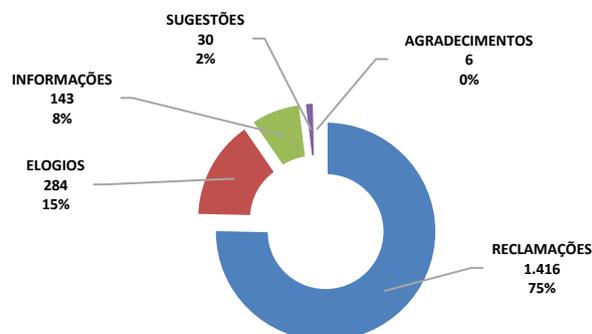


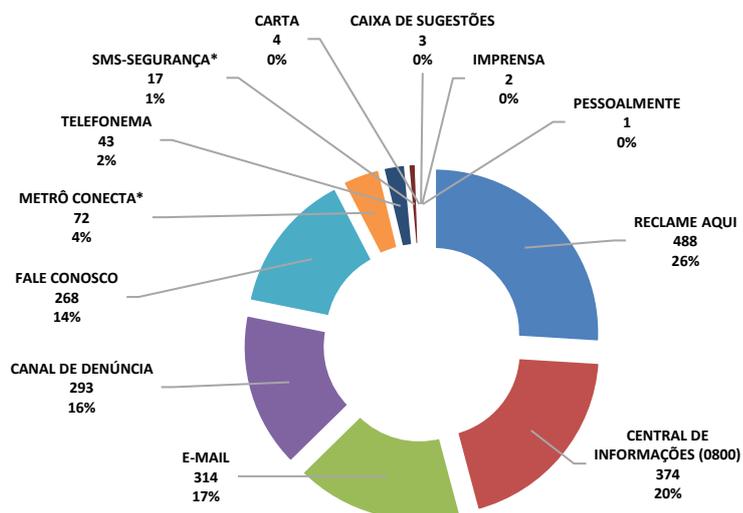
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do CRM – Sistema de Gestão de Atendimento, durante o ano de 2022, totalizando 1.879 manifestações, às quais estão classificadas por tipologia: reclamação, informação, elogio, agradecimento e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	1.416
ELOGIOS	284
INFORMAÇÕES	143
SUGESTÕES	30
AGRADECIMENTOS	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.879</b>



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
RECLAME AQUI	488
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	374
E-MAIL	314
CANAL DE DENÚNCIA	293
FALE CONOSCO	268
METRÔ CONECTA*	72
TELEFONEMA	43
SMS-SEGURANÇA*	17
CARTA	4
CAIXA DE SUGESTÕES	3
IMPrensa	2
PESSOALMENTE	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.879</b>



\*Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA												
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	L17	L22	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	445	156	460	56	53	2	56	3	0	10	175	1.416
ELOGIOS	78	62	91	0	0	0	30	0	0	11	12	284
INFORMAÇÕES	25	14	28	6	12	2	9	0	1	7	39	143
SUGESTÕES	2	2	6	0	0	0	0	1	0	1	18	30
AGRADECIMENTOS	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>551</b>	<b>236</b>	<b>588</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>244</b>	<b>1.879</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ANO 2022

8 DIAS

As demandas mais frequentes e/ou relevantes durante o ano de 2022 estão relacionadas a:

- **SEGURANÇA – Ocorrências de Segurança Pública – Roubo/Furto / Ambulantes/Pedintes / Comportamento do Passageiro:**

Ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, onde o cidadão reclama de falha na ação de presença de agentes segurança para coibir tal prática, a Companhia do Metrô de São Paulo-Metrô vem trabalhando na adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema relacionado à segurança do passageiro nos trens e estações. Dentre as ações implementadas em 2022, destacamos a firmação de um convênio com a Polícia Militar para uma atuação conjunta.

As vítimas são orientadas a procurar por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança. Nesses casos, a ocorrência é registrada por meio de Boletim de Ocorrência na DELPOM – Delegacia do Metrô, situada na Estação Barra Funda.

Quanto ao comércio irregular e pedintes em suas dependências, o Metrô conta 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.

Além disso, são veiculadas campanhas de conscientização direcionadas aos passageiros sobre os transtornos provocados por tais práticas e que, ao observarem a ação de ambulantes/pedintes, comportamento inadequado, e/ou ocorrências de roubo/furto, enviar mensagem de texto para o aplicativo de smartphone “Metrô Conecta” ou para o “SMS Segurança” do Metrô (9 7333-2252). Essas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e asseguram total anonimato do manifestante.

- **Serviços ao Cliente – Indenização/ressarcimento:**

Assuntos referentes a indenização/ressarcimento são de responsabilidade da Ouvidoria e tratados em parceria com as áreas Jurídica, Financeira e Operacional. Em 2022 essas manifestações representaram 13% da demanda total.

Dentre os pedidos mais recorrentes estão as solicitações de ressarcimentos de bilhetes, em sua maioria por falha com o QR Code ou problemas com o crédito de Bilhete Único por falha nas máquinas de autoatendimento, aparelhos celulares subtraídos por meliantes nos trens e estações, bicicletas, entre outros.

Cada demanda foi minuciosamente apurada, entretanto a maioria foi indeferida por não ter sido denotado culpabilidade da Companhia, ou seja, cerca de 11% das demandas foram deferidas. Nesses casos em que há constatação de responsabilidade do Metrô, a Ouvidoria atua junto às áreas gestoras na busca por solucionar os problemas apresentados pelos passageiros e que geraram os pedidos de ressarcimento.

- **Empregados – Estações e Segurança - Atendimento:**

Não podemos deixar de mencionar aqui a tipologia “elogio”.

As manifestações de elogio, quase em sua totalidade, foram direcionadas aos empregados de “Bloqueio” e de “Segurança”. Nessas demandas, que superaram mais uma vez o número de reclamações sobre o mesmo tema, os passageiros enaltecem o atendimento realizado constatando, dessa forma, os resultados positivos de ações implementadas pela Companhia para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Esses elogios foram encaminhados para o conhecimento das áreas gestoras e aos empregados envolvidos. Como forma de reconhecimento, as chefias promoveram ações como a entrega de certificados de menção honrosa a esses empregados que se destacaram no atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.