

## 1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e critérios relativos à Política de Atendimento ao Cidadão pela São Paulo Transporte S/A, a seguir denominada SPTrans.

## 2. AMPLITUDE

Aplica-se a todas as Áreas da SPTrans e suas interfaces com as Concessionárias do Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros e Terminais de Ônibus da Cidade de São Paulo, a seguir denominados Sistema de Transporte e Terminais, respectivamente.

## 3. BASE LEGAL E NORMATIVA

- 3.1. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- 3.2. Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)
- 3.3. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 3.4. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e suas alterações;
- 3.5. Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas para garantir o direito de acesso à informação, conforme especifica.
- 3.6. Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de junho de 2018, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica;

- 3.7. Comunicado da Presidência 055/21, de 30 de setembro de 2021, que constituiu o Comitê de Governança de Atendimento ao Cidadão, e suas alterações;
- 3.8. Código de Conduta e Integridade da SPTrans; e
- 3.9. Normas e Procedimentos internos.

## **4. DEFINIÇÕES**

### **4.1. Cidadão**

É o usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal.

### **4.2. Empregado**

É a pessoa que possui vínculo empregatício com a SPTrans.

### **4.3. Prestador de Serviço**

É o profissional que realiza tarefas na Empresa mediante um contrato de prestação de serviços, ou seja, sem vínculo empregatício com a SPTrans.

### **4.4. Serviço Público**

É toda atividade administrativa ou de prestação direta e indireta de serviços à população, exercida por um órgão ou entidade da administração pública, ou pela iniciativa privada por meio de concessão, permissão ou autorização.

### **4.5. Atendimento**

É o conjunto das atividades necessárias para receber e dar consequência às demandas dos cidadãos, inclusive as manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público.

#### 4.6. Canais de Atendimento

São os meios que permitem ao cidadão fazer solicitações, obter informações e ter acesso aos serviços prestados pela SPTrans como: postos de atendimento presencial, sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro que venha a surgir.

#### 4.7. Demandas dos Cidadãos

São manifestações e pronunciamentos dos cidadãos que têm como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos empregados a eles relacionados:

- a. **Solicitação** - é o pedido ou esclarecimento de serviços prestados pela SPTrans;
- b. **Pedido de informação** - é a solicitação sobre informações das atividades de planejamento, fiscalização e gerenciamento do Sistema de Transporte ou institucional, produzidas pela SPTrans, ou que estejam sob a sua guarda;
- c. **Reclamação** – é a manifestação de desagrado ou protesto de ação ou omissão sobre um dos serviços prestados pela SPTrans e prestadores de serviços;
- d. **Denúncia** - é a comunicação de abusos de poder ou ilegalidades, inclusive quanto ao mau uso de recursos públicos, no âmbito da atuação da SPTrans;
- e. **Sugestão** - é a proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento na prestação de serviços da SPTrans; e
- f. **Elogio** - é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado ou pelo atendimento recebido relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento oferecido pela SPTrans.

#### 4.8. SP156

É o Canal de Atendimento para recebimento e gestão das demandas dos cidadãos junto à Prefeitura do Município de São Paulo, centralizando todo atendimento prestado, inclusive quanto ao serviço de solicitações, sugestões, elogios, denúncias e reclamações dos usuários do Sistema de Transporte. O serviço é disponibilizado via Central Telefônica, Portal de Atendimento, Serviço Descomplica - SP e nas Praças de Atendimento das Subprefeituras.

## 5. DIRETRIZES E CRITÉRIOS

5.1. A Política de Atendimento ao Cidadão da SPTrans, observará os seguintes princípios:

- 5.1.1. Foco no cidadão;
- 5.1.2. Governo para cidadão único;
- 5.1.3. Legalidade;
- 5.1.4. Isonomia no atendimento;
- 5.1.5. Simplificação e padronização;
- 5.1.6. Valorização e capacitação dos empregados e atendentes;
- 5.1.7. Publicidade e informações atualizadas sobre o serviço;
- 5.1.8. Atualização do andamento das demandas;
- 5.1.9. Acessibilidade e inclusão digital;
- 5.1.10. Gestão de atendimento baseada em dados;
- 5.1.11. Inovação; e
- 5.1.12. Transparência e confiança.

5.2. A Política de Atendimento ao Cidadão da SPTrans tem como objetivos:

- 5.2.1. Instituir um alto padrão de atendimento, que conjugue as necessidades dos cidadãos e o interesse da Empresa;
- 5.2.2. Elevar a qualidade dos serviços prestados pela SPTrans, aumentando a satisfação do usuário;
- 5.2.3. Elevar a percepção de qualidade dos serviços prestados à população em geral, melhorando a imagem institucional da SPTrans;
- 5.2.4. Padronizar e normatizar as boas práticas de atendimento;
- 5.2.5. Valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais da SPTrans;
- 5.2.6. Valorizar os empregados envolvidos em atividades de atendimento;
- 5.2.7. Contribuir para que as Áreas da Empresa, responsáveis pela execução dos serviços solicitados, tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- 5.2.8. Promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e comunicação e em recursos de acessibilidade;
- 5.2.9. Definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços prestados pela SPTrans e às informações a eles relacionadas;

- 5.2.10.** Propiciar, aos empregados, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Empresa no relacionamento com os cidadãos;
- 5.2.11.** Estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços da SPTrans;
- 5.2.12.** Fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços da SPTrans;
- 5.2.13.** Assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- 5.2.14.** Assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011, e com o Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012;
- 5.2.15.** Promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- 5.2.16.** Promover a concepção e a elaboração de mecanismos que protejam o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a SPTrans;
- 5.2.17.** Estimular as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços da SPTrans; e
- 5.2.18.** Estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços da SPTrans.
- 5.3.** Na execução dos serviços ofertados pela SPTrans, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:
- 5.3.1.** Universalidade, como preceito geral;
- 5.3.2.** Transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- 5.3.3.** Presunção de boa-fé dos cidadãos;
- 5.3.4.** Atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- 5.3.5.** Inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços prestados;
- 5.3.6.** Publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- 5.3.7.** Disponibilização de dados e informações sobre os serviços oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- 5.3.8.** Confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do usuário;

- 5.3.9. Plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;
  - 5.3.10. Redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
  - 5.3.11. Adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
  - 5.3.12. Utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
  - 5.3.13. Exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância;
  - 5.3.14. Nos casos de contingências com impacto no atendimento, como paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de empregados, falta de água ou qualquer ocorrência que impeça o atendimento, nenhum cidadão deixará de receber alternativas de atendimento de modo a minimizar possíveis prejuízos;
  - 5.3.15. Os cidadãos em espera pelo atendimento, em situações normais e em situações de contingência deverão, quantas vezes for necessário, receber informações e orientações solicitadas;
  - 5.3.16. Todos os serviços deverão ter indicadores de tempo médio de atendimento e de espera. Os cidadãos deverão ser informados sobre esses prazos antes de iniciar o atendimento, principalmente nos casos de alta demanda;
  - 5.3.17. Os empregados da SPTrans deverão solicitar aos cidadãos os mesmos procedimentos e requisitos nas situações iguais de atendimento;
  - 5.3.18. Todos os locais destinados ao atendimento público deverão ter avisos afixados, em lugares visíveis, contendo informações sobre os dias e horários de funcionamento. Essas informações e os endereços deverão ser amplamente divulgados.
- Nota:** o cidadão que chegar até o horário divulgado como sendo o limite para o atendimento, deverá ser atendido e ter o seu atendimento finalizado, conforme a etapa prevista.

## 6. COMPETÊNCIAS

### 6.1. Diretoria Executiva

Aprovar a Política de Atendimento ao Cidadão – PAC

## 6.2. Conselho de Administração

Aprovar a Política de Atendimento ao Cidadão – PAC, conforme proposta encaminhada pela Diretoria Executiva.

## 7. ATRIBUIÇÕES

### 7.1. Comitê de Governança de Atendimento ao Cidadão – CGA

- 7.1.1. Estabelecer a Política de Atendimento ao Cidadão da SPTrans, em consonância com as diretrizes definidas no Decreto Municipal nº 58.426/2018 e acompanhar sua implementação;
- 7.1.2. Atualizar e zelar pelo cumprimento da Política de Atendimento ao Cidadão;
- 7.1.3. Monitorar e avaliar, por meio de pesquisa, o serviço de atendimento aos cidadãos prestados pela Empresa, propondo ações corretivas e de melhoria;
- 7.1.4. Apoiar e orientar as Áreas da Empresa na padronização e uniformidade dos seus processos de trabalho, desenvolvidos pelos diversos canais de atendimento, visando à melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos;
- 7.1.5. Assegurar a utilização de linguagem clara facilmente compreensível por diferentes públicos, nos canais de comunicação e de atendimento, de acordo com as diretrizes do Programa Municipal da Linguagem Simples estabelecido pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT;
- 7.1.6. Promover a implantação de estratégias de capacitação de competências voltadas para o atendimento com excelência, conforme os princípios e objetivos da Política de Atendimento ao Cidadão;
- 7.1.7. Acompanhar o ciclo de planejamento e o grau de maturidade do Planejamento Setorial de Atendimento, implementado pelas áreas da Empresa envolvidas na Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;
- 7.1.8. Zelar pela tramitação interna célere com qualidade e tempestividade, nas respostas às manifestações encaminhadas à SPTrans;
- 7.1.9. Estabelecer interlocução com o órgão gestor da Política de Atendimento ao Cidadão no âmbito da Prefeitura;
- 7.1.10. Aprovar, antes da divulgação, os instrumentos informativos e normativos relacionados aos serviços de atendimento aos cidadãos, incluindo a Carta de Serviços ao Cidadão (site, folhetos, aplicativos, manuais etc.);



- 7.1.11. Acompanhar os resultados do Índice Geral de Reclamações dos Usuários, Índice de Reclamações do Serviço e Índice de Reclamações sobre Operadores, que compõem o Índice de Qualidade do Transporte – IQT e o Fator de Desempenho dos Terminais, bem como o resultado das pesquisas de satisfação, previstas nos Contratos de Concessão do Sistema de Transporte, e propor medidas de melhoria dos serviços, por meio das Áreas Técnicas responsáveis;
- 7.1.12. Atuar e interagir junto à Coordenadoria de Defesa do Usuário dos Serviços Público Municipal – CODUSP como representante da SPTrans, quando necessário;
- 7.1.13. Atuar como última instância para análise de pedidos de acesso à informação;
- 7.1.14. Propor treinamentos e atividades voltadas ao desenvolvimento e capacitação dos membros do Comitê para exercício de suas atribuições;
- 7.1.15. Elaborar até o final do mês de janeiro de cada ano, Relatório contendo as atividades desenvolvidas pelo Comitê, relativas ao ano anterior, para inclusão no Relatório Integrado da Administração;
- 7.1.16. Manter atas das reuniões, relatórios e avaliações sobre demandas específicas para o Comitê, registradas e disponibilizadas; e
- 7.1.17. Elaborar e atualizar o Regimento Interno do Comitê.

**Nota:** o Comitê poderá propor a contratação de serviços profissionais especializados, quando julgar conveniente.

## 7.2. Área de Tecnologia da Informação e Comunicação

Aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações.

## 7.3. Áreas da SPTrans

- 7.3.1. Oferecer aos cidadãos a possibilidade de incluir suas demandas por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos (SP156), devendo esses canais pautarem-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão;



- 7.3.2.** Comunicar aos cidadãos, preferencialmente por meio eletrônico, quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.
- 7.3.3.** Registrar o atendimento, conforme a seguinte classificação:
- a. identificado:** quando o cidadão informar um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autorizar a sua identificação;
  - b. sigiloso:** quando o cidadão informar um meio de contato e solicitar que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e
  - c. anônimo:** quando o cidadão não informar a sua identidade e o meio de contato.
- Nota:** caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.
- 7.3.4.** Adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do cidadão;
- 7.3.5.** Manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- 7.3.6.** Permitir ao cidadão acesso às informações sobre os procedimentos exigidos para solicitar os serviços, tais como documentos, requisitos, condições, formulários, custos, prazos e locais de atendimento;
- 7.3.7.** Propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao cidadão, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do “caput” do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e
- 7.3.8.** Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de 14 de agosto de 2018.

#### **7.4. Empregados da SPTrans e funcionários das empresas Prestadoras de Serviço das Áreas responsáveis pelo Atendimento aos Cidadãos**

- 7.4.1.** Agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao cidadão;
- 7.4.2.** Presumir a boa-fé do cidadão;
- 7.4.3.** Atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- 7.4.4.** Tratar com igualdade os cidadãos, sendo vedado qualquer tipo de discriminação;

- 7.4.5.** Possibilitar ao cidadão o conhecimento e obtenção de todas as informações necessárias a todas as etapas do atendimento;
- 7.4.6.** Fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;
- 7.4.7.** Utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- 7.4.8.** Autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo cidadão, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- 7.4.9.** Não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo cidadão;
- 7.4.10.** Zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação, e nos instrumentos normativos da Empresa;
- 7.4.11.** Cumprir o disposto nos instrumentos normativos da Empresa, quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos para fornecimento de informações e envio de respostas; e
- 7.4.12.** Atender ao disposto no Código de Conduta e Integridade da SPTrans.

## 8. APROVAÇÕES

Esta Política foi aprovada pela Diretoria Executiva em 24 de outubro de 2023 e pelo Conselho de Administração em 31 de outubro de 2023.

## 9. REVISÕES

HISTÓRICO DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
0	31.10.23	Emissão inicial.