

# Melhores Práticas

— 2018 —



ALVARO BRITTO/ANACLEA VASCONCELOS  
CCR METRÔ BAHIA

---

# Ouvidoria Itinerante



**Melhores Práticas**  
— 2018 —



# CCR METRÔ BAHIA

- Integrar os diversos públicos relacionados, provendo a solução mais adequada para o transporte de massa, na Região Metropolitana de Salvador, atuando como **CATALISADORA DO DESENVOLVIMENTO URBANO** e promovendo o exercício da cidadania.



**2** LINHAS

**33** KM



**350 MIL**  
PASSAGEIROS POR DIA

**1,5 MIL**  
COLABORADORES  
**DIRETOS**

**40**  
TRENS



**20**  
ESTAÇÕES



**8** TERMINAIS DE ÔNIBUS  
INTEGRADOS



+de  
**120**  
MILHÕES

De passageiros transportados.



**CERCA DE 2.000**  
CÂMERAS DE MONITORAMENTO

**R\$ 5,8 BILHÕES**  
EM INVESTIMENTOS



# Workshop de Melhores práticas ANPTrilhos 2018

- ? Assinatura do contrato de concessão: 15/10/2013
- ? Início da operação assistida: 11/06/2014
- ? Início da operação comercial: 02/01/2016



# CENÁRIO

- ❓ **A BAIXA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** de transporte público prestados na capital baiana, bem como o espaço para crescimento na qualidade das ouvidorias;
- ❓ **HISTÓRICO NEGATIVO** pelo fato do projeto do Metrô ter ficado parado por quase 14 anos;
- ❓ Cultura do transporte público **EXCLUSIVAMENTE RODOVIÁRIO** pela população.



## DESAFIO

- ❓ Necessidade de implementar um serviço de atendimento ao cliente que **REVERTESSSE ESSA LÓGICA**;
- ❓ Minimizar impactos da implantação das obras no cotidiano das comunidades
- ❓ Criar um conceito moderno de relacionamento com o público, que **EXTRAPOLA AS FUNÇÕES DA OUVIDORIA TRADICIONAL** e abre, de fato, um canal de relacionamento com as comunidades do entorno e com todos que utilizam o serviço do Metrô;
- ❓ Implantação de uma Ouvidoria com uma **ABORDAGEM MAIS HUMANA**, diferente dos serviços convencionais;
- ❓ Articulação de Relações Institucionais com os stakeholders (PMS, comunidades, órgãos públicos) para **AUMENTO DA MATERIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS**, quando são assuntos externos.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

? 0800

? Fale Conosco

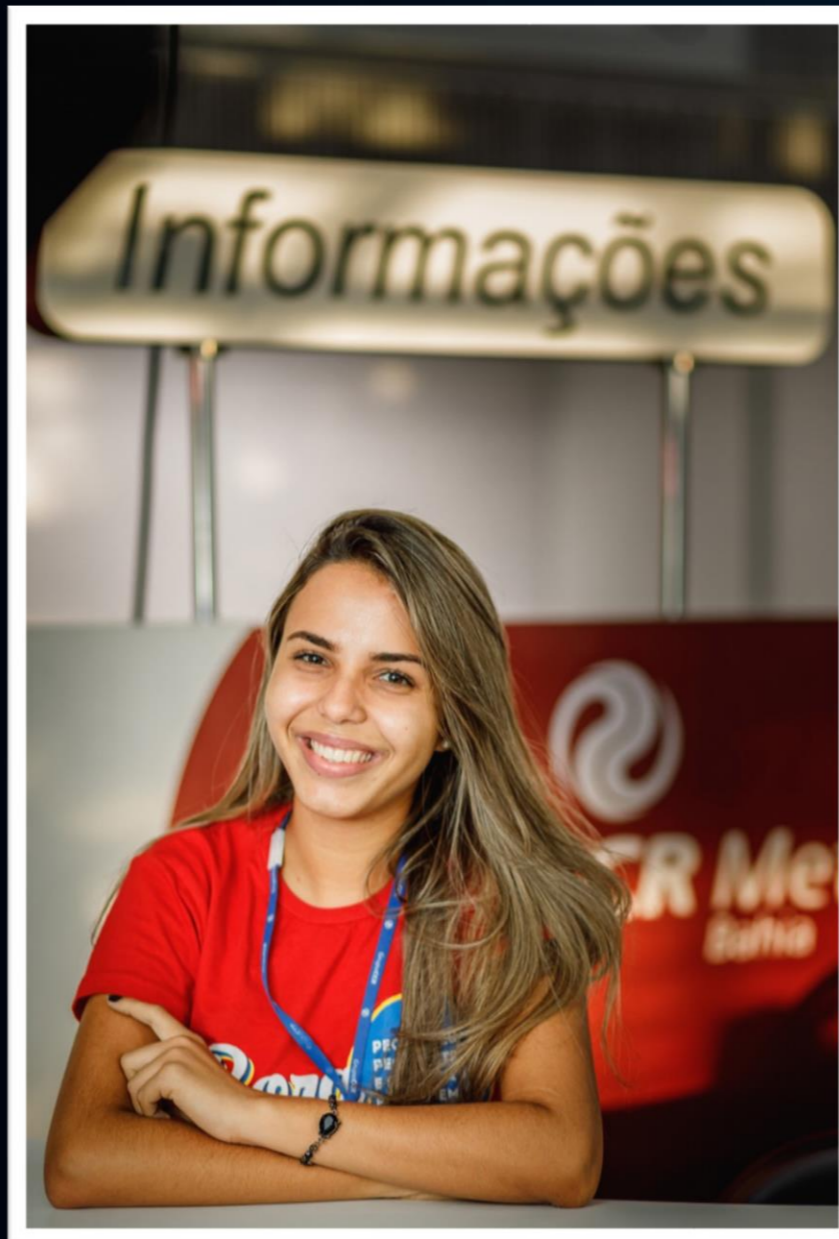
? Quiosques de Atendimento

? Carta

? Ouvidoria Itinerante

? Presencial

? CTB





# O PROJETO

- ❑ O Projeto Ouvidoria Itinerante iniciou em 15 de setembro de 2016, no **DIA DO CLIENTE**;
- ❑ Acontece a cada 2 meses, em cada estação do metrô ou durante eventos extraordinários;
- ❑ As manifestações são **CADASTRADAS NA HORA** do atendimento e o cliente recebe uma via assinada com o número do protocolo;
- ❑ A maioria das manifestações são **RESOLVIDAS DE IMEDIATO** “no momento da prestação do serviço”;
- ❑ **PRESENÇA DOS GESTORES E PRESIDENTE** da concessionária para atender os clientes por pelo menos uma hora ao longo do dia.



## OBJETIVO

- ❑ **APROXIMAÇÃO** com a população;
- ❑ Trazer para a população o **SENTIMENTO DE PERTENCIMENTO** do metrô;
- ❑ Gerar maior **TRANSPARÊNCIA** da CCR Metrô Bahia;
- ❑ **FORTALECER A MARCA** da Concessionária;
- ❑ **APERFEIÇOAR OS SERVIÇOS PRESTADOS** pelo metrô à população, com base nas demandas que são apresentadas pelos clientes.



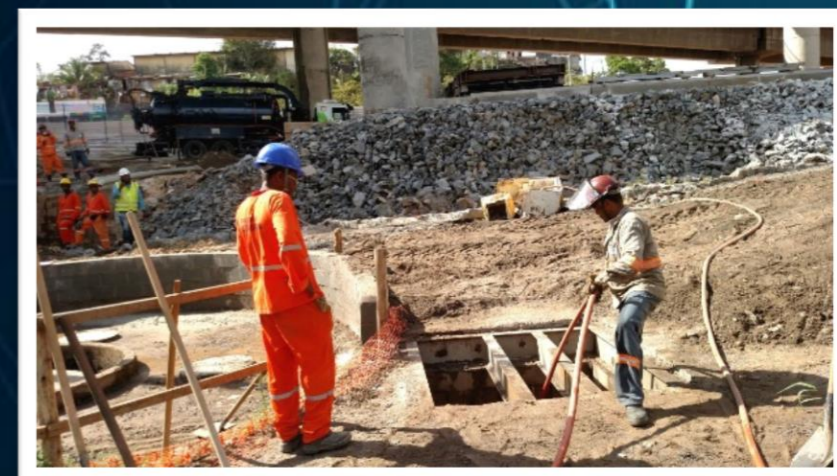
# OUVIDORIA EM NÚMEROS

- ❑ Foram realizados quase 2 mil atendimentos nas principais estações;
- ❑ 80% do total de atendimentos foi **RESOLVIDO IMEDIATAMENTE**, ou seja, no calor da prestação do serviço;
- ❑ Dessa forma, a Concessionária inovou ao implantar novos canais ativos de relacionamento tendo **UMA ATITUDE PROATIVA AO OUVIR SEUS CLIENTES**, ao invés de aguardar as demandas vindas dos mesmos;
- ❑ O projeto foi um dos vencedores do **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL 2017** criado pela Abrarec em parceria com a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores.



# CONQUISTA DOS CLIENTES

- ❑ Melhoria dos acessos das comunidades;
- ❑ Melhoria da drenagem do entorno/comunidade;
- ❑ Melhoria na iluminação pública.



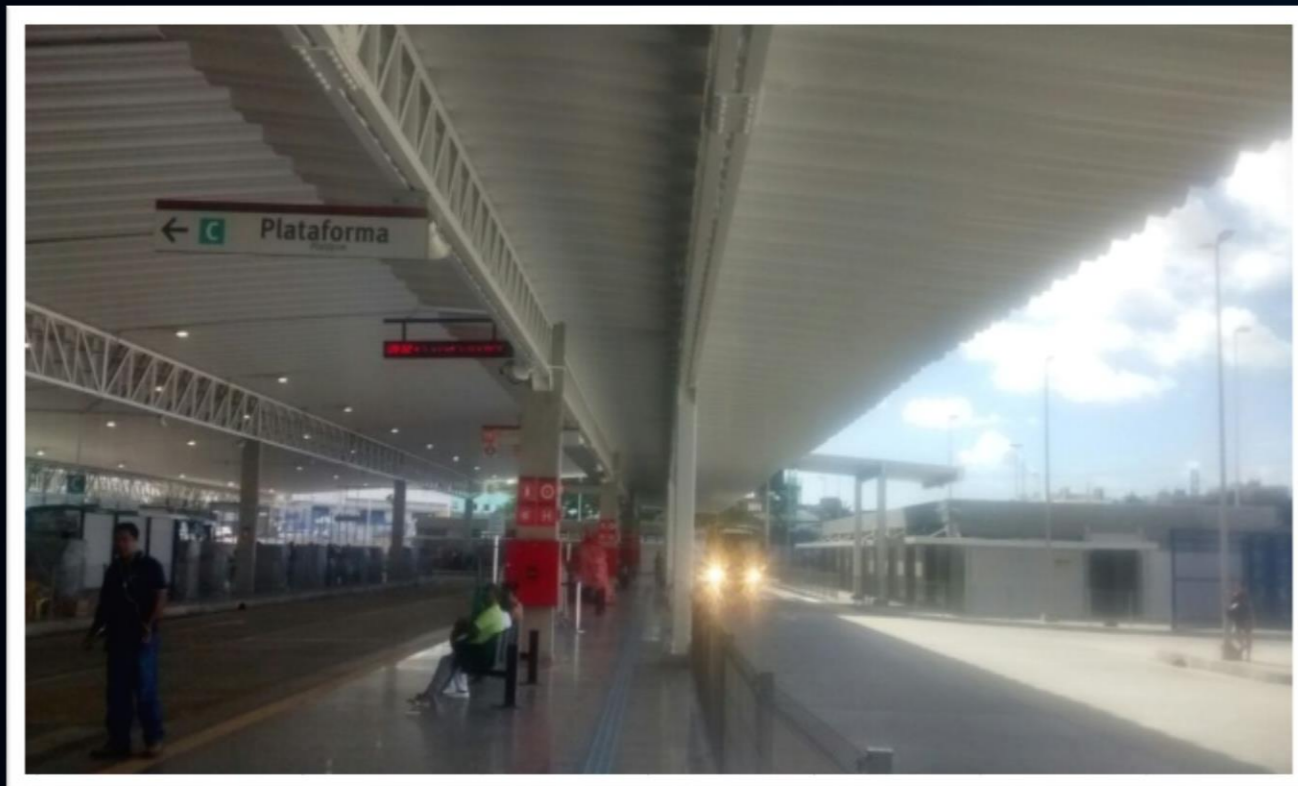
# CONQUISTA DOS CLIENTES

- ❑ Curso capacitação de lideranças das comunidades do entorno;
- ❑ Área de Lazer nas comunidades (praças, campos de futebol, etc)



# CONQUISTA DOS CLIENTES

- ❑ Ampliação da cobertura o Terminal de Ônibus Pirajá;
- ❑ Melhorias nos procedimentos para utilização dos cartões;



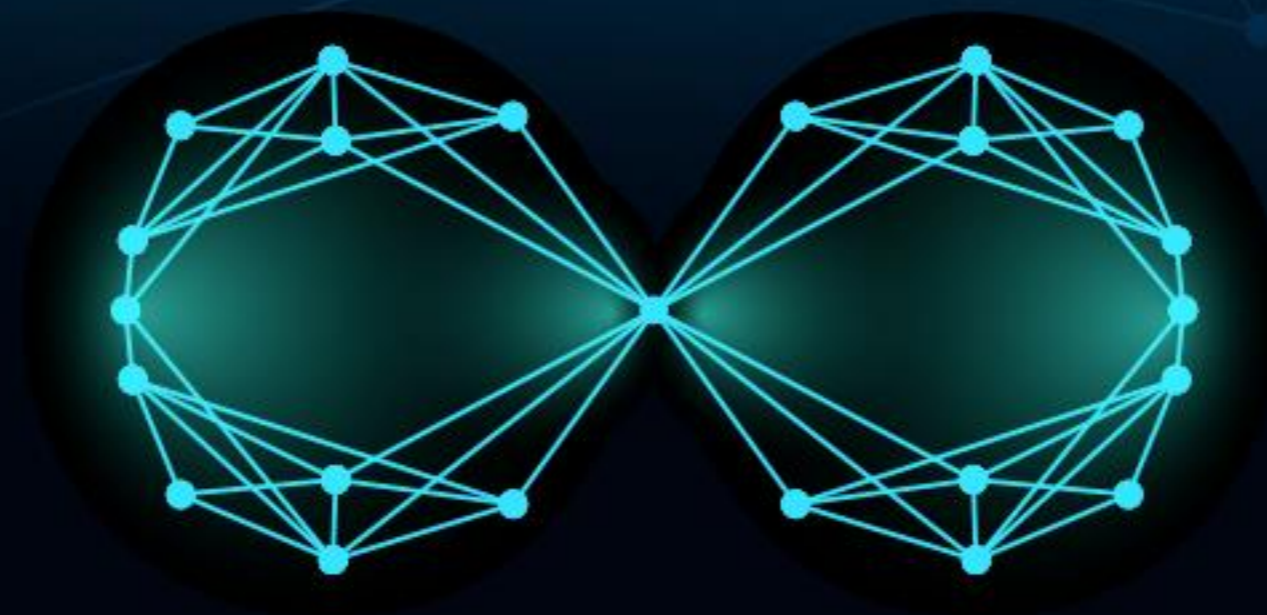
Workshop de Melhores práticas ANPTrilhos 2018

# PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL



MelhoresPráticas  
— 2018 —





# MelhoresPráticas

— 2018 —

