

RESOLUÇÃO Nº 3014/SMTR DE 28 DE AGOSTO DE 2018 - NOVA REGRA BIOMETRIA**MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO**

Conforme estabelecido na resolução, os cartões de gratuidade emitidos no município do Rio que tiverem uso indevido, confirmado pela biometria facial, recebem uma notificação e no dia seguinte são cancelados, podendo somente ser liberadas as emissões da 2^a via se o órgão concessionário do benefício autorizar.

Desta forma, cada cartão de benefício municipal do Rio Ônibus está recebendo 1 dia de notificação e sendo cancelado no dia seguinte. E, com a nova resolução, a loja não deve atender mais o usuário para cadastramento e sim deve encaminhá-lo para a respectiva Secretaria, caso não seja uma situação de abono.

Este novo processo vale para todos os usuários citados, independente da data da ocorrência. E, caso o usuário tenha visto o “recadastre-se” naquele dia, mesmo assim deve ser encaminhado para atendimento pelo órgão concessionário. Não é necessário que ele vá apenas no dia seguinte, quando o cartão já estiver cancelado.

A Secretaria possui acesso ao sistema SGO para consultar o laudo e avaliar se autoriza ou não a 2^a via, porém **não** possui acesso para abonar o usuário em caso de não passa roleta, ou falso positivo ou outra situação. Por isso é necessário que esses casos sejam tratados na loja.

Como saber se a Secretaria autorizou?

O prazo de processamento da RioCard é de 2 dias úteis após o recebimento de um e-mail com a listagem dos usuários que foram autorizados a emitir a 2^a via.

Esses tem automaticamente alterado o motivo hotlist “Biometria Facial” para “Exigência atendida bio”, ficando assim o cartão com a ação de agendar a 2^a via liberada.

Obs.: A Secretaria está orientada a solicitar que o usuário entre em contato com o Call Center para agendar a 2^a via a partir de 2 dias úteis após a aprovação efetuada pela mesma.

Atenção! A 2^a via tem o custo padrão e o usuário é o responsável por efetuar o depósito para emissão do novo cartão.

CARTÕES QUE SOFRERAM ALTERAÇÕES NO ATENDIMENTO

- **Estudante municipal** - por solicitação da SME do Rio de Janeiro os estudantes deverão ser encaminhados para a CRE correspondente à sua unidade escolar.

Atenção! Não identifique este aluno pelo nº do cartão. É necessário identificar pelo município onde a escola está localizada.

Não importa se o cartão do aluno foi emitido pelo banco intermunicipal, no caso dele precisar utilizar linhas intermunicipais. Se ele estudar em escola municipal da cidade do Rio está incluído nas mudanças da nova resolução.

- **Especial, especial com a/c** – Usuário deverá procurar a SMS no 8º andar do Prédio da Prefeitura – Setor de Coordenação de Reabilitação.
- **PLU** – Usuário deverá procurar a SMTR.

CONTINUAM SENDO ATENDIDOS EM LOJA

ü Idoso e estudantes estaduais FAEETEC e CAP UERJ e Conexão educação (SEEDUC) continuam no rito do decreto estadual (estão aguardando desenvolvimento da RCTI)
 e Estudantes federais seguem o rito antigo – sempre ficarão na 1ª ocorrência, recebendo abono por “sanção não regulamentada”.
 ü Vale Social não é citado no decreto, pois não é utilizado nas linhas municipais, portanto continua no rito do decreto estadual.

ORIENTAÇÕES DE ATENDIMENTO

ü Consultar todos os laudos de especial e de estudante antes de encaminhá-los às respectivas secretarias:

100% dos casos deverão passar pela triagem e também pelo atendimento, de modo que o atendente tenha como acessar o cadastro completo do beneficiário e constatar **diante do próprio** o caso de abono ou não.

Aluno – confirmar se possui foto no cadastro. Se não possuir foto no cadastro e for o próprio aluno usando o cartão, abonar por falso positivo e recadastrar o aluno.

Se não possuir foto no cadastro e não for o próprio aluno usando o cartão, direcione para a CRE. NÃO RECADASTRAR. Se o aluno tiver a segunda via aprovada, a atualização cadastral será realizada no atendimento de 2ª via.

Especial e Especial com AC – confirmar se o usuário é impossibilitado de passar na roleta. Por exemplo, cadeirante, muletante, criança que não tenha altura suficiente para ter a foto registrada, autista e qualquer outro motivo que impossibilite a passagem.

Se for um “não passa roleta” a loja deve abonar a ocorrência como “NPR” e cadastrar o cartão como “caso extraordinário”.

E se for um caso de uso indevido direcionar para a SMS aprovar ou não a emissão da 2ª via.

Aluno, Especial, Especial com AC e PLU – continua vigente o procedimento de abonar a ocorrência em caso de falso positivo. Estes casos não devem ser encaminhados para a Secretaria.

- Devemos abrir protocolo no Evalyze, para todos os clientes que retornarem às Lojas informando que não receberam atendimento na secretaria.

- **As Lojas de outros municípios** permanecerão atendendo os clientes RioOnibus conforme as novas regras vigentes.
- Ocorrências abonadas não geram custo para o usuário. O cartão é descancelado automaticamente pelo sistema, não sendo necessário gerar novo cartão. O usuário poderá voltar a utilizar o cartão em 48h.

RECADASTRAMENTO

Após a emissão da 2^a via, a loja deverá **recadastrar** o usuário no SGO **no novo cartão**, e não no cartão identificado com uso indevido.

ATENÇÃO!!!!

Caso identifiquem que a Secretaria encaminhou um usuário para ser abonado pela loja, mas o abono não é devido, como por exemplo, a pessoa passa sim pela roleta, solicito que informem para o e-mail "verificacaodecartoes@riocard.com". É necessário informar o nome do usuário, nome da mãe e número do cartão. Assim a RioCard poderá notificar a Secretaria sobre este encaminhamento indevido à loja.

O processo de atendimento do usuário neste caso deverá ser:

- Mostrar o laudo para o usuário e realizar o recadastramento, com a coleta de assinatura no termo de ciência.
- Abonar a ocorrência pelo motivo “solicitação do concessionário”.
- **Não cadastrar como caso extraordinário.**