

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS
PORTARIA DETRO/PRES. N. 1490 DE 17 DE SETEMBRO DE 2019

ESTABELECE PROCEDIMENTO PARA RESPOSTA DAS RECLAMAÇÕES
PROCESSADAS PELA OUVIDORIA DO DETRO/RJ E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

O PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DETRO/RJ, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 2º, II da Lei nº 1.221, de 06 de novembro de 1987 e, tendo em vista adequação da 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.

CONSIDERANDO:

- O Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017, e institui a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- A necessidade de dar legalidade às atividades inerentes à Ouvidoria já desenvolvidas pelos servidores do DETRO/RJ;
- A importância da Ouvidoria no processo de recebimento e equacionamento das reclamações emanadas dos usuários dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal, fundamental para garantir a adequada prestação do serviço público;
- O elevado número de permissionárias e concessionárias de transporte coletivo intermunicipal de passageiros por ônibus, além dos permissionários do serviço de transporte complementar, que não respondem ou respondem de forma inadequada aos procedimentos abertos pela Ouvidoria;
- O direito de acesso à informação previsto no art. 5º, incisos XIV e LX da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, bem como os demais procedimentos pertinentes à Transparência, referentes à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

RESOLVE:

Art. 1º- A OUVIDORIA do DETRO/RJ encaminhará automaticamente, por meio de novo sistema, às permissionárias e concessionárias dos serviços de transporte coletivo intermunicipal de passageiros por ônibus (doravante denominadas, nesta Portaria, apenas “permissionárias e concessionárias por ônibus”), além dos permissionários do serviço de transporte complementar (doravante denominados, nesta Portaria, apenas “permissionários de vans”), as reclamações recebidas dos clientes destes serviços.

Art. 2º- As permissionárias e concessionárias por ônibus e os permissionários por vans deverão informar, através do endereço eletrônico novaouvidoria@detro.rj.gov.br, seu e-mail oficial de registro para o primeiro cadastro no sistema. Este endereço eletrônico de registro será utilizado para que as permissionárias e concessionárias por ônibus e os permissionários de vans gerem um login e senha no novo sistema.

Art. 3º - As permissionárias e concessionárias por ônibus e os permissionários de vans deverão encaminhar o endereço de e-mail em até 10 (dez) dias corridos, após a data da publicação dessa portaria.

Art. 4º - Toda comunicação entre o DETRO/RJ as permissionárias e concessionárias por ônibus e os permissionários de vans, referente às reclamações processadas pela OUVIDORIA, ocorrerá por meio eletrônico, via sistema.

Art. 5º - As permissionárias e concessionárias por ônibus e os permissionários de vans deverão responder as reclamações repassadas pela Ouvidoria do DETRO/RJ no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado a partir da data do cadastro da reclamação registrada pelo usuário do transporte intermunicipal no novo sistema.

Parágrafo Único – As respostas deverão ser enviadas pelo novo sistema da Ouvidoria e deverão conter, de forma objetiva, as explicações relevantes e pertinentes ao fato gerador da reclamação, sendo desconsideradas respostas não conclusivas ou que não informem as medidas adotadas para solucionar a questão reclamada.

Art. 6º - É de inteira responsabilidade das permissionárias e concessionárias por ônibus e dos permissionários de vans acessar o sistema da Ouvidoria do DETRO/RJ (disponível no site www.detro.rj.gov.br), onde estarão cadastrados, gerando login e senha no primeiro acesso.

Parágrafo Único – As permissionárias e concessionárias por ônibus e os permissionários de vans serão notificadas por e-mail a cada reclamação registrada para que acessem o sistema da OUVIDORIA do DETRO/RJ.

Art. 7º - O descumprimento dos prazos previstos nesta Portaria por parte de qualquer permissionária e concessionária por ônibus e de permissionário de van constituirá infração administrativa com pena (multa) prevista, respectivamente, no artigo 4º, alínea 4.1 do Decreto nº3.893/81, alterado pelo Decreto nº45.589, de 16 de dezembro de 2016 (Código Disciplinar que acompanha o Regulamento do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros) e no artigo 42, alínea 1.1.4 do Decreto nº40.872, de 01 de agosto de 2007 (Código Disciplinar do Serviço de Transporte Complementar).

Art. 8º- O novo sistema da Ouvidoria começará a ser utilizado dentro de 20 (vinte) dias corridos, após a publicação desta Portaria.

Art. 9º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Portaria DETRO/PRES Nº 1004, de 22 de setembro de 2010.

Rio de Janeiro, 17 de setembro de 2019.

CLEBER RIBEIRO AFONSO
Presidente
DETRO/RJ