



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA
EDITAL Nº 17/2010 – REPUBLICAÇÃO**



ANEXO XI – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

1. SISTEMA DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

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 da cidade será a prestação de um serviço de altíssima importância que é o atendimento aos usuários.

Para o atendimento das requisições efetuadas pelos usuários, a CONCESSIONÁRIA irá dispor de dois sistemas:

1.1. Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo (via internet): o sistema deve permitir o acesso direto pelos usuários via Internet ou em totens de auto-atendimento que podem ser instalados em terminais de passageiros e que disponibilizem informações de ofertas de transporte.

Utiliza recursos de mapeamento digital como suporte às consultas, objetivando melhorar o atendimento em termos de informações prestadas aos usuários e, ao mesmo tempo, operando a partir da base de dados atualizada, permitir a consulta das seguintes informações:

- Informações gerais de linha: identificação do terminal principal e do terminal secundário, horário de funcionamento por tipo e dia, atendimentos especiais;
- Itinerário da linha, alertando, caso haja previsão de alteração próxima de itinerário;
- Mapa do itinerário da(s) linha(s), do local de embarque/desembarque e do local da origem/destino;
- Localização e horário de funcionamento dos postos de venda de créditos eletrônicos;

1.2. Sistema de Controle de Reclamações: que será realizado através de Central de Atendimento – 0800, disponibilizado entre segundas e sextas-feiras, nos horários entre 09:00 horas e 18:00 horas.

As reclamações deverão gerar um código de atendimento e um procedimento de resposta, o qual poderá ser seguido através da Internet.