



Prefeitura Municipal de

**ARAGUARI**

Departamento de Licitações e Contratos - PMA

## **ANEXO V – 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: o Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo e o Sistema de Controle de Reclamações.

### **2. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OFERTA DE TRANSPORTE COLETIVO (VIA INTERNET)**

O sistema deve permitir acesso direto pelos usuários via Internet ou em totens de autoatendimento que disponibilizem informações de ofertas de transporte.

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

2.1. Informações gerais de linha: identificação do ponto de saída e do ponto de chegada, horário de funcionamento por tipo de dia, atendimentos especiais;

2.2. Mapa do itinerário da linha, do local de embarque/desembarque e do local de origem/destino;

2.3. Localização e horário de funcionamento dos postos de venda de créditos eletrônicos;

### **3. SISTEMA DE CONTROLE DE RECLAMAÇÕES**

Será realizado através de Central de Atendimento – 0800, disponibilizado entre segundas e sextas-feiras, nos horários entre 09h00min e 18h00min.

As reclamações deverão gerar um protocolo de atendimento.