



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE

N.1300.01.0009179/2020-30 /2020

RESOLUÇÃO CONJUNTA SEINFRA/DER nº , de fevereiro de 2021

Define os procedimentos de recebimento de manifestações dos usuários dos serviços prestados direta ou indiretamente pela Secretaria de Infraestrutura do Estado de Minas Gerais e pelo Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem - DER/MG.

O **SECRETÁRIO DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE**, no uso das atribuições conferidas pelo §1º do art. 93, da Constituição do Estado de Minas Gerais, tendo em vista o disposto na Lei Estadual nº 23.304, 30 de maio de 2019, que estabelece a estrutura orgânica da Administração Pública do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais; no Decreto Estadual nº 47.767, de 29 de novembro de 2019, que dispõe sobre a organização da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Mobilidade; no art. 2º, II, "a" do Decreto Estadual nº 47.065, de 20 de outubro de 2016, que dispõe sobre a proposição, elaboração e redação de atos normativos do Poder Executivo.

CONSIDERANDO as regras de proteção e defesa dos usuários do serviço público, em especial a Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995, o Decreto nº 44.603, de 22 de agosto de 2007 e, subsidiariamente, a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e o Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, que a regulamenta;

CONSIDERANDO as cláusulas que regulam a adequação, atualidade e verificação da qualidade da prestação do serviço de atendimento ao usuário nos contratos de concessão dos serviços públicos celebrados com o Estado de Minas Gerais;

CONSIDERANDO que a concretização do direito do usuário à adequada prestação dos serviços exige a aplicação de soluções para uniformização e centralização dos processos e procedimentos de atendimento aos usuários perante a Administração Pública; e

CONSIDERANDO o papel da Ouvidoria-Geral do Estado, em especial o que dispõe a Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004 e o Decreto Estadual 47.740, de 21 de outubro de 2019.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O serviço de atendimento aos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Infraestrutura e Mobilidade do Estado de Minas Gerais, direta ou indiretamente, no que diz respeito ao

recebimento de manifestações, como denúncias, reclamações, elogios e simplificação dos serviços públicos ficará centralizado nos sistemas oficiais da Ouvidoria-Geral do Estado, no telefone 162, no aplicativo MG APP e no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do Estado.

Parágrafo primeiro: Permanecerá de competência do Departamento de Edificações e Estrada de Rodagens (DER/MG) o recebimento das solicitações de serviços que poderão ser solicitadas por usuários diretos ou indiretos dos serviços públicos prestados pela autarquia

Parágrafo segundo: Permanecerá de competência da Secretaria de Infraestrutura e Mobilidade do Estado de Minas Gerais o recebimento de solicitações de usuários diretos ou indiretos dos serviços públicos prestados pela SEINFRA.

CAPÍTULO II

TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS

Art. 2º Fica vedado às concessionárias do transporte coletivo de passageiros e a seus parceiros que desenvolvam atividades vinculadas aos serviços públicos de transporte, a disponibilização ou divulgação de canais de comunicação concorrentes com aqueles indicados nesta Resolução, com exceção do que prevê o §2º deste artigo.

§2º As concessionárias e a Secretaria de Infraestrutura e Mobilidade do Estado de Minas Gerais deverão divulgar também os canais de atendimento para prestação de serviços que não são de competência da Ouvidoria-Geral do Estado.

§ 3º As manifestações recebidas dos usuários deverão indicar a linha a que se refere o serviço prestado, para fins de apuração dos índices de satisfação do usuário, bem como os indicadores de desempenho previstos nos respectivos contratos.

§3º As manifestações que não se refiram a linhas específicas deverão indicar seu caráter geral.

Art. 3º Todas as concessionárias de transporte coletivo de passageiros do Estado de Minas Gerais deverão realizar ampla e contínua divulgação dos canais centralizados de atendimento indicados pela SEINFRA, com base nesta Resolução.

§ 1º A divulgação dos canais centralizados deverá ser realizada, no mínimo, por meio de fixação de informativo em local visível e de destaque no interior dos veículos, bem como nos terminais e estações de transferência, contendo o endereço eletrônico e demais indicações de contato com a Ouvidoria-Geral do Estado, bem como diretrizes sobre a forma de utilização do M G APP, na forma do disposto pelo art. 87, inciso XXXV, do Decreto nº 44.603/2007.

§ 2º Os veículos deverão conter na parte externa, em local visível e de destaque, a indicação dos contatos da Ouvidoria-Geral do Estado e do MG APP.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 4º O processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado seguirá o rito próprio previsto nos termos da Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004 e no Decreto Estadual 47.740, de 21 de outubro de 2019 competindo à SEINFRA e ao DER/MG, conforme competências legais, atender todas as solicitações e disponibilizar as informações requeridas pela Ouvidoria.

§ 1º As manifestações deverão, quando necessário, ser formalmente encaminhadas aos concessionários aos quais competirá apresentar resposta às manifestações e informar as providências adotadas, conforme procedimentos a serem estabelecidos em ato regulamentar.

Art. 5º Regras acerca dos procedimentos para manifestação dos usuários de outros serviços prestados pela SEINFRA poderão ser especificados em outro ato normativo.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de publicação no Diário Oficial do Estado.

Belo Horizonte, de fevereiro de 2020.

FERNANDO S. MARCATO

Secretário de Estado de Infraestrutura e Mobilidade

MARIA DA CONCEIÇÃO PEREIRA DOS REIS

Vice-Diretora Geral do Departamento de Edificações e Estadas de Rodagem de Minas Gerais



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Scharlack Marcato, Secretário**, em 03/02/2021, às 12:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maria da Conceição Pereira dos Reis, Vice Diretor(a) Geral**, em 04/02/2021, às 10:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22196419** e o código CRC **22C16E0A**.

Referência: Processo nº 1300.01.0009179/2020-30

SEI nº 22196419