

ANEXO VI

Sistema de Informação e Atendimento ao Usuário

1 - SISTEMA DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES.

As informações são fatores de qualidade que agregam valor na forma de economia ao cidadão e de imagem tanto para o gestor como para os operadores do transporte.

Assim, uma das atividades de gestão do sistema de transporte coletivo da cidade será a prestação de um serviço de extrema relevância que é o atendimento aos usuários.

Para o atendimento das requisições efetuadas pelos usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá dispor de dois sistemas: o Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo e o Sistema 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.

Sistemas de informação aos passageiros auxiliam na compreensão do funcionamento do serviço de transporte. Os terminais, estações e pontos de parada devem contar com um sistema de informação que pode ser **estático ou dinâmico**.

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

Utiliza-se de 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.

O sistema estático garante informação de forma simples e direta.

Exemplos incluem: mapas do terminal e do entorno acessível por caminhada, tabelas horárias, tabelas de frequência e itinerários das linhas contextualizados nos pontos de interesse da cidade.

O sistema dinâmico de informação contempla desde painéis eletrônicos até aplicativos on-line. Informações em tempo real usualmente contemplam os horários de chegada dos próximos veículos e destinos, bem como avisos sobre interrupção no sistema.

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 do terminal secundário, empresa operadora, horário de funcionamento por tipo de dia, atendimentos especiais;

2.2 – Itinerário da linha, alertando, para futuras alterações;

2.3 – Horários previstos a serem efetuados por veículos adaptados para pessoas portadoras de deficiência física;

2.4 – Informações gerais do terminal: características físicas, horário de funcionamento, frota e linhas em operação, equipamentos e serviços;

2.5 – Localização e horário de funcionamento dos postos de venda de passes;

2.6 – Valor de tarifa das diversas modalidades de transporte;

2.7 – Informação em tempo real sobre a localização do ônibus desejado;

2.8 – Tempo restante para que o ônibus chegue ao ponto de parada selecionado;

2.9 – APLICATIVO DISPONÍVEL PARA ANDROID E IOS, DISPONDO DE TODOS OS ITENS ANTERIORES ALÉM DA FUNCIONALIDADE DE BUSCA POR VIAGEM, ONDE O USUÁRIO A PARTIR DE UMA LOCALIZAÇÃO OU ENDEREÇO DE PARTIDA PODE AO INCLUIR O ENDEREÇO DE DESTINO OBTER O MELHOR CAMINHO SEJA ELE ATRAVÉS DE UMA LINHA ÚNICA OU FAZENDO INTEGRAÇÃO COM DEMAIS LINHAS, MODAIS OU ATRAVÉS DE PEQUENOS DESLOCAMENTOS ANDANDO.

2.9.1 – A CONCESSIONÁRIA deverá informar à população a respeito do aplicativo e suas funcionalidades, ensinando através de redes sociais, mídia televisiva ou outros meios a utilizar as ferramentas disponíveis no aplicativo.

É importante que também haja informações em outros locais, como dentro dos próprios veículos e em um site institucional do órgão público responsável pela gestão do sistema de transportes.

A prefeitura disponibilizará de uma área no site oficial para que a CONCESSIONÁRIA utilize como meio de divulgação de alteração em linhas e informações diversas ao Transporte Público.

3 - SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES.

Este sistema deve permitir 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.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar relatório mensal de todas as reclamações/sugestões recebidas e seu direcionamento e solução, como forma de monitorar o serviço disponibilizado à população.

Imperioso salientar ainda que o PODER CONCEDENTE disponibilizará o canal oficial “156” para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões advindas do usuário.