

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE Nº 201/2023**Data:** 03/05/2023**Assunto:** LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**I. INTRODUÇÃO**

A CPTM na qualidade de empresa pública do Estado de São Paulo deve cumprir todas as Legislações, nesse contexto encontra-se a Lei 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.**

Em seu Artigo 1º estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Em seu § 1º O disposto nessa Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do .

Dispõe também em seu artigo Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

Em seu § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em seu § 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

II. ÁREA DE CONFORMIDADE E CONTROLES INTERNOS

A Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos - GRI tem como atribuições, verificar a aderência da estrutura organizacional, processos, produtos e serviços da CPTM, às leis, atos normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis e analisar o cumprimento desses regramentos sob ponto de vista de Compliance.

III. ANÁLISE DE COMPLIANCE

Visando rastrear o nível de maturidade da CPTM em obediência às obrigações legais a GRI buscou os Regulamentos de Viagem nos Trens Metropolitanos e no Expresso Turístico, onde constam informações sobre os serviços prestados pela Companhia e seus equipamentos. (<https://www.cptm.sp.gov.br/sua-viagem/Pages/RegulamentoViagem.aspx>)





IV. CONCLUSÃO

A Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos - GRI, concluiu que os Regulamentos de Viagem nos Trens Metropolitanos e no Expresso Turístico atendem plenamente o que determina a Legislação.

Sérgio de Carvalho Júnior

Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos – GRI

