

## COMUNICAÇÃO SOCIAL

A comunicação do Grande Recife Consórcio de Transporte tem como premissas a transparência, consistência e agilidade na divulgação das informações a todos os públicos e é formado por profissionais com ampla experiência em comunicação pública. No que concerne ao relacionamento com a imprensa, além da apuração rigorosa das informações, o setor prepara e acompanha os porta-vozes da empresa para entrevistas, sejam elas individuais ou coletivas.



A equipe de jornalistas também é responsável pela gestão do site ([www.granderecife.pe.gov.br](http://www.granderecife.pe.gov.br)) e das redes sociais Twitter e Facebook, para as quais são produzidos conteúdos específicos ou que convirjam para o site. A presença do Grande Recife nas redes sociais permite uma comunicação rápida e direta com os seus usuários ao mesmo tempo em que proporciona a identificação de possíveis ruídos de comunicação e, conseqüentemente, uma rápida e eficaz solução para esses ruídos.

A screenshot of the Facebook page for Grande Recife Consórcio de Transporte. The page features the organization's logo, a navigation menu on the left, and a main content area with a video titled "Embarque e desembarque". The video shows a woman and a man talking. Below the video are two promotional banners: "Use o fone no ônibus" and "Dia do Trabalhador". The right sidebar shows engagement statistics, including 19,038 likes and 19,248 followers, along with a map of the organization's location in Recife, Brazil.

## RELACIONAMENTO

A Gerência de Relacionamento desenvolve suas ações em três frentes: Comunidades, Educação e Central de Atendimento ao Cliente, que têm suas atividades realizadas na sede do Grande Recife Consórcio de Transporte, Terminais Integrados, escolas públicas, comunidades e em parcerias com órgãos públicos, a exemplo dos mutirões do VEM Livre Acesso na Defensoria Pública do Estado.

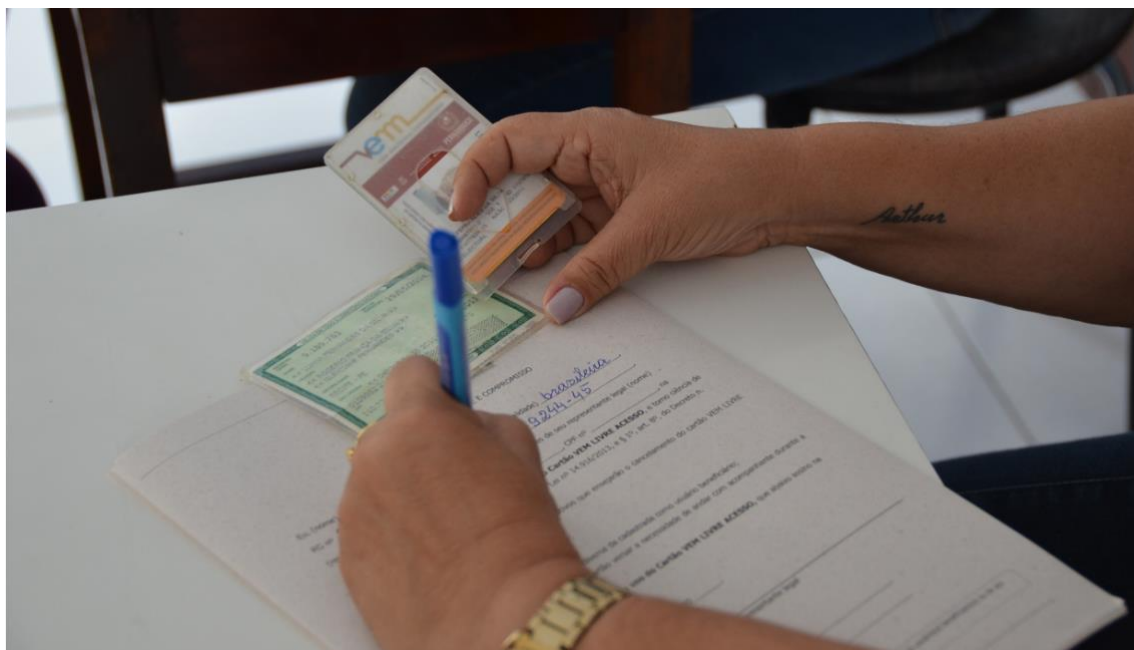
### Comunidades

O Grande Recife atende aos usuários e entidades representantes das comunidades, a fim de solucionar seus questionamentos, pedidos e reclamações sobre o Sistema de Transporte da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR). Mensalmente, cerca de 60 atendimentos são feitos pelo telefone, outros 50 atendimentos pessoais, além de dez reuniões com as comunidades e, em média, duas visitas técnicas nos locais solicitados.



Com o fim do cadastramento do VEM Livre Acesso e a identificação de casos de uso indevido dessa gratuidade, o Grande Recife realizou várias reuniões com entidades representativas de pessoas com deficiência, como a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE-PE), União de Mães de Anjos (UMA), Associação Pestalozzi do

Recife, Centro de Reabilitação e Valorização da Criança (Cervac) e Aliança das Mães e Famílias Raras (Amar), a fim de esclarecer os direitos e deveres dos beneficiários determinados pela Lei Estadual 14.916/ 2013. Com o mesmo intuito, também foram realizados 888 atendimentos em parceria com a Defensoria Pública do Estado.





## Educação

O programa Educa Transporte possui dois públicos-alvo: alunos de escolas públicas e privadas e público em geral, que utiliza os Terminais Integrados. O Educa Transporte Escola conta com quatro



profissionais das áreas de pedagogia, relações públicas, comunicação e psicologia do Grande Recife que visitam escolas da RMR para discutir sobre os direitos e deveres dos usuários de transporte público. Os alunos participam de uma conversa educativa, assistem a um teatro de fantoches e participam de uma contação de história, nos quais são abordados temas como preservação da parada, apresentação da carteira de estudante, segurança no coletivo, além de respeito aos assentos e filas reservados a pessoas com deficiência, gestantes e idosos.



Em 2017, 803 alunos participaram do programa. Já o Educa Transporte nos Terminais Integrados do Recife e Região Metropolitana conta com artistas educadores que realizam pequenas peças teatrais e dinâmicas lúdicas junto aos passageiros. São abordados temas como

respeito às filas, embarque e desembarque com segurança, além de limpeza dentro dos terminais e veículos.

## **Central de Atendimento ao Cliente**

Para informações e reclamações sobre o Sistema de Transporte Público de Passageiros, é disponibilizado um serviço com ligação gratuita, pelo telefone 0800.081.0158, das 7h às 19h, de domingo a domingo. Além disso, os Terminais Integrados Barro, Recife, Camaragibe, Pelópidas, Cajueiro Seco, Aeroporto, Xambá, PE-15, Abreu e Lima, Tancredo Neves, Macaxeira, Cabo e Rio Doce possuem cabines de atendimento, funcionando todos os dias, das 7 às 19h. Os dados repassados pelos usuários são registrados e respondidos com a máxima urgência.

Mensalmente, a Central recebe cerca de oito mil ligações, 70% para informações sobre questões como o VEM Estudante, carteira estudantil e itinerário dos ônibus. As reclamações são protocoladas e, uma vez constatadas, o Grande Recife aplica as punições previstas no Regulamento do Sistema. As queixas também resultam em pontuação negativa para as empresas e pesam na avaliação de desempenho realizada semestralmente, podendo até levar a operadora a ter cassada sua concessão.

Com o objetivo de agilizar a comunicação com o usuário, o Consórcio disponibiliza também o número do WhatsApp do órgão (9.9488.3999) para receber reclamações, sugestões, elogios e denúncias. O aplicativo registra as manifestações dos usuários que estejam nas paradas de ônibus, Terminais Integrados e estações de BRT, onde não possuem acesso a telefone fixo. Dessa forma, é possível registrar em tempo real qualquer tipo de demanda. É importante lembrar que o WhatsApp está disponível no mesmo horário da Central de Atendimento ao Cliente, ou seja, de domingo a domingo, no horário das 7h às 19h.

### **CAC em números**

216.311 informações prestadas sobre itinerário, quadro de horário, deslocamentos e funcionamento geral do sistema
13.246 reclamações, das quais 11.889 contabilizadas a desfavor das empresas operadoras
2.042 documentos encontrados nos TIs
30 objetos perdidos nos TIs foram devolvidos aos donos
719 objetos encontrados nos TIs foram doados a associações beneficentes por não

terem sido reclamadas pelos seus donos após 30 dias