

RESOLUÇÃO AGERBA Nº 19, DE 14 DE AGOSTO DE 2013.

APROVA NORMA QUE DEFINE OS CRITÉRIOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO NO SISTEMA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS DO ESTADO DA BAHIA – SHI

A DIRETORIA DA AGERBA EM REGIME DE COLEGIADO, no uso da competência atribuída no Art. 7º, caput, do Decreto Estadual nº. 7.426, de 31 de agosto de 1998 e, de acordo com a deliberação registrada na ATA nº. 11/2013, de 05 de Agosto de 2013 e Processo Administrativo nº. 0901120143864 e 0901130007314, tendo em vista o disposto na Lei nº 12.044 de 04 de janeiro de 2011,

RESOLVE

Art. 1º. Aprovar a Norma que Define os Critérios para a Prestação do Serviço Adequado no Sistema de Transporte Hidroviário Intermunicipal de Passageiros e Veículos do Estado da Bahia – SHI, na forma do Anexo desta Resolução.

Art. 2º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial do Estado da Bahia.

DIRETORIA EM REGIME DE COLEGIADO, em 05 de Agosto de 2013.

EDUARDO HAROLD MESQUITA PESSOA

Presidente da Diretoria em Regime de Colegiado

Esta Resolução e seu Anexo Único encontram-se à disposição no site da AGERBA - <http://www.agerba.ba.gov.br>

ANEXO DA RESOLUÇÃO AGERBA Nº 19, DE 14 DE AGOSTO DE 2013.

DEFINE OS CRITÉRIOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO NO SISTEMA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS DO ESTADO DA BAHIA - SHI

**CAPÍTULO I
DO OBJETO**

Art. 1º - Esta Norma tem por objeto estabelecer critérios para a prestação do serviço adequado no âmbito do Sistema de Transporte Hidroviário Intermunicipal de Passageiros e Veículos do Estado da Bahia - SHI.

Art. 2º - O transporte hidroviário intermunicipal de passageiros e veículos é o serviço de navegação entre dois ou mais municípios, dentro dos limites territoriais do Estado da Bahia, numa faixa litorânea de até 12 (doze) milhas náuticas de largura da costa, em águas de leitos de rios, baías, angras, enseadas, lagos, lagoas, canais, e águas marítimas abrigadas, com origem, destino, tarifa e horários definidos.

**CAPÍTULO II
DA OBRIGAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO**

Art. 3º - A exploração dos serviços no âmbito do SHI deverá atender ao princípio da prestação adequada às necessidades dos usuários, sendo o serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas tarifas, na forma do Art. 4º da Lei Estadual nº 12.044/2011.

Art. 4º - O atendimento às condições de serviço adequado será avaliado por meio de indicadores de desempenho da qualidade do serviço prestado e será permanentemente controlado pela AGERBA, na forma dos artigos 23 e 24 da Lei Estadual nº 12.044/2011.

**CAPÍTULO III
DOS OBJETIVOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO**

Art. 5º - A prestação dos serviços de transporte no âmbito do SHI, inclusive o gerenciamento da operação e sua infraestrutura de apoio, em conformidade com o Art. 13 da Lei Estadual nº 12.044/2011, deverá buscar:

I - preservação dos interesses estaduais e promoção do desenvolvimento econômico e social;

II - integração regional;

III - harmonização dos interesses dos usuários, quanto à qualidade, segurança e oferta dos serviços de transporte, e dos concessionários e permissionários, quanto à remuneração pelos serviços prestados;

IV - efficientização dos custos;

V - proteção ao meio ambiente, especialmente com a redução dos níveis de poluição e de contaminação atmosférica, do solo e dos recursos hídricos;

VI - maior oferta de serviços para possibilitar liberdade de escolha na forma de locomoção e dos meios de transporte mais adequados às necessidades dos usuários;

VII - desenvolvimento da infraestrutura social, em especial de transporte de passageiros, em consonância com as diretrizes traçadas no planejamento estratégico estadual;

VIII - adequação do planejamento estabelecido para o SHI aos planejamentos setoriais de desenvolvimento, segurança e transportes do Estado da Bahia, além de outros que lhe forem correlatos.

CAPÍTULO IV DA DEFINIÇÃO DE SERVIÇO ADEQUADO

Art. 6º - O serviço adequado, em conformidade com o Art. 4º, § 1º, da Lei Nº 12.044 de 04 de janeiro de 2011, é aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas tarifas, com o objetivo de atender às necessidades dos usuários.

Art. 7º - As condições a serem satisfeitas na prestação do serviço adequado devem ser:

I - Regularidade – o rigoroso cumprimento da programação estabelecida para o funcionamento da linha, abrangendo a frequência e os horários determinados para a realização das viagens;

II - Continuidade – a não interrupção ou suspensão da prestação do serviço, salvo em situações de emergência ou quando expressamente autorizado pela AGERBA;

III - Eficiência – o emprego racional dos recursos humanos, materiais, técnicos e financeiros disponíveis, de modo a alcançar os mais altos resultados em termos da qualidade do serviço prestado, com os menores custos para os usuários;

IV - Segurança – a rigorosa observância dos dispositivos legais e normativos vigentes, de modo a não colocar em risco a vida dos usuários e nem a proteção e a preservação do meio ambiente;

V - Atualidade – a utilização das técnicas mais modernas no que se refere aos equipamentos e às instalações, bem como a conservação destes, e bem assim a contínua expansão e melhoria da qualidade do serviço prestado;

VI - Cortesia na prestação – o bom relacionamento com usuário, que abrange o tratamento com dignidade, respeito, urbanidade e cordialidade, sem qualquer espécie de distinção, mas respeitando a capacidade e limitações individuais, e, ainda, a implantação e manutenção de mecanismos eficientes de comunicação com o usuário, mantendo-o permanentemente atualizado quanto às características essenciais do serviço prestado;

VII - Modicidade nas tarifas - a cobrança do menor valor possível de tarifa, compatível com o poder aquisitivo dos usuários, e que ainda assegure a prestação do serviço em condições adequadas e a justa remuneração do operador.

CAPÍTULO V DA AFERIÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO

Art. 8º - A aferição das condições de prestação do serviço, definidas no Art. 8º desta Norma, será feita pela AGERBA, com base em dados e informações disponíveis e por meio da definição de indicadores de desempenho, cuja regulamentação dar-se-á em norma específica a ser editada pela Agência.

CAPÍTULO VI DO CONTROLE DA FISCALIZAÇÃO E DAS PENALIDADES

Art. 9º - O controle, a fiscalização e a aplicação de penalidades relativas à obrigação da prestação do serviço adequado dar-se-á na forma da Lei Estadual nº 12.044/2011, capítulos IX e X, regulamentada por norma específica a ser editada pela AGERBA.