

Norma Complementar 002/1995

07-03-1995

NORMA COMPLEMENTAR Nº 002/95

Altera a Norma Complementar nº 09/93, que estabeleceu critérios e procedimentos relativos a apuração/solução das reclamações efetuadas pelos usuários através do Disque CETURB 1517.

O Diretor Presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - CETURB-GV, no uso de suas atribuições legais e consubstanciado no Artigo 69 do Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros na Aglomeração Urbana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2.751-N, de 10.01.89, com suas alterações posteriores; e

Considerando que a CETURB-GV é a concessionária exclusiva do transporte coletivo na Aglomeração Urbana da Grande Vitória;

Considerando o poder de política da CETURB-GV, mormente em relação à fiscalização do serviço prestado pelas permissionárias;

Considerando o interesse público das comunidades no bom atendimento e uma eficiente prestação dos serviços;

Considerando o vínculo empregatício existente entre as operadoras e o pessoal de operação (motoristas, cobradores e fiscais), contra os quais os usuários reclamam;

Considerando, finalmente, a responsabilidade exclusiva das operadoras com os contratos de trabalho de sua mão-de-obra;

RESOLVE:

Art. 1º - Será encaminhada às respectivas operadoras as reclamações recebidas dos usuários através do DISQUE CETURB 1517, sendo de exclusiva competência e de responsabilidade da empresa operadora a apuração e as providências a serem adotadas, visando a correção e solução dos problemas apresentados pelos usuários.

Art. 2º - Fica estabelecido o prazo de cinco dias úteis para que as operadoras enviem as respostas das reclamações à Gerência de Atendimento ao Usuário - GEAUS, juntamente com as medidas adotadas para a solução do problema.

Art. 3º - O descumprimento à presente Norma sujeita o infrator às penalidades previstas no Regulamento dos Transportes.

Art. 4º - Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vitória, 07 de março de 1995.

TARCISO CELSO VIEIRA DE VARGAS
Diretor Presidente.