



**CONCORRÊNCIA 01/2007**

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DA REDE  
METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLETIVOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE  
GOIÂNIA – SIT-RMTC**

-

**Anexo I.8 – Diretrizes para a implantação do Serviço de Informação ao Usuário – SIU**

- 1. Introdução**
- 2. Aspectos gerais**
- 3. Diretrizes para a implantação do atendimento ao público**
  - 3.1 Orientações gerais
  - 3.2 Procedimentos de atendimento ao público
    - 3.2.1 Prestação de informações
    - 3.2.2 Reclamações
    - 3.2.3 Sugestões
    - 3.2.4 Elogios
- 4. Diretrizes para a implantação de portal na Internet**
- 5. Diretrizes para as informações a serem veiculadas na forma de painéis**
  - 5.1 Painéis em terminais de integração
  - 5.2 Painéis em estações ou pontos de conexão
  - 5.3 Painéis em pontos de parada principais
  - 5.4 Painéis nos ônibus
- 6. Diretrizes para a produção de guia do serviço de transporte coletivo**
- 7. Implantação do SIU**

## **1. Introdução**

---

Conforme dispõe a Deliberação CDTC-RMG nº. 058, de 24/07/2007 que estabeleceu o modelo da concessão, as concessionárias deverão implantar um Serviço de informação ao Usuário, denominado “SIU” com o objetivo de atender à população, prestando informações sobre as linhas, horários e demais informações relevantes para o uso do serviço, bem como, para recepcionar e registrar reclamações, sugestões e demais manifestações dos usuários sobre os serviços prestados.

Em razão da própria característica unificada da RMTC, este serviço deverá ser obrigatoriamente prestado de modo também unificado, proporcionando um padrão homogêneo de atendimento ao cidadão. Para tanto, deverá ser implantado mediante acordo operacional entre as empresas concessionárias, submetido à anuência da CMTC.

Considerando tal requisito, este anexo fixa as diretrizes que deverão ser observadas pelas licitantes para a elaboração de suas propostas técnicas e para as concessionárias implantarem tal serviço.

## **2. Aspectos gerais**

---

O SIU compreende:

- a) Disponibilização de atendimento telefônico com acesso gratuito (0800);
- 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) Implantação de placas e painéis informativos sobre o serviço nos terminais de integração, nas Estações de Conexão e 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;
- d) Publicação e distribuição gratuita de impressos na forma de “guia” com informações sobre os serviços da RMTC, como itinerários, horários e demais informações relevantes.

As concessionárias deverão, tanto na formulação de suas propostas técnicas para a licitação e, posteriormente, na preparação do projeto conjunto a ser apresentado à CMTC, como posteriormente para a implantação do SIU, atentar para a importância que a CMTC dedica a esta questão, como aspecto importante para o marketing do transporte coletivo e, principalmente, para a ampliação da cidadania, cumprindo-se uma obrigação pública, extensiva aos concessionários, de bem informar toda a população sobre os serviços prestados, e recepcionar suas reclamações, dando-lhe toda a atenção devida.

### **3. Diretrizes para a implantação do atendimento ao público**

---

#### **3.1 Orientações gerais**

O atendimento ao público deverá ser provido através da disponibilização à população de canais de comunicação gratuitos, através de meios, como: telefone 0800, Internet e/ou atendimento pessoal nos terminais.

Neste sentido, o SIU deverá assegurar o direito do usuário ao registro de reclamações, sugestões e à solicitação de informações para o uso do serviço de transporte coletivo da RMTC.

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

O atendimento aos usuários, através do telefone 0800, deverá ser no mínimo de 2ª à 6ª feira, das 07h00 às 19h00 e aos sábados das 08h00 às 13h00, devendo, após este período, ser mantida reprodução automática de mensagem pré-gravada, orientando os usuários quanto ao horário de atendimento do serviço 0800.

O SIU deverá operar mediante um sistema informatizado para registro de todos os dados originários dos contatos estabelecidos pelos usuários e gravação em formato digital das conversações estabelecidas entre o operador e o cidadão, desde que este, autorize-a, após ser devidamente informado. Os registros gravados poderão ser consultados pela CMTC.

Além das atividades correntes de atendimento ao usuário, farão parte das atividades do SIU, no que se refere ao atendimento direto ao cidadão, as seguintes atividades:

- a) Avaliação das sugestões e reclamações, visando a:
  - Melhoria dos serviços prestados;
  - Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
  - Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis;
  - 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 a CMTC;
- c) Envio de arquivos de voz, em formato digital, relativas às reclamações para a CMTC.

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

## **3.2 Procedimentos de atendimento ao público**

### **3.2.1 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 constar de base de dados de consulta em meio eletrônico, mediante os recursos do portal da Internet e do sistema CCO (ver Anexo I.9)

### **3.2.2 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:

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

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

Semanalmente, a CMTC receberá um relatório, em arquivo digital, contendo um quadro sumário com a identificação das reclamações realizadas pelos usuários no período e as providências adotadas pelas concessionárias. Em anexo, deverão ser enviadas cópias das respostas emitidas.

### **3.2.3 Sugestões**

A sugestão é uma idéia, contribuição ou parecer para melhoria dos serviços, que devem ser analisados tanto pela CMTC, como pelas concessionárias.

As sugestões recebidas deverão ser respondidas aos usuários, mediante o envio de resposta por 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, a CMTC receberá um relatório, em arquivo digital, contendo um quadro com a identificação das sugestões realizadas pelos usuários no período.

### 3.2.4 Elogios

Os elogios ao serviço prestado serão recepcionados e registrados pelo SIU, cabendo também a emissão de resposta à pessoa que o fez, com os agradecimentos correspondentes.

Mensalmente, a CMTC receberá um relatório, em arquivo digital, contendo um quadro com os elogios registrados, com a identificação do elogio (linha, motorista, concessionária e sua natureza).

## **4. Diretrizes para a implantação de portal na Internet**

---

O portal na Internet deverá ser objeto de um projeto de sistema, conciliando-se, no que couber, toda a sugestão e proposta que venham a ser apresentada pelas licitantes em suas propostas técnicas.

Independente das propostas formuladas, o portal na Internet a ser implantado deverá propiciar as seguintes facilidades:

- Consulta do trajeto das linhas mediante descrição das vias e mapas;
- Consulta de linhas que atendam os principais pólos de atração de viagens, como hospitais, escolas, centro de educação infantil e indústrias;
- Consulta da tabela de horários por linha e, se possível consulta de horários estimados em pontos intermediários no percurso;
- Consulta de linhas e serviços em função da informação de local de origem e local de destino da viagem;
- Divulgação de informações e orientações em geral sobre a aquisição dos produtos tarifários no âmbito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica;
- Divulgação de notícias relevantes do sistema de transporte coletivo, como mudanças de linhas e horários;
- Link para envio de reclamações, sugestões e elogios, sendo aplicáveis os mesmos procedimentos descritos no item 3, quanto à resposta ao usuário e informação à CMTC.

## **5. Diretrizes para as informações a serem veiculadas na forma de painéis**

Os painéis compreendem toda informação escrita, acrescida de pictogramas e ilustrações, caso assim definido, que é afixada em veículos, terminais de integração, estações de conexão e pontos de parada para a informação ao cidadão sobre o uso do serviço de transporte coletivo, incluindo os letreiros dos ônibus.

A diagramação dos painéis, os materiais a serem utilizados, os suportes e formas de fixação serão objeto de proposta das concessionárias por ocasião da implantação do serviço, devendo ser submetidas a aprovação da CMTc.

É recomendável e incentivada a apresentação de propostas técnicas que se valha de recursos eletrônicos para a veiculação de informações em tempo real, de forma associada às atividades dos CCO's.

### **5.1 Painéis em terminais de integração**

Todos os terminais de integração e estações de conexão deverão possuir, no mínimo, painéis informativos dos seguintes tipos:

- a) Identificação da posição de embarque da linha, com número e denominação do destino;
- b) Painel geral com mapa esquematizado da rede de transporte estrutural da RMTC (principais linhas e locais de integração), mapa dos arredores do terminal e outros referenciais urbanos atendidos pela rede de linhas que serve o terminal.
- c) Painel informativo da operação das linhas com horário de funcionamento e intervalos previstos por dia tipo e período.

### **5.2 Painéis em estações ou pontos de conexão**

Todas as estações ou pontos de conexão deverão possuir painéis para a veiculação das seguintes informações:

- a) Identificação das linhas que servem à estação de conexão, com informação do local de embarque, por sentido de operação, considerando que estes equipamentos são posicionados no sistema viário, normalmente usando de 2 a 4 abrigos, dependendo do plano de circulação, isto é, em um cruzamento de duas vias ou na mesma via, em ambos os sentidos.
- b) Informação da operação das linhas com horário de funcionamento e intervalos previstos por dia tipo e período.
- c) Informação de eventuais restrições da integração temporal (matriz de restrições, "janela" de tempo para a integração, etc).

### **5.3 Painéis em pontos de parada principais**

Os principais pontos de parada da RMTC deverão contar com painéis que informem, no mínimo, a relação das linhas e seu destino.

### **5.4 Painéis nos ônibus**

Enquadra-se na categoria de painéis de ônibus os letreiros exibidos na sua testeira, os quais deverão informar o código de identificação da linha e o seu destino em caracteres que permitam uma boa e adequada leitura, sendo obrigatório o uso de painéis eletrônicos.

No vidro dianteiro deverão ser colocados painéis informativos de variações específicas do atendimento da linha, como é o caso de itinerários diferenciados em relação ao itinerário base ou outro tipo de informação, que se deseje chamar a atenção do passageiro.

Caso a linha circule em vias onde hajam pontos escalonados, como é o caso das vias que formam o “anel central”, obrigatoriamente os veículos deverão apresentar a identificação do ponto de parada respectivo, normalmente identificado com uma letra (“A” ou “B”).

## **6. Diretrizes para a produção de guia do serviço de transporte coletivo**

---

O Guia da RMTC deverá ser produzido anualmente por parte das concessionárias, apresentando, de forma impressa um conjunto de informações sobre o uso da rede de transporte coletivo, como é o caso de itinerários, horários de funcionamento das linhas, intervalos programados por período e tipo de dia, locais de integração, formas de acesso dos principais referenciais urbanos a partir dos principais locais de origem, rede de pontos de venda dos produtos tarifários do Sistema de Bilhetagem Eletrônica e outras informações relevantes.

Estima-se a necessidade de uma tiragem mínima de 100.000 (cem mil) guias a serem distribuídos anualmente a população, sendo autorizada a realização de parcerias publicitárias para a veiculação de anúncios no material impresso.

## **7. Implantação do SIU**

---

O SIU deverá estar plenamente implantado em um prazo máximo de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato de concessão. Para tanto, as concessionárias deverão observar as seguintes etapas:

- a) Firmar acordo operacional entre si para a implantação do SIU, sendo que, caso não venha a haver acordo, a CMTC agirá na qualidade de poder concedente estabelecendo o projeto e a forma de implantação do SIU, que observará como princípio, a cobertura dos custos em função das participações de cada concessionária no conjunto dos serviços concedidos. O Anexo VI deste Edital apresenta as participações adotadas pela CMTC nos seus estudos.

- b) Desenvolver projeto executivo do SIU baseado nas diretrizes deste anexo e nas propostas técnicas apresentadas, que deverão estar compatibilizadas, no que couber, sendo que o referido projeto executivo deverá conter as justificativas relacionadas a esta compatibilização, que serão anexadas aos contratos de todas as concessionárias.
- c) Apresentar o projeto executivo do SIU à CMTC, em uma versão preliminar e, posteriormente aos comentários, em uma versão definitiva, o qual será analisado para emissão de correspondente aceite pela CMTC.
- d) Executar o projeto apresentado de acordo com o cronograma a ser estabelecido, com as seguintes prioridades:
  - 1º - Letreiro dos ônibus;
  - 2º - Painéis dos terminais, estações de conexão e pontos de parada;
  - 3º - Serviço de atendimento telefônico gratuito;
  - 4º - Portal na Internet;
  - 5º - Guia da RMTC.

A CMTC, a qualquer tempo, realizará fiscalização sobre o cumprimento das etapas e do projeto do SIU, agindo, em caso de não conformidade, de acordo com o estabelecido no contrato de concessão.