



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 005/2016

Assunto: estabelece os procedimentos a serem observados no relacionamento com usuários do Sistema de Transporte Coletivo de Bauru no ato de registro de Reclamações/Sugestões.

Antônio Mondelli Junior, Presidente e Ewerton Mussi Hunzicker, Diretor de Trânsito e Transporte da Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano e Rural de Bauru - EMDURB, no uso de suas atribuições legais e:

Considerando Edital n.º 256/14 – Concorrência Pública n.º 4/14 – Processo 31.839/14 - Concessão de Serviços de Transporte Coletivo de Bauru, onde consta:

“ Quanto ao Sistema de Reclamações/Sugestões:

Este sistema permite o gerenciamento das reclamações/sugestões dos usuários a partir de vários canais de entrada: telefone, carta, fax, mensagem eletrônica, etc.

Durante o processo, o usuário pode obter informações sobre o trâmite da sua reclamação/sugestão, ou seja, é possível informá-lo sobre o encaminhamento aos órgãos competentes.

A Concessionária se obriga a colaborar com o órgão gestor a fim de se encaminhar e resolver adequadamente todas as observações pertinentes da população.

Tal sistema deverá possuir as seguintes funcionalidades básicas:

- Registrar a ocorrência relatada pelo usuário;
- Enviar as ocorrências aos responsáveis pelos encaminhamentos formais (órgãos externos, unidades internas da Gestão e empresas operadoras);
- 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.”

Para fins desta Instrução, considera-se

Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE - é um conjunto de agentes, equipamentos, programas aplicativos e procedimentos operacionais para a execução dos serviços de arrecadação automática de tarifas e de coleta e processamento de dados necessários ao controle do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Bauru;

Sistema de Monitoramento do Transporte Coletivo – SMTC – é o conjunto de



equipamentos e processos de trabalho que envolvem o monitoramento da Frota através de localização georeferenciada, comunicação com motoristas, e câmeras para captura de vídeo e imagens;

Global Position System – GPS – parte integrante do SMTC, responsável pela localização do veículo.

GSM/GPRS – comunicação via tecnologia de celular - parte integrante do SMTC, responsável pela entrega da localização com a central de monitoramento da frota.

Dos canais de Reclamação:

Toda reclamação ou sugestão aberta pelos canais oficiais da EMDURB, TRANSURB e Empresas Concessionárias deverá ser registrado no Sistema Unificado de Reclamações de Usuários – “R.U. OnLine”.

São considerados canais oficiais aqueles cujo domínio cabe aos órgãos responsáveis pelo Sistema:

- Telefones da EMDURB, TRANSURB, CAU e Plantões de Garagem, em seus respectivos horários de funcionamento;
- E-mails da EMDURB, TRANSURB e Garagens;
- Redes Sociais oficiais, sob responsabilidade dos órgãos;
- Formulários nos sites da EMDURB e TRANSURB;
- Aplicativos de Celular disponibilizados pelos órgãos e com painel de acompanhamento pelo órgão gestor;
- Abordagens a funcionários durante seu período de trabalho;

Aos canais extras oficiais caberá a análise da Gerência de Transporte Coletivo sobre o registro ou não, ou seu encaminhamento aos demais procedimentos de registro:

São considerados canais extras oficiais aqueles que se destinam a população em geral, sem direcionamento específico aos órgãos responsáveis:

- Imprensa em geral, como jornais ou rádios;
- Redes Sociais de domínio público, que cheguem ao conhecimento dos órgãos responsáveis de forma passiva;

Do Sistema OnLine:

A EMDURB disponibilizará o *Sistema de Registro de Reclamações de Usuários OnLine*, através de link de acesso, mediante cadastro prévio, a TRANSURB, CAU e Plantões;



A EMDURB providenciará o treinamento dos agentes envolvidos no Registro e acompanhamento dos mesmos sempre que necessário;

Todos os dados registrados no Sistema serão disponibilizados tanto ao Órgão Gestor, quanto as Empresas, de modo a facilitar o trabalho de fiscalização e acompanhamento das demandas pelos agentes;

A critério da EMDURB, os dados registrados somente serão editados após o registro por pessoal autorizado, através de níveis de hierarquia de acesso;

Dos procedimentos de abertura:

O procedimento de Registro será dividido em 4 Fases:

1. Abertura
2. Validação, acompanhamento;
3. Parecer parcial e retorno ao usuário;
4. Parecer final e Arquivo;

Fase 1: Abertura:

A abertura das Reclamações/Sugestões poderá ser feita somente por pessoal devidamente treinado, com acesso próprio e login, tanto da EMDURB quanto das Empresas Operadoras;

O formulário deverá conter dados mínimos a fim de que tanto o órgão Gestor quanto as Empresas possam dar andamento nos registros, identificando os responsáveis, horários, data, linha, local, etc.

São cadastradas como Reclamações ou Denúncias os seguintes motivos:

Buraco em via	Buraco em via que pertence ao itinerário das linhas
Conduta do motorista	Tratamento inadequado, desrespeito ou grosseria junto aos usuários
Conduta do passageiro	Desrespeito quanto aos assentos reservados, desordem dentro do veículo, som alto e outros
Descumprimento de horário	Não executou o horário de saída do PF determinado em OSO ou passou no ponto de ônibus atrasado/adiantado
Descumprimento de itinerário	Desviou do itinerário regulamentado em OSO, trafegando em vias que não pertencem ao itinerário
Descumprimento de parada	Motorista não atendeu à solicitação de parada do usuário ou parou em ponto não regulamentado para embarque/desembarque
Descumprimento de viagem	Motorista não executou a viagem programada conforme OSO
Desvio em via	Devido ao desvio, o usuário reclama da distância, por ter que caminhar mais.
Evasão	Deixar o usuário de girar a catraca, motorista reter o dinheiro para ele ou não receber a tarifa do usuário
Lotação	Reclamação referente ao nível de lotação do veículo



Outros	Demais motivos manifestados pelo requerente
Letreiro/Placa informativa	Reclamação pertinente ao funcionamento ou existência de letreiro primeiro, secundário, placa lateral e demais
Plataforma	Reclamação referente ao funcionamento e manutenção da plataforma de acesso ao usuário cadeirante
Problema com abrigo de ônibus	Problemas e informações sobre abrigo de ponto de ônibus, próximo do abrigo ou tamanho do abrigo.
Problema com cobrador	Reclamação do cobrador.
Reclamação referente à OSO	Reclamação quanto às OSO de mudança de tabela horária, itinerário, ponto de ônibus, extinção ou criação de linhas
Sistema de vans	Referente ao sistema de vans ou problemas em geral, atendimento telefônico, itinerário, horário, conduta do motorista e demais

São cadastradas como Solicitações ou Sugestões os seguintes motivos:

Construção de terminal de ônibus	Pedido de construção de um terminal
Implantação de abrigo	Solicitação de implantação de abrigo de ponto de ônibus
Implantação de baia	Solicitação de implantação de baia para ônibus ou pintura de baia
Implantação de carro	Solicitação de maior oferta de veículos na linha
Implantação de linha	Solicitação de implantação de linha
Implantação de ponto de ônibus	Solicitação de implantação, substituição ou reparo em ponto de ônibus.
Implantação ou mudança de horário	Solicitação de implantação novo horário na tabela ou mudança de horário já existente na tabela horária
Limpeza de ponto ou abrigo	Solicitação quanto à limpeza ou conservação do ponto de ônibus ou abrigo
Retirada de abrigo	Solicitação de retirada de abrigo de ponto de ônibus
Retirada de ponto de ônibus	Solicitação de retirada de ponto de ônibus
Manutenção ou limpeza dos veículos	Solicitação de manutenção geral no veículo (barulho anormal, campainha danificada, assento rasgado) ou pedido de limpeza
Mudança de itinerário	Solicitação de alteração ou prolongamento de itinerário determinado em OSO
Mudança de ponto de ônibus	Solicitação de mudança de ponto de ônibus

As Reclamações ou Solicitações não constantes na Tabela 1 e 2, deverão ser registradas como "Outros", cabendo a Gerência de Transporte Coletivo a análise e encaminhamento do registro.

São os dados mínimos a serem preenchidos no ato de Registro da RU:



Nome: (1)

Contato: (2)

Dados da ocorrência (3)

- (1) Deve conter nome e sobrenome. É garantido ao cidadão optar pelo anonimato, devendo o Registro seguir o mesmo procedimento dos demais, salvo a Fase 3 – Retorno ao Usuário;
- (2) Deve conter e-mail e/ou telefone. Nos casos de Registros originados em Rede Social, deve conter a observação “Rede Social”;
- (3) O registro deve conter as informações mínimas que permitam a verificação da ocorrência, como data, local, horário, linha, prefixo ou placa do veículo. A falta da informação dos dados mínimos enseja não abertura do Registro da Reclamação;

Os Registros que não informem dados mínimos da Reclamação, impossibilitando a identificação do local, linha, data, deverão ser Registrados, e tão logo migrar para a Fase 3, recebendo como parecer DADOS INSUFICIENTES, seguindo para Fase 4 – Finalização e Arquivo.

Fase 2: Validação e Acompanhamento:

Após o Registro das Reclamações, caberá a EMDURB e as Empresas a validação da reclamação, verificando se há procedência na mesma, através do confronto dos dados informados, dos acompanhamentos em campo, das testemunhas, das abordagens aos funcionários, dos controles de SMTC e GPRS, entre outros. Nesta etapa tanto o Órgão Gestor quanto as Empresas deverão disponibilizar o máximo de informações possíveis a fim de verificar a veracidade dos fatos reclamados ou denunciados.

Após a verificação dos dados informados, havendo veracidade e confirmação da denúncia, deverá o Órgão Gestor proceder com a fiscalização, orientação, e demais medidas corretivas junto do responsável pelo serviço, emitindo assim o parecer parcial. O retorno ao usuário caberá ao setor de origem da denúncia, conforme Fase 3.

Após a verificação dos dados informados, havendo incongruência dos dados, ou insuficiência de provas que comprovem o ato denunciado, deverá o Órgão Gestor emitir o Parecer Parcial. O retorno ao usuário caberá ao setor de origem da denúncia, conforme Fase 3.

Fase 3: Parecer Parcial e retorno ao usuário

Nesta etapa, o usuário deverá receber o primeiro retorno acerca de sua reclamação. O retorno deverá ser realizado pelo setor de origem, observado o que segue:

1. Origem na Garagem, TRANSURB, ou Plantão deverá ter o retorno feito pelo CAU;



2. Origem por funcionários da EMDURB, redes sociais, etc deverá ter o retorno feito pela própria EMDURB, através dos meios oficiais de comunicação;

A Comunicação com o usuário deverá ser feita através do contato informado no ato do registro – Correio Eletrônico, Telefone ou Rede Social;

O contato telefônico que não obtiver êxito na primeira chamada, deverá ser feito em pelo menos outras 2 tentativas em dias e horários distintos. Dado este procedimento, deverá avançar a Fase 4.

Os contatos via Correio Eletrônico ou Rede Social serão dados por sanados após 5 dias úteis retorno, sem manifestação do reclamante, ou este der por satisfeito o retorno;

Fase 4: Parecer Final e Arquivo

Caberá a Gerência de Transporte Coletivo, Diretoria de Trânsito e Transportes, ou superior, decidir pelo arquivamento da Reclamação, pelos motivos:

1. Sanado e sem recorrência após os devidos acompanhamentos;
2. Reclamante informado dos procedimentos de orientação;
3. Reclamação Improcedente;
4. Solicitação não atendida pelos motivos técnicos e/ou contratuais e/ou legais correspondentes;
5. Demais encaminhamentos aos órgãos responsáveis;

Bauru, 27 de setembro de 2016.

EWERTON MUSSI HUNZICKER
Diretor de Trânsito e Transporte

ANTONIO MONDELLI JUNIOR
Presidente