

# **ANEXO 5.3.1**

## **PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**



**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**MOBILIDADE**  
**E TRANSPORTES**

## SUMÁRIO

<b>PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS .....</b>	<b>2</b>
<b>1.OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....</b>	<b>2</b>
2.1.SISTEMÁTICA DE CONTROLE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.....	2
2.2.Cômputo das Reclamações .....	4

# PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

## 1. OBJETIVO

Definir os procedimentos para tratamento das demandas dos usuários relativas à prestação dos serviços do Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, na Cidade de São Paulo, a seguir denominado Sistema de Transporte.

## 2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O processo de atendimento ao usuário consiste no acolhimento, cadastro, tratamento e resposta às manifestações dos usuários sobre os serviços de transporte, encaminhadas ao Órgão Gestor por meio dos canais oficiais de comunicação estabelecidos pelo Poder Concedente, sendo:

**a) Atendimento SP156:** é o instrumento de recebimento e gestão das demandas dos cidadãos junto à Prefeitura do Município de São Paulo, centralizando todo atendimento prestado, inclusive quanto ao serviço de informações, sugestões e reclamações dos usuários do Sistema de Transporte. O serviço é disponibilizado via telefone 156, Portal SP156 e Aplicativo SP156; e

**b) Correspondência escrita dirigida ao Poder Concedente ou ao Órgão Gestor.**

### 2.1. Sistemática de Controle e Tratamento de Reclamações e Sugestões

As reclamações dos usuários do Sistema de Transporte são consideradas pelo Poder Concedente como importante mecanismo para a melhoria da qualidade dos serviços.

O processo de tratamento das reclamações deverá ser revisado continuamente pelo Órgão Gestor, para garantir sua eficiência e eficácia.

Todas as demandas recebidas por meio dos canais especificados deverão ser registradas, encaminhadas e tratadas pelo Órgão Gestor e Empresa Operadora do Sistema de Transporte, a seguir denominada Empresa Operadora.

O tratamento das demandas abrange a emissão, controle e envio de resposta final ao interessado.

As demandas englobam reclamações, sugestões, solicitações e elogios provenientes dos usuários, assim conceituados:

- a) Reclamação:** é caracterizada por toda necessidade ou expectativa do usuário não satisfeita, dentro dos requisitos estabelecidos para a prestação do serviço de transporte;
- b) Sugestão ou Solicitação:** é toda manifestação do usuário que representa uma oportunidade de melhoria na prestação do serviço de transporte; e
- c) Elogio:** é toda manifestação de superação de expectativa do usuário em relação ao serviço prestado.

A Empresa Operadora terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de comunicação encaminhada pelo Órgão Gestor, para responder a demanda do usuário de sua responsabilidade.

A resposta deverá ter caráter terminativo, ou seja, responder à questão apresentada pelo usuário, devendo contemplar o diagnóstico baseado em dados e informações circunstanciadas com a demanda apresentada e as ações adotadas ou medidas em andamento para solucionar a causa ou minimizar os efeitos.

A resposta final ao interessado será disponibilizada pelo Órgão Gestor de acordo com o canal utilizado para encaminhamento da demanda.

Caberá ao Órgão Gestor controlar o atendimento aos prazos estabelecidos e verificar se a resposta encaminhada pela Empresa Operadora está consistente com os critérios estabelecidos. Caso seja insatisfatória, essa será devolvida à Empresa Operadora para as complementações necessárias, dentro do prazo fixado pelo Órgão Gestor, sem prejuízo da aplicação das penalidades estabelecidas no contrato.

Para acompanhamento das demandas, o Órgão Gestor disponibilizará semanalmente à Empresa Operadora relatório informativo da quantidade de demandas recebidas no período.

Até o décimo dia útil de cada mês, o Órgão Gestor disponibilizará à Empresa Operadora relatório de fechamento de todas as demandas registradas no mês anterior.

## **2.2. Cômputo das Reclamações**

Para cômputo das reclamações nos indicadores de desempenho, deverá ser considerada a “Tabela de Classificação de Demandas”, mantida pelo Órgão Gestor, com a respectiva indicação da responsabilidade – Empresa Operadora e Tripulação, a qual se encontra anexa às fichas técnicas dos indicadores constantes do Anexo 3.2 – Procedimentos de Avaliação dos Serviços.

Para fins de apuração de indicadores, não serão computadas à Empresa Operadora as reclamações que se enquadrem nas seguintes situações:

- a)** Registros de reclamações com falta ou divergência de dados que impossibilitem a identificação para tratamento da reclamação;
- b)** Registros de reclamações anônimas, sem dados que possibilitem a identificação ou contato com o usuário; e

- c)** Vários registros de reclamação de um único usuário, sobre o mesmo tema, feitos ao longo do mês de medição, sendo:
- Serão computadas, automaticamente, à Empresa Operadora, até 40 (quarenta) reclamações de um mesmo usuário, feitas no decorrer do mês (número equivalente à faixa representativa de utilização de viagens pelos usuários); e
  - Acima de 40 (quarenta) reclamações deverá ser feito, previamente, pelo Órgão Gestor, contato com o reclamante, para confirmar os registros feitos. Em caso positivo, os registros serão computados à Empresa Operadora. Em caso negativo, os registros serão tratados como reclamação anônima.
- d)** As reclamações de diferentes datas de ocorrência e mesma data de registro não serão computadas;
- e)** Registros de reclamações associados às de ocorrências, com prejuízo à operação, relacionadas à manifestação em via pública, PAESE não programado, paralisações em terminais de transferência ou garagens, alagamentos intransitáveis e interrupções no viário, sendo:
- Só serão consideradas as ocorrências registradas pelo Centro de Operações - COP do Órgão Gestor, com duração superior a 30 minutos;
  - O registro da ocorrência do COP do Órgão Gestor será extensivo por 2 horas após seu encerramento, para a retomada da normalidade operacional;
  - Quando a ocorrência se der na área central, no anel delimitado dentro da rótula central, formado pela Praça da Sé, Praça Dr. João Mendes, Rua Anita Garibaldi, Av. Rangel Pestana, Viaduto 25 de Março, acesso, Rua da Figueira, Av. Mercúrio, Av. Senador Queiroz, Av. Ipiranga, contorno na Praça da República, Av. São Luis, Viaduto Nove de Julho, Viaduto Jacareí, Rua Dona Maria Paula, Viaduto Dona Paulina, Praça da Sé, o registro da ocorrência pelo COP do Órgão Gestor será válido para a Empresa Operadora que opera na área;

- Quando a ocorrência se der na área da rótula central, o registro da ocorrência pelo COP do Órgão Gestor será válido considerando a delimitação de áreas definidas nos termos dos contratos com a Empresa Operadora;
  - Registros de reclamações sobre o Sistema Trólebus associados a ocorrências na rede aérea com prejuízo à operação, cujo tratamento não seja de responsabilidade da Empresa Operadora, conforme avaliação feita pelo COP do Órgão Gestor; e
  - Registros de reclamações sobre conduta de operadores, sem informação do prefixo ou, na falta desse, a indicação da linha, horário e local aproximado da ocorrência.
- f)** Será mantido apenas um registro para as reclamações em duplicidade (mesmo usuário, mesma data, mesmo horário, mesmo assunto e mesma linha);
- g)** Reclamação Operacional (intervalo excessivo, descumprimento de partida) com data de registro superior a 7 (sete) dias;
- h)** Registros de reclamações associados à Ocorrência Operacional (desvio de itinerário) identificada pelo Órgão Gestor;
- i)** Registros de reclamações referentes à solicitação de parada para embarque fora do ponto, sem que o usuário tenha direito garantido pela legislação em vigor.

Em caso de linhas com operação compartilhada, sem prejuízo dos critérios estabelecidos no item anterior, os registros de reclamações serão encaminhados à Empresa Operadora indicada como responsável no documento de especificação dos serviços.

Os critérios estabelecidos serão aplicados, somente, no fechamento mensal das reclamações realizado no quinto dia útil do mês, para posterior encaminhamento à Empresa Operadora até o décimo dia útil do mês.

O filtro para cômputo das reclamações a que se refere este anexo do Edital não envolve o julgamento da procedência da reclamação do usuário em geral, sendo que todas aquelas recebidas pelos canais de comunicação serão encaminhadas para resposta da Empresa Operadora.

As situações acima descritas assim como a “Tabela de Classificação de Demandas” poderão ser alteradas sempre que identificada a necessidade pelo Órgão Gestor, devido às mudanças de características do serviço e novas exigências emanadas pelos usuários.