

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA/PR

**APÊNDICE I.IV - ESPECIFICAÇÕES PARA INFORMAÇÕES AOS
USUÁRIOS**

MAIO/2024

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.