



## **MANUAL PARA APRESENTAÇÃO DE DENUNCIA ENTRE OPERADORAS**

### **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DENUNCIAS**

DER dispõe de um serviço de atendimento ao cliente, onde os atendentes são treinados para anotar todos os dados necessários, para registro de denúncias de concorrência desleal entre transportadoras, através do telefone **08000-41-0158**.

**A AGILIDADE E EFICIENCIA NA CONTATAÇÃO DAS DENUNCIAS ESTA DIRETAMENTE RELACIONADA ÀS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELOS DENUNCIANTES AOS ATENDENTES.**

**QUANDO MAIS DADOS E OBJETIVIDADE NAS DECLARAÇÕES, MAIS FÁCIL FAZER O ATENDIMENTO.**

A denuncia recebida pelo SAC será enviada ao DER que a cadastrará para seu controle e abrirá um e-protocolo para tratá-la.

Após protocolada a denuncia é encaminhada ao DER de circunscrição do local da ocorrência, para verificação in-loco pelos Agentes de Fiscalização.

Quando Constatada a denúncia gera Boletim de Ocorrência, que se transformará em auto de Infração, com posterior resposta ao Denunciante.

Mesmo que não constatada a denúncia, o DER responderá ao denunciante com cópia do relatório de verificação.

Importante esclarecer que a aplicação de penalidade não impede o infrator de voltar a praticar a mesma, portanto, a denuncia deve ser refeita, quantas vezes forem necessárias, para novas verificações e aplicação de penalidades.

*Curitiba 14 de Julho de 2025*

Maria Elizabete das Neves Bozza  
Coordenadora de Transporte Rodoviário Comercial