

# CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]

## ANEXO XIII

DIRETRIZES DOS SERVIÇOS DA CAC - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO  
CLIENTE E OUVIDORIA

## **1. INTRODUÇÃO**

Especificação dos serviços da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E OUVIDORIA da Concessionária.

## **2. OBJETIVO**

Os serviços de transporte coletivo, pelo dinamismo e interferências não programadas, exigem controle adequado para as ações corretivas em casos de desvios na operação das linhas metropolitanas.

A eficácia dessas ações está diretamente ligada ao controle da operação, para tanto, a Concessionária deverá dispor de uma Central de Operação e uma de Relacionamento, ambas com atendimento permanente e com sistema de controle e monitoramento, que possibilitem o apoio logístico e estratégico à operação.

## **3. ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL**

### **3.1. A Central de Atendimento do PODER CONCEDENTE deverá:**

- I. subsidiar a Central de Relacionamento da Concessionária com os clientes, visando tratar uma possível reclamação, transformando-a em informação ao usuário;
- II. contabilizar os acidentes, atrasos, cancelamentos e quaisquer outras ocorrências operacionais que possam interferir na operação das linhas a fim de possibilitar estudos para suprir as deficiências;
- III. possibilitar, por meio de um sistema, a geração de relatórios estatísticos e gerenciais solicitados pelo PODER CONCEDENTE, dentre eles:
  - a) horários das partidas programadas e realizadas, indicando se as mesmas ocorreram no horário programado, adiantadas ou atrasadas;
  - b) partidas atrasadas e canceladas, descrevendo os motivos;
  - c) velocidade do veículo por linha e faixa horária;
  - d) linhas e veículos em circulação;
  - e) estatísticas dos veículos que se envolveram em acidentes; e
  - f) estatísticas das falhas registradas por veículo e por linha.

O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, manter representante na Central de Relacionamento para acompanhamento dos serviços prestados aos Clientes.

### **3.2. A Central de Atendimento da Concessionária deverá:**

- IV. processar as informações, adotando diretrizes em vigor no PODER CONCEDENTE;

- V. manter interface com os órgãos públicos, na busca de soluções conjuntas, pertinentes às ocorrências operacionais;
- VI. manter controle da distribuição da frota, registros de acidentes, incidentes, paralisações, adotando medidas operacionais voltadas à continuidade da operação;
- VII. manter controle das falhas nos terminais, acionando a manutenção por intermédio de procedimento específico;
- VIII. manter registro das ocorrências operacionais, incluindo eventuais providências adotadas;
- IX. possuir equipamento de comunicação que permita a transmissão e recebimento de mensagens, sempre que necessário, entre os agentes responsáveis das linhas e terminais, bem como as demais equipes de apoio operacional e de manutenção; e
- X. oferecer aos clientes acesso gratuito à sua Central por meio do serviço telefônico 0800, que deverá ser divulgado, em conjunto com o telefone 0800 do PODER CONCEDENTE, de forma permanente em todos os veículos;
- XI. registrar todos os atendimentos em sistema próprio, classificando-os como segue:
  - a) informação;
  - b) reclamação;
  - c) sugestão;
  - d) elogio.
- XII. possuir sala específica instalada em local apropriado, nos termos do Anexo 2 da NBR-17 - Ergonomia;
- XIII. gravar e armazenar, por período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, todas as ligações recebidas;
- XIV. providenciar recursos humanos, infraestrutura de hardware e telecomunicações para a operação do sistema de atendimento ao cliente;
- XV. providenciar a destinação orçamentária para a atividade;
- XVI. fornecer orientações aos usuários sobre a operação registrando as informações, reclamações, sugestões e elogios
- XVII. manter o quadro de Atendentes aptos e em quantidade adequada para prestar o atendimento conforme os seguintes parâmetros de avaliação:
  - a) tempo máximo de espera para atendimento telefônico de um minuto;
  - b) quantidade máxima de três tentativas consecutivas de contato.
- XVIII. avaliar a procedência das reclamações e sugestões, visando:
  - a) melhoria dos serviços prestados;
  - b) correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

- c) prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis;
- d) proteção dos direitos dos clientes.

#### **4. RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

Os Clientes do sistema de transporte gozam dos seguintes direitos básicos:

- I. à informação;
- II. à qualidade na prestação dos serviços; e
- III. ao controle adequado na prestação dos serviços.

#### **5. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- I. Caso seja necessária a disponibilização de licenças para acesso aos sistemas adquiridos pela Concessionária, estas deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE de maneira não onerosa;
- II. O PODER CONCEDENTE determinará a quantidade e informará quais computadores que deverão obter as licenças;
- III. O sistema deve atender com precisão os requisitos de segurança, ser imune a fraudes e permitir a captura e registro das informações, bem como ser dotado de equipamento suplementar de energia (“no break”), para suprir as eventuais faltas de energia ou manutenções necessárias na rede;
- IV. O sistema deverá permitir a geração de relatórios estatísticos e gerenciais solicitados pelo PODER CONCEDENTE;
- V. A Concessionária deverá manter infraestrutura de atendimento composta, no mínimo, pelos seguintes serviços:
  - a) telefone pelo serviço 0800 (gratuito);
  - b) correio eletrônico (e-mail);
  - c) internet (auto atendimento) e redes sociais;
  - d) fax símile.
- VI. O atendimento telefônico (0800) deverá ser, no mínimo, de segunda a sexta- feira, ininterruptamente, das 06h00 às 20h00, aos sábados, domingos e feriados das 07h00 às 15h00.
- VII. A constatação de ausência ou não funcionamento sujeitará penalidades previstas; e
- VIII. Todos os gastos, investimentos, custos operacionais referentes ao sistema em questão (inclusive testes e manutenção) correrão por conta da Concessionária, devendo ser apresentada previsão nas projeções financeiras e fluxo de caixa, de forma que não haja qualquer ônus para o Poder Concedente.

#### **6. PROCEDIMENTOS POR TIPO DE SOLICITAÇÃO**

##### **6.1. INFORMAÇÃO**

Após a identificação e análise da solicitação de Informação, o Atendente deverá

procurar elementos que possam auxiliar na resposta, fazendo uso de todos os recursos disponíveis, tais como:

- I. informações disponibilizadas no Portal da Concessionária e Portal do PODER CONCEDENTE na internet (tabela horária, tarifa etc);
- II. informações de ocorrências operacionais;
- III. características operacionais autorizadas;
- IV. listagem de telefones úteis, bem como recursos disponíveis;
- V. módulos do Sistema Automatizado de Controle de Oferta; e
- VI. registros da informação, obedecendo ao fluxo abaixo:
  - a) processar o registro no sistema de controle, indicando dados específicos (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática), visando à geração dos relatórios estatísticos;
  - b) efetuar o fechamento estatístico do dia (volume de atendimentos registrados), com a finalidade de emissão do relatório gerencial;
  - c) registrar parâmetros para a produção do relatório mensal. Os dados coletados diariamente servirão como base para sua emissão;
  - d) informar os dados ao Cliente, tais como números do protocolo e de registro; e
  - e) finalizar o atendimento, questionando ao cliente se há outra demanda.

## **6.2. RECLAMAÇÃO**

A Reclamação é uma manifestação de insatisfação do Cliente em relação aos serviços prestados.

O Atendente deverá verificar se o Cliente possui todos os elementos mínimos e necessários para o registro e apuração conforme o assunto demandado.

Em posse dessas informações, o Atendente deverá descrever, de maneira clara e sucinta, o fato ocorrido, registrando os dados pessoais e de correspondência do Cliente.

As reclamações deverão obedecer a seguinte fluxo:

- 1º) registrar no sistema de controle, indicando dados específicos (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática), visando à geração dos relatórios estatísticos;
- 2º) informar os dados ao Cliente, tais como números do protocolo e de registro;
- 3º) finalizar o atendimento, questionando ao cliente se há outra demanda.

### **6.3. SUGESTÃO**

A Sugestão é uma ideia, contribuição ou parecer do Cliente em relação às alterações, para a melhoria dos serviços, que possam ser realizadas pela Concessionária, pelo PODER CONCEDENTE ou pelas empresas (contratadas ou terceirizadas).

O atendimento deverá:

- 1º) registrar no sistema de controle, indicando dados específicos (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática), visando à geração dos relatórios estatísticos;
- 2º) informar os dados ao Cliente, tais como números do protocolo e de registro;
- 3º) finalizar o atendimento, questionando ao cliente se há outra demanda.

### **6.4. ELOGIO**

Elogio é uma manifestação do Cliente em razão do grau de satisfação pelos serviços prestados.

O atendimento deverá:

- 1º) registrar no sistema de controle, indicando dados específicos (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática), visando à geração dos relatórios estatísticos;
- 2º) informar os dados ao Cliente, tais como números do protocolo e de registro;
- 3º) finalizar o atendimento, questionando ao cliente se há outra demanda.

Procedimentos complementares a serem adotados após as tratativas administrativas das solicitações (Informação, Reclamação, Sugestão e Elogio), a saber:

- I. encaminhar a demanda para a área competente;
- II. registrar no banco de dados do sistema as providências adotadas;
- III. responder o Cliente;
- IV. efetuar o fechamento estatístico, quanto aos atendimentos registrados; e
- V. produzir o relatório mensal.

## **7. QUANTO AOS PRAZOS**

Os prazos máximos para as respostas da Concessionária estarão detalhados abaixo, destacando que o início da contagem do prazo se dará após o efetivo

recebimento da demanda.

- I. Informação: 48 (quarenta e oito) horas;
- II. Reclamação: 96 (noventa e seis) horas;
- III. Sugestão: 72 (setenta e duas) horas, e
- IV. Elogio: 24 (vinte e quatro) horas.