



PREFEITURA MUNICIPAL DE CUNHA
Praça Coronel João Olímpio, nº 91, Centro, Cunha/SP – CEP 12530-000
Telefone: (12) 3111-5000 - CNPJ nº 45.704.053/0001-21

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DE SÃO PAULO
ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CUNHA
ÓRGÃO EXECUTIVO MUNICIPAL DE TRÂNSITO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CONCESSIONÁRIO – DIRETRIZES GERAIS
PARA ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CUNHA, 08 DE JUNHO DE 2026



1 – INTRODUÇÃO

1.1 Esse anexo tem por objetivo orientar e esclarecer diretrizes gerais para implantação do sistema de atendimento ao usuário da concessão de transporte público de Cunha/SP, relativamente aos usuários que buscam informações sobre o sistema de transportes, ou que desejam manifestar reclamações ou sugestões.

1.2 Os canais de comunicação operados pelas concessionárias, complementarão os serviços similares já operados ou a serem operados pelo Órgão Executivo Municipal de Trânsito.

2 – OBJETIVO

Será fornecida uma visão geral da operacionalidade dos sistemas, dos principais aspectos e procedimentos, e serão estabelecidas orientações para a monitoramento da qualidade da prestação do serviço de atendimento.

2.1– Premissas e Conceitos Basilares

Desde a concepção e em todas as etapas e processos operacionais, a Central de Atendimento a cargo do Órgão Executivo Municipal de Trânsito deverá atender as seguintes premissas e conceitos norteadores:

- a) Respeito a Constituição da República Federativa do Brasil em sua inteireza, e em especial as Garantias e Direitos Fundamentais;
- b) O cidadão usuário como foco irrestrito do fornecimento do serviço;
- c) Atender com transparência, boa-fé, probidade, moralidade e eficiência a todos os usuários;
- d) Respeitar o caráter público da prestação do serviço;
- e) Ética e Racionalidade além da presteza;
- f) Utilização dos meios necessários para o atendimento da demanda de forma adequada e eficiente;



g) Propiciar à equipe de atendimento o conhecimento prévio das informações, requisitos e documentos necessários e de todos os procedimentos e prazos envolvidos na prestação do serviço;

h) Garantir transparência e acesso à informação;

i) Ampliar de todos os modos o acesso aos serviços oferecidos;

3 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GESTÃO

O Órgão Executivo Municipal de Trânsito deverá aprovar e participar ativamente na elaboração do projeto operacional, desde a central de atendimento as reclamações dos usuários, que gerarão estatísticas, até todos os demais procedimentos, normas e instruções de trabalho necessárias ao fiel funcionamento da mesma.

3.1 Os documentos deverão ter ampla divulgação interna entre o Órgão Executivo Municipal de Trânsito e operadores, e representam compromissos públicos assumidos pela instituição com a municipalidade e devem estar em perfeita sinergia com a Missão, Visão e Valores do Órgão Executivo Municipal de Trânsito.

3.2 Os procedimentos terão por finalidade garantir a isonomia no atendimento bem como a melhoria contínua da qualidade e possibilitar seu monitoramento. Eles devem ser alterados com as melhorias e atualizações pertinentes à norma.

3.3 É necessário um controle na gestão de atendimento ao serviço, a ser delineado pelo Órgão Executivo Municipal de Trânsito;

4 – ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1 Todas as informações referentes aos serviços prestados, procedimentos, pré-requisitos e prestações de conta devem ser disponibilizadas ao público. As informações disponíveis



devem ser corretas, precisas e atuais, de forma a ter uma padronização específica e compreensível ao público em geral, evitando-se uso exagerado de termos técnicos ou siglas de conhecimento restrito das áreas correlatas.

4.2 Os procedimentos para solicitação dos serviços devem ser públicos e padronizados. O conteúdo da informação deve instruir o cidadão acerca de seus direitos e deveres referentes ao serviço solicitado, bem como informar todas as condições necessárias a solicitação como documentos, pré-requisitos e prazos;

4.3 Os sistemas devem ser constantemente atualizados, tanto em termos de conteúdo como de tecnologia;

5 - GESTÃO DE PESSOAS

5.1. A função de atendimento ao público demanda que os funcionários tenham facilidade de comunicação, desembaraço e cortesia;

5.2. Os funcionários também devem estar preparados para executar tarefas diversas, permitindo seu remanejamento para outras funções nos horários de picos e vales;

5.3. O sistema de gestão deve prever as diretrizes específicas de seleção e treinamento de funcionários de acordo com as necessidades específicas da instituição.

a) Atendentes: Necessitam o conhecimento aprofundado dos serviços prestados e devem estar aptos a desenvolver outras funções quando necessário.

b) Supervisão: tem a função de aplicar e monitorar os procedimentos operacionais, visando sempre o aumento da qualidade do serviço prestado, além de administrar os recursos e insumos necessários e cuidar da gestão do quadro de pessoal. É imprescindível que possuam pleno conhecimento dos processos dos serviços disponibilizados.

c) Administração: tem a função de monitorar e interferir nos itens que possam comprometer a qualidade da prestação do serviço no atendimento.

d) Capacitação de pessoal, onde o sistema de gestão deve prever também um plano de capacitação e educação continuada para todos os funcionários da instituição, voltadas as habilidades e conhecimentos necessários para cada área e função exercida.

6. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



6.1. - Os itens referentes à comunicação de dados e voz, sistemas aplicativos, infraestrutura lógica e de telefonia e recursos computacionais são imprescindíveis. Por se tratar de um ambiente em constante evolução a busca de novas soluções, a modernização dos recursos e procedimentos e a capacitação dos especialistas devem ser ações constantes e previstas no sistema de gestão.

6.2. - As diretrizes de TI devem ser alinhadas com as diretrizes do órgão gestor e outros entes envolvidos (governamentais ou não), sendo a integração entre os prestadores e desenvolvedores de software de responsabilidade da gestão da unidade; o planejamento e desenvolvimento das soluções em TI deverão ser considerados desde o início da elaboração do projeto de implantação da unidade por equipe técnica qualificada, responsável por identificar e avaliar todas as demandas envolvidas, as soluções disponíveis, as especificidades técnicas, políticas de segurança e acesso à informação, dentro do planejamento específico de evolução dos serviços concedidos.

6.3. - Visando manter a qualidade e continuidade da prestação do serviço, é fundamental a plena disponibilização dos recursos computacionais inclusive com planejamento do socorro imediato em casos de problemas em equipamentos, softwares e outras contingências.

7. GESTÃO DA QUALIDADE

7.1. - O sistema de gestão deve prever também os requisitos de qualidade do serviço desejado e as ferramentas e indicadores para aferição desse parâmetro. Os objetivos devem contemplar a melhoria da qualidade do ponto de vista do órgão gestor, promovendo maior eficiência no controle administrativo e padronização dos processos, mas principalmente do ponto de vista do cidadão como a redução de exigências, etapas, prazos, desperdícios e custos, em resumo estabelecendo rotinas mais simplificadas.

7.2. - Indicadores de qualidade

7.2.1. - Indicadores de qualidade são parâmetros numéricos utilizados para avaliação dos resultados obtidos e devem ser representativos, abrangentes e construídos sobre informações de fácil obtenção. Deverá haver a apuração sistemática de qualquer tipo de dado estatístico obtido durante a operação do serviço, dessa maneira, a incorporação de novos indicadores configura-se como atividade inerente e de caráter permanente. Entre dados que merecem a atenção constante estão a



Quantidade Média de Atendimentos Diários, a Flutuação Horária desses atendimentos e o Tempo Médio de Atendimento. Esses três indicadores permitirão apurar os picos e vales de atendimento, que segregados por horário, dia semana, dia do mês, e mês, permitirão identificar a demanda, planejar e aprimorar o seu atendimento.

7.2.2. Abaixo seguem os indicadores mínimos para monitoramento e avaliação da qualidade do serviço prestado, o que não restringe a criação de novos e variados indicadores durante a operação.

7.2.3. Consiste na relação entre o número de Atendimentos plenamente realizados (solicitações atendidas) pelo número de cidadãos que procuraram o serviço, expresso pela fórmula:

Equação 1 - Cálculo do Índice de Atendimentos

$$IA = \frac{\text{Solicitações Atendidas}}{\text{Cidadãos que solicitaram serviços}}$$

Onde IA = Índice de Atendimento

7.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

7.4.1. Permite a identificação de problemas e a percepção do usuário a respeito do serviço de atendimento ao usuário, além de caracterizar o perfil. Os resultados devem ser apresentados em relatório semanal, mensal ou sempre que solicitado pelo Poder Concedente, e as iniciativas provenientes das situações percebidas utilizadas para geração de novos indicadores.

7.5. QUESTÕES AVALIADAS

7.5.1. Dentre o universo de informações úteis obtidas nas pesquisas de satisfação, devem constar obrigatoriamente perguntas que possibilitem identificar informações e a percepção dos usuários em relação aos seguintes itens:

- a) Identificação dos usuários: sexo, idade, escolaridade e renda;
- b) Serviço preliminar de informação utilizado: houve consulta prévia? Qual o meio utilizado? Qual a facilidade do acesso e qualidade da informação disponibilizada?
- c) Realização do serviço: é a primeira vez que utiliza o serviço? Qual a periodicidade de utilização? Qual é a percepção do tempo de espera? E do tempo de atendimento? As exigências



sobre a realização do serviço foram informadas corretamente? Todos os procedimentos foram realizados de maneira adequada? Qual a percepção sobre os funcionários (cordialidade, conhecimento e rapidez no atendimento)? Qual a percepção geral sobre a qualidade do serviço prestado?

7.6. MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

7.6.1. A manifestação dos usuários de qualquer serviço público é, além de uma forma de exercício da cidadania, um direito constitucional; as opiniões dos usuários do serviço deverão constituir requisito especial para avaliação da percepção da qualidade e como subsídios para melhorar a qualidade do serviço prestado. Cada manifestação deverá ser analisada e respondida individualmente e as respostas devem ser verdadeiras e com conteúdo consistente (mesmo que tenham divergência com a solicitação). Também devem ser simples, esclarecedoras e apresentar sempre que possível, a solução para o problema ou as alternativas disponíveis; devem ser evitadas respostas burocráticas ou justificativas do não atendimento.

7.7. CANAIS DE MANIFESTAÇÃO

7.7.1. Deve ser disponibilizada aos cidadãos a forma de manifestação por meio eletrônico (e-mail, site, aplicativo, etc.) além do contato telefônico. Para cada tipo de manifestação deve ser estipulado um tempo máximo para resposta; esse tempo será instituído em função da demanda e complexidade das respostas necessárias, mas deverá ser inferior a 72 horas para manifestações enviadas por meio eletrônico.

7.7.2. Funcionários criticados ou elogiados devem tomar conhecimento da manifestação, sempre de maneira respeitosa e dentro dos preceitos da urbanidade.

8. DEMAIS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO – ÓRGÃO EXECUTIVO MUNICIPAL DE TRÂNSITO

8.1. Além da central de atendimento da concessionária a ser implantada, a Prefeitura Municipal de Cunha através do Órgão Executivo Municipal de Trânsito terá de contar com uma estrutura de atendimento, que envolve canais de relacionamento, os quais também serão utilizados para medição da eficiência e eficácia dos serviços prestados e subsidiando a realização de ajustes operacionais necessários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CUNHA
Praça Coronel João Olímpio, nº 91, Centro, Cunha/SP – CEP 12530-000
Telefone: (12) 3111-5000 - CNPJ nº 45.704.053/0001-21

8.2. Os sistemas deverão permitir a interligação e informações complementares para atendimento de todas as solicitações da municipalidade.

ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CUNHA, 08 DE JUNHO DE 2026

Engº Tráfego - Thiago de Almeida Leone