

CONCORRÊNCIA EMTU/SP Nº 003/2012

ANEXO 33

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

ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

1
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES E CENTRAL DE OPERAÇÃO

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.

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.

ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL DE OPERAÇÃO

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 da distribuição da frota, 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;

ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- Manter registro das ocorrências operacionais, incluindo seus motivos, consequências 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.
- 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 on line 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.
- Subsidiar a Central de Relacionamento com os Clientes, 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;
- O sistema deverá 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;
 - Partidas atrasadas e canceladas, descrevendo os motivos;
 - Estatísticas dos veículos que se envolveram em acidentes;
 - Estatísticas das falhas registradas por veículo e por linha.

DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

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

1. A informação;
2. A qualidade na prestação do serviço;
3. Controle adequado do serviço.

ANEXO 33

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

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 TERMINAIS. Esses atendimentos deverão ser registrados e classificados em:

- Informação;
- Reclamação;
- Sugestão;
- Elogio.

Para a realização da atividade a concessionária deverá possuir sala específica instalada no Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira.

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

Os atendentes da central de atendimento da concessionária deverão ser treinados pela EMTU/SP, visando garantir a uniformidade e o padrão de atendimento da EMTU/SP;

A EMTU/SP poderá, a seu critério, manter empregado 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, quando se tratar de assuntos tratados exclusivamente por estes, evitando que o cliente tenha que ligar para outra central posteriormente;

ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

A EMTU/SP deverá ter as permissões necessárias ao acesso on line dos dados do Sistema de Atendimento ao Cliente, como Gestor do sistema;

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

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 (auto-atendimento)
- telefônico, através de serviço gratuito 0800

O atendimento telefônico, deverá ser no mínimo de 2ª à 6ª feira, ininterruptamente das 06h00 às 20h:00, e nos sábados, domingos e feriados das 07h00 às 15h00, podendo ser ampliado, a critério da EMTU/SP.

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;

ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

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

PROCEDIMENTOS ADOTADOS CONFORME O TIPO DE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE

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.
- aos 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).

ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

6
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

O registro de uma informação deverá obedecer ao seguinte fluxo:

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

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.

- a – nome da empresa;
- c – prefixo ou placas do veículo;
- d – local e data da ocorrência;
- e – Linha, sentido e horário da ocorrência;
- f – o atendente deverá descrever todas as informações necessárias sobre a ocorrência de forma clara e sucinta;
- g – registrar os dados pessoais e de correspondência do cliente;

ANEXO 33

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

As reclamações deverão obedecer ao seguinte fluxo:

1 – 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

2 – Encaminhar a reclamação para a área competente para apuração e demais providências;

3 – Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;

4 – Resposta ao cliente, contendo as providências adotadas em razão da sua reclamação;

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

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

Sugestões

Sugestão é uma idéia, 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).

As sugestões deverão obedecer ao seguinte fluxo:

1 – 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

ANEXO 33

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

8
☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- 2 – Encaminhar a sugestão para a área competente para apuração e demais providências;
- 3 – Registrar no Banco de Dados do sistema as providências adotadas;
- 4 – Resposta ao cliente, contendo análise e providências adotadas em razão da sugestão;
- 5 - Efetuar o fechamento estatístico do dia quanto aos atendimentos registrados (conforme parâmetros do item 1) com o objetivo de emitir relatório Gerencial.
- 6 - Relatório Mensal: Os dados coletados diariamente servirão como base para a emissão do Relatório Mensal.

Elogio

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

Os elogios recebidos deverão ser registrados no sistema de controle da Concessionária 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

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

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

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

ANEXO 33

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

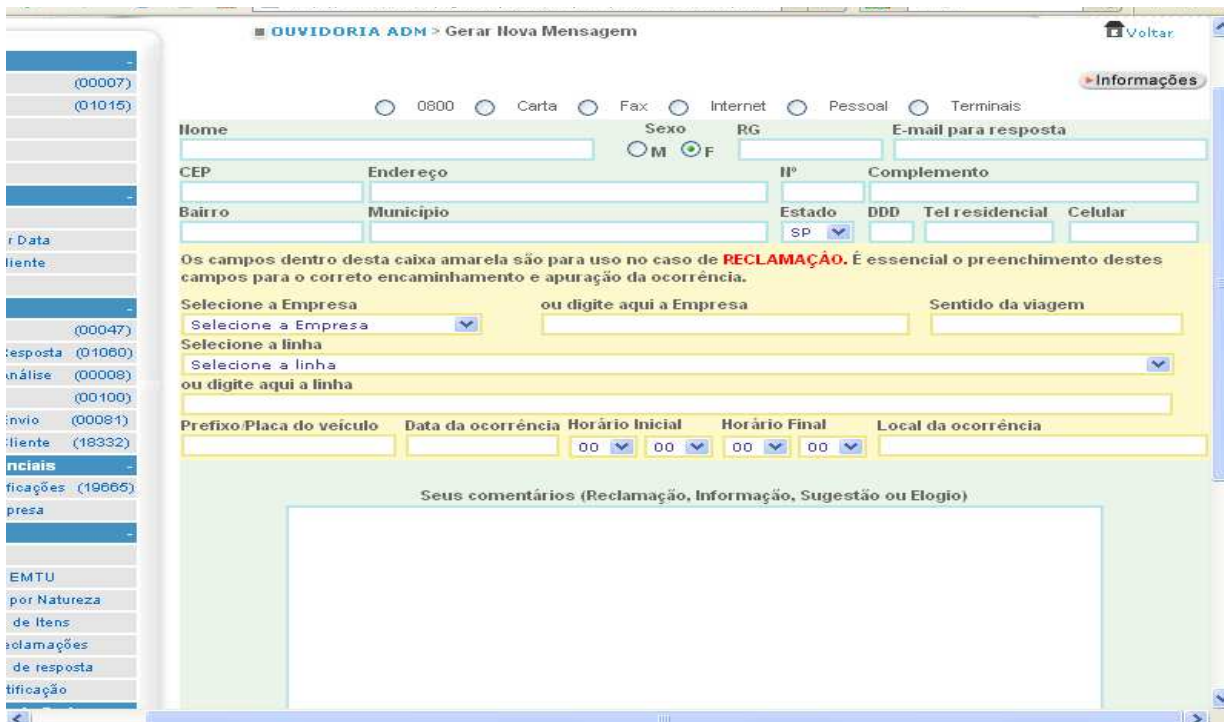
☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

Modelo das Páginas de Cadastramento e Consulta de Mensagens / Notificações

1 - CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES

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



OUVIDORIA ADM > Gerar Nova Mensagem

[Voltar](#) [Informações](#)

☐ 0800
 ☐ Carta
 ☐ Fax
 ☐ Internet
 ☐ Pessoal
 ☐ Terminais

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

CEP Endereço IIº Complemento

Bairro Município Estado DDD Tel residencial Celular

SP

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

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)

ANEXO 33

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

2 – CONSULTAS

1) Pelo número do protocolo

Tela de consulta de protocolo.



Tela intermediária de retorno da consulta de protocolo.



Prot.	Em uso	Nome	CEP	RG	E-mail	Escrita em
12137		BELAZ	09890-060	11	belazj@emtu.sp.gov.br	16/5/2007 11:51:32

[Voltar](#)

Os links nas colunas **Protocolo** e **Nome** levam a tela apresentada na página 13

ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

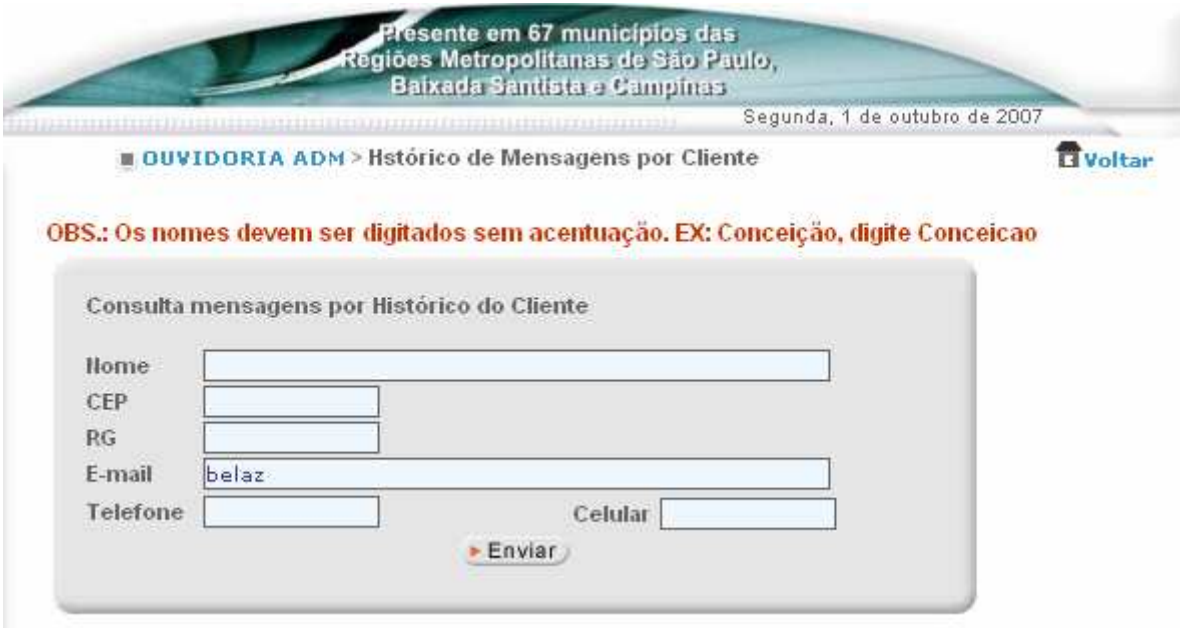
□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700


II) Histórico do Cliente

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



Presente em 67 municípios das
Regiões Metropolitanas de São Paulo,
Baixada Santista e Campinas

Segunda, 1 de outubro de 2007

■ **OUVIDORIA ADM > Histórico de Mensagens por Cliente** 

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



ANEXO 33

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

12
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

Tela intermediária da consulta de histórico do cliente

Prot.	Em uso	Not.	Anexo	Nome	CEP	RG	E-mail	Telefone	Celular	Escritório
20532	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	12	belazj@emtu.sp.gov.br	(11) 1308	1228	28/9/2007 11:27:13
13776	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	antonio_belaz@hotmail.com;antonio.belaz@uol.com.br	(11) 1308	1228	12/6/2007 12:53:42
13776	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	antonio_belaz@hotmail.com;antonio.belaz@uol.com.br	(11) 1308	1228	12/6/2007 12:53:42
12580	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	antonio_belaz@hotmail.com;antonio.belazjr@ufabc.ed	(11) 1308	1228	23/5/2007 14:59:28
12579	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	antonio_belaz@hotmail.com;antonio.belazjr@ufabc.ed	(11) 1308	1228	23/5/2007 14:58:56
12576	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	belazj@emtu.sp.gov.br;antonio.belaz@uol.com.br	(11) 1308	1228	23/5/2007 14:35:32
12574	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	belazj@emtu.sp.gov.br;antonio.belaz@uol.com.br	(11) 1308	1228	23/5/2007 14:32:41
12415	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	belazj@emtu.sp.gov.br	(11) 1111	1228	21/5/2007 15:33:18
12374	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	belazj@emtu.sp.gov.br	0		21/5/2007 09:27:16
12137	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09890-050	11	belazj@emtu.sp.gov.br	(11) 1308	1228	16/5/2007 11:51:32
11673	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TESTE			belazj@emtu.sp.gov.br	0		9/5/2007 13:38:38
9154	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BELAZ	09780070	14158209	Antonio.Belaz@uol.com.br	(11) 4056-1423	9292-7040	2/4/2007 16:12:03

O link na coluna Nome leva a tela apresentada na página 13

ANEXO 33

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

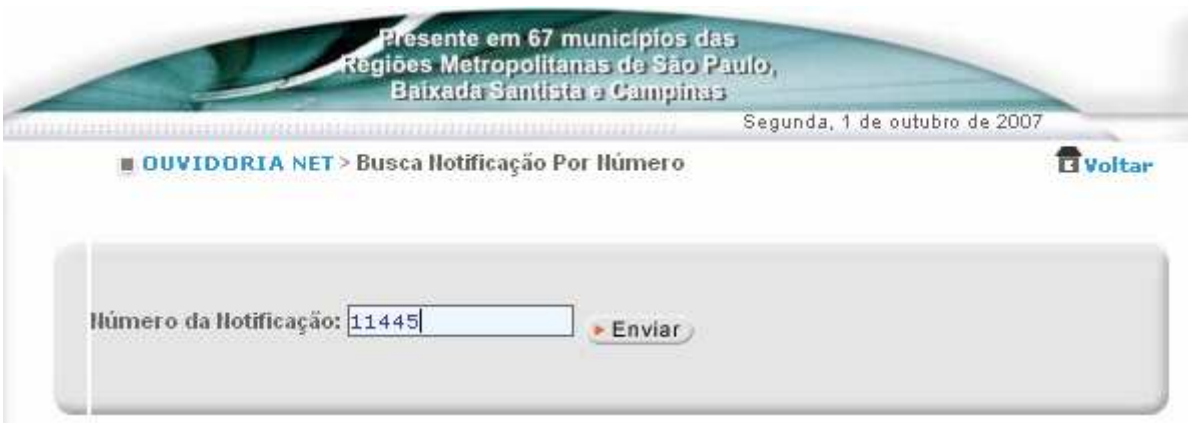
PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

13

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

III) Pelo número da Notificação

Tela de consulta por notificação.



Tela intermediária de retorno de consulta por notificação



Notif.	Prot.	Em uso	Empresa	Contato	Natureza	Data
11445 2006	1658		INTERNORTE	telefone	Reclamação	9/1/2007 15:50
11445 2007	15100		EMTU	email	Informação	4/7/2007 15:49

Os links nas colunas **Protocolo** e **Nome** levam a tela apresentada:

- na página 13, caso a resposta da notificação não tenha sido encaminhada ao cliente
- na página 14, caso a resposta já tenha sido encaminhada.

ANEXO 33

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

14

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

3 – RESULTADO DAS CONSULTAS

I) QUANDO RESPOSTA DA NOTIFICAÇÃO NÃO ENVIADA AO CLIENTE

Protocolo: 15100 Cadastro: 00/6/2007 00:49:32 Forma de Entrada: Internet

Mensagem Original **Mais Dados** Histórico de Registros do Cliente

DADOS DO CLIENTE

Nome: FREDERICO Sexo: M RG: 380493470 E-mail para resposta: sou-fre@ig.com.br

CEP: 07271-020 Endereço: R. santa marina IP: 47 Complemento: casa

Bairro: centenário Município: QUARULHOS Estado: SP DDD: 11 Tel residencial: Celular: 0100-8676

DADOS DA OCORRÊNCIA

Empresa: Sentido da viagem: armenia para presidente dutra

Outros: Outros: Linha: armenia

Veículo: Data Ocorrência: 24/06/07 Início: 21:30 Fim: 21:40 Local da ocorrência: cecap

COMENTÁRIOS

costaria de saber se alguma lotação no periodo de 25/06/07 à 27/06/07 ficou parada pois uma lotação bateu no meu carro quase matando duas crianças e fugiu sem que desse tempo de pegar seus dados gostaria de informações com urgencia

Natureza: Informação Item: Serviços Sub item: Orientação

Região Metropolitana: São Paulo Empresa: EMTU ORCA: ☐ Copiar Texto

Texto da Notificação

--- Texto Original ---
costaria de saber se alguma lotação no periodo de 25/06/07 à 27/06/07 ficou parada pois uma lotação bateu no meu carro quase matando duas crianças e fugiu sem que desse tempo de pegar seus dados gostaria de informações com urgencia

Responsável Resposta

APD

Notificações

NOVA
11445/2007

Notif. Anexas

Mens. Anexas

RESPOSTAS DOS DEPARTAMENTOS:

Depdo |
A EMTU/SP é o órgão gerenciador de linhas de ônibus intermunicipais em operação na Região Metropolitana de São Paulo, Região Metropolitana da Baixada Santista e Região Metropolitana de Campinas, não é do escopo desta empresa as ocorrências de trânsito.
Resaltamos que esta empresa não é proprietária dos veículos ORCAS e os seus condutores não são funcionários também.
Os Operadores Regionais de Coletivos Autônomos – ORCAS – são pessoas jurídicas, responsáveis por qualquer ato que cometerem.
Esclarecemos que em se tratando de ocorrências de trânsito deve-se entrar em contato com os órgãos competentes para a

Apaagar Encaminhar Imprimir Situação: 

ANEXO 33

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

II) QUANDO RESPOSTA DA NOTIFICAÇÃO JÁ ENVIADA AO CLIENTE

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



PROTOCOLO Nº 12137

São Bernardo do Campo, 17 de maio de 2007

Prezado Cliente

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

Nº	TIPO	ASSUNTO
8561/2007	Reclamação	Dificuldade de contato

E, após apurações necessárias, esclarecemos que:

Notificação registrada como demonstração para pessoal da CPTM

Agradecemos sua participação, que é de vital importância para mantermos a qualidade do serviço prestado.

Atenciosamente,

SILVIO ERNESTO BATUSANSCHI
Assessoria da Presidência
OUVIDOR

ANEXO 33

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700