

GUIA DE ABERTURA DE PROTOCOLO DE SERVIÇO MODAL EPTC.

*****ORIENTAÇÕES IMPORTANTES PRÉ - ABERTURA*****

> SEMPRE QUESTIONAR E SOLICITAR O MÁXIMO DE INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS!

DADOS OBRIGATÓRIOS: Prefixo, Linha, Sentido e/ou Placa, Local da ocorrência.

Caso o cidadão não tenha todas as informações avisar pelo canal Voz/WhatsApp/E-mail (ou outro canal que tenha recebido a comunicação) que SEM AS INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS O PROTOCOLO PODE SER ENCERRADO E FINALIZADO POR FALTA DE DADOS NECESSÁRIOS para que o Departamento consiga efetuar a fiscalização da linha, ônibus, colaboradores e demais itens reclamados.

Pois somente com estes dados é possível identificar o colaborador da linha de transporte e/ou o veículo e aplicar as medidas cabíveis.

Se o cidadão insistir em fazer a abertura, mesmo TENDO SIDO AVISADO QUE NÃO IRÁ TRAMITAR, abrir de mesmo modo.

> NÃO CLICAR NO BOTÃO "Gerar Solicitação" NO INTERFACE MAIS DE UMA VEZ

Clicar somente uma vez e AGUARDAR GERAR, mais de um clique gera mais de um protocolo.

Protocolo 645097-25-48 E 72804		Detalhes RA:	Situação/Notificações
Aberto em 10/06/2025 09:20:21	Situação: ABERTO	RESTINGA - AC R QUATRO QUINTA UV VILA RESTINGA - 2 NAJARA CRUZ DA ROSA, 51985472721, Telefone	OK 0/0 InBox
Detalhes do Protocolo +			
Detalhes dos Trâmites + Anexar Arquivos Listar Arquivos (0) Correspondência			
Protocolo 645096-25-07 E 72804		Detalhes RA:	Situação/Notificações
Aberto em 10/06/2025 09:20:20	Situação: ABERTO	RESTINGA - AC R QUATRO QUINTA UV VILA RESTINGA - 2 NAJARA CRUZ DA ROSA, 51985472721, Telefone	OK 0/0 InBox
Detalhes do Protocolo +			
Detalhes dos Trâmites + Anexar Arquivos Listar Arquivos (0) Correspondência			
Protocolo 645095-25-57 E 72804		Detalhes RA:	Situação/Notificações
Aberto em 10/06/2025 09:20:16	Situação: ABERTO	RESTINGA - AC R QUATRO QUINTA UV VILA RESTINGA - 2 NAJARA CRUZ DA ROSA, 51985472721, Telefone	OK 0/0 InBox
Detalhes do Protocolo +			

> CUIDAR AO INSERIR O TEXTO DE FORMA ADEQUADA E NOS CAMPOS ADEQUADOS

Digitar o relato do cidadão após o texto pré-programado "Reclama que".

NÃO INSERIR O TEXTO DE RECLAMAÇÃO NO TEXTO DOS HORÁRIOS OU OUTROS CAMPOS.

EXEMPLO INCORRETO DE PREENCHIMENTO:

Vome Cidadão: Edmilson Pereira Lucas

Serviço: SMIM/EPTC - Reclamação - Modal Ônibus - Viagem

Secretaria: URC

Tipo Retorno	Urgência	Sigilo	Tipo Assunto	Tipo Solicitação
Whats	N	N	Sugestão	156tele

Dados da Solicitação		Observações do Atendente
Logradouro:	Estr. Barro Vermelho	*Reclama que ocorreu 6:40 Horário Estimado de Início da Espera:13:25 Horário Final da Espera (ou momento da ligação): Solicita a possibilidade de ter um horário das 6:30 do restinga nova
Vº:	601	
Complemento:		
Processo:		

CATEGORIA	MOTIVO
Viagem	Itinerário - Alteração/Adequação/Extensão de Itinerário de Ônibus

MODAL	LINHA	SENTIDO
Ônibus	210 - RESTINGA NOVA	BairroCentro

PREFIXO	PLACA
	Consultar por Prefixo/Placa

> INSERIR AS INFORMAÇÕES NOS CAMPOS, NÃO NO TEXTO

As informações de linha, prefixo, placa, sentido e demais itens tem de ser inseridos nos campos já programados, NÃO INSERIR DADOS NO TEXTO NEM DEIXAR ABAS EM BRANCO.

EXEMPLPO INCORRETO DE PREENCHIMENTO:

Whats: S N RECLAMAÇÃO 156web

Dados da Solicitação

Logradouro: AV ICARAI

Nº: 100

Complemento:

Processo:

Observações do Atendente

* RELATA QUE O ÔNIBUS DE NUMERO 1202 PREFIXO 171 PONTA GROSSA, ESTAVA EM CIRCULAÇÃO, LOTADO E SEM ILUMINAÇÃO INTERNA. SENTIDO DO OCORRIDO CENTRO BAIRRO NO HORARIO DAS 18H, 18H30, OCORREU NA AVENIDA ICARAI EM FRENTE A TUMELERO PRÓXIMO AO TUNEL DA CONCEIÇÃO

CATEGORIA: Veículo MOTIVO: Selecione...

MODAL: Ônibus LINHA: Selecione... SENTIDO: [v]

PREFIXO: PLACA: Consultar por Prefixo/Placa

LOTE: OPERADOR:

DATA: HORA:

Vencimento: 11/03/2025 13:51:51 Início: Sem Informação Fim: Sem Informação Logon:

Fora do Prazo: Atrasado 79 dia(s)

1. Realizar a abertura de QUALQUER PROTOCOLO DE SERVIÇO DOS MODAIS EPTC somente pelo Interface, NÃO efetuar a abertura pelo Archpelago.

Protocolos abertos pelo Archpelago para Modal EPTC apagam todos os dados inseridos tornando o protocolo impróprio para tramitar pelo nosso sistema.

Ou seja, a reclamação registrada **NÃO ANDARÁ E NÃO CHEGARÁ AOS RESPONSÁVEIS DENTRO DO DEPARTAMENTO.**

Ao gerar o protocolo de serviço pelo Interface **SEMPRE zerar o endereço** que já existe na abertura.

O endereço a ser inserido deve ser do local onde ocorreu a situação que gerou o descontentamento. **NUNCA SERÁ DA RESIDÊNCIA DO MUNÍCIPE/CIDADÃO.**

Serviço: SMIM/EPTC - Reclamação - Modal Ônibus - Veículo		Secretaria: Todas		Recarregar:
Tipo Retorno	Urgência	Sigilo	Tipo Assunto	Tipo Solicitação
Sem retorno	Não	Não	Solicitação	156+POA
Dados da Solicitação		Observações do Atendente		
Logradouro: R GEN JOAO MANOEL	E	Reclama do ônibus		
Nº: 157	B			
Complemento:				
Processo:				
CATEGORIA	MOTIVO			
Veículo	Selecione...			
MODAL	LINHA	SENTIDO		
Ônibus	Selecione...			
PREFIXO	PLACA	Consultar por Prefixo/Placa		
LOTE	OPERADOR			

3. Analisar a reclamação e verificar e se certificar de inserir o modal correto e o motivo correto.

Exemplos:

- Cidadão reclama de cobrança de valor desproporcional na corrida de táxi.

MODAL: Táxi Motorista

MOTIVO: Cobrança indevida de valores referentes a corridas.

- Cidadão reclama de lotação com bancos danificados ou soltos.

MODAL: Lotação

MOTIVO: Reclamações Graves (Falta de cinto de Segurança nos bancos, bancos soltos, atitude agressiva em excesso do motorista)

- Cidadão reclama de motorista de ônibus que não parou na parada e passou reto.

MODAL: Ônibus Tripulação

MOTIVO: Arrancar antes de concluir o embarque/desembarque.

Analisando cada motivo, se for verificado que **o relato NÃO SE ENCAIXA EM NENHUM MOTIVO, abrir com o motivo "Reclamação Geral"**.

TODOS OS MODAIS POSSUEM ESTA CATEGORIA DE MOTIVO.

4. Caso o cidadão faça mais de uma reclamação no mesmo modal, **SEMPRE INSERIR O MOTIVO DE MAIOR OFENSA.**

Entre Recusa de Embarque e Falta de Urbanidade, o protocolo será aberto com o maior ofensor, a situação que mais degrada o cidadão, que é a Falta de Urbanidade do Motorista ou demais funcionários do ônibus.

5. Cidadão reclama de modais diferentes.

SERÁ ABERTO UM PROTOCOLO POR MODAL.

******NUNCA ABRIR SOMENTE UM PROTOCOLO E INSERIR RECLAMAÇÕES DE MODAIS DIFERENTES!******

6. Visualização do padrão de um protocolo de modal aberto corretamente:

1. Deve conter todas as **informações OBRIGATÓRIAS: Prefixo, Linha, Sentido, Horário, Local**

2. Os dados de identificação do veículo e condutor (Prefixo, Linha, Sentido, Horário, Local) devem estar colocados nas abas correspondentes do Interface.

3. O endereço dentro do protocolo no Interface **DEVE SER DO LOCAL DO OCORRIDO, NÃO DA RESIDÊNCIA DO CIDADÃO.**

4. O relato recebido deve estar sempre após o texto pré-programado "Reclama que".

Este texto pode e deve ser adaptado sempre que o operador achar neessário, mantendo a estrutura e a escrita correta.

Sem retorno		Não		Não		Solicitação		156+POA																															
Dados da Solicitação					Observações do Atendente																																		
Logradouro:	ESTR.RETIRO DA P. GROSSA				E B M	Reclama que ocorreu atraso na saída da linha 171 Ponta Grossa, sentido Bairro Centro, horário das 09:10 (pela tabela) no TERM. ESTR.RETIRO DA P. GROSSA, nº 2500. Prefixo da linha 1190. Horário Estimado de Início da Espera: 09:10 Horário Final da Espera (ou momento da ligação): 09:25																																	
Nº:	2500																																						
Complemento:																																							
Processo:																																							
					Item 3					Item 4																													
Endereço										CdI										Numeração										Qtd OS									
CATEGORIA										MOTIVO																													
Viagem										Falha de cumprimento de tabela horária																													
MODAL										LINHA										SENTIDO																			
Ônibus										171 - PONTA GROSSA										BairroCentro																			
PREFIXO										PLACA										Consultar por Prefixo/Placa																			
1190										XC1113																				Itens 1 & 2									
LOTE										OPERADOR																													
Lote 3										TRANSPORTES COLETIVO																													

