

Norma Complementar nº 004/2016

30-08-2016

NORMA COMPLEMENTAR Nº 004/2016

Estabelece prazo aos Delegatários do Sistema Transcol e dos Serviços Seletivo e Especial Mão na Roda para resposta às manifestações recebidas no Sistema de Informação ao Usuário da Ceturb-GV e penalização pelo seu descumprimento.

O Diretor Presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - Ceturb-GV, no uso de suas atribuições legais, consubstanciadas nos Artigo 69 do Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros na Aglomeração Urbana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2.751-N/89, nas Leis nºs 8.987/95 (concessões de serviços públicos), 12.587/2012, (diretrizes da política nacional de mobilidade urbana) e 8.078/90 (proteção do consumidor), e considerando a necessidade de atendimento e resposta ao cidadão em seus questionamentos sobre os serviços prestados sob a fiscalização da Ceturb-GV e o disposto no processo Ceturb-GV nº 646/16,

RESOLVE:

Art. 1º Fica estabelecido o prazo de cinco dias, após a data de encaminhamento pela Ceturb-GV, para apuração e resposta das manifestações encaminhadas aos Delegatários responsáveis pelo Sistema Transcol e pelos Serviços Seletivo e Especial Mão na Roda.

Art. 2º Será de responsabilidade do Delegatário a indicação de representante a quem caberá a responsabilidade pelo recebimento e resposta das manifestações à Ceturb-GV.

§ 1º O Delegatário poderá solicitar a Ceturb-GV que faça o encaminhamento da manifestação diretamente a uma empresa por ele indicado, devendo, neste caso, indicar os nomes dos responsáveis na empresa pela tramitação da manifestação, assumindo total responsabilidade pela resposta por ela encaminhada.

§ 2º A indicação com os nomes deverá ser encaminhada formalmente ao Coordenador de Relacionamento com o Cliente da Ceturb-GV, responsável pelo Sistema de Informação ao Usuário.

Art. 3º Os Delegatários ou seus indicados receberão as manifestações utilizando software específico definido pela Ceturb-GV e deverão utilizá-lo para resposta das mesmas, com o resultado da apuração e das medidas adotadas, ou solicitação de prorrogação de prazo para resposta, quando se fizer necessário.

§ 1º Reclamações com respostas evasivas ou meramente protelatórias, sem conter indícios de medidas adotadas para resolução do problema, serão consideradas como não

respondidas.

§ 2º Quando ocorrer o previsto no § 1º, será determinado novo prazo de três dias para correção.

Art. 4º Caso não haja tempo hábil para análise e resposta da manifestação no prazo estipulado, a prorrogação de prazo poderá ser solicitada.

§ 1º A solicitação de prorrogação de prazo para resposta deverá ser encaminhada até a data limite para resposta à manifestação e deverá conter os motivos do não atendimento no prazo definido inicialmente.

§ 2º O prazo de prorrogação será de cinco dias, limitado a uma prorrogação por manifestação.

Art. 5º Situações excepcionais que necessitem de prazo maior que o previsto no artigo 4º, deverão ser solicitadas no software específico, indicando o(s) motivos(s) da solicitação e a data máxima para resposta.

Parágrafo Único. Solicitação de prorrogação não indeferida no prazo de um dia útil após inserção no software será considerada como aceita pela Ceturb-GV.

Art. 6º Caberá ao Delegatário total responsabilidade pela resposta encaminhada a Ceturb-GV que, a seu critério, poderá encaminhá-la ao usuário sem nenhuma correção ou ajuste, fazendo citação ao usuário do fato.

Art. 7º Manifestações não respondidas no prazo determinado ou prorrogado ensejará na aplicação de penalidade de 10 km (preço do Sistema Transcol) por manifestação, vigente na data de quitação da penalidade.

Art. 8º A presente Norma Complementar entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Norma Complementar nº 009/1993.

Vitória, 29 de agosto de 2016

ALEX MARIANO
Diretor Presidente.