

INSTRUÇÃO NORMATIVA - Nº 03/2021-COMEC

Estabelece os procedimentos necessários ao tratamento das reclamações e sugestões concernentes ao Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana de Curitiba

O DIRETOR-PRESIDENTE DA COORDENAÇÃO DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - COMEC, no uso de suas atribuições que lhe conferem o art. 16, incisos I e IV, do Decreto Estadual nº 698/1995,

RESOLVE:

SEÇÃO I – DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS E OBJETIVOS

Art. 1º. Fica normatizada a rotina administrativa necessária ao recebimento, análise e tratamento das reclamações e sugestões concernentes ao Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana de Curitiba.

Art. 2º. Para efeitos de interpretação desta instrução normativa, considera-se:

1. Agentes de tratamento – o controlador e o operador;
2. Consentimento – manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
3. Controlador – pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
4. Dado anonimizado – dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
5. Dado pessoal – informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
6. Dado pessoal sensível – dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso,

- filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
7. Eliminação - exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
 8. Operador – pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
 9. Órgãos públicos – entidades de natureza pública civil ou militar, de quaisquer poderes, pertencentes às esferas administrativas federal, estadual ou municipal.
 10. Ouvidoria – canal voltado ao público externo no qual cidadãos podem buscar auxílio, apresentar reclamações e sugestões ao aprimoramento do serviço.
 11. Reclamação – solicitação direcionada a uma autoridade competente que busca reparar uma falta do serviço prestado pelo poder público.
 12. Redes sociais digitais – estruturas formadas na rede mundial de computadores por pessoas e organizações que se conectam a partir de interesses comuns, através de aplicativos próprios que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdo.
 13. Sugestão – ato de propor, estimular e aconselhar o poder público competente visando a realização ou mudança na forma de prestação do serviço.
 14. Titular – pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
 15. Tratamento – toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

Art. 3º. Compete à Diretoria de Transporte Metropolitano – DIRTRA receber, documentar e processar as reclamações e sugestões concernentes à prestação do serviço de transporte coletivo de passageiros.

Parágrafo único. São consideradas fontes de informação das reclamações e sugestões de que trata o caput, os seguintes canais:

- I. Ligações dirigidas aos telefones móvel e fixo da COMEC;
- II. Mensagens dirigidas à COMEC através de e-mail;
- III. Ouvidoria Geral do Estado através do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO;
- IV. Órgãos públicos;
- V. Protocolo Geral do Estado;
- VI. Redes sociais;
- VII. Imprensa;

Art. 4º. A rotina administrativa necessária ao tratamento das reclamações e sugestões concernentes ao Serviço de Transporte Coletivo deverá se pautar em critérios técnicos, impessoais, objetivos, constituir política permanente no seio da Diretoria de Transporte Metropolitano e obedecer aos seguintes fundamentos:

- I. respeito à privacidade, intimidade, inviolabilidade da honra e da imagem dos titulares dos dados;
- II. proteção dos dados pessoais e dos dados pessoais sensíveis dos seus titulares;
- III. fortalecimento da qualidade e da eficiência da prestação do serviço de transporte.

SEÇÃO II – DAS PROVIDÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 5º. As sugestões e reclamações relativas ao Serviço de Transporte Coletivo serão examinadas pela Diretoria de Transporte Metropolitano e a rotina de seu tratamento consiste em:

- I. analisar as informações provenientes das fontes apontadas nos incisos de I a VII do § único do artigo 3º;
- II. processar, na forma do estabelecido nesta instrução normativa, as informações provenientes das reclamações e sugestões;
- III. identificar eventuais infringências ao disposto nos Capítulos III e IV do Regulamento dos Serviços de Transporte Coletivo Metropolitano de Passageiros - Decreto nº 2009/2015;
- IV. implantar, em caso de procedência da sugestão ou da reclamação, os ajustes necessários visando a solução das lacunas operacionais;
- V. enviar resposta fundamentada ao interessado, quando possível, em até 20 (vinte) dias após o recebimento da sugestão ou reclamação, podendo esse prazo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias, na forma dos parágrafos 1º e 2º do art. 11 da Lei Federal nº 12.527/2011;

§ 1º. A empresa operadora do serviço sob cuja responsabilidade estiver relacionado o fato objeto da reclamação ou sugestão, será informada do seu teor e será instada a se pronunciar com a brevidade necessária, não excedendo prazo de que trata o inciso V.

§ 2º. São considerados requisitos mínimos para processamento da reclamação, a indicação da linha que presta o serviço ou o prefixo do veículo, local da ocorrência, seu horário aproximado e relato sucinto do fato.

§3º. Ainda que o relato do fato esteja em linguagem desordenada e modesta, caberá ao servidor que o receber, reinterpretá-lo de maneira a identificar a sua verossimilhança e, se for caso, reescrevê-lo com a cautela de manter a versão original entre aspas.

Art. 6º. O Diretor-Presidente indicará, através de ato administrativo próprio, um servidor do quadro da DIRTRA que assumirá a condição de Operador de Tratamento das informações e dos dados referentes às sugestões e reclamações, a quem caberá:

- I. proceder a organização cronológica e temática das informações;

- II. processar internamente a sugestão ou reclamação, através de sistema interno de identificação e controle;
- III. dar ciência ao Diretor de Transporte do teor das sugestões e reclamações para que este as examine e tome as providências necessárias na esfera de sua competência;
- IV. controlar o prazo de resolução da providência;
- V. enviar ao interessado a resposta de que trata o inciso V do artigo 5º desta instrução;

Parágrafo único. Qualquer servidor que receber sugestão ou reclamação no próprio *e-mail* institucional, deverá remetê-la ao *e-mail* do operador de dados de que trata o caput deste artigo.

Art. 7º. Se para a resolução da ocorrência ou implantação da sugestão houver a necessidade de colaboração de outro ente administrativo, de recursos de quaisquer ordens, inclusive orçamentários, ou de outra diretoria, o Diretor de Transporte Metropolitano será comunicado e tomará as medidas hierárquicas cabíveis.

SEÇÃO III – DOS CANAIS DE RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES

Art. 8º. Ao usuário que fizer reclamação ou sugestão de natureza verbal através dos telefones fixo ou móvel da COMEC, será orientado a fazê-lo pela via do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, da Ouvidoria Geral do Estado.

§ 1º. Se a sugestão ou reclamação for dirigida, seja de maneira escrita ou por áudio gravado através de aplicativos de mensagens, para o telefone móvel, o operador de tratamento das informações orientará o interessado, o mais breve possível, por meio escrito, para que este adote o procedimento descrito no caput.

§ 2º. Caso o autor da reclamação ou sugestão seja pessoa vulnerável e sem meios materiais ou intelectuais de procedê-la através do Sistema SIGO, caberá ao operador de tratamento reduzir a termo o conteúdo narrado em formulário próprio e dar o impulso ao procedimento da ocorrência.

§ 3º. Na hipótese de a reclamação tratar de caso urgente e com prejuízo iminente à integridade do serviço, ela será processada em caráter imediato, em formulário próprio, com os dados mínimos essenciais à identificação do fato.

Art. 9º. O telefone móvel da COMEC é destinado ao atendimento aos usuários, ao recebimento de mensagens escritas e de áudios e terá seu número amplamente divulgado e disponível para recebimento de ligações de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Art. 10. Mensagens recebidas através do *e-mail* institucional da autarquia serão normalmente processadas na forma do inciso II do artigo 6º desta instrução e a resposta ao usuário dar-se-á por esse mesmo canal.

Art. 11. O Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO da Ouvidoria Geral do Estado é o principal canal de recebimento das reclamações e sugestões e caberá à Diretoria de Transporte obedecer às suas normativas.

Art. 12. As informações geradas pelo sistema SIGO poderão ser aproveitadas pela DIRTRA para fins estatísticos e de aprimoramento da qualidade do serviço, desde que anonimizados os dados.

Art. 13. As sugestões e reclamações oriundas de outros Órgãos Públicos, assim como aquelas registradas no Protocolo Geral do Estado serão tramitadas normalmente e a resposta com a providência tomada dar-se-á por meio de emissão de ofício pela DIRTRA.

§1. Visando a eficiência administrativa na tramitação dos procedimentos de que trata o caput, as diligências e gestões internas poderão se dar por meio de aplicativos de troca de mensagens, desde que respeitado o sigilo de dados pessoais sensíveis dos envolvidos, entretanto, a resposta ao interessado deverá obedecer a formalidade do inc. V do artigo 6º desta norma.

§2º. Na hipótese de a sugestão ou reclamação ser formulada através de carta ou de requerimento físico, o documento será digitalizado e processado através das regras do Protocolo Geral do Estado e a resposta ao interessado se dará por meio de expedição de ofício, se não houver outro meio mais célere e simples.

Art. 14. As redes sociais hospedadas na rede mundial de computadores das quais a COMEC faz parte são consideradas fontes de sugestão e reclamação e caberá ao Gabinete da Presidência gerenciar o conteúdo ali postado e recebido.

§ 1º. Ao receber informação ou imagem através das redes sociais que configure reclamação, sugestão ou crítica ao serviço de transporte coletivo, o Gabinete da Presidência orientará o interessado a buscar o canal da Ouvidoria Geral do Estado, através do sistema SIGO, mas poderá se pronunciar em caráter imediato, no próprio ambiente da rede postada, dando ciência da informação à DIRTRA.

§2º. Caso o Gabinete da Presidência não tenha condições de responder diretamente ao interessado, esse encaminhará a informação e os dados pertinentes à DIRTRA que formulará resposta ao Gabinete e este, caso opte, o responderá no ambiente da rede social.

§ 3º. Na formulação de respostas e pronunciamentos no ambiente das redes sociais, caberá aos agentes públicos da autarquia obedecer aos critérios e conformidades

estabelecidos no “Manual de Uso de Marca e Gerenciamento de Redes Sociais” do Governo do Estado do Paraná.

Art. 15. As críticas, reclamações ou sugestões ao serviço de transporte que cheguem ao conhecimento da COMEC através da imprensa escrita ou falada, poderão ser respondidas por “nota à imprensa” elaborada pelo Gabinete da Presidência com o auxílio técnico da DIRTRA, se for necessário.

Parágrafo único. O Gabinete da Presidência sempre encaminhará a íntegra da matéria jornalística à DIRTRA para que esta a examine e, no âmbito de suas atribuições, tome as providências que se fizerem necessárias relativas ao conteúdo da peça de imprensa.

SEÇÃO IV – DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E SEU ARQUIVAMENTO

Art. 16. O interesse da COMEC na aplicação da rotina estabelecida nesta instrução normativa se concentrará na legítima e exclusiva finalidade de constituir política de uso e tratamento de informações e dados oriundos de reclamações e sugestões concernentes ao Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros.

Art. 17. Sob pena de imposição das sanções legais estabelecidas na Lei Federal nº 13.709/2018, fica vedado o uso e compartilhamento de dados pessoais e sensíveis, assim como imagens identificáveis de pessoas para além do âmbito de interesse desta instrução normativa, sem o consentimento do titular dos dados.

Parágrafo único. Os dados deverão ficar concentrados nos servidores internos da COMEC a fim de garantir o necessário controle e proteção de seu conteúdo.

Art. 18. O encerramento do tratamento dos dados concernentes ao objeto desta instrução ocorrerá quando da verificação de que a finalidade foi alcançada, seja através da resposta ao usuário ou da conclusão das diligências internas.

Parágrafo único. Após arquivados, os dados e informações oriundos das ocorrências de que trata esta instrução, permanecerão preservados pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

Art. 19. Com a finalidade de elaborar estudos e pesquisas que visem a melhoria do serviço público no âmbito dos limites técnicos das suas atividades, a autarquia poderá manter e aproveitar, por tempo indeterminado, apenas os dados anonimizados e quantitativos de que trata esta instrução.

Parágrafo único. É permitida a transferência a terceiro dos dados anonimizados e quantitativos, desde que justificado o interesse público no procedimento administrativo de transferência.

SEÇÃO V – DAS AVALIAÇÕES E DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 20. A fim de fortalecer a qualidade e a eficiência da prestação do serviço de transporte, a DIRTRA implantará uma rotina, com periodicidade mínima bienal, de pesquisa de satisfação dos usuários que averiguará a qualidade:

- I. da prestação dos serviços efetuados pelas operadoras;
- II. do atendimento da própria COMEC quanto ao gerenciamento do serviço de transporte e quanto à rotina de atendimento às reclamações e sugestões de que trata esta instrução normativa;

Parágrafo único. A metodologia, forma, conteúdo e o calendário da pesquisa será objeto de ordem de serviço específica a ser elaborada pelo corpo técnico da DIRTRA.

SEÇÃO VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Os relatórios e dados produzidos na rotina administrativa de que trata esta instrução normativa permanecerão arquivados, seja por meio físico ou digital, na Diretoria de Transporte Metropolitano, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

Art. 22. As infrações ao contido nesta instrução normativa serão apuradas na forma da Lei Estadual nº 6.174/1970 e Lei Federal nº 13.709/2018.

Art. 23. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 06 de dezembro de 2021.

GILSON SANTOS
Diretor-presidente da Comec
Decreto Estadual n.º 060/2019