

**FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA DE DIREITO FGV DIREITO RIO
GRADUAÇÃO EM DIREITO**



BEATRIZ PERISSE BARATA

**Estudo de caso: Os novos direitos dentro da perspectiva da empresa de
ônibus Util S/A nos últimos 25 anos**

Rio de Janeiro, Novembro/2010

**FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA DE DIREITO FGV DIREITO RIO
GRADUAÇÃO EM DIREITO**



BEATRIZ PERISSE BARATA

**Estudo de caso: Os novos direitos dentro da perspectiva da empresa de
ônibus Util S/A nos últimos 25 anos**

Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação do professor Pedro Fortes, apresentado a FGV DIREITO RIO como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito.

Rio de Janeiro, Novembro/2010

**FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA DE DIREITO FGV DIREITO RIO
GRADUAÇÃO EM DIREITO**



**Estudo de caso: Os novos direitos dentro da perspectiva da empresa de
ônibus Util S/A nos últimos 25 anos**

Elaborado por: BEATRIZ PERISSE BARATA

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado a FGV DIREITO RIO
como requisito parcial para obtenção
do grau de bacharel em Direito.

Comissão Examinadora

Pedro Fortes: _____

Daniela Barcellos: _____

Juan Vasquez: _____

Assinaturas:

Professor Orientador

Examinador 1:

Examinador 2:

Nota final: _____

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 20_____.

RESUMO

O surgimento dos novos direitos se deu para atender `as demandas da sociedade, o que coincidiu com a promulgação da constituição federal de 1988. Por essa razão o presente estudo, de caráter eminentemente empírico, faz uma análise de 25 anos de uma empresa, com o objetivo de revelar as transformações e influências que o nascimento desses novos direitos, em especial, direito do consumidor, direito ambiental e direito regulatório, provocaram. Demonstra-se de que forma se deu o aparecimento de cada um desses novos direitos e como foram importantes para a sociedade, não deixando de mencionar a reação da empresa mediante novas regras as quais precisou se adaptar e, assim, incorporar as suas preocupações e planos estratégicos com fim de internalizá-las. Pontos negativos e positivos são discutidos a partir do surgimento desses novos direitos, consolidando, por fim, a idéia de transformação positiva da realidade em atenção a esses novos anseios sociais.

Palavras-chave: novos direito – estudo de caso – direito do consumidor – direito ambiental – direito regulatório – estratégia - adaptação.

ABSTRACT

The rise of the so called new rights was a direct response to society demands, which coincided with the promulgation of the Brazilian Federal Constitution of 1988. The present study, with a character eminently empiric research, aims at analyzing the 25 years of the company to uncover the transformations and influences brought about by such new rights, more specifically consumer rights, environmental and regulatory laws, and their impact on Util S/A Bus Company. It discusses how these new laws appeared and how important they were for society. It also investigates the company's reaction to the new rules and its effort to adapt and incorporate such concerns and strategic plans in order to internalize them. Positive and negative issues related to the appearance of these new rights, consolidating the idea of positively transforming reality to respect these new social aspirations.

Key words: new rights – case study – consumer rights – environmental laws – regulatory laws – strategy – adaptation.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	NOÇÕES HISTÓRICAS.....	9
2.1	Breve resumo de como se deu o surgimento dos “novos direitos”.	9
2.2	Da evolução histórica sobre os contratos de transportes e o direito do consumidor.	11
2.3	Da evolução histórica dos contratos de transportes e o direito ambiental	15
2.4	Da evolução histórica sobre os contratos de transportes e o direito regulatório.	16
3	DO ESTUDO DE CASO: O IMPACTO DOS ‘NOVOS DIREITOS’ NA EMPRESA UTIL	20
4	CONCLUSÃO	30
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
	APÊNDICE - QUESTÕES	34

1 INTRODUÇÃO

O tema geral do presente trabalho será o “Estudo de Caso: os novos direitos dentro da perspectiva da empresa de ônibus Util S/A nos últimos 25 anos”. A relevância do estudo se dá pela análise que será feita da abrangência, importância e influência que o surgimento das chamadas gerações de direitos, mais especificamente, novos direitos, dentre eles, direito do consumidor, ambiental e regulatório, possuem do dia-a-dia da gestão de uma empresa de ônibus.

O surgimento dos novos direitos, que nasceram para resguardar a sociedade de abusos antes cometidos sem qualquer tipo de punição, se deu a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, que coincidiu com o advento do novo Estado Democrático de Direito Brasileiro.

A sociedade se encontra em constante mudança e desenvolvimento, provocando episódios causadores de novas situações jurídicas e, assim, o direito também precisa acompanhar esse avanço. Diante de determinados fenômenos, como por exemplo, a globalização e a conscientização social, novos anseios da sociedade precisavam ser atendidos. Para novas situações, novos direitos surgiram. No entanto, ainda precisam se tornar mais sólidos.

O presente estudo tem a finalidade de demonstrar de que maneira uma das empresas de ônibus mais antigas do Grupo Jacob Barata precisou mudar e se adaptar para atender às novas leis impostas à sociedade empresária, que antes não estava sujeita a tais regulações e exigências legais.

O trabalho tem o objetivo de analisar tais questões não apenas por meio de doutrina, mas também a partir de questionários feitos com aqueles que compõem o comando da empresa. De que forma tais áreas do direito interferiram na empresa ao longo desses 25 anos? Fora isso, interessa mostrar também quais obstáculos tiveram que ser superados e o que teve que ser consertado/adaptado para a empresa se adequar ao sistema jurídico atual.

Diferentemente de trabalhos padrões de cursos de direito, nessa dinâmica será possível ter um panorama não apenas jurídico, mas também administrativo, do modo como o direito do consumidor, regulatório e ambiental passaram a fazer parte da história da empresa, não passando mais despercebidos, e, sim, fazendo parte de estratégias e projetos desenvolvidos pelos gestores da empresa.

A relevância do estudo também se dá ao mostrar como o direito vem se tornando fundamental na vida das pessoas, sendo um grande diferencial, para aqueles que não pretendem seguir uma carreira jurídica, já que até para administrar uma empresa o conhecimento, ou falta dele, pode fazer grande diferença quando se considerar os resultados produzidos.

A metodologia a ser utilizada consiste em pesquisa empírica a partir de um questionário feito com funcionários antigos, tanto da área operacional como do corpo jurídico da empresa, como com acionistas, para que assim se obtenha opiniões de pessoas com visões diferentes.

Para realização do questionário, foi feita uma seleção dos entrevistados para compor e colaborar com o estudo. Como critério de seleção, foram convidados a participar aqueles considerados influentes e com razoável tempo de trabalho na empresa. Sendo assim, foram selecionados: um sócio, o diretor financeiro, a diretora operacional e o gerente jurídico.

Foi importante a escolha dos selecionados para responderem ao questionário, pois pontos de vista diferentes foram apresentados por pessoas que tem acesso a todos os setores da empresa e neles podem interferir.

Assim sendo, foi feita uma pesquisa empírica em cima de quais estratégias a empresa passou a traçar para que continuasse prestando um ótimo serviço, operando com a mesma eficiência e sem relevante aumento de custos. Importante lembrar que a empresa deveria continuar apresentando aos acionistas resultados condizentes com o que foi acordado para cada setor e, também, trabalhando dentro dos parâmetros legais.

Dessa forma, de um lado, temos uma empresa de ônibus que anteriormente `a entrada em vigor dessas leis atuava mais livremente no mercado, sem precisar se preocupar com uma série de detalhes que se

mostraram muito onerosos caso não recebessem o devido cuidado e atenção. De outro, temos determinados direitos que surgiram em razão das mudanças da sociedade e do desenvolvimento econômico, o que conseqüentemente desencadeou a necessidade de se criar novas regras para regular essas pendências que surgiram, o que acabou por gerar uma série de desafios para o empresário.

A partir da metodologia adotada foi produzido um questionário completo e com informações fundamentais, ferramenta chave para que, então, seja feita uma análise aprofundada no intuito de se responder as questões abordadas no estudo.

2 NOÇÕES HISTÓRICAS

2.1 Breve resumo de como se deu o surgimento dos “novos direitos”.

Os direitos sempre refletiram os estágios de desenvolvimento das sociedades. Desde as mais remotas eras, apoiados na filosofia, como base das idéias, os direitos revelam os estilos de vida das sociedades.

Contextualizando o presente trabalho no tempo e na história, no final do século XX, foi promulgada a Carta Magna de 1988, marco histórico do novo direito constitucional no Brasil. A Constituição de 1988 foi capaz de promover, de maneira bem-sucedida, a travessia do Estado brasileiro de um regime autoritário, intolerante e, por vezes, violento, para um Estado democrático de direito, o que permitiu, a partir da evolução social, o surgimento de uma nova divisão de direitos.

O século XX foi o século dos novos direitos e muito se tem falado ultimamente a respeito desse tema¹. Esses novos ramos do direito – direito ambiental, direito do consumidor e direito regulatório, especificamente – consolidam necessidades de uma sociedade em transformação. Esses novos direitos, entretanto, não surgiram por acaso. Decorreram da nova realidade da vida, que vem sendo tratada desde a filosofia do direito até o estudo do conteúdo dos princípios e das regras concretas, constantes de normatização interna e acordos internacionais².

Os novos direitos nasceram com o objetivo de assegurar a todos garantias antes não reconhecidas, dentro da indispensável convivência social, necessária à sobrevivência da sociedade organizada³.

Matéria ainda considerada de certa forma delicada, os novos direitos estão em formação, estabelecendo agora seus princípios próprios, delimitando seus objetos, construindo os respectivos regimes jurídicos, ou seja, esses novos ramos do direito estão ainda se consolidando.

¹ DE PINHO, Humberto Dalla Bernardes. *A tutela coletiva no Brasil e a sistemática dos novos direitos*.

² Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/2566/os-novos-direitos>>

³ Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/2566/os-novos-direitos>>

Ao tratar da questão não se pode deixar de levantar algumas ocorrências geradoras das novas situações jurídicas, como o fantástico desenvolvimento tecnológico e científico do século passado, o fenômeno da globalização, entre outros, abrangendo áreas do conhecimento humano sequer imaginadas.

Esses fenômenos são consequência de transformações sociais, econômicas e políticas profundas no mundo contemporâneo. Esse fenômeno já havia sido levantado por Norberto Bobbio⁴ desde o fim da década de oitenta, partindo dos direitos humanos, que se tornaram universais com a Declaração dos Direitos do Homem, durante a Revolução Francesa, e considerando o avanço da eletrônica, da química, da física, da biologia, da cibernética e de outros ramos do conhecimento científico.

A Declaração dos Direitos do Homem trazia como mote a liberdade, igualdade e fraternidade. Esses postulados básicos desse novo pensamento constituiu, ao longo dos séculos XIX e XX, três gerações de direito, sendo a liberdade o ideal no direito de “primeira geração”, a igualdade como direito de “segunda geração” e a fraternidade e a solidariedade sendo consolidadas como direitos de “terceira geração”.

Do ponto de vista de alguns operadores do direito, no entanto, não cabe falar em gerações, mas, sim, em dimensões, uma vez que alega-se que uma dimensão não substitui a outra, e, sim, a complementa, o que não acontece quando se trata de gerações. Diferentemente da divisão feita anteriormente, os doutrinadores dividem o direito não mais em três gerações, mas em cinco dimensões.

A categoria dos direitos individuais, que vinculam a igualdade formal perante a lei, são os direitos de primeira dimensão.

Direitos de segunda dimensão adaptam-se na categoria dos direitos sociais, tendo alcance social, econômico e cultural.

Os direitos de terceira dimensão são os direitos transindividuais, compreendendo os coletivos e difusos, que abarca a proteção do consumidor, do meio ambiente, entre outros.

⁴ BOBBIO, Norberto. *A Era dos Direitos*. Trad. Carlos Nelson Coutinho. 19. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

Quarta dimensão são aqueles referentes ao patrimônio genético, relacionados à biotecnologia, bioética e bioengenharia.

Por fim, os direitos de quinta dimensão, que são advindos dos sistemas de tecnologia de informação e de comunicação, como Internet, ciberespaço e realidade virtual, que inclusive desfizeram a noção de fronteira entre países e, também, a noção de tempo.

Importante ressaltar que o esqueleto jurídico até então existente não acompanhou a evolução mundial, o que resultou em uma enorme desarmonia entre o fato social e jurídico. Ihering afirmava que ao direito “não lhe basta uma ‘pretensão normativa’. É preciso que se lhe dê ‘efetividade social’. Este é o papel que os novos direitos vieram cumprir⁵.

Dada a sistematização desses novos direitos, serão abordados especificamente aqueles de terceira dimensão. Não menos importante, será o direito regulatório, outro fenômeno típico do século XX.

2.2 Da evolução histórica sobre os contratos de transportes e o direito do consumidor.

No final do século XVIII, a atividade de transporte coletivo era muito incipiente, embora demonstrasse estar pulsante e em plena evolução. Naquela época não havia legislação específica disciplinando os contratos de transportes e nem o Projeto de Clóvis Beviláqua, que viria a originar o Código Civil de 1916, trazia normas regulamentando esse tipo de contrato.

Como o Projeto de Clóvis Beviláqua levou mais de 30 (trinta) anos para ser votado e aprovado pelo Legislativo e a demanda por uma norma regulamentar para a atividade de transporte coletivo crescia a passos largos, antes mesmo da vigência do CC/16, foi aprovado um Decreto Legislativo nº 2.681/12. Tal diploma ficou conhecido como “Lei das Estradas de Ferro”, já

⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo. Atlas S.A. 2010. p.2.

que àquela época o primeiro e principal meio de transporte coletivo que surgiu foi a “Maria-Fumaça”⁶.

Sem regulamentação específica no CC/16, os contratos de transporte coletivo rodoviário, modal ainda muito escasso àquela época, passaram a ser analisados com força na responsabilidade subjetiva decorrente da prática de ato ilícito, prevista no art. 159 daquele *Codex*. Essa modalidade de responsabilidade exigia da parte prejudicada a comprovação de culpa do agente causador do dano, ou melhor, do funcionário da transportadora.

Como esse ônus probatório mostrava-se um obstáculo à satisfação dos danos experimentados pelo passageiro, o entendimento jurisprudencial⁷ foi-se ajustando à realidade social. Passou-se, em curto espaço de tempo, a estender as regras previstas para o transporte coletivo ferroviário, “Lei das Estradas de Ferro”, ao modal rodoviário, aplicando-a por analogia, já que essencialmente tinham a mesma natureza.

Assim, por força da norma inserida no artigos 17 do Decreto nº 2.681/12⁸, a culpa do transportador passou a ser presumida. Isto implicava na inversão do ônus da prova em favor do usuário, que para ver resguardado o seu direito bastava comprovar a sua condição de passageiro e o nexo causal entre a conduta do agente e o dano experimentado.

Esse entendimento também foi suplantado, já que a jurisprudência, sensível à posição doutrinária defendida por renomados juristas, dentre os

⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*: 5. ed. Rio de Janeiro: Malheiros, 2004. p. 291.

⁷ Recurso Especial nº511936/RJ, Rel. Min. Barros Monteiro, Quarta Turma, j. 26.06.1996, DJ 14.10.1996, p. 39.010: “Responsabilidade Civil. Contrato de Transporte. Passageiro menor (com 11 anos de idade). Culpa presumida da estrada de ferro. Extensão temporal do pensionamento.

1. A ferrovia somente se exonera da obrigação de reparar o dano, provando o caso fortuito ou a força maior ou a culpa exclusiva do viajante (art. 17 do dec. 2.681, de 07.12.1912).

2. Vitima que veio a suportar desde logo efetivo prejuízo de caráter patrimonial, pois se encontrava as vésperas de iniciar-se no mercado de trabalho.

3. Ocorrido o acidente em 22.03.84, época em que o trabalho somente era permitido a maiores de 12 anos (art. 165, inc. x, da cf de 1967, com a redação da emenda constitucional num. 1 / 69), a pensão e devida a partir do momento em que a vitima viesse a completar 12 anos de idade, perdurando enquanto ela viver. 4. recurso especial conhecido e provido parcialmente, para julgar PROCEDENTE, EM PARTE, A AÇÃO.

⁸ Art. 17 - As estradas de ferro responderão pelos desastres que nas suas linhas sucederem aos viajantes e de que resulte a morte, ferimento ou lesão corpórea.

A culpa será sempre presumida, só se admitindo em contrário alguma das seguintes provas:

1ª - Caso fortuito ou força maior;

2ª - Culpa do viajante, não concorrendo culpa da estrada.

quais destacou-se o eminente Aguiar Dias⁹, passou a adotar a seguinte posição: a responsabilidade do transportador é presumida.

Nitidamente, passou a predominar a “teoria do risco”, que tem por base a presunção de responsabilidade do transportador, que, considerando a cláusula de incolumidade, tem a obrigação de transportar o usuário são e salvo ao destino almejado.

Então, encontrava-se praticamente pacificado na jurisprudência e na doutrina pátria a presunção de responsabilidade do transportador em relação aos passageiros, prevalecendo, ainda, em relação aos terceiros a teoria da responsabilidade subjetiva, que demandava a comprovação de culpa do agente causador do dano.

Foi promulgada a Constituição Federal de 1988, e a partir de sua vigência, a dignidade da pessoa humana passou a ter status de princípio fundamental, servindo como significativo vetor interpretativo, verdadeiro valor-fonte¹⁰ na interpretação de todas as demais normas constitucionais e infraconstitucionais. A responsabilidade das empresas de transporte coletivo passou a ser objetiva, tanto em relação aos usuários quanto aos terceiros, por força da norma inserida no art. 37, §6^o¹¹, que equiparou as responsabilidades das empresas privadas prestadora de serviço público (pessoa jurídica de direito privado) às pessoas jurídicas de direito público, estabelecendo que elas respondem pelos danos que, nessa qualidade, causarem a terceiros.

Foi a Constituição Federal a grande responsável pela mudança de perspectiva, a partir da interpretação humanista decorrente do princípio da

⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*: 5. ed. Rio de Janeiro: Malheiros, 2004. p. 298.

¹⁰ HC 85.988/PA, Min. Celso Mello, DJ 25.05.2010. “A duração prolongada, abusiva e irrazoável da prisão cautelar de alguém ofende, de modo frontal, o postulado da dignidade da pessoa humana, que representa - considerada a centralidade desse princípio essencial (CF, art. 1º, III) - significativo vetor interpretativo, verdadeiro valor-fonte que conforma e inspira todo o ordenamento constitucional vigente em nosso País e que traduz, de modo expressivo, um dos fundamentos em que se assenta, entre nós, a ordem republicana e democrática consagrada pelo sistema de direito constitucional positivo. Constituição Federal (Art. 5º, incisos LIV e LXXVIII). EC 45/2004. Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Art. 7º, ns. 5 e 6). Doutrina. Jurisprudência.”

¹¹ § 6º - As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

dignidade da pessoa humana e da expressa previsão constitucional do direito à indenização por dano material, moral e à imagem (art. 5º, V), bem como da defesa do consumidor (art. 5º, XXXII).

Quase dois anos após a promulgação de nossa Constituição da República foi sancionada a Lei nº 8.078, nosso Código do Consumidor, que trouxe normas de natureza de ordem pública aplicáveis a todas as relações consumeristas¹².

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor não afetou de forma tão profunda os contratos de transporte de pessoas, como ocorreu em diversos outros setores, já que esses contratos, por força da evolução histórica e principalmente da consolidação jurisprudencial, vinham se adequando às exigências e demandas do mercado consumidor. A mudança básica foi o deslocamento da fundamentação da responsabilidade civil antes amparada na teoria do risco e na cláusula de incolumidade para o vício ou fato do serviço. Em ambos os casos, a responsabilidade do transportador é objetiva¹³.

Para encerrar esse item, faz-se necessário enfatizar que após a promulgação da Constituição Federal e da vigência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor não é mais possível olhar a relação empresa-sociedade sem enaltecer a importância social e econômica que ela representa dentro de um contexto maior, o do equilíbrio e da solidariedade social.

A partir da vigência da Constituição Federal, que rompeu com a visão patrimonialista que imperava até então, toda a interpretação das normas legais sofreu uma radical alteração no fundamento ético-jurídico, especialmente no campo da responsabilidade civil. Identificou-se na “solidariedade social o motor de uma nova dogmática em tema de reparação de danos, com vistas à justiça distributiva”, considerando os princípios constitucionais da igualdade, integridade psicofísica, da liberdade e da solidariedade. Segundo Gustavo Tepedino, ratificando a nova visão interpretativa dos marcos valorativos defendida pela Mestre Maria Celina

¹² Art. 1º da Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990.

¹³ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*: 5. ed. Rio de Janeiro: Malheiros, 2004. p. 299.

Bodin de Moraes, “constituem, em última análise e a um só tempo, o substrato axiológico e o conteúdo normativo da dignidade humana”¹⁴.

2.3 Da evolução histórica dos contratos de transportes e o direito ambiental

Diversas são as leis ambientais vigentes em nosso país, remontando às primeiras que se tem notícia aos idos de 1934, quando foi instituído através do Decreto nº 23.793, de 23.01.1934, o “Código Florestal”. Esse decreto foi expressamente revogado pela Lei nº 4.771, de 28.09.1965, que instituiu o “Novo Código Florestal”.

Em 1981, entrou em vigor a Lei nº 6.938, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação. Essa legislação trouxe em seu corpo diversos princípios que norteiam e orientam a interpretação de todas as normas ambientais, que devem observar a Política Nacional do Meio Ambiente. Seu objetivo é a preservação, melhoria e recuperação da qualidade ambiental propícia à vida, visando assegurar condições ao desenvolvimento sócio-econômico, aos interesses da segurança nacional e à proteção da dignidade da vida humana.

Em que pese a existência de normas rígidas e adequadas ao controle das atividades agressivas ao meio ambiente e estabelecimento de regras de conduta em favor da preservação e conservação do meio ambiente, somente a partir de 1992 é que, efetivamente, o Poder Público adotou políticas em prol do Meio ambiente¹⁵.

Durante a construção desse trabalho acadêmico foi publicada a mais recente legislação ambiental, Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Certamente, essa nova

¹⁴ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à Pessoa Humana – uma leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais*. Rio de Janeiro, Renovar, 2009. p. 234.

¹⁵ Foi a partir da Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), ECO-92, que se estabeleceu o marco divisor entre a impunidade com as práticas contrárias ao meio ambiente, imperantes até então, e a aplicação de normas rígidas em defesa do desenvolvimento sustentável, conceito consagrado naquele encontro de Chefes de Estado.

legislação terá um forte impacto nas empresas de modo geral, principalmente, em relação às grandes produtoras de resíduos.

A partir da vigência dessa legislação, todas as empresas, inclusive e especialmente as empresas de transporte rodoviário, grande geradoras de resíduos, terão que se adaptar novamente. A partir de agora, “na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, deve ser observada a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos”¹⁶

Hoje, a Util S/A já adota procedimentos para tratar os resíduos decorrentes de sua atividade. No entanto, uma ou outra adequação terá que ser promovida, face à nova Política Nacional de Resíduos Sólidos. Esses aspectos serão analisados juntamente com o estudo de caso.

2.4 Da evolução histórica sobre os contratos de transportes e o direito regulatório.

Para se analisar o transporte rodoviário com mais propriedade e segurança, é necessária uma breve abordagem história envolvendo o sistema de viação no País, que nos remete à época do Império.

Um dos mais importantes passos para o desenvolvimento do transporte no Brasil foi a abertura dos portos às nações amigas, o que se deu com a assinatura da Carta Régia de 1.808 pelo então Príncipe Regente D. João VI.

Outra importante iniciativa em prol da evolução do sistema de transportes no País ocorreu com a publicação da Lei do Império de 29 de agosto de 1828, na qual se “estabeleceu regras para a construção das obras públicas, que tiverem por objecto a navegação de rios, aberturas de canaes, edificação de estradas, pontes, calçadas ou aqueductos”¹⁷ [sic]¹⁸.

¹⁶ Art. 9º da Lei nº12.305, de 02 de agosto de 2.010.

¹⁷ Preâmbulo da Lei do Império de 29 de agosto de 1828.

¹⁸ Essa lei estabeleceu, ainda, que as obras que fossem necessárias poderiam ser “desempenhadas por emprezarios nacionais, ou estrangeiros, associados em companhias, ou sobre si” (art. 1º). Provavelmente, essa lei foi a primeira luz para o caminho das concessões públicas para realização de obras públicas e exploração de serviços. Àquela época todos os investimentos voltavam-se para os modais ferroviário e aquaviário, com a construção de ferrovias e portos para a prática da cabotagem. Vários planos de viação

Foi, entretanto, no governo de Washington Luís (1926-1930) que o desenvolvimento da tendência rodoviária ganhou forte impulso, principalmente com a criação do Fundo Especial para a Construção de Estradas de Rodagem em 1927. Esse Fundo era formado pela arrecadação de um imposto adicional cobrado sobre combustíveis e veículos importados¹⁹.

Com o surgimento das primeiras rodovias, o crescimento dos transportes rodoviários tornou-se inevitável. Foi necessário estabelecer regras para controlar a circulação e, também, para a exploração dos transportes de pessoas, que já se fazia pujante à época.

A Constituição Federal de 1934, em seu artigo 5º, trazia a seguinte redação: “Compete privativamente à União: IX - estabelecer o plano nacional de viação férrea e o de estradas de rodagem, e **regulamentar o tráfego rodoviário interestadual**” (grifei).

Para tratar dos serviços de transportes rodoviários, o Poder Público viu-se diante da necessidade de criar um órgão específico para regulamentar esses serviços.

Assim, em 31 de julho de 1937, foi sancionada a Lei nº 467, transformando em Departamento Autônomo a então Comissão de Estradas de Rodagem Federais. Constituiu-se por esta Lei o DNER – Departamento Nacional de Estradas de Rodagem, a quem competia, entre outras atribuições, “conceder, regulamentar e fiscalizar os serviços de transporte coletivo nas estradas de rodagem”²⁰.

O primeiro “regulamento dos serviços rodoviários, interestaduais e internacionais, de transporte coletivo de passageiros” surgiu com a publicação do Decreto nº 68.961, de 20.07.1971, do Ministério de Estado dos Transportes. Esse decreto trouxe as regras mínimas necessárias para a

foram criados visando a interligação desses modais. Porém, a grande maioria não foi adiante. Inobstante os olhos dos investidores da época do império voltarem-se para a viação ferroviária e para a navegação marítima e fluvial, no dia 23 de junho de 1.861, D. Pedro II inaugurou a primeira estrada de rodagem macadamizada. Conhecida como União Indústria, ligava as cidades de Petrópolis/RJ e Juiz de Fora/MG. (preâmbulo da lei do império de 29 de agosto de 1828).

¹⁹ Nessa mesma época foram construídas as rodovias Rio-São Paulo e Rio-Petrópolis (1928), sendo esta última a primeira rodovia asfaltada do País (DNIT. Disponível em: <<https://gestao.dnit.gov.br/planejamento-e-pesquisa/historico-do-planejamento-de-transportes>>).

²⁰ art. 2º, “d”, Lei nº467, 31.07.1937

concessão das linhas, que se faria através da modalidade concorrência. Este regulamento só previu a delegação dos serviços de transportes por meio de concessão.

Suas normas eram bastante abrangentes no que tange, especificamente, aos serviços, especificando os requisitos para as empresas participarem da concorrência, as linhas, horários, condições de manutenção e suporte para atender à frota, características dos veículos, infrações, punições, etc. Porém, não trouxe nenhum dispositivo tratando dos direitos e deveres dos usuários²¹.

Sem dúvida alguma, foi a partir da vigência do CPDC e, posteriormente, da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95) que as empresas de transportes viram-se obrigadas a adotar diversas medidas para se adequar à nova realidade jurídica. Não há como negar: a qualidade, conforto, segurança e pontualidade na prestação dos serviços melhoraram muito após o surgimento dessas normas.

²¹ Somente com o advento do Decreto nº 90.958, de 14.02.1985 (que revogou o até então vigente Decreto nº 68.961/71), os direitos e deveres dos usuários passaram a constar, expressamente, no Capítulo IV, artigos 25 *usque* 26. Estabeleceu, também, a possibilidade de delegação de serviços através de contrato de permissão, o que não era permitido anteriormente, por falta de previsão legal. O Decreto nº 90.958/85 teve uma vigência muito curta. Já no ano seguinte foi revogado pelo Decreto nº 99.353, de 31.01.1986, que trouxe algumas inovações. Criou a Câmara Brasileira de Usuários e Transportadores Interestadual de Passageiros, cuja finalidade era prestar assessoria ao Ministério dos Transportes e ao DNER em matéria de transportes rodoviários de passageiros. Além da criação de Câmara, o Decreto previu a possibilidade de delegação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros pelo regime de concessão, mediante concorrência, e pelo regime de permissão, mediante seleção sumária da transportadora, que adjudicaria o serviço com a assinatura do Termo de Obrigação. Esse Decreto nº 92.353/86 não ficou em vigência por muito tempo, pois, no dia 07 de outubro de 1993 entrou em vigor o Decreto nº 952, que o revogou expressamente. Essa nova legislação regulamentar dos serviços de transportes de passageiros previa a prorrogação dos prazos das permissões outorgadas às empresas de transportes por igual período. Esse tema gerou enorme controvérsia, como será apreciado mais adiante. Uma novidade trazida no Decreto nº 952/93 foi a instituição do princípio da prestação do serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários. Nota-se, a partir daí, uma forte influência da visão pró-usuário (consumidor) no nosso ordenamento jurídico, decorrente da, então, recente publicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC), que reconheceu a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor, criando normas para reduzir esse desequilíbrio. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor foi publicado no Diário Oficial no dia 11.09.1990. No entanto, por ser uma legislação inovadora com fortes implicações na sociedade da época, foi necessário um período de *vacatio legis* de 180 (cento e oitenta), para que os interessados nas relações de consumo pudessem se adequar a nova realidade jurídica. Ou seja, suas normas, todas de ordem pública, somente passaram a ter eficácia plena a partir do dia 11 de março de 1991.

Finalmente, no dia 20.03.1998 foi publicado o Decreto nº 2.521, vigente até os dias atuais. Essa norma aprimorou alguns aspectos técnico-operacionais, mas, basicamente, manteve as linhas traçadas no revogado Decreto nº 952/93.

Uma grande polêmica surgiu após a vigência deste Decreto, pois, no regulamento anterior, as permissões eram outorgadas por um prazo de 15 (quinze) anos, podendo ser prorrogadas por igual período.

Ocorre que no art. 8º do Decreto nº 2.521/98, o prazo das permissões foi estabelecido em 15 (quinze) anos, suprimindo a parte do texto constante do art. 10 do Decreto 952/93, em que estava prevista a possibilidade de prorrogação das permissões por igual período.

Devido a essa redução repentina e indevida do prazo de outorga das permissões, diversas ações foram proposta por todo o país. O Poder Judiciário reconheceu o direito das empresas. Hoje, a grande maioria está amparada em liminares.

Em breve será divulgado o edital de licitação para outorga das linhas rodoviárias interestaduais e internacionais de passageiros, ficando a cargo da ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres a responsabilidade de promover os estudos necessários, definir as linhas a serem licitadas e estabelecer as regras do processo licitatório.

A ANTT foi criada pela Lei nº 10.233 de 05 de junho de 2001, que dispõe sobre a re-estruturação dos transportes aquaviário e terrestres, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes²².

Essa norma define as atribuições da ANTT (art. 24), dentre as quais a de fiscalizar a prestação dos serviços, cumprindo e fazendo cumprir as cláusulas e condições avençadas nas outorgas e aplicando penalidades pelo seu descumprimento (inciso VIII). Hoje, devido à intensa fiscalização por parte desta instituição, as empresas de transportes tem aprimorado cada vez mais os seus serviços, o que reflete, diretamente, na qualidade final dos serviços contratados pelos usuários.

²² Preâmbulo da Lei nº10.233, de 05 de junho de 2001.

3 DO ESTUDO DE CASO: O IMPACTO DOS 'NOVOS DIREITOS' NA EMPRESA UTIL S/A

Diante do que se pretende apresentar ao final do estudo, foi necessário o desenvolvimento de um questionário que foi respondido detalhadamente por funcionários e sócios da empresa.

A realização desse estudo empírico se ateve a necessidade de embasamento para a realização do presente trabalho. Assim sendo, foram expostas questões que envolvessem as estratégias utilizadas pela empresa para obtenção de lucros atendendo a esses “novos direitos” que surgiram ao longo da vida da Util S/A.

A partir do estudo foi possível notar quais desses “novos direitos” têm mais influência no dia-a-dia da empresa, ou seja, qual deles passou a compor os planos estratégicos traçados pela sociedade. Foi possível notar também que um serviço melhor passou a ser prestado e como esse diferencial influenciou na concorrência com outras empresas, pois o consumidor se tornou mais exigente.

Conforme o presente questionário, uma das perguntas feitas para o Diretor Financeiro foi: Quais dos “novos direitos” passaram a ter mais influência no dia-a-dia da empresa? Algum especificamente ou todos, sendo cada um a sua maneira? De que forma?

A mesma pergunta também foi feita para um dos sócios, Jacob Barata Filho, que não atua diretamente dentro da empresa, mas participa do conselho do Grupo Jacob Barata. Ambos acreditam que a legislação que causou maior impacto foi o Código de Defesa do Consumidor, “que forçou a Administração a rever vários de seus procedimentos para oferecer um serviço adequado aos usuários e prestar-lhes informações mais precisas”. Concordou-se que as outras legislações não criaram tanto alvoroço para a empresa. No entanto, crê-se que a curto ou médio prazo, o direito regulatório venha a ser impactante devido às licitações que deverão ser realizadas até 2011.

Nesse momento, surge na empresa uma grande preocupação, relativa às condições do edital de licitação. Poderiam participar desse edital grupos

estrangeiros? Qual tarifa seria cobrada? Essa tarifa seria cobrada por quilometro rodado? Será que as qualificações determinadas pelo Poder Regulador corresponderão a um valor justo que este determinará na cobrança na tarifa? Devido às novas regras introduzidas no edital, a concessão de transporte rodoviário ainda será um negócio atrativo?

Sabe-se que muitas vezes o poder regulador determina os requisitos do edital que os concorrentes devem cumprir para poderem participar da licitação. Porém, para atender aos interesses da população determina-se uma tarifa abaixo do valor estimado nos estudos feitos pelo próprio Órgão. É certo que quanto melhor o serviço prestado, mais caro se cobra. No entanto, por questões políticas, nem sempre o que se prevê como “preço justo” mediante estudos detalhados corresponde ao que é determinado como valor do ticket obtido pelo passageiro. Nesse momento o Regulador e o Empresário entram em atrito, pois têm interesses conflitantes, já que o empresário está disposto a prestar um serviço equivalente ao valor pago e o Regulador quer que este preste um serviço melhor do que o que está disposto a pagar. Como exemplo, no edital fica estabelecido que os ônibus devem ter motor traseiro e ar-condicionado. Ocorre que para que o empresário possa arcar com o ônus de passar a adquirir ônibus mais sofisticados, este deve ter o direito de cobrar uma tarifa mais cara, pois do contrario não conseguirá manter sua frota, o que acarretará em um serviço mais mal prestado ou na falência do empresário.

Sendo o Poder Regulador menos incisivo do que o direito do consumidor atualmente, tratarei desse ramo do direito mais adiante.

A empresa tem mais de sessenta anos de existência e quando iniciou suas atividades, só havia o Código Civil e a Lei das Estradas de Ferro, além de algumas normas regulamentares editadas pelo ente público competente. Foi um período muito lucrativo para os empresários de ônibus, pois se atingiu um mercado em ascendência e as leis existentes não causavam grandes preocupações já que a fiscalização era mínima. Havia inclusive uma brincadeira a época, que o melhor negócio do mundo era uma empresa de ônibus com uma boa gestão e o segundo melhor negócio do mundo era uma empresa de ônibus com uma má gestão.

Ressalta-se que, como se pode perceber com o passar dos anos, novas leis foram criadas procurando garantir que os direitos dos cidadãos fossem exercidos. Para que a empresa pudesse se adequar a esse novo contexto, vultuosos investimentos foram feitos, principalmente no que tange à qualidade do serviço e ao atendimento ao usuário.

Investimentos imperceptíveis para aqueles que não participam do negócio são feitos freqüentemente, como em treinamento de pessoal e pesquisas de qualidade e satisfação do usuário (nesses dois pontos o Fale Conosco se enquadra, complementado-os). A empresa não lidava com esse tipo de preocupação antes do surgimento desses “novos direitos”, pois não havia uma fiscalização tão rigorosa em relação à qualidade do serviço, assim como os usuários não tinham muitas opções de transporte. Essas circunstâncias influenciavam na forma de gestão da empresa.

A administração da sociedade foi se adequando aos moldes das normas que foram surgindo em nosso ordenamento jurídico. O surgimento de novas tecnologias foi um facilitador para os empresários, pois cooperou para o cumprimento dos mandamentos legais. Um investimento interessante e de grande importância, tanto para a receita da empresa (que teve um aumento de aproximadamente 20%), quanto para prestação de serviço ao usuário, foi a compra de GPS's para os ônibus e de um software chamado SIGLA, que operam conjuntamente. O SIGLA é um software importado da aviação e adaptado para o sistema rodoviário, responsável pela escala de motoristas e dos ônibus. Com o SIGLA integrado ao GPS foi possível redução de hora extra, maior aproveitamento da frota (o Grupo adquiriu em 2009 uma empresa de ônibus em Brasília que possuía 300 veículos e com a implantação do SIGLA + GPS passou a operar com apenas 160 ônibus), maior pontualidade, maior prudência dos motoristas, maior transparência.

Mesmo o relatório do GPS não sendo aceito como documento pela Justiça, por não ter sido homologado, de certa forma faz o possível autor de uma demanda judicial ponderar, pois ninguém ajuíza uma ação judicial quando suas chances de sucesso são claramente inferiores a de obter bons resultados. Mesmo o GPS não sendo homologado, deveria ser aceito, pois é uma tecnologia nova e muito precisa, já que se pode emitir relatórios

detalhados descrevendo hora e velocidade exatas na qual o veículo se encontrava como forma de prova contra possível denúncia. Não há razões para que, em breve, o aparelho não seja homologado e seus relatórios também valham oficialmente como documento perante a justiça.

Gostaria de chamar a atenção ainda para a Lei nº 11.975/09, um ponto curioso no que se refere ao direito do consumidor. A presente lei dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros, porém, em seu artigo 1º caput e parágrafo único e artigo 2º, há tratamento desigual entre a empresa e o usuário. A empresa precisa obrigatoriamente cumprir com um alto padrão na qualidade de seu serviço, enquanto o consumidor não tem qualquer responsabilidade com a empresa, sendo necessário para remarcar ou cancelar seu bilhete apenas sua declaração de vontade, sem qualquer tipo de multa, como se vê:

Artigo 1º Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1 (um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados.

Parágrafo único. Os bilhetes com data e horário marcados poderão, dentro do prazo de validade, ser remarcados.

Artigo 2º Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago do bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade.

Atualmente, a empresa não seria demasiadamente prejudicada, pois, como foi dito, a desmarcação/cancelamento é exceção e não regra. No entanto, a norma é claramente inconstitucional, por onerar excessivamente o empresário, ferindo o princípio da livre iniciativa.

O problema está na falta de regulamentação dessa norma, pois o passageiro pode desmarcar seu bilhete ou cancelá-lo a qualquer momento, independente do pagamento de uma multa. Se, por exemplo, o passageiro deixar de viajar por qualquer motivo, este depois tem até um ano para remarcar essa passagem e a empresa perdeu a oportunidade de vender aquele bilhete para alguém que fosse viajar. A título de ilustração, citarei um caso conhecido depois da vigência da Lei nº 11.975/09, no qual um time de atletas havia comprado doze passagens do Rio de Janeiro com destino a Belo Horizonte em um ônibus semi-leito. No entanto, na última hora

desistiram de viajar e nada comunicaram a empresa. É possível imaginar o prejuízo obtido apenas nessa viagem.

Da mesma forma que a Util S/A e demais empresas tem a responsabilidade de prestar um bom serviço para o consumidor, este também deve ter a responsabilidade de viajar no assento que lhe foi reservado, sob pena de multa para eventual remarcação ou cancelamento do bilhete, assim como é feito na aviação. Essa é uma maneira de evitar o crescente número de desmarcações e cancelamentos, que acaba prejudicando toda a operação da empresa e pode vir a afetar a prestação do serviço. Os custos gerados não podem ser repassados aos passageiros, haja vista que o reajuste é feito pela ANTT, não podendo a empresa simplesmente elevar o valor de sua tarifa.

Por fim, chama-se a atenção para as implicações do Código de Proteção e Defesa do Consumidor na Util S/A que são, preponderantemente, de cunho processual, já que o direito material não repercutiu de forma tão visível na atividade da empresa, salvo quanto à sua ampla divulgação pela mídia, o que importou no aumento da procura do usuário/consumidor pelos seus direitos.

Com uma visão voltada para uma justiça social e distributiva, o CDC em um único aspecto favoreceu o fornecedor, facultando-lhe chamar para compor a lide a seguradora, sempre que houver contrato de seguro de responsabilidade (art. 101, II, primeira parte).

Essa norma visa assegurar ao usuário/consumidor a mais ampla garantia de seu direito e não favorecer aos fornecedores, mas por via reflexa facilitou sua defesa das empresas em juízo. A partir de sua vigência, o fornecedor pode chamar a seguradora para compor a lide a seu lado nas ações de rito sumário, já que até entrada em vigor da Lei nº 10.444/02, a intervenção de terceiro nesse procedimento era expressamente vedado.

Outra legislação que causou grande impacto na vida da empresa, foi a ambiental. Como já foi dito anteriormente, a empresa existe há mais de meio século, e devido a estruturas antigas e a uma maior fiscalização por parte dos Órgãos ambientais, parte da receita da empresa passou a ser destinada a reformas e adaptações para que se ficasse de acordo com a normas, como

por exemplo, local de pintura dos ônibus, espaço reservado a limpeza de peças, troca de óleo e etc.

Um caso interessante e que custou `a empresa mais de R\$300.000,00 foi a reforma da garagem de Belo Horizonte. A garagem foi fundada em 1972 e naquela época foi projetada conforme a legislação vigente e era uma das mais modernas e operacionais que existiam.

Ocorre que, com o passar dos anos, as exigências do Poder Público para concessão de licenças ambientais foram ficando cada vez mais rigorosas em razão da nova Política Nacional do Meio Ambiente, obrigando as empresas a se adequarem ao novo regramento.

Foi, então, que em 2001, a SMMA – Secretaria Municipal do Meio Ambiente da Prefeitura de Belo Horizonte, notificou a Util S/A para adequar suas instalações às normas ambientes vigentes e, assim, possibilitar um desenvolvimento sustentável, sem agressão ao meio ambiente.

Para obter o licenciamento ambiental, a Util S/A teve que cumprir diversas exigências, que envolviam desde o estudo de impacto da circulação de veículos na garagem e no seu entorno até o destino final dos resíduos decorrentes de sua atividade.

Para cumprir todas as exigências, a empresa necessitava obter pareceres favoráveis de diversas outras secretarias municipais, órgãos ambientais, companhia de água e esgoto, etc. Abaixo estão relacionadas algumas das exigências e providências tomadas:

- 1 - A empresa teve que contratar um projeto de Estudo de Impacto Ambiental de circulação de veículos dentro e no entorno da garagem de Belo Horizonte. Providências: obtenção de parecer técnico favorável da BHTRANS – Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte, que exigiu algumas adaptações, sendo a mais marcante, a instalação de um sinal luminoso (semáforo) em frente à garagem;
- 2 - Para atender o parecer favorável COPASA (Companhia de Saneamento de Minas Gerais) e SUDECAP (Superintendência de Desenvolvimento da Capital), a Util S/A teve que elaborar um projeto de captação de águas fluviais para ser reutilizada e, ainda,

um projeto de separação das redes de esgoto e de águas fluviais. Para atender a essas exigências, foram feitas várias obras na empresa, que demandou considerável dispêndio financeiro.

3 - Já para obter a “Conformidade Urbanística do Empreendimento” junto à Secretaria de Regulação Urbana – SMARU - de Belo Horizonte, as modificações foram muitas. Uma das exigências para obter o parecer favorável foi a demolição de um prédio de dois pavimentos inteiro, que não se enquadrava nos parâmetros urbanísticos. No lugar desse edifício, hoje, existe uma área permeável, com plantas (um jardim).

4 - Para conseguir o parecer favorável da Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SMMA, a Util S/A teve que encomendar um estudo de solo e de águas subterrâneas, foi quando se descobriu a existência de contaminação no solo por hidrocarbonetos e outros compostos de carbono que atingiram o lençol freático. Essa contaminação foi provocada pelo vazamento de óleo de um tanque subterrâneo de coleta de óleo usado. Inicialmente, foi adotado o processo de bombeamento das águas subterrâneas, filtrando-as através da utilização de uma caixa separadora de água e óleo para extrair os compostos contaminantes.

Esse procedimento era muito lento, então, passou a utilizar o processo de remoção física do solo, retirando mais de 12 (doze) caminhões cheios de terra contaminada, que foram enviados à incineração, procedimento correto, do ponto de vista ambiental. O processo de descontaminação do solo ainda está em andamento, pois, pende de aprovação a questão do monitoramento da água subterrânea.

Até a presente data, ainda não se obteve o parecer favorável definitivo e sem condições da SMMA. Além da descontaminação do solo, também, exigiu-se:

1. Reforma geral do lavador de peças, com a construção de uma caixa de captação de águas contaminadas e caixa separadora de água e óleo;
2. Cobertura e reforma do lavador de ônibus;

3. Laudo do Corpo de Bombeiro do Estado de Minas Gerais;
4. Projeto paisagístico para o empreendimento, inclusive com plantação de várias mudas de árvores;
5. Impermeabilização de toda área de circulação da frota da empresa, obrigando a asfaltar toda a garagem (PENDENTE);
6. Projeto de reutilização das águas (reciclagem);
7. Contrato com empresa de emergência ambiental (EPAE – Equipe de Pronto Atendimento e Emergência);
8. Contrato para destinação de resíduos perigosos, como óleo, filtros, fluorescentes, baterias, etc., firmado com a empresa RESICON;
9. Contrato com a COPASA para monitoramento das águas dos efluentes não domésticos;
10. Monitoramento, semestral, do índice de opacidade, ou seja, emissão de gases poluentes;
11. Outorga do poço artesiano junto ao IGAN – Instituto Mineiro de Gestão de Águas; e
12. Entre outras, teste de estanqueidade dos tanques de combustíveis e das linhas de abastecimento com instalação de SUMP e *Check Valvs*.

Além dessas exigências, a Util S/A teve que mandar instalar uma “Bacia de Segurança” para armazenamento de óleo diesel e óleo de motor, ou seja, os tanques de óleo foram instalados sobre uma manta impermeável para impedir a passagem de óleo para o solo, caso venha a ocorrer algum vazamento desses tanques, minimizando, dessa forma, os risco de contaminação do solo.

- 5 - A Secretaria de Limpeza Urbana – SLU – exigiu a apresentação de um Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, em que fosse especificado o tipo de resíduo que é produzido pelo desenvolvimento da atividade da empresa, a quantidade e o destino dado a eles. Além disso, foi exigida a construção de uma “Central de Resíduos”, um prédio destinado, exclusivamente, ao armazenamento de resíduos perigosos e recicláveis.

Hodiernamente, a empresa adota como princípio em prol do Meio Ambiente políticas para reduzir, reutilizar e reciclar os resíduos resultantes de sua atividade. Por exemplo, pneus e borrachas são usados como combustíveis de siderúrgicas. Papel, papelão e afins, assim como ferro, metal, aço, vidros, etc., são entregues em cooperativas de reciclagem.

Some-se a tudo isso, ainda, o fato de toda a frota da empresa ter que passar por rigorosa inspeção quanto à emissão de gases poluentes²³.

Muitas adequações já foram feitas. No entanto, muitas outras ainda terão que ser promovidas, posto que a Util S/A tem garagens em vários Estados e essas também terão que se adequar às exigências ambientais, cada vez mais rígidas para assegurar um desenvolvimento sustentável.

Por fim, tratarei do direito regulatório e de que maneira vem interferindo na empresa.

Começarei abordando um tema que já citei anteriormente, licitação. Como foi dito, no curto ou médio prazo acredita-se que devido às licitações o direito regulatório venha a ter grande influência na vida de todas as empresas de ônibus. Sabe-se que a ANTT, Agência Nacional de Transporte Terrestre, além de outras atribuições, atualmente é responsável pela fiscalização e por determinar diretrizes a serem seguidas por empresas rodoviárias interestaduais. Assim sendo, cuidará também dos termos do edital de licitação. Antes da criação da ANTT, o responsável pelos editais de licitação era o Ministério do Transporte.

Nos termos do inciso V do art. 24 da Lei nº 10.233/01, cabe à ANTT estabelecer a edição de atos de outorga e de extinção da prestação de serviços terrestres, assim como a celebração e gestão dos contratos e demais instrumentos administrativos decorrentes de tais ações.

A ANTT não possui importância para a empresa apenas quando se atenta a licitações, mas tem influência também no seu dia a dia. Como se sabe, a agência tem forte papel fiscalizador, com relação a qualquer quesito que tenha a ver com ônibus, como por exemplo, cumprimento de horários,

²³ Art. 104. Os veículos em circulação terão suas condições de segurança, de controle de emissão de gases poluentes e de ruído avaliadas mediante inspeção, que será obrigatória, na forma e periodicidade estabelecidas pelo CONTRAN para os itens de segurança e pelo CONAMA para emissão de gases poluentes e ruído.

limpeza, documentação dos motoristas, se o veículo que está saindo da plataforma corresponde ao bilhete comprado pelo passageiro, nova abertura de horários, etc.

A criação da ANTT, juntamente com o direito do consumidor, trouxe um grande avanço na qualidade do serviço prestado pela empresa, já que indiretamente obriga a empresa a se preocupar com detalhes que antes passavam despercebidos.

Sabe-se, no entanto, que sempre é possível encontrar prós e contras. Sendo assim, do mesmo modo que a agência vela rigorosamente pelo bom atendimento aos usuários, como ponto negativo encontramos um excesso de burocracia, que faz parte de nossa cultura, o que acaba por engessar o órgão e dificultar que atitudes necessárias e urgentes sejam tomadas com velocidade.

Quando a empresa foi comprada, foi necessária a redução em seu quadro de horários oficiais. A demanda não correspondia a oferta, o que acabava por gerar prejuízos que poderiam ser rapidamente superados, já que o passageiro não estava deixando de ser atendido. Por toda a burocracia, levou-se em torno de três meses para que o pedido de redução de horário pudesse ser atendido pela ANTT.

Evidente, portanto, que a agência reguladora seja fundamental para garantia da concorrência saudável e de um serviço bem prestado. Porém, deve-se atentar para procedimentos mais rápidos, menos burocráticos. Como crítica positiva, para concluir, se a agência reguladora atuasse conjuntamente com os empresários, e não apenas condenando-os, teríamos um agente fiscalizador mais eficiente e empresas prestando serviços ainda melhores a partir de sugestões dadas pela Agência.

A experiência brasileira dos novos direitos, aliás, valoriza o diálogo e a negociação de termos de ajustamento de conduta, sendo a solução mais adequada por permitir uma análise dos dois lados do problema.

4 CONCLUSÃO

Nota-se que o ramo do direito que mais interferiu no dia-a-dia da empresa foi o direito do consumidor, já que o usuário passou a ser mais exigente a partir do momento que lhe foi dado esse direito. Como maneira de fazer valer seu direito, ações judiciais são ajuizadas pelos consumidores requerendo indenizações pelos danos sofridos em razão da má prestação de serviço.

Hoje, os empresários devem avaliar previamente suas decisões antes de pô-las em prática, sempre que elas envolverem o trato direto com o consumidor. O CDC trouxe uma série de direitos básicos do consumidor que devem ser respeitados por todos os fornecedores de produtos e serviços.

Reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e impondo a todos o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, melhoria da sua qualidade de vida e transparência, sempre pautando suas políticas na boa-fé e na busca do equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, o CDC impôs uma mudança de visão administrativa.

Como forma de atender melhor seus usuários, a empresa investiu em tecnologia e pesquisas de satisfação, por exemplo, o que gerou grandes melhorias no atendimento ao usuário, além de beneficiar a empresa com redução de custos em diversas áreas, ou seja, passou a obter maior faturamento.

Novas estratégias foram traçadas e o setor administrativo passou a ter que se preocupar com problemas que antes não representavam obstáculos. No entanto, mesmo com novas dificuldades, chegou-se à conclusão que a transformação foi positiva, já que o passageiro está mais satisfeito e o empresário também, pois não foi prejudicado pelos novos anseios dos consumidores, vez que viu ser possível prestar um serviço melhor, além do usuário também estar disposto a pagar mais caro por uma melhor qualidade do serviço.

O segundo ramo do direito que mais interferiu no cotidiano da Util S/A foi o direito regulatório. Ocorre que, dentro de um prazo não muito longo

estão para ser realizadas as licitações das linhas interestaduais. Evidente, portanto, a importância que o direito regulatório passará a ter para a empresa. Ademais, enquanto o edital de licitação não for publicado, a ANTT atua diariamente junto a empresa como órgão fiscalizador.

A criação da Agência Reguladora reforçou ainda mais o direito do consumidor, não só fiscalizando a operação das empresas, mas também punindo-as quando o serviço for mal prestado. Pode-se considerar nesse aspecto o direito regulatório complementar ao direito do consumidor.

Para concluir, o direito ambiental é o direito que menos teve influência. Vem causando preocupações nas garagens mais antigas da empresa, nas quais as estruturas não estão em conformidade com a lei, porém é dado um prazo para que a sociedade se adéqüe, o que gera certo conforto. Soma-se a isso o fato da empresa se preocupar com a conscientização ambiental, e sendo assim, já direciona parte de seu faturamento para atualizar sua estrutura antes mesmo de receber qualquer tipo de autuação por parte do Órgão responsável.

Diante de todo o exposto, conclui-se que os novos direitos foram causadores de grande impacto na vida da empresa de ônibus Util S/A, cada um a seu modo. Importante lembrar que mesmo gerando custos e novos desafios na gestão da sociedade, o impacto foi visto de forma positiva. O fim pretendido com o surgimento desses direitos foi atingido, ou seja, o usuário passou a ser mais bem atendido, está sendo prestado um serviço de melhor qualidade e maior transparência, e os obstáculos a serem ultrapassados pelos empresários foram superados. Ressalte-se, entretanto, que nunca nenhuma das partes estará completamente satisfeita, pois o usuário sempre estará querendo pagar menos por um serviço melhor, enquanto o empresário sempre estará querendo cobrar o mais caro possível pelo serviço prestado.

Apesar destas tensões serem insuperáveis, não há dúvida de que, ao longo dos últimos vinte e cinco anos, a empresa internalizou em suas rotinas e procedimentos operacionais o impacto gerado pela emergência dos novos direitos. Além de ter se adaptado às novas exigências trazidas pelos direitos de última geração, a empresa procura também transformar positivamente a

realidade, respeitando o meio-ambiente, seus consumidores e as determinações do órgão regulador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Trad. Carlos Nelson Coutinho. 19 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

CANOTILHO, Jose Joaquim Gomes; LEITE, Jose Rubens Morato. **Direito constitucional ambiental brasileiro**: 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**: 5. ed. Rio de Janeiro: Malheiros, 2004.

DE ARAGÃO, Alexandre Santos. **Agências reguladoras e a evolução do direito administrativo econômico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009

DE PINHO, Humberto Dalla Bernardes. **A tutela coletiva no Brasil e a sistemática dos novos direitos**. Disponível em: <http://www.humbertodalla.pro.br/arquivos/a_tutela_coletiva_e_os_novos_direitos.pdf>.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à Pessoa Humana – uma leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais**. Rio de Janeiro, Renovar, 2009

Preâmbulo da Lei do Império de 29 de agosto de 1828.

Preâmbulo da Lei nº10.233, de 05 de junho de 2001.

Recurso Especial nº511936/RJ, Rel. Min. Barros Monteiro, Quarta Turma, j. 26.06.1996, DJ 14.10.1996, p. 39.010: “Responsabilidade Civil. Contrato de Transporte. Passageiro menor (com 11 anos de idade). Culpa presumida da estrada de ferro. Extensão temporal do pensionamento.

SCHWENCK, Terezinha. **Os novos direitos**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 53, 1 jan. 2002. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/2566>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

APÊNDICE - QUESTÕES

JACOB BARATA FILHO – Sócio

1. Como é a relação da ANTT com a empresa? Já houve atritos, por exemplo, houve o interesse da empresa no corte de horários?

No dia - a - dia se lida com os fiscais que se encontram em um setor reservado ao órgão na rodoviária, fiscalizando intensamente os ônibus (limpeza, documentos dos motoristas), horários (quais são os horários oficiais, atraso) e vendas. O órgão é muito burocrático e engessado. Quando se tem algo mais importante para ser resolvido, como licitações, processos administrativos junto a ANTT, uma advogada contratada pelo grupo cuida das diligências junto a ANTT.

Quando a empresa foi comprada, ha 10 anos atrás, não foi necessário o corte de muitos horários, porém, nos poucos horários que se encontrou necessidade, não teve atritos, no entanto, o procedimento para cancelamento era muito demorado e burocrático.

2. O agente regulador colaborou de alguma forma “auxiliando” no novo quadro de horários, já que recebe reclamações de passageiros acerca dos horários mais procurados, ou apenas criticou?

Não houve qualquer tipo de “auxílio”, apenas foram recebidos respostas positivas e/ou negativas acerca do que foi requerido ao órgão. Cada uma das respostas dada pelo órgão levavam em torno de 2 a 3 meses. Antes do pedido ser feito a ANTT é feito uma pesquisa.

- 3. Atualmente, quando uma linha, prejudicada devido a concorrência com o avião, em razão de preços extremamente baixos cobrados em suas passagens, precisa ter seu quadro de horários reduzido, para que aquela linha não venha a trazer prejuízos para a companhia, a ANTT consegue entender com certa facilidade ou ainda é encontrada muita burocracia?**

Ainda é encontrada muita burocracia. Não é que a ANTT não consiga entender, mas faz parte da cultura do país, o que vem a prejudicar a empresa devido a demora para o deferimento do pedido.

- 4. Para ser capaz de prestar um melhor serviço para o consumidor, a empresa não só instalou GPS em todos os seus ônibus, como também contratou três pessoas para ficarem em função de fiscalizá-los 24h, para que, por exemplo, numa situação onde um ônibus ficasse preso no trânsito, o responsável pela escala dos ônibus, pudesse ser avisado e fazer rapidamente um remanejamento, liberando um outro ônibus, da mesma classe ou melhor, que estivesse parado na garagem, no intuito de que o horário daquele ônibus atrasado pudesse ser cumprido sem atrasos na rodoviária. Você acredita que esse investimento ajudou a empresa a cumprir as exigências legais da ANTT e, deixou o consumidor mais satisfeito, fazendo com que deixasse assim de processar a empresa? O investimento já se pagou devido a multas da ANTT que deixaram de ser recebidas e processos do consumidor?**

Acredito que sim, pois o horários passaram a ser cumpridos mais pontualmente, o que acarreta uma satisfação maior para o cliente, e conseqüentemente, por uma questão lógica, menos reclamações chegam a ANTT.

Sim, já se pagou, não apenas em relação as multas que se deixou de receber ou de ações que deixaram de ser ajuizadas, mas em razão de uma receita maior, devido a um melhor serviço prestado pela empresa.

- 5. Em razão de forte atuação do direito do consumidor e regulatório na vida da empresa, esta passou a prestar um melhor serviço? Há reclamações de que aqueles que aplicam o direito, ou o fiscalizam, fazem de forma prejudicial a empresa? Como explica isso?**

Sim, pois alguns conceitos da ANTT estão ultrapassados e precisam ser atualizados, como por exemplo, a empresa precisa ter uma frequência alta nas linhas independentemente da quantidade da frequência passageiros, e para reduzir esses horários é demasiadamente difícil. Outro exemplo, é

quando se tem uma linha que só a empresa faz, quando pede a seção, as vezes a ANTT não da, ficando o consumidor prejudicado.

6. Dentre o direito do consumidor, regulatório e ambiental, qual desses você acredita que influencie mais no dia a dia da empresa, em um momento de planejamento estratégico? Qual você acredita que interfira mais no longo prazo?

Direito do consumidor e ANTT, o direito ambiental ainda influencia menos que dos demais. No caso atual o que vem interferindo mais é o direito regulatório devido as licitações, como por exemplo, quais serão as regras após as licitações.

GLORIA BARATA – Diretora Operacional

1. Em razão da importância que vem sendo dada ao meio ambiente, foi desenvolvido por você a campanha “Preservar a fauna é UTIL”, onde foram encomendados dois ônibus pintados com pelagem de zebra e onça pintada para fazerem a linha Rio – Brasília, que, atualmente, é a linha mais longa percorrida pela empresa. Essa idéia é consequência da força que o direito ambiental vem tomando ao longo dos anos? É notável como os órgãos ambientais tem interferido mais no dia-a-dia da empresa? Como é dada essa interferência?

Pode-se dizer que é consequência de uma conscientização ambiental, além de ser uma ferramenta de marketing para a empresa, já que tem um concorrente forte na linha como a empresa Itapemirim, que é muito tradicional. A empresa é relativamente nova na linha, por isso foram encomendados esses ônibus, sendo os dois fortes motivos: uma forma de conscientização ambiental, que é uma das grandes preocupações da empresa e uma estratégia comercial da empresa.

Sim, devido ao rigor na fiscalização e no cumprimento das normas.

2. Acredita que o investimento em GPS tenha ajudado a empresa a ter um melhor relacionamento com a ANTT? Seus ônibus saem pontualmente? Como era antes do GPS?

Com a ANTT nada mudou, pois o disco de tacógrafo é o único documento considerado legal pela ANTT. Melhorou muito a operação da empresa, está mais transparente, principalmente com relação ao fretamento (contratos com os condomínios).

90% dos ônibus saem pontualmente, contando a tolerância de 10 minutos.

Não se tinha qualquer informação da operação da empresa. Só se sabia que algo aconteceu, ou se a operação foi boa ou ruim quando o ônibus chegava. Antes do GPS tinha-se necessidade de ter vários fiscais para que a operação não corresse totalmente `as escuras, no entanto, depois do GPS essa despesa pode ser cortada.

3. A cada trimestre é realizada pela empresa uma pesquisa de satisfação dos passageiros. Acredita que devido a forte fiscalização que a empresa sofre e a essas novas tecnologias instaladas necessárias para que a empresa cumprisse com a legislação, tenham sido fatores que colaboraram para que, hoje, os clientes estejam mais felizes?

Acredito que de uma maneira indireta a fiscalização tenha alguma influência, mas sem dúvida as tecnologias contaram muito para uma maior satisfação.

4. A empresa reserva parte de seu faturamento para uma série de coisas, como por exemplo, modernização de frota. Sabendo que garagens antigas devem se estruturar para que fiquem de acordo com a legislação ambiental, parte do faturamento que antes tinha outra destinação, agora é destinado a um “fundo” da empresa que cuida apenas desse tipo de preocupação, ou seja, grandes obras de reestruturação, e não apenas manutenção de praxe?

Pode-se dizer que sim, pois não existe um fundo na empresa para onde parte do faturamento é destinado, mas tem havido uma maior preocupação em reestruturar a empresa.

5. A garagem de Belo Horizonte era uma garagem antiga, mas, no passado, por não ter uma fiscalização do meio ambiente, nem se ter uma conscientização social tão forte, os resíduos dos ônibus

escorriam no chão, penetrando-o, e iam de encontro aos lençóis freáticos, poluindo-os. Devido a uma autuação recebida, a garagem rapidamente começou suas obras, adequando-se a legislação ambiental. Mais uma vez se vê como o direito ambiental está poderoso em nosso ordenamento. Depois desse episódio, a empresa passou a se preocupar mais com o tratamento e destinação dos resíduos, de uma maneira geral?

Sempre houve grande preocupação com a destinação dos resíduos, o que ocorreu foi que ao comprar a empresa, se descobriu que o solo já estava contaminado, e devido a forte fiscalização ambiental atual (muito diferente de antigamente, quando não se dava qualquer importância para isso) foi necessário fazer a obra que custou a empresa mais de R\$ 300.000,00.

No tratamento de resíduos a empresa sempre teve grande preocupação, passou a ter mais preocupação no entanto com relação a infraestrutura para outras atividades, como local de pintura dos ônibus, limpeza de peças, troca de óleo.

- 6. Devido a uma série de novas regras, novos investimentos tiveram que ser feitos, e novas preocupações surgiram. A empresa no final das contas passou a ser uma melhor prestadora de serviço? O surgimento desses novos direitos ajudou a empresa a fidelizar e conseguir mais clientes, tornando-a mais lucrativa, ou tornou a empresa menos lucrativa já que o dinheiro que antes tinha outro destino, como por exemplo, divisão de dividendos, agora é investido em prol de se evitar problemas com o direito do consumidor, regulatório e ambiental?**

Sim, pode-se aprimorar no detalhe, se planejando melhor (ex: mais pontual, atender com os mesmos recursos maior quantidade de horários, motoristas mais bem treinados)

CLAUDIO MEDEIROS – Gerente Jurídico

- 1. Quando a empresa foi adquirida, qual foi o montante de tipos de ações jurídicas mais herdadas? Hoje em dia qual é o maior número de tipos de ações ajuizadas contra a empresa?**

Na aquisição da Empresa havia o passivo de 160 ações trabalhistas, e 310 ações cíveis. Atualmente temos 101 ações trabalhistas e 313 ações cíveis, sendo a maioria indenizatórias.

- 2. Desde que a Lei 11.975/09 entrou em vigor, reservando ao consumidor o direito de remarcar sua passagem a qualquer hora, a empresa se viu demasiadamente prejudicada? A princípio pensou-se em não cumprir com essa regra e fazer “jogo duro” com o consumidor para que o número de remarcações fosse reduzido? Foi gerada uma grande demanda judicial para a empresa em razão da reação dos clientes a essa lei? Como a empresa se comporta frente a essa situação?**

Prejudicada sim, no entanto, não em demasia, por que os casos de cancelamento e/ou remarcação de passagens são exceções e não a regra. Considerando o universo de vendas de passagens da empresa, os casos de cancelamentos representam, hoje, segundo informações obtidas junto ao setor de arrecadação, 3,38% das vendas (mês de agosto).

No que tange ao aumento de demandas judiciais por conta das disposições da nova Lei nº 11.975/09, que deu validade de um ano aos bilhetes de passagens no transporte coletivo rodoviário de passageiros, intermunicipal, interestadual e internacional, não houve alteração alguma. Não recebemos, até o momento, nenhuma ação cujo objeto seja a recusa no cancelamento da passagem, até porque a empresa está cumprindo a norma legal e trocando e/ou cancelando os bilhetes.

Realmente, assim que a referida lei foi publicada, a primeiro impulso da Administração foi no sentido de não acatá-la, no entanto, diante dos riscos expostos pelo Jurídico e, especialmente pelas inúmeras solicitações de informações por parte do Ministério Público e instituições de proteção e defesa do consumidor, resolveu-se cumprir o preceito legal.

Como a legislação concede o prazo de 30 (trinta) dias para a transportadora re-embolsar o valor pago ao usuário, o “jogo duro” criado pela empresa é perfeitamente legal e, por conta disso, não há demanda judicial envolvendo validade de bilhete de passagem.

Importante esclarecer que há ações que tem dentre os seus pedidos, o de devolução do valor pago, mas este acaba sendo um pedido acessório do principal, que, via de regra, tem como causa de pedir falha na prestação de serviço com pedido de indenização por danos morais. Ex: perdeu embarque; troca de bilhete comprado pela internet ou telefone; informação equivocada quanto à plataforma de embarque (perdeu embarque); etc.

Uma curiosidade! Tem ações nas quais o usuário pede a devolução do valor da passagem com base no CDC ou mesmo na Lei nº 11.975/09. Nesses caso, após apurado o que de fato ocorreu, nós já oferecemos na defesa o valor da passagem, o que passa uma imagem positiva da empresa para o Magistrado.

Quanto às duas últimas proposições do item 2, entendemos já terem sido respondidas com os esclarecimentos acima.

3. Regras internas referentes a política de compra de passagens foram ditadas como forma de se resguardar dos efeitos negativos dessa lei que visa apenas proteger o consumidor, sem olhar pela empresa?

Como já dissemos, a empresa criou um procedimento para remarcação e cancelamento de bilhetes de passagens, que realmente crie alguma burocracia para desestimular o usuário a cancelar a passagem. Já respondemos algumas solicitações de PROCON's e até do Ministério Público sobre a matéria e, até o momento, parece ter satisfeito aos representantes daquelas instituições, já que não houve mais nenhum contato.

4. Ao longo desse ano o número de processos contra a empresa aumentou? incluindo-se dentre essas demandas desde ações requerendo indenização pelo fato da empresa não ter permitido que se transportasse um animal de estimação no bagageiro, até casos de atropelamento seguido de morte. Sabendo-se que no caso de empresas de ônibus a responsabilidade é objetiva, que caminhos a empresa traça para que o passageiro continue sendo fiel a empresa,

por uma questão de preferência, e que esse passageiro não venha a ajuizar uma ação contra a Util S/A?

Com relação ao número de demandas judiciais cíveis, considerando os dados apurados nos anos de 2008, 2009 e 2010, período em que o sistema de controle de processo (programa de gerenciamento de processos judiciais – Themis) passou a ser alimentado corretamente, inclusive pelos escritórios terceirizados, nota-se que houve uma queda do ano de 2009 (166 processos) para o de 2008 (144 processos). Esse ano de 2010 já recebemos 111 citações, se for mantida a média mensal, provavelmente teremos um número bastante aproximado de processo ao do ano anterior.

No que pertine às políticas administrativas adotadas pela empresa para fidelização e satisfação dos usuários, temos conhecimento de que a Diretoria tem investido na área de treinamento de pessoal. No entanto, para uma resposta mais precisa, sugerimos que essa pergunta seja feita à Diretoria.

Por estar submetida à teoria da responsabilidade civil objetiva em quase a totalidade das ações, é necessária a adoção de políticas preventivas, visando assegurar a preservação das provas (documentais) necessárias à defesa dos interesses da empresa em Juízo, especialmente nas ações envolvendo relação de consumo, nas quais inverte-se o ônus da prova em favor do consumidor.

5. Sabe-se que um cliente satisfeito não será um potencial autor numa lide contra a empresa. O Fale Conosco pode ser considerado mais um caminho para que essa satisfação seja alcançada e a empresa não tenha que vir a arcar com novas indenizações?

Sem dúvida alguma, o Fale Conosco é uma ferramenta importantíssima para a Administração da empresa, por que permite identificar as principais reclamações dos usuários e, conseqüentemente, os setores que necessitam mais treinamento ou ajustes. Como você mesmo disse, se o cliente estiver satisfeito com o serviço ele não terá interesse em propor uma ação judicial. Há casos, entretanto, em que o serviço apresenta alguma falha, gerando uma insatisfação no usuário. Nesse momento o *marketing* (*lato senso*), nele incluído o Fale Conosco, tem papel de importantíssimo,

cabendo-lhe apagar a imagem negativa da empresa perante o cliente e, principalmente, dissuadi-lo de propor eventual demanda judicial.

É claro que nem sempre as conversas e propostas da empresa serão aceitas pelo cliente, mas poderão ser útil no momento da defesa judicial, mostrando ao juiz o respeito ao usuário e a preocupação com a qualidade dos serviços.

6. Você acredita que os passageiros muitas vezes possam se valer das vantagens legais dadas aos consumidores para conseguir alguma indenização, ou pelas ações ajuizadas é notável que se sentiram lesados pelo serviço prestado? Caso queiram apenas tirar vantagem de uma situação favorável, de que estratégia se vale a empresa para que isso não ocorra com tanta frequência?

Com a disseminação da cultura do dano moral, há casos em que realmente é possível notar o *animus lucrando* do demandante, no entanto, via de regra, as demandas trazem pretensões justas, embasadas em defeitos na prestação de serviço.

Em que pese a existência dos Juizados Especiais Cíveis, onde a ampla defesa e o devido processo legal, na maioria das vezes, são relegados ao segundo plano em prol da celeridade processual (esse posicionamento é nosso), a Justiça é feita, prova disso é que 63% das 43 (quarenta e três) sentenças proferidas este ano foram de improcedência.

Corroborou muito para esse sucesso, a obtenção de provas favoráveis à defesa, especialmente nas ações que tinham por objeto alegação de defeito na prestação de serviço. Mapa de Viagem, tacógrafo, canhotos de passagens, procedimentos administrativos mais bem instruídos, etc., são de suma importância para comprovar a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Sem provas, o sucesso não viria.

- 7. Pode-se considerar que a instalação dos GPS's nos ônibus foi mais uma forma da empresa se defender de ações cuja alegação era direção perigosa do motorista em razão de alta velocidade, e também, por exemplo, contra ações trabalhistas, já que agora os motoristas de condomínio não podem mais alegar que trabalham ininterruptamente. Em razão das pessoas saberem das existência desses mecanismos, ações desse tipo reduziram significativamente? Se caso não tenham reduzido, pelo menos, perante a justiça, a empresa tem saído vitoriosa mais vezes?**

O sistema do GPS não é reconhecido, ainda, na Justiça do Trabalho. Como prova no cível, as informações do GPS servem para corroborar as informações constantes do disco de tacógrafo, este sim, um documento visto com bons olhos pelos Magistrados, por que decorre de imposição de Lei (art. 105, II do CTB). No cível todas as provas são aceitas e o juiz dará a elas o valor que entender que valham, considerando os fatos e demais provas produzidas nos autos.

Embora dados mais precisos possam ser obtido junto a outros setores da empresa, acreditamos que o GPS é sim um inibidor da imprudência dos condutores, que têm conhecimento de que a empresa terá como apurar a sua conduta na direção do veículo, desde a origem até o destino.

- 8. Você acredita que o fato do jurídico atuar conjuntamente com outros setores da companhia é uma forma de fazer com que a empresa se conduza de forma mais harmônica com a legislação? Isso já é feito?**

O fato do Jurídico estar dentro da empresa, não só facilita o contato dos demais setores da empresa com os advogados, como permite um diálogo mais fácil, direto e transparente entre os interessados. Não é raro o Jurídico receber ligações dos encarregados de rodoviárias, por exemplo, para tirarem alguma dúvida. O mesmo ocorre com o Fale Conosco, este com menos frequência atualmente.

Cabe aos gerentes de cada setor da empresa consultar o Jurídico em caso de dúvida em relação a algum procedimento a ser implementado ou a um contrato a ser assinado, bem como no caso de acidentes.

A legislação muitas vezes engessa as pretensões da Administração, por isso é importante a consulta ao Jurídico para viabilizar a adoção de procedimentos que minimizem os riscos. Uma das funções do Jurídico é

procurar brechas nas leis para permitir o crescimento da empresa. Hoje, há um diálogo mais próximo da Diretoria com o Jurídico, o que tem refletido positivamente não só para o crescimento sereno da empresa, como também no bom desempenho do nosso departamento nos contenciosos cíveis.

EDUARDO CASTRO – Diretor Financeiro

1. Estão para ser realizadas as licitações das linhas de ônibus interestaduais. Como está sendo a atuação da ANTT e do Ministério do Transporte diante dessa situação, e como se deu esse fato na última licitação realizada?

O Ministério dos Transportes não tem atuação direta na execução do processo licitatório. Ele tem como tarefa o estabelecimento de políticas e diretrizes para o sistema de transportes no País. Cabe à ANTT a permissão dos serviços de transporte rodoviário de passageiros no âmbito interestadual e internacional. Nos termos do inciso V, do art. 24, da Lei nº 10.233/01, cabe à ANTT estabelecer a edição de atos de outorga e de extinção da prestação de serviços terrestres, assim como a celebração e gestão dos contratos e demais instrumentos administrativos decorrentes de tais ações. Considerando que em 07 de outubro de 2008 houve o término da vigência dos contratos de permissão da maioria das linhas em operação no País e não houve como prorrogar os contratos, passou a ser necessária a licitação dos serviços. Nesse contexto é que a ANTT, como agência reguladora e cumprindo sua atribuição precípua está agindo. Através da RESOLUÇÃO 407/2008 foi instituído o Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros – PROPASS BRASIL, que tem como objetivo re-estruturar o sistema de transporte rodoviário de passageiros no País, através da apresentação de estudos de viabilidade econômico-financeira das linhas. Desde então, diversos trabalhos já foram feitos visando a construção do modelo de licitação, definição do edital e das regras do certame licitatório, com previsão para estarem concluídos os

trabalhos até dezembro de 2001, conforme definido no cronograma estabelecido pelo Tribunal de Contas da União –TCU.

Uma primeira tentativa de licitar foi abortada por falta de consistência dos dados que a embasavam. Desde então a ANTT vem refazendo o processo e coletando mais dados, com vistas a publicar até novembro desse ano o novo modelo de edital.

Quanto à última licitação ocorrida, em 1998, foi realizada sob o comando do então Departamento de Transportes Rodoviário – DTR, do Ministério dos Transportes. Àquela época ainda não existia a ANTT. Foram licitadas 26 linhas até então não existentes e que eram objeto de determinação judicial.

2. Quais dos “novos direitos” passou a ter mais influência no dia-a-dia da empresa? Algum especificamente ou todos, sendo cada um a sua maneira? De que forma?

A legislação que causou maior impacto na rotina da empresa foi o Código de Defesa do Consumidor, que forçou a Administração a rever vários de seus procedimentos para oferecer um serviço adequado aos usuários e prestar-lhes informações mais precisas.

Outras legislações não causaram tanto impacto na atividade da empresa quanto o referido Código.

3. No início da empresa qual o direito que tinha mais importância na rotina da empresa? Esse tipo de preocupação existia?

A Util S/A tem mais de 60 (sessenta) anos de existência. Quando iniciou suas atividades, só havia o Código Civil e a Lei das Estradas de Ferro, além de algumas normas regulamentares editadas pelo ente público competente. Foi um período muito fértil e lucrativo, pois, o mercado estava crescendo vigorosamente e permitiu a expansão, não só da Util S/A, mas de todas as empresas contemporâneas a ela.

Naquela época não havia a preocupação que temos hoje. Atualmente o serviço tem que ser prestado de forma adequada, o que importa dizer que deve ser pontual, seguro, confortável, etc. Antes não havia uma fiscalização tão rigorosa em relação à qualidade do serviço, assim como os usuários não

tinham muitas opções de transporte. Essas circunstâncias influenciavam na forma de gestão da empresa.

Por essa razão, as empresas de transporte coletivo, de forma geral, sentiram as contundentes modificações introduzidas pelo Código Consumerista.

Outra legislação que causou grande reviravolta na empresa foi a ambiental, que antes era praticamente inexistente.

4. Para que a empresa se adequasse a esse contexto de novos direitos, em qual área precisou se focar mais? Os custos aumentaram muito devido a essas adequações?

Sem dúvida, a qualidade do serviço e o atendimento ao usuário foram os principais focos de atenção da administração da empresa, a fim de se adequar aos novos mandamentos legais.

Com relação às adequações às normas do consumidor, o impacto não foi muito sentido, haja vista que voltou-se mais para a área de treinamento de pessoal e conscientização da necessidade de se prestar um serviços de qualidade.

Por outro lado, no que pertine às adequações às leis ambientais, essas elevaram consideravelmente os custos da empresa, em razão das obras que se fizeram necessárias.

5. Após as a adequações feitas pela empresa para que estivesse de acordo com nosso ordenamento pátrio, pode-se considerar que essas mudanças foram benéficas para que a empresa crescesse? Passou a gerar mais lucros?

A qualidade dos serviços melhorou consideravelmente. Hoje os usuários viajam em veículos bastante confortáveis, com pontualidade e a máxima segurança. No que tange ao meio ambiente, as modificações implementadas através, principalmente, das obras realizadas, foram benéficas no processo de conscientização ambiental por parte de todos.

Essas modificações não geraram lucro, ao contrário, como esclarecido no item anterior, houve uma elevação nos custos.