento, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda e dados pessoais ao usuário, após o seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 11. O sistema informatizado de atendimento deve possuir requisitos técnicos que garantam a agilidade do atendimento e a segurança das informações, em conformidade com a legislação vigente.

Art. 12. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do usuário.

Seção III - Acompanhamento de Demandas

Art. 13. Será garantido ao usuário o acompanhamento de todas as suas manifestações por meio de registro numérico (protocolo), que deverá ser informado, imediatamente, no início de cada atendimento.

§1º. O registro numérico (protocolo), deve conter a data, hora, objeto e descrição da manifestação do usuário e deverá ser enviado de imediato por correspondência convencional, eletrônica ou, ainda, por múltiplos canais de acesso disponibilizados pela concessionária, mediante solicitação do próprio, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§ 2º. O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e da Ouvidoria da AGETRANSF por um período mínimo de 2 (dois) anos, após a solução da manifestação.

Art. 14. Todas as ligações / interações com o usuário deverão ser gravadas e armazenadas pelas Concessionárias por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, sendo seu conteúdo passível de disponibilização ao mesmo e/ou à AGETRANSF, mediante solicitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Parágrafo único. O prazo máximo para envio das ligações / interações mencionadas no caput é de 15 (quinze) dias, na forma prevista no § 1º do art. 14 desta Resolução.

ções mencionadas no caput é de 15 (quinze) dias, na forma prevista no § 1º do art. 14 desta Resolução.

Art. 15. O usuário e/ou a AGETRANSF terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de todas as suas manifestações, mediante solicitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Parágrafo único. O prazo máximo para envio do histórico mencionado no caput é de 15 (quinze) dias, na forma prevista no § 1º do art. 14 desta Resolução.

Seção IV - Procedimento Relativo às Manifestações

Art. 16. As manifestações feitas pelos usuários às Concessionárias deverão ser atendidas de imediato, ressalvados os casos que demandem apuração detalhada, que deverão ser analisados e respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez por igual período.

§ 1º. Os procedimentos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 2º. Todos os usuários deverão ser informados proativamente, pelas Concessionárias, sobre a solução das manifestações que demandaram apuração detalhada, mediante envio da comprovação pertinente do registro eletrônico do atendimento e de sua respectiva resposta, na forma do § 2º, do art. 14, e do § 3º, do art. 17, desta Resolução.

§ 3º. A resposta das Concessionárias deverá ser clara, objetiva, abordar todos os pontos da manifestação do usuário e incluir as devidas justificativas.

Art. 17. As Concessionárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANSF, para o endereço eletrônico ouvidoria@agetransf.rj.gov.br, até o décimo quinto dia do mês subsequente, relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, conforme descrição contida no Anexo I, da presente Resolução.

§ 1º. No caso de necessidade de esclarecimentos e/ou informações adicionais requisitados pela Ouvidoria da AGETRANSF, as concessionárias deverão encaminhar as devidas respostas para o endereço eletrônico ouvidoria@agetransf.rj.gov.br, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, com exceção daquelas que possuam prazo específico, sem prejuízo do disposto no caput deste artigo.

§ 2º. As Concessionárias, ao enviarem as informações solicitadas pela Ouvidoria da AGETRANSF, deverão primar pela qualidade das mesmas, de modo que possam viabilizar a solução das demandas individuais e/ou coletivas dos usuários dos serviços delegados.

Art. 18. As concessionárias deverão informar à Ouvidoria da AGETRANSF, através do endereço eletrônico ouvidoria@agetransf.rj.gov.br, em até 15 (quinze) dias a contar da publicação desta Resolução, os meios de comunicação disponíveis para atendimento aos usuários e à Ouvidoria da AGETRANSF, bem como, na ocorrência de eventuais alterações no decorrer da contratação, promover as devidas atualizações das informações no mesmo prazo aqui fixado.

CAPÍTULO II - DAS PENALIDADES

Art. 19. Constituem infrações, sem prejuízo de sanções por violação às normas legais, regulamentares e contratuais não previstas na presente Resolução, as seguintes condutas, classificadas em grupos conforme a sua natureza:

I - Grupo 1

- Não garantir a opção de contato com o atendente no primeiro menu telefônico e em todas as subdivisões do mesmo, na forma do art. 4º;
- Não divulgar o número do serviço de atendimento ao usuário, bem como o endereço eletrônico e os dados para acesso através de múltiplos canais na forma prevista no art. 6º desta Resolução;
- Não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 7º, 8º e 13 desta Resolução;
- Não garantir ao usuário o acompanhamento das demandas por meio de registro numérico (protocolo) informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência convencional, ou eletrônica, ou, ainda, por múltiplos canais de acesso disponibilizados pela concessionária, a critério do usuário;
- Não manter registro eletrônico do atendimento à disposição do usuário e da Ouvidoria da AGETRANSF por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da manifestação;
- Não prestar as informações solicitadas pelos usuários imediatamente e não prestar esclarecimentos quanto às reclamações recebidas, conforme o disposto no art. 17 desta Resolução e seus parágrafos;
- Não garantir ao usuário o acesso ao conteúdo histórico de suas demandas, na forma prevista no art. 16 desta Resolução;
- Não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala no serviço de atendimento ao usuário em caráter preferencial.

II - Grupo 2

- Não garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos;
- Exigir dados pessoais do usuário e/ou a repetição da demanda após o primeiro atendimento;
- Finalizar a ligação / interação do usuário antes da conclusão do referido atendimento;
- Não disponibilizar serviço de atendimento ao usuário na forma prevista no art. 5º desta Resolução e seu parágrafo único.

III - Grupo 3

- Não adequar o serviço de atendimento ao usuário na forma e prazo previsto nesta Resolução;
- Onerar o usuário no atendimento às solicitações previstas nesta Resolução;
- Não preservar os dados pessoais do usuário ou utilizá-los de forma diversa daquela estabelecida no art. 10 desta Resolução;
- Não encaminhar à Ouvidoria da AGETRANSF os relatórios mensais e as requisições na forma e prazo estabelecidos no art. 18 da presente Resolução e seus parágrafos;
- Não prestar à Ouvidoria da AGETRANSF as informações previstas no art. 18 desta Resolução e seus parágrafos e no art. 19, na forma e nos prazos fixados.
- Não realizar a devida tratativa das manifestações dos usuários, na forma do art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos;
- Não apresentar a solução das manifestações dos usuários, na forma do art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos;
- Não buscar a solução efetiva das manifestações dos usuários, em especial quando se tratar de questões recorrentes, na forma do art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos.

Art. 20. A penalidade de multa para cada infração descrita no art. 20 será calculada com base no valor da tarifa praticada no momento da sua ocorrência e corresponderá a:

- Grupo 1: multa de até 100 vezes o valor da tarifa.
- Grupo 2: multa de até 500 vezes o valor da tarifa.
- Grupo 3: multa de até 1.000 vezes o valor da tarifa.

Parágrafo único. Caberá ao Conselho Diretor disciplinar o procedimento de aplicação das penalidades previstas na presente Resolução, conforme previsão disposta no art. 12, do Regimento Interno.

CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA DA AGETRANSF

Art. 21. Na hipótese das concessionárias não cumprirem os procedimentos fixados nesta Resolução, caberá à Ouvidoria da AGETRANSF, atuando como segunda instância, receber a reclamação do usuário, atribuindo-lhe registro numérico (protocolo), que deverá ser informado, imediatamente, no início de cada atendimento telefônico, com exceção dos casos em que não seja possível essa atribuição imediata por problemas sistêmicos ou por ser oriunda de múltiplos canais de acesso, situação em que o registro numérico (protocolo) será informado, por e-mail ou WhatsApp, em 02 (dois) dias úteis.

§ 1º. Caso possua, o usuário deverá informar o número de protocolo fornecido pelo serviço de atendimento da concessionária reclamada.

§ 2º. A Ouvidoria da AGETRANSF encaminhará, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a reclamação do usuário ao setor de Ouvidoria das Concessionárias, com o objetivo de apurar e obter maiores informações e/ou esclarecimentos sobre as manifestações dos usuários, que terá o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, para encaminhar o registro eletrônico da reclamação e/ou o conteúdo da gravação, além das informações e/ou esclarecimentos solicitados e dados adicionais julgados pertinentes.

§ 3º. Nos casos das manifestações recebidas através da realização das ações de Ouvidoria Itinerante, de parcerias com outros órgãos e/ou atividades similares, a Ouvidoria da AGETRANSF encaminhará, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, da data da realização da ação, relatório circunstanciado ao setor de Ouvidoria das Concessionárias, que terá o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, para encaminhar oficialmente os esclarecimentos, ações e prazos para solução efetiva das questões apresentadas.

§ 4º. A Ouvidoria analisará os documentos e informações mencionados nos §§ 2º e 3º, sendo verificada a ocorrência de uma ou mais infrações previstas no art. 20 desta Resolução, concederá à reclamada o prazo de 05 (cinco) dias úteis para, querendo, apresentar suas razões finais.

§ 5º. Concluída a análise e sendo configurada a irregularidade, será encaminhado processo administrativo à Secretaria Executiva que o submeterá ao Conselho Diretor para, em Reunião Interna, determinar a lavratura do Auto de Infração (AI), na forma do Anexo Único da Resolução AGETRANSF n.º 17, de 28 de janeiro de 2014.

§ 6º. Ao Auto de Infração de que trata o parágrafo anterior aplicar-se-ão as disposições dos artigos. 9º e 10º da Resolução AGETRANSF n.º 17, de 28 de janeiro de 2014.

Art. 22. A Ouvidoria prestará os esclarecimentos necessários e dará ciência ao usuário acerca da decisão administrativa final da sua manifestação e das providências adotadas no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. As respostas serão fornecidas através dos canais de entrada das mesmas, com exceção daquelas que forem recebidas através do telefone, que serão respondidas através de e-mail.

§ 2º. Caso a decisão administrativa final dependa de informação técnica, operacional e/ou jurídica, a Ouvidoria encaminhará a reclamação à unidade administrativa competente, que deverá prestar o esclarecimento no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez por igual período.

§ 3º. Nos casos de pedido de acesso à informação, quando não for possível o fornecimento imediato, a Ouvidoria da AGETRANSF terá prazo não superior a 20 (vinte) dias, contados a partir da data de seu recebimento, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, para fornecer a informação solicitada ao usuário na forma do Art. 11 e seus parágrafos, da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. Caso o pedido de acesso à informação dependa de informação técnica, operacional e/ou jurídica, a Ouvidoria encaminhará o pedido à unidade administrativa competente, que deverá prestar o esclarecimento no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 5º. Nos casos de recursos interpostos pelos usuários, a autoridade superior à Ouvidoria da AGETRANSF terá o prazo de 05 (cinco) dias para se manifestar a respeito.

§ 6º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas pelos usuários, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 7º. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva Resolução.

§ 8º. A Ouvidoria da AGETRANSF deverá assegurar que a efetiva Resolução das manifestações dos usuários compreenda:

- recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- emissão de comprovante de recebimento da manifestação (registro numérico);
- análise, encaminhamento e obtenção de informações, quando necessário;
- decisão administrativa final; e
- ciência ao usuário.

Art. 23. O serviço de atendimento telefônico da Ouvidoria da AGETRANSF funcionará de segunda a sexta-feira das 8:00 às 17:00 horas, exceto em feriados e pontos facultativos.

CAPÍTULO IV - DAS AÇÕES DE OUVIDORIA ITINERANTE

Art. 24. As ações de Ouvidoria Itinerante têm como conceito a realização de ações presenciais, que levam o atendimento da Ouvidoria da AGETRANSF aos usuários dos serviços de transporte regulados por esta Agência, com intuito de dar foco nas questões apresentadas pelos mesmos, bem como aproximar e estreitar laços, além de ampliar e promover a divulgação do trabalho desta Agência, bem como garantir os direitos de cidadania, inclusão e controle social.

Art. 25. As ações de Ouvidoria Itinerante poderão ser realizadas nas dependências das Concessionárias ou em locais a serem definidos conforme a necessidade.

Art. 26. As ações de Ouvidoria Itinerante serão realizadas com base na análise das manifestações recebidas nesta Unidade de Ouvidoria setorial e/ou sob demanda do Conselho Diretor, da Presidência da AGETRANSF, das Áreas Técnicas da Agência, da própria Ouvidoria e de outros órgãos, caso em que a ação é realizada em parceria.

§ 1º. As ações de Ouvidoria Itinerante, realizadas sob a demanda da Ouvidoria, tem sua periodicidade estabelecida através de um calendário anual, proposto por esta Unidade de Ouvidoria Setorial, que deve ser submetido à apreciação e aprovação do Conselho Diretor e, posteriormente, publicado em Diário Oficial e no site da AGETRANSF.

§ 2º. A proposta do calendário anual de ações de Ouvidoria Itinerante deve ser registrada através de processo administrativo, onde serão juntados o calendário, propriamente dito, a decisão do Conselho Diretor, os relatórios com as informações sobre as ações realizadas ao longo do ano e outros desdobramentos, além de documentos diversos, que forem necessários ao andamento do rito processual.

Art. 27. Os relatórios das ações de Ouvidoria Itinerante devem conter as informações sobre a Concessionária e o local onde a ação foi realizada, a dinâmica praticada, as manifestações realizadas, os achados diversos, além de outros fatos e dados considerados pertinentes.

§ 1º. Ao longo das ações, ao constatar algum problema / assunto, que esteja causando impacto relevante aos usuários dos serviços, a Ouvidoria detém a prerrogativa de solicitar e/ou sugerir ações / planos de ações às Concessionárias, em parceria com as áreas técnicas da AGETRANS, no intuito de mitigar conflitos, sugerir soluções, propor melhorias, além de, independentemente das providências relacionadas, encaminhar os casos de gravidade para apreciação e análise do Conselho Diretor.

Art. 28. As manifestações realizadas nas ações de Ouvidoria Itinerante devem ser devidamente registradas e encaminhadas às Concessionárias na forma e prazos descritos no § 3º, do Art. 22 da presente Resolução.

Art. 29. A resposta aos usuários, que tiveram suas manifestações registradas, deve ser realizada na forma e prazo do Art. 23 da presente Resolução.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 30. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão resolvidas pelo Conselho Diretor da AGETRANS.

Art. 31. Esta Resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação, restando revogada, em todos os seus termos, a Resolução AGETRANS n.º 25, de 23 de dezembro de 2014.

Rio de Janeiro, xx de agosto de 2025.

Adolpho Konder
Conselheiro-Presidente

Charles Batista
Conselheiro

Fernando Moraes
Conselheiro

Murilo Leal
Conselheiro

Vicente Loureiro
Conselheiro

ANEXO I - DOS RELATÓRIOS MENSAIS

Art. 1º. As Concessionárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANS, na forma prevista no art. 18 da presente Resolução, relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, até o décimo quinto dia do mês subsequente, contendo:

§ 1º - Visão Geral:

I - Número total de atendimentos realizados por múltiplos canais de acesso separado por canal (telefone, atendimento presencial, e-mail, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, Twitter X e sistema OuvERJ) e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) Número total de ligações recebidas x ligações atendidas pelo atendimento eletrônico (URA) e pelo atendimento humano, com a demonstração de seus respectivos tempos médios de espera (TME).
b) Número de ligações recebidas x ligações atendidas pelo atendimento eletrônico (URA) e pelo atendimento humano para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, com a demonstração de seus respectivos tempos médios de espera (TME).

II - Número total de atendimentos realizados por múltiplos canais de acesso e seus respectivos protocolos.

III - Quantidade de manifestações por tipo (sugestões, elogios, informações/dúvidas/consultas, denúncias, reclamações) e seus respectivos percentuais de representatividade;

IV - Quantidade de manifestações solucionadas de imediato x quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

V - Quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada solucionadas x não solucionadas, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

VI - Quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

VII - Quantidade de manifestações que demandaram apuração detalhada não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por tipo e seus respectivos percentuais de representatividade;

§ 2º - Das Sugestões:

I - Quantidade total de sugestões separada por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;
a) O motivo deve conter a causa que motivou a sugestão, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc.;

§ 3º - Dos Elogios:

I - Quantidade total de elogios separada por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;
a) O motivo deve conter a causa que motivou o elogio, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc.;

§ 4º - Das Informações / Dúvidas / Consultas:

I - Quantidade total de informações / dúvidas / consultas separadas por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;
a) O motivo deve conter a causa que motivou a informação / dúvida / consulta, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc.;

II - Quantidade de informações / dúvidas / consultas solucionadas de imediato x quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;
III - Quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

IV - Quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

§ 5º - Das Denúncias:

I - Quantidade total de denúncias separadas por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;
a) O motivo deve conter a causa que motivou a denúncia, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc.;

II - Quantidade de denúncias solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

III - Quantidade de denúncias não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

§ 6º - Das Reclamações:

I - Quantidade total de reclamações separadas por motivos e seus respectivos percentuais de representatividade;

a) O motivo deve conter a causa que motivou a reclamação, além de dados que qualifiquem a informação como estação, ramal/linha, composição / embarcação/km, acesso/sentido, etc.;

II - Quantidade de reclamações solucionadas de imediato x quantidade de informações / dúvidas / consultas que demandaram apuração detalhada, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

III - Quantidade de reclamações que demandaram apuração detalhada solucionadas dentro do prazo x prorrogadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

IV - Quantidade de reclamações que demandaram apuração detalhada não solucionadas x motivos para não terem sido solucionadas, separadas por motivo e seus respectivos percentuais de representatividade;

Art. 2º - Os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução deverão ser confeccionados na ferramenta Excel e serem passíveis de edição pela Ouvidoria da AGETRANS para realização de relatórios e análises estatísticas. Devem ser enviados, na forma prevista no Art. 18 da presente Resolução, o arquivo em Excel e em PDF para fins de anexação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-RJ).

Art. 3º - Os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução devem conter informações numéricas, gráficas e as análises de cada item, incluindo comparativos em relação ao período anterior e às séries históricas.

Art. 4º - A Ouvidoria da AGETRANS poderá alterar os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução, no todo ou em parte, a qualquer tempo, promovendo a devida comunicação às Concessionárias, na forma prevista no art. 19 da presente Resolução, e fornecendo o prazo de 30 (trinta) dias para realização dos devidos ajustes e adequações por parte das Concessionárias.

Art. 5º - Ao receber os relatórios descritos no art.1º e seus parágrafos, do Anexo I, da presente Resolução, a Ouvidoria da AGETRANS terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, para análise, auditoria e divulgação dos mesmos no site da Agência.

Id: 2669117

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RETIFICAÇÃO
D.O. DE 08.08.2025
PÁGINA 25 - 2ª COLUNA

ATO DO CONSELHEIRO-PRESIDENTE

Processo Regulatório SEI-100003/001334/2024

Onde se lê:

DELIBERAÇÃO AGETRANS/CD Nº 1625
DE 24 DE JUNHO DE 2025

SUPERVIA - AVALIAÇÃO INDICADORES CONTRATUAIS - EXERCÍCIO JANEIRO DE 2024 - PROCESSO REGULATÓRIO - APURAÇÃO DE EVENTUAL DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.

Leia-se:

DELIBERAÇÃO AGETRANS/CD Nº 1626
DE 24 DE JUNHO DE 2025

SUPERVIA - AVALIAÇÃO INDICADORES CONTRATUAIS - EXERCÍCIO JANEIRO DE 2024 - PROCESSO REGULATÓRIO - APURAÇÃO DE EVENTUAL DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.

Id: 2669129

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO INTERNA AGETRANS/CODIR Nº 66
DE 03 DE JULHO DE 2025

CONCESSIONÁRIA SUPERVIA - DESCUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO Nº 25/2014 - PROCEDIMENTOS PARA OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGETRANS, no uso de suas atribuições legais, contratuais e regimentais, considerando o que consta dos autos do Processo nº SEI-100003/000680/2024, por unanimidade dos Conselheiros presentes na 7ª Reunião Interna Ordinária, realizada em 03 de julho de 2025;

DELIBERA POR:

Art. 1º - Aplicar multa de 100 (cem) vezes o valor da tarifa praticada conforme previsto no Grupo 1, alínea "f", do artigo 20 da Resolução AGETRANS nº 25/2014, por não prestar as informações solicitadas pelos usuários imediatamente e não prestou esclarecimentos quanto às reclamações recebidas.

Art. 2º - Determinar à Câmara de Transportes e Rodovias a lavratura do competente Auto de Infração na forma do disposto na Resolução AGETRANS nº 17/2014, no valor calculado pela Câmara de Política Econômica e Tarifária, que deverá ser expedido juntamente com a memória de cálculo

Art. 3º - Esta Deliberação Interna entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 03 de julho de 2025

ADOLPHO KONDER
Conselheiro-Presidente

CHARLES BATISTA
Conselheiro

FERNANDO MORAES
Conselheiro

MURILO LEAL
Conselheiro

Id: 2669146

Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade

ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

**INSTITUTO ESTADUAL DO AMBIENTE
DIRETORIA DE RECUPERAÇÃO AMBIENTAL
DESPACHO DO DIRETOR
DE 28/07/2025**

PROCESSO Nº SEI-070002/005557/2022 - FICA autorizada a revogação da suspensão do Contrato nº 24/2023-INEA firmado entre a empresa R3 ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA e o INSTITUTO ESTADUAL DO AMBIENTE, cujo objeto é "PROJETO EXECUTIVO E OBRAS DE URBANIZAÇÃO DO LAGO DO MIRANTE - RESENDE - RJ", conforme justificativa da fiscalização do Contrato, constante nos autos do Processo nº SEI-070002/005557/2022.

Id: 2669023

Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

**SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E
ABASTECIMENTO**

ATO DO SECRETÁRIO E DO PRESIDENTE

**RESOLUÇÃO CONJUNTA SEAPA/PRODERJ Nº 02
DE 11 DE AGOSTO DE 2025**

**DESCENTRALIZA A EXECUÇÃO DE CRÉDITO
ORÇAMENTÁRIO NA FORMA A SEGUIR ESPECÍFICA.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO, e o PRESIDENTE DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ, de acordo com o Decreto nº 42.436, de 30 de abril de 2010, que dispõe sobre a Descentralização da Execução de Créditos Orçamentários, conforme Processo Administrativo nº SEI-020001/003564/2025, processo que se originou em decorrência dos autos SEI-430002/000087/2025,

RESOLVEM:

Art. 1º - Descentralizar a execução de crédito orçamentário para expansão da infraestrutura de data center e suporte a sistemas corporativos na forma a seguir especificada, valores esses que serão descentralizados na sua integralidade após a publicação da resolução, salienta-se que os valores serão descentralizados em uma só parcela por serem decorrentes de serviços executados no ano de 2024.

I - OBJETO: Pagamento dos débitos pela Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação para a Infraestrutura Tecnológica e Sistemas da Informação de TIC.

II - VIGÊNCIA: Esta Resolução terá vigência de 01/07/2025 até 31/12/2025.

III - DE: Concedente:130100 - SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, PECUÁRIA, E ABASTECIMENTO - SEAPA.
UO: 13010 - Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento -SEAPA.
UG:130100 - Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento - SEAPA

IV - PARA: Executante 58350 -Centro de tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.
UO: 58350 - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.
UG: 403200 - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.

V - CRÉDITO: P. T: 20.608.0455.4722.

Fonte: 1.500.100;
Valor: R\$ 318.373,12 (trezentos e dezoito mil e trezentos e setenta e três reais e doze centavos);
Elemento 3390.49.

Art. 2º - O executante se obriga a cumprir integralmente o que orienta os artigos 10 e 12 do Decreto nº 42.436, de 30 de abril de 2010 e os artigos 3º e 4º, da Portaria AGE nº 10, de 14 de julho de 2023, apresentando prestação de contas final no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o término da vigência desta Resolução Conjunta.

§1º - A aprovação da prestação de contas final é condição para novas descentralizações em favor do executante.

Art. 3º - Reversão de Saldos - Os saldos financeiros não utilizados ou não comprometidos até o término da vigência deverão ser automaticamente estornados ao Tesouro Estadual via SIAFERio, mediante emissão de Nota de Estorno de Crédito.

Art. 4º- Execução Orçamentária e Contábil - Compete ao concedente emitir a Nota de Descentralização de Crédito e os documentos contábeis pertinentes no SIAFERio, observando as normas da Lei 4.320/1964 e do Manual de Procedimentos Contábeis do RJ.

Art. 5º - Responsabilidades e Sanções - O PRODERJ responderá pela correta aplicação dos recursos descentralizados, nos termos do art. 12 do Decreto 42.436/2010-RJ, dos arts. 60 e 81 da Lei 4.320/1964 e do que dispõe a Lei 14.230/2021. O descumprimento das obrigações previstas nesta Resolução importará, sem prejuízo de outras medidas legais:

I - restituição integral dos valores ao Tesouro Estadual, atualizados monetariamente;

II - suspensão de novas descentralizações até a regularização da pendência;

III - aplicação das sanções civis previstas no art. 12 da Lei 14.230/2021, quando caracterizado ato de improbidade;

IV - possibilidade de multa ou glosa a ser aplicada pelo TCE-RJ, conforme art. 60-B da Lei 287/1979-RJ.

Art. 6º - Fica eleito o foro da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta descentralização.

Art. 7º- Esta Resolução Conjunta entrará em vigor na data de sua publicação, com validade a contar de 01 de julho de 2025, revogando as disposições em contrário, devendo a mesma ainda ser publicada no Portal da Transparência em até 30 dias.

Rio de Janeiro, 11 de agosto de 2025

FLÁVIO CAMPOS FERREIRA

Secretário de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

LÚCIO CAMILO OLIVA PEREIRA

Presidente do Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Id: 2669316

**SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO
SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
COORDENADORIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS
DE ORIGEM ANIMAL**

**DESPACHOS DO COORDENADOR
DE 11.08.2025**

PROCESSO Nº SEI-020007/005257/2023 - AUTORIZO o registro do estabelecimento FRIGORÍFICO VELLASCO LTDA, classificado como Abatedouro Frigorífico de Aves sob o nº 1461 SIE/RJ, na Coordena-