

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

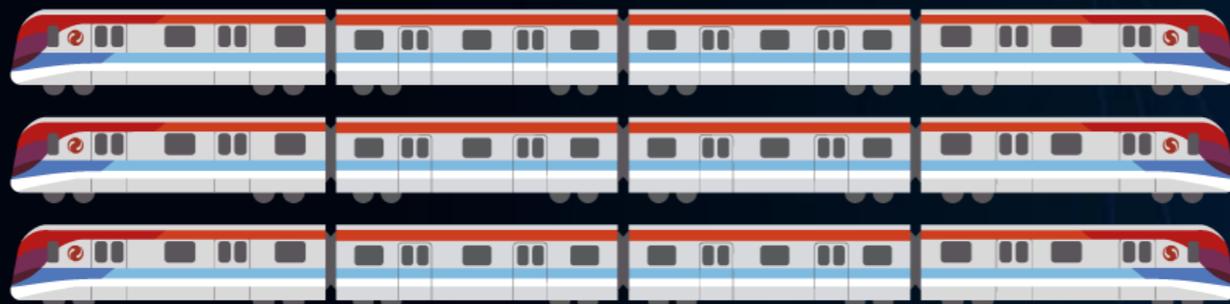
33 KM



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.



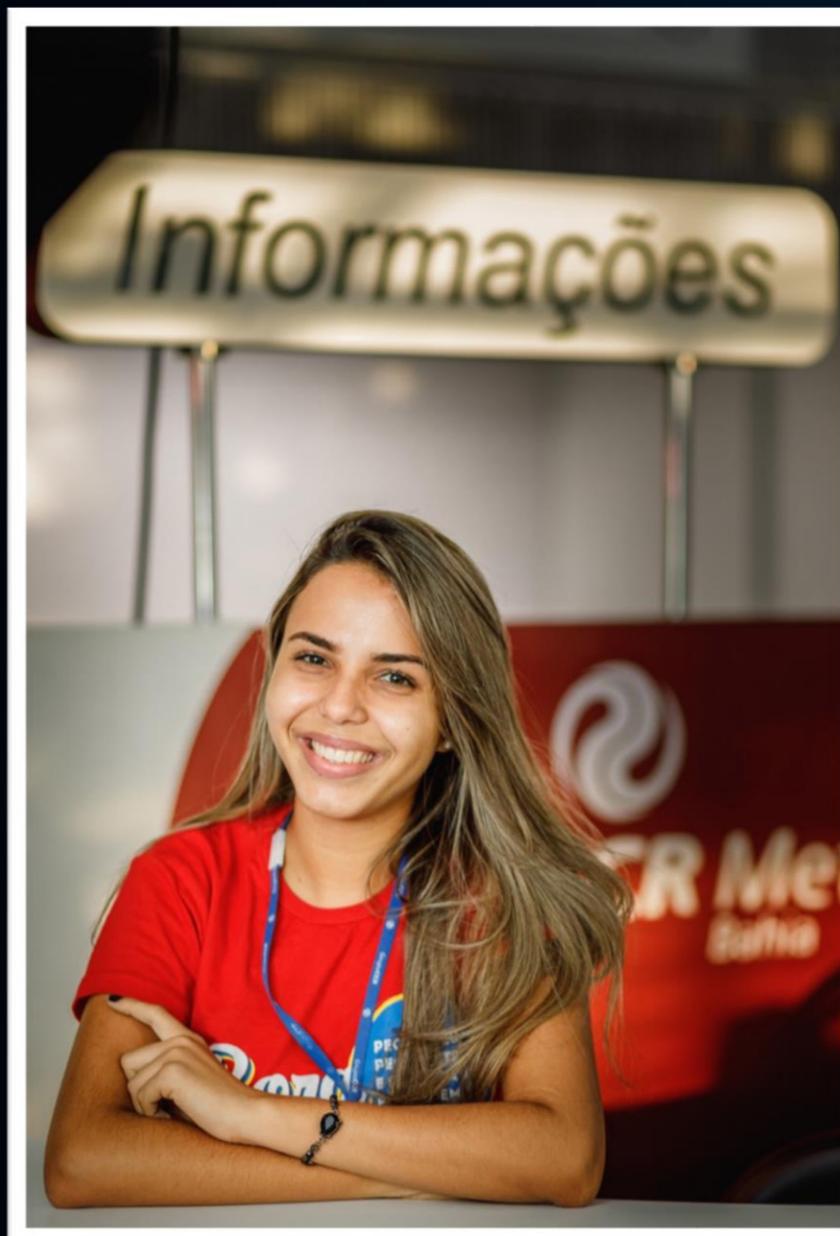
DESAFIO

- ❓ 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.



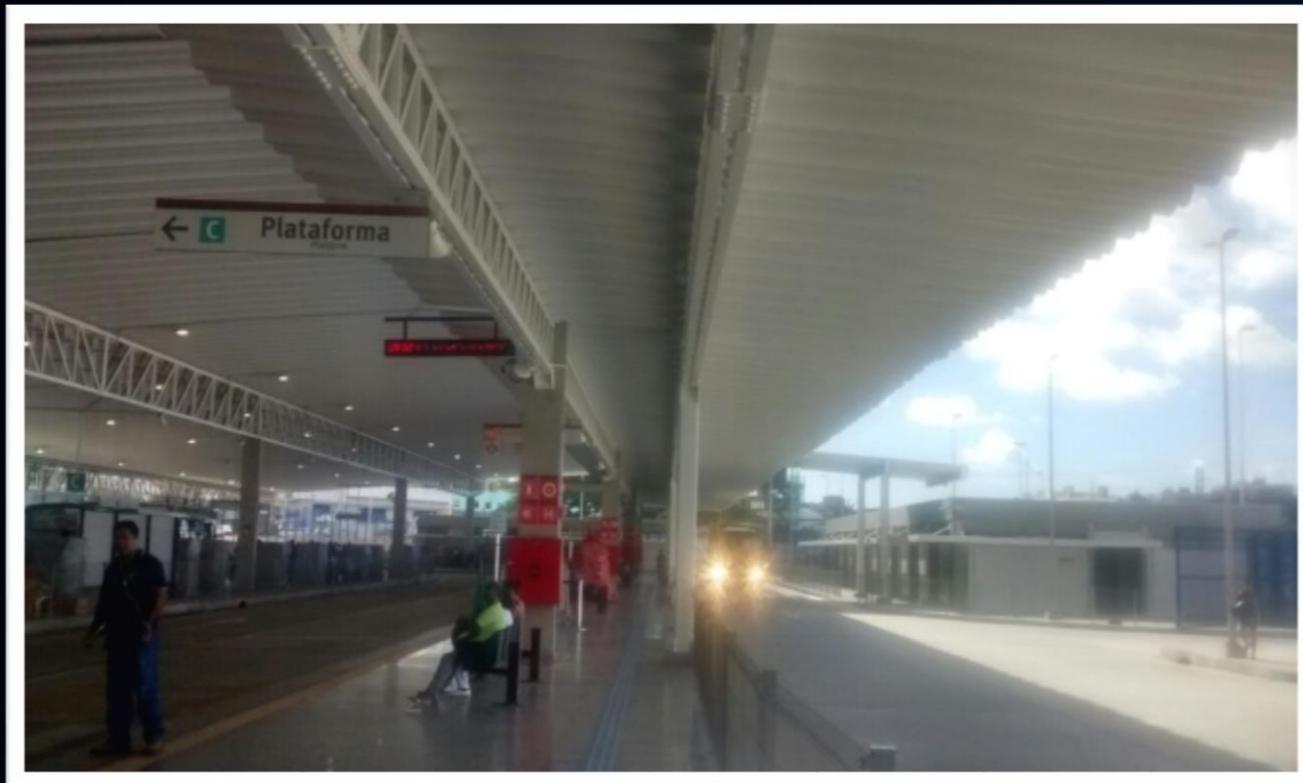
CONQUISTA DOS CLIENTES

- ❑ 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;



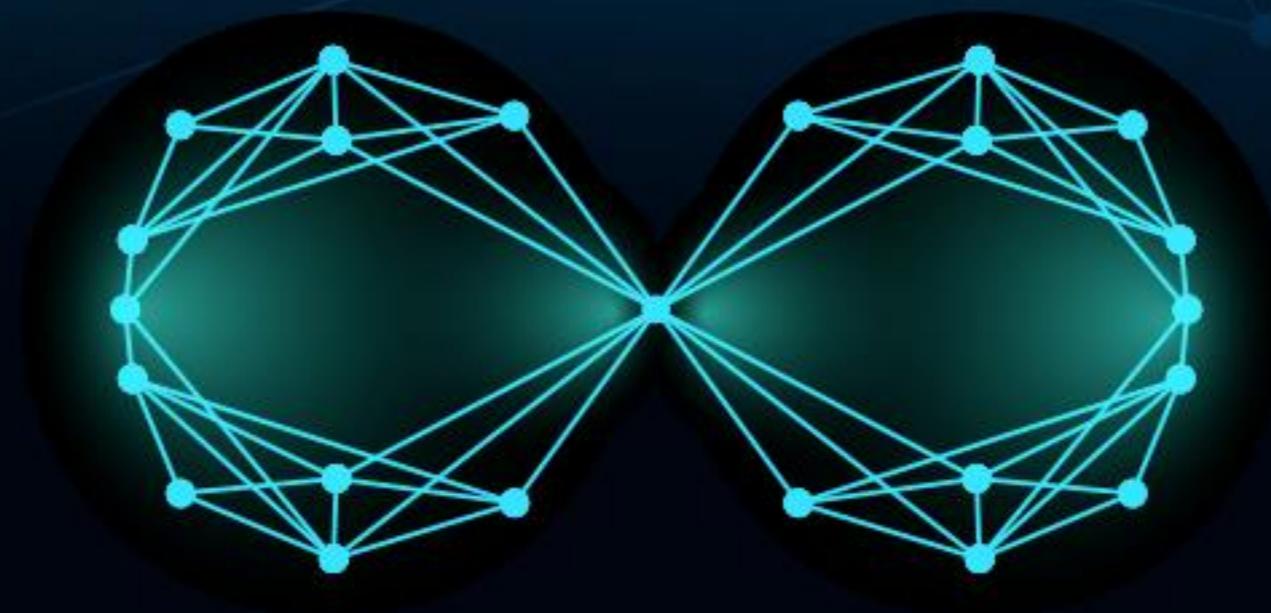
Workshop de Melhores práticas ANPTrilhos 2018

PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL



MelhoresPráticas
— 2018 —





Melhores Práticas

— 2018 —

