



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

*Estabelece diretrizes organizacionais e operacionais às Ouvidorias no âmbito das entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.*

A Diretoria Geral da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP, de acordo com as disposições da Lei Complementar nº 914/02, de 14 de janeiro de 2002 e Decreto nº 46.708 de 22 de abril de 2002 e,

Considerando a necessidade de estabelecer, por meio da regulação, diretrizes organizacionais e operacionais das Ouvidorias das entidades reguladas, no tocante às demandas da sociedade;

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 a qual instituiu as Ouvidorias nos órgãos, entidades e prestadores de serviços públicos;

Considerando o Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294/99;

Considerando a observância dos direitos básicos do usuário à qualidade do serviço prestado, à informação e ao controle adequado do serviço público;

DECIDE:

**Capítulo I**

**Disposição Preliminar**

Artigo 1º - Esta Portaria define normas que regulamentam as regras organizacionais e operacionais do funcionamento das Ouvidorias, no âmbito das entidades reguladas.

Publicado no DOE de (dia.mês.ano)



§1º - Para os fins do quanto estabelecido nesta Portaria, entende-se como entidades reguladas todas as empresas prestadoras de serviços que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.

§2º - Sem prejuízo do quando disciplinado nesta Portaria, serão observados também os preceitos estabelecidos na Lei nº 10.294/99 e nos Decretos de nº 60.399/14 e nº 61.175/15 e outras legislações pertinentes.

## **Capítulo II**

### **Da Competência e Qualificação dos Colaboradores das Ouvidorias**

Artigo 2º - O trabalho das Ouvidorias, da qual trata o caput do artigo anterior, deve ser pautado na transparência, eficiência, eficácia, celeridade, isonomia e imparcialidade.

Artigo 3º - A Ouvidoria deve atuar sempre como canal de comunicação entre as entidades reguladas e os usuários, sobretudo com vistas a mediar eventuais conflitos e prestar atendimento às manifestações que:

- I - não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimentos primários, compreendidos como aqueles que possibilitam o suporte habitual realizado pelas entidades reguladas;
- II - tiverem sido endereçadas ou registradas diretamente pelo usuário perante a própria Ouvidoria das entidades reguladas;
- III – forem encaminhadas a ela pela ARTESP, outros órgãos da Administração Pública, entidades não governamentais ou empresas.

Artigo 4º - Para exercer suas funções na Ouvidoria, o colaborador deve possuir conhecimentos e habilidades necessários para garantir o adequado atendimento ao usuário.

Parágrafo único – Os colaboradores da Ouvidoria devem ser continuamente capacitados para exercerem suas funções, participando de eventos e cursos promovidos pela ARTESP, Ouvidoria Geral do Estado e demais entidades reconhecidas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo - CCISP.



Artigo 5º - A certificação de que trata o Decreto nº 61.175/15, o qual dispôs, dentre outros, sobre a organização da Ouvidoria Geral do Estado, deverá ser obtida pelo Ouvidor no prazo não superior a 90 (noventa) dias, contados do início do exercício da função.

### **Capítulo III**

#### **Da Operação**

Artigo 6º - A estrutura da Ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada ente regulado, bem como com o número de manifestações e às atividades a serem desempenhadas por ele, de forma a garantir o cumprimento do disposto nesta Portaria.

Artigo 7º - O horário do expediente da Ouvidoria será das 8h às 18h, de segunda-feira à sexta-feira, exceto em feriados municipais, estaduais e federais, sendo facultado à entidade regulada estendê-lo.

Artigo 8º - Os canais de atendimento eletrônico da Ouvidoria devem:

I – respeitar os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência, na forma da legislação vigente.

II – conter requisitos técnicos que as permitam receber e enviar documentos de, no mínimo, 4MB, em anexo.

Artigo 9º - O atendimento prestado pela Ouvidoria ao usuário deve:

I - ser identificado por meio de número de protocolo, o qual será fornecido ao manifestante;

II - ser gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

§1º - A gravação dos atendimentos telefônicos ativos e receptivos de cada uma das manifestações deve ser armazenada em arquivo magnético por um período mínimo não inferior a 2 (dois) anos.



§2º - A ARTESP poderá, quando entender necessário e a qualquer tempo, solicitar o arquivo digital do qual trata o parágrafo anterior.

Artigo 10 - As entidades reguladas devem manter, em seu sistema informatizado, o controle das manifestações recebidas pela sua Ouvidoria de forma a:

I - registrar os dados e os contatos do manifestante, o descritivo e os documentos relativos à sua manifestação, bem como a resposta encaminhada e as providências tomadas;

II – gerar número de protocolo;

III – permitir o acompanhamento da tramitação das manifestações entre as áreas envolvidas, bem como das informações e documentos utilizados em sua apreciação;

IV - controlar o prazo de resposta ao usuário;

V - controlar o prazo interno de análise pelas áreas técnicas consultadas;

VI – permitir o gerenciamento das informações e a emissão de relatórios;

VII – garantir a segurança das informações.

Parágrafo único - As informações da qual trata o caput deste artigo devem permanecer em sistema e à disposição da ARTESP e dos respectivos manifestantes pelo prazo mínimo não inferior a 5 (cinco) anos, contados da data do protocolo da ocorrência.

Artigo 11 - A Ouvidoria deve disponibilizar meios para o acompanhamento do atendimento pelo manifestante em seu site e/ou através de solicitações telefônicas ou escritas.

#### **Capítulo IV**

#### **Da Divulgação**

Artigo 12 - As entidades reguladas devem dar ampla divulgação sobre a existência da sua Ouvidoria, suas atribuições, canais de acesso e prazo de resposta de forma clara e objetiva, no mínimo, nos seguintes locais:

I - nos locais previstos na Lei nº 12.806/08;



- II - nos pontos em que são prestados atendimentos e ofertados os serviços ao usuário;
- III - site institucional;
- IV – materiais impressos distribuídos aos usuários;
- V – cartazes;
- VI - painéis de mensagens.

## Capítulo V

### Das Manifestações dos Usuários

Artigo 13 – Todas as manifestações recebidas pelas Ouvidorias, bem como sua consequente resposta aos usuários, deverão conter os esclarecimentos pertinentes a todos os pontos por ele abordados, sem prejuízo, ainda, de ser acompanhada de documentação e/ou registros pertinentes, quando os fatos assim exigirem. A resposta deverá, ainda, estar fundamentada na legislação e normas vigentes e aplicáveis aos fatos relatados pelo usuário.

Artigo 14 - A Ouvidoria da ARTESP receberá manifestações mediante o fornecimento, pelo usuário, do número de protocolo gerado pela Ouvidoria da entidade regulada por ele contatada.

Artigo 15 - Serão analisadas/recebidas pela ARTESP as manifestações que:

I – Forem encaminhadas pelo usuário à Agência e que versem sobre:

- a) descumprimento, pela entidade regulada, do prazo de resposta, à luz do quanto estabelecido no Decreto nº 60.399/14;
- b) avaliação “insatisfatória”, por parte do usuário, no que concerne à resposta apresentada pela entidade regulada;
- c) avaliação “não solucionada”, por parte do usuário, no que concerne à demanda por ele apresentada;

II – versem sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria da entidade regulada;

III – forem encaminhadas por funcionário ou prestador de serviço da entidade regulada;

IV – a gravidade e/ou complexidade da demanda relatada assim exigir, a critério do Ouvidor da Agência.



Parágrafo único – Sem prejuízo das hipóteses previstas nos incisos anteriores, o Ouvidor da ARTESP poderá, a seu critério, requerer a análise de qualquer demanda que esteja tramitando perante à Ouvidoria da entidade regulada.

Artigo 16 - As manifestações das quais trata o Artigo 15 desta Portaria poderão ser enviadas pela Ouvidoria da ARTESP à Ouvidoria das entidades reguladas para ciência e prestação de esclarecimentos, os quais deverão conter:

I – informações pertinentes a todos os pontos levantados por ocasião da propositura da manifestação;

II – fundamentação com base na legislação e normas vigentes, concernentes a todos os pontos apresentados por ocasião da propositura da manifestação;

III – envio de toda documentação pertinente aos fatos e que basearam as decisões por parte das entidades reguladas e que comprovam as ações adotadas pela empresa.

§1º - A Ouvidoria das entidades reguladas deverão prestar, à Ouvidoria da ARTESP, os esclarecimentos descritos no inciso I no prazo não superior a 10 (dez) dias.

§2º - O prazo estabelecido no Parágrafo 1º poderá ser reduzido quando a demanda assim exigir, a critério do Ouvidor da Agência.

§3º - Quando do recebimento das manifestações descritas no Artigo 15, inciso I, a ARTESP avaliará o atendimento do prazo e a qualidade da resposta enviada ao usuário pela entidade regulada com base no Decreto nº 60.399/14 e no disposto no Artigo 13 desta Portaria.

§4º A quantidade de manifestações enviadas pelos usuários à ARTESP e a pertinência das respostas enviadas pelas empresas reguladas a eles e à Agência serão contabilizadas e avaliadas pela Agência, estando passíveis de classificação como não conformidades.

§5º - As Ouvidorias das entidades reguladas deverão indicar à Ouvidoria da ARTESP o nome e os endereços eletrônicos dos responsáveis pelo recebimento das manifestações descritas no Artigo 15 desta Portaria, comunicando, ainda, qualquer alteração que venha a ocorrer em tais informações.



## **Capítulo VI**

### **Dos Relatórios**

Artigo 17 - As Ouvidorias das entidades reguladas deverão elaborar relatórios mensais, trimestrais e semestrais e enviá-los à Ouvidoria da ARTESP, em formato a ser definido pela Agência.

§1º - Os relatórios de que trata o caput desse artigo deverão ser elaborados seguindo as diretrizes e classificações estabelecidas tanto pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, quanto pela Ouvidoria da ARTESP.

§2º - Os relatórios de que trata o caput desse artigo deverão estar consolidados e ser enviados à Ouvidoria da ARTESP até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao encerramento do período apurado.

Artigo 18 - As manifestações de que trata o Artigo 15 não integrarão os relatórios mensais, trimestrais e semestrais, assim como as demandas recebidas e solucionadas pelas entidades reguladas nos demais canais de atendimento.

## **Capítulo VII**

### **Da Fiscalização e Penalidades**

Artigo 19 – 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 20 – 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 21 – 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.

Publicado no DOE de (dia.mês.ano)



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

Artigo 22 - Caberá à Ouvidoria da ARTESP acompanhar o cumprimento desta Portaria, adotando, quando o caso, as providências conforme Artigos 19, 20 e 21.

Parágrafo único - 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 nº 10.177/98.

## **Capítulo VIII**

### **Prazos**

Artigo 23 - O prazo para implantação e/ou adequação serão os dispostos a seguir, salvo disposição contratual em contrário.

- Implantação, operação e divulgação da Ouvidoria: 30 (trinta dias).
- Cumprimento das exigências relacionadas aos recursos humanos, materiais e tecnológicos estabelecidas na legislação vigente referente à Ouvidoria: 90 (noventa dias).
- Cumprimento dos requisitos operacionais, administrativos e processuais previstos na legislação vigente referente à Ouvidoria: 90 (noventa dias).
- Cumprimento dos requisitos e indicadores de qualidade e prazos previstos na legislação vigente referente à Ouvidoria: 90 (noventa dias).

Parágrafo único - O prazo será contado a partir da publicação desta Portaria ou do início do controle da operação de novos serviços regulados.

## **Capítulo IX**

Publicado no DOE de (dia.mês.ano)





### **Disposições Finais**

Artigo 24 - A cada indicação de Ouvidor, as entidades reguladas deverão comunicar formalmente à ARTESP, no prazo não superior a 10 (dez) dias da indicação, o nome do Ouvidor e a data em que iniciará o exercício da função.

Artigo 25 – A ARTESP dará publicidade, em formato e periodicidade a serem por ela definidos, a dados relacionados ao cumprimento do disposto nesta Portaria.

Artigo 26 - As Ouvidorias das entidades reguladas deverão encaminhar todo e qualquer tipo de informações e esclarecimentos à Ouvidoria da ARTESP no formato e prazo por ela especificados em cada demanda.

Artigo 27 - No prazo de 95 (noventa e cinco) dias deverá ser entregue à Ouvidoria da ARTESP toda documentação que comprove o atendimento ao disposto nesta Portaria.

Artigo 28 – Esta Portaria se aplica a todas as entidades reguladas que estão sujeitas à fiscalização da ARTESP.

Artigo 29 – Esta Portaria não se aplica às empresas do Serviço Intermunicipal de Transporte Coletivo de Passageiros sob o regime de Fretamento regulado pela ARTESP.

Artigo 30 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



## **ANEXO 1 - PENALIDADES**

### **1. Grupos**

#### **1.1 Concessão Rodoviária**

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

#### **1.2 Transporte Coletivo de Passageiros**

<b>Grupos</b>	<b>Valores de Multas</b>
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)**

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



#### 1.4 Serviços Públicos Autorizados

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

#### 2. Níveis de Classificação

<b>Nível</b>	<b>Classificação das Penalidades</b>
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 Ouvidoria de acordo com os prazos e requisitos 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	Manter Ouvidoria com operacionalidade de 100% no período da medição.	II	F	Não manter a operacionalidade em 100%.
3	Não atendimento dos requisitos operacionais, administrativos e processuais da Ouvidoria estabelecidos na legislação vigente.	I	F	Não cumprir requisitos.
4	Não cumprimento das exigências relacionadas aos recursos humanos e materiais estabelecidas na legislação vigente.	I	F	Não cumprir das exigências.
5	Não atendimento dos requisitos de qualidade e prazos previstos na legislação vigente de Ouvidoria, no período da medição.	II	B	De 1 a 3 ocorrências.
			C	De 4 a 6 ocorrências.
			F	Acima de 6 ocorrências.
6	Não apresentar informações nos prazos estabelecidos pela ARTESP.	II	A	Entregar com atraso de 7 dias.
			C	Entregar com atraso de até 30 dias.
			F	Entregar com atraso superior a 30 dias ou não entregar.
7	Entregar as informações de maneira incompleta ou fora do padrão estabelecido pela ARTESP.	II	E	Infração aplicada por informação.