

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	
SMIM/EPTC - Reclamação - Modal Ônibus - Tripulação		MAJARA 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	
SMIM/EPTC - Reclamação - Modal Ônibus - Tripulação		MAJARA 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	
SMIM/EPTC - Reclamação - Modal Ônibus - Tripulação		MAJARA 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 das6:30 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:

The screenshot shows a web interface for a complaint system. At the top, there are navigation tabs: 'Whats', 'S', 'N', 'RECLAMAÇÃO', and '156web'. Below this, the form is divided into two main sections: 'Dados da Solicitação' and 'Observações do Atendente'. In the 'Dados da Solicitação' section, the 'Logradouro' field is filled with 'AV ICARAI', 'Nº' with '100', and 'Complemento' and 'Processo' are empty. The 'Observações do Atendente' section contains a text box with the following text: '* 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'. Below this, there is a section with several fields: 'CATEGORIA' (Veículo), 'MOTIVO' (Selecione...), 'MODAL' (Ônibus), 'LINHA' (Selecione...), 'SENTIDO' (dropdown), 'PREFIXO' (empty), 'PLACA' (empty), 'LOTE' (empty), 'OPERADOR' (empty), 'DATA' (empty), and 'HORA' (empty). A 'Consultar por Prefixo/Placa' button is also present. At the bottom, there are fields for 'Vencimento' (11/03/2025 13:51:51), 'Início' (Sem Informação), 'Fim' (Sem Informação), and 'Logon' (empty). A note at the bottom left states 'Fora do Prazo: Atrasado 79 dia(s)'. A red rectangle highlights the 'CATEGORIA', 'MOTIVO', 'MODAL', 'LINHA', 'SENTIDO', 'PREFIXO', 'PLACA', 'LOTE', 'OPERADOR', 'DATA', and 'HORA' fields.

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: Sem retorno Urgência: Não Sigilo: Não Tipo Assunto: Solicitação Tipo Solicitação: 156+POA

Dados da Solicitação		Observações do Atendente	
Logradouro:	R GEN JOAO MANOEL	E	Reclama do ônibus
Nº:	157	B	
Complemento:			
Processo:			

CATEGORIA: Veículo MOTIVO: Selecione...

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

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 necessário, mantendo a estrutura e a escrita correta.

Endereço	Cdl	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	IXC1113		
LOTE	OPERADOR		
Lote 3	TRANSPORTES COLETIVO		

