



OUT **2023**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria	pág.	4 a 5
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	6 a 11
4 – Ficha Técnica	pág.	12

MISSÃO

“Representar o cidadão perante a Companhia, assegurando imparcialidade no atendimento e buscando soluções de forma ética. Propor, quando necessário, recomendações de melhorias nos processos internos, contribuindo com a qualidade dos serviços prestados.”

APRESENTAÇÃO

Em outubro de 2023 a Ouvidoria recebeu **198** manifestações e o SIC **216**, totalizando **414**, as quais encontram-se registradas no Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.



As manifestações estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão, agradecimento e réplica, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

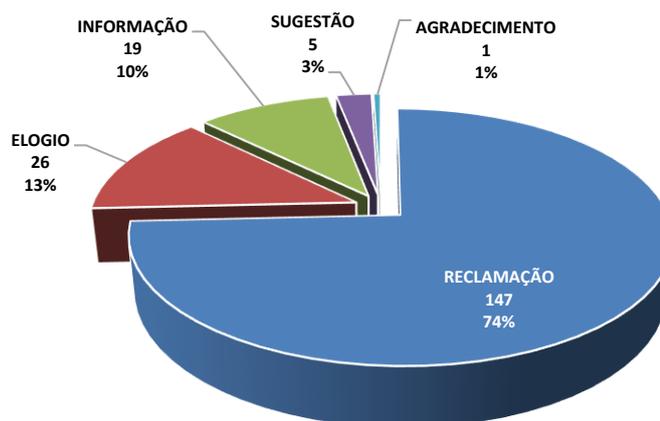
A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

TIPOLOGIA X QUANTIDADE

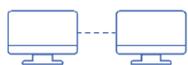
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	147
ELOGIO	26
INFORMAÇÃO	19
SUGESTÃO	5
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	198



TIPOLOGIA X LINHA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES POR LINHA								TOTAIS
	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	(VAZIO)	
RECLAMAÇÕES	40	15	51	10	11	10	3	7	147
ELOGIOS	6	5	9	1		1		4	26
INFORMAÇÕES	8	2	1	1	3	2		2	19
SUGESTÕES		3		1				1	5
AGRADECIMENTOS	1								1
TOTAL GERAL	55	25	61	13	14	13	3	14	198

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

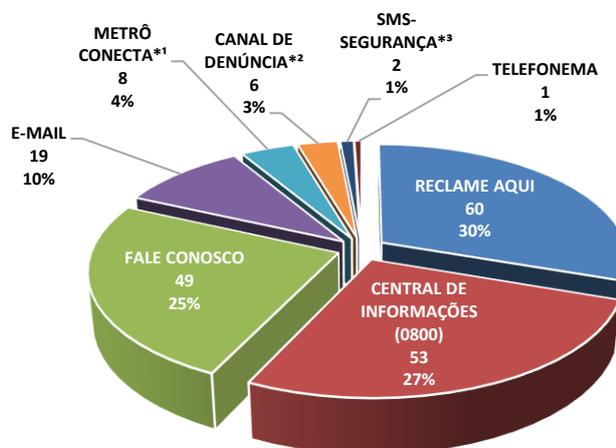


CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	60
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	53
FALE CONOSCO	49
E-MAIL	19
METRÔ CONECTA *1	8
CANAL DE DENÚNCIA *2	6
SMS-SEGURANÇA *3	2
TELEFONEMA	1
TOTAL	198

*1 e *3: Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

*2: Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu 83 ligações. A maioria dos cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria via telefone busca por informações imediatas ou para registrar reclamações. Esses atendimentos, quase em sua totalidade, são de responsabilidade de outras áreas, portanto, não contabilizados no Sistema CRM nas demandas tratadas pela Ouvidoria.



COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2022 / 2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		TOTAIS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
RECLAMAÇÃO	136	153	95	78	139	108	104	83	121	114	89	54	87	85	145	72	136	86	106	147	94		164		1.416	980
INFORMAÇÃO	17	27	9	12	10	16	11	8	17	33	8	3	15	9	18	15	8	11	10	19	10		10		143	153
ELOGIO	19	19	14	23	23	22	26	29	23	13	13	32	38	29	25	40	24	36	27	26	22		30		284	269
SUGESTÃO	1	4	1	3	0	0	0	1	5	5	5	4	8	3	3	8	1	2	0	5	4		2		30	35
AGRADECIMENTO	1	2	0	1	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	3		0		6	13
TOTAL	174	205	119	117	172	147	141	122	166	169	115	93	148	126	193	135	169	138	143	198	133		206		1.879	1.450



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE



Detalhamento das Demandas do SIC

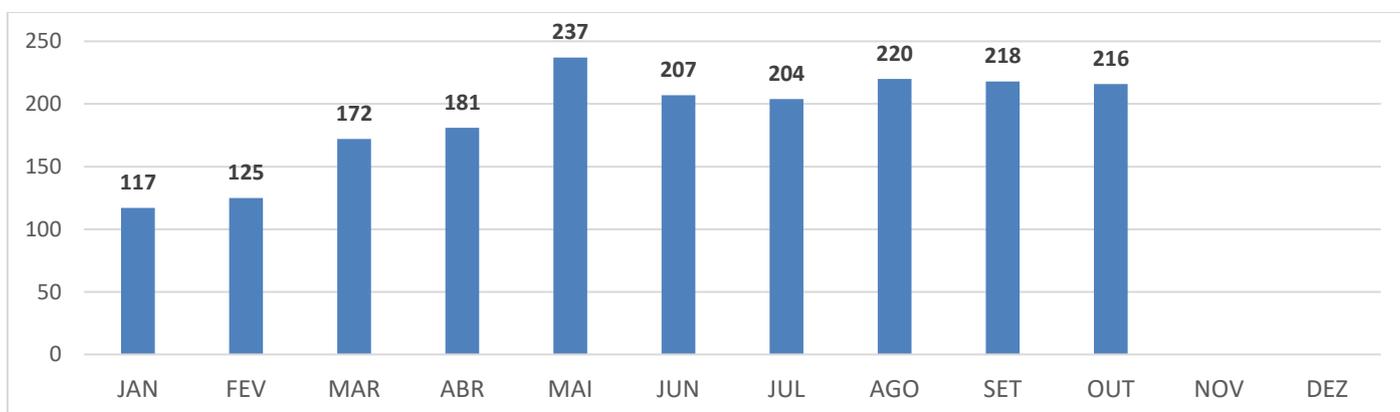
O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou **216** solicitações de informação no mês de outubro de 2023, incluindo nesse total 06 recursos em Primeira Instância, 02 em Segunda e 02 em Terceira. Nesse período, 232 solicitações foram atendidas em sua integralidade. Para atendimento às demandas, 13 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se um aumento de 33% no número de demandas.

TOTAL DE DEMANDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

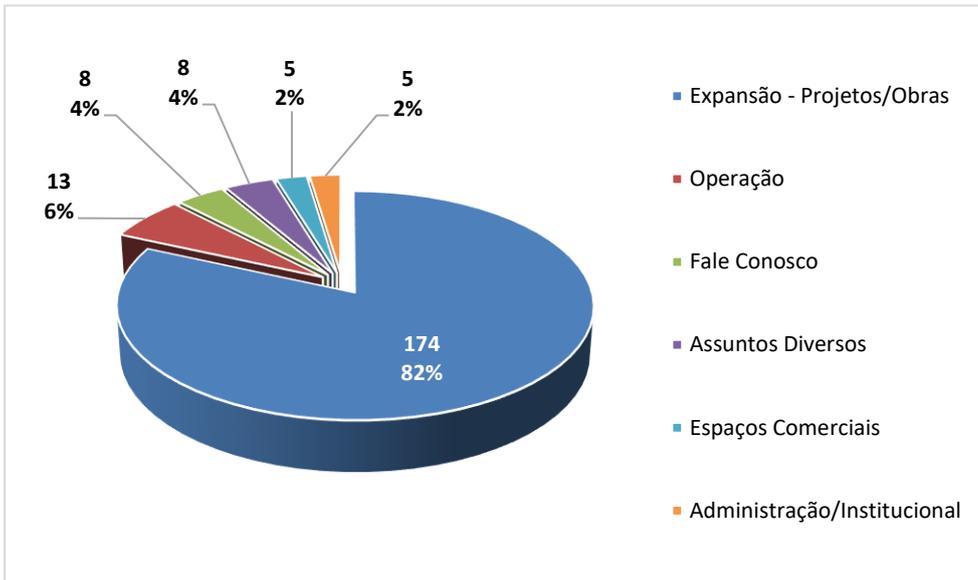
OUTUBRO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	216
Recursos / 1ª Instância	6
Recursos / 2ª Instância	2
Recursos / 3ª Instância	2

EVOLUÇÃO MENSAL

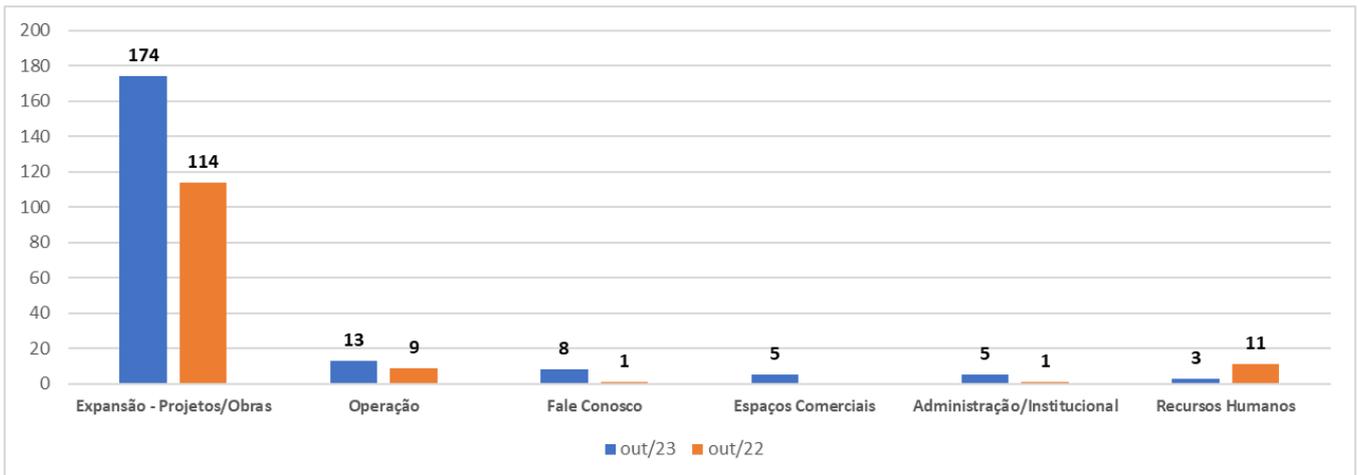




ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

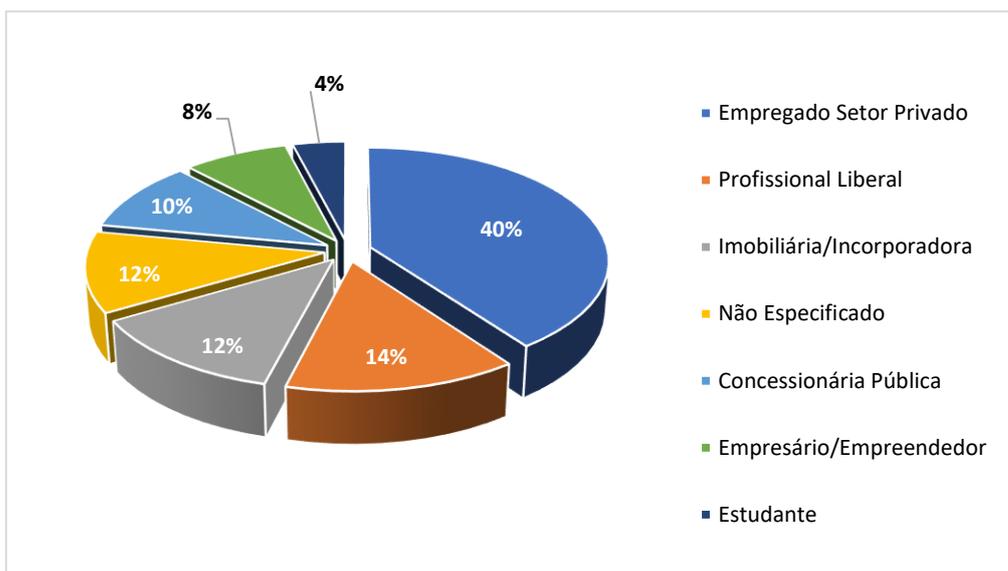


COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2023 / 2022

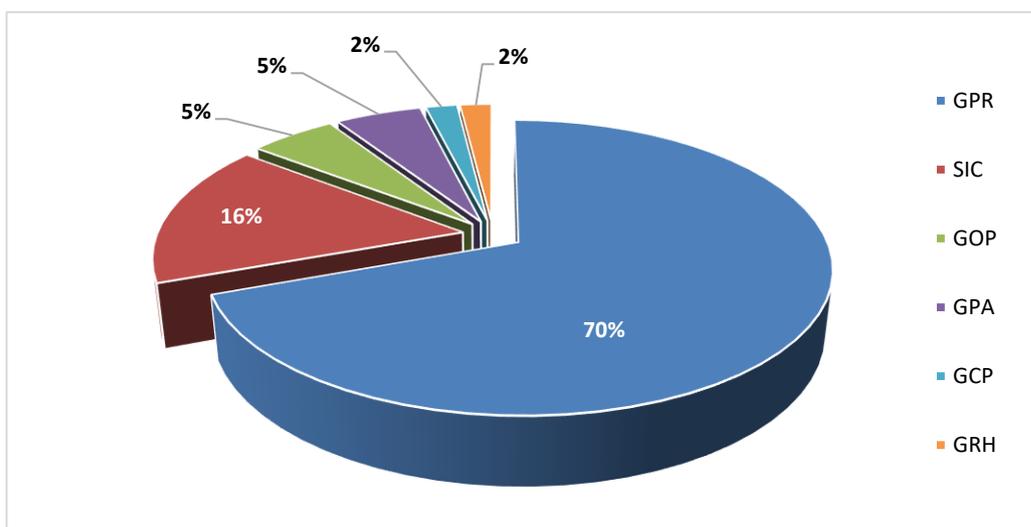




PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES

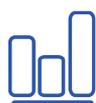


GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



Legenda:

- GPR - Gerência de Projetos
- SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
- GOP - Gerência de Operações
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GCP - Gerência de Contratações e Compras
- GRH - Gerência de Recursos Humanos

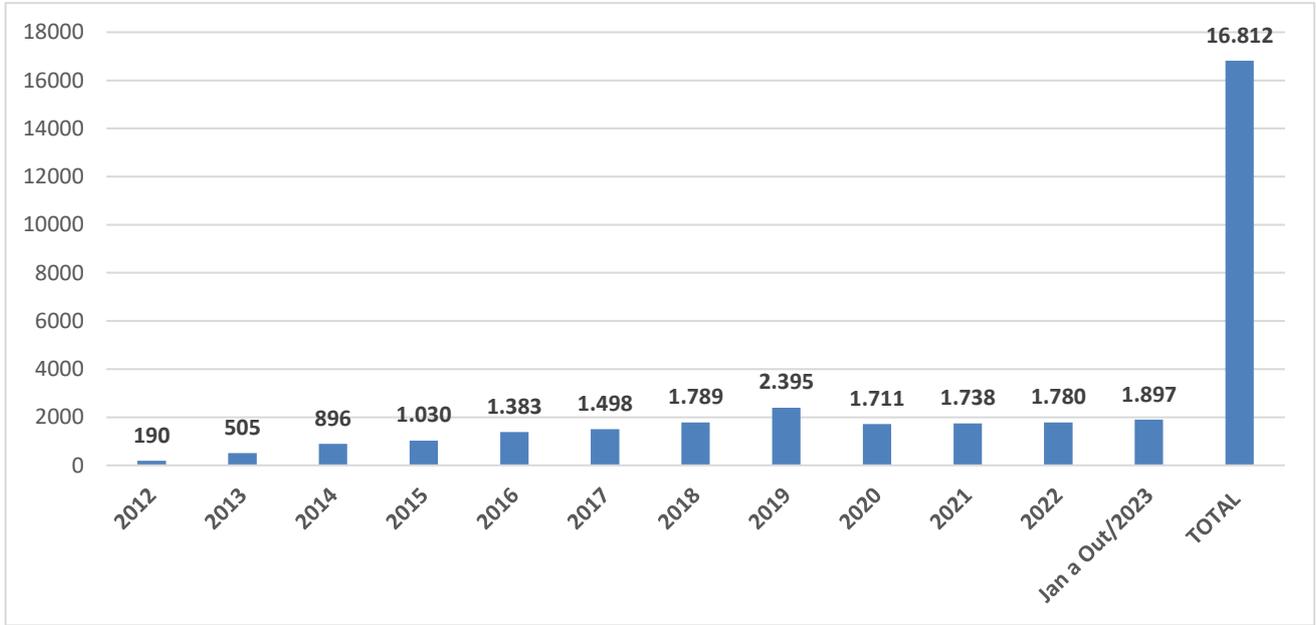


ASSUNTOS X QUANTIDADE

ASSUNTOS	TOTAIS
Expansão - Projetos/Obras	174
Obras	144
Desapropriações	30
Operação	13
Ocorrências	8
Relatórios Operacionais	4
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Fale Conosco	8
Operação	8
Espaços Comerciais	5
Outros	5
Administração/Institucional	5
Contratos	4
Relatório da Administração	1
Recursos Humanos	3
Quadro de Empregados	2
Certidões/Declarações	1
Engenharia/Manutenção	2
Outros	2
Processos	2
Administrativos	2
Serviços ao Cliente	2
Apoio a estudantes	2
Expansão - Planejamento	1
Mapa Rede Futura	1
Financeiro	1
Metodologia Cálculo Tarifas	1
TOTAL GERAL	216

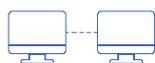


EVOLUÇÃO ANUAL



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA





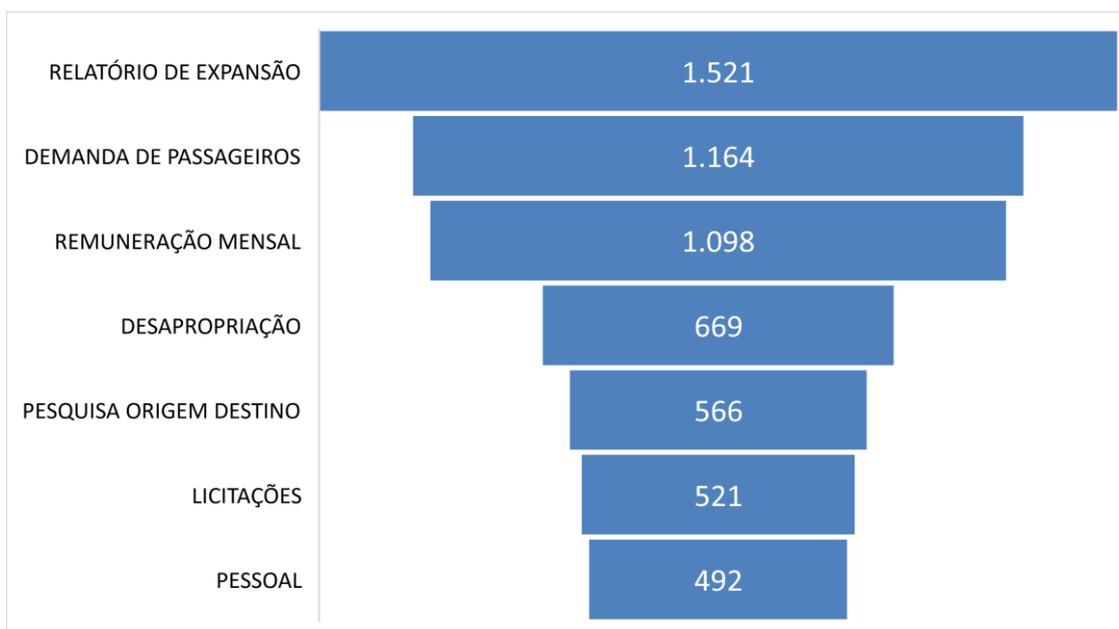
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – OUTUBRO / 2023

Durante o mês de **outubro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.994** visitas, com uma média de **174** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.178** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **03/10/2023**, com **627** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.855
ESTADOS UNIDOS	51
ALEMANHA	16
CANADÁ	8
EUROPA - PAISES BAIXOS	8
REINO UNIDO	8
FRANÇA	7
MÉXICO	6
CHILE	5
BÉLGICA	4



PÁGINAS MAIS VISITADAS / Nº DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM



FICHA TÉCNICA

- **Marco Antônio Assalve**
Secretário de Estado dos Transportes Metropolitanos
STM-Secretaria dos Transportes Metropolitanos

- **Antonio Julio Castiglioni Neto**
Diretor-Presidente
Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

- **Marcello Borg**
Ouvidor
Ouvidoria da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Apoio Logístico da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

*Dados extraídos do Sistema CRM
Sugar em 16/11/2023 – 08h20min.*