

DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o ano de 2017, totalizaram 2.073 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, elogios, denúncias, sugestões e agradecimentos.

As demandas mais frequentes são relacionadas a:

- **Empregados – Atendimento:**

Diferente dos anos anteriores, em 2017, uma das tipologias mais demandadas foi a de “Elogios”. Houve um aumento de manifestações direcionadas aos empregados, tanto de Segurança quanto de Estação, com relação ao atendimento prestado. Importante ressaltar que a maioria das manifestações foram recebidas, no segundo semestre, através do canal disponibilizado pela Companhia no final de junho/2017, “Metrô Conecta”, aplicativo para dispositivos móveis, disponível aos usuários 24 horas.

A Ouvidoria encaminha os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quanto os empregados envolvidos tomem conhecimento dos elogios, bem como para que sirva de agente motivador e continuem melhorando cada vez mais os serviços prestados.

A única dificuldade que nos deparamos refere-se à falta de clareza quanto à descrição do empregado que prestou o serviço como nome, estação, descrição física e horário de atendimento impossibilitando a identificação para que o empregado tome conhecimento do elogio.

- **Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos:**

Assuntos relacionados a indenizações/ressarcimentos são de responsabilidade da Ouvidoria, tanto na primeira quanto na segunda instância e são tratadas em parceria com as áreas Jurídica e de Operação. Em 2017, tanto na tipologia “informação” quanto “reclamação” o número de demandas sobre esse tema foi representativo. Entretanto, no segundo semestre identificamos uma queda em torno de 27%. Dentre as manifestações mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de despesas médicas, aparelhos celulares, bicicletas, reembolso de passagens e danos em óculos em decorrência do fechamento repentino de portas do trem.

A maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido comprovado culpabilidade da Companhia.

As dificuldades às quais a Ouvidoria se depara, no que se refere às demandas sobre indenizações/ressarcimentos, são a ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como a expectativa gerada no momento em que é solicitada documentação comprobatória do bem e/ou dano que, na maioria das vezes, não é atendida, causando insatisfação por parte do usuário.

A Ouvidoria vem realizando reuniões com as áreas envolvidas visando melhoria nos processos.

- **Expansão de Rede – Prazo de entrega das novas estações e traçado de novas linhas:**

As manifestações sobre Expansão de rede, em sua maioria, referem-se às solicitações de informações sobre o “prazo de entrega de novas estações”, bem como, sobre “traçado de novas linhas”, com destaque para as Linhas 5-Lilás e 4-Amarela.

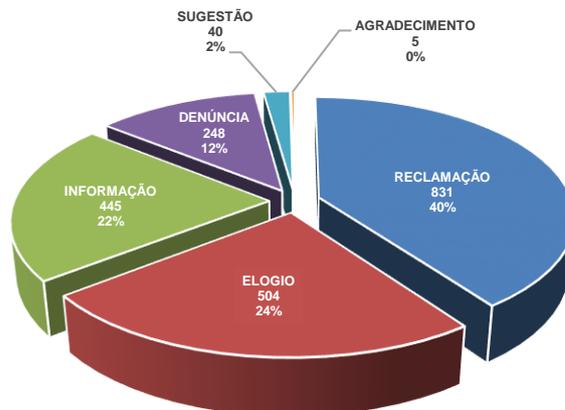
A cada manifestação é necessária a solicitação de subsídios às áreas responsáveis, já que o prazo de entrega de novas estações são “previsões” passíveis de mudanças

Não houve necessidade de recomendações com relação ao tema em questão, pois nos retornos aos solicitantes a Ouvidoria ressalta que as datas informadas para entrega de novas estações são “previsões”, pois por se tratar de obras e envolver políticas públicas, as datas podem ser alteradas.



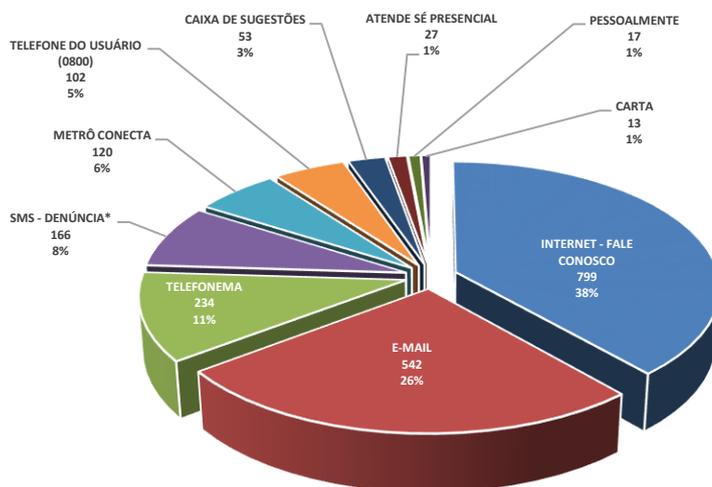
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	831
ELOGIO	504
INFORMAÇÃO	445
DENÚNCIA	248
SUGESTÃO	40
AGRADECIMENTO	5
TOTAL GERAL	2.073

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	799
E-MAIL	542
TELEFONEMA	234
SMS - DENÚNCIA*	166
METRÔ CONECTA	120
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	102
CAIXA DE SUGESTÕES	53
ATENDE SÉ PRESENCIAL	27
PESSOALMENTE	17
CARTA	13
TOTAL GERAL	2.073

*Os números registrados na demanda SMS-Denúncia são referentes às manifestações que não são de responsabilidade da Área de Segurança.



MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	(VAZIO)	REDE	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	154	92	260	78	29	2	1	3	193	19	831
ELOGIO	151	80	161	6	20		4		45	37	504
INFORMAÇÃO	62	27	74	27	25	2	4	5	207	12	445
DENÚNCIA	77	37	69	5	2		1		54	3	248
SUGESTÃO	5	2	6	6	1		1	1	15	3	40
AGRADECIMENTO	1		2						2		5
TOTAL GERAL	450	238	572	122	77	4	11	9	516	74	2.073