



ANEXO VI

SISTEMA DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

1. SISTEMA DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

As informações agregam qualidade tanto para o cidadão (gerando economia) quanto para o Gestor e operadores de transporte na imagem dos serviços prestados.

Para que isso ocorra, torna-se necessário que os sistemas de informações aos usuários garantam um aumento de qualidade do serviço ofertado aos passageiros, e devem visar a: atualização e confiabilidade das informações; compreensão das informações pelos usuários; amplitude de cobertura ou o alcance das informações; e rapidez/objetividade no provimento das informações.

Caberá a CONCESSIONÁRIA estruturar, para o atendimento das requisições efetuadas pelos usuários os Sistemas de **Informações de Oferta de Transporte Coletivo** e de **Controle de Reclamações**.

Estes sistemas deverão utilizar ambiente WEB, o que permite suportar tanto os serviços de atendimento via telefone (0800 ou similar) como, futuramente, divulgação para acesso direto pelos usuários via Internet ou em totens de autoatendimento que podem ser instalados em terminal e áreas de grande circulação de usuários.

2. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OFERTA DE TRANSPORTE COLETIVO

Este sistema de informações aos usuários tem como principal objetivo oferecer respostas sobre os roteiros e horários de viagens.

Utiliza recursos de mapeamento digital como suporte às consultas, com objetivo de melhorar o atendimento em termos de informações prestadas aos usuários, e ao mesmo tempo facilitando o trabalho do atendente, agilizando assim o processo.

Este sistema opera a partir de bases de dados que deverão estar atualizadas, tais dados devem permitir a consulta das seguintes informações:

- 2.1. Informações gerais de linha: identificação do terminal principal e dos terminais secundários, empresa operadora, horário de funcionamento por tipo de dia (caso ocorra), atendimentos especiais;
- 2.2. Itinerário da linha, alertando, para futuras alterações;
- 2.3. Informações gerais do terminal: características físicas, horário de funcionamento, frota e linhas em operação, equipamentos e serviços;
- 2.4. Localização e horário de funcionamento dos postos de venda de passes;
- 2.5. Valor de tarifa das diversas modalidades de transporte em consonância com a legislação vigente;

3. SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

Este sistema permite o gerenciamento das reclamações/sugestões dos usuários a partir de vários canais de entrada: telefone, carta, fax, mensagem eletrônica, etc.

Durante o processo o usuário pode obter informações sobre o trâmite da sua reclamação/sugestão, ou seja, é possível informá-lo sobre o encaminhamento aos órgãos



competentes, as atividades planejadas e já realizadas.

A CONCESSIONÁRIA se obriga a colaborar com o órgão gestor a fim de se encaminhar e resolver adequadamente todas as observações pertinentes da população.

Tal sistema possui as seguintes funcionalidades:

- 3.1. Registrar a ocorrência relatada pelo usuário, que pode ser realizada de diversas formas: e-mail, pessoalmente, telefone, processo, carta, etc;
- 3.2. Analisar e classificar as ocorrências, quanto a sua natureza:
 - 3.2.1. Arrecadação;
 - 3.2.2. Circulação/operação;
 - 3.2.3. Equipamentos/instalações;
 - 3.2.4. Infraestrutura do sistema;
 - 3.2.5. Procedimento operacional;
 - 3.2.6. Segurança operacional;
 - 3.2.7. Tratamento ao público.
- 3.3. Encaminhar as ocorrências pertinentes para os responsáveis pelos encaminhamentos formais (órgãos externos, unidades internas da Gestão e empresas operadoras) que, ao tomarem conhecimento dos problemas apresentados pelos usuários, planejam, executam e registram atividades, retornando à Central a conclusão das suas ações para poder solucionar o problema apresentado. Estas atividades podem ser:
 - 3.3.1. Controle de frequência;
 - 3.3.2. Fiscalização de campo;
 - 3.3.3. Fiscalização a bordo;
 - 3.3.4. Reprogramação de serviços;
 - 3.3.5. Vistoria.
- 3.4. Receber retorno dos órgãos competentes e responsáveis pelos encaminhamentos, com suas respectivas análises.
- 3.5. Finalizar e elaborar resposta para os usuários na forma que foi solicitado no ato do registro da reclamação.