

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE  
COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE  
CURITIBANOS-SC**



**PLANO DE OUTORGA**

**ANEXO VII**

**CADERNO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO**

**SAP**

**Abril/2014**



## **Sumário**

1.	ASPECTOS GERAIS.....	3
2.	ATENDIMENTO AO PÚBLICO .....	3
3.	PROCEDIMENTOS RELATIVOS AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DO SAP .....	5
3.1.	PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES .....	5
3.2.	RECLAMAÇÕES.....	5
3.3.	SUGESTÕES .....	6
3.4.	ELOGIOS.....	6
4.	DIRETRIZES PARA A INSTALAÇÃO DE PORTAL NA INTERNET/WEB SITE.....	6
5.	PROCEDIMENTOS ADOTADOS CONFORME O TIPO DE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE.....	7
5.1.	INFORMAÇÕES.....	7
5.2.	RECLAMAÇÕES.....	8
5.3.	SUGESTÕES .....	9
5.4.	ELOGIO.....	9
5.5.	DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES .....	10
6.	FORMA DE IMPLANTAÇÃO .....	10



## PLANO DE OUTORGA

### ANEXO VII - CADERNO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO - SAP

#### 1. ASPECTOS GERAIS

O Sistema de Atendimento ao Passageiro – SAP possui como objetivo prestar atendimento aos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros do Município de Curitiba e a população em geral no fornecimento de informações, recepção de reclamações, críticas, elogios e sugestões, mediante um conjunto de soluções e meios a serem implantados e operados pela Concessionária.

Caberá a Concessionária o desenvolvimento de um Projeto onde deverá demonstrar como realizará a implantação do SAP, observando as diretrizes dispostas neste anexo.

- a) O SAP compreende:
- b) Portal na Internet com a veiculação de informações sobre o serviço, incluindo opções de linhas e horários para o atendimento de deslocamentos entre origens e destinos pesquisados pelo usuário;
- c) Serviço de Atendimento via telefone gratuito;
- d) Implantação de placas ou painéis informativos sobre o serviço nos pontos de parada de maior movimentação, ou que venham a se constituir em locais de integração com o uso dos meios eletrônicos de pagamento de passagens.
- e) Caixa de sugestões e formulário próprio para avaliação dos serviços nos terminais com intenso fluxo de passageiros, para opinião voluntária dos usuários do Sistema;
- f) Balcão de atendimento.

#### 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO



O atendimento ao público deverá ser provido através da disponibilização à população de canais de comunicação gratuitos, através de meios, como: telefone, internet, caixa de sugestões ou atendimento pessoal em postos de atendimento ou na Garagem da Concessionária.

Neste sentido, o SAP deverá assegurar o direito do usuário ao registro de reclamações, elogios, sugestões e à solicitação de informações para o uso dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Curitiba.

As formas de acesso do cidadão a este serviço deverão ser permanentemente divulgadas nos veículos e nas estações terminais, em locais de concentração de usuários de transporte coletivo, sempre com visibilidade.

O atendimento aos usuários via telefone gratuito, deverá ser no mínimo de 2ª à 6ª feira, das 08h00 às 18h00, devendo a concessionária, após este período, manter sistema de informação eletrônico, orientando os usuários quanto ao horário de atendimento do serviço via telefone gratuito.

O SAP deverá operar mediante um sistema informatizado para registro de todos os dados originários dos contatos estabelecidos pelos usuários.

Além das atividades correntes de atendimento ao usuário, fará parte das atividades do SAP, a serem realizadas pela Concessionária:

- a) Avaliação das sugestões e reclamações, visando a:
  - 1 *Melhoria dos serviços prestados;*
  - 2 *Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;*
  - 3 *Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis;*
  - 4 *Proteção dos direitos dos usuários.*
- b) Preparação de estatísticas periódicas sobre os contatos estabelecidos, classificados por tipo de contato, tipo de reclamação ou sugestão, linha, e outros critérios a serem definidos em conjunto com o Poder Concedente;
- c) Envio de arquivos relativos às reclamações para o Poder Concedente quando solicitado.



### **3. PROCEDIMENTOS RELATIVOS AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DO SAP**

Na implantação dos canais de atendimento ao público através de linha gratuita deverão ser observados os procedimentos dados a seguir:

#### **3.1. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

O atendente deverá utilizar todos os elementos que possam auxiliar na resposta ao usuário, especialmente tabelas de horários, descrição dos trajetos das linhas e mapas, os quais, se possível deverão ser disponibilizados em meio eletrônico, mediante os recursos do portal da Internet.

#### **3.2. RECLAMAÇÕES**

A reclamação é uma manifestação de insatisfação do usuário em relação aos serviços prestados. Portanto, o atendente deverá verificar se o reclamante possui todos os elementos mínimos e necessários para o registro da reclamação e resolução dos problemas, tais como:

- a) Número da linha;
- b) Número do prefixo do veículo;
- c) Local da ocorrência;
- d) Data e horário da ocorrência;
- e) Descrição da ocorrência;
- f) Dados pessoais do reclamante (nome, endereço, e-mail, telefone);
- g) Outros esclarecimentos pertinentes.

Todas as reclamações deverão ser posteriormente analisadas, sendo obrigatório o envio de resposta por telefonema, correio ou e-mail, contendo as providências adotadas em razão da sua reclamação.

Mensalmente o Poder Concedente deverá receber um relatório, em arquivo digital, contendo um quadro sumário com a identificação das reclamações realizadas pelos usuários no período e as providências adotadas pela Concessionária.



### **3.3. SUGESTÕES**

A sugestão é uma ideia, contribuição ou parecer para melhoria dos serviços, que devem ser analisados tanto pelo Poder Concedente, como pela Concessionária.

As sugestões recebidas deverão ser respondidas aos usuários, mediante o envio de resposta por telefonema, correio ou e-mail, em formato padrão, dando ciência da recepção da sugestão e que a mesma estará sendo avaliada para modificações futuras do serviço, bem como agradecendo a manifestação.

Mensalmente o Poder Concedente deverá receber um relatório, em arquivo digital, contendo um quadro com a identificação das sugestões realizadas pelos usuários no período.

### **3.4. ELOGIOS**

Os elogios ao serviço prestado serão recepcionados e registrados pelo SAP e remetidos ao Poder Concedente.

## **4. DIRETRIZES PARA A INSTALAÇÃO DE PORTAL NA INTERNET/WEB SITE**

O portal na Internet deverá oferecer aos usuários, no mínimo as seguintes facilidades:

- a) Consulta do trajeto das linhas mediante descrição das vias e mapas;
- b) Consulta de linhas que atendam os principais pólos de atração de viagens, tais como hospitais, escolas, centro de educação infantil e indústrias;
- c) Consulta da tabela de horários por linha e, se possível consulta de horários estimados em pontos intermediários no percurso;
- d) Consulta de linhas e serviços em função da informação de local de origem e local de destino da viagem;
- e) Divulgação de informações e orientações em geral sobre a aquisição de meios eletrônicos de passagem do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, quando estiver implantado;



- f) Divulgação de notícias relevantes dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Curitiba, como mudanças de linhas e horários;
- g) Link para envio de reclamações, sugestões e elogios, sendo aplicáveis os mesmos procedimentos descritos no item 3 acima, quanto à resposta ao usuário e informação ao Poder Concedente.

## **5. PROCEDIMENTOS ADOTADOS CONFORME O TIPO DE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE**

### **5.1. INFORMAÇÕES**

Após a identificação e análise da solicitação de informação, o atendente deverá procurar elementos que possam auxiliar em sua resposta, fazendo uso de todos os recursos disponíveis para o atendimento, tais como:

- a) Informações disponibilizadas no Portal do Órgão Gestor do serviço na internet (itinerário, tabela horária, tarifa, etc);
- b) Informações de Ocorrências Operacionais registradas na Central de Operação;
- c) Características Operacionais Autorizadas;
- d) Guias de ruas;
- e) Lista de telefones úteis (STM, METRÔ, CPTM, Terminais, Gerenciadoras Municipais, etc.);
- f) Programa de procura de CEP;
- g) Aos módulos do Sistema automatizado de controle de oferta, que possam auxiliar nas informações sobre a operação atual das linhas (quadro sinótico, identificação da linha em mapas, etc).

O registro de uma informação deverá obedecer ao seguinte fluxo:

- a) Registro: Durante a prestação da informação solicitada, processa-se o registro no Sistema de Controle, indicando dados específicos do atendimento (item,



subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos.

- b) Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item anterior) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.
- c) Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

## 5.2. RECLAMAÇÕES

A reclamação é uma manifestação de insatisfação do cliente em relação aos serviços prestados.

Verificar se o cliente possui todos os elementos mínimos e necessários para o registro e apuração conforme o assunto da reclamação.

- a) Nome da empresa;
- b) Prefixo ou placas do veículo;
- c) Local e data da ocorrência;
- d) Linha, sentido e horário da ocorrência;
- e) O atendente deverá descrever todas as informações necessárias sobre a
- f) Ocorrência de forma clara e sucinta;
- g) Registrar os dados pessoais e de correspondência do cliente.

As reclamações deverão obedecer ao seguinte fluxo:

- a) Registrar no sistema de controle; indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos. Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro;
- b) Encaminhar a reclamação para a área competente para apuração e demais providências;





- c) Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;
- d) Resposta ao cliente, contendo as providências adotadas em razão da sua reclamação;
- e) Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.
- f) Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

### **5.3. SUGESTÕES**

Sugestão é uma ideia, contribuição ou parecer do cliente em relação às alterações, para melhoria dos serviços, que podem ser realizadas pela Concessionária, pelo Órgão Gestor do serviço ou pelas empresas contratadas ou prestadoras de serviços (terceiras).

As sugestões deverão obedecer ao seguinte fluxo:

- a) Registrar no sistema de controle; indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos. Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro
- b) Encaminhar a sugestão para a área competente para apuração e demais providências;
- c) Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;
- d) Resposta ao cliente, contendo análise e providências adotadas em razão da sugestão;
- e) Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.
- f) Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

### **5.4. ELOGIO**



Elogio é a manifestação do cliente, em razão do grau de satisfação pelos serviços prestados.

- a) Os elogios recebidos deverão ser registrados no sistema de controle da Concessionária indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos.
- b) Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro
- c) Encaminhar o elogio para a área competente para conhecimento e adoção de medidas que julgarem necessárias (divulgação, por exemplo).
- d) Resposta ao cliente com informações sobre medidas adotadas
- e) Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros de registro) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.
- f) Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

## **5.5. DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

Os clientes do sistema de transporte coletivo gozam dos seguintes direitos básicos:

- a) A informação;
- b) A qualidade na prestação do serviço;
- c) Controle adequado do serviço.

## **6. FORMA DE IMPLANTAÇÃO**

O prazo de implantação para o SAP deverá observar os seguintes marcos:

- a) Caberá a Concessionária apresentar ao Concedente, num prazo de até 60 (sessenta) dias contados a partir da entrega da Ordem de Serviço, um projeto com as especificações que serão adotadas para a implantação do serviço de informações, visando à orientação do usuário para a sua adequada utilização,



bem como a recepção de reclamações e sugestões, por meio de diversas mídias, incluindo o atendimento telefônico gratuito aos usuários, considerando as diretrizes dadas neste anexo.

- b) Caberá ao Concedente em um prazo de até 30 (trinta) dias após a entrega das especificações do projeto do SAP, a análise do projeto, podendo recusá-lo caso sejam identificadas soluções que modifiquem, em muito, as funcionalidades do sistema.
- c) Caberá a Concessionária a implantação em até 30 (trinta) dias a contar do início de operação, o projeto aprovado pela Concedente com as especificações que serão adotadas para a implantação do serviço de informações ao passageiro.
- d) Caberá a Concessionária a disponibilização de portal (web site) em até 30 (trinta) dias a partir do início da operação dos serviços.
- e) Caberá a Concessionária num prazo de 30 (trinta) dias antes do início da operação, a divulgação sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Curitiba, por meio de diversas mídias, considerando as diretrizes dadas neste anexo.
- f) Caberá a Concessionária a disponibilização de caixa de sugestões e formulário próprio para avaliação dos serviços nos locais destinados a prestação dos serviços e de intenso fluxo de passageiros, em até 30 dias contados a partir do início de operação dos serviços.
- g) Caberá a Concessionária a colocação de painéis informativos sobre os Serviços Públicos de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Curitiba em até 30 (trinta) dias contados a partir do início da operação dos serviços.