

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

## **ANEXO - VII**

PROCESSO ADMINISTRATIVO 110/2019  
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 05/2019

### **ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC**

## **1. OBJETIVO**

O presente Anexo fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, no âmbito da concessão do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros no Município de Gaspar. Com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre o serviço e de manter-se protegido contra práticas abusivas impostas na prestação do serviço.

## **2. FINALIDADE**

2.1 Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC tem como finalidade atender os usuários do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros no Município de Gaspar e a população em geral, mediante um conjunto de soluções e meios a serem implantados e operados pela concessionária em especial para:

- a) Comercialização de Créditos e Passagens;
- b) Prestação de Informações;
- c) Recepção de Reclamações;

## **3. ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

3.1 O Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC compreende, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:

- a) Atendimento no local de venda das passagens;
- b) Atendimento Telefônico;
- c) Site na Internet.

3.2 Os canais de atendimento citados acima deverão ter ampla divulgação em locais de grande concentração de usuários do serviço de transporte coletivo, tais como terminal urbano, abrigos (ponto de ônibus), escolas, hospital, locais de prestação de serviços públicos.

3.3 Sistema de Atendimento ao Cliente obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

## **4. CENTRAL DE ATENDIMENTO**

4.1 O horário de funcionamento da Central de Atendimento será das 07:00 horas às 19:00 horas, de segunda-feira à sexta-feira, e das 07:00 horas às 13:00 horas, nos sábados.

## **5. ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

5.1 A concessionária deverá disponibilizar o serviço de atendimento telefônico, no mínimo, de 2ª à 6ª feira, das 07h00 às 19h00 e aos sábados das 07h00 às 13h00, através do qual o usuário poderá obter informações e apresentar reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço.

5.2 As ligações para o serviço de atendimento telefônico serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o usuário.

5.3 O atendente, para desempenhar suas funções no serviço de atendimento telefônico, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

5.4 As informações solicitadas pelo usuário, através do atendimento telefônico, serão prestadas imediatamente. O atendente, para tanto, deverá utilizar

todos os componentes que possam auxiliá-lo na imediata resposta ao usuário, especialmente tabelas de horários, descrição dos trajetos das linhas e mapas.

5.5 É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas através do atendimento telefônico, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor e/ou a Diretoria de Transporte Coletivo poderão requerer acesso ao seu conteúdo.

## **6. SITE NA INTERNET**

6.1 A concessionária deverá disponibilizar o serviço de informação ao cliente através de site na internet em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana.

6.2 O site deverá disponibilizar informações sobre o serviço, tabelas de linhas, horários e divulgar sobre mudanças nos valores das passagens com prazo de 30 dias. O site deverá dispor, ainda, de soluções tecnológicas específicas para recepção de reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço.

6.3 O portal na Internet deverá oferecer aos usuários, no mínimo, as seguintes facilidades:

- a) Possibilidade de aquisição de créditos e consulta de saldos;
- b) Consulta do trajeto das linhas mediante descrição das vias e mapas;
- c) Consulta de linhas que atendam os principais pólos de atração de viagens, como hospitais, escolas, centro de educação infantil e indústrias;
- d) Consulta da tabela de horários por linha e, consulta de horários estimados em pontos intermediários no percurso;
- e) Consulta de linhas e serviços em função da informação de local de origem e local de destino da viagem;
- f) Divulgação de informações e orientações em geral sobre a aquisição de meios eletrônicos de passagem do Sistema de Arrecadação Automática de Tarifas;
- g) Divulgação de notícias relevantes do sistema de transporte coletivo, como mudanças de linhas e horários;
- h) Ícone “fale conosco” contendo um formulário solicitando dados do consumidor como nome, telefone, endereço, e-mail, e campo para apresentação de reclamações, sugestões e elogios;
- i) Informação como número de telefone e endereço da sede da concessionária e da Central de Atendimento.

## **7. GESTÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

7.1 A gestão do Serviço de Atendimento ao Cliente far-se-á através de sistema informatizado para recepção, registro e classificação das reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço.

7.2 O sistema informatizado deve ser projetado de modo a garantir a agilidade no atendimento, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

7.3 O sistema informatizado deverá receber e reunir em uma única base as reclamações, elogios e sugestões apresentadas através dos canais de atendimento disponibilizados ao usuário.

7.4 Todas as reclamações, sugestões e elogios recepcionados pelo sistema receberão o respectivo registro numérico, com data, hora e respectivo objeto, que será informado ao usuário e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico.

7.5 No registro da reclamação, sugestão ou elogio deverá constar o nome completo, endereço, telefone e endereço eletrônico (email) do respectivo usuário.

7.6 Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

7.7 Deverá ser disponibilizada ainda possibilidade de o usuário realizar o registro da reclamação, sugestão ou elogio de forma anônima.

7.8 O sistema informatizado deverá permitir classificar as reclamações apresentadas pelos usuários de acordo com a sua natureza em:

a) Reclamação de pessoal operacional (p. ex.: abandonar veículo com máquina ligada; arrancar antes de concluir embarque/desembarque; dirigir com excesso de velocidade e/ou imprudência; estacionar fora da parada; interromper viagem sem justificativa; motorista conversando com passageiro; motorista/cobrador / fiscal faltou com urbanidade; motorista/cobrador fumando etc.);

b) Reclamação de viagens (p.ex.: falha no cumprimento da tabela horária; superlotação; trafegar com má ou sem identificação; trafegar fora do itinerário; veículo em mau estado de conservação e/ou higiene, etc.).

7.9 O usuário será informado sobre a resolução de sua reclamação, no prazo de 05 dias úteis contados do seu registro, e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério. A resposta da concessionária será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do usuário.

7.10 Mensalmente, a concessionária encaminhará à Fiscalização um relatório em arquivo digital, extraído do sistema informatizado, informando a quantidade e a classificação das reclamações apresentadas pelos usuários no período mensal imediatamente anterior.

7.11 A concessionária deverá responder as sugestões apresentadas pelos usuários, mediante o envio de resposta por correio ou e-mail em formato padrão, para que fiquem cientes do recebimento de sua sugestão e de que a mesma estará sendo objeto de análise visando à melhoria na prestação do serviço de transporte coletivo, bem como agradecendo a manifestação.

7.12 Mensalmente, a concessionária encaminhará à Fiscalização, em arquivo digital, identificando as sugestões realizadas pelos usuários no período.

## **8. DISPOSIÇÕES GERAIS.**

8.1 A Central e os Postos de Atendimento devem estar disponíveis aos usuários a partir da data do início da operação da concessionária.

8.2 Em relação ao serviço de atendimento telefônico para os usuários, a concessionária, deverá apresentar à Diretoria de Transporte Coletivo, num prazo de 20 (vinte) dias a contar da assinatura do Contrato de Concessão, as especificações a serem adotadas, as quais serão analisadas pela Diretoria de Transporte Coletivo num prazo de 20 (vinte) dias. A Diretoria de Transporte Coletivo analisará o projeto de implantação apresentado, podendo recusá-lo caso sejam identificadas soluções que não atendam as funcionalidades aqui apresentadas. Nesta situação, caberá à Concessionária realizar novo projeto ou revisá-lo.

8.3 A concessionária deverá disponibilizar o serviço de atendimento telefônico gratuito aos usuários quando do início da operação.

8.4 No caso do serviço de informação e atendimento ao cliente através de site na internet, a concessionária deverá apresentar, num prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da assinatura do Contrato de Concessão, os respectivos projetos à Diretoria de Transporte Coletivo, o qual procederá às análises pertinentes e a discussão de sugestões ou revisões a serem incorporadas.

8.5 A concessionária deverá disponibilizar o serviço de informação e atendimento ao cliente através de site na internet no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da assinatura do Contrato de Concessão.