

## CAPÍTULO I – DO OBJETO DO REGIMENTO INTERNO

**Art. 1º** O presente Regimento Interno disciplina o funcionamento do Comitê de Governança de Atendimento ao Cidadão da São Paulo Transporte S/A, a seguir denominado Comitê, com a sigla CGA, observadas às disposições previstas na Lei Federal nº 13.460/2017, de 26/06/2017, no Decreto Municipal nº 58.426/2018, de 18/06/2018, no Comunicado da Presidência 055/21 de 30/09/2021 e nas normas e procedimentos internos.

## CAPÍTULO II – DA NATUREZA E FINALIDADE

**Art. 2º** O Comitê, órgão não estatutário, funcionará de forma permanente com caráter técnico-consultivo, tendo por finalidade prestar apoio às Áreas da Empresa responsáveis pelo atendimento aos cidadãos e usuários do Sistema de Transporte, por meio da análise, e recomendações de melhoria nos processos de Atendimento da SPTrans.

## CAPÍTULO III – DA SUBORDINAÇÃO

**Art. 3º** O Comitê responderá e reportará suas atividades ao Diretor Presidente, por intermédio de seu Coordenador.

## CAPÍTULO IV – DA COMPOSIÇÃO

**Art. 4º** O Comitê será composto por, no mínimo, dezoito membros titulares.

**Parágrafo único.** Na composição é obrigatória a participação do(a) responsável pela Ouvidoria.

**Art. 5º** A composição do Comitê e suas substituições serão de competência do Diretor Presidente, formalizadas por meio de Comunicado da Presidência, sendo que a Coordenação será de responsabilidade do(a) Chefe de Gabinete.

**§ 1º** As substituições poderão ocorrer nas seguintes situações:

- a. Por pedido de renúncia apresentado formalmente ao(a) Coordenador(a) do CGA.
- b. A qualquer momento, por decisão justificada do(a) Coordenador(a) do Comitê.

**§ 2º** No caso de destituição, morte, invalidez ou outro impedimento comprovado de um dos membros do Comitê, o Diretor Presidente, indicará um substituto.

**§ 3º** O(a) Coordenador(a) do Comitê deverá ser substituído, em seus impedimentos, pelo(a) responsável da Ouvidoria.

**§ 4º** O Comitê contará com o apoio de um secretário indicado, destinado a essa finalidade, por seu Coordenador.

**§ 5º** Aos membros do Comitê não caberá remuneração específica pelas atividades inerentes a essa função.

**CAPÍTULO V – DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 7º** São atribuições do Comitê:

- I. 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;
- II. Atualizar e zelar pelo cumprimento da Política de Atendimento ao Cidadão;
- III. Monitorar e avaliar o serviço de atendimento aos cidadãos prestados pela Empresa, propondo ações corretivas e de melhoria;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. Zelar pela tramitação interna célere com qualidade e tempestividade, nas respostas às manifestações encaminhadas à SPTrans;
- IX. Estabelecer interlocução com o órgão gestor da Política de Atendimento ao Cidadão no âmbito da Prefeitura;
- X. 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.);
- XI. 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 dos Contratos de Concessão do Sistema de Transporte e propor medidas de melhoria dos serviços, por meio das Áreas Técnicas responsáveis;
- XII. Atuar e interagir junto à Coordenadoria de Defesa do Usuário dos Serviços Público Municipal – CODUSP como representante da SPTrans;
- XIII. Atuar como última instância para análise de pedidos de acesso à informação;
- XIV. Elaborar relatórios e avaliações sobre matérias submetidas ao Comitê;
- XV. Propor treinamentos e atividades voltadas ao desenvolvimento e capacitação dos membros do Comitê para exercício de suas atribuições;

APROVAÇÕES

DATA DE DIVULGAÇÃO

COMITÊ (Representado por seu Coordenador)

DIRETOR PRESIDENTE

24/10/2023

- XVI. 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;
- XVII. Manter atas das reuniões, relatórios e avaliações sobre demandas específicas para o Comitê, registradas e disponibilizadas;
- XVIII. Elaborar e atualizar o Regimento Interno do Comitê.

**Parágrafo único.** O Comitê poderá propor a contratação de serviços profissionais especializados, quando julgar conveniente.

## CAPÍTULO VI – DAS COMPETÊNCIAS

**Art. 8º** Ao(a) Coordenador(a) do Comitê compete:

- I. Convocar e presidir as reuniões ordinárias e extraordinárias;
- II. Decidir sobre a pauta das reuniões;
- III. Decidir quanto à participação de convidados nas reuniões do Comitê;
- IV. Decidir sobre o acolhimento dos assuntos extrapauta eventualmente apresentados na reunião, optando por sua inclusão na pauta do dia ou pela transferência de sua discussão para outra data;
- V. Decidir sobre os casos omissos e dúvidas na aplicação deste Regimento Interno.

**Art. 9º** Aos membros do Comitê compete:

- I. Comparecer às reuniões habitualmente;
- II. Discutir e deliberar sobre os assuntos submetidos ao Comitê;
- III. Utilizar a ferramenta estabelecida para se comunicar, sempre que necessário, nos períodos entre as reuniões;
- IV. Requerer ao(a) Coordenador(a), a qualquer tempo, a realização de reunião extraordinária;
- V. Sugerir a inclusão de assuntos na pauta das reuniões, podendo, inclusive, apresentá-los extrapauta, se a urgência da matéria assim o exigir; e
- VI. Manifestar-se sobre a minuta da ata da reunião em até 5 (cinco) dias úteis após o seu envio.

**Art. 10** Ao secretário do Comitê compete:

- I. Promover os trabalhos administrativos necessários ao funcionamento do Comitê;
- II. Elaborar o calendário anual de reuniões ordinárias para aprovação pelo Comitê;
- III. Elaborar a pauta das reuniões ordinárias e extraordinárias a ser aprovada pelo(a) Coordenador(a) do Comitê;

APROVAÇÕES

DATA DE DIVULGAÇÃO

COMITÊ (Representado por seu Coordenador)

DIRETOR PRESIDENTE

24/10/2023

- IV. Enviar a convocação das reuniões ordinárias e extraordinárias, por email, aos membros juntamente com a Pauta;
- V. Receber, preparar, dar tramitação, expedir e arquivar documentação relativa às matérias de competência do Comitê;
- VI. Registrar as recomendações e discussões do Comitê, em Ata;
- VII. Encaminhar a minuta de Ata aos membros do Comitê, em até 5 (cinco) dias úteis após a data da reunião; e
- VIII. Cumprir as demais atribuições fixadas pelo(a) Coordenador(a) do Comitê.

## **CAPÍTULO VII – DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES**

**Art. 11** Para o cumprimento dos seus deveres e responsabilidades, os membros do Comitê deverão:

- I. Exercer as funções respeitando os deveres de lealdade e diligência, sem prejuízo do desempenho das atribuições regulares de seu cargo;
- II. Evitar situações de conflito que possam prejudicar o desenvolvimento normal das atividades das Áreas Técnicas da SPTrans;
- III. Opinar e prestar esclarecimentos ao(a) Coordenador(a) do Comitê, quando solicitado, e;
- IV. Observar e estimular as boas práticas de Atendimento na Empresa.

## **CAPÍTULO VIII – DO FUNCIONAMENTO E REUNIÕES**

**Art. 12** O Comitê reunir-se-á ordinariamente uma vez por mês, conforme calendário anual, e extraordinariamente sempre que convocado pelo(a) Coordenador(a) ou, em seus impedimentos, pelo(a) responsável pela Ouvidoria.

**§ 1º** A convocação para as reuniões extraordinárias deverá ser feita com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência, ocasião em que a pauta de reunião deverá ser encaminhada aos membros do Comitê.

**§ 2º** Temas ou ações a serem tratados que dependam de aprovação da Diretoria Executiva, o Comitê deverá preparar material para exame do(a) Coordenador(a), com antecedência de 10 (dez) dias, incluindo recomendação de voto, ata de reunião do Comitê e materiais relevantes para formulação de recomendação à Diretoria Executiva.

**§ 3º** Poderão participar como convidados, a critério do(a) Coordenador(a), representantes de outras Áreas da Empresa, ou outros convidados aprovados pelo Comitê.

**§ 4º** As reuniões do Comitê poderão ser realizadas com o uso de sistema de videoconferência, além de presenciais.

- I. Aos participantes por videoconferência estão mantidas as competências, deveres e responsabilidades previstas neste Regimento, nas mesmas condições aos membros que estiverem presentes no local da reunião;

- II. As reuniões realizadas com o uso de sistema de videoconferência deverão ter suas votações apuradas e registro de presença dos participantes por meio de mensagens registradas no *chat* do aplicativo utilizado para realizar a videoconferência;
- III. As reuniões em que for utilizado o sistema de videoconferência serão suspensas imediatamente:
  - a. Caso verificado problema técnico que impeça a adequada participação de 50% dos membros presentes;
  - b. Quando problemas técnicos interromperem qualquer votação, esta deverá ser refeita.
- IV. As decisões tomadas antes da ocorrência de problemas técnicos no sistema de videoconferência serão preservadas; e
- V. Todas as ocorrências deverão ser registradas em Ata de Reunião.

**Art. 14** As recomendações do Comitê deverão ser registradas em Ata, numeradas e arquivadas sequencialmente.

**Parágrafo único.** as reuniões poderão ser realizadas por meios digitais e/ou eletrônicos, com os devidos registros de participação e manifestação em Ata.

### CAPÍTULO IX – DAS VOTAÇÕES

**Art. 15** As deliberações ou recomendações do Comitê deverão ser decididas por unanimidade consenso e encaminhadas às áreas responsáveis para adoção das medidas necessárias.

### CAPÍTULO X – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 16** Este Regimento, em seu Capítulo V, Art. 7º, item XI, retifica a respectiva atribuição do Comitê de Governança de Atendimento ao Cidadão, constante do CDP 055/21, de 30/09/2021.

### CAPÍTULO XI – DAS APROVAÇÕES

**Art. 17** Este Regimento Interno foi aprovado pelo(a) Coordenador(a) do Comitê de Governança de Atendimento ao Cidadão e pelo Diretor Presidente em 24 de outubro de 2023.

HISTÓRICO DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
0	24.10.2023	Emissão inicial.

COMITÊ (Representado por seu Coordenador)	APROVAÇÕES 	DIRETOR PRESIDENTE 	DATA DE DIVULGAÇÃO 24/10/2023
---	---	--	----------------------------------



**REGIMENTO INTERNO  
COMITÊ DE GOVERNANÇA DE  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO - CGA**

CÓDIGO		RCGA.001
FOLHA	717	REVISÃO 00

**SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**

**CNPJ/MF 60.498.417/0001-58**

**Rua Boa Vista nº 236, 8º andar, Centro – SP  
São Paulo – SP  
CEP 01014-000**

APROVAÇÕES		DATA DE DIVULGAÇÃO
COMITÊ (Representado por seu Coordenador)	 DIRETOR PRESIDENTE	24/10/2023

**Prefeitura da Cidade de São Paulo**

Prefeito  
**Ricardo Nunes**

Secretária Municipal de Mobilidade e Trânsito  
**Celso Gonçalves Barbosa**

Secretaria Executiva de Transporte e Mobilidade Urbana  
**Gilmar Pereira Miranda**

**São Paulo Transporte S/A - SPTrans**

Diretor Presidente  
**Levi dos Santos Oliveira**

Diretor de Operações  
**Wagner Chagas Alves**

Diretor de Planejamento de Transporte  
**Valdemar Gomes de Melo**

Diretor de Gestão da Receita e Remuneração  
**George William Gidali**

Diretor de Administração e de Infraestrutura  
**Anderson Clayton Nogueira Maia**

Diretor de Relações Internas  
**Claudio Bispo dos Santos**

Chefe de Gabinete da Presidência  
**Luciana Durand Garda**

APROVAÇÕES

DATA DE DIVULGAÇÃO