

Serviços de Atendimento ao Usuário - SAI

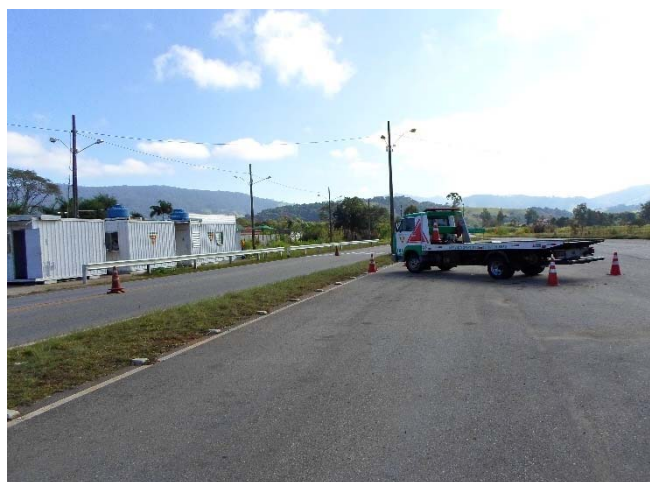


O DESAFIO

O DER-MG, Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais, é o responsável pela gestão, manutenção e operação da malha viária do estado, uma das maiores do País, que inclusive contem grande extensão de vias federais delegadas ao estado.

Nesse sentido, o DER-MG desenvolveu um Programa de Melhoria do Nível de Serviço e Segurança dos corredores de transporte, visando assegurar melhores condições de operação do trânsito de veículos e pedestres, integrando engenharia rodoviária, manutenção de rodovias, educação para o trânsito, apoio ao resgate de acidentados, atendimento de urgência e emergência e preservação do meio ambiente e do patrimônio viário.

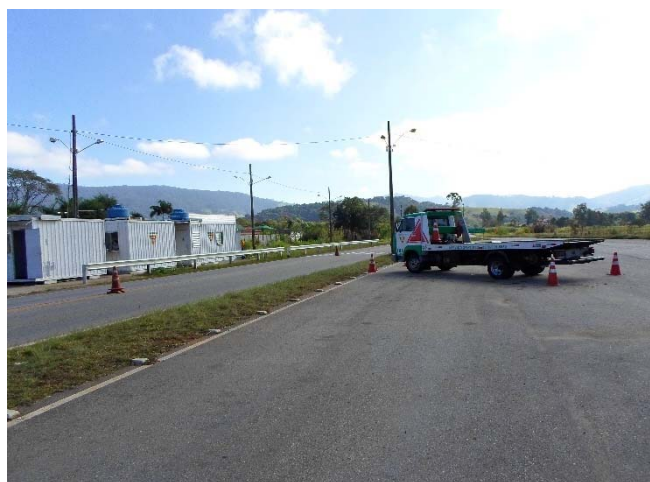
Como parte da estratégia para consecução desses objetivos, o DER-MG implantou na região sul do estado, com grande atrativo turístico, onde se localizam o Circuito Turístico das Malhas, o Circuito Turístico do Lago de Furnas, e o Circuito Turístico Caminhos Gerais, o SERVIÇO DE APOIO INTEGRADO A USUÁRIOS.



NOSSA MISSÃO

Atuamos na execução de serviços de inspeção rodoviária e atendimento aos usuários e prestação de serviços de engenharia de tráfego rodoviário para apoio ao gerenciamento e operação, integrados com as ações de manutenção viária, aprimorando os serviços prestados à população, buscando a otimização dos recursos disponíveis e o atendimento às demandas de natureza permanente, constituídas pelo movimento normal verificado nas rodovias e as de caráter sazonal tais como festas ou eventos regionais, temporadas de férias e etc. que causam um aumento significativo no tráfego em determinadas rodovias e outras que envolvam o tráfego.

Serviços de Atendimento ao Usuário - SAI



Para tanto, foram realizadas as seguintes atividades:

- Planejamento

Apoiar o DER/MG no estabelecimento das demandas, com avaliação dos recursos a serem alocados para cada evento e nas interfaces com outras áreas afins tais como Polícia Militar, SAMU, Prefeituras Municipais, Secretarias de Estado, etc.;

- Controle

Centro de Controle Operacional – CCO, apoiar as rotinas de coleta de dados ou integração de dados já disponíveis para aperfeiçoamento do planejamento e das operações de campo; integrar ações operacionais com DER/MG, Polícia Militar, SAMU, etc.;

Coordenar e orientar ações das equipes de campo elaborar relatórios com os dados coletados;

- Consultoria

Prestar consultoria ao DER/MG em assuntos específicos que envolvam a operação do tráfego;

- Operação

Atuar diretamente em campo, utilizando os veículos definidos em Edital; inspecionar a via e apoiar na operação do tráfego, de acordo com as rotinas estabelecidas pelo DER/MG elaborar relatórios sobre as condições operacionais da via;

- Atendimento ao usuário

Atender os usuários na via e operar os postos de informações fixos ou móveis, através de equipes especialmente treinadas para o trato com o público.

O ESSENCIAL DO PROJETO

Apresenta um sensível benefício ao usuário, visto que este passa a se sentir acompanhado na rodovia oferta do serviço de apoio ao usuário, e que a qualquer problema ele terá um apoio. Ao mesmo tempo, a presença permanente das equipes operacionais nas rodovias permite que sejam identificadas com brevidade os problemas com interferências, sinalização, pavimento, acidentes, ou seja, qualquer fato que possa prejudicar a segurança e fluidez do tráfego, dando andamento a ações para solução destes problemas.