

## INSTRUÇÃO NORMATIVA - Nº 01/2022 - COMEC

Estabelece os procedimentos necessários ao controle da demanda de passageiros no 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

Art. 1º. Fica normatizada a rotina administrativa necessária ao controle de demanda dos passageiros do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana de Curitiba.

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

1. Controle de demanda – Processo pelo qual se procura compreender os determinantes da busca do usuário pelo transporte, sua interação com o volume de tráfego, considerando locais e horários, utilizando modelos matemáticos e estatísticos visando proporcionar adequada oferta.
2. Órgãos públicos – Entidades de natureza pública civil ou militar, de quaisquer poderes, pertencentes às esferas administrativas federal, estadual ou municipal.
3. Ouvidoria – Canal voltado ao público externo no qual cidadãos podem buscar auxílio, apresentar reclamações e sugestões ao aprimoramento do serviço.
4. 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.

Art. 3º. Compete à Diretoria de Transporte Metropolitano promover e documentar os atos necessários ao controle de demanda dos passageiros do serviço.

Art. 4º. Na execução da rotina de controle de demanda dos passageiros utilizar-se-á como fonte estratégica de informações aquelas prestadas pelas empresas operadoras, na forma do prescrito no inc. II do art. 20 do Decreto N° 2009/2015 e as prestadas pelos agentes de fiscalização da Comec.

Parágrafo único. São também considerados canais de recebimento de informações e dados relevantes ao controle de demanda:

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

## SEÇÃO II – DOS OBJETIVOS

Art. 5º. A rotina de controle de demanda de passageiros consiste em:

- I. analisar os dados provenientes das fontes apontadas no art. 4º;
- II. identificar eventuais lacunas e necessidades de ajuste na operação do serviço;
- III. implantar os ajustes necessários visando solucionar as lacunas operacionais;
- IV. manter permanente monitoramento da operação de modo a promover o desenvolvimento, a eficiência e a segurança do sistema de transporte;
- V. Apreciar as críticas e sugestões relativas ao sistema de transporte e 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 artigo 11 da Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Art. 6º. A rotina administrativa necessária ao controle de demanda dos passageiros do Serviço de Transporte Coletivo deverá se pautar em critérios técnicos, impessoais, objetivos e constituir política permanente no seio da Diretoria de Transporte Metropolitano.

## SEÇÃO III – DAS RESPONSABILIDADES E PROVIDÊNCIAS

Art. 7º. A Diretoria de Transporte Metropolitano, a cada mês, validará as viagens programadas e realizadas pelas operadoras a quais demonstrarão os quantitativos produzidos, individualizados por dia e por linha.

Parágrafo único. A fim de atender ao princípio da publicidade e aferir a eficiência do serviço, a DIRTRA emitirá relatório com os dados de que trata o caput os quais serão publicados no sítio eletrônico da Comec no prazo de até 15 (quinze) do mês subsequente.

Art. 8º. Os integrantes da equipe de fiscalização da Comec emitirão o Relatório de Pesquisa de Demanda – RPD que conterá as seguintes informações:

- I. Identificação da linha pesquisada, prefixo do veículo e sua tabela de horário;
- II. Frequência de horários efetivamente executada;
- III. Número de passageiros embarcados e/ou desembarcados no local pesquisado;

§ 1º. Caberá à Diretoria de Transporte determinar locais, horários e linhas a serem pesquisadas.

§ 2º. Semanalmente a ficha do RPD deverá ser entregue nas dependências da Comec.

§ 3º. A critério da Diretoria de Transporte, os dados correspondentes às fichas do RPD poderão ser disponibilizados, através de planilha eletrônica, na mesma data em que foram produzidos.

§ 4º. As sugestões, reclamações e quaisquer informações recebidas por meio de telefonemas, *e-mail*, órgãos públicos, ouvidoria do Estado, redes sociais ou imprensa, serão imediatamente examinadas na forma do contido no inciso VII do art. 5º desta instrução normativa.

Art. 9º. Após examinar os dados e informações recebidos através de seus canais, caberá à Diretoria de Transporte Metropolitano identificar eventual lacuna na operação do serviço e, havendo necessidade de ajuste, tomar as providências necessárias à sua solução.

§1º. As providências de que trata o caput deverão obrigatoriamente levar em conta o equilíbrio econômico-financeiro do sistema, assim como a modicidade tarifária.

§2º. Se das providências resultarem modificações ou investimentos de ordem material ou estrutural no mobiliário urbano, a Diretoria de Transporte deverá emitir parecer técnico e submetê-lo ao exame do Diretor Presidente que poderá consultar as demais diretorias da Comec, bem como a autoridade municipal respectiva e, se for o caso, o Conselho de Transporte Coletivo da Região Metropolitana de Curitiba.

§3º. Se para a consecução do ajuste houver a necessidade de colaboração de outro ente administrativo ou de recursos de quaisquer ordens, inclusive orçamentários, a Diretoria de Transporte comunicará o Diretor-Presidente para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

#### **SEÇÃO IV – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, DADOS SENSÍVEIS E SEU ARQUIVAMENTO**

Art. 10. O interesse da Comec na aplicação dessa 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. 11. Sob pena de imposição das sanções legais estabelecidas na Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 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 e seu conteúdo.

Art. 12. 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 de 05 (cinco) anos.

Art. 13. 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 terceiros dos dados anonimizados e quantitativos, desde que justificado o interesse público no procedimento administrativo de transferência.

#### **SEÇÃO V – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 14. 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 pelo prazo de 20 (vinte) anos.



Art. 15. Infrações ao contido nesta instrução normativa serão apuradas na forma da Lei Estadual nº 6.174 de 20 de novembro de 1970 e Lei Federal nº13.709 de 14 de agosto de 2018.

Art. 16. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 20 de janeiro de 2022.

**GILSON SANTOS**

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