

**SECRETARIA DE
TRANSPORTES**



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DOS TRANSPORTES

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE
PASSAGEIROS NO MUNICÍPIO DE CAMPINAS/SP**

APÊNDICE 10 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

**DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIO, RELATIVAMENTE A
INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

**CAMPINAS
JULHO/2022**

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Esse apêndice tem por objetivo definir as responsabilidades das concessionárias do transporte coletivo de Campinas, relativamente ao atendimento aos usuários que buscam informações sobre o sistema de transportes, ou que desejem manifestar reclamações ou sugestões.
- 1.2. Os canais de comunicação operados pelas concessionárias, complementarão os serviços similares já operados pela EMDEC e pela Prefeitura.
- 1.3. Estão excluídos do escopo dos concessionários, os atendimentos relacionados ao SBE - Sistema de Bilhetagem Eletrônica, que terá canais de comunicação próprios.

2. OBJETIVO

- 2.1. Será fornecida uma visão geral dos principais aspectos e procedimentos, e serão estabelecidas orientações para a monitoração da qualidade da prestação do serviço de atendimento.

2.2. Premissas e conceitos norteadores

- 2.2.1. Desde a concepção e em todas as etapas e processos operacionais, a Central de Atendimento deverá atender as seguintes premissas e conceitos norteadores:
 - a) Respeito a Constituição Brasileira, em especial seu artigo 5º;
 - b) O cidadão como foco do serviço;
 - c) Atender com transparência, boa-fé e responsabilidade todos os usuários, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor;
 - d) Resgate do caráter público da prestação do serviço;
 - e) Ética e racionalidade;
 - f) Atendimento rápido, eficiente e adequado;
 - g) Utilização de ferramentas tecnológicas de Informação e Comunicação adequadas;

- h) Proporcionar à EMDEC o conhecimento prévio das informações, requisitos e documentos necessários e de todos os procedimentos e prazos envolvidos na prestação do serviço;
- i) Garantir a transparência e acesso à informação;
- j) Ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços oferecidos e orientação adequada quando o serviço não for oferecido na unidade.

3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GESTÃO

3.1. A EMDEC deverá aprovar e participar ativamente na elaboração dos procedimentos, normas e instruções de trabalho necessárias ao funcionamento da central de atendimento.

3.2. Estes documentos representam compromissos assumidos pela instituição com a municipalidade e devem estar em perfeita sinergia com a Missão, Visão e Valores da EMDEC e Administração Pública e consoantes com a legislação e premissas adotadas neste documento.

3.3. Os procedimentos terão por finalidade garantir a isonomia no atendimento bem como a melhoria contínua da qualidade e possibilitar seu monitoramento. Eles podem e devem ser alterados e atualizados de acordo com a inserção de novas tecnologias ou novas modalidades de atendimento.

3.4. Dada a natureza e volume dos serviços prestados, será necessário o uso de um sistema de gestão de atendimento.

3.5. O sistema de gestão deve prever práticas alternativas de contingência em períodos de pico de atendimento ou indisponibilidade de sistemas.

3.6. Acesso à informação

3.6.1. Todas as informações referentes aos serviços prestados, procedimentos, pré-requisitos e prestações de conta devem ser disponibilizadas ao público. As informações disponíveis devem ser corretas, precisas, completas, atuais,

padronizadas e compreensíveis ao público geral, evitando-se o uso exagerado de termos técnicos ou siglas de conhecimento restrito aos técnicos das áreas correlatas. Todos os cidadãos devem ter alternativas de consulta às informações seja através da internet, telefone.

- 3.6.2. Os procedimentos para solicitação dos serviços devem ser públicos e padronizados; O conteúdo da informação deve instruir o cidadão acerca de seus direitos e deveres referentes ao serviço solicitado, bem como informar todas as condições necessárias a solicitação como documentos, pré-requisitos e prazos;
- 3.6.3. Os sistemas devem ser constantemente atualizados, tanto em termos de conteúdo como de tecnologia da informação.

3.7. Disponibilização de serviços

3.7.1. São diretrizes para a disponibilização do serviço:

- a) Buscar sempre a economia de tempo, recursos e esforço do cidadão;
- b) Incentivar o uso de meios eletrônicos;
- c) Adotar os critérios de demanda reprimida e real, visibilidade e impacto social no dimensionamento do serviço;
- d) Fornecer todos os serviços de apoio necessários para o encaminhamento das demandas do cidadão, evitando o deslocamento do cidadão para concluir o serviço;
- e) Oferecer alternativas diferentes para obtenção de uma mesma informação e centralizar todos os serviços prestados num mesmo local ou plataforma.

3.8. Alternativas de atendimento

3.8.1. Alinhados com as diretrizes acima elencadas, deverá haver a disponibilização dos serviços pelos seguintes meios:

3.9. Internet

3.9.1. Modalidade eletrônica e que oferece maior economia e facilidade para os cidadãos habituados a utilizar a internet; permite atendimento em qualquer horário. Necessário atendimento integral a todas as diretrizes contidas no item 3.6. O conteúdo deve ser apresentado em leiaute claro com destaque para os principais serviços disponibilizados.

3.10. Telefone

3.10.1. Similar à internet disponibilizado durante 24h por dia e 7 dias por semana e com ligação gratuita; constitui serviço especializado para a prestação de serviços e manifestações do usuário. Requer a definição de indicadores específicos e especial atenção para seleção dos atendentes e treinamento inicial bem como na gestão de pessoas.

4. GESTÃO DE PESSOAS

4.1. A função de atendimento ao público demanda que os funcionários tenham facilidade de comunicação, desembaraço e cortesia;

4.2. Os funcionários também devem estar preparados para executar tarefas diversas, permitindo seu remanejamento para outras funções nos horários de picos e vales;

4.3. O sistema de gestão deve prever as diretrizes específicas de seleção e treinamento de funcionários de acordo com as necessidades específicas da instituição.

- a) **Atendentes:** Necessitam o conhecimento aprofundado dos serviços prestados e devem estar aptos a desenvolver outras funções quando necessário.
- b) **Supervisão:** tem a função de aplicar e monitorar os procedimentos operacionais, visando sempre o aumento da qualidade do serviço prestado, além de administrar os recursos e insumos necessários e cuidar da gestão do

quadro de pessoal. É imprescindível que possuam pleno conhecimento dos processos dos serviços disponibilizados

- c) **Administração:** tem a função de monitorar e interferir nos itens que possam comprometer a qualidade da prestação do serviço no atendimento.

4.4. Capacitação de pessoal

- 4.4.1. O sistema de gestão deve prever também um plano de capacitação e educação continuada para todos os funcionários da instituição, voltadas as habilidades e conhecimentos necessários para cada área e função exercida.

5. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 5.1.** Os itens referentes à comunicação de dados e voz, sistemas aplicativos, infraestrutura lógica e de telefonia e recursos computacionais são imprescindíveis. Por se tratar de um ambiente em constante evolução a busca de novas soluções, a modernização dos recursos e procedimentos e a capacitação dos especialistas devem ser ações constantes e previstas no sistema de gestão.
- 5.2.** As diretrizes de TI devem ser alinhadas com as diretrizes do órgão gestor e outros entes envolvidos (governamentais ou não), sendo a integração entre os prestadores e desenvolvedores de software de responsabilidade da gestão da unidade; o planejamento e desenvolvimento das soluções em TI deverão ser considerados desde o início da elaboração do projeto de implantação da unidade por equipe técnica qualificada, responsável por identificar e avaliar todas as demandas envolvidas, as soluções disponíveis, as especificidades técnicas, políticas de segurança e acesso à informação.
- 5.3.** Visando manter a qualidade e continuidade da prestação do serviço, é fundamental a plena disponibilização dos recursos computacionais inclusive com planejamento do socorro imediato em casos de problemas em equipamentos, softwares e outras contingências.

5.4. Deverá haver padronização dos equipamentos, visando a facilidade de manutenção, bem como um Plano de Obsolescência e também uma Reserva Técnica mínima de 4% de cada item dos equipamentos.

6. GESTÃO DA QUALIDADE

6.1. O sistema de gestão deve prever também os requisitos de qualidade do serviço desejado e as ferramentas e indicadores para aferição desse parâmetro. Os objetivos devem contemplar a melhoria da qualidade do ponto de vista do órgão gestor, promovendo maior eficiência no controle administrativo e padronização dos processos, mas principalmente do ponto de vista do cidadão como a redução de exigências, etapas, prazos, desperdícios e custos, em resumo estabelecendo rotinas mais simplificadas.

6.2. Indicadores de qualidade

6.2.1. Indicadores de qualidade são parâmetros numéricos utilizados para avaliação dos resultados obtidos e devem ser representativos, abrangentes e construídos sobre informações de fácil obtenção. Deverá haver a apuração sistemática de qualquer tipo de dado estatístico obtido durante a operação do serviço, dessa maneira, a incorporação de novos indicadores configura-se como atividade inerente e de caráter permanente. Entre dados que merecem a atenção constante estão a **Quantidade Média de Atendimentos Diários**, a **Flutuação Horária** desses atendimentos e o **Tempo Médio de Atendimento**. Esses três indicadores permitirão apurar os picos e vales de atendimento, que segregados por horário, dia semana, dia do mês, e mês, permitirão identificar a demanda, planejar e aprimorar o seu atendimento.

6.2.2. Abaixo seguem os indicadores mínimos para monitoramento e avaliação da qualidade do serviço prestado, o que não restringe a criação de novos e variados indicadores durante a operação.

6.3. Índice de atendimento

6.3.1. Consiste na relação entre o número de Atendimentos plenamente realizados (solicitações atendidas) pelo número de cidadãos que procuraram o serviço, expresso pela fórmula:

Equação 1 - Cálculo do Índice de Atendimentos

$$IA = \frac{\textit{Solicitações Atendidas}}{\textit{Cidadãos que solicitaram serviços}}$$

Em que:

IA: Índice de Atendimento

6.4. Pesquisa de satisfação

6.4.1. Permite a identificação de problemas e a percepção do usuário a respeito do serviço de atendimento ao usuário, além de caracterizar o perfil. Os resultados devem ser apresentados em relatório semanal, mensal ou sempre que solicitado pelo Poder Concedente, e as iniciativas provenientes das situações percebidas utilizadas para geração de novos indicadores.

6.5. Questões avaliadas

6.5.1. Dentre o universo de informações úteis obtidas nas pesquisas de satisfação, devem constar obrigatoriamente perguntas que possibilitem identificar informações e a percepção dos usuários em relação aos seguintes itens:

- a) **Identificação dos usuários:** sexo, idade, escolaridade e renda;
- b) **Serviço preliminar de informação utilizado:** houve consulta prévia? Qual o meio utilizado? Qual a facilidade do acesso e qualidade da informação disponibilizada?

- c) **Realização do serviço:** é a primeira vez que utiliza o serviço? Qual a periodicidade de utilização? Qual é a percepção do tempo de espera? E do tempo de atendimento? As exigências sobre a realização do serviço foram informadas corretamente? Todos os procedimentos foram realizados de maneira adequada? Qual a percepção sobre os funcionários (cordialidade, conhecimento e rapidez no atendimento)? Qual a percepção geral sobre a qualidade do serviço prestado?

6.6. Manifestações dos usuários

6.6.1. A manifestação dos usuários de qualquer serviço público é, além de uma forma de exercício da cidadania, um direito constitucional; as opiniões dos usuários do serviço deverão constituir requisito especial para avaliação da percepção da qualidade e como subsídios para melhorar a qualidade do serviço prestado. Cada manifestação deverá ser analisada e respondida individualmente e as respostas devem ser verdadeiras e com conteúdo consistente (mesmo que tenham divergência com a solicitação). Também devem ser simples, esclarecedoras e apresentar sempre que possível, a solução para o problema ou as alternativas disponíveis; devem ser evitadas respostas burocráticas ou justificativas do não atendimento.

6.7. Canais de manifestação

6.7.1. Deve ser disponibilizada aos cidadãos a forma de manifestação por meio eletrônico (e-mail, site, aplicativo, etc.) e telefônico. Para cada tipo de manifestação deve ser estipulado um tempo máximo para resposta; esse tempo será instituído em função da demanda e complexidade das respostas necessárias, mas deverá ser inferior a 72 horas para manifestações enviadas por meio eletrônico.

6.7.2. Funcionários criticados ou elogiados devem tomar conhecimento da manifestação, sempre de maneira respeitosa e dentro dos preceitos da urbanidade.

7. DEMAIS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO – EMDEC E PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

7.1. Além da central de atendimento da concessionária a ser implantada, a Prefeitura Municipal de Campinas e a EMDEC já contam com uma estrutura de atendimento, que envolve canais de relacionamento, os quais também serão utilizados para medição da eficiência e eficácia dos serviços prestados e subsidiando a realização de ajustes operacionais necessários.

7.2. Os sistemas deverão permitir a interligação e informações complementares para atendimento de todas as solicitações da municipalidade.

MANUTENÇÃO