MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA /PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E PLANEJAMENTO

CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS NO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA /PR

ANEXO I – CADERNO DE ENCARGOS

APÊNDICE I.IV – ESPECIFICAÇÕES PARA INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS

PONTA GROSSA/PR

ABRIL/2023

1 ASPECTOS GERAIS

1.1 Considerando a importância da informação para mensuração de qualidade do SERVIÇO e transparência da gestão da OPERAÇÃO do SERVIÇO a CONCESSIONÁRIA deverá atender as requisições efetuadas pelos USUÁRIOS DO SERVIÇO, quanto o acesso à informação.

1.1.1 Para alcançar o objetivo previsto no item 1.1 a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver o seguinte sistema:

a) SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

1.1.2 Este sistema deverá utilizar o ambiente Web, de forma a oferecer suporte tanto para SERVIÇOS via telefone, via internet ou via totens de autoatendimento.

2 SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

2.1 O SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES deverá realizar o gerenciamento das reclamações/sugestões dos usuários a partir dos seguintes canais de entrada:

a) telefone; e
b) mensagem eletrônica.

2.2 Durante o processo de reclamação ou sugestão do usuário, a CONCESSIONÁRIA deverá informá-lo quanto a tramitação de sua reclamação ou sugestão.

2.3 O SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES deverá contemplar as seguintes funcionalidades:

a) registrar a ocorrência relatada pelo usuário, que pode ser realizada de pelas formas de e-mail, pessoal, telefone ou processo judicial;
b) armazenar as sugestões e reclamações, por pelo menos 24 (vinte e quatro) meses;
c) analisar e classificar as ocorrências em Arrecadação, Circulação/OPERAÇÃO, Equipamentos/instalações, Infraestrutura do

sistema, Procedimento operacional, Segurança operacional, Tratamento ao público;

d) 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 no que se refere: Controle de frequência, Fiscalização de campo, Fiscalização a bordo, Reprogramação de SERVIÇOS e Vistoria;

e) receber retorno dos órgãos competentes e responsáveis pelos encaminhamentos, com suas respectivas análises; e

f) finalizar e elaborar resposta para os usuários na forma que foi solicitado no ato do registro da reclamação em até 7 (sete) dias úteis.