



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

ANEXO VI

SISTEMA DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (SIAU)

As informações são fatores de qualidade que agregam valor na forma de economia ao cidadão e de imagem tanto para o gestor como para os operadores do transporte. Assim, uma das atividades de gestão do sistema de transporte coletivo urbano de passageiros de Barretos/SP será a prestação de um serviço de altíssima importância que é o atendimento aos usuários.

A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um Sistema de Informação e Atendimento aos Usuários – SIAU, justificado pela observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre o serviço. O SIAU tem como finalidade atender à população em geral, prestando informações sobre as linhas, horários e demais informações relevantes para o uso do serviço, bem como para recepcionar e registrar reclamações, sugestões e demais manifestações dos usuários sobre os serviços prestados.

O SIAU compreende as frentes de atuação conforme abaixo:

- Centro de Atendimento ao Usuário; e
- Equipamentos complementares.

1 Centro de Atendimento ao Usuário

O Centro de Atendimento ao Usuário deverá ser composto de, no mínimo, três canais de recepção e registro de reclamações, sugestões e demais manifestações dos usuários sobre os serviços prestados:

- Página web;
- Atendimento telefônico;
- Aplicativo.

Os canais deverão ter ampla divulgação em locais de grande concentração de usuários do serviço de transporte coletivo, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

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

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.

No registro da reclamação, da sugestão e do elogio deverá constar o nome completo, endereço, telefone e endereço eletrônico (e-mail) do respectivo usuário. Ademais, possuirá as seguintes funcionalidades, independentemente do canal a ser registrado:

- Registrar a ocorrência relatada pelo usuário;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

- Analisar e classificar as ocorrências, quanto a sua natureza:
 - Arrecadação;
 - Circulação/operação;
 - Equipamentos/instalações;
 - Infraestrutura do sistema;
 - Procedimento operacional;
 - Segurança operacional;
 - Tratamento ao público.
- 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. Estas atividades podem ser:
 - Controle de frequência;
 - Fiscalização de campo;
 - Fiscalização a bordo;
 - Reprogramação de serviços;
 - Vistoria.
- Receber retorno dos órgãos competentes e responsáveis pelos encaminhamentos, com suas respectivas análises;
- Finalizar e elaborar resposta para os usuários na forma que foi solicitado no ato do registro da reclamação.

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

O usuário será informado sobre a resolução de sua reclamação, no prazo de 05 dias úteis contados do seu registro, e, sempre que solicitar, será 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.

Mensalmente, a CONCESSIONÁRIA encaminhará à prefeitura 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, assim como as sugestões destes no período.

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 estará sendo objeto de análise visando à melhoria na prestação do serviço de transporte coletivo, bem como agradecendo a manifestação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

O Centro de Atendimento ao Usuário deverá estar disponível aos usuários em até 30 (trinta) dias contados do início da operação da CONCESSIONÁRIA, assegurado, desde o primeiro dia de operação, canal telefônico provisório de atendimento, e aferindo-se o indicador FRU do Anexo XIII — Indicadores e metas de qualidade somente a partir do segundo trimestre de operação.

1.1 *Página Web*

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo desenvolvimento, operação e manutenção de um Portal na Internet com a veiculação de informações sobre o serviço, incluindo opções de linhas e horários para o atendimento de deslocamentos entre origens e destinos pesquisados pelo usuário.

Também será permitido, no mínimo:

- Venda e recarga de cartões via cartão de crédito e/ou débito em conta bancária;
- Consulta de informação de qualquer tipo em relação ao sistema de comercialização (como localização, horário de funcionamento e valores de tarifa das diversas modalidades de transporte);
- Localizar pontos de recarga;
- Informações gerais do terminal: características físicas, horário de funcionamento, frota e linhas em operação, equipamentos e serviços
- Atendimento de reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço;
- Declaração de cartões roubados e extraviados;
- Personalização de cartões comuns;
- Informações gerais de linha: identificação do terminal, empresa operadora, horário de funcionamento por tipo de dia e atendimentos especiais;
- Consulta das linhas da rede de transporte georreferenciada no mapa da cidade, respectivos itinerários mediante descrição das vias e mapas e a posição geográfica dos ônibus que estão operando nessa linha em tempo real e alertando em caso de futuras alterações;
- Roteirizador que permite ao usuário pesquisar quais linhas por horário futuro ou no tempo atual, mesmo com transbordo, ele deve usar para se deslocar em função da informação de local de origem e local de destino da viagem. A apresentação deverá ser organizada passo a passo para cada um dos pontos de embarque que deverá atingir, linhas a utilizar, horários previstos e caminhar a pé se necessitar para deslocar-se até os pontos de embarque;
- Divulgação de notícias relevantes do sistema de transporte coletivo, como mudanças de linhas e horários.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

A página web deverá permanecer ativa durante todas as horas do ano, não sendo admitida interrupção superior a 24 horas (exceto para realização de tarefas de manutenção, que deverão ser realizadas sempre em horário noturno).

1.2 *Atendimento telefônico*

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar o serviço de atendimento telefônico (atendimento telefônico com acesso gratuito – 0800), de 2ª à 6ª feira, das 07h00 às 19h00 e aos sábados das 08h00 às 13h00, através do qual o usuário poderá obter informações e apresentar, no mínimo:

- Atendimento das reclamações, elogios ou sugestões em relação ao serviço prestado;
- Solicitação de cancelamento de cartões;
- Transferência de crédito de cartão perdido, danificado ou roubado;
- Revalidação de cartões.

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.

É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas através do atendimento telefônico, pelo prazo mínimo de noventa dias, atentando-se as determinações da lei geral de proteção de dados.

2 *Aplicativo do usuário*

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar e manter, durante toda a vigência contratual, um sistema digital de rastreamento da frota de ônibus urbanos por meio de aplicativo para dispositivos móveis (Android e iOS), além de versão web acessível ao público em geral. O aplicativo deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- Rastreamento em tempo real da frota: Exibição do deslocamento de todos os ônibus em operação, em tempo real, sobre mapa georreferenciado; Identificação visual do número da linha e sentido em que o veículo está operando.
- Previsão de chegada ao ponto de parada: O sistema deverá calcular e exibir o tempo estimado de chegada do ônibus ao ponto em que o usuário se encontra, com base na posição atual do veículo e no trânsito; Exibição da distância do veículo até o ponto selecionado, em metros ou quilômetros.
- Consulta de rotas e itinerários: O usuário deverá poder consultar o trajeto completo da linha selecionada, com visualização gráfica do percurso e de todos os pontos de parada; Deverá permitir a simulação de trajeto porta a porta, com sugestão de linhas e integração entre elas.
- Sugestão de linhas próximas: Ao ativar a localização, o sistema deverá exibir todas as linhas que atendem o ponto mais próximo, bem como os horários previstos de chegada de cada uma delas.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

- Integração entre linhas: O sistema deverá indicar ao usuário, no momento da consulta de rota, quais outras linhas se integram ou compartilham trecho com a linha consultada, possibilitando planejamento eficiente do trajeto.
- Usabilidade e acessibilidade: O aplicativo deverá ser gratuito, de fácil navegação, e atender aos requisitos mínimos de acessibilidade (botões ampliados, leitura por voz, alto contraste, entre outros); Deverá oferecer suporte multilíngue (mínimo: português e inglês).

Manutenção e suporte técnico: A CONTRATADA será responsável por prover infraestrutura de servidores, atualizações contínuas e suporte técnico ao usuário final.

3 Equipamentos complementares

Associados à Central de Atendimento ao Usuário também são previstos, futuramente, alguns equipamentos complementares para a modernização da operação do transporte coletivo e fidelização do usuário. Os equipamentos previstos são:

- Painéis de Mensagens Variáveis -PMVs;
- Mapas dos arredores – nicho de informações.

Os Painéis de Mensagens Variáveis são utilizados para transmitir informações e/ou mensagens eletrônicas de forma dinâmica e diretas sobre as linhas de transporte coletivo. Deverão ser disponibilizados 2 unidades de PMVs para instalação nas principais áreas de transferência de Barretos/SP. Os PMVs deverão ser baseados em LEDs (*Light Emitting Diodes*) com capacidade de veicular a previsão de chegada simultânea de 4 (quatro) linhas de transporte.

Os painéis deverão satisfazer os seguintes requisitos mínimos para implantação em ambiente externo, com resistência a temperaturas elevadas, umidade relativa, vento e área de letreiro adequadas.

Os nichos de informações (ou Tótems) tem a função de permitir melhor orientação e consulta dos arredores, auxiliando, entre outras coisas, na localização dos usuários e linhas de passagem. Deverão ser previstos 5 unidades de nichos para complementar áreas de grande fluxo de passageiros de Barretos/SP.

A CONCESSIONÁRIA é responsável pelo fornecimento dos equipamentos. A Prefeitura de Barretos/SP será a responsável pela montagem e instalação dos equipamentos, eletrodutos, caixas de passagem, leitos para cabos, suportes dos equipamentos e de todos os materiais necessários à instalação do sistema.