



SANTA BARBARA D'OESTE, 16 de SETEMBRO de 2026.

PROTOCOLO
07793/2026

S. BARBARA DOESTE

DATA: 21/09/2026

HORA: 11:19



Resposta Nº 1 ao Requerimento Nº 602/2026

Autoria: ESTAPAR

Assunto: Requer informações à empresa
Estapar acerca do treinamento,
capacitação e atendimento prestado
Chave: D449F

**Ref.: RESPOSTA AO
REQUERIMENTO Nº 602/2026**

Aos Cuidados de: Câmara Municipal de Santa Bárbara d'Oeste / Prefeitura Municipal

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 602/2026 – Informações sobre treinamento, capacitação e atendimento prestado pelos agentes da Zona Azul

Prezados,

Em atenção ao Requerimento nº 602/2026, apresentado pelo Vereador Marcelo Cury, referente às rotinas de treinamento, capacitação e diretrizes de atendimento ao público adotadas pela Estapar na operação do sistema de estacionamento rotativo (Zona Azul) no município de Santa Bárbara d'Oeste, prestamos as seguintes informações correlacionadas pela sequência numérica dos questionamentos:

1- Municípios têm apresentado reclamações quanto ao atendimento prestado por alguns agentes responsáveis pela operação da Zona Azul no Município de Santa Bárbara d'Oeste. A empresa Estapar oferece treinamento ou capacitação aos profissionais antes que sejam integrados e iniciem suas atividades como agentes da Zona Azul no Município? Em caso afirmativo, informar como é realizado esse treinamento e qual a sua duração?

R: A Estapar conta com uma área estruturada de Treinamento e Desenvolvimento responsável pela integração obrigatória de todos os colaboradores antes do início de suas atividades operacionais no município.

Durante esse processo, os agentes passam por capacitação teórica e prática sobre o funcionamento da Zona Azul, manuseio dos equipamentos, legislação local e excelência no atendimento ao público. Complementarmente, os profissionais realizam formações contínuas pela Academia Estapar, uma plataforma online de desenvolvimento profissional.

Até o momento, não constam registros de manifestações relativas a esse tema nos canais oficiais de atendimento da empresa.

2- Um atendimento cordial, respeitoso e devidamente orientado contribui para a qualidade do serviço prestado e para uma melhor relação entre os usuários e os profissionais que atuam na Zona Azul. O treinamento oferecido aos agentes contempla orientações específicas sobre atendimento ao público, cordialidade, respeito e comunicação com os municípios, especialmente em situações de dúvidas, reclamações ou questionamentos?

R: Sim. O programa de treinamento conduzido pela área de T&D dedica um módulo específico para o Atendimento ao Público, Comunicação Assertiva e Postura Profissional. Os agentes recebem orientações práticas sobre cordialidade, empatia, respeito e comunicação clara, com simulações de situações do dia a dia, como orientação sobre pagamento, resolução de dúvidas, esclarecimento de regras e tratamento adequado em cenários de contestação ou insatisfação.

3- A empresa realiza algum tipo de acompanhamento, avaliação ou reciclagem periódica dos agentes que atuam na Zona Azul, visando verificar a qualidade do atendimento prestado aos usuários?

R: Sim. A empresa realiza acompanhamento contínuo no campo por meio da liderança operacional, além de avaliações de desempenho. Periodicamente, são aplicados módulos de reciclagem com a equipe operacional para reforçar padrões de atendimento, sanar dúvidas recorrentes e alinhar novos procedimentos operacionais.

4- Existe algum canal ou procedimento interno para que os munícipes possam registrar reclamações ou elogios relacionados à conduta e ao atendimento dos agentes? Em caso afirmativo, informar como essas manifestações são analisadas e quais providências podem ser adotadas pela empresa?

R: A Estapar disponibiliza canais oficiais para o envio de elogios, dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias na linha ética, todos acessíveis pelo site estapar.com.br. Além do atendimento online, a filial local oferece suporte presencial e direto ao usuário.

Canais de Atendimento Local

- **Endereço:** R. Duque de Caxias, 847 – Centro
- **E-mail:** Hpsantabarbara@estapar.com.br
- **Telefone:** (19) 3626-3952
- **WhatsApp:** (19) 99723-5414

Todas as manifestações registradas são formalmente protocoladas e encaminhadas às equipes de gestão e departamentos responsáveis para apuração e resolução.

5- Quando são registradas reclamações sobre a conduta ou o atendimento de determinado agente, a empresa realiza algum tipo de averiguação ou orientação individual ao profissional? Informar, de forma geral, quais medidas podem ser adotadas nesses casos?

R: Sempre que há registro de reclamação quanto à conduta de determinado colaborador, a gestão operacional realiza a devida averiguação do fato (ouvindo as partes envolvidas e analisando registros do sistema). Sendo constatada inconformidade na postura ou procedimento do agente, são adotadas as medidas administrativas cabíveis.

Além do mais, a Estapar promove práticas empresariais responsáveis, assegurando transparência e conformidade com leis e regulamentos. A integridade também é a base das nossas operações, garantindo relações éticas.

6- A empresa possui normas ou código de conduta que estabeleçam os procedimentos que devem ser observados pelos agentes durante o atendimento aos usuários da Zona Azul? Em caso afirmativo, solicita-se informar os principais critérios adotados?

R: Sim. A Estapar conta com um Código de Conduta e Ética, além de manuais operacionais internos que estabelecem os deveres, direitos e padrões comportamentais exigidos de todos os seus colaboradores. Entre os principais critérios adotados estão a imparcialidade, respeito no tratamento com o cidadão, assiduidade e correto uso do uniforme e equipamentos de segurança e trabalho.

A Estapar promove práticas empresariais responsáveis, assegurando transparência e conformidade com leis e regulamentos. A integridade também é a base das nossas operações, garantindo relações éticas.

7- Considerando as reclamações recentes de munícipes, a empresa pretende realizar ou reforçar algum treinamento de atendimento e relacionamento com o público junto aos agentes que atualmente atuam em Santa Bárbara d'Oeste?

R: Sim. Reafirmando nosso compromisso com a excelência dos serviços prestados e com o bom relacionamento com a comunidade de Santa Bárbara do Oeste, há agenda de programações periódicas de reforço. Tendo em vista o compromisso de constante evolução, novas sessões de reciclagem e treinamento com foco em Atendimento Humanizado, Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos estão sendo intensificadas junto aos agentes atuantes na Zona Azul de Santa Bárbara d'Oeste.

Reiteramos que a Estapar pauta suas operações no respeito ao cidadão e na transparência. A parceria com a área interna de Recursos Humanos assegura que todos os processos com os colaboradores sejam conduzidos visando à prestação de um serviço eficiente, cortês e de qualidade para toda a população.

8- Por fim, ressalta-se que o presente requerimento tem como objetivo contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e para que os munícipes sejam atendidos com respeito, cordialidade e eficiência e se houver necessidade de demais inclusão de repostas neste requerimento favor acrescentá-las

R: Agradecemos pelo envio deste requerimento e pela oportunidade de prestarmos os devidos esclarecimentos. Reafirmamos nosso compromisso contínuo com a transparência, a melhoria contínua dos serviços prestados e a excelência no atendimento aos munícipes de Santa Bárbara d'Oeste.

Permanecemos à disposição do Poder Legislativo e da comunidade para fornecer quaisquer informações complementares que se façam necessárias, reiterando nossa parceria para o aprimoramento constante da mobilidade urbana no município.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.



BRUNO ARAÚJO
Gerente Regional de Operações
GERENTE REGIONAL DE OPERAÇÕES

HORA PARK SISTEMA DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO