



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

EDITAL Nº XXX

ANEXO 33

**ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DA
CENTRAL DE RELACIONAMENTO
COM OS CLIENTES E CENTRAL DE
OPERAÇÃO**



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. OBJETIVO..... | 3 |
| 3. ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL DE OPERAÇÃO..... | 3 |
| 4. DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES..... | 6 |
| 5. PROCEDIMENTOS ADOTADOS CONFORME O TIPO DE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE | 11 |
| 5.1 INFORMAÇÕES | 11 |
| 5.2 RECLAMAÇÕES | 12 |
| 5.3 SUGESTÕES | 13 |
| 7. DEMONSTRAÇÃO DAS TELAS DO APLICATIVO OUVIDORIA.NET | 16 |
| 7.1 CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES | 17 |
| 7.2 CONSULTAS..... | 17 |
| 7.2.1 Pelo número do protocolo | 17 |
| 7.2.1 Histórico do cliente..... | 18 |
| Tela de consulta de histórico do cliente (O preenchimento dos campos pode ser parcial). .. | 18 |
| 7.2.2 Tela intermediária da consulta de histórico do cliente | 19 |
| 7.2.3 Pelo número da notificação | 20 |
| 8. RESULTADO DAS CONSULTAS | 21 |
| 8.1 Quando resposta da notificação não enviada ao cliente..... | 21 |
| 8.2 Quando resposta da notificação já enviada ao cliente | 22 |



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES E CENTRAL DE OPERAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Este Anexo estabelece normas básicas para o controle centralizado da operação e relacionamento com os clientes, atendendo as disposições da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de Abril de 1999, que deverá ser implantado, pela Concessionária, em até 180 (cento e oitenta) dias da assinatura do contrato de concessão.

2. OBJETIVO

Os serviços de transporte coletivo, pelo dinamismo e interferências não programadas, exige controle adequado para as ações corretivas em casos de desvios na operação das linhas metropolitanas.

A eficácia dessas ações está diretamente ligada ao efetivo controle da operação, para tanto, a Concessionária deverá dispor de uma Central de Operação, com atendimento permanente, com sistema de controle e monitoramento, que possibilite o apoio logístico e estratégico à operação.

3. ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL DE OPERAÇÃO



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

A Central de Operação da Concessionária deverá:

- Processar as informações, adotando os procedimentos em vigor na EMTU/SP, especialmente os descritos no Anexo 34 - INFORMAÇÕES QUE DEVERÃO SER ENCAMINHADAS À EMTU/SP;
- Manter interface com órgãos públicos, na busca de soluções conjuntas, pertinentes às ocorrências operacionais;
- Manter controle efetivo do posicionamento georreferenciado da frota em tempo real. registro de acidentes, incidentes, paralisações, adotando medidas operacionais voltadas à continuidade da operação;
- Manter controle de falhas nos terminais, acionando a manutenção através de procedimento específico;
- Manter registro das ocorrências operacionais, incluindo seus motivos, conseqüências e providências adotadas;
- Possuir equipamento de comunicação que permita a transmissão e recebimento de mensagens, sempre que necessário, entre os agentes responsáveis das linhas e terminais bem como as demais equipes de apoio operacional e de manutenção.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

A central de operação deverá fazer uso do Sistema automatizado de controle de oferta de que trata o Anexo 20 deste edital.

A CAC – Central de Atendimento ao Cliente da EMTU/SP deverá ter as permissões necessárias ao acesso “online” aos módulos do Sistema Automatizado de Controle de Oferta de que trata o Anexo 20 deste edital, que possam auxiliar nas informações sobre a operação atual das linhas.

Central de Relacionamento com os Clientes poderá ainda subsidiar a central de operação, visando tratar uma possível reclamação, transformando-a em informação ao usuário.

Contabilizar os acidentes, atrasos, cancelamentos e quaisquer outras ocorrências operacionais que possam interferir na operação das linhas, a fim de possibilitar estudos para suprir as deficiências.

Os dados transmitidos pelo sistema deverão ser suficientes para permitir a geração de relatórios estatísticos e gerenciais solicitados pela EMTU/SP, dentre eles:

- Horários das partidas programadas e realizadas, indicando se as mesmas ocorreram no horário programado, adiantadas ou atrasadas;
- Velocidade do veículo por linha e faixa horária;
- Linhas e veículos em circulação;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Partidas atrasadas e canceladas, descrevendo os motivos;
- Estatísticas dos veículos que se envolveram em acidentes;
- Estatísticas das falhas registradas por veículo e por linha.

4. DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Os clientes do sistema de transporte coletivo gozam dos seguintes direitos básicos:

- A informação;
- A qualidade na prestação do serviço;
- Controle adequado do serviço.

Para assegurar o direito à informação, a Concessionária deverá oferecer aos clientes, acesso gratuito à sua Central de Relacionamento através de telefone 0800, que deverá ser divulgado, em conjunto com o 0800 da EMTU/SP, de forma permanente em todos os veículos que façam parte da frota da Concessionária, adotando os padrões estabelecidos no Anexo 15 - COMUNICAÇÃO VISUAL DOS VEÍCULOS, e do Anexo 27 – COMUNICAÇÃO VISUAL DA INFRAESTRUTURA.

Esses atendimentos deverão ser registrados e classificados em:

- Informação;
- Reclamação;
- Sugestão;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Elogio.

Para a realização da atividade a concessionária deverá possuir sala específica instalada em local apropriada, cumprindo o anexo 2 da NBR 17

A concessionária deverá gravar e armazenar, por período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, todas as ligações recebidas na central de relacionamento.

A concessionária deverá providenciar a infraestrutura de hardware, telecomunicações e recursos humanos para a operação do sistema de atendimento ao cliente;

A hospedagem e demais recursos necessários à operação, manutenção e suporte técnico do aplicativo é por conta da concessionária;

A central de atendimento deverá fornecer orientações e informações aos usuários sobre a operação das linhas, registrar as reclamações, sugestões e elogios, utilizando como modelo, o sistema de informação desenvolvido na EMTU/SP;

A central de atendimento deverá ter acesso aos módulos do Sistema automatizado de controle de oferta de que trata o Anexo 20 deste edital, que possam auxiliar nas



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

informações sobre a operação atual das linhas (quadro sinótico, identificação da linha em mapas, etc).

A EMTU/SP poderá encaminhar procedimentos operacionais de referência para serem utilizados pelos atendentes da central de atendimento da CONCESSIONÁRIA, visando a garantir a uniformidade e o padrão de atendimento da EMTU/SP.

A EMTU/SP poderá, a seu critério, manter funcionários ou prepostos na central de relacionamento da concessionária para acompanhamento dos serviços prestados aos Clientes.

A concessionária deverá propor solução para o roteamento de chamadas recebidas para as centrais da EMTU/SP e vice versa, quando se tratar de assuntos gerenciados exclusivamente por estes, evitando que o cliente tenha que ligar para outra central posteriormente;

A EMTU/SP, como representante do Poder concedente, deverá ter as permissões necessárias ao acesso online dos dados do Sistema de Atendimento ao Cliente, implantado pela concessionária;

Caso seja necessária disponibilização de licenças para acesso aos sistemas adquiridos pela Concessionária, estas deverão ser disponibilizadas a EMTU/SP.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

A EMTU/SP determinará a quantidade e informará os computadores que deverão obter as licenças.

O sistema deve atender os requisitos de segurança, ser imune a fraudes e com precisão na captura e registro das informações, bem como ser dotado de equipamento suplementar de energia (no break) para suprir as eventuais faltas de energia ou manutenções necessárias na rede.

O sistema deverá permitir a geração de relatórios estatísticos e gerenciais solicitados pela EMTU/SP;

A concessionária deverá manter infraestrutura de atendimento composta no mínimo pelos seguintes serviços:

- FAX , através de serviço gratuito 0800
- Correio Eletrônico (E-Mail)
- Internet (autoatendimento)
- Telefônico, através de serviço gratuito 0800

O atendimento telefônico deverá ser no mínimo de 2ª à 6ª feira, ininterruptamente das 06h00 às 20h00, e nos sábados, domingos e feriados das 07h00 às 15h00, podendo ser ampliado, a critério da EMTU/SP.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

A concessionária deverá manter o quadro de atendentes aptos em quantidade adequada, para prestar o atendimento conforme os seguintes parâmetros de avaliação:

- Tempo máximo de espera para atendimento telefônico de 1 minuto
- Quantidade máxima de tentativas consecutivas: 3

A Concessionária deverá avaliar a procedência das sugestões e reclamações, visando à:

- Melhoria dos serviços prestados;
- Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis;
- Proteção dos direitos dos clientes.

A constatação de ausência ou não funcionamento da Central bem como os sistemas previstos neste anexo sujeita a concessionária às penalidades previstas.

Todos os gastos referentes ao sistema em questão (investimentos, custos operacionais, testes, manutenção, entre outros), correrão por conta da Concessionária, com



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

previsão nas projeções financeiras e fluxo de caixa correspondentes deste Edital, de forma que não haja qualquer ônus para o Poder Concedente.

5. PROCEDIMENTOS ADOTADOS CONFORME O TIPO DE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE

5.1 INFORMAÇÕES

Após a identificação e análise da solicitação de informação, o atendente deverá procurar elementos que possam auxiliar em sua resposta, fazendo uso de todos os recursos disponíveis para o atendimento, tais como:

- Informações disponibilizadas no Portal da EMTU/SP na internet (itinerário, tabela horária, tarifa, etc);.
- Informações de Ocorrências Operacionais registradas na Central de Operação;
- Características Operacionais Autorizadas.
- Guias de ruas.
- Lista de telefones úteis (STM, METRÔ, CPTM, Terminais, Gerenciadoras Municipais, etc.)
- Programa de procura de CEP.
- Módulos do Sistema automatizado de controle de oferta, que possam auxiliar nas informações sobre a operação atual das linhas (quadro sinótico, identificação da linha em mapas etc).



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

O registro de uma informação deverá obedecer ao seguinte fluxo:

Registro: Durante a prestação da informação solicitada, processa-se o registro no Sistema de Controle, indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos.

Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item anterior) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.

Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

5.2 RECLAMAÇÕES

A reclamação é uma manifestação de insatisfação do cliente em relação aos serviços prestados.

Verificar se o cliente possui todos os elementos mínimos e necessários para o registro e apuração conforme o assunto da reclamação.

- nome da empresa;
- prefixo ou placas do veículo;
- local e data da ocorrência;
- linha, sentido e horário da ocorrência;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- o atendente deverá descrever todas as informações necessárias sobre a ocorrência de forma clara e sucinta, e
- registrar os dados pessoais e de correspondência do cliente;

As reclamações deverão obedecer ao seguinte fluxo:

a) Registrar no sistema de controle; indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos

Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro.

b) Encaminhar a reclamação para a área competente para apuração e demais providências;

c) Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;

d) Resposta ao cliente, contendo as providências adotadas em razão da sua reclamação;

e) Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.

f) Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

5.3 SUGESTÕES

Sugestão é uma ideia, contribuição ou parecer do cliente em relação às alterações, para melhoria dos serviços, que podem ser realizadas pela Concessionária, pela EMTU/SP ou pelas empresas contratadas ou prestadoras de serviços (terceiras).



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

As sugestões deverão obedecer ao seguinte fluxo:

- a)** Registrar no sistema de controle; indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos. Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro;
- b)** Encaminhar a sugestão para a área competente para apuração e demais providências;
- c)** Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;
- d)** Resposta ao cliente, contendo análise e providências adotadas em razão da sugestão;
- e)** Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial, e
- f)** Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

5.4 ELOGIOS

Elogio é a manifestação do cliente, em razão do grau de satisfação pelos serviços prestados. O procedimento de seu registro segue o fluxo a seguir:

- (i) Os elogios recebidos deverão ser registrados no sistema de controle da Concessionária indicando dados específicos do atendimento (item, subitem,



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

início, fim e número do atendimento de forma automática) visando a geração dos relatórios estatísticos.

- (ii) Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro;
- (iii) Encaminhar o elogio para a área competente para conhecimento e adoção de medidas que julgarem necessárias (divulgação, por exemplo);
- (iv) Resposta ao cliente com informações sobre medidas adotadas;
- (v) Efetuar o fechamento estatístico diário quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros de registro) emitindo relatório gerencial, e Relatório Mensal – os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

6. QUANTO AOS PRAZOS

Os prazos máximos para as respostas estarão detalhados no quadro abaixo, conforme determina a legislação vigente e tomando por base:

- Decreto Nº 24.675, de 30 de janeiro de 1986;
- Decreto Nº 27.436, de 07 de outubro de 1987;
- Lei Estadual Nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e
- Decreto Nº 45.983, de 08 de agosto de 2001.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

| ATRIBUTOS | HORAS | DIAS |
|------------|-------|------|
| Reclamação | 96 | 4 |
| Sugestão | 72 | 3 |
| Informação | 48 | 2 |
| Elogio | 24 | 1 |

7. DEMONSTRAÇÃO DAS TELAS DO APLICATIVO OUVIDORIA.NET

Nas planilhas que se seguem, verificam-se detalhes do Aplicativo Ouvidoria.Net, conforme a seguinte sequência:

- cadastro das manifestações dos clientes;
- consultas – pelo protocolo;
- consultas – histórico do cliente;
- consultas – demonstração do sistema;
- consultas – número da notificação;
- consultas – resultado; e
- modelo de resposta encaminhado ao cliente.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

7.1 CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES

Tela de cadastro da manifestação usada pelo atendente (igual à usada pelo cliente na internet).

0800 Carta Fax Internet Pessoal Terminais

Nome Sexo ☐ M ☒ F RG E-mail para resposta

CEP Endereço Nº Complemento

Bairro Município Estado DDD Tel residencial Celular


Os campos dentro desta caixa amarela são para uso no caso de **RECLAMAÇÃO**. É essencial o preenchimento destes campos para o correto encaminhamento e apuração da ocorrência.

Selecione a Empresa ou digite aqui a Empresa Sentido da viagem

Selecione a linha ou digite aqui a linha

Prefixo/Placa do veículo Data da ocorrência Horário Inicial Horário Final Local da ocorrência

Seus comentários (Reclamação, Informação, Sugestão ou Elogio)



■ OUVIDORIA ADM > Consulta Por Protocolo [Voltar](#)

Número do protocolo:



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS



■ [OUVIDORIA ADM](#) > Resultado da Pesquisa

[Voltar](#)

Total de Mensagens: 1

| Prot. | Em uso | Nome | CEP | RG | E-mail | Escrita em |
|--------|--------|---------|-----|----|--------------------------------------|------------------------|
| 236329 | | CLIENTE | | | Cliente@yahoo.com.br | 22/04/2013 16:26:55 |

[Voltar](#)

Os links nas colunas **Protocolo** e **Nome** levam a tela apresentada na página 15.

7.2.1 Histórico do cliente

Tela de consulta de histórico do cliente (O preenchimento dos campos pode ser parcial).



■ [OUVIDORIA ADM](#) > Histórico de Mensagens por Cliente

[Voltar](#)

OBS.: Os nomes devem ser digitados sem acentuação. EX: Conceição, digite Conceicao

Consulta mensagens por Histórico do Cliente


Nome
CEP
RG
E-mail
Telefone Celular

[Enviar](#)



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

7.2.2 Tela intermediária da consulta de histórico do cliente



■ **OUVIDORIA ADM** > Resultado do Histórico por Cliente [Voltar](#)

Total de Mensagens: 10

| Prot. | Em uso | Not. | Anexo | Nome | CEP | RG | E-mail | Telefone | Celular | Escrita em |
|--------|-------------------------------------|--------------------------|-------|---------|-----------|----------|-------------------|----------------|------------|---------------------|
| 236683 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:16:45 |
| 236682 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:15:10 |
| 236681 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:13:04 |
| 236679 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:11:51 |
| 236678 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:09:00 |
| 236677 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:07:19 |
| 236676 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:06:20 |
| 236675 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:05:24 |
| 236674 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:04:07 |
| 236673 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Cliente | 06396-000 | XXXXXXXX | cliente@gmail.com | (11) 1111-1111 | XXXXXXXXXX | 24/04/2013 21:02:42 |



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

7.2.3 Pelo número da notificação



■ **OUVIDORIA NET** > Busca Notificação Por Número Voltar

Número da Notificação:

Tela intermediária de retorno de consulta por notificação



■ **OUVIDORIA ADM** > Consulta Notificação por Número Voltar

Consulta Notificação por Número listadas abaixo: 7

| Notif. | Prot. | Em uso | Empresa | Contato | Natureza | Data |
|---------------|--------|--------|------------|----------|--------------------------------------|---------------------|
| 08288 2007 | 11706 | | EMTU | email | Informação Encaminhada ao Cliente | 01/10/2008 16:33 |
| 08288 2008 | 35449 | | ANHANGUERA | telefone | Reclamação Encaminhada ao Cliente | 28/05/2008 12:10 |
| 08288 2009 | 71164 | | INTERNORTE | email | Reclamação Encaminhada ao Cliente | 29/10/2009 17:20 |
| 08288 2010 | 102342 | | EMTU | email | Informação Encaminhada ao Cliente | 29/03/2010 16:31 |
| 08288 2011 | 140711 | | EMTU | email | Informação Encaminhada ao Cliente | 07/04/2011 16:05 |
| 08288 2012 | 183133 | | INTERVIAS | email | Reclamação Encaminhada ao Cliente | 21/04/2012 10:59 |
| 08288 2013 | 232235 | | UNILESTE | email | Reclamação Aguardando Resposta | 08/04/2013 11:49 |

Na coluna Natureza "status" da notificação



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

8. RESULTADO DAS CONSULTAS

8.1 Quando resposta da notificação não enviada ao cliente



OUVIDORIA ADM - Notificação [Voltar](#)

Protocolo: 234355 Cadastro: 04/04/2013 21:39:45 - Entrada: Internet

DADOS INSUFICIENTES **MAIS DADOS**

Histórico de Registros do Cliente

| DADOS DO CLIENTE | | | |
|------------------|--------------------------|------------|---------------------|
| Nome: | Cliente | Sexo: | Masculino |
| E-mail: | cliente@ig.com.br | R.G.: | 1900 |
| Endereço: | R. TOPOGRAFOS, DOS, 1900 | Comp.: | |
| Bairro: | PARQUE NOVO HORIZONTE | Município: | SAO JOSE DOS CAMPOS |
| CEP: | 12225-751 | Estado: | SP |
| Tel. Res. | 1900 | Celular: | 1900 |

| DADOS DA OCORRÊNCIA | |
|---------------------|--|
| Empresa: | Data: - Início: 00:00 - Fim: 00:00 |
| Linha: | Outros, |
| Linha ID: | Não identificada Confirmar |
| Veículo | Sentido: |
| Local: | |

COMENTÁRIOS

Olá,
Gostaria de saber se existe alguma possibilidade para abri concurso?
Desde já obrigado.

NOTIFICAÇÃO

Natureza: Informação Região: São Paulo
Item: Serviços Empresa: EMTU
Sub item: Orientação Orca: ☐

[COPIAR TEXTO](#)

Texto da Notificação:
--- Texto Original ---
Olá,
Gostaria de saber se existe alguma possibilidade para abri concurso?
Desde já obrigado.

Responsável Resposta
GRH

Notificações
NOVA
0904/2013

Notif. Anexas

Mens. Anexas

Respostas dos Departamentos:


[APAGAR](#) [ENCAMINHAR](#) [IMPRIMIR](#) Situação: ☒ Aguardando Resposta



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

8.2 Quando resposta da notificação já enviada ao cliente

Tela de retorno ao clicar no campo relativo à data (é possível visualizar a resposta enviada)



■ **OUVIDORIA ADM** > Consulta Notificação por Número [Voltar](#)

Consulta Notificação por Número listadas abaixo: 7

| Notif. | Prot. | Em uso | Empresa | Contato | Natureza | Data |
|---------------------|-------------|--------|------------|---------|--------------------------------------|---------------------|
| 0001 2013 | 2000 | | ANHANGUERA | email | Reclamação Encaminhada ao Cliente | 13/04/2013 10:56 |

| | | |
|----------------------------------|--|-----|
| Resposta(s): | | [X] |
| 13/04/2013 10:56:00 E-MAIL | | |



PROTOCOLO Nº 2000

Prezado Cliente

Em referência à sua manifestação, registramos a(s) notificação(ções) a seguir:

| Nº | TIPO | ASSUNTO |
|-----------|------------|---|
| 0001/2013 | Reclamação | Comportamento inadequado de funcionário |

Em atenção à sua manifestação, o CONSÓRCIO **XXXX** informa que o funcionário envolvido na reclamação foi convocado para esclarecimentos, ocasião em que foi punido de acordo com os critérios disciplinares da empresa.

Atenciosamente,

Central de Atendimento ao Cliente

Rua Joaquim Casemiro, 290 - Jd. Planalto - S. B. Campo - SP CEP 09890-050 Tel.: 0800 724 05 55 Fax.: (11) 4341-1120
Internet: www.emtu.sp.gov.br