



Portaria ARTESP nº xxx, de xx de xxxxx de 201x.

Estabelece parâmetros de operação do Sistema de Relacionamento com os Usuários através dos números de telefone 0800 e demais canais de atendimento das entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO – ARTESP, no uso das atribuições que lhes foram conferidas pela Lei Complementar nº 914, de 14 de janeiro de 2002 e regulamentos,

Considerando a necessidade de se estabelecer parâmetros de operação do Sistema de Relacionamento com os Usuários através dos números de telefone 0800 e demais canais de atendimento das entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP;

Considerando a observância dos direitos básicos do usuário de receber um serviço adequado e de qualidade;

Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.

RESOLVE:



Capítulo I

Das Definições

Artigo 1º - Para fins desta Portaria, salvo quando houver disposição expressa em contrário, os termos, frases e expressões listadas abaixo deverão ser compreendidos e interpretados de acordo com os seguintes significados:

Atendimento emergencial ou atendimento de emergência	Atendimento prestado em caráter de urgência, de forma imediata.
Aplicativo	Software desenvolvido para ser instalado em um dispositivo eletrônico móvel.
Cut-thru	Função que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível quando o usuário digitar uma opção no telefone, em qualquer ponto do menu.
Endereço eletrônico institucional	Ferramenta que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônico de comunicação. Trata-se do e-mail institucional da entidade regulada. Ex: faleconosco@nomedaempresa.com.br e nomeempresa@nomeempresa.com.br .
Entidade Regulada	Todas as empresas prestadoras de serviços que estão sujeitas à regulação e fiscalização da ARTESP.
Formulário eletrônico	Recurso de Internet, disponibilizado em um site, que permite aos clientes ou usuários



registrarem consultas e solicitações à empresa.

Ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens	Aplicação que permite o envio e o recebimento de mensagens em tempo real. Ex: <i>chat</i> e SMS.
Ininterruptamente	Sem interrupção. Sete dias por semana. 24 horas por dia.
Mídias sociais	Canais de relacionamento disponíveis na internet nos quais existem diferentes possibilidades de interação e participação entre usuários. Ex: Twitter, Facebook etc.
Pesquisa de satisfação	Atribuição de nota pelo usuário ao atendimento recebido.
Registro de manifestações	Registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações.
Sistema de relacionamento	Serviço telefônico 0800 e demais canais de comunicação e atendimento das entidades reguladas, prestadoras de serviços regulados, que tenham como finalidade resolver as demandas de usuários, tais como: atendimentos de emergência, solicitações de informações, cancelamento ou alteração de serviço contratado e registro de dúvidas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.
Sites de Reclamação	Sites onde o usuário cadastra reclamação de



	<p>uma empresa, cabendo a ela responder e resolver o chamado. Ex: Reclame Aqui.</p>
Site responsivo	<p>É o site que se adapta automaticamente no dispositivo do usuário (PC, celular, tablet, etc), mudando sua aparência e disposição com base no tamanho da tela.</p>
Sistema integrado de comunicação	<p>Integração dos equipamentos telefônicos e linhas com software de gerenciamento, registro e gravação de ligações recebidas e realizadas.</p>
Telefone 0800	<p>Número de telefone gratuito para atendimento também chamado de talk-free, free-call, 0800, ou qualquer número que o substitua, que não incorra em encargos para o telefone de origem fixo ou móvel</p>
URA	<p>Unidade de Resposta Audível</p>
Usuário	<p>Todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços prestados pelas empresas reguladas pela ARTESP.</p>



Capítulo II

Das Disposições Preliminares

Artigo 2º - Esta Portaria visa estabelecer regras e procedimentos para normatizar o Sistema de Relacionamento com os Usuários a serem observados pelas entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.

Capítulo III

Sistema de Relacionamento com os Usuários

Artigo 3º – O Sistema de Relacionamento deve ser pautado pelos princípios da transparência, dignidade, boa-fé, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade que orientam a Administração Pública e a prestação dos serviços regulados.

Artigo 4º - O Sistema de Relacionamento é composto pelos seguintes canais de atendimento ao usuário:

- I. Telefone (0800);
- II. Endereço eletrônico institucional;
- III. Formulário eletrônico disponível no site;
- IV. Outras mídias, tais como: aplicativos, sites de reclamação, mídias sociais e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens.

Artigo 5º – O Sistema de Relacionamento é destinado a resolver as seguintes demandas dos usuários:

- I - solicitação de atendimento de emergência;
- II - solicitação de informação;
- III – cancelamento ou alteração no serviço contratado;
- IV - registro de manifestações na Ouvidoria da entidade regulada.



Parágrafo único - os atendimentos que se enquadram nos incisos I, II e III serão definidos pela ARTESP de acordo com cada modal de transporte.

Artigo 6º - O espaço físico, mobiliário, equipamentos (microcomputador, telefones e posições de atendimento) e softwares devem facilitar a execução dos trabalhos pela equipe de atendimento, permitir o desempenho das atividades com qualidade e atender à legislação vigente.

Artigo 7º - O Sistema de Relacionamento deverá ser composto por recursos humanos, materiais e tecnológicos que viabilizem o atendimento aos usuários através do 0800 e demais canais de atendimento conforme parâmetros estabelecidos nesta Portaria.

Capítulo IV

Equipe

Artigo 8º - A operação dos canais de atendimento dar-se-á por equipe composta por gestor e atendentes:

§ 1º - Recomenda-se que a gestão do Sistema de Relacionamento seja realizada por profissional responsável pela Ouvidoria, área de comunicação ou de interação com o cliente da entidade regulada.

§ 2º - O atendimento aos usuários poderá ser realizado por profissional com dedicação exclusiva ou não, desde que todos os atendentes estejam aptos a receber e resolver qualquer tipo de demanda.

Artigo 9º - O gestor e os atendentes, para exercerem suas funções no Sistema de Relacionamento, devem possuir conhecimentos e habilidades técnicas e procedimentais necessários para garantir o adequado atendimento ao usuário.



Capítulo V

Acessibilidade

Artigo 10º - O Sistema de Relacionamento deverá estar disponível ininterruptamente.

Artigo 11 - As ligações para o 0800 e o acesso aos demais canais de atendimento serão gratuitos e o atendimento das demandas previstas nesta Portaria não deverá resultar em qualquer custo para o usuário.

Parágrafo único - O 0800 aceitará ligações de telefones fixos, móveis e de uso público.

Artigo 12 - O acesso a pessoas com deficiência será garantido pelo Sistema de Relacionamento.

§1º O acesso ao 0800 por pessoas com deficiência terá caráter preferencial, sendo facultado à entidade regulada atribuir número telefônico específico para este fim.

§2º O acesso a pessoas com deficiência aos canais de atendimento atenderá à legislação vigente.

Artigo 13 - O número de telefone 0800 e o site da entidade regulada deverão constar de forma clara e objetiva em todos os documentos por ela impressos e entregues aos usuários, como faixas, cartazes, mídias sociais ou canais de comunicação das empresas, etc.

§1º O número de telefone 0800 também constará nas placas institucionais que devem estar visíveis aos usuários, de acordo com as regras definidas pela ARTESP.

§2º O site da entidade regulada dará destaque aos canais de atendimento da entidade regulada.

Artigo 14 - A entidade regulada deverá disponibilizar acesso a todos os canais de atendimento via internet em versão móvel, preferencialmente através de site responsivo.

Parágrafo Único – Ao menos um dos canais deverá permitir às empresas receber e enviar documentos de, no mínimo, 4Mb, em anexo.

Artigo 15 - Para atendimento ao disposto nesta Portaria, as entidades reguladas poderão compartilhar uma central de atendimento, sendo facultada a contratação de empresas especializadas.



§1º Cada entidade regulada deverá possuir um número de telefone 0800 próprio.

§2º A contratação a que se refere o caput não exclui ou atenua a responsabilização da entidade regulada pelo descumprimento desta Portaria ou outras normas legais concernentes ao assunto.

§3º Os contratos celebrados em cumprimento ao disposto no caput reger-se-ão pelo direito privado, não estabelecendo qualquer relação jurídica com o poder concedente.

Capítulo VI

Interface com os Usuários

Artigo 16 - A interface da entidade regulada com os usuários através dos canais de atendimento deverá ser realizada por meio das seguintes modalidades:

I – 0800, conforme Artigo 5º, incisos I, II, III e IV, respectivamente:

- a) solicitação de atendimento de emergência: atendimento humano (24 horas por dia);
- b) solicitação de informação: URA e/ou atendimento humano (24 horas por dia);
- c) cancelamento ou alteração no serviço contratado: atendimento humano (24 horas por dia);
- d) registro de manifestações: atendimento humano (de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 18:00) e/ou gravação (demais horários).

II – Demais Canais de Comunicação: atendimento humano (de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 18:00).

Parágrafo Único – O atendimento de emergência não se aplica ao inciso II devendo constar, nos canais de comunicação tratados no mesmo, mensagem orientativa explicitando ao usuário que, para situações de emergência, ele deverá contatar o 0800.

Artigo 17 - Ao entrar em contato com o 0800 o usuário deverá ser atendido, no primeiro toque, por uma URA eletrônica. A URA deve conter as seguintes opções de atendimento:

I - Tecla 1: emergência



II - Tecla 2: solicitação de informação

III - Tecla 3: cancelamento ou alteração no serviço contratado (esta opção não estará disponível ao usuário somente nos atendimentos de concessões rodoviárias e aeroportuárias)

IV - Tecla 4: registro de manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações)

Para as concessões rodoviárias e aeroportuárias esta opção deverá estar disponível na tecla 3.

Parágrafo Único - Após a seleção da opção em que deseja atendimento, o usuário deve ser atendido no primeiro toque (solicitação de atendimento de emergência) e em até 30 (trinta) segundos (demais chamadas).

Artigo 18 - A URA deve conter, também, um segundo menu de opções para a distribuição das chamadas, conforme especificações abaixo:

I - emergência: não terá menu de opções;

II - solicitação de informação: menu será definido pela Ouvidoria da ARTESP de acordo com o modal de serviço;

III - cancelamento ou alteração no serviço contratado: não terá menu de opções;

IV - registro de manifestação:

Tecla 1: para registrar uma solicitação de informação;

Tecla 2: para registrar uma reclamação ou denúncia;

Tecla 3: para registrar uma sugestão ou fazer um elogio.

Artigo 19 - A opção de contatar o atendimento pessoal constará em todas as subdivisões do menu eletrônico da URA do 0800 e o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo usuário.

Parágrafo único - O consumidor não terá a sua ligação finalizada pela entidade regulada antes da conclusão do atendimento.

Artigo 20 - As chamadas recebidas através do 0800 devem ser transferidas entre as opções do menu e membros da equipe de atendimento, bem como ao setor competente, sempre que a



demanda do usuário assim o exigir ou o primeiro atendente não tiver atribuição para solucioná-la.

Parágrafo único - É vedado solicitar a repetição da demanda ao usuário após seu registro pelo primeiro atendente.

Artigo 21- A transferência de um atendimento entre as opções do menu e membros da equipe de atendimento (Artigo 20) será efetivada em até 30 (trinta) segundos.

Artigo 22 - A URA deve possuir a facilidade *cut-thru*.

Artigo 23- Caso um usuário necessite de atendimento referente a serviço prestado por outra entidade regulada ou por órgão público, o atendente deverá informar o contato do mesmo, conforme necessidade do usuário.

Parágrafo único – Em casos de atendimento de emergência, a entidade deverá, também, repassar a ligação para a empresa/órgão responsável, fornecendo as informações necessárias para um rápido atendimento do usuário.

Artigo 24 - É vedada a veiculação de mensagens publicitárias de terceiros durante o tempo de espera para o atendimento, exceto campanhas de interesse público, mediante prévia autorização da ARTESP.

Parágrafo único – O material deverá ser submetido à Agência com antecedência mínima não superior a 05 (cinco) dias.

Artigo 25 - Ao final de cada atendimento o usuário deve ser direcionado à realização de pesquisa de satisfação.

§1º As notas devem ser dadas pelo usuário conforme parâmetros abaixo, sendo que também deverá ser disponibilizada a opção de gravação de complemento da avaliação:

4: Ótimo

3: Bom

2: Regular

1: Ruim



§2º No atendimento realizado via 0800 o usuário deverá ser direcionado à URA para a realização da pesquisa. Nos atendimentos realizados através dos demais canais de atendimento ela deverá ser realizada através de link de acesso a pesquisa eletrônica.

Capítulo VII

Registro e Tratamento das Demandas

Artigo 26 - O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao usuário.

Artigo 27 - A distribuição das informações entre as áreas diretamente envolvidas no atendimento das demandas dos usuários recebidas através do 0800 e demais canais de atendimento deve ser totalmente automatizada e ocorrer de forma a garantir a sua fluidez, acompanhamento e histórico.

Parágrafo Único - O sistema informatizado garantirá aos atendentes o acesso ao histórico de demandas do usuário.

Artigo 28 - Todas as chamadas recebidas através do 0800 devem ser registradas automaticamente em sistema integrado de comunicação.

Artigo 29 - O registro dos atendimentos deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

§ 1º - Solicitação de atendimento de emergência:

I - Protocolo;

II - Nome ou outra identificação do usuário (nome, telefone, por exemplo);

III - Nome do atendente;

IV - Data de contato com o usuário;

V - Horário de início e término do contato com o usuário;

VI - Histórico do atendimento da solicitação do usuário (do registro inicial até a conclusão do atendimento), incluindo sua classificação dentro de categorias e subcategorias padronizadas e pré-definidas pela ARTESP.



§2º - Solicitações de informação (exceto demandas enviadas à Ouvidoria):

I - Protocolo;

II – Identificação do usuário (nome, telefone etc.)

III - Nome do atendente;

IV - Data de contato com o usuário;

V - Horário de início e término do contato com o usuário;

VI - Histórico do atendimento da solicitação do usuário (do registro inicial até a conclusão do atendimento), incluindo sua classificação dentro de categorias e subcategorias padronizadas e pré-definidas pela ARTESP.

§3º Cancelamento ou alteração de serviço contratado:

I - Protocolo;

II- Identificação do usuário (nome, telefone etc.)

III - Nome do atendente;

IV - Data de contato com o usuário;

V - Horário de início e término do contato com o usuário (se realizado via 0800 ou ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens);

VI - Histórico do atendimento da solicitação do usuário (do registro inicial até a conclusão do atendimento), incluindo sua classificação dentro de categorias e subcategorias padronizadas e pré-definidas pela ARTESP.

§ 4º - Registro de manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações)

I - Número de protocolo do atendimento e da Ouvidoria;

II - Nome do atendente;

III - Data de contato com o usuário;

IV - Horário de início e término do contato com o usuário;

V - Nome completo do usuário;



VI - Contato do usuário para envio da resposta à sua manifestação/contato posterior (e-mail e/ou telefone e/ou endereço);

VII - Histórico do atendimento da manifestação do usuário (do registro inicial até a conclusão do atendimento), incluindo sua classificação dentro de categorias e subcategorias padronizadas e pré-definidas pela ARTESP.

Artigo 30 - Os números de protocolo devem seguir uma sequência numérica única e ser fornecidos ao usuário.

§ 1º - No atendimento realizado via 0800, o protocolo deve ser fornecido no início do atendimento.

§ 2º - Nos casos em que o atendimento resultar na abertura de demanda na Ouvidoria, também deverá ser fornecido ao usuário o número de protocolo referente à manifestação registrada.

§ 3º É facultado à empresa fornecer número de protocolo aos atendimentos realizados via ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens.

§ 4º É facultado à empresa enviar ao usuário o número de protocolo, data, hora e objeto da demanda por SMS, e-mail ou outro meio eletrônico, salvo se o usuário assim solicitar.

Artigo 31 - Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Parágrafo Único - Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências, a sua divulgação deverá ser por ele autorizada.

Artigo 32 - O prazo de resposta ao usuário deverá atender às seguintes regras:

I - Atendimento de emergência: imediato;

II - Solicitação de informação, cancelamento ou alteração no serviço contratado e o registro de manifestações do qual tratam respectivamente, os incisos II, III e IV do Artigo 5º:

a) Atendimento através do 0800: imediato.

b) Atendimento através de e-mail e formulário eletrônico: um dia útil;



c) Atendimento através de mídias sociais, aplicativos, sites de reclamação e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens: 60 minutos, no horário de atendimento.

§ 1º O pedido de cancelamento ou alteração de serviço será permitido e assegurado ao usuário pelos mesmos meios disponíveis no ato da contratação do serviço, sendo que o atendente receberá e processará imediatamente solicitações dessa natureza.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do usuário, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo. O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

§ 3º O prazo de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria deverá atender o estabelecido no Decreto 60.399/14 e outras normas e resoluções que regem o trabalho das Ouvidorias.

§ 4º Quando o sistema de registro apresentar problema, a empresa deverá realizar contato posterior com o usuário para registrar sua manifestação e fornecer-lhe o número de protocolo de sua demanda.

§ 5º A resposta/solução a ser dada nos prazos descritos neste caput deverão ser conclusivas.

Artigo 33 - A gravação dos atendimentos telefônicos ativos e receptivos e o registro eletrônico de cada um dos atendimentos deverão ser armazenados em mídia (CD ou DVD) por um período de, no mínimo, 2 (dois) anos e enviados à ARTESP sempre que solicitado.

Artigo 34 – A gravação dos atendimentos telefônicos ativos e receptivos deverá estar disponível ao usuário pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias e o conteúdo do histórico de suas demandas por, no mínimo, dois anos após a solução das mesmas.

Parágrafo único - Sempre que solicitado, a gravação e/ou registro eletrônico do atendimento deverá ser enviado no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.



Capítulo VIII

Gerenciamento dos Atendimentos

Artigo 35- A entidade regulada deverá apurar os seguintes dados referentes ao atendimento de seu 0800:

- I - Total de chamadas recebidas (chamadas atendidas + chamadas abandonadas);
- II - Total de chamadas atendidas;
- III - Chamadas abandonadas;
- IV - Chamadas em fila de espera;
- V - Chamadas ocupadas (chamadas que não puderam entrar na fila de espera);
- VI - Número de atendimentos por tipo (emergência, informações, cancelamento/alterações serviços contratados e manifestações) e categorias e subcategorias;
- VII - Número de chamadas de emergência atendidas no primeiro toque;
- VIII - Número de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos;
- IX - Tempo Médio de Atendimento (TMA) das chamadas por categoria (emergência, informações, cancelamento/alterações serviços contratados e manifestações);
- XI - Tempo Médio de Espera (TME) das chamadas por categoria (emergência, informações, cancelamento/alterações serviços contratados e manifestações);
- XII - Tempo Máximo de Espera (TmáxE) das chamadas por categoria (emergência, informações, cancelamento/alterações serviços contratados e manifestações);
- XIII - Tempo médio de abandono;
- XIV - Chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, em fila de espera e ocupadas - por dia e hora (número consolidado);
- XV - Nota Pesquisa de Satisfação (total por nota e por nota X tipo de atendimento, categorias e subcategorias);
- XVI - Quantidade de solicitações e de envios de gravações das ligações.



Artigo 36 - A entidade regulada deverá apurar os seguintes dados referentes aos atendimentos realizados através dos demais canais de atendimento:

I - Total de atendimentos realizados por canal de atendimento;

II - Número de demandas concluídas durante o atendimento e registradas na Ouvidoria, por canal de atendimento (a somatória deverá totalizar o valor descrito no inciso I);

III - Número de atendimentos por tipo (informações, cancelamento/alterações serviços contratados e manifestações) e categorias e subcategorias, por canal de atendimento;

VII - Número de demandas recebidas através de e-mail e formulário eletrônico que foram concluídas em um dia útil;

VIII - Número de demandas recebidas através de mídias sociais, aplicativos, sites de reclamação e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens que foram concluídas em 60 minutos;

IX - Nota da Pesquisa de Satisfação - total por nota, nota X tipo de atendimento, categorias e subcategorias, nota X canal de comunicação;

X - Quantidade de solicitações e de envio de conteúdo histórico das demandas ao usuário.

Capítulo IX

Mensuração da Qualidade do Atendimento

Artigo 37 - A entidade regulada deverá apurar mensalmente os seguintes indicadores de desempenho/performance referentes ao atendimento prestado por seus canais de atendimento

I - Índice de Chamadas Atendidas

$$I_CA = \frac{\text{Total de chamadas atendidas}}{\text{Total de chamadas recebidas}}$$



II - Índice de Nível de Serviço (INS) - solicitação de atendimento de emergência

$$\text{INS}_E = \frac{\text{Total de chamadas atendidas no primeiro toque}}{\text{Total de chamadas atendidas - solicitação de atendimento de emergência}}$$

III - Índice de Nível de Serviço (INS) - exceto solicitação de atendimento de emergência

$$\text{INS}_{EE} = \frac{\text{Total de chamadas atendidas em até 30 segundos}}{\text{Total de chamadas atendidas - exceto solicitação de atendimento de emergência}}$$

IV - Índice de Abandono

$$\text{I}_A = \frac{\text{Total de chamadas abandonadas pelos usuários em espera (sem que tenham recebido atendimento por operadores)}}{\text{Total de chamadas recebidas}}$$

V - Índice de Abandono - Atendimento

$$\text{I}_{AA} = \frac{\text{Total de chamadas abandonadas pelos usuários durante atendimento}}{\text{Total de chamadas Atendidas}}$$

VI - Tempo Médio de Abandono

$$\text{TA} = \frac{\text{Tempo total de espera das chamadas abandonadas pelos usuários (sem que tenham recebido atendimento por operadores)}}{\text{Total de chamadas recebidas}}$$

VII - Índice de Satisfação dos Usuários – por canal de comunicação

$$\text{I}_{SU} = \frac{\text{somatória das notas 4 (ótimo) e 3 (bom) recebidas}}{\text{Total de Atendimento Avaliados}}$$



VIII - Índice de Atendimento - E-mail e formulário eletrônico

$I_CA_2 = \frac{\text{Total de demandas recebidas (e-mail e formulário eletrônico)}}{\text{concluídas em um dia útil}}$

Total de demandas recebidas
(e-mail e formulário eletrônico)

IX – Índice de Atendimento - mídias sociais, aplicativos, sites de reclamação e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens

$I_CA_3 = \frac{\text{Total de demandas recebidas (mídias sociais, aplicativos, sites de reclamação e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens) concluídas em 60 minutos}}{\text{Total de demandas recebidas (mídias sociais, aplicativos, sites de reclamação e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens)}}$

Total de demandas recebidas
(mídias sociais, aplicativos, sites de reclamação e ferramentas eletrônicas de troca instantânea de mensagens)

Parágrafo único – A excepcionalidade ao não atingimento dos índices previstos nos incisos dos quais trata o caput deste Artigo será admitida em casos fortuitos ou de força maior, desde que devidamente fundamentado.

Capítulo X

Fiscalização

Artigo 38 - A entidade regulada deve entregar à ARTESP os dados mencionados nos Artigos 35, 36 e 37 desta Portaria em formato a ser definido pela Agência.

Artigo 39 - Caberá à Ouvidoria da ARTESP acompanhar o cumprimento desta Portaria, analisar os dados descritos nos Artigos 35, 36 e 37 e dar as providências conforme Artigos 40, 41 e 42, quando necessário.



Parágrafo Único - Após um ano de vigência desta Portaria serão definidos os parâmetros para os índices mencionados no Artigo 36, cujos dados servirão de base para a aplicação de sanções pela ARTESP.

Capítulo XI

Penalidades

Artigo 40 – As penalidades cabíveis serão previstas nos Editais e/ou nos Contratos, sem prejuízo de outras sanções estabelecidas na legislação e/ou na regulação pertinente ao assunto, às quais as entidades reguladas estarão sujeitas.

Artigo 41 – Sem prejuízo das penalidades estabelecidas no caput do artigo anterior, as entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP sujeitar-se-ão, igualmente àquelas previstas no Anexo I desta Portaria.

Artigo 42 – As penalidades previstas no Anexo I desta Portaria serão organizadas por grupos e níveis de classificação.

§ 1º Para o caso de reincidência, nas penalidades apontadas no caput do artigo anterior, o valor da multa será dobrado.

§ 2º A atualização do valor das penalidades seguirá o estabelecido no respectivo contrato de cada serviço regulado estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.

Artigo 43 – A apuração das infrações e aplicação das penalidades serão precedidas de processo administrativo próprio, assegurado o direito ao contraditório e a ampla defesa, obedecido o disposto na Lei 10.177/98.

Capítulo XII

Prazos

Artigo 44 - O prazo para implantação e/ou adequação serão os dispostos a seguir, salvo disposição contratual em contrário.



- I. Implantação, operação e divulgação do Sistema de telefonia 0800 previstos na legislação vigente: imediato.
- II. Implantação, operação e divulgação dos canais de comunicação do Sistema de relacionamento com o usuário previstos na legislação vigente: em até 60 (sessenta) dias.
- III. Cumprimento das exigências relacionadas aos recursos humanos, materiais e tecnológicos estabelecidas na legislação vigente referente ao Sistema de Relacionamento com o usuário: 90 (noventa dias).
- IV. Cumprimento dos requisitos operacionais, administrativos e processuais previstos na legislação vigente referente ao Sistema Relacionamento com o usuário: 90 (noventa dias).
- V. Cumprimento dos requisitos e indicadores de qualidade e prazos previstos na legislação vigente: 90 (noventa dias).

§1º O prazo será contado a partir da publicação desta Portaria ou do início do controle da operação de novos serviços regulados.

§2º No prazo de 30 (trinta) dias deve ser entregue, para aprovação prévia da Ouvidoria e área de tecnologia da ARTESP, projeto contendo descritivo da implantação/adequação de cada determinação estabelecida nesta Portaria.

§2º O número de telefone 0800 e os demais canais de atendimento deverão ser informados à ARTESP até 30 dias anteriores à implementação do serviço de atendimento.

§3º O nome e contato do gestor dos canais de atendimento deverá ser informados à ARTESP até 30 dias anteriores à implementação do serviço de atendimento.

Artigo 45 - Os dados mencionados nos Artigos 35, 36 e 37 deverão ser entregues até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês apurado.

Artigo 46 - A gravação e o registro dos atendimentos descritos no Artigo 33 deverão ser enviados à ARTESP no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.



Capítulo XIII

Das Disposições Gerais e Transitórias

Artigo 47 – Esta Portaria se aplica a todas as entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.

Artigo 48 – Esta Portaria não se aplica às empresas do Serviço Intermunicipal de Transporte Coletivo de Passageiros sob o regime de Fretamento regulado pela ARTESP.

Artigo 49 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MANUSCRIPTA



ANEXO 1 - PENALIDADES

1. Grupos

1.1 Concessão Rodoviária

Grupos	Valores de Multas
I	R\$ 34.716,44
II	R\$ 173.582,20
III	R\$ 312.447,97

1.2 Transporte Coletivo de Passageiros

Grupos	Valores de Multas
I	R\$ 4.200,00
II	R\$ 5.600,00
III	R\$ 7.000,00

1.3 Aeroportos Concedidos com Vocação para Aviação Geral (Executiva e Táxi-Aéreo)

Grupos	Valores de Multas
I	R\$ 3.857,38
II	R\$ 19.286,91
III	R\$ 34.716,44

1.4 Serviços Públicos Autorizados

Grupos	Valores de Multas
I	R\$ 3.471,64
II	R\$ 17.358,22
III	R\$ 31.244,80



2. Níveis de Classificação

Nível	Classificação das Penalidades
A	Advertência
B	10% do Valor da Multa
C	30% do Valor da Multa
D	50% do Valor da Multa
E	75% do Valor da Multa
F	100% do Valor da Multa

3. Tabela de Penalidades

ITEM	INFRAÇÃO	GRUPO ARTESP	NÍVEL ARTESP	CLASSIFICAÇÃO
1	Não implantar Sistema de Telefonia 0800 de acordo com os prazos e requisitos tecnológicos estabelecidos na legislação vigente.	III	A	Não início na data pré-estabelecida.
			B	Em fase de testes.
			D	Em fase de implantação.
			E	Em fase de projeto.
			F	Implantação não executada (0%).
2	Não implantar canais de relacionamento com o usuário de acordo com os prazos e requisitos tecnológicos estabelecidos na legislação vigente (exceto 0800).	II	A	Não início na data pré-estabelecida.
			B	Em fase de testes.
			D	Em fase de implantação.
			E	Em fase de projeto.



			F	Implantação não executada (0%).
3	Não atendimento dos requisitos operacionais, administrativos e processuais do sistema 0800 estabelecidos na legislação vigente.	I	F	Não cumprir requisitos.
4	Não atendimento dos requisitos operacionais, administrativos e processuais dos canais de relacionamento com o usuário estabelecidos na legislação vigente (exceto 0800).	I	E	Não cumprir requisitos.
5	Manter Sistema de Telefonia 0800 com operacionalidade de 100% no período da medição.	II	F	Não manter a operacionalidade em 100%.
6	Manter cada canal de relacionamento com o usuário com operacionalidade inferior a 90% no período da medição (exceto 0800).	II	E	Manter a operacionalidade inferior a 90%.
7	Não cumprimento das exigências relacionadas aos recursos humanos e materiais estabelecidas na legislação vigente.	I	F	Não cumprir das exigências.
8	Não atendimento dos requisitos de qualidade previstos na legislação vigente, no período da medição.	II	B	De 1 a 3.
			C	De 4 a 6.
			F	Acima de 6.
9	Não atendimento dos indicadores de qualidade previstos na legislação vigente, no período da medição.	II	B	De 1 a 3.
			C	De 4 a 6.
			F	Acima de 6.
10	Não apresentar	II	A	Entregar com atraso de 7



	informações nos prazos estabelecidos pela ARTESP.			dias.
			C	Entregar com atraso de até 30 dias.
			F	Entregar com atraso superior a 30 dias ou não entregar.
11	Entregar as informações de maneira incompleta ou fora do padrão estabelecido pela ARTESP.	II	E	Infração aplicada por informação.