

NORMA COMPLEMENTAR Nº 001/2019

Estabelece regras para apuração das notas do Grupo Relacionamento com os Usuários do MDC- Medição do Desempenho das Concessionárias.

O Diretor Presidente da Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo – CETURB/ES, no uso de suas atribuições legais, consubstanciado no artigo 69 do Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros na Aglomeração Urbana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2751-N, de 10/01/89; na Lei Complementar 877/2017, nos Contratos de Concessão para prestação e exploração do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV - TRANSCOL e Municipal da RMGV de competência delegada, objeto da Licitação Pública conforme Edital nº 002/2014; na Norma Complementar nº 004/2016; no Regulamento Operacional vigente, bem como no § 1º dos art. 11 e 15 do Anexo Único do Segundo Termo Aditivo aos Contratos de Concessão nºs 008/2014 e 009/2014, e demais Normas pertinentes,

RESOLVE:

Art. 1º Para efeito de apuração dos valores do grupo “Relacionamento com os Usuários” da Medição do Desempenho das Concessionárias - MDC, serão utilizadas todas as reclamações recebidas, exceto as canceladas ou improcedentes.

§1º Serão canceladas e não encaminhadas aos Consórcios as reclamações notoriamente inverídicas ou equivocadas.

§2º Serão improcedentes aquelas reclamações para as quais o Consórcio apresentar evidências comprovando que o fato reclamado não aconteceu ou não é de sua responsabilidade.

Art. 2º As reclamações serão encaminhadas pela Gerência de Atendimento ao Usuário - GEAUS às Concessionárias em até 2 (dois) dias, contados do registro da reclamação na referida Gerência.

Parágrafo Único. Na contagem dos dias referido no *caput* levar-se-á em consideração somente os dias em que houver expediente na CETURB/ES.

Art. 3º Os consórcios poderão produzir e apresentar provas que sustentem sua defesa, solicitando que a reclamação seja considerada improcedente.

Art. 4º As solicitações de improcedência poderão ocorrer em primeira instância, quando da resposta da reclamação, desde que respeitados os prazos definidos na Norma Complementar nº 004/2016.

Parágrafo Único. O empregado da CETURB/ES responsável pela avaliação informará se a solicitação de improcedência foi aceita ou não.

Art. 5º As reclamações não respondidas no prazo definido ou prorrogado, conforme previsto na Norma Complementar nº 004/2016, serão consideradas válidas para cálculo do parâmetro e não serão aceitas solicitações de improcedência.

Art. 6º Caberá recurso, junto à "Comissão Interna de Avaliação do Grupo de Relacionamento com os Usuários- CIAGRU", das solicitações de improcedência indeferidas em primeira instância.

§ 1º O recurso de que trata o *caput* deste artigo deverá ser protocolado no prazo máximo cinco dias úteis, contados a partir da data em que for informada a não aceitação do pedido de improcedência, conforme previsto no parágrafo único do art. 3º desta Norma.

§2º O recurso de que trata o *caput* deste artigo poderá ser instruído com novas provas.

§3º Mensalmente a Comissão se reunirá para avaliação dos recursos previstos no *caput* deste artigo, em data e local previamente definido.

§4º O recorrente poderá fazer sustentação oral quando da reunião prevista no parágrafo anterior.

§5º A CETURB/ES divulgará, com antecedência mínima de 15 dias, o calendário de reunião mensal da CIAGRU.

Art. 7º As reclamações cujas solicitações de improcedência estejam inconclusas quando do fechamento do mês de competência ou que ainda estejam no prazo previsto para serem recursadas, caso sejam consideradas procedentes, serão utilizadas na medição do mês subsequente.

Art. 8º Será de responsabilidade do Consórcio a indicação de representantes aos quais caberão a responsabilidade pela resposta das reclamações à CETURB/ES, bem como pelos recursos, caso haja.

Art. 9º Todos os dados das reclamações estarão à disposição dos Consórcios, exceto a identificação do reclamante.

Art. 10 A presente Norma Complementar entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vitória, 22 de março de 2019

RAPHAEL TRÉS DA HORA
Diretor Presidente.