



## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2020

As demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, via Sistema CRM de Atendimento ao Cidadão, durante o ano de 2020, totalizaram 1.594 manifestações, representando uma queda em torno de 56% em comparação ao ano de 2019. Esse expressivo impacto está relacionado ao estado de Pandemia decretado pelo Governo do Estado de São Paulo no mês de março devido ao COVID19, que reduziu drasticamente o número de passageiros transportados no Sistema Metroviário no decorrer do ano.

Manifestações mais recorrentes e/ou relevantes:

- **Empregados – elogios:**

Elogios direcionados aos empregados da Companhia, principalmente no que se refere ao atendimento e postura por parte dos empregados de Segurança e de Bloqueio, bem como aos empregados de Trem referentes à emissão de mensagens sonoras rotineiras ou em situações de anormalidades.

- **Segurança – ambulantes/pedintes / Ocorrências de Segurança Pública – roubo/furto:**

Questões relacionadas à Segurança, a maior abordagem recaiu sobre a falta ou falha na ação dos agentes de segurança para coibir a atuação dos ambulantes e pedintes nos trens e estações. Tivemos, ainda, ocorrências de segurança pública de roubo/furto, também referindo-se à falta ou falha na ação dos agentes de segurança.

Abaixo, seguem algumas ações da Companhia para coibir o comércio irregular, pedintes e roubo/furto em suas dependências:

- Contamos com uma equipe de agentes de segurança treinados para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema;
- São veiculadas campanhas de conscientização alertando os passageiros sobre os perigos de consumirem produtos de procedência desconhecida e os transtornos provocados por esta prática;
- Os passageiros são orientados: ao observarem ambulantes/pedintes e/ou ocorrências de roubo/furto, podem enviar uma mensagem de texto para o aplicativo de smartphone Metrô Conecta ou para o SMS Denúncia do Metrô (9 7333-2252). Estas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e garante total anonimato do manifestante;
- Quanto à vítima de “roubo/furto”, a orientação é que procure imediatamente por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança, e informe o ocorrido. Nesses casos, é registrado Boletim de Ocorrência na DELPOM – Delegacia do Metropolitano, situada na Estação Barra Funda.

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

Por fim, as solicitações de informações referentes a indenizações/ressarcimentos:

- ressarcimento de aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações;
- reembolso de passagens quando ocorrem problemas de anormalidade e/ou atrasos na circulação dos trens;
- problemas relacionados com troco quando da aquisição de bilhetes;
- ressarcimento de despesas médicas em decorrência de acidentes ocorridos nas dependências do Metrô.

A maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido denotado falha na prestação dos serviços por parte da Companhia.

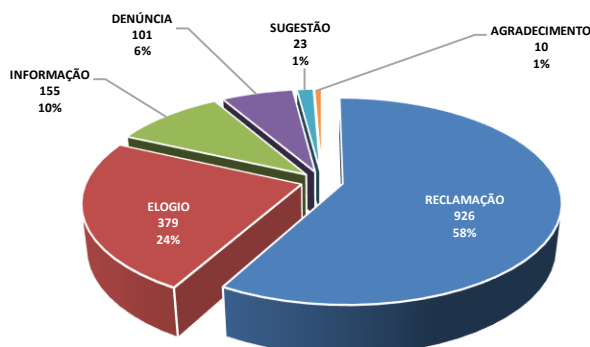
# Classificação: Restrita

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

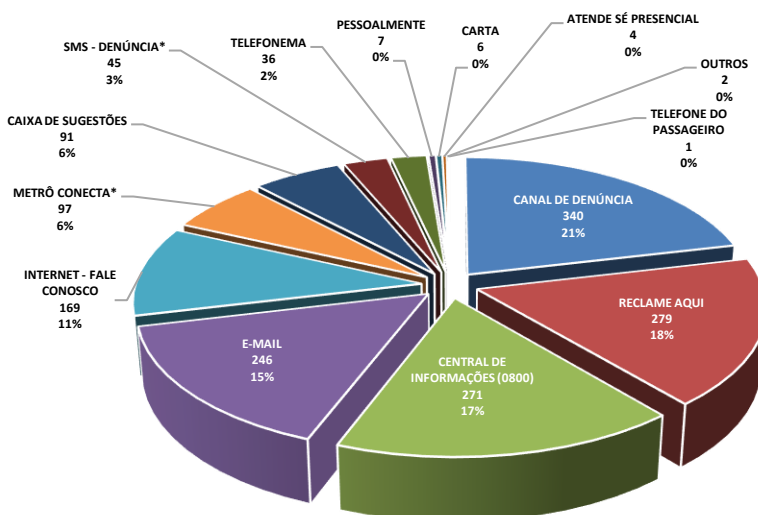


METRÔ

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	926
ELOGIO	379
INFORMAÇÃO	155
DENÚNCIA	101
SUGESTÃO	23
AGRADECIMENTO	10
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.594</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DE DENÚNCIA	340
RECLAME AQUI	279
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	271
E-MAIL	246
INTERNET - FALE CONOSCO	169
METRÔ CONECTA *	97
CAIXA DE SUGESTÕES	91
SMS - DENÚNCIA *	45
TELEFONEMA	36
PESSOALMENTE	7
CARTA	6
ATENDE SÉ PRESENCIAL	4
OUTROS	2
TELEFONE DO PASSAGEIRO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.594</b>



\*Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da área operacional.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA													
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	L17	L22	REDE	(VAZIO)	TOTAIS	
RECLAMAÇÃO	199	84	248	33	78	3	60	3		34	184	926	
ELOGIO	119	46	154				20			21	19	379	
INFORMAÇÃO	21	22	33	6	2	1	8	1	2	5	54	155	
DENÚNCIA	8	5	15				1			1	71	101	
SUGESTÃO	2	1	2	2	1					5	10	23	
AGRADECIMENTO	3	2	4								1	10	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>352</b>	<b>160</b>	<b>456</b>	<b>41</b>	<b>81</b>	<b>4</b>	<b>89</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>339</b>	<b>1.594</b>	

\*Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo Metrô.

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ANO / 2020

17 DIAS

Fonte: P/OVD-Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente – 24/03/2022