

Relatório Mensal

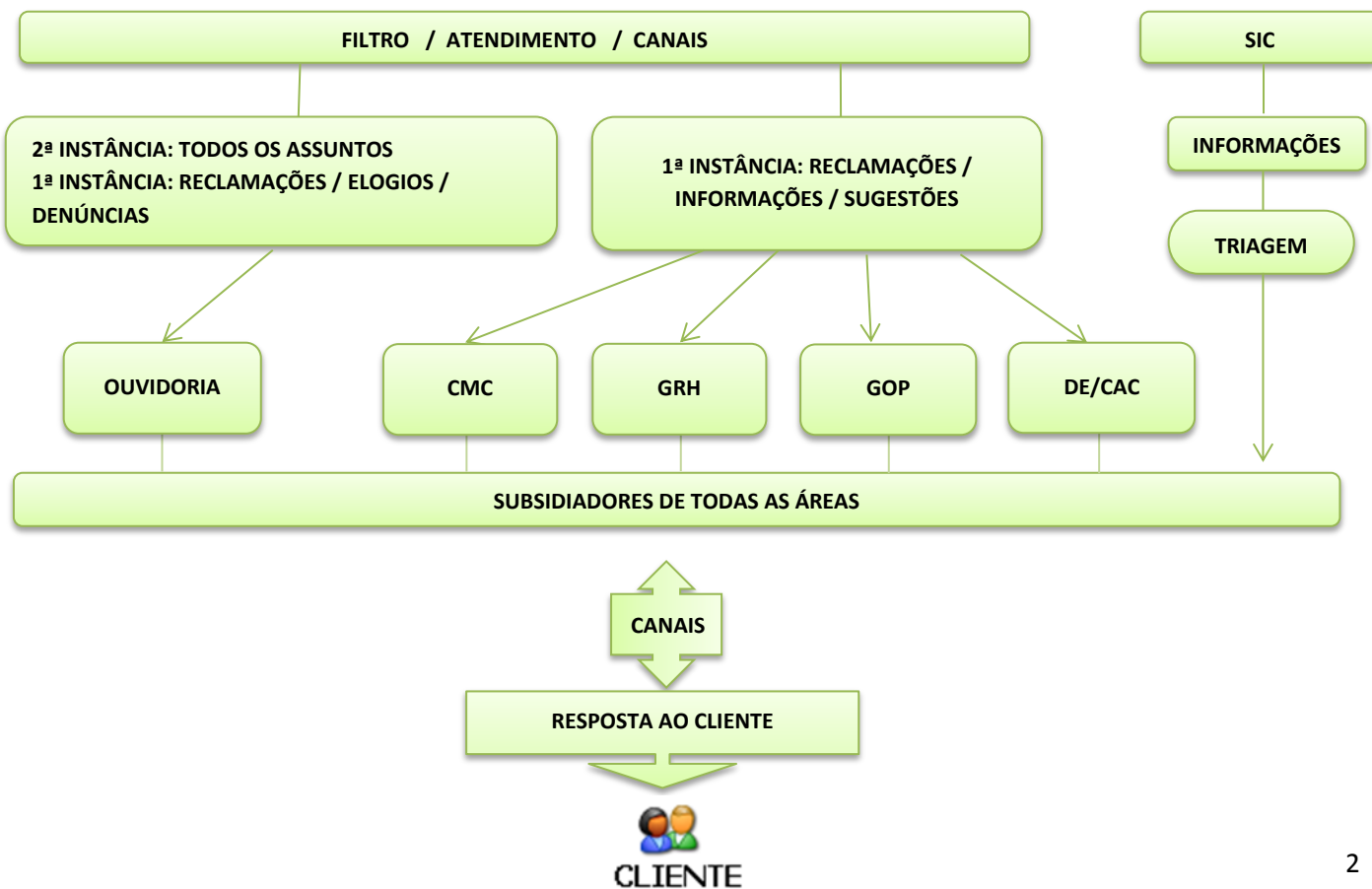
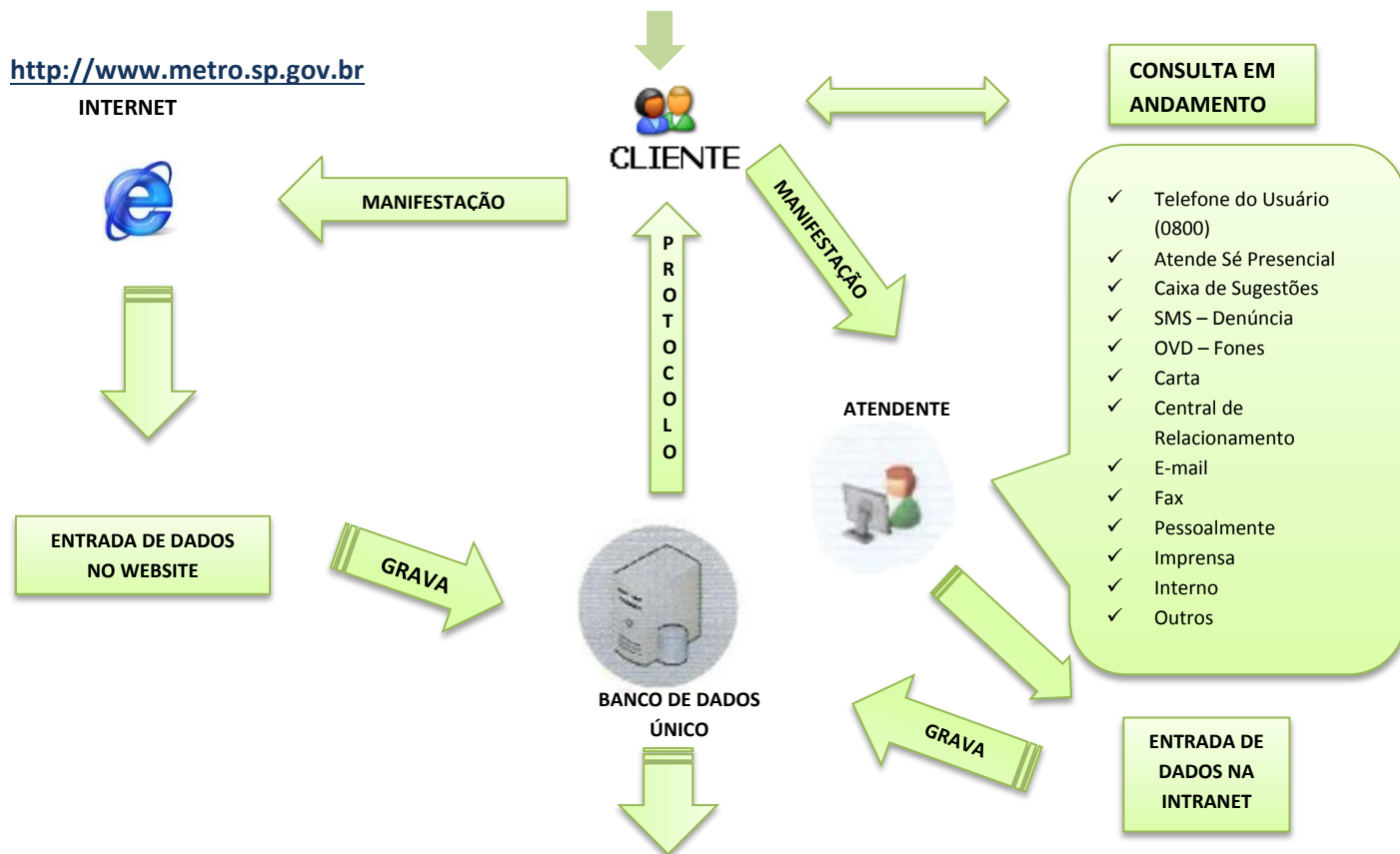
FEVEREIRO – 2017

Atendimento ao Cliente
Sistema CRM-Sugar



SISTEMA DE ATENDIMENTO - SUGAR

“ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES”



Apresentação

Em **Fevereiro de 2017** foi registrado no Sistema CRM de Atendimento ao Cliente, gerido pela Ouvidoria, o total de 1.435 manifestações, As quais foram tratadas pelas áreas gestoras, conforme discriminado abaixo e detalhado nas páginas a seguir:

CMC – Departamento de Marketing Corporativo: 14 manifestações

CAC – Coordenadoria de Atendimento à Comunidade: 64 manifestações

OPR – Departamento de Relacionamento com o Usuário: 1.157 manifestações

OVD – Ouvidoria: 182 manifestações

RHD – Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos: 18 manifestações

| MÍDIAS DE CONTATO | TOTAIS | % |
|----------------------------|--------------|-------------|
| INTERNET - FALE CONOSCO | 705 | 49% |
| TELEFONE DO USUÁRIO (0800) | 183 | 13% |
| SMS - DENÚNCIA | 160 | 11% |
| TELEFONEMA | 125 | 9% |
| CAIXA DE SUGESTÕES | 124 | 9% |
| E-MAIL | 95 | 7% |
| ATENDE SÉ PRESENCIAL | 34 | 2% |
| INTERNO | 6 | 0% |
| CENTRAL DE RELACIONAMENTO | 2 | 0% |
| PESSOALMENTE | 1 | 0% |
| TOTAL GERAL | 1.435 | 100% |

As manifestações estão classificadas por tipos: reclamações, informações, sugestões, elogios, denúncias, agradecimentos e réplicas, quantificadas por itens demandados.

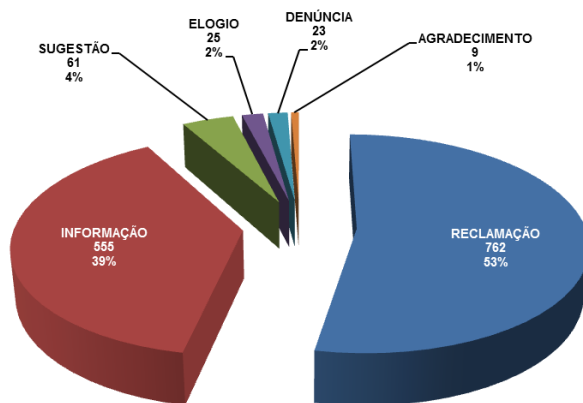
A Ouvidoria encontra-se à disposição dos gestores para qualquer esclarecimento necessário.

Milza Helena Bonutti

Ouvidora

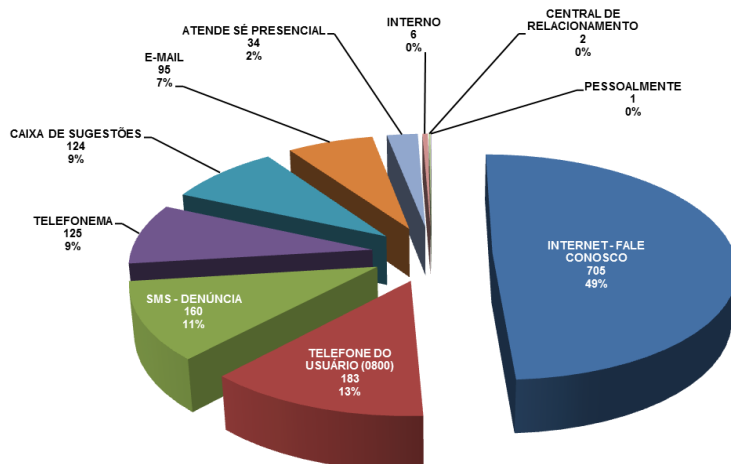
DEMANDA TOTAL – FEVEREIRO / 2017

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|------------------------|--------------|
| RECLAMAÇÃO | 762 |
| INFORMAÇÃO | 555 |
| SUGESTÃO | 61 |
| ELOGIO | 25 |
| DENÚNCIA | 23 |
| AGRADECIMENTO | 9 |
| TOTAL GERAL | 1.435 |



| MÍDIAS DE CONTATO | TOTAIS |
|----------------------------|--------------|
| INTERNET - FALE CONOSCO | 705 |
| TELEFONE DO USUÁRIO (0800) | 183 |
| SMS - DENÚNCIA* | 160 |
| TELEFONEMA | 125 |
| CAIXA DE SUGESTÕES | 124 |
| E-MAIL | 95 |
| ATENDE SÉ PRESENCIAL | 34 |
| INTERNO | 6 |
| CENTRAL DE RELACIONAMENTO | 2 |
| PESSOALMENTE | 1 |
| TOTAL GERAL | 1.435 |

*Os números registrados no SMS-Denúncia são correspondentes às demandas que não são de responsabilidade da área de Segurança.



| MANIFESTAÇÕES POR LINHA | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|------------|--------------|
| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L15 | L17 | REDE | (VAZIO) | TOTAIS |
| RECLAMAÇÃO | 183 | 121 | 302 | 10 | 31 | 1 | 4 | | 40 | 70 | 762 |
| INFORMAÇÃO | 117 | 105 | 141 | 10 | 59 | 1 | 5 | 5 | 12 | 100 | 555 |
| SUGESTÃO | 11 | 8 | 16 | | 1 | | | | 15 | 10 | 61 |
| ELOGIO | 4 | 3 | 12 | | | | | | 1 | 5 | 25 |
| DENÚNCIA | 12 | 1 | 7 | | | | | | | 3 | 23 |
| AGRADECIMENTO | | | 2 | | | | 1 | | 3 | 3 | 9 |
| TOTAL GERAL | 327 | 238 | 480 | 20 | 91 | 2 | 10 | 5 | 71 | 191 | 1.435 |

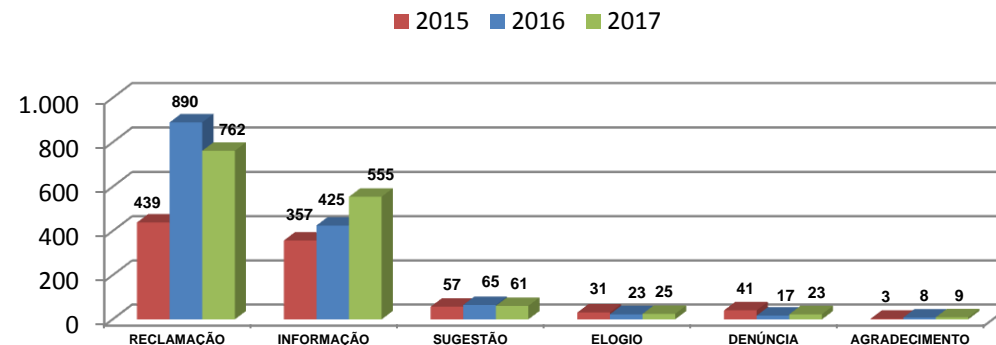


RESUMO DA DEMANDA TOTAL - 2016 / 2017

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Janeiro | | Fevereiro | | Março | | Abril | | Maio | | Junho | | Julho | | Agosto | | Setembro | | Outubro | | Novembro | | Dezembro | | TOTAIS | |
|----------------------|---------|-------|-----------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|--------|------|----------|------|---------|------|----------|------|----------|------|--------|-------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| RECLAMAÇÃO | 644 | 592 | 890 | 762 | 909 | | 695 | | 644 | | 690 | | 522 | | 653 | | 657 | | 661 | | 761 | | 552 | | 8.278 | 1.354 |
| INFORMAÇÃO | 426 | 298 | 425 | 555 | 472 | | 359 | | 541 | | 496 | | 413 | | 488 | | 419 | | 506 | | 522 | | 225 | | 5.292 | 853 |
| SUGESTÃO | 67 | 46 | 65 | 61 | 92 | | 81 | | 54 | | 74 | | 52 | | 60 | | 77 | | 53 | | 48 | | 65 | | 788 | 107 |
| ELOGIO | 29 | 38 | 23 | 25 | 27 | | 29 | | 16 | | 39 | | 20 | | 28 | | 26 | | 16 | | 20 | | 24 | | 297 | 63 |
| DENÚNCIA | 16 | 27 | 17 | 23 | 10 | | 10 | | 23 | | 29 | | 33 | | 27 | | 49 | | 17 | | 35 | | 25 | | 291 | 50 |
| AGRADECIMENTO | 4 | 6 | 8 | 9 | 3 | | 4 | | 2 | | 7 | | 2 | | 3 | | 9 | | 6 | | 9 | | 3 | | 60 | 15 |
| TOTAL | 1.186 | 1.007 | 1.428 | 1.435 | 1.513 | | 1.178 | | 1.280 | | 1.335 | | 1.042 | | 1.259 | | 1.237 | | 1.259 | | 1.395 | | 894 | | 15.006 | 2.442 |

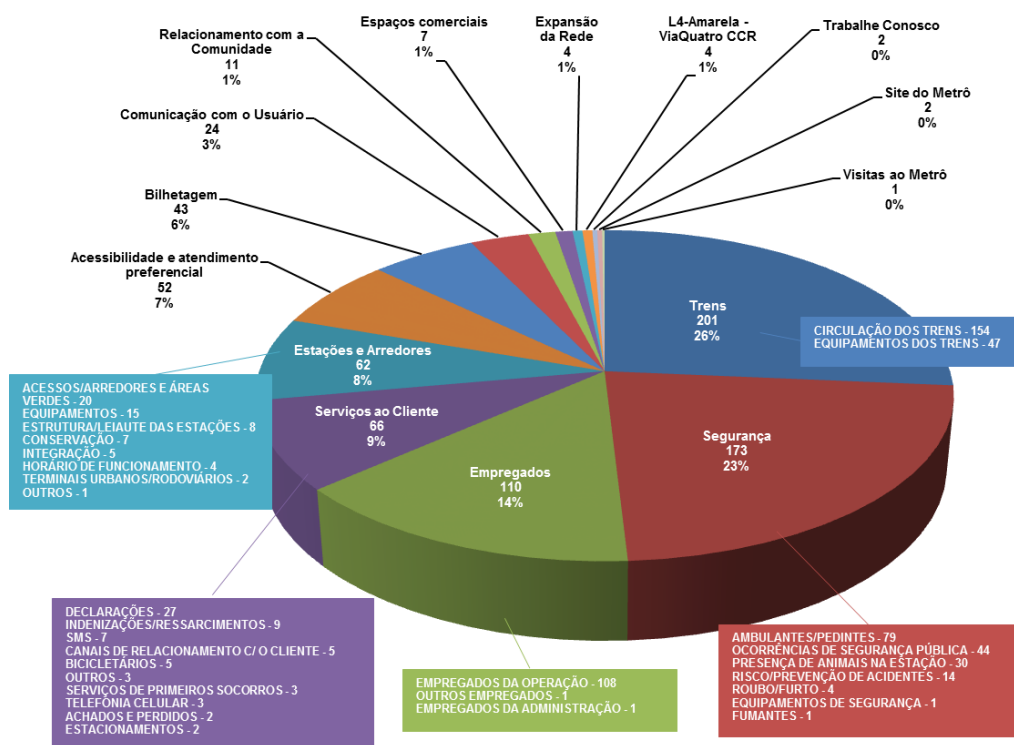
Comparativo de Fevereiro - 2015 / 2016 / 2017

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | 2015 | VARIAÇÃO | 2016 | VARIAÇÃO | 2017 |
|------------------------|------|----------|-------|----------|-------|
| RECLAMAÇÃO | 439 | 103% | 890 | -14% | 762 |
| INFORMAÇÃO | 357 | 19% | 425 | 31% | 555 |
| SUGESTÃO | 57 | 14% | 65 | -6% | 61 |
| ELOGIO | 31 | -26% | 23 | 9% | 25 |
| DENÚNCIA | 41 | -59% | 17 | 35% | 23 |
| AGRADECIMENTO | 3 | - | 8 | - | 9 |
| TOTAL GERAL | 928 | 54% | 1.428 | 0% | 1.435 |


USUÁRIOS TRANSPORTADOS - REDE – Fevereiro / 2017
83.722.542

FONTE DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - SED Sistema Estatístico da Operação

RECLAMAÇÃO: 762

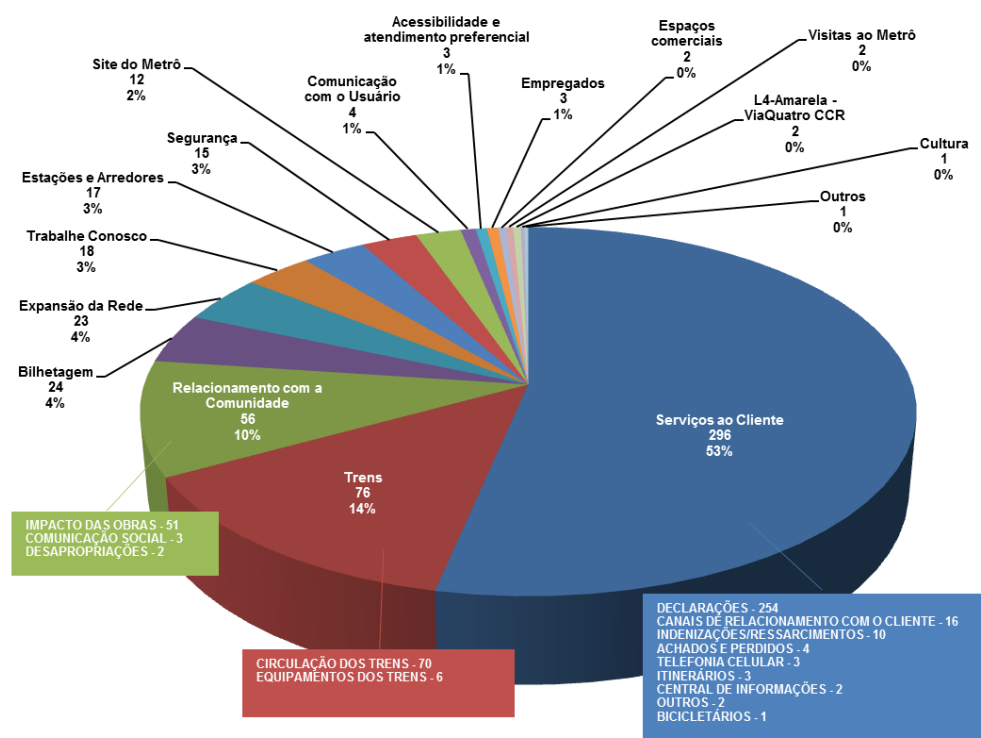


| RECLAMAÇÃO | TOTAIS |
|---|------------|
| Trens | 201 |
| Segurança | 173 |
| Empregados | 110 |
| Serviços ao Cliente | 66 |
| Estações e Arredores | 62 |
| Acessibilidade e atendimento preferencial | 52 |
| Bilhetagem | 43 |
| Comunicação com o Usuário | 24 |
| Relacionamento com a Comunidade | 11 |
| Espaços comerciais | 7 |
| Expansão da Rede | 4 |
| Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR | 4 |
| Trabalhe Conosco | 2 |
| Site do Metrô | 2 |
| Visitas ao Metrô | 1 |
| TOTAL GERAL | 762 |

Resumo das Maiores Reclamações por Atributo:

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | ATRIBUTOS | DEMANDAS |
|------------------------|--------------------------|---|
| RECLAMAÇÕES | Segurança Pública | Segurança: Ambulantes e Pedintes nos trens e estações / Presença de animais na estação / Roubo/Furto / Comportamento Inadequado de usuários |
| | Confiabilidade | Circulação dos trens: Anormalidade/atrasos Serviços ao Cliente: Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada Bilhetagem: Funcionamento do Sistema |
| | Atendimento | Empregados de Estação: Atendimento / Postura / Cumprir PO Empregados de Segurança: Falta de empregados / Postura Acessibilidade: Embarque Preferencial |
| | Conforto | Trens: Ar-Condicionado / Lotação do trem / Solavancos/freadas bruscas dos trens |

INFORMAÇÃO: 555

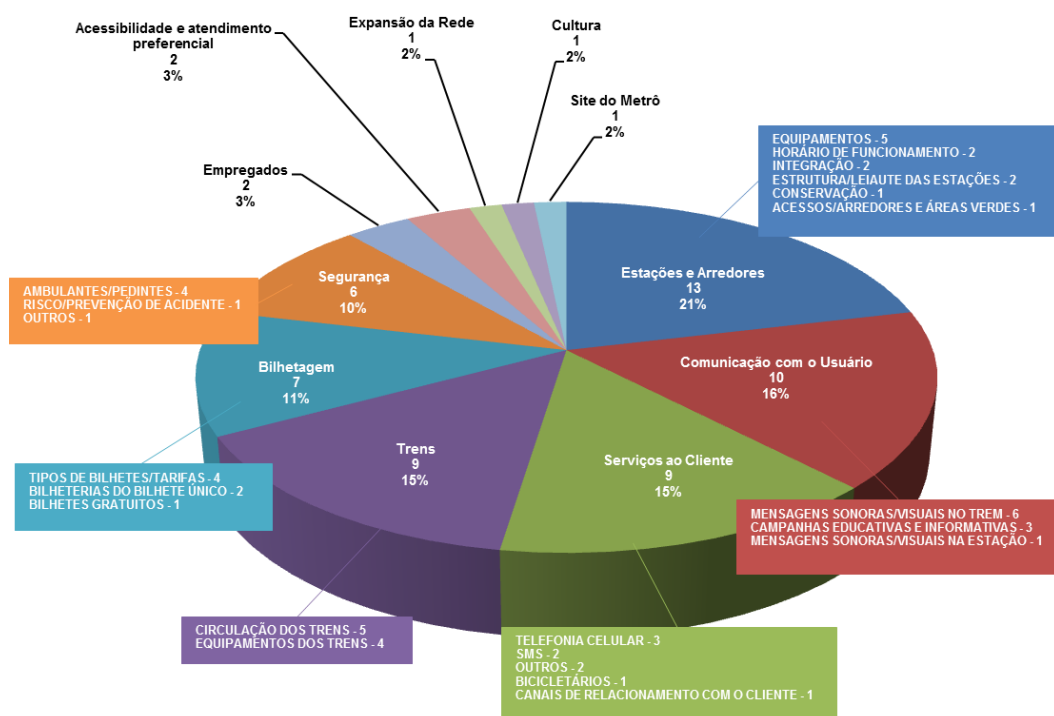


| INFORMAÇÃO | TOTAIS |
|---|------------|
| Serviços ao Cliente | 296 |
| Trens | 76 |
| Relacionamento com a Comunidade | 56 |
| Bilhetagem | 24 |
| Expansão da Rede | 23 |
| Trabalhe Conosco | 18 |
| Estações e Arredores | 17 |
| Segurança | 15 |
| Site do Metrô | 12 |
| Comunicação com o Usuário | 4 |
| Acessibilidade e atendimento preferencial | 3 |
| Empregados | 3 |
| Espaços comerciais | 2 |
| Visitas ao Metrô | 2 |
| Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR | 2 |
| Cultura | 1 |
| Outros | 1 |
| TOTAL GERAL | 555 |

Resumo das Maiores Informações por Atributo:

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | ATRIBUTOS | DEMANDAS |
|------------------------|-----------------------|--|
| INFORMAÇÕES | Confiabilidade | Serviços ao Cliente: Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada |
| | Atendimento | Relacionamento com a Comunidade: Danos ao Imóvel Serviços ao Cliente: Indenizações/ressarcimentos / Declaração de atendimento em primeiros socorros |
| | Informação | Expansão: Prazo de Entrega das novas estações Serviços ao Cliente: Informações Gerais |

SUGESTÃO: 61

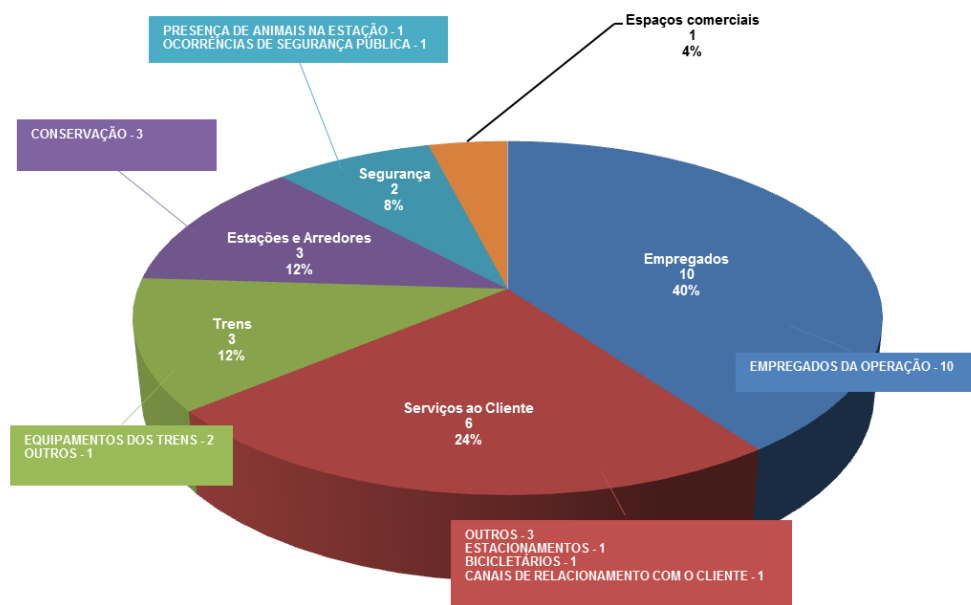


| SUGESTÃO | TOTAIS |
|---|-----------|
| Estações e Arredores | 13 |
| Comunicação com o Usuário | 10 |
| Serviços ao Cliente | 9 |
| Trens | 9 |
| Bilhetagem | 7 |
| Segurança | 6 |
| Empregados | 2 |
| Acessibilidade e atendimento preferencial | 2 |
| Expansão da Rede | 1 |
| Cultura | 1 |
| Site do Metrô | 1 |
| TOTAL GERAL | 61 |

Resumo das Maiores Sugestões por Atributo:

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | ATRIBUTOS | DEMANDAS |
|------------------------|--------------------------|--|
| SUGESTÕES | Segurança Pública | Segurança: Ambulantes/Trens e Estações (4 manifestações) |
| | Informação | Comunicação com o Usuário: Falta/excesso de comunicação visual (3 manifestações) / Campanha Educativa (2 manifestações) |
| | Utilidade | Serviços ao Cliente: Telefonia Celular (3 manifestações) Estações e Arredores: Horário de Funcionamento (2 manifestações) |
| | Integração | Bilhetagem: Cartão Bilhete Único (2 manifestações) Estações e Arredores: Integração / CPTM (2 manifestações) |

ELOGIO: 25

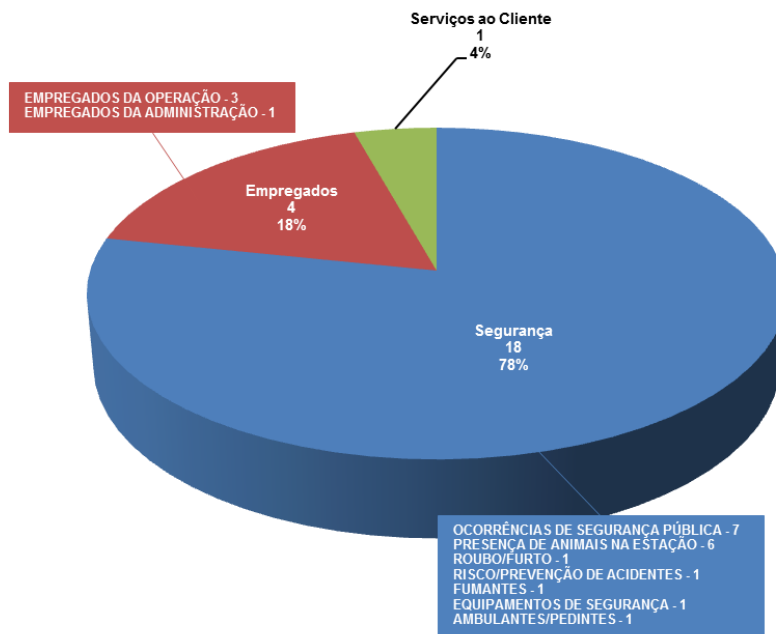


| ELOGIO | TOTAIS |
|----------------------|-----------|
| Empregados | 10 |
| Serviços ao Cliente | 6 |
| Trens | 3 |
| Estações e Arredores | 3 |
| Segurança | 2 |
| Espaços comerciais | 1 |
| TOTAL GERAL | 25 |

Resumo dos Maiores Elogios por Atributo:

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | ATRIBUTOS | DEMANDAS |
|------------------------|-------------|---|
| ELOGIOS | Atendimento | Empregados de Estação: Atendimento (5 manifestações no total) Empregados de Segurança: Atendimento (3 manifestações) |
| | Conforto | Estações e Arredores: Limpeza (3 manifestações) Trens: Limpeza do trem (2 manifestações) |

DENÚNCIA: 23



| DENÚNCIA | TOTAIS |
|---------------------|-----------|
| Segurança | 18 |
| Empregados | 4 |
| Serviços ao Cliente | 1 |
| TOTAL GERAL | 23 |

Resumo das Maiores Denúncias por Atributo:

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | ATRIBUTOS | DEMANDAS |
|------------------------|-------------------|--|
| DENÚNCIAS | Segurança Pública | Segurança: Presença de animais na estação (6 manifestações) / Constrangimento Sexual (3 manifestações) / Importunação Ofensiva ao Pudor (2 manifestações) |



AGRADECIMENTO: 09

| AGRADECIMENTO | TOTAIS |
|---|----------|
| Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos | 2 |
| Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado | 2 |
| Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | 2 |
| Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura | 1 |
| Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial | 1 |
| Serviços ao Cliente / Outros | 1 |
| TOTAL GERAL | 9 |



MANIFESTAÇÕES POR ÁREA / LINHAS / ATRIBUTOS

OPR - Departamento de Relacionamento com o Usuário

| OPR / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS | LINHAS | | | | | | | | TOTAIS | ATRIBUTO |
|---|--------|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|----------------------------|
| | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos | 15 | 18 | 24 | | 2 | | 4 | 3 | 66 | Confiabilidade |
| 2 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens | 17 | 2 | 16 | | | | 9 | 3 | 47 | Segurança Pública |
| 3 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento | 8 | 6 | 12 | 1 | 1 | | | 2 | 30 | Atendimento |
| 4 Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado | 3 | 9 | 13 | | | | 4 | 1 | 30 | Conforto |
| 5 Segurança / Presença de animais na estação | 22 | 1 | 2 | | | | | 3 | 28 | Segurança Pública |
| 6 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada | 6 | 14 | 5 | | 2 | | | | 27 | Confiabilidade |
| 7 Trens / Circulação dos trens / Velocidade Reduzida | 7 | 7 | 10 | | 2 | | | | 26 | Rapidez |
| 8 Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial | 2 | 2 | 17 | | | | 1 | 2 | 24 | Atendimento |
| 9 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Pedinte | 5 | 2 | 15 | | | | 1 | | 23 | Segurança Pública |
| 10 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Falta de empregados | 3 | 2 | 10 | | | | 2 | 1 | 18 | Atendimento |
| 11 Bilhetagem / Bilheterias do Bilhete Único / Funcionamento do Sistema | 7 | 3 | 4 | | 1 | | 1 | 2 | 18 | Confiabilidade |
| 12 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Outros | 1 | | 13 | | 1 | | 1 | 2 | 18 | Segurança Pública |
| 13 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura | 4 | 4 | 3 | | 1 | | | 2 | 14 | Atendimento |
| 14 Acessibilidade e atendimento preferencial / Acessibilidade nas Estações / Elevador / Manutenção | 4 | | 8 | | | | | | 12 | Confiabilidade |
| 15 Estações e Arredores / Acessos/Arred. e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | | 2 | 4 | | 1 | | | 3 | 10 | Conforto |
| 16 Trens / Circulação dos trens / Paradas durante a viagem | 6 | 1 | 2 | | | | | 1 | 10 | Rapidez |
| 17 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Cumpriu PO | 4 | 3 | | | 1 | | | 1 | 9 | Atendimento |
| 18 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comport. Inadequado de usuários / Segurança Pública | 1 | 1 | 5 | | | | | 2 | 9 | Segurança Pública |
| 19 Comunicação c/o Usuário / Mens. sonoras/visuais na Estação / Comunic. em situação de anormalidade | 2 | 2 | 3 | | | | 1 | | 8 | Atendimento |
| 20 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Postura | 2 | | 5 | | | | | 1 | 8 | Atendimento |
| 21 Trens / Equipamentos dos Trens / Porta do Trem | 4 | 3 | | | | | 1 | | 8 | Segurança Contra Acidentes |
| 22 Trens / Circulação dos trens / Tempo de Abertura e fechamento das portas do trem | 3 | 3 | 2 | | | | | | 8 | Segurança Contra Acidentes |
| 23 Serviços ao Cliente / SMS / SMS-Denúncia / Serviço | 1 | 1 | 2 | | | | 1 | 2 | 7 | Atendimento |
| 24 Trens / Circulação dos trens / Intervalo entre os trens | | 1 | 2 | | 4 | | | | 7 | Confiabilidade |
| 25 Trens / Circulação dos trens / Solavancos/freadas bruscas dos trens | 3 | | 2 | | | | | 2 | 7 | Conforto |

QUEBRA NO RANKING

| | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----|-----|---|----|---|----|----|-----|
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | 173 | 113 | 278 | 2 | 26 | 2 | 34 | 49 | 677 |
|----------------------|-----|-----|-----|---|----|---|----|----|-----|

| OPR / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS | LINHAS | | | | | | | | TOTAIS | ATRIBUTO |
|---|--------|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|-------------------|
| | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada | 58 | 75 | 73 | | 11 | | 1 | 16 | 234 | Confiabilidade |
| 2 Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos | 16 | 6 | 23 | | 1 | | | 3 | 49 | Confiabilidade |
| 3 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros | 6 | 1 | 8 | | | | | 1 | 16 | Atendimento |
| 4 Trens / Circulação dos trens / Velocidade Reduzida | 5 | 4 | 5 | | 1 | | | | 15 | Rapidez |
| 5 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Informações gerais | 3 | 1 | | | | | 2 | 6 | 12 | Informação |
| 6 Segurança / Presença de animais na estação | 4 | | | | | | | 1 | 5 | Segurança Pública |
| 7 Estações e Arredores / Horário de funcionamento | 1 | | 1 | | | | | 2 | 4 | Utilidade |
| 8 Serviços ao Cliente / Itinerários | | | 1 | | 1 | | | 1 | 3 | Informação |
| 9 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito | | | 1 | | | | 1 | 1 | 3 | Informação |
| 10 Serviços ao Cliente / Achados e Perdidos / Serviço | 1 | | 1 | | | | | 1 | 3 | Atendimento |
| 11 Estações e Arredores / Acessos/Arred. e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | | | 1 | | | | | 2 | 3 | Conforto |
| 12 Serviços ao Cliente / Telefonia Celular | 1 | | | | | | 1 | 1 | 3 | Utilidade |
| 13 Trens / Circulação dos trens / Oferta / Oferta | 1 | | 1 | | | | | | 2 | Confiabilidade |
| 14 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Deficiente / Direito | 2 | | | | | | | | 2 | Informação |
| 15 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Informações técnicas | | | 1 | | | | | 1 | 2 | Informação |
| 16 Site do Metrô / Serviços | | 2 | | | | | | | 2 | Informação |
| 17 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Idoso / Direito | 1 | | | | | | | 1 | 2 | Informação |
| 18 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Integração Metrô-EMTU / Validade | 1 | | | | | | | 1 | 2 | Informação |
| 19 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Falta de empregados | | | 2 | | | | | | 2 | Atendimento |
| 20 Trens / Circulação dos trens / Paradas durante a viagem | | | 1 | | 1 | | | | 2 | Rapidez |
| 21 Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado | | | 2 | | | | | | 2 | Conforto |
| 22 Estações e Arredores / Equipamentos / Escadas Rolantes / Falta | 1 | | | | 1 | | | | 2 | Conforto |
| 23 Bilhetagem / Bilheterias do Metrô / Horário de funcionamento | | | 2 | | | | | | 2 | Utilidade |
| 24 Segurança / Equipamentos de Segurança / Câmeras de vigilância | 1 | 1 | | | | | | | 2 | Segurança Pública |
| 25 Segurança / Porte de Animais | | | | | 1 | | 1 | | 2 | Segurança Pública |

QUEBRA NO RANKING

| | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|----|-----|--|----|--|---|----|-----|
| TOTAL DE INFORMAÇÕES | 110 | 94 | 138 | | 19 | | 9 | 48 | 418 |
|----------------------|-----|----|-----|--|----|--|---|----|-----|



OPR – continuação

| | | LINHAS | | | | | | | | TOTALS | ATRIBUTO |
|----------------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|----------------------------|
| OPR / SUGESTÕES / ASSUNTOS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 | Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens | 2 | 1 | 1 | | | | | | 4 | Segurança Pública |
| 2 | Comunicação com o Usuário / Mens. sonoras/visuais no trem / Falta/excesso de comunicação visual | | | 1 | | | | | 2 | 3 | Informação |
| 3 | Serviços ao Cliente / Telefonia Celular | 1 | | 1 | | | | 1 | | 3 | Utilidade |
| 4 | Comunicação com o Usuário / Campanhas educativas e informativas / Campanha Educativa | | | | | | | 2 | | 2 | Informação |
| 5 | Serviços ao Cliente / SMS / SMS-Denúncia / Serviço | | 1 | | | | | 1 | | 2 | Atendimento |
| 6 | Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial | 1 | | 1 | | | | | | 2 | Atendimento |
| 7 | Estações e Arredores / Horário de funcionamento | | | 1 | | | | | 1 | 2 | Utilidade |
| 8 | Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Bilhete Único | | | | | | | 2 | | 2 | Integração |
| 9 | Estações e Arredores / Integração / CPTM | | | 1 | | | | 1 | | 2 | Integração |
| 10 | Estações e Arredores / Estrutura/Leiaute das estações / Organização de fluxo na estação | 1 | 1 | | | | | | | 2 | Segurança Contra Acidentes |
| 11 | Serviços ao Cliente / Outros | | 2 | | | | | | | 2 | Outros |
| 12 | Comunicação com o Usuário / Mens. sonoras/visuais no trem / Falta/excesso de comunicação sonora | | 1 | | | | | | | 1 | Informação |
| 13 | Comunicação com o Usuário / Mens. sonoras/visuais na Estação / Falta/excesso de comunicação visual | 1 | | | | | | | | 1 | Informação |
| 14 | Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Bilhete Único Escolar / Validade | | | | | | | 1 | | 1 | Informação |
| 15 | Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Informações técnicas | | | | | | | 1 | | 1 | Informação |
| 16 | Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Deficiente / Direito | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 17 | Comunicação com o Usuário / Campanhas educativas e informativas / Campanha Informativa | | | | | | | 1 | | 1 | Informação |
| 18 | Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado | | 1 | | | | | | | 1 | Conforto |
| 19 | Trens / Circulação dos trens / Oferta / Trem Vazio | | 1 | | | | | | | 1 | Conforto |
| 20 | Trens / Equipamentos dos Trens / Pega-mão | | | 1 | | | | | | 1 | Conforto |
| 21 | Estações e Arredores / Conservação / Limpeza | | | 1 | | | | | | 1 | Conforto |
| 22 | Trens / Circulação dos trens / Solavancos/freadas bruscas dos trens | 1 | | | | | | | | 1 | Conforto |
| 23 | Estações e Arredores / Equipamentos / Assentos / Assentos comuns | | | 1 | | | | | | 1 | Conforto |
| 24 | Trens / Equipamentos dos Trens / Assentos / Assentos comuns | | | | | | | | 1 | 1 | Conforto |
| 25 | Estações e Arredores / Equipamentos / Outros / Bebedouro | | | | | | | 1 | | 1 | Conforto |

QUEBRA NO RANKING

| | | | | | | | | | |
|--------------------|----|---|----|--|---|--|----|---|----|
| TOTAL DE SUGESTÕES | 11 | 8 | 16 | | 1 | | 15 | 6 | 57 |
|--------------------|----|---|----|--|---|--|----|---|----|

| | | LINHAS | | | | | | | | TOTALS | ATRIBUTO |
|---------------------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|-------------|
| OPR / AGRADECIMENTOS / ASSUNTOS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 | Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado | | | | | | | 1 | 1 | 2 | Conforto |
| 2 | Estações e Arredores / Acessos/Arred. e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | | | | | | 1 | | | 1 | Conforto |
| 3 | Serviços ao Cliente / Outros | | | | | | | 1 | | 1 | Outros |
| 4 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura | | | | | | | 1 | | 1 | Atendimento |
| TOTAL DE AGRADECIMENTOS | | | | | | | 1 | 3 | 1 | 5 | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|---|----|---|----|-----|-------|
| TOTAL GERAL OPR | 294 | 215 | 432 | 2 | 46 | 3 | 61 | 104 | 1.157 |
|-----------------|-----|-----|-----|---|----|---|----|-----|-------|

Resumo OPR

| | | LINHAS | | | | | | | | TOTALS |
|-------------------------------|--|--------|-----|-----|----|----|-----|------|---------|--------|
| ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | REDE | (VAZIO) | |
| OPR - RECLAMAÇÕES | | 173 | 113 | 278 | 2 | 26 | 2 | 34 | 49 | 677 |
| OPR - INFORMAÇÕES | | 110 | 94 | 138 | | 19 | | 9 | 48 | 418 |
| OPR - SUGESTÕES | | 11 | 8 | 16 | | 1 | | 15 | 6 | 57 |
| OPR - AGRADECIMENTOS | | | | | | | 1 | 3 | 1 | 5 |
| TOTAL GERAL OPR | | 294 | 215 | 432 | 2 | 46 | 3 | 61 | 104 | 1.157 |



Ouvidoria

| | | LINHAS | | | | | | | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|---|--|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|-------------------|
| OVD / INFORMAÇÕES - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 | Expansão da Rede / Prazo de Entrega das novas estações | | | | 1 | 2 | 1 | | | 11 | 15 | Informação |
| 2 | Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos | 3 | 1 | 1 | | 1 | | | | 2 | 8 | Atendimento |
| 3 | Expansão da Rede / Alteração de linhas projetadas | | | | | | | 1 | | 1 | 2 | Informação |
| 4 | Expansão da Rede / Traçado de novas linhas | | | | | | | | | 2 | 2 | Informação |
| 5 | Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Outros | | | | 2 | | | | | | 2 | Utilidade |
| 6 | Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada | | 2 | | | | | | | | 2 | Confiabilidade |
| 7 | Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR | | | | 2 | | | | | | 2 | Outros |
| 8 | Expansão da Rede / Consulta sobre desapropriação de imóveis | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 9 | Trabalhe Conosco / Concurso ou Seleção Pública c/inscrições abertas / Concursos c/inscrições abertas p/ser empregado | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 10 | Trabalhe Conosco / Como faço para trabalhar no Metrô? / Como faço para ser empregado? | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 11 | Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 12 | Trabalhe Conosco / Concursos Públicos vigentes com inscrições fechadas | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 13 | Comunicação com o Usuário / Outros | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 14 | Site do Metrô / Expansão | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| 15 | Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial | | | 1 | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 16 | Espaços comerciais / Lojas/estandes | | | | | | | | | 1 | 1 | Utilidade |
| 17 | Segurança / Porte de Animais | | | | | | | | 1 | | 1 | Segurança Pública |
| TOTAL DE INFORMAÇÕES | | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 24 | 43 | |

| | | LINHAS | | | | | | | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|---|---|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|-------------------|
| OVD / ELOGIOS - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento | 1 | 1 | 2 | | | | | | 1 | 5 | Atendimento |
| 2 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento | | | 3 | | | | | | | 3 | Atendimento |
| 3 | Estações e Arredores / Conservação / Limpeza | 1 | | 1 | | | | | | 1 | 3 | Conforto |
| 4 | Serviços ao Cliente / Outros | | 1 | 1 | | | | | 1 | | 3 | Outros |
| 5 | Trens / Equipamentos dos Trens / Limpeza do trem | | | 1 | | | | | | 1 | 2 | Conforto |
| 6 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Postura | | | | | | | | | 1 | 1 | Atendimento |
| 7 | Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Atendimento | 1 | | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 8 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Emissão de PA rotineiro | 1 | | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 9 | Trens / Outros | | | 1 | | | | | | | 1 | Outros |
| 10 | Segurança / Presença de animais na estação | | | 1 | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 11 | Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública | | | 1 | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 12 | Serviços ao Cliente / Estacionamentos / Atendimento | | 1 | | | | | | | | 1 | Integração |
| 13 | Serviços ao Cliente / Bicicletários / Atendimento | | | 1 | | | | | | | 1 | Integração |
| 14 | Espaços comerciais / Outros | | | | | | | | | 1 | 1 | Utilidade |
| TOTAL DE ELOGIOS | | 4 | 3 | 12 | | | | | 1 | 5 | 25 | |



Ouvidoria - continuação

| | | LINHAS | | | | | | | | | | |
|---|---|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|-------------------|
| OVD / ELOGIOS - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | TOTALS | ATRIBUTOS |
| 1 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento | 1 | 1 | 2 | | | | | | 1 | 5 | Atendimento |
| 2 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento | | | 3 | | | | | | | 3 | Atendimento |
| 3 | Estações e Arredores / Conservação / Limpeza | 1 | | 1 | | | | | | 1 | 3 | Conforto |
| 4 | Serviços ao Cliente / Outros | | 1 | 1 | | | | | 1 | | 3 | Outros |
| 5 | Trens / Equipamentos dos Trens / Limpeza do trem | | | 1 | | | | | | 1 | 2 | Conforto |
| 6 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Postura | | | | | | | | | 1 | 1 | Atendimento |
| 7 | Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Atendimento | 1 | | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 8 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Emissão de PA rotineiro | 1 | | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 9 | Trens / Outros | | | 1 | | | | | | | 1 | Outros |
| 10 | Segurança / Presença de animais na estação | | | 1 | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 11 | Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública | | | 1 | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 12 | Serviços ao Cliente / Estacionamentos / Atendimento | | 1 | | | | | | | | 1 | Integração |
| 13 | Serviços ao Cliente / Bicicletários / Atendimento | | | 1 | | | | | | | 1 | Integração |
| 14 | Espaços comerciais / Outros | | | | | | | | | 1 | 1 | Utilidade |
| TOTAL DE ELOGIOS | | 4 | 3 | 12 | | | | | 1 | 5 | 25 | |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | |
|---|--|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|----------------------------|
| OVD / DENÚNCIAS - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | TOTALS | ATRIBUTOS |
| 1 | Segurança / Presença de animais na estação | 3 | | 2 | | | | | | | 5 | Segurança Pública |
| 2 | Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comport. Inadequado de usuários / Constrangimento Sexual | | | 2 | | | | | | 1 | 3 | Segurança Pública |
| 3 | Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comport. Inadeq. de usuários / Importunação Ofensiva ao Pudor | 2 | | | | | | | | | 2 | Segurança Pública |
| 4 | Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública | 1 | | | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 5 | Segurança / Roubo/Furto | | 1 | | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 6 | Segurança / Equipamentos de Segurança / Câmeras de vigilância | 1 | | | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 7 | Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Terminais Urbanos e Rodoviários | | | 1 | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 8 | Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Agressão | 1 | | | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 9 | Segurança / Fumantes | | | 1 | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| 10 | Empregados / Empregados da Administração | | | | | | | | | 1 | 1 | Atendimento |
| 11 | Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos | | | | | | | | | 1 | 1 | Atendimento |
| 12 | Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Omissão | 1 | | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 13 | Segurança / Risco de acidentes/prevenção de acidentes / Comportamento Inadequado/arriscado de usuários | 1 | | | | | | | | | 1 | Segurança Contra Acidentes |
| TOTAL DE DENÚNCIAS | | 10 | 1 | 6 | | | | | | 3 | 20 | |

| | | | | | | | | | | LINHAS | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|-------------|
| OVD / AGRADECIMENTOS - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS | | | | | | | | | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | TOTALS | ATRIBUTOS |
| 1 | Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | Atendimento |
| TOTAL DE AGRADECIMENTOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | |

| | | | | | | | | | | LINHAS | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--------|------------|
| OVD / SUGESTÕES - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS | | | | | | | | | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | TOTALS | ATRIBUTOS |
| 1 | Expansão da Rede / Traçado de novas linhas | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | Informação |
| TOTAL DE SUGESTÕES | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |



Ouvidoria - continuação

| OVD / RÉPLICAS / ASSUNTOS | LINHAS | | | | | | | | | | TOTALS | ATRIBUTOS |
|--|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--|--------|----------------------------|
| | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | | | |
| RECLAMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA | | 1 | 15 | | 2 | | | | 5 | | 23 | |
| 1 Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial | | | 4 | | | | | | | | 4 | Atendimento |
| 2 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Postura | | | 1 | | | | | | 1 | | 2 | Atendimento |
| 3 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens | | | 2 | | | | | | | | 2 | Atendimento |
| 4 Bilhetagem / Bilheterias do Metrô / Outros / Rejeitado | | | | | 1 | | | | 1 | | 2 | Confiabilidade |
| 5 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos | | | | | | | | | 1 | | 1 | Atendimento |
| 6 Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Danos ao imóvel | | | | | | | | | 1 | | 1 | Atendimento |
| 7 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Respostas Técnicas | | | 1 | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 8 Empregados / Empregados da Administração | | | | | | | | | 1 | | 1 | Atendimento |
| 9 Acessibilidade e atendimento preferencial / Acompanhamento de pessoas com deficiência | | | 1 | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 10 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura | | | | | 1 | | | | | | 1 | Atendimento |
| 11 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública | | | 1 | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 12 Trens / Equipamentos dos Trens / Manutenção | | | 1 | | | | | | | | 1 | Confiabilidade |
| 13 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | | | 1 | | | | | | | | 1 | Conforto |
| 14 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Acessos / Fechados | | | 1 | | | | | | | | 1 | Conforto |
| 15 Estações e Arredores / Horário de funcionamento | | 1 | | | | | | | | | 1 | Utilidade |
| 16 Segurança / Risco de acidentes/prevenção de acidentes / Skate | | | 1 | | | | | | | | 1 | Segurança Contra Acidentes |
| 17 Expansão da Rede / Prazo de Entrega das novas estações | | | 1 | | | | | | | | 1 | Informação |
| INFORMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA | 3 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | 3 | | 10 | |
| 1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 | Atendimento |
| 2 Expansão da Rede / Traçado de novas linhas | | | | | | | | | 1 | | 1 | Informação |
| 3 Expansão da Rede / Prazo de Entrega das novas estações | | | | | | | | | 1 | | 1 | Informação |
| 4 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito | | | | | | | | 1 | | | 1 | Informação |
| 5 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Integração Metrô-EMTU / Validade | 1 | | | | | | | | | | 1 | Informação |
| 6 Serviços ao Cliente / Central de Informações / Atendimento | | | | | | | | | 1 | | 1 | Atendimento |
| 7 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Outros | | | | 1 | | | | | | | 1 | Utilidade |
| 8 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada | 1 | | | | | | | | | | 1 | Confiabilidade |
| 9 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | | | 1 | | | | | | | | 1 | Conforto |
| DENÚNCIAS - SEGUNDA INSTÂNCIA | 2 | | 1 | | | | | | | | 3 | |
| 1 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento | | | 1 | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 2 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento | 1 | | | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 3 Segurança / Presença de animais na estação | 1 | | | | | | | | | | 1 | Segurança Pública |
| AGRADECIMENTOS - SEGUNDA INSTÂNCIA | | | 2 | | | | | | | | 2 | |
| 1 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras | | | 1 | | | | | | | | 1 | Conforto |
| 2 Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial | | | 1 | | | | | | | | 1 | Atendimento |
| SUGESTÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA | | | | | | | | | 1 | | 1 | |
| 1 Trens / Circulação dos trens / Oferta / Carro exclusivo | | | | | | | | | 1 | | 1 | Conforto |
| TOTAL GERAL DE RÉPLICAS | 5 | 2 | 19 | 1 | 2 | | | 1 | 9 | | 39 | |
| TOTAL GERAL OVD | 32 | 14 | 48 | 12 | 7 | 2 | 1 | 9 | 57 | | 182 | |

Resumo OVD

| ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | LINHAS | | | | | | | | | | TOTALS |
|---|--------|----|----|----|----|----|-----|------|---------|--|--------|
| | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L17 | REDE | (VAZIO) | | |
| OVD - RECLAMAÇÕES | 10 | 5 | 9 | 6 | 2 | 1 | | 6 | 13 | | 52 |
| OVD - INFORMAÇÕES | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 24 | | 43 |
| OVD - ELOGIOS | 4 | 3 | 12 | | | | | 1 | 5 | | 25 |
| OVD - DENÚNCIAS | 10 | 1 | 6 | | | | | | 3 | | 20 |
| OVD - AGRADECIMENTOS | | | | | | | | | 2 | | 2 |
| OVD - SUGESTÕES | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| OVD - RÉPLICAS - SEGUNDA INSTÂNCIA | 5 | 2 | 19 | 1 | 2 | | | 1 | 9 | | 39 |
| TOTAL GERAL OVD | 32 | 14 | 48 | 12 | 7 | 2 | 1 | 9 | 57 | | 182 |



CAC – Coordenadoria de Atendimento à Comunidade

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|------------------------------|---|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|---------|-----------|-------------|
| CAC / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS | | L2 | L4 | L5 | L15 | L17 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Danos ao imóvel | | 2 | 31 | 2 | 2 | | | 37 | Atendimento |
| 2 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Ruídos | | | 4 | | | | | 4 | Atendimento |
| 3 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Pragas urbanas | 2 | 1 | | | | | | 3 | Atendimento |
| 4 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Área Desocupada / Limpeza | 1 | | | | 1 | | | 2 | Atendimento |
| 5 | Relacionamento com a Comunidade / Desapropriações / Consulta de imóvel | 1 | | | | | 1 | | 2 | Atendimento |
| 6 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Área Desocupada / Invasão | 2 | | | | | | | 2 | Atendimento |
| 7 | Relacionamento com a Comunidade / Comunicação Social / Aspectos das Obras Cíveis / Solicitações | | | 1 | | 1 | | | 2 | Atendimento |
| 8 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Segurança da Obra | | | | 1 | | | | 1 | Atendimento |
| 9 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Prejuízo a bens móveis | | | | 1 | | | | 1 | Atendimento |
| 10 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interf. da Obra / Demora no retorno das reclamações | | 1 | | | | | | 1 | Atendimento |
| 11 | Relacionamento com a Comunidade / Comunicação Social / Aspectos das Obras Cíveis / Prazos/Etapas | | | | 1 | | | | 1 | Atendimento |
| 12 | Expansão da Rede / Consulta sobre desapropriação de imóveis | | | 1 | | | | | 1 | Informação |
| TOTAL DE INFORMAÇÕES | | 6 | 4 | 37 | 5 | 4 | 1 | | 57 | |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|-----|------|----------|----------|-------------|
| CAC / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS | | L2 | L4 | L5 | L15 | L17 | REDE | (VAZIO) | | |
| 1 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Danos ao imóvel | | | | 2 | | | 1 | 3 | Atendimento |
| 2 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Segurança da Obra | | 1 | | | | | | 1 | Atendimento |
| 3 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra | | 1 | | | | | | 1 | Atendimento |
| 4 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Área Desocupada / Pragas Urbanas | 1 | | | | | | | 1 | Atendimento |
| 5 | Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Ruídos | | | 1 | | | | | 1 | Atendimento |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | | 1 | 2 | 1 | 2 | | | 1 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|------------------------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| TOTAL GERAL CAC | 7 | 6 | 38 | 7 | 4 | 1 | 1 | 64 |
|------------------------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

Resumo CAC

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|-------------------------------|--|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | | L2 | L4 | L5 | L15 | L17 | REDE | (VAZIO) | |
| CAC - INFORMAÇÕES | | 6 | 4 | 37 | 5 | 4 | 1 | | 57 |
| CAC - RECLAMAÇÕES | | 1 | 2 | 1 | 2 | | | 1 | 7 |
| TOTAL GERAL CAC | | 7 | 6 | 38 | 7 | 4 | 1 | 1 | 64 |



CAC – Atividades/Demandas que não constam nas somas totais

| ATIVIDADES PROATIVAS E PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES / FEVEREIRO 2017 | | | | | | | | |
|--|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-------------|------------|
| ÁREA / DEMANDAS / LINHAS | L2 | L4 | L5 | L6 | L15 | L17 | REDE FUTURA | TOTAIS |
| CAC - Impacto das Obras | 0 | 0 | 74 | 0 | 4 | 3 | 0 | 81 |
| CAC - Comunicação Social | 0 | 8 | 3 | 0 | 13 | 5 | 0 | 29 |
| CAC - Desapropriação | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL GERAL | 1 | 8 | 77 | 0 | 17 | 8 | 0 | 111 |

OBS: Atividades são as ações proativas da CAC relativas à comunicação social ou para tratamento das demandas da comunidade. Englobam reuniões com lindeiros e visitas em domicílio para notificações quanto às obras de expansão, tais como: desapropriações; procedimentos para segurança das edificações e alterações de rotinas nas regiões da expansão; cadastramento de ocupantes e avaliação de impactos aos imóveis ou ambientais, dentre outras.



RHD-Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos

| | | LINHAS | | | ATRIBUTOS |
|------------------------------|--|--------|----|--------|-------------|
| RHD / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS | | VAZIO | L2 | TOTAIS | |
| 1 | Trabalhe Conosco / Concursos Públicos vigentes com inscrições fechadas | 7 | | 7 | Informação |
| 2 | Trabalhe Conosco / Como faço para trabalhar no Metrô? / Como faço para ser empregado? | 3 | | 3 | Informação |
| 3 | Trabalhe Conosco / Outros | 2 | | 2 | Informação |
| 4 | Trabalhe Conosco / Como faço para trabalhar no Metrô? / Como faço para ser estagiário? | 1 | | 1 | Informação |
| 5 | Trabalhe Conosco / Conc. Público ou Seleção Pública c/inscrições abertas / Concursos c/inscrições abertas p/ ser empregado | 1 | | 1 | Informação |
| 6 | Trabalhe Conosco / Como faço para trabalhar no Metrô? / Como participar do Programa Experiente Cidadão? | 1 | | 1 | Informação |
| 7 | Empregados / Empregados da Administração | | 1 | 1 | Atendimento |
| TOTAL DE INFORMAÇÕES | | 15 | 1 | 16 | |

| | | LINHAS | | | ATRIBUTOS |
|------------------------------|---------------------------|--------|----|--------|------------|
| RHD / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS | | VAZIO | L2 | TOTAIS | |
| 1 | Trabalhe Conosco / Outros | 2 | | 2 | Informação |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | | 2 | | 2 | |

| | | | |
|-----------------|----|---|----|
| TOTAL GERAL RHD | 17 | 1 | 18 |
|-----------------|----|---|----|

Resumo RHD

| | | LINHAS | | |
|-------------------------------|-------|--------|--------|--|
| ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | VAZIO | L2 | TOTAIS | |
| RHD - INFORMAÇÕES | 15 | 1 | 16 | |
| RHD - RECLAMAÇÕES | 2 | | 2 | |
| TOTAL GERAL RHD | 17 | 1 | 18 | |



CMC - Departamento de Marketing Corporativo

| | | LINHAS | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|------------------------------|--|--------|----|---------|--------|------------|
| CMC / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS | | L1 | L2 | (VAZIO) | | |
| 1 | Site do Metrô / Notícias | | | 3 | 3 | Informação |
| 2 | Site do Metrô / Serviços | | | 2 | 2 | Informação |
| 3 | Site do Metrô / Expansão | | | 2 | 2 | Informação |
| 4 | Site do Metrô / Informações Rápidas/Outras | | | 2 | 2 | Informação |
| 5 | Cultura / Outros | | | 1 | 1 | Utilidade |
| 6 | Serviços ao Cliente / Outros | 1 | | | 1 | Outros |
| TOTAL DE INFORMAÇÕES | | 1 | | 10 | 11 | |

| | | LINHAS | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|----------------------------|--|--------|----|---------|--------|------------|
| CMC / SUGESTÕES / ASSUNTOS | | L1 | L2 | (VAZIO) | | |
| 1 | Site do Metrô / Informações Rápidas/Outras | | | 1 | 1 | Informação |
| TOTAL DE SUGESTÕES | | | | 2 | 2 | |

| | | LINHAS | | | TOTAIS | ATRIBUTOS |
|------------------------------|-----------------------------|--------|----|---------|--------|-----------|
| CMC / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS | | L1 | L2 | (VAZIO) | | |
| 1 | Espaços comerciais / Outros | | 1 | | 1 | Utilidade |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | | | 1 | | 1 | |

| | | | | | | |
|-----------------|--|---|---|----|----|--|
| TOTAL GERAL CMC | | 1 | 1 | 12 | 14 | |
|-----------------|--|---|---|----|----|--|

Resumo RHD

| | | LINHAS | | | TOTAIS |
|-------------------------------|--|--------|----|---------|--------|
| ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | | L1 | L2 | (VAZIO) | |
| CMC - INFORMAÇÕES | | 1 | | 10 | 11 |
| CMC - SUGESTÕES | | | | 2 | 2 |
| CMC - RECLAMAÇÕES | | | 1 | | 1 |
| TOTAL GERAL CMC | | 1 | 1 | 12 | 14 |



FICHA TÉCNICA

- **Clodoaldo Pelissioni**
Secretário dos Transportes Metropolitanos
- **Paulo Menezes Figueiredo**
Diretor-Presidente
Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Canais de Relacionamento com o público

- **OVD-Ouvidoria**
Milza Helena Bonutti
- **OPR – Departamento de Relacionamento com o Usuário**
Cecília Elena Fuentes Guedes
- **RHD-Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos**
Nancy Maria Bartos Quintela
- **CMC – Departamento de Marketing Corporativo**
Fernanda Boeck Noer
- **CAC – Coordenadoria de Atendimento à Comunidade**
Maria Cecília Martino

Apoio Logístico da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação