

# Linha Amarela S.A. (Lamsa)

## Relacionamento com os usuários da Linha Amarela

### Eixo temático

- Consumidores e Clientes

### Data de início

Não é possível precisar uma data pois o Relacionamento com os Usuários é baseado em mais de uma ação.

### Principal objetivo da prática

Estreitar o relacionamento com os usuários da Linha Amarela e promover a conscientização para um trânsito mais seguro.

### Motivação

Para proporcionar um trânsito mais seguro e uma experiência superior em relação ao serviço prestado, a empresa entendeu que era preciso pôr em prática ações que ouçam os clientes, de modo a que tragam para dentro da corporação o conhecimento sobre suas necessidades.

### Descrição da prática

A empresa mantém canais de comunicação abertos para receber as demandas da sociedade. Através de linha 0800, recebe comunicados de situações de emergência e informa as condições de trânsito. Pelo perfil @LinhaAmarelaRj, no Twitter, com mais de 13 mil seguidores, dá informações do trânsito e passa mensagens educativas. Já pela área de Relacionamento com Usuários é possível abrir Boletins Internos de Ocorrência e relatar demandas, que são respondidas 100% das vezes e, em muitos casos, geram melhorias nos procedimentos internos da empresa. O relacionamento com a imprensa, por sua vez, é intermediado pela assessoria de comunicação.

Anualmente, a LAMSA promove a Pesquisa de Satisfação com seus usuários, na qual são avaliados os aspectos físicos, os serviços prestados e a qualidade da administração da via expressa. Os índices obtidos são trabalhados internamente para aperfeiçoamento do atendimento e do sistema.

A empresa desenvolve ainda campanhas de conscientização e combate à violência no trânsito e promove treinamentos de segurança para seus colaboradores constantemente. Investe, também, em treinamento para excelência no atendimento, tendo distribuído a seus colaboradores uma cartilha voltada ao tema.

### Investimento

A área de Relacionamento com o Usuário, a linha 0800 e o perfil no Twitter são mantidos com recursos humanos próprios.

## Resultados e benefícios

A LAMSA tem recebido ao longo dos últimos anos ótimas avaliações de seus usuários em sua pesquisa anual. Em 2013, 85% dos entrevistados avaliaram a administração da via expressa como ótima/boa (65%, boa e 20%, ótima).

Com as estatísticas e indicadores, a empresa promove treinamentos e aperfeiçoamentos internos.

## Ferramentas de gestão

Os resultados da pesquisa de satisfação são um importante instrumento de mensuração dos níveis de satisfação e dos pontos de atenção a serem considerados.

Os Boletins Internos de Ocorrência (BIOs) geram estatísticas e indicadores que alimentam um banco de dados interno e possibilitam à empresa monitorar a performance de seus serviços.

## Contato

**Nome:** Adriane Badauy

**E-mail:** [adriane.badauy@lamsa.com.br](mailto:adriane.badauy@lamsa.com.br)

## Dados da empresa

**Nome:** Linha Amarela S.A. (Lamsa)

**Setor:** Transporte e logística

**Porte:** Grande

**Localização:** Rio de Janeiro

**Website:** [www.lamsa.com.br](http://www.lamsa.com.br)