



DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DETRO/RJ

**Estruturação da modelagem da licitação para a delegação dos
Serviços de Transporte Público Intermunicipal Metropolitano e
Não Metropolitano de média e longa distância, operados por
ônibus, no Estado do Rio de Janeiro**

**Minuta do Edital
Anexo 6 - Especificações para o Sistema de Comunicação e
Relacionamento com o Usuário - SRU**

Revisão 2

Setembro 2024

Consórcio



Sumário

1	Introdução	3
2	Sistema de Comunicação e Relacionamento com o Usuário - SRU	4
2.1	Concepção e objetivos do SRU	4
2.2	Disposições sobre as informações e ações de comunicação a serem produzidas, disponibilizadas e realizadas pelos Concessionários	6
2.2.1	Sobre a não observância pelas concessionárias das disposições acima	7
2.3	Disposições sobre as informações, canais e ações de comunicação social e de relacionamento com os usuários que deverão ser oferecidos, mantidos e geridos pelo DETRO-RJ	7

1 Introdução

Em consonância com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e estabelece procedimentos para que essa transparência seja garantida por todos os órgãos e entidades da administração pública, nos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e nas esferas federal, estadual, distrital e municipal, visando a aumentar a transparência e a responsabilidade dos governos, promovendo uma gestão pública mais eficiente e participativa, neste Anexo são apresentados os conceitos, requisitos e especificações básicas das atividades de comunicação social e de relacionamento com os usuários que deverão ser realizadas durante a concessão do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro, especificando as ações a serem desempenhadas pelos concessionários e as ações que ficarão a cargo do DETRO-RJ, como parte do escopo desta Licitação.

O objetivo deste Anexo é esclarecer aos interessados na concessão as características deste sistema que serão exigidas pelo DETRO-RJ e subsidiar os participantes da licitação na elaboração de suas propostas, permitindo que sejam realizados os orçamentos correspondentes.

2 Sistema de Comunicação e Relacionamento com o Usuário - SRU

2.1 Concepção e objetivos do SRU

O Sistema de Comunicação e Relacionamento com o Usuário - SRU foi concebido para contribuir para a melhoria da prestação do serviço do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro, concentrando as ações de comunicação com seus usuários e com a sociedade em geral.

Neste sistema, o DETRO-RJ deverá centralizar e coordenar as atividades de comunicação social e de relacionamento com os usuários e com a sociedade, através da implementação de uma Central de Comunicação e Relacionamento (CCR), responsável por recepcionar e disponibilizar informações institucionais e operacionais do sistema para os seus diversos públicos, especialmente aos usuários dos serviços de transporte coletivo.

Além de servir de interface de comunicação entre os operadores e os passageiros, a CCR também cumprirá o papel de intermediação entre as concessionárias operadoras dos serviços e os órgãos de gestão pública¹, órgãos de controle², imprensa, fornecedores³, aplicativos de transporte⁴, desenvolvedores e a sociedade como um todo.

Dentre as atividades da CCR, deverão ser realizadas ações permanentes de comunicação voltadas aos usuários dos serviços de transporte, com a divulgação de informações relacionadas à programação das linhas e eventuais intercorrências operacionais que porventura possam afetar a regularidade da prestação dos serviços. Para tanto, conforme poderá ser visto da Figura 1, deverá ser estabelecida uma rotina envio de informações pelas concessionárias, e de recebimento, processamento e disponibilização ao público pelo DETRO-RJ, de acordo com as disposições a seguir:

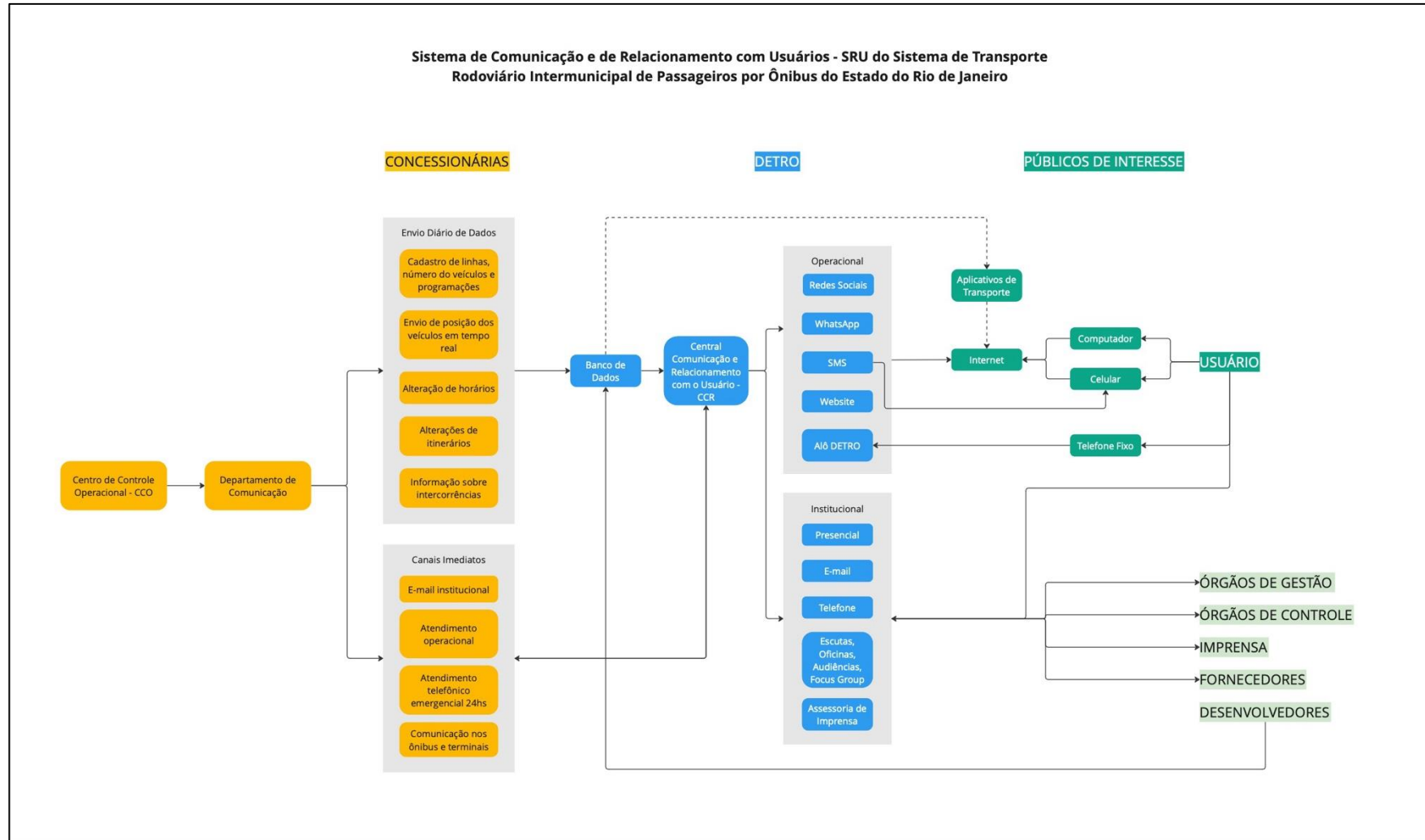
¹ Ex: Centro de Tecnologia de informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ, Secretaria de Transporte e Mobilidade do Governo do Estado do Rio de Janeiro – SETRAM-RJ etc.

² Ex: Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ, Ministério Público Estadual – MP-RJ.

³ Ex: Serviços de Bilhetagem Eletrônica (RioCard Mais) etc.

⁴ Ex: Moovit, Cittamobi, Google Transit etc.

Figura 1 – Fluxograma ilustrativo do Sistema de Comunicação e Relacionamento com o Usuário - SRU



2.2 Disposições sobre as informações e ações de comunicação a serem produzidas, disponibilizadas e realizadas pelos Concessionários

Caberá às concessionárias, através da constituição de Departamentos de Comunicação atrelados aos seus Centros de Controle Operacional - CCO, produzir, gerenciar e/ou disponibilizar os seguintes dados ou ações, em formatos⁵ de arquivo a serem especificados pelo DETRO-RJ:

- i. **Cadastro de linhas** - Produção e envio de material relativo às características operacionais das linhas, com trajetos planejados e programação de horários.
- ii. **Alterações e intercorrências** - Envio imediato de alterações - permanentes ou temporárias - na programação operacional das linhas, tais como mudanças de itinerário, ampliação ou redução de oferta, alteração no quadro de partidas, operações especiais em decorrência de eventos ou datas relevantes, ou quaisquer intercorrências causadas por acidentes, assaltos, violência, quebras de veículos, greves ou paralisações, entre outras.
- iii. **Cadastro de frota** - Disponibilização e atualização de informações do seu quadro de veículos, incluindo modelos e suas características tecnológicas e de conforto, como da existência de dispositivos de acessibilidade universal, ar-condicionado, wi-fi etc.
- iv. **Dados de localização dos veículos** - Produção e envio regular e permanente dos dados de localização dos veículos quando em operação.
- v. **Notificações sobre mau funcionamento de dispositivos da frota** – Envio imediato de notificações ao DETRO-RJ no caso de mau funcionamento dos aparelhos de GPS embarcados nos veículos, dispositivos de acessibilidade universal, ar-condicionado, wi-fi etc.
- vi. **Notícias** - Envio de notícias relevantes da operação tais como melhorias de frota, programas de contratação ou demissão de funcionários, implementação de novos procedimentos ou tecnologias, entre outras.
- vii. **Telefone de emergência** - Disponibilização e manutenção de um canal de atendimento telefônico imediato, com funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, para ser acionado pelo DETRO-RJ no caso de emergências.
- viii. **Atendimento institucional** - Disponibilização e manutenção de um canal de atendimento institucional imediato, telefônico e eletrônico (ex: e-mail, WhatsApp etc.), para ser acionado pelo DETRO-RJ, órgãos de controle, órgãos de gestão ou imprensa, quando necessário.

⁵ Ex: GTFS estático, GTFS em tempo real, KML, DOCX, XLS etc.

- ix. **Atendimento operacional** - Disponibilização e manutenção de um canal de atendimento operacional imediato, telefônico e eletrônico (ex: e-mail, WhatsApp etc.), para ser acionado pelo DETRO-RJ, quando necessário.
- x. **Comunicação nos ônibus e terminais** – Disponibilização de canais de comunicação imediatos em ônibus e terminais, via rádio ou telefone, além de disposição de espaços para fixação de cartazes e adesivos informativos nos ônibus em operação, sempre que demandado pelo DETRO-RJ, ficando a cargo das concessionárias o custeio de sua impressão e afixação.
- xi. **Informações institucionais e administrativas** - Disponibilização de informações institucionais e administrativas sobre a(s) empresa(s) operadora(s), incluindo os casos de consórcio entre empresas, tais como razão social, CNPJ, nome fantasia, identidade de marca, data de início de operação, endereço da sede, endereço de filiais, endereço de garagens, telefones, e-mails, website, redes sociais, organograma, quadro de direção etc.

2.2.1 Sobre a não observância pelas concessionárias das disposições acima

A não observância, por parte das concessionárias, das disposições acima exigidas pelo DETRO-RJ ensejará a aplicação de penalidades administrativas, incluindo multas, conforme exposto no Regulamento do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.

2.3 Disposições sobre as informações, canais e ações de comunicação social e de relacionamento com os usuários que deverão ser oferecidos, mantidos e geridos pelo DETRO-RJ

Caberá ao DETRO-RJ, através da Central de Comunicação e Relacionamento - CCR, prover e gerenciar as seguintes informações, canais e ações de comunicação:

- i. **Telefone institucional** - Canal telefônico institucional cujo número deverá estar disponível na internet no site do DETRO-RJ e em outros meios digitais.
- ii. **E-mail institucional** - E-mail para contato institucional cujo endereço deverá estar disponível na internet no site do DETRO-RJ e em outros meios digitais.
- iii. **Redes sociais** - Perfis em redes sociais das plataformas Facebook, Instagram, Twitter e TikTok que possam ser acessadas pelos usuários e interessados através da internet.
- iv. **Youtube** - Canal no YouTube para a disponibilização de vídeos institucionais, orientação aos usuários, lançamento de campanhas e transmissões ao vivo.
- v. **WhatsApp** - Conta para transmissão unidirecional de informações através da ferramenta “Canais” do WhatsApp, que permite a criação de grupos com um número ilimitado de participantes, que deverá ser utilizado para o envio – aos usuários cadastrados - de avisos, alertas e notificações em tempo real sobre alterações nas programações, atrasos e intercorrências.

- vi. **Mensagens SMS** - Sistema de disparo de mensagens de texto tipo SMS para usuários cadastrados, que deverá ser utilizado para o envio de avisos, alertas e notificações em tempo real sobre alterações nas programações, atrasos e intercorrências.
- vii. **Atendimento 0800 (Alô DETRO)** - Sistema de atendimento telefônico gratuito, devendo ser implementado tanto para o recebimento de ligações quanto para interações através do WhatsApp, cujo número deverá estar disponível na internet no site do DETRO-RJ e em outros meios digitais, além de adesivado em todos os ônibus em operação nos serviços intermunicipais.
- viii. **Contato para emergência** – Canais para contato emergencial através de atendimento telefônico, cujo número deverá estar disponível na internet no site do DETRO-RJ e em outros meios digitais, além de adesivado em todos os ônibus em operação nos serviços intermunicipais.
- ix. **Banco de dados** - Sistema de armazenamento e disponibilização de bases de dados operacionais do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro, para ser utilizado por desenvolvedores e aplicativos de transporte como CittaMobi, Moovit e Google Transit, além de órgãos externos de gestão e de controle, contendo:
 - a. Cadastro de Linhas, itinerários e programação horária.
 - b. Cadastro de veículos.
 - c. Dados de localização dos veículos (GTFS estático e *realtime*)
- x. **Atendimento presencial** - Balcão de atendimento presencial na sede do DETRO-RJ.
- xi. **Website** - Página na internet que possa ser utilizada para consultas, pesquisas, envio de formulários e acesso a links, com informações institucionais e operacionais do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro, contendo pelo menos as seguintes ferramentas e informações:
 - a. Consulta do cadastro de linhas, com suas características operacionais, trajetos planejados e programação de horários, com visualização em mapas.
 - b. Ferramenta dinâmica para o planejamento de viagens, com visualização em mapas.
 - c. Locais de integração como terminais, estações e pontos de parada, com visualização em mapas.
 - d. Tarifas e formas de pagamento.
 - e. Localização dos postos de venda e recarga de cartões do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, com visualização em mapas.
 - f. Formulários para envio de reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

- g. Informações e orientações sobre cadastramento de beneficiários e aquisição dos produtos tarifários do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (passes, vales transporte e bilhetes de gratuidade).
 - h. Notícias relevantes referentes ao Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.
 - i. Agenda de atividades participativas, tais como audiências públicas e oficinas.
 - j. Formulário de pesquisa online de avaliação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.
 - k. Links para acesso às redes sociais do DETRO-RJ e outras associadas ao Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.
 - l. Link para acesso ao canal do Youtube do DETRO-RJ e outros de interesse do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.
 - m. Link para acesso ao canal do WhatsApp do DETRO-RJ e outros de interesse do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.
 - n. Link para cadastro no Sistema de Mensagens SMS do DETRO-RJ e outros de interesse do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Ônibus do Estado do Rio de Janeiro.
 - o. Número do sistema de atendimento telefônico gratuito 0800 (Alô DETRO).
 - p. Endereço e orientações sobre as formas de atendimento presencial no DETRO-RJ.
 - q. Informações institucionais e administrativas sobre as empresas operadoras, consórcios e lotes de concessão.
 - r. Informações sobre serviços sazonais, de vigência definida, por exemplo os relativos a grandes eventos massivos, tais como Carnaval, Rock in Rio, etc.
- xii. **Relatórios de ouvidoria** - Produção e publicação via website de relatórios de ouvidoria mensais, contendo um quadro sumário com a identificação das reclamações, denúncias e sugestões registradas pelos usuários no período e informando as providências adotadas.
- xiii. **Cartazes e adesivos para informações ao usuário** - Produção gráfica de cartazes e adesivos a serem disponibilizados e afixados pelas concessionárias nos ônibus e terminais, quando necessário.