28/07/2016 - ARTESP amplia prazo da consulta pública para regulamentar a comunicação com usuários das rodovias e do transporte de passageiros

Agência busca participação da sociedade para aprimorar as exigências feitas às empresas no atendimento aos usuários de serviços públicos; Ouvidorias e 0800 das empresas serão os principais canais afetados

Com a finalidade de ampliar a participação da sociedade, a ARTESP (Agência de Transporte do Estado de São Paulo) prorrogou o prazo de consulta pública das portarias que irão regulamentar as Ouvidorias e demais canais de atendimento das concessionárias de rodovias e empresas do transporte intermunicipal de passageiros. Assim, a Agência receberá durante mais 20 dias as contribuições dos interessados em se manifestar sobre a proposta.
A regulamentação visa melhorar a qualidade na prestação dos serviços públicos e do acesso às informações. O objetivo é aprimorar o atendimento aos usuários das rodovias sob concessão e os do transporte intermunicipal de passageiros. A Consulta Pública permite que os interessados encaminhem suas contribuições e pedidos de esclarecimentos a respeito das Portarias propostas, etapa que visa dar transparência ao processo e promover a participação social.

Sistemas de Relacionamento com os Usuários. A Portaria proposta prevê que as empresas devem dispor de Sistema de Relacionamento composto de telefone 0800, e-mail, formulário eletrônico em site assim como aplicativos, mídias sociais e ferramentas de troca instantânea de mensagens. Todos os atendentes devem estar aptos a receber e resolver qualquer tipo de demanda.
A Portaria proposta também prevê, entre outras coisas, que o 0800 deve ser gratuito, mesmo para ligações feitas de telefones móveis e o acesso a pessoas com deficiência deve ser garantido e prioritário. Os atendimentos de emergência, assim como pedidos de informações e alterações de serviço contratado estarão disponíveis 24 horas por dia.
A fim de facilitar a prestação de serviço pelo 0800, a minuta da Portaria estabelece que o consumidor jamais terá sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento e que o acesso a um atendente não ficará condicionado ao prévio fornecimento de dados. Também será vetado solicitar que o usuário repita sua demanda após o registro do primeiro atendente. Os prazos para resposta estão definidos entre imediato e até um dia útil, dependendo do caso e do canal de atendimento. A Portaria da ARTESP define, ainda, como será feita a mensuração de índices de qualidade do atendimento.

Ouvidorias. As Ouvidorias atuam como canal de comunicação entre as empresas e os cidadãos com vistas a, sobretudo, mediar eventuais conflitos. Entre diversas exigências, a Portaria proposta pela ARTESP estabelece, por exemplo, que os ouvidores devam obter cerificação em até 90 dias após assumir a função. Também prevê expediente das 8h às 18h, de segunda a sexta feira e que todas as manifestações permaneçam em sistema e à disposição da ARTESP pelo prazo mínimo de cinco anos.
No caso dos atendimentos telefônicos, os áudios devem ser armazenados por pelo menos dois anos. As Ouvidorias deverão disponibilizar meios para os usuários acompanharem suas

manifestações e dar ampla divulgação de seus canais de atendimento. A ARTESP irá analisar todos os casos em que os usuários avaliarem as respostas recebidas como “insatisfatória” ou “não solucionada”, entre outras situações.
Os interessados em participar poderão analisar todos os critérios previstos nas minutas publicadas no site da Agência no link a seguir e enviar suas considerações até às 18h do dia 17 de agosto por meio do formulário disponível na mesma página: www.artesp.sp.gov.br/transparencia-consultas-publicas.html. Durante o período de Consulta Pública, a ARTESP divulgará em seu site as contribuições recebidas. Os contatos dos participantes não serão divulgados.

ARTESP – Assessoria de Imprensa
www.artesp.sp.gov.br