



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

RESOLUÇÃO AGETRANS N.º62 DE 25 DE JUNHO DE 2026

REVOGA A RESOLUÇÃO AGETRANS N.º 25, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014, QUE 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 nº 19, de 04 de junho de 1998;

Na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informações;

Na Lei Federal nº 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 nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

No Decreto Estadual nº 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 nº 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 nº 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 nº 9.128, de 11 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;

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

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

No Decreto Estadual nº 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 nº 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 destes, 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 PELAS CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS

Seção I - Acessibilidade ao Serviço

Art. 2º As ligações para o serviço de atendimento aos usuários devem ser gratuitas, sendo permitido o acesso a 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, como por exemplo, telefone, atendimento presencial, email, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, Twitter X, sistema OuvERJ, dentre outros.

§ 2º Caso o usuário opte pelos meios constantes do § 1º, a Concessionária ou Permissionária 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 ou Permissionária 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 e Permissionárias deverá garantir ao usuário, no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões, a opção de contato com o atendente, quando aplicável.

§ 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 o esclarecimento de informações e registro de demandas, e/ou o registro e consequente encaminhamento da demanda ao setor competente.

§ 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. 2º desta Resolução.

§ 5º A Concessionária ou Permissionária não poderá finalizar a ligação/interação do usuário antes da conclusão do referido atendimento, com exceção dos casos em que ocorra algum problema sistêmico, situação em que o atendente terá até 2 horas para retornar o contato do cliente para finalizar o 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 por meio de múltiplos canais, deverão constar de forma clara e objetiva em: guichês de pedágios, guichês de vendas de passagens, interior de toda a frota aquaviária, metroviária e ferroviária de passageiros, assim como em suas respectivas estações, além de estarem disponibilizados na página de internet da Concessionária ou Permissionária.

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 nº 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 nº 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 a 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 nº 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 mediante requerimento do próprio, 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 ou Permissionária, respeitando os pressupostos da Lei Federal nº 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 e Permissionárias por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, sendo seu conteúdo passível de disponibilização a ele e/ou à AGETRANSP, mediante solicitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal nº 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. 13 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 nº 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 ou Permissionárias 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 à sua efetiva resolução.

§ 2º Todos os usuários deverão ser informados proativamente, pelas Concessionárias e Permissionárias, 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. 13 e do § 3º do art. 16 desta Resolução.

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

Art. 17. As Concessionárias e Permissionárias 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 e Permissionárias 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 e Permissionárias, ao enviarem as informações solicitadas pela Ouvidoria da AGETRANSP, deverão primar pela qualidade destas, de modo que possam viabilizar a solução das demandas individuais e/ou coletivas dos usuários dos serviços delegados.

Art. 18. As Concessionárias e Permissionárias deverão informar à Ouvidoria da AGETRANSP, por meio 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 deste, na forma do art. 3º;
- b) Não divulgar o número do serviço de atendimento ao usuário, bem como o endereço eletrônico e os dados para acesso por meio de múltiplos canais, na forma prevista no art. 5º desta Resolução;
- c) Não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 6º, 7º e 8º 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 ou Permissionária, 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. 16 desta Resolução e seus parágrafos;
- g) Não garantir ao usuário o acesso ao conteúdo histórico de suas demandas, na forma prevista no art. 15 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, ou deixar de retornar o contato dentro de 2 horas nos casos em que ocorrer algum problema sistêmico que interrompa a ligação;
- d) Não disponibilizar serviço de atendimento ao usuário na forma prevista no art. 4º desta Resolução e seu parágrafo único.

III - Grupo 3

- a) Não adequar o serviço de atendimento ao usuário na forma e prazo previstos 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. 9º desta Resolução;
- d) Não encaminhar à Ouvidoria da AGETRANSP os relatórios mensais e as requisições na forma e prazo estabelecidos no art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos;
- e) Não prestar à Ouvidoria da AGETRANSP as informações previstas no art. 17 e seus parágrafos e no art. 18 desta Resolução, na forma e nos prazos fixados;
- f) Não realizar a devida tratativa das manifestações dos usuários, na forma do art. 16 da presente Resolução e seus parágrafos;
- g) Não apresentar a solução das manifestações dos usuários, na forma do art. 16 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. 16 da presente Resolução e seus parágrafos.

Art. 20. A penalidade de multa para cada infração descrita no art. 19 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 1000 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 inciso V do art. 12 do Regimento Interno.

CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA DA AGETRANSP

Art. 21. Na hipótese de as Concessionárias ou Permissionárias 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 ou Permissionária reclamada.

§ 2º A Ouvidoria da AGETTRANSP encaminhará, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a reclamação do usuário ao setor de Ouvidoria das Concessionárias ou Permissionárias, 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 por meio da realização das ações de Ouvidoria Itinerante, de parcerias com outros órgãos e/ou atividades similares, a Ouvidoria da AGETTRANSP encaminhará, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data da realização da ação, relatório circunstanciado ao setor de Ouvidoria das Concessionárias ou Permissionárias, 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 e, 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 AGETTRANSP nº 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 AGETTRANSP nº 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 por meio dos canais de entrada destas, com exceção daquelas que forem recebidas por meio de ligação telefônica, que serão respondidas por meio 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 AGETTRANSP 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 nº 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 AGETTRANSP 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 à sua efetiva resolução.

§ 8º A Ouvidoria da AGETTRANSP 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 8h às 17h, 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 AGETRANSP aos usuários dos serviços de transporte regulados por esta Agência, com o intuito de dar foco nas questões apresentadas por estes, 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 Permissionárias, 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, têm sua periodicidade estabelecida por meio 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 por meio de processo administrativo, no qual 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 ou Permissionária 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 e Permissionárias, 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 ou Permissionárias na forma e prazos descritos no § 3º, do Art. 21 da presente Resolução.

Art. 29. A resposta aos usuários, que tiveram suas manifestações registradas, deve ser realizada na forma e prazo do Art. 22 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, revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução AGETRANSP nº 25, de 23 de dezembro de 2014.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2026

ADOLPHO KONDER

Conselheiro-Presidente

FERNANDO MORAES

Conselheiro

VICENTE LOUREIRO

Conselheiro



Documento assinado eletronicamente por **Vicente de Paula Loureiro, Conselheiro**, em 26/06/2026, às 16:19, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adolpho Konder, Conselheiro Presidente**, em 26/06/2026, às 16:30, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Fernando Moraes Alves, Conselheiro**, em 26/06/2026, às 17:31, 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 **135214609** e o código CRC **9169D343**.

ANEXOS - DOS RELATÓRIOS MENCIAIS

Art. 1º As Concessionárias e Permissonárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANSP, na forma prevista no Art. 17 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, sistema OuvERJ, dentre outros) 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 do tempo médio de espera do atendimento humano (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 do tempo médio de espera do atendimento humano (TME).

I I – 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;

I V – 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.

I I - 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 e Permissionárias, na forma prevista no art. 18 da presente Resolução, e fornecendo o prazo de 30 (trinta) dias para realização dos devidos ajustes e adequações por parte destas.

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, validação e divulgação dos mesmos no site da Agência.

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE
E MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DESPACHOS DO PRESIDENTE
DE 29.04.2026

PROCESSO Nº SEI-100005/002497/2026 - **DEFIRO** com base na análise promovida pela Diretoria Técnica Operacional (129683568/129798217).

DE 18.06.2026

PROCESSO Nº SEI-100005/001072/2026 - Com base na manifestação da Diretoria Técnica Operacional (133784140/133807381/134070817) **HOMOLOGO** a suspensão temporária do serviço complementar P541 Barra Mansa - Roma II (via Ser- rinha) SA e **APROVO** a atualização da programação do serviço com- plementar P547 Barra Mansa - Roma II (via Rodovia dos Metalúrgi- cos) SA.

DE 25.06.2026

PROCESSO Nº SEI-100005/001537/2026 - Com base na manifesta- ção (134400265) e do pronciamento da Diretoria Técnica Operacio- nal (134235821/134246188) **DEFIRO** a suspensão temporária da linha Rio de Janeiro - São Sebastião do Alto A (código 108.009.000), per- missionada a Auto Viação 1001 Ltda, com fundamento no art. 68 do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.893/81.

PROCESSO Nº SEI-100005/002820/2026 - Com base na análise pro- movida pela da Diretoria Técnica Operacional (134349776/134405269/134525741) e no parecer da Assessoria Juríd- ica (134858582), **AUTORIZO** a empresa PISOM TOUR TRANSPOR- TE LTDA, nome de fantasia: PISOM TOUR, inscrita no CNPJ sob o nº 26.107.707/0001-95, a operar o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros sob o regime de Fretamento Turístico, na modalidade de Agência de Turismo., adotando o registro RJ-1014, e utilizando o veí- culo LMV7G58.

DE 29.06.2026

PROCESSO Nº SEI-100005/004936/2026 - **DEFIRO** com base na análise promovida pela Diretoria Técnica Operacional (134906073/134967573) e no parecer jurídico (135132378).

PROCESSO Nº SEI-100005/005031/2026 - COOPTRESUL - Coopera- tiva de Proprietários de Vans de Três Rios e Paraiba do Sul, sob RJ - 703: Com base na manifestação da Diretoria Técnica Operacional (135116074) **DEFIRO**, determinando a baixa do veículo placa LLZ- 4J35 e o cancelamento do registro do cooperado PAULO SERGIO DA SILVA SIQUEIRA FILHO, relativo à operação do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros sob o regime de Fretamento.

Id: 2746747

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
DE 02/07/2026

EXONERA, a pedido, **EDUARDO ANTONIO DE LIMA**, ID Funcional nº 51536749, do cargo em comissão de Assistente III, símbolo DAI-5, com validade a contar de 01 de julho de 2026, desta Agência Regu- ladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviá- rios, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro - AGETRANSP. Processo nº SEI-100003/000899/2026.

Id: 2747000

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
DE 06/07/2026

EXONERA JELCY WILLEKENS TRIGUEIRO FILHO, ID Funcional nº 5630002, do cargo em comissão de Assessor, símbolo DAS-8, com validade a contar de 05 de julho de 2026, desta Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferro- viários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro - AGETRANSP. Processo nº SEI-220008/000697/2022.

Id: 2746989

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
DE 06/07/2026

EXONERA SERGIO POUBEL DE CAMPOS, ID Funcional nº 5773334, do cargo em comissão de Assessor de Conselheiro, símbolo DG, com validade a contar de 05 de julho de 2026, desta Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviá- rios, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro - AGETRANSP. Processo nº SEI-220008/000696/2022.

Id: 2746990

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
DE 06/07/2026

EXONERA SAMUEL DOS SANTOS, ID Funcional nº 20505884, do cargo em comissão de Assistente, símbolo DAS-6, com validade a contar de 05 de julho de 2026, desta Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Me- troviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro - AGETRANSP. Processo nº SEI-220008/000698/2022.

Id: 2746991

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
DE 06/07/2026

EXONERA ANTONIO JOFRE ZULCHNER DE ANDRADE, ID Funcio- nal nº 28711483, do cargo em comissão de Assistente, símbolo DAS- 6, com validade a contar de 05 de julho de 2026, desta Agência Re- guladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviá- rios, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro - AGETRANSP. Processo nº SEI-220008/000700/2022.

Id: 2746988

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

ATOS DO CONSELHO DIRETOR

RESOLUÇÃO AGETRANSP Nº 62 DE 25 DE JUNHO DE 2026

REVOGA A RESOLUÇÃO AGETRANSP Nº 25, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014, QUE ESTABELECE PROCEDIMENTOS PARA OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIO,

METROVIÁRIO, FERROVIÁRIO E DE RODO-
VIAS 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, no uso das atribuições legais conferidas, tendo em vista o que consta nos autos do processo nº SEI-100003/000593/2025, 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 direta- mente, da Ouvidoria às diretrizes contidas,

CONSIDERANDO:

- no princípio da eficiência, incluído no art. 37 da Constituição da Re- pública Federativa do Brasil pela Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998;

- na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informações;

- na Lei Federal nº 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 nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

- no Decreto Estadual nº 46.475 de 25 de outubro de 2018, que dis- põe 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 nº 46.622 de 03 de abril de 2019, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de ser- viços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;

- na Lei Estadual nº 9.018, de 21 de setembro de 2020, que dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das em- presas concessionárias de serviços públicos essesnciais e dá outras providências;

- na Lei Estadual nº 9.128, de 11 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais; No Decreto Estadual nº 48.449, de 04 de abril de 2023, que esta- belece a política de gestão e controle do Programa de Dados Abertos do Governo do Estado do Rio de Janeiro;

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

- no Decreto Estadual nº 48.727 de 03 de outubro de 2023, que in- stitui, no âmbito do Poder Executivo Estadual, o sistema OuvERJ;

- no Decreto Estadual nº 48.891 de 10 de janeiro de 2024, que institui a Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pes- soais do Estado do Rio de Janeiro, em conformidade com a Lei Fe- deral nº 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 pe- la AGETRANSP.

Parágrafo Único - Para os fins desta Resolução, compreende-se por serviço de atendimento aos usuários aquele prestado pelas conces- sionárias que tenham como finalidade receber e resolver as deman- das destes, tais como: sugestões, elogios, informações, dúvidas, de- nuncias, reclamações e consultas sobre a prestação dos serviços de forma geral.

CAPÍTULO I - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS
PELAS CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS

Seção I - Acessibilidade ao Serviço

Art. 2º - As ligações para o serviço de atendimento aos usuários de- vem ser gratuitas, sendo permitido o acesso a 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 pre- vistas nesta Resolução poderá ocorrer por meio de múltiplos canais de acesso, como por exemplo, telefone, atendimento presencial, email, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, Twitter X, sistema Ou- VERJ, dentre outros.

§ 2º - Caso o usuário opte pelos meios constantes do § 1º, a Con- cessionária ou Permissionária deverá fornecer condições para que as informações relativas às suas manifestações sejam devidamente regis- tradas, 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 pre- ferencial, facultado à Concessionária ou Permissionária 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 e Permissionárias deverá garantir ao usuário, no primeiro menu eletrô- nico e em todas as suas subdivisões, a opção de contato com o aten- dente, quando aplicável.

§ 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 o esclarecimento de informações e registro de demandas, e/ou o registro e consequen- te encaminhamento da demanda ao setor competente.

§ 4º - Nos casos de reclamação ou pedido de informação sobre a suspensão ou cancelamento do serviço, o usuário deverá ter atendi- mento prioritário na forma prevista no Art. 2º desta Resolução.

§ 5º - A Concessionária ou Permissionária não poderá finalizar a li- gação/interação do usuário antes da conclusão do referido atendimen- to, com exceção dos casos em que ocorra algum problema sistêmico, situação em que o atendente terá até 2 horas para retornar o contato do cliente para finalizar o 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 dispo- nível, minimamente, durante o horário de funcionamento dos serviços de transporte aquaviário, ferroviário e metroviário.

Parágrafo único. No caso das rodovias concedidas, o serviço de aten- dimento 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 por meio de múltiplos canais, deverão constar de forma clara e objetiva em: guichês de pe- dágios, guichês de vendas de passagens, interior de toda a frota aquaviária, metroviária e ferroviária de passageiros, assim como em suas respectivas estações, além de estarem disponibilizados na pá- gina de internet da Concessionária ou Permissionária.

Seção II - Qualidade do Atendimento

Art. 6º - O serviço de atendimento aos usuários será realizado de for- ma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cor- tesia, dispostos no Art. 4º da Lei Federal nº 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 trata- mento, vedado qualquer tipo de discriminação, cumprimento de prazos e normas procedimentais, dentre outras, elencadas no Art. 5º, da Lei Federal nº 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 Re- pública Federativa do Brasil, de 04 de junho de 1998;

Art. 8º - Os funcionários do serviço de atendimento aos usuários de- verão ser capacitados para exercer plenamente suas funções, garan- tindo habilidades técnicas e procedimentais necessárias para a rea- lização adequada do atendimento aos usuários.

Art. 9º - Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para fins de atendimento, res- peitando os pressupostos da Lei Federal nº 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 requi- sitos técnicos que garantam a agilidade do atendimento e a seguran- ça 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 consen- timento 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 de- verá ser informado mediante requerimento do próprio, 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 im-ediato por correspondência convencional, eletrônica ou, ainda, por múltiplos canais de acesso disponibilizados pela Concessionária ou Per- missionária, respeitando os pressupostos da Lei Federal nº 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 gra- vadas e armazenadas pelas Concessionárias e Permissionárias por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, sendo seu conteúdo passível de disponibilização a ele e/ou à AGETRANSP, mediante so- licitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal nº 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/intera- ções mencionadas no caput é de 15 (quinze) dias, na forma prevista no § 1º do art. 13 desta Resolução.

Art. 15 - O usuário e/ou a AGETRANSP terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de todas as suas manifestações, mediante so- licitação, respeitando os pressupostos da Lei Federal nº 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 ou Permissionárias deverão ser atendidas de imediato, ressalvados os casos que demandem apuração detalhada, que deverão ser analisa- dos 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 obser- varão os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efe- tiva resolução.

§ 2º - Todos os usuários deverão ser informados proativamente, pelas Concessionárias e Permissionárias, sobre a solução das manifesta- ções que demandaram apuração detalhada, mediante envio da com- provação pertinente do registro eletrônico do atendimento e de sua respectiva resposta, na forma do § 2º do art. 13 e do § 3º do art. 16 desta Resolução.

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

Art. 17 - As Concessionárias e Permissionárias encaminharão à Ou- vidoria da AGETRANSP, para o endereço eletrônico ouvidoria@age- transp.rj.gov.br, até o décimo quinto dia do mês subsequente, relató- rios mensais com o detalhamento dos atendimentos, conforme descri- ção contida no Anexo I da presente Resolução.

§ 1º - No caso de necessidade de esclarecimentos e/ou informações adicionais requisitados pela Ouvidoria da AGETRANSP, as Concessio- nárias e Permissionárias 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 e Permissionárias, ao enviarem as infor- mações solicitadas pela Ouvidoria da AGETRANSP, deverão primar pela qualidade destas, de modo que possam viabilizar a solução das demandas individuais e/ou coletivas dos usuários dos serviços dele- gados.

Art. 18 - As Concessionárias e Permissionárias deverão informar à Ouvidoria da AGETRANSP, por meio do endereço eletrônico ouvido- ria@agetransp.rj.gov.br, em até 15 (quinze) dias a contar da publica-

ção 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 deste, na forma do art. 3º;

b) Não divulgar o número do serviço de atendimento ao usuário, bem como o endereço eletrônico e os dados para acesso por meio de múltiplos canais, na forma prevista no art. 5º desta Resolução;

c) Não garantir a qualidade do atendimento, conforme disposto nos arts. 6º, 7º e 8º 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 ou Permissionária, 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. 16 desta Resolução e seus parágrafos;

g) Não garantir ao usuário o acesso ao conteúdo histórico de suas demandas, na forma prevista no art. 15 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, ou deixar de retornar o contato dentro de 2 horas nos casos em que ocorrer algum problema sistêmico que interrompa a ligação;

d) Não disponibilizar serviço de atendimento ao usuário na forma prevista no art. 4º desta Resolução e seu parágrafo único.

III - grupo 3

a) Não adequar o serviço de atendimento ao usuário na forma e prazo previstos 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. 9º desta Resolução;

d) Não encaminhar à Ouvidoria da AGETRANSP os relatórios mensais e as requisições na forma e prazo estabelecidos no art. 17 da presente Resolução e seus parágrafos;

e) Não prestar à Ouvidoria da AGETRANSP as informações previstas no art. 17 e seus parágrafos e no art. 18 desta Resolução, na forma e nos prazos fixados;

f) Não realizar a devida tratativa das manifestações dos usuários, na forma do art. 16 da presente Resolução e seus parágrafos;

g) Não apresentar a solução das manifestações dos usuários, na forma do art. 16 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. 16 da presente Resolução e seus parágrafos.

Art. 20 - A penalidade de multa para cada infração descrita no art. 19 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 1000 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 inciso V do art. 12 do Regimento Interno.

CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA DA AGETRANSP

Art. 21 - Na hipótese de as Concessionárias ou Permissionárias 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 ou Permissionária 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 ou Permissionárias, 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 por meio 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 Concessio-

nárias ou Permissionárias, 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 e, 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 nº 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 nº 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 por meio dos canais de entrada destas, com exceção daquelas que forem recebidas por meio de ligação telefônica, que serão respondidas por meio 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 nº 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 à 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 8h às 17h, 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 AGETRANSP aos usuários dos serviços de transporte regulados por esta Agência, com o intuito de dar foco nas questões apresentadas por estes, 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 Permissionárias, 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, têm sua periodicidade estabelecida por meio 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 por meio de processo administrativo, no qual 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 ou Permissionária 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 e Permissionárias, 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 ou Permissionárias na forma e prazos descritos no § 3º, do Art. 21 da presente Resolução.

Art. 29 - A resposta aos usuários, que tiveram suas manifestações registradas, deve ser realizada na forma e prazo do Art. 22 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, revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução AGETRANSP nº 25, de 23 de dezembro de 2014.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2026

ADOLPHO KONDER
Conselheiro-Presidente

FERNANDO MORAES
Conselheiro

VICENTE LOUREIRO
Conselheiro

ANEXOS - DOS RELATÓRIOS MENSAIS

Art. 1º As Concessionárias e Permissonárias encaminharão à Ouvidoria da AGETRANSP, na forma prevista no Art. 17 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, sistema OuvERJ, dentre outros) 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 do tempo médio de espera do atendimento humano (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 do tempo médio de espera do atendimento humano (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 e Permissionárias, na forma prevista no art. 18 da presente Resolução, e fornecendo o prazo de 30 (trinta) dias para realização dos devidos ajustes e adequações por parte destas.

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, validação e divulgação dos mesmos no site da Agência.