



AGETRANSP
0800 285 9796

OUVIDORIA

Relatório de Visita ARTESP

(Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados de Transporte do Estado de São Paulo)



ÍNDICE

1 OBJETIVO

2 INTRODUÇÃO

3 FORMA DE OPERAÇÃO DA OUVIDORIA DA ARTESP

4 QUANDO CONTATAR A OUVIDORIA

5 CANAIS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

Data da visita: 09 de outubro de 2018
Horário: 14:30hs às 17:30hs

1 - OBJETIVO

Tendo em vista o interesse do novo Conselho Diretor da AGETRANSP (CODIR), em atender as expectativas dos usuários dos modais regulados por esta Agência, no que se refere ao atendimento e informação, solicitamos um intercâmbio com a Agência do Estado de São Paulo ARTESP- Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, com o intuito de praticar e absorver procedimentos que já existem com excelência.

2 - INTRODUÇÃO

A AGETRANSP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, representada pelos servidores: João Bosco de Lima/Ouvidor, José Carlos Martins/ Ouvidoria e José Carlos Wanderley/CATRA, solicitou uma visita à ARTESP.

Em visita a ARTESP- Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, no dia 09/10/2018, das 14:30 até 17:30 horas, fomos recebidos pela Dra. Renata Perez Dantas/DAI e Carolina Wadi/Ouvidoria.

Estávamos interessados principalmente na operacionalidade da Ouvidoria deles e, em como transformar os contratos atuais em indicadores operacionais factíveis de serem apurados e exigidos. A Dra. Renata nos deu informações sobre os contratos da ARTESP, e sua evolução em regulação.

Fizemos vários questionamentos sobre como funciona a Ouvidoria, fluxo de dados etc. Carolina/Ouvidoria, ficou responsável por enviar alguns dados dos indicadores e em seguida, um simulado operacional de atendimento, nos explicando a sua forma de aplicabilidade do sistema, e ao final expôs alguns dos números de atendimento.

O Sr. Ivo Martins Guerra, do CCI-CENTRO DE CONTROLE DE INFORMAÇÕES, ivomartins@artesp.sp.gov.br, nos recebeu muito bem, apresentado o funcionamento do CCI e sua parte técnica de operacionalidade.

3 - FORMA DE OPERÇÃO DA OUVIDORIA DA ARTESP

A Ouvidoria da ARTESP, instituída com base na Lei Nº 10.294, de 20 de abril de 1999, é um canal de relacionamento direto e gratuito com os cidadãos.

Através dos canais de atendimento da Ouvidoria, os usuários dos serviços públicos podem registrar manifestações como reclamações, denúncias, solicitações de informações, sugestões e elogios sobre os serviços prestados, regulados e fiscalizados pela Agência.

4 - QUANDO CONTATAR A OUVIDORIA

A Ouvidoria deve ser acionada quando o cidadão desejar registrar manifestação sobre os serviços prestados pela ARTESP ou quando estiver insatisfeito com o atendimento fornecido pelas empresas reguladas e fiscalizadas pela Agência. Antes de fazer isso, porém, você deve acionar primeiro a Concessionária ou Permissionária do Serviço Público.

Fale primeiro com a Concessionária ou Permissionária de Serviço Público e guarde o protocolo de atendimento que ela lhe fornecer.

As Concessionárias e Permissionárias de Serviço Público devem realizar o atendimento as demandas dos usuários e fornecer o número de protocolo e prazo de atendimento. Assim, em caso de dúvidas ou reclamações, sempre fale primeiro com a Concessionária ou Permissionária. Importante: exija e anote o número do protocolo de atendimento. As empresas têm o prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias para resposta ao usuário, conforme Lei Federal nº 13.460/17.

Se a empresa não responder, ou se a resposta não for adequada, entre em contato com a ARTESP.

Caso precise registrar uma manifestação na ARTESP, tenha em mãos o número de protocolo fornecido pela Concessionária ou Permissionária de Serviço Público. Importante: é necessário que o cidadão procure primeiro o atendimento da empresa prestadora do serviço e depois de decorrido o prazo de resposta ou caso a resposta tenha sido insatisfatório, poderá ser registrado reclamação na ARTESP.

5- CANAIS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

Formulário Eletrônico

O preenchimento do formulário é rápido e fácil. Através dele é possível fazer sua manifestação, anexar e enviar documentos. O número de protocolo é gerado automaticamente.

**CLIQUE AQUI PARA ACESSAR O
FORMULÁRIO**

0800 727 83 77 LIGAÇÕES GRATUITAS E COM ATENDIMENTO DE SEGUNDA A SEXTA, EXCETO FERIADOS, DAS 10H ÀS 12H30MIN E DAS 13H30MIN ÀS 16H.

E-MAIL

ouvidoria@artesp.sp.gov.br

CARTA

A carta deverá ser encaminhada para a sede da ARTESP, conforme informações a seguir:

As cartas também podem ser entregues pessoalmente no setor de Protocolo da Agência

Horário de Atendimento:

De segunda a sexta, exceto feriados, das 8h30min às 17h30min.

PRAZO DE ATENDIMENTO

(Lei Federal nº 13.460/2017)

O prazo de resposta à manifestação é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do sistema da [Ouvidoria](#). Para tanto, é necessário informar o número de protocolo e a data de registro da manifestação.

Em destaque, o Aplicativo “**Eu Vi**”, por meio deste, a Agência recebeu 201 contatos de usuários em 2017 com fotos, vídeos ou relatos registrando irregularidades nas

rodovias. As informações recebidas por meio do aplicativo são georreferenciadas e registram situações como buraco no asfalto ou placas danificadas, por exemplo. A Agência aciona, então, a concessionária responsável pela rodovia para solucionar o problema dentro dos prazos contratuais. A fiscalização da Artesp acompanha o cumprimento do reparo e, então, envia um retorno para o usuário. Mais de 12 mil usuários já baixaram o aplicativo “**Eu Vi**”.

Rio de Janeiro 16 de outubro de 2018

João Bosco de lima
Ouvidor
ID – 4198994-5

José Carlos Gonçalves Martins
Assessor da Ouvidoria
ID – 4374207-6