

Introdução Modal

O que são os modais EPTC?

Categorias previamente estabelecidas pelo Departamento no sistema que usamos (Interface) para encaixar e adequar as reclamações que recebemos por voz ou outros canais.

Qual a finalidade de um modal?

Fazer com que sejam averiguados, fiscalizados e devidamente processados os colaboradores e veículos que compõem a frota que por ventura geraram a reclamação/relato/denúncia.

Quantos modais existem?

Ao total temos quatro categorias de Modais:

Modal Escolar

Modal Lotação

Modal Ônibus*

Modal Táxi*

*Modal Ônibus divide-se em três subcategorias:

Modal Ônibus - Tripulação

Modal Ônibus - Veículo

Modal Ônibus - Viagem

*Modal Táxi divide-se em duas subcategorias:

Modal Táxi - Motorista

Modal Táxi - Fiscalização

Quais modais o 156 mais usa?

Modal Ônibus - Tripulação

Modal Ônibus - Veículo

Modal Ônibus - Viagem

EXPLICAÇÃO BREVE DE CADA MODAL:

Modal Escolar - Serviço destinado para o registro das reclamações decorrentes da prestação do serviço de transporte de estudantes, que utilizam vans cadastradas e autorizadas pelo Município para fazer seu transporte (ida/volta pra casa).

Seja pela conduta do motorista ou estado do veículo.

Cada escola possui uma frota cadastrada e autorizada, a quantidade varia de escola para escola.

Exemplos de Motivos:

- Transporte clandestino de escolares
- Motorista dirigindo com excesso de velocidade e/ou imprudência

Modal Táxi - 2 subcategorias

Motorista - Serviço destinado ao registro de reclamações de serviços prestados por condutores de táxi no Município.

Exemplos de Motivos:

- Cobrança indevida de valores referentes a corridas
- Imprudência no Trânsito
- Dirigir sem Carteira (ICTP)

Fiscalização - Serviço destinado ao registro de reclamações que fazem necessárias ações de Fiscalização da EPTC.

Exemplos de Motivos:

- Reclamação de Ponto de Táxi
- Transporte Clandestino

Modal Lotação - Serviço destinado para o registro das reclamações decorrentes da prestação do serviço de transporte de cidadãos por meio das lotações do Município.

Exemplos de Motivos:

- Arranque antes de completar o embarque/desembarque
- Transporte de Passageiros em pé (Superlotação)
- Reclamações Graves (Falta de cinto de Segurança nos bancos, bancos soltos, atitude agressiva em excesso do motorista)

Modal Ônibus - 3 subcategorias

Tripulação - Serviço destinado para o registro das reclamações decorrentes da postura e ações da Tripulação que gerencia a linha naquele dia e horário - Motorista, Cobrador, Fiscal e Agente de Desinfecção.

Exemplos de Motivos:

- Falta de urbanidade dos integrantes da tripulação
- Recusa de embarque ou desembarque

Veículo - Serviço destinado para o registro de reclamações referentes ao ônibus.

Exemplos de Motivos:

- Ar condicionado inoperante
- Conservação da Higiene e do estado geral do veículo

Viagem - Serviço destinado para o registro das reclamações decorrentes das viagens de ônibus.

Exemplos de Motivos:

- Falha de Cumprimento de Tabela Horária

- Superlotação
- Fiscalização na Linha

***MOTIVO "RECLAMAÇÕES GERAIS"**

Usar o motivo "Reclamação Geral" em QUALQUER UM dos modais para toda e qualquer reclamação que NÃO esteja enquadrada ou FUJA dos motivos já existentes presentes nos modais.

Antes de abrir o protocolo de serviço e selecionar o modal, **LER do que o modal se trata e se é condizente e adequado com o relato do cidadão.**

Revisão #1

Criado 25 June 2025 12:33:08 por Pablo Boanova

Atualizado 25 June 2025 12:34:02 por Pablo Boanova