



EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE
COLETIVO INTERMUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS



EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	2024
-----------------------------------------	-------------

EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL

Raquel Teixeira Lyra Lucena
Governadora do Estado

Diogo Bezerra
Secretário de Mobilidade e Infraestrutura do Estado – SEMOBI

Antônio Carlos Reinaux Gomes
Diretor Presidente – EPTI

Eduardo Schvarts
Diretor de Gestão – EPTI

Eduardo Henrique de Senna Costa
Diretor de Operações – EPTI

Thiago Rubens Ribeiro Bastos dos Santos
Diretor de Planejamento – EPTI

Ana Carina da Silva Costa
Ouvidora

Nathália Gomes de Araújo Maia
Assessora Especial da Presidência

Gilberto da Costa Carvalho Valle
Assessor Especial de Controle Interno

1- APRESENTAÇÃO

Esta Carta de Serviços tem por objetivo detalhar os serviços prestados pela **Empresa Pernambucana de Transporte Coletivo Intermunicipal - EPTI** decorrentes de sua competência legal.

Sob esta ótica, entendem-se como serviços as atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Por meio desta, a EPTI disponibiliza aos cidadãos e aos gestores públicos a descrição dos serviços prestados pela Empresa Pública, as formas de obtê-los, buscando a integração desta com seus usuários.

A Carta de Serviços é como um cardápio de serviços que o órgão tem a oferecer aos usuários. Neste sentido, a EPTI acredita que o compromisso aqui estabelecido será de suma importância para aperfeiçoar a gestão de seus serviços e, principalmente, a relação com os usuários.

O serviço descrito nesta Carta é prestado no endereço desta EPTI, Avenida Caxangá, nº 2200 – Cordeiro, Parque de Exposições, Recife/PE, CEP: 50.711-000.

2- HISTÓRICO DA EPTI

Empresa Pernambucana de Transporte Coletivo Intermunicipal – EPTI é uma Empresa Pública Estadual, dotada de personalidade jurídica de direito privado, integrante da Administração Indireta do Estado de Pernambuco, atualmente vinculada à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura do Estado de Pernambuco – SEMOBI, constituída na forma da Lei Estadual nº 13.254, de 21 de junho de 2007, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 40.559, de 31 de março de 2014, com as alterações da Lei Estadual nº 15.200, de 17 de dezembro de 2013, rege-se pelo Estatuto, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 43.984, de 27 de dezembro de 2016 e, no que couber, pelas disposições contidas na Lei Federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e demais normativos legais aplicáveis.

As alterações trazidas pela Lei nº 15.200/13, atualizaram o Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros de Pernambuco - STCIP/PE e o seu gerenciamento, além de detalhar os Sistemas Regular e Complementar de Passageiros, sendo este último regulamentado pelo Decreto nº 48.052, de 04 de outubro de 2019.

Assim, a EPTI nasceu da necessidade de aprimoramento da gestão do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros de Pernambuco – STCIP/PE, envolvendo planejamento, implementação, fiscalização e outorga a terceiros dos serviços a ele relacionados, com o propósito primordial de garantir à população um serviço de deslocamento eficiente e seguro, contribuindo para a mobilidade no Estado de Pernambuco.

3- MISSÃO, VISÃO E VALORES

O **interesse público** da EPTI pode ser visualizado por meio de sua **Missão**: gerir o Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros de Pernambuco – STCIP/PE, oferecendo aos usuários um serviço eficiente e seguro, contribuindo para a mobilidade no Estado de Pernambuco.

Diante de tal **Missão**, foca seus esforços no sentido de obter um transporte intermunicipal de qualidade para o povo pernambucano.

A **Visão** pretendida é ser reconhecida regionalmente como referência em gestão de transporte coletivo intermunicipal de passageiros até 2027.

A EPTI prima pelos seguintes **Valores**:

- Respeito ao usuário;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Compromisso com a qualidade do serviço;
- Estímulo a ações integradas;
- Gestão ética, eficiente e transparente;
- Valorização dos servidores.

4- SERVIÇOS OFERECIDOS

A área de atuação da EPTI alcança desde prestadores de serviços individuais relacionados ao transporte complementar, ao cidadão (através da Ouvidoria) até as grandes empresas responsáveis pelo transporte regular e de fretamento.

Compreendem os serviços oferecidos pela EPTI na gestão do STCIP/PE:

SERVIÇO AO PRESTADOR:

1. Solicitar o cadastro como prestador de serviço de transporte intermunicipal de passageiros nas modalidades legais previstas;
2. Solicitar a emissão de licença para viagens;
3. Solicitar a emissão de Cartão de Autorização de Tráfego;
4. Formalizar recurso em virtude de autuação sofrida a ser endereçado ao Gestor Máximo (1ª Instância Administrativa) ou a JARI (2ª instância Administrativa).

SERVIÇO AO CIDADÃO:

5. Registrar manifestações de Ouvidoria: solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedidos de acesso à informação (PAI) e pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

4.1 – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA EPTI (PASSO A PASSO)

4.1.1. PARA ACESSAR O SERVIÇO: Solicitar o cadastro como prestador de serviço de transporte intermunicipal de passageiros nas modalidades legais previstas:

- O requerimento para obtenção de **Certificado de Registro Cadastral – CRC** (regular e fretamento) deverá ser dirigido a EPTI instruído com a documentação elencada no Art. 5º, da Lei nº 16.205/17, disponível em www.epti.pe.gov.br;

4.1.2. PARA ACESSAR O SERVIÇO: Solicitar a emissão de licença para viagens:

- O requerimento para obtenção da **Licença para Realização de Viagem** deverá ser solicitado a EPTI e é necessário obedecer as seguintes etapas:
 - a) entrar no site da EPTI (www.epti.pe.gov.br) na aba SERVIÇOS;
 - b) escolher a modalidade de transporte de interesse (COMPLEMENTAR ou REGULAR E FRETAMENTO);
 - c) SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS;
 - d) criar usuário, preenchendo os dados de identificação pessoal, e-mail e criação de senha de acesso ao sistema;
 - e) receberá via e-mail senha provisória de acesso (deve ser alterada para segurança do usuário);
 - f) solicitar o serviço de **licença para realização de viagem**. Neste momento é gerado uma numeração de solicitação para acompanhamento da análise documental a ser realizada pela equipe técnica;
 - g) caso a documentação estiver completa, receberá por e-mail boleto para pagamento da taxa **FUSP-F** respectiva. Em caso de necessidade de complementação, receberá e-mail para providências.

4.1.3. PARA ACESSAR O SERVIÇO: Solicitar a emissão de Cartão de Autorização de Tráfego:

- O requerimento para agendamento de **vistoria** deverá ser realizado mediante prévio pagamento da **taxa FUSP-LV**, a fim de obter a **Autorização de Tráfego de Veículo**, instruído com a documentação

exigida no §1º, do Art. 9º, da Lei n 16.205/17, disponível em www.epti.pe.gov.br, seguindo as etapas abaixo:

- a) entrar no site da EPTI (www.epti.pe.gov.br) na aba SERVIÇOS;
- b) escolher a modalidade de transporte de interesse (COMPLEMENTAR ou REGULAR E FRETAMENTO);
- c) SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS;
- d) criar usuário, preenchendo os dados de identificação pessoal, e-mail e criação de senha de acesso ao sistema;
- e) receberá via e-mail senha provisória de acesso (deve ser alterada para segurança do usuário);
- f) solicitar o serviço de **Autorização de Tráfego de Veículo**. Neste momento é gerado uma numeração de solicitação para acompanhamento da análise documental a ser realizada pela equipe técnica;
- g) caso a documentação esteja completa, receberá por e-mail boleto para pagamento da taxa **FUSP-LV** respectiva. Em caso de necessidade de complementação, receberá e-mail para providências.

4.1.4. PARA ACESSAR O SERVIÇO: Formalizar recurso em virtude de autuação sofrida a ser endereçado ao Gestor Máximo (1ª Instância Administrativa) ou a JARI (2ª instância Administrativa):

- Para registrar o Requerimento de Recurso de Autuação é necessário o preenchimento de formulário próprio, disponibilizado no site da EPTI, ou fisicamente no protocolo, juntamente com os documentos pertinentes e no prazo definido pela Lei nº 16.205/2017.

4.1.5. PARA ACESSAR O SERVIÇO: Registrar manifestações de Ouvidoria: solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedidos de acesso à informação (PAI) e pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP):

- Para registrar **manifestações de ouvidoria** (solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedidos de acesso à informação (PAI) e pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP) é importante que o usuário informe por meio de um formulário, disponível no site da EPTI

(www.epti.pe.gov.br/ouvidoria), por telefone ou presencialmente, sempre que possível, nome completo, contato telefônico, e-mail, data e hora da ocorrência, número de ordem do veículo ou placa, linha e nome da empresa operadora do serviço público de transporte intermunicipal de passageiros. Em caso de pedidos de acesso à informação (PAI) e pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP), o acesso será via link EPTI/OUVIDORIA/https://acesso.ouvidoria.pe.gov.br/ModuloCidadao/login_cidadao.xhtml?jsessionid=CCCA632F364719E4493F666F45591EAA.

Além de encaminhar suas manifestações, é possível também acompanhá-las.

A Ouvidoria é um canal de diálogo disponível à sociedade com o objetivo de mediar a comunicação entre os usuários de serviços públicos e o Estado. A Ouvidoria proporciona o exercício da cidadania e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento das manifestações do usuário, visando à melhoria na gestão pública e na qualidade dos serviços prestados.

Por meio da Ouvidoria, o usuário pode solicitar a **Transparência Passiva**, por meio de Pedidos de Acesso à Informação – PAI, e respectivos recursos quando necessários.

Pedido de Acesso à Informação é uma solicitação direcionada aos órgãos ou entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica (como empresas ou associações civis) que tenha por objeto um dado ou informação pública.

A Ouvidoria também realiza a **Transparência Ativa**, por meio das Páginas de Acesso à Informação, que disponibiliza informações referentes a cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

Exerça sua cidadania. A Ouvidoria quer ouvir você!

5- CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Na sede da EPTI (térreo) localizada na Avenida Caxangá, nº 2200, Cordeiro, Parque de Exposições, Recife/PE, CEP: 50.711-000.

Atendimento Virtual

Por meio do site: www.epti.pe.gov.br/ouvidoria, através dos links disponíveis para registro e acompanhamento.

O envio de sugestões, elogios, dúvidas, reclamações, denúncias ou pedidos de acesso à informação também podem ser feitos por e-mail, pelo endereço eletrônico ouvidoria@epti.pe.gov.br, por telefone (81) 3184.7717 ou Whatsapp (81) 99177-2564.

É importante que o usuário informe sempre que possível nome completo, contato telefônico, e-mail, data e hora da ocorrência, número de ordem do veículo ou placa, linha e nome da empresa operadora do serviço público de transporte intermunicipal de passageiros.

6-RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO

Ana Carina da Silva Costa (Ouvidora)

E-mail: ana.cscosta@epti.pe.gov.br

Telefone: (81) 3184-7717