

III - Os serviços prestados nas linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

IV - Os serviços de padrão comercial prestados nas linhas e travessias de transporte hidroviário intermunicipal de passageiros utilizando embarcações tipo, balsa, lancha e barco.

Art. 6º. As empresas concessionárias e permissionárias dos Sistemas de Transporte Rodoviário e Hidroviário Intermunicipal de Passageiros reservarão assentos em veículos e embarcações para as pessoas com deficiência e idosos comprovadamente carentes, de acordo com os seguintes critérios:

I – Nas linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros com serviço de padrão comercial operacionalizadas com veículos tipo rodoviário deverão ser reservados 04 (quatro) assentos por veículo, sendo 02 (dois) assentos para idosos e 02 (dois) para deficiente, devendo a reserva ser efetuada exclusivamente nos guichês de venda dos bilhetes de passagem e registrada nos respectivos mapas de viagem, com antecedência mínima de 04 (quatro) horas em relação ao horário oficial de partida do veículo, com exceção das linhas com percurso inferior a 150 Km, onde as reservas poderão ser feitas com antecedência mínima de 30 (trinta minutos), sendo obrigatória a apresentação da carteira de Passe Livre no ato da reserva.

II - Nas linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros com características urbanas, com pontos de origem/destino em terminais urbanos, não haverá reserva de assentos, tendo o portador de Passe Livre acesso ao veículo com a apresentação do mesmo para ocupar um dos dois assentos, caso estejam livres, os quais deverão estar devidamente sinalizados.

III - Nas linhas de transporte hidroviário intermunicipal de passageiros o número de assentos que poderá ser reservado será limitado a 6% (seis por cento) da lotação oficial da embarcação, devendo a reserva ser efetuada exclusivamente nos guichês de venda dos bilhetes de passagem, com antecedência mínima de 02 (duas) horas em relação ao horário oficial de partida da embarcação, sendo obrigatória a apresentação da carteira de Passe Livre no ato da reserva.

§ 1º. A reserva de vagas de que trata este artigo poderá ser procedida através de terceiros, mediante a apresentação da carteira de Passe Livre do beneficiário.

§ 2º. Nos guichês de venda de bilhetes de passagem a s transportadoras deverão informar, caso não esteja sendo ofertado na linha para o dia de viagem desejado serviço de padrão comercial, o serviço de padrão diferenciado que deverá ser disponibilizado ao deficiente e seu acompanhante, se for o caso, para reserva ou embarque.

§ 3º. Nos guichês de venda de bilhetes de passagem para as embarcações operadoras de linhas hidroviárias as transportadoras deverão informar o número de assentos reservados para as pessoas com deficiência e idosos comprovadamente carente referente à embarcação escalada para realizar a viagem objeto da reserva.

§ 4º. Os assentos reservados de que trata o art. 6º serão sinalizados pelas transportadoras com a seguinte inscrição: Assento Reservado Preferencialmente para Pessoas com Deficiência e idosos.

§ 5º. Os assentos reservados preferencialmente para pessoas com deficiência e idosos deverão estar localizados na parte do veículo ou embarcação que facilite o embarque e o desembarque dos beneficiários.

Art. 7º. Fica assegurada à pessoa com deficiência portadora da carteira de Passe Livre, bem como ao seu acompanhante, se for o caso, a prioridade no embarque e desembarque nos veículos e embarcações operadoras dos Sistemas de Transporte Rodoviário e Hidroviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Rondônia.

Art. 8º. O benefício da gratuidade tarifária para pessoas com deficiência e idosos comprovadamente carentes nos Sistemas de Transporte Rodoviário e Hidroviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Rondônia dar-se-á, preferencialmente, no serviço de padrão convencional, conforme definido no Decreto Estadual nº ....., ou comercial, ou, na sua inexistência na linha e data desejadas, em qualquer serviço de padrão diferenciado disponível.

§ 1º. Caso a empresa operadora da linha não disponibilize horários diários nos serviços de padrão comercial na linha que atenda ao trajeto desejado pela pessoa com deficiência, ou os disponibilize em quantidade insuficiente, deverá conceder à mesma e seu acompanhante, se for o caso, o direito de utilização do benefício da gratuidade em qualquer serviço de padrão diferenciado ofertado pela empresa para a mesma linha ou trajeto, no mesmo dia.

§ 2º. São considerados serviços de padrão diferenciado no Sistema de Transporte

Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, os referenciados como Comercial com Ar, Executivo, Executivo Semileito, Leito e Leito Executivo.

Art. 9º. O benefício da gratuidade tarifária no transporte rodoviário somente será concedido para embarque em pontos ou seções intermediárias da linha, no serviço de padrão comercial ou diferenciado, se for o caso, na hipótese em que a cota de duas vagas gratuitas por veículo não esteja preenchida.

Art. 10. As empresas de transportes deverão enviar à AGERO, com periodicidade mensal e até o 5º dia útil do mês subsequente ao vencido, relatório detalhado, contendo os dados estatísticos operacionais referentes às gratuidades concedidas às pessoas com deficiência, por linha ou serviço utilizado.

Art. 11. Os casos omissos e as eventuais situações de conflito decorrentes da utilização dos benefícios assegurados nesta Resolução serão dirimidos pela Diretoria Executiva da Agência Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO.

#### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 43. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pela Diretoria Executiva desta Agência.

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Marcelo Henrique de Lima Borges  
Diretor Presidente

#### RESOLUÇÃO Nº. 007/AGERO/2017, DE 21 DE AGOSTO DE 2017.

Dispõe sobre a constituição da regulamentação e funcionamento da ouvidoria, pela Agência de Regulação de Serviços Públicos delegados do Estado de Rondônia – AGERO.

O Presidente da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, na forma da **Lei Complementar nº 826 de 09 de julho de 2015**, em seu artigo 13, Inciso V, §1º;

RESOLVE:

#### CAPÍTULO I DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º. Esta Resolução regulamentará o funcionamento da Ouvidoria na AGERO.

Art. 2º. A Ouvidoria da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, será gerenciada por um Ouvidor, o qual será nomeado pelo Diretor Presidente, para o exercício em cargo de comissão.

Art. 3º. A Ouvidoria é a unidade organizacional da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO que tem a missão de ser o canal de transparência da gestão dos serviços públicos delegados do Estado de Rondônia e, em função disso, transformar-se em fiel representante dos interesses dos clientes e usuários dos serviços das concessionárias e permissionárias reguladas.

Art. 4º. A Ouvidoria da Agência de Regulação de Serviços Públicos do Estado de Rondônia é uma unidade organizacional que responde diretamente ao Diretor Presidente, e tem por competências:

I - criar canais estruturados, transparentes, ágeis e confiáveis para receber, registrar e providenciar pronta análise, encaminhamento de soluções de reclamações, denúncias dos usuários dos serviços prestados por concessionárias e permissionárias de serviços públicos regulados pela Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO;

II - incentivar e promover a mediação dos conflitos entre clientes e prestadoras de serviços;

III - selecionar, analisar e encaminhar às unidades de regulação, os casos da Ouvidoria decorrentes de conflitos relacionados à ação reguladora, para que sejam utilizados como subsídios para regulamentação;

IV - acionar as unidades de fiscalização da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, depois de esgotadas as tentativas de solução consensual;

V - desenvolver, propor e coordenar políticas de ação institucional por meio de programas, metas e projetos específicos, visando a melhoria e a eficiência no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

VI – manter o banco de dados estruturado, tratando sobre reclamações, denúncias, destinadas a subsidiar a elaboração de políticas, normas regulatórias da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia e elaborar semestralmente relatório de gestão das solicitações, denúncias e sugestões dos usuários;

VII - articular com as demais unidades da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, visando ao desenvolvimento de suas atividades e à uniformização das informações;

VIII - exercer atividades específicas decorrentes da assinatura de contratos e convênios ou que lhe sejam atribuídas pelo Regulamento Interno;

IX - participar de audiências públicas e outras ações de integração com as comunidades usuárias dos serviços regulados pela Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO;

§ 1º. O Ouvidor desenvolverá e manterá canal permanente de resposta aos usuários sobre as medidas tomadas com relação às solicitações, denúncias ou sugestões;

§ 2º. O Ouvidor torna-se responsável pela efetiva aplicação das medidas técnicas estabelecidas, a serem executadas pelos servidores sob sua coordenação, no atendimento às solicitações de usuários dos serviços públicos delegados;

§ 4º. O Ouvidor terá acesso direto a toda documentação que se fizer necessária para estudo e solução de conflitos entre usuários e prestadores de serviços.

§ 5º. O Ouvidor poderá participar por decisão do Diretor Presidente, nas sessões dos órgãos executivos, gerenciais da Agência de Regulação de Serviços Públicos delegados do Estado de Rondônia - AGERO, do Conselho Consultivo e das Câmaras Técnicas Setoriais.

Art. 4º. O Ouvidor deverá ter formação de nível superior, notório conhecimento em regulação, reputação ilibada e experiência com mediação de conflitos.

Art. 5º. O Ouvidor estará presente em todas as reuniões da Diretoria Executiva e receberá a referência AGR03 do quadro de pessoal da AGERO, constante no Anexo I da lei Complementar 826 de 9 de julho de 2015.

Art. 6º. O Ouvidor terá acesso a todos os processos fruto de denúncia no âmbito da Agência e contará com o apoio administrativo de que necessitar, cabendo-lhe também produzir, semestralmente e quando julgar oportuno, relatórios sobre a atuação da Agência.

§ 1º Os relatórios da Ouvidoria deverão ser encaminhados ao Diretor Presidente, que por discricionariedade, encaminhará a Diretoria Executiva, após isso, a Diretoria Executiva poderá se manifestar no prazo de quinze dias quanto ao relatório;

§ 2º O Ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado e confidencial;

Art. 7º. Nos conflitos e litígios em que a conciliação do Ouvidor não resultar êxito, serão encaminhados para a Diretoria Executiva.

§ 1º A decisão *ex officio* da Diretoria Executiva tem caráter determinativo no campo administrativo, podendo ser objeto de pedido de reconsideração, apresentado pela parte interessada, com efeito suspensivo;

§ 2. É assegurada ao Ouvidor a participação em todas as audiências e consultas públicas promovidas pela AGERO;

## CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 8º. São atribuições da ouvidoria:

I - Prestar atendimento de instância superior das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição Regulada;

II - Atuar como canal de comunicação entre as instituições delegadas e os usuários dos serviços prestados, inclusive na mediação de conflitos;

III - Informar ao Presidente da AGERO, a respeito das atividades de ouvidoria.

Parágrafo único.

Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento;

## CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 9º. A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos serviços prestados, atividades, processos e sistemas da AGERO.

## CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 10. O funcionamento da ouvidoria abrange as seguintes atividades:

I – Atender, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços fiscalizados pela AGERO;

II - Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento dos processos, informando o prazo previsto para resposta;

III - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV - Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, ao Diretor Presidente da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º. O atendimento prestado pela ouvidoria:

I - Deverá ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II - Deverá ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico (e-mail), arquivada a respectiva documentação;

III - Pode abranger:

a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar quinze dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

§ 3º - A solicitação referente à prestação do serviço público submetido ao controle da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, denominada Solicitação de Ouvidoria, será formulada pelo interessado diretamente a Ouvidoria da AGERO.

I - Para efeito do que trata o caput deste parágrafo, considera-se solicitação os seguintes tipos de demanda recebidas pela Ouvidoria:

II - Reclamação – relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema do solicitante com a Concessionária ou permissionária.

III - Denúncia – relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema sem a necessidade de identificação do solicitante e cuja solução poderá ou não apresentar benefício direto ao mesmo.

IV - Prestação de informações e esclarecimentos – relaciona-se com toda ação que objetive informar individualmente um usuário em decorrência de uma solicitação feita.

V - Acolhimento de opiniões - relaciona-se com toda solicitação que objetive a melhoria contínua dos serviços prestados e/ou dos produtos ofertados.

Art. 11. A instituição deve manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I - Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e

II - Controlar o prazo de resposta.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Art. 12. A instituição deve:

I - Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e

II - Garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

a) Divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários.

#### CAPÍTULO V DA MEDIAÇÃO

Art. 13 - A Ouvidoria da AGERO poderá intimar o solicitante e o representante da Concessionária ou permissionárias, com poderes para transigir, que compareçam à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor da AGERO, ou servidor por este designado, enquanto não encerrada a Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º - Instaurado o Processo de Ouvidoria, a critério do Ouvidor ou Relator poderão serem realizadas outras audiências incidentais de mediação, cuja presidência será exercida pelo mesmo, ou na sua ausência por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 2º - Poderão participar da audiência de mediação, os interessados e servidores da AGERO, cuja presença seja autorizada pelo presidente da audiência.

§ 3º - As partes deverão serem intimadas a comparecerem à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

§ 4º - O representante da concessionária/permissionária deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores, datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º - Em havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 6º - Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria, o qual poderá ser enviado para conhecimento do Relator.

§ 7º - Não obtido o acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria.

#### CAPÍTULO VI

##### DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 14 - A Ouvidoria caberá a decisão pela instauração do Processo de Ouvidoria, devendo motivar essa decisão a Termo, do qual constará a controvérsia subsistente, indicando de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do solicitante, as razões alegadas para justificá-la e, se houver, as da Concessionária/permissionária para não atender o pleito.

Parágrafo único – Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais solicitações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo de Ouvidoria para todas elas.

Art. 15 - Após a instauração do Processo de Ouvidoria, o mesmo será enviado a Diretoria competente, cujo Diretor funcionará como relator.

Art. 16 - Caso o Relator entenda ser necessária, solicitará de outras Diretorias e/ou Assessoria Jurídica a realização de diligências análise e parecer sobre o assunto.

§ 1º - O Relator também poderá determinar as providências que considerar necessárias para o seu adequado julgamento, inclusive solicitando novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias úteis.

§ 2º - Os fatos afirmados pelo solicitante e não impugnados pela Concessionária ou permissionária serão admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrarem inverossímeis.

§ 3º - Nos casos em que a Concessionária ou permissionária, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada pelo Relator, as alegações do solicitante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme cada caso.

§ 4º - As decisões deverão serem conclusivas;

Art. 17 - As partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados da decisão do julgamento dos Processos de Ouvidoria.

Art. 18 - A Ouvidoria da AGERO caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e atuação dos mesmos.

Art. 19 - Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, desde que se trate de questões de interesse coletivo, cabendo ao Diretor Presidente a decisão, pelo que, sendo este o caso, identificará as Diretorias competentes para que procedam com a Ação de Fiscalização pertinente.

Parágrafo único – Nos Processos de Ouvidoria, ainda que tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para fins da ação de fiscalização.

Art. 20 - Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - de ofício, pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o solicitante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de mediação;

II - por determinação do Relator do processo, quando este entender ser o caso.

Art. 21 - As decisões da AGERO nos Processos de Ouvidoria deverão serem cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Parágrafo único. Em havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

#### CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. A Ouvidoria da AGERO poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 23. Os relatórios e a documentação relativa aos atendimentos realizados, de que trata o Art. 11, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição da AGERO na sede da instituição pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**MARCELO HENRIQUE DE LIMA BORGES**  
Diretor Presidente