



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

## Concorrência Internacional nº 02/2017

### **ANEXO 33** ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES E CENTRAL DE OPERAÇÃO



## **CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES E CENTRAL DE OPERAÇÃO**

### **1. INTRODUÇÃO**

Este Anexo tem por finalidade estabelecer normas básicas e especificar os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para a instalação e operação da Central de Relacionamento com Clientes, atendendo as disposições da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de Abril de 1999, que deverá ser implantada pela Concessionária em até 180 (cento e oitenta) dias da assinatura do contrato de concessão.

A Central de Relacionamento com Clientes da CONCESSIONÁRIA deverá ser totalmente informatizada, assegurando um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitando segurança total às informações utilizadas.

### **2. OBJETIVO**

Substituir o atual modelo de relacionamento com os clientes do Sistema de Transporte Metropolitano de passageiros gerenciado pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP S.A., por intermédio da implantação de uma central de atendimento receptiva, no formato eletrônico (através de Unidade de Resposta Audível – URA, com reconhecimento e sintetização de voz) e atendimento aos demais canais de comunicação com os Clientes, tais como e-mails, redes e mídias sociais, aplicativos, etc.

### **3. DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES**



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Os SERVIÇOS da Central de Relacionamento com Clientes será de responsabilidade do Concessionário e, se for o caso, de contratação de empresa especializada para este fim, deverá submeter o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, cujos termos e condições deverão ser aprovados pelo Poder Concedente e que incluirão as seguintes disposições:

- I. Os serviços a serem prestados atenderão às disposições constantes do EDITAL e seus ANEXOS.
- II. A gestão dos serviços a serem prestados será submetida a procedimentos e regras, subordinadas às diretrizes e determinações emanadas do Poder Concedente.

### **4. OS SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

A Concessionária será a responsável pela execução dos serviços de instalação, operação e manutenção de todos os equipamentos, dispositivos e subsistemas, incluindo “softwares” e licenças de uso, que compõem os SISTEMAS necessários ao cumprimento seguro e preciso das funções projetadas.

A Central de Relacionamento com Clientes deverá contar com sistema de tele atendimento receptivo em sala específica instalada em local apropriado cumprindo o anexo 2 da NBR 17, nas dependências da Concessionária ou de sua contratada, compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos com no mínimo 5 (Cinco) Posições de Atendimento – PA`s simultâneos em regime de 24 horas por dias ininterruptos em



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

pelo menos 1 PA e com processamento mensal de no mínimo 6 (seis) mil atendimentos telefônicos receptivos mensais, incluindo:

- I. PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 60 (sessenta) troncos;
- II. Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas à Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) no idioma português (brasileiro), com no mínimo 30 (trinta) portas simultâneas;
- III. Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento, por período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias;
- IV. Processamento de mensagens automáticas de voz (telefônicas) e de texto (SMS - Short Message Service).
- V. Integração de Sistemas de Informação e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration);
- VI. Gestão de serviços, indicadores e níveis de serviços (SLA`s) para entrega de resultados utilizando-se de processos baseados no Selo de Ética ou Norma de Maturidade do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC.
- VII. Efetivo compartilhamento, em tempo real, com o sistema de gestão do Atendimento ao usuário da EMTU, de toda a base de dados contendo as informações dos registros e acompanhamento das manifestações dos clientes;



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

O dimensionamento da Central de Relacionamento com Clientes poderá ser reavaliada, visando à melhoria no atendimento dos clientes, devendo o PODER CONCEDENTE deliberar sobre as alterações necessárias.

### 4.1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Central de Relacionamento com Clientes deverá fornecer orientações e informações aos clientes sobre a operação das linhas de todas as áreas da Região Metropolitana de São Paulo - RMSP, registrar as reclamações, informações, sugestões e elogios, utilizando como modelo, o sistema de informação desenvolvido na EMTU/SP e integrar-se a ele, por meio de APIs ou webservices de modo a garantir total acesso às informações por parte da EMTU/SP.

A Central de Relacionamento com Clientes deverá ter acesso:

- 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 (quadro sinótico, identificação da linha em mapas, etc.);
- Informações do Centro de Gestão e Supervisão – CGS da EMTU e as ocorrências operacionais registradas;
- Informações sobre a programação das linhas, itinerários, quadro de partidas, tarifas, etc.;
- Aplicativos e sites da internet que possam auxiliar os usuários na orientação e sugestão de deslocamentos utilizando o transporte coletivo de passageiros;



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Informações sobre acidentes, congestionamentos, alagamentos, etc. disponibilizados por entidades públicas ou privadas.

A EMTU/SP encaminhará procedimentos operacionais de referência para serem utilizados pelos Atendentes da Central de Relacionamento com Clientes, visando garantir a uniformidade e o padrão de atendimento da EMTU/SP, assim como realizará treinamentos periódicos e reciclagens.

A EMTU/SP poderá, a seu critério, manter funcionários ou prepostos na Central de Relacionamento com Clientes para acompanhamento dos serviços prestados aos clientes, devendo, portanto haver previsão de acomodação adequada junto aos supervisores, além de sala de reunião no local.

A EMTU/SP como representante do Poder Concedente, deverá ter as permissões necessárias ao acesso aos dados do Sistema de Atendimento ao Cliente, por meio de relatórios dos sistemas implantados e por meio de acesso direto aos dados primários coletados e registrados pela Central de Relacionamento com Clientes.

A Central de Relacionamento com Clientes deverá gerar e informar ao cliente o número de protocolo para cada chamada atendida e o mesmo deverá estar disponível no sistema informatizado, para acesso online no Sistema de Ouvidoria da EMTU/SP.

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.



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

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 serviços telefônico (através de serviço gratuito 0800, correio eletrônico (e-mail), autoatendimento (internet), mídias e redes sociais etc.

O atendimento telefônico deverá ser de segunda-feira à domingo, incluindo feriados, ininterruptamente, durante o período das atividades operacionais. Qualquer alteração na grade de horário no referido atendimento deverá ser informada à EMTU/SP com antecedência de 24 horas.

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
- O não atendimento aos parâmetros de avaliação ocasionará a aplicação de penalidade prevista no anexo de sanção.

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.



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

A constatação de ausência ou não funcionamento da Central de Relacionamento com Clientes, bem como dos 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 previsão nas projeções financeiras e fluxo de caixa correspondentes deste Edital nas propostas das Concessionárias, de forma que não haja qualquer ônus para o Poder Concedente.

### **5.DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**

As ligações para o 0800 da Concessionária serão gratuitas, inclusive originadas por celular e o atendimento das solicitações e demandas previstos no Edital não deverão gerar qualquer ônus para o Cliente.

A Concessionária garantirá ao Cliente, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação, de informação, de sugestão e de elogio.

A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

O cliente não terá a sua ligação finalizada pelo Atendente antes da conclusão do atendimento.

O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada será de até 1 (um) minuto.

O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pela Concessionária, em caráter preferencial, facultado à mesma atribuir número telefônico específico para este fim.





## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

O número da Concessionária constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos, bem como na página eletrônica da Concessionária na INTERNET.

### **6.DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

O Serviço de Atendimento da Concessionária obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

O atendente, para exercer suas funções na Central de Relacionamento com Cliente da Concessionária, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara, respeitosa e objetiva.

Nos casos de reclamação, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do cliente.

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

É vedado solicitar a repetição da demanda do cliente após seu registro pelo primeiro atendente.

O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao cliente.

A veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, deverá ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE.



## **7.DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS**

Será permitido o acompanhamento pelo cliente de todas as suas demandas por meio de registro numérico (protocolo), que lhe será informado no início do atendimento.

O registro numérico (protocolo), com data, hora e objeto da demanda, será informado ao cliente e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do cliente.

O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do cliente e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de cinco anos após a solução da demanda.

O cliente terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas por meio eletrônico.

## **8.PROCEDIMENTOS ADOTADOS CONFORME O TIPO DE SOLICITAÇÃO**

### **8.1 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.);



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Informações de Ocorrências Operacionais registradas na Central de Operação;
- Características Operacionais Autorizadas;
- Aplicativos especializados em transporte público;
- 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.); Centro de Gestão e Supervisão (CGS), e
- FAQ.

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 protocolo eletrônico) visando à 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.

### 8.2 RECLAMAÇÕES



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

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;
- O atendente deverá descrever todas as informações necessárias sobre a ocorrência de forma clara e sucinta;
- Registrar os dados pessoais e de correspondência do cliente, e
- Avaliação do cliente após o atendimento.

As reclamações deverão obedecer ao seguinte fluxo:

- Registrar no sistema de controle; indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do protocolo eletrônico) visando a geração dos relatórios estatísticos, sendo que ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro.
- Encaminhar a reclamação para a área competente para apuração e demais providências;
- Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Resposta ao cliente, contendo as providências adotadas em razão da sua reclamação;
- Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.
- Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

### 8.3 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 (terceirizadas).

As sugestões deverão obedecer ao seguinte fluxo:

- Registrar no sistema de controle; indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do protocolo eletrônico) visando à geração dos relatórios estatísticos. Ao final do registro, informar ao cliente o protocolo e/ou número do registro;
- Encaminhar a sugestão para a área competente para apuração e demais providências;
- Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;
- Resposta ao cliente, contendo análise e providências adotadas em razão da sugestão;



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial, e
- Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

### 8.4 ELOGIOS

Elogio é a manifestação do cliente, em razão do grau de satisfação e de conformidade pelos serviços prestados.

O procedimento de seu registro segue o fluxo a seguir:

Os elogios recebidos deverão ser registrados no sistema de controle da CONCESSIONÁRIA indicando dados específicos do atendimento (item, subitem, início, fim e número do protocolo eletrônico) visando a geração dos relatórios estatísticos;

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

Encaminhar o elogio para a área competente para conhecimento e adoção de medidas que julgarem necessárias (divulgação, por exemplo);

Resposta ao cliente com informações sobre medidas adotadas, e

Efetuar o fechamento estatístico diário quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros de registro), emitindo relatório gerencial/mensal, lembrando que os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

### 9. QUANTO AOS PRAZOS

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

ATRIBUTOS	HORAS	DIA(S)
Reclamação	24	1
Informação	24	1
Sugestão	72	3
Elogio	72	3

Observação: Supedâneo Legal: 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.

### 10. DESEMPENHO OPERACIONAL

O projeto, a implantação, a operação e a manutenção dos sistemas da Central de Relacionamento com Clientes deverão ser desenvolvidos de forma que sejam atendidos os itens de controle de desempenho operacional a seguir, lembrando que o não cumprimento das metas sujeitará a Concessionária às penalidades indicadas:

Índice de reclamações	
<b>O que mostra</b>	quais são as operadoras mais reclamadas, em relação ao tamanho de sua base de passageiros
<b>Como é medido</b>	É o número de reclamações registradas contra a operadora/Concessionária no mês de referência dividido pela sua base de passageiros transportados no mesmo período.
<b>Fórmula</b>	$1000 \times (\text{Número de reclamações/mês de referência}) : (\text{Número total de passageiros transportados/mês de referência})$



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

<b>Meta</b>	Até 0,004
<b>Penalidade</b>	Infração Média

### Taxa de respondidas em 24 horas

<b>O que mostra</b>	Mostra em que porcentagem os Consórcios conseguiram cumprir o prazo de 24 horas para responderem às reclamações que o cliente registrou na Concessionária ou na EMTU/SP.
<b>Como é medido</b>	É o número total de reclamações respondidas em 24 horas dividido pelo número total de reclamações registrados no mês de referência
<b>Fórmula</b>	$100 \times (\text{Número de reclamações respondidas em até 24 horas}) / (\text{Número de reclamações registradas no mês de referência})$
<b>Meta</b>	Pelo menos 90% das reclamações registradas no mês de referência devem ser respondidas em até 24 horas.
<b>Penalidade</b>	Infração Leve – obs.: não se aplica a sanção de advertência

### Taxa de reabertas

<b>O que mostra</b>	Mostra em que porcentagem os clientes ou a própria EMTU/SP reabrem reclamações que os Concessionários comunicaram ter resolvido
<b>Como é medido</b>	É o número total de reclamações reabertas dividido pelo número total de reclamações registradas no mês de referência
<b>Fórmula</b>	$100 \times (\text{Número de reclamações reabertas}) / (\text{Número de reclamações resolvidas no mês de referência})$
<b>Meta</b>	No máximo, 8% das reclamações registradas no mês de referência podem ser reabertas.
<b>Penalidade</b>	Infração Leve – obs.: não se aplica a sanção de advertência





## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Taxa de respondidas no período	
<b>O que mostra</b>	Mostra em que porcentagem os Consórcios respondem as reclamações registradas na EMTU/SP, mesmo que fora do prazo de 24 horas.
<b>Como é medido</b>	É o número de reclamações respondidas nos três meses anteriores ao mês de referência dividido pelo número de reclamações registradas nos três meses anteriores ao mês de referência
<b>Fórmula</b>	$100 \times (\text{Solicitações respondidas no período}) / (\text{Total de solicitações registradas no período})$
<b>Meta</b>	Pelo menos 99% das reclamações registradas nos três meses anteriores ao mês de referência devem ser resolvidas
<b>Penalidade</b>	Infração Leve – obs.: não se aplica a sanção de advertência

### 11. 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

### 11.1. CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES

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

☐ 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:

na internet).



## 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
<a href="#">236329</a>		<a href="#">CLIENTE</a>			<a href="#">Cliente@yahoo.com.br</a>	22/04/2013 16:26:55

[Voltar](#)

Os links nas colunas **Protocolo** e **Nome** levam a tela.

### 11.1. Histórico do cliente

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



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

7ANOS



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

## 11.2. Tela intermediária da consulta de histórico do cliente



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 21:16:46
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

## 11.3. Pelo número da notificação

ANEXO 33



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS



■ OUIVITORIA NET > Busca Notificação Por Número

Voltar

Número da Notificação:

Enviar

*Tela intermediária de retorno de consulta por notificação*



■ OUIVITORIA 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

### 12. RESULTADO DAS CONSULTAS



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

### 12.1. 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
E-mail:	cliente@ig.com.br
Endereço:	R. TOPOGRAFOS, DOS, 1900
Bairro:	PARQUE NOVO HORIZONTE
CEP:	12225-751
Tel. Res.	1900
Sexo:	Masculino
R.G.:	1900
Comp.:	
Município:	SAO JOSE DOS CAMPOS
Estado:	SP
Celular:	1900

DADOS DA OCORRÊNCIA	
Empresa:	Data: - Início: 00:00 - Fim: 00:00
Linha:	Outros,
Linha ID:	Não identificada <a href="#">Confirmar</a>
Veículo:	Sentido:
Local:	

**COMENTÁRIOS**

Ola.  
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 ---  
Ola.  
Gostaria de saber se existe alguma possibilidade para abri concurso?  
Desde já obrigado.

Responsável Resposta

GRH

Notificações

NOVA  
09664/2013

Notif. Anexas

Mens. Anexas

Respostas dos Departamentos:

[APAGAR](#) [ENCAMINHAR](#) [IMPRIMIR](#)

Situação: Aguardando Resposta

### 12.2. Quando resposta da notificação já enviada ao cliente



## SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

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