

# Relatório Mensal



JANEIRO – 2017

## Atendimento ao Cliente *Sistema CRM-Sugar*

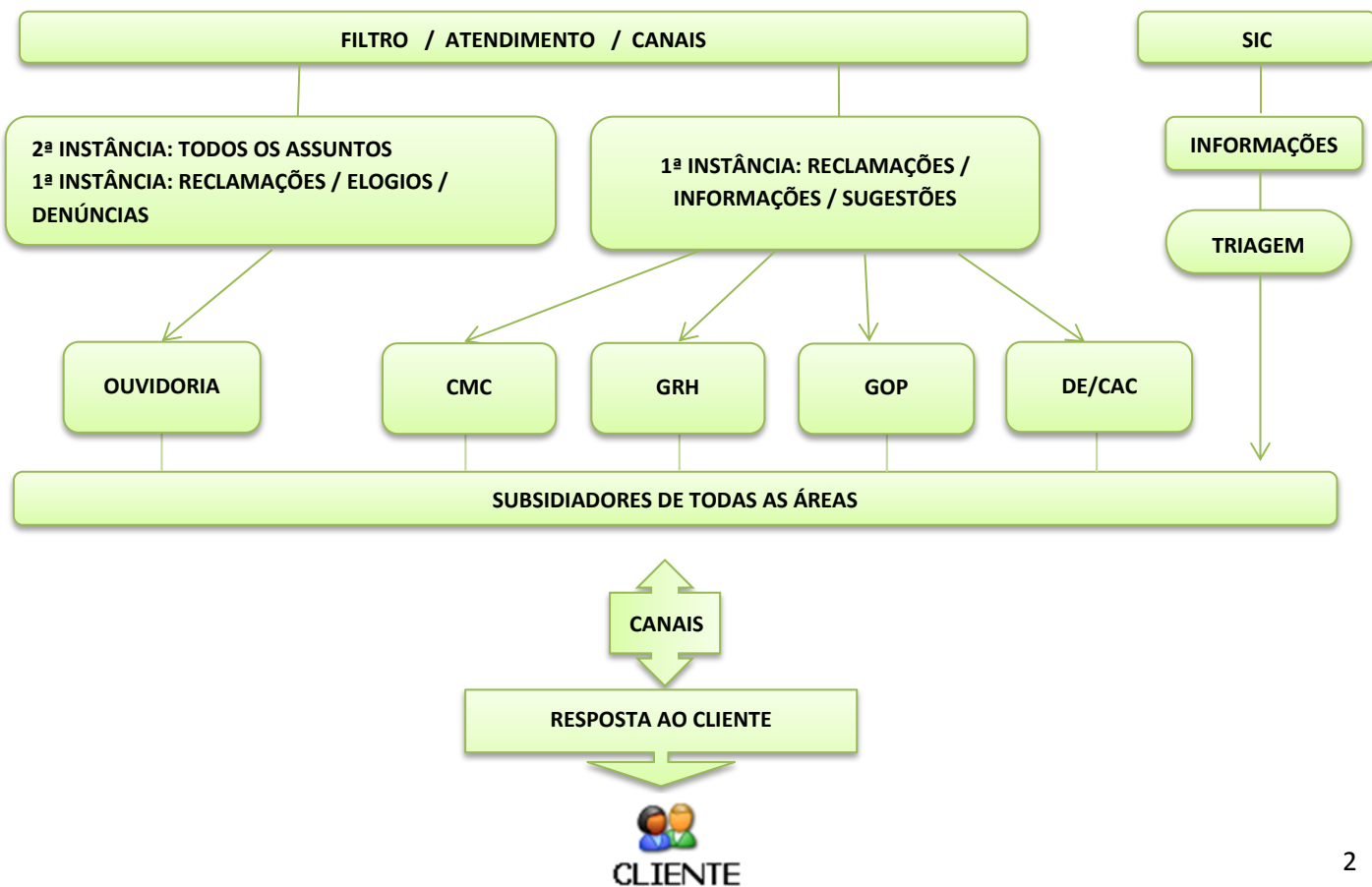
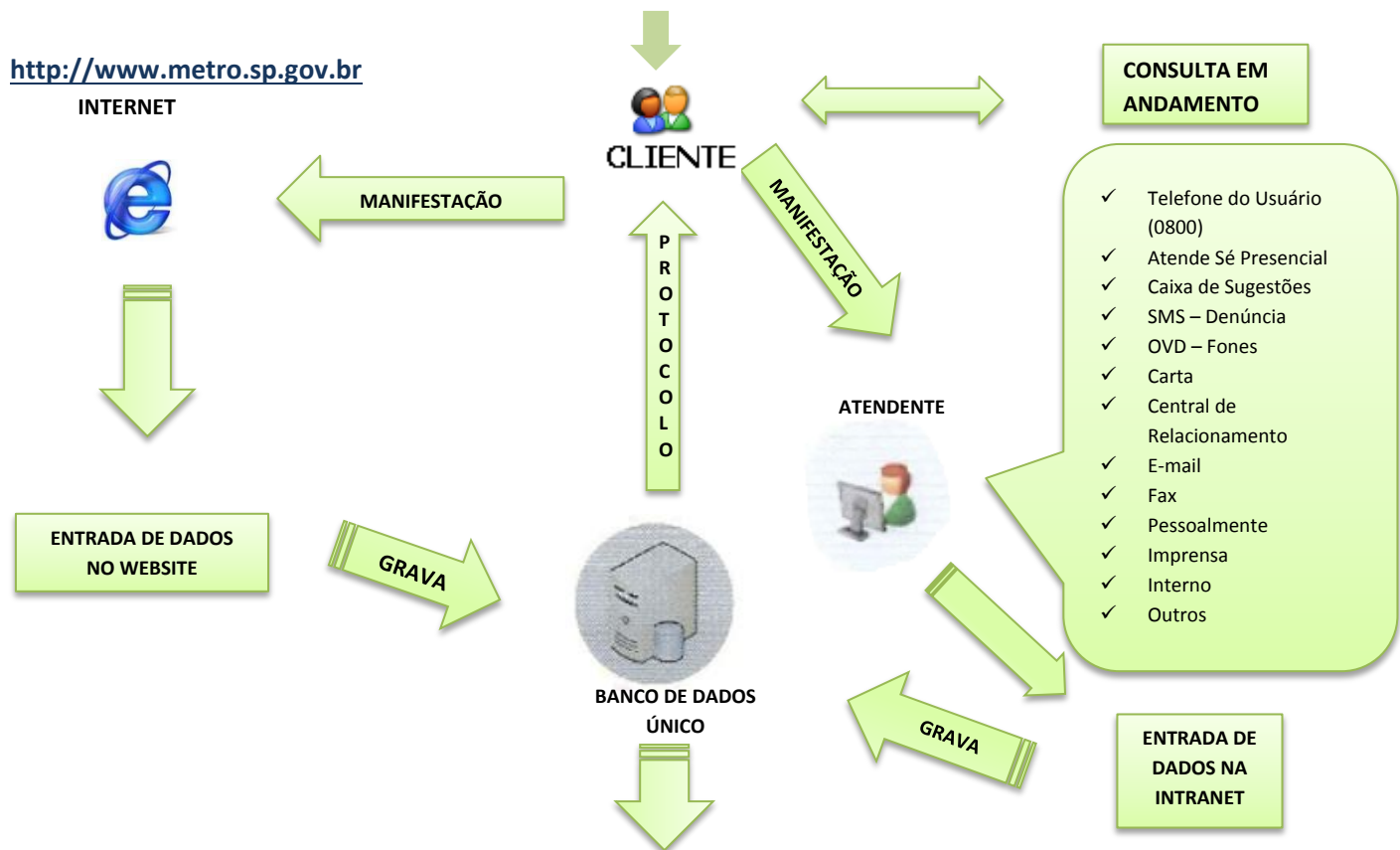


## SISTEMA DE ATENDIMENTO - SUGAR

## “ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES”

<http://www.metro.sp.gov.br>

INTERNET



## Apresentação

---

Em **Janeiro de 2017** foi registrado no Sistema CRM de Atendimento ao Cliente, gerido pela Ouvidoria, o total de 1.007 manifestações, As quais foram tratadas pelas áreas gestoras, conforme discriminado abaixo e detalhado nas páginas a seguir:

**CMC – Departamento de Marketing Corporativo:** 06 manifestações

**CAC – Coordenadoria de Atendimento à Comunidade:** 85 manifestações

**OPR – Departamento de Relacionamento com o Usuário:** 719 manifestações

**OVD – Ouvidoria:** 181 manifestações

**RHD – Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos:** 16 manifestações

MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS	%
INTERNET - FALE CONOSCO	420	42%
SMS - DENÚNCIA	153	15%
TELEFONEMA	140	14%
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	132	13%
CAIXA DE SUGESTÕES	84	8%
E-MAIL	60	6%
ATENDE SÉ PRESENCIAL	14	2%
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	2	0%
PESSOALMENTE	2	0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.007</b>	<b>100%</b>

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

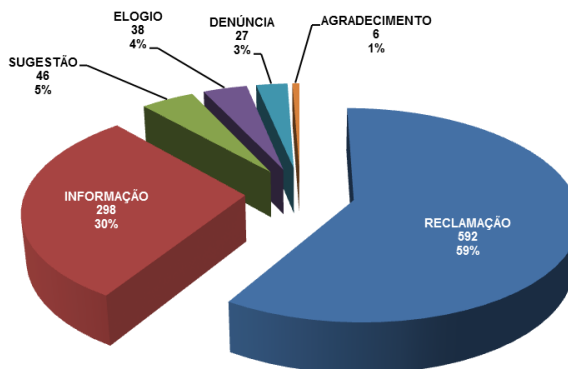
A Ouvidoria encontra-se à disposição dos gestores para qualquer esclarecimento necessário.

*Milza Helena Bonutti*

*Ouvidora*

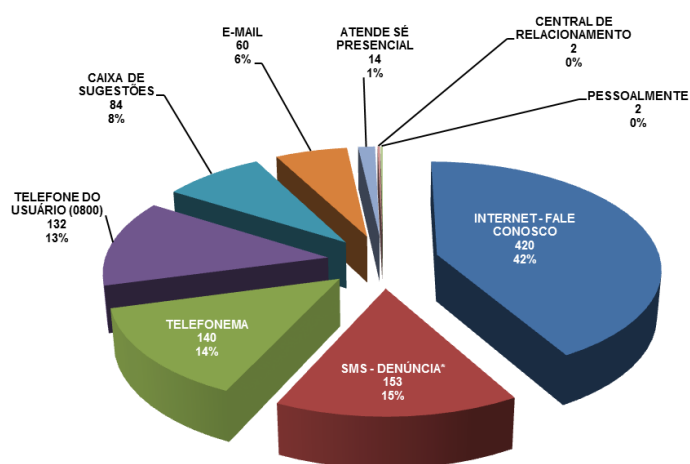
## DEMANDA TOTAL – JANEIRO / 2017

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	592
INFORMAÇÃO	298
SUGESTÃO	46
ELOGIO	38
DENÚNCIA	27
AGRADECIMENTO	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.007</b>



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	420
SMS - DENÚNCIA *	153
TELEFONEMA	140
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	132
CAIXA DE SUGESTÕES	84
E-MAIL	60
ATENDE SÉ PRESENCIAL	14
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	2
PESSOALMENTE	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.007</b>

\*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	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	168	68	200	8	18	2		41	87	592
INFORMAÇÃO	60	38	50	3	61	9	6	6	65	298
SUGESTÃO	15	2	11		1			9	8	46
ELOGIO	6	5	11	2				4	10	38
DENÚNCIA	10	8	6	1					2	27
AGRADECIMENTO	3	1			1			1		6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>262</b>	<b>122</b>	<b>278</b>	<b>14</b>	<b>81</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>61</b>	<b>172</b>	<b>1.007</b>



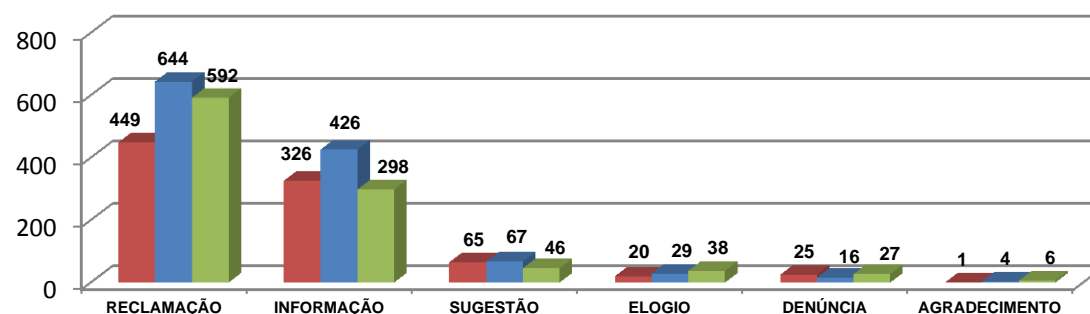
## RESUMO DA DEMANDA TOTAL - 2016 / 2017

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		909		695		644		690		522		653		657		661		761		552		8.278	592
INFORMAÇÃO	426	298	425		472		359		541		496		413		488		419		506		522		225		5.292	298
SUGESTÃO	67	46	65		92		81		54		74		52		60		77		53		48		65		788	46
ELOGIO	29	38	23		27		29		16		39		20		28		26		16		20		24		297	38
DENÚNCIA	16	27	17		10		10		23		29		33		27		49		17		35		25		291	27
AGRADECIMENTO	4	6	8		3		4		2		7		2		3		9		6		9		3		60	6
TOTAL	1.186	1.007	1.428		1.513		1.178		1.280		1.335		1.042		1.259		1.237		1.259		1.395		894		15.006	1.007

## Comparativo de Janeiro - 2015 / 2016 / 2017

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	2015	VARIAÇÃO	2016	VARIAÇÃO	2017
RECLAMAÇÃO	449	43%	644	-8%	592
INFORMAÇÃO	326	31%	426	-30%	298
SUGESTÃO	65	3%	67	-31%	46
ELOGIO	20	45%	29	31%	38
DENÚNCIA	25	-36%	16	69%	27
AGRADECIMENTO	1	-	4	-	6
TOTAL GERAL	886	34%	1.186	-15%	1.007

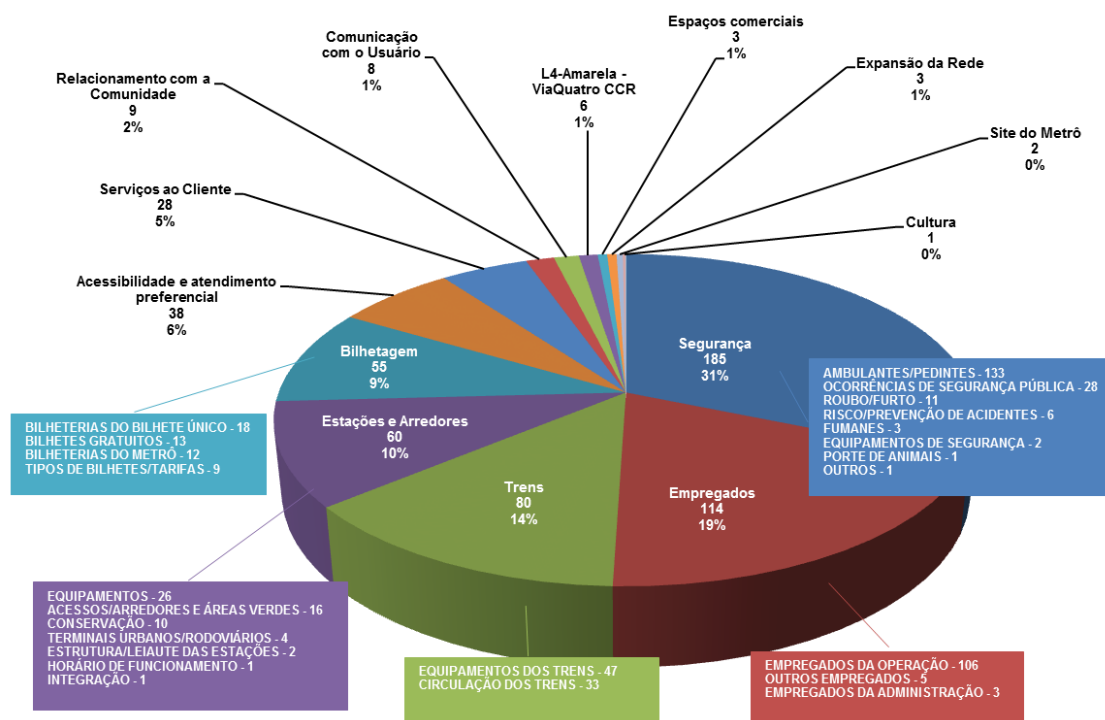


USUÁRIOS TRANSPORTADOS - REDE – Janeiro / 2017

80.038.954

FONTE DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - SED Sistema Estatístico da Operação

## RECLAMAÇÃO: 592

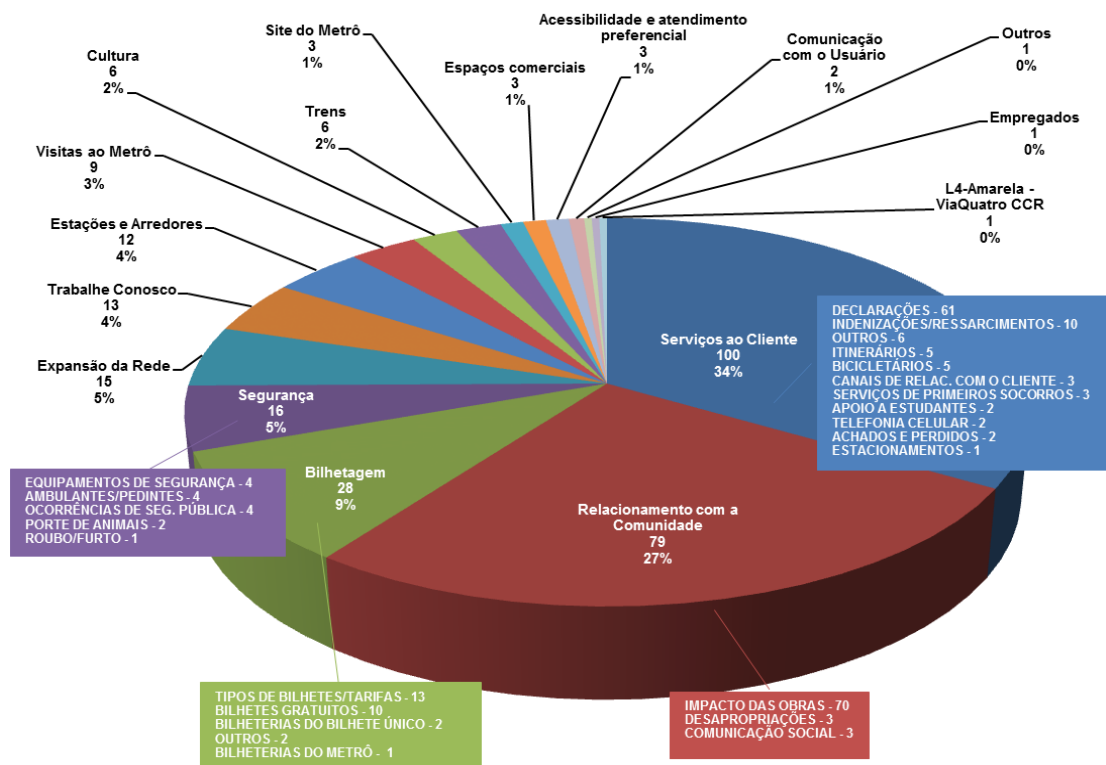


RECLAMAÇÃO	TOTAIS
Segurança	185
Empregados	114
Trens	80
Estações e Arredores	60
Bilhetagem	55
Acessibilidade e atendimento preferencial	38
Serviços ao Cliente	28
Relacionamento com a Comunidade	9
Comunicação com o Usuário	8
Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR	6
Espaços comerciais	3
Expansão da Rede	3
Site do Metrô	2
Cultura	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>592</b>

## Resumo das Maiores Reclamações por Atributo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ATRIBUTOS	DEMANDAS
RECLAMAÇÕES	<b>Segurança Pública</b>	<b>Segurança:</b> Ambulantes e Pedintes nos trens e estações / Roubo/Furto
	<b>Atendimento</b>	<b>Empregados de Segurança:</b> Atendimento / Falta de empregados <b>Empregados de Estação:</b> Postura / Atendimento / Cumprir PO <b>Serviços ao Cliente:</b> Indenizações/ressarcimentos
	<b>Conforto</b>	<b>Trens:</b> Ar-Condicionado

## INFORMAÇÃO: 298

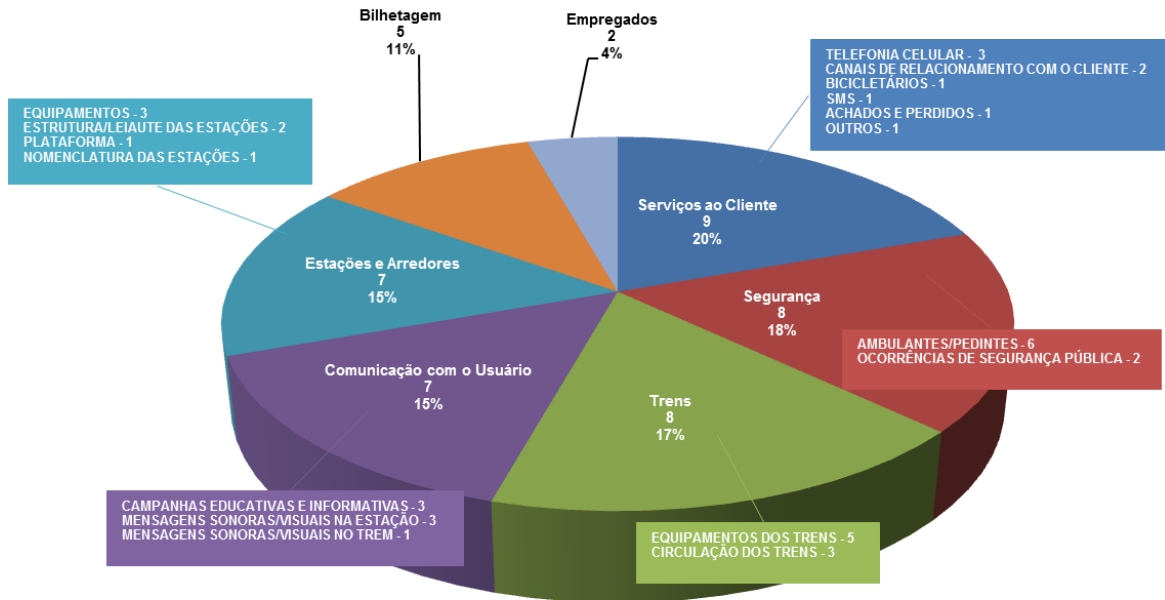


INFORMAÇÃO	TOTAIS
Serviços ao Cliente	100
Relacionamento com a Comunidade	79
Bilhetagem	28
Segurança	16
Expansão da Rede	15
Trabalhe Conosco	13
Estações e Arredores	12
Visitas ao Metrô	9
Cultura	6
Trens	6
Site do Metrô	3
Espaços comerciais	3
Acessibilidade e atendimento preferencial	3
Comunicação com o Usuário	2
Outros	1
Empregados	1
Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>298</b>

## Resumo das Maiores Informações por Atributo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ATRIBUTOS	DEMANDAS
INFORMAÇÕES	<b>Confiabilidade</b>	<b>Serviços ao Cliente:</b> Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada
	<b>Atendimento</b>	<b>Relacionamento com a Comunidade:</b> Danos ao Imóvel <b>Serviços ao Cliente:</b> Indenizações/ressarcimentos
	<b>Informação</b>	<b>Expansão:</b> Prazo de Entrega das novas estações <b>Bilhetagem:</b> Desempregado/Direito

## SUGESTÃO: 46



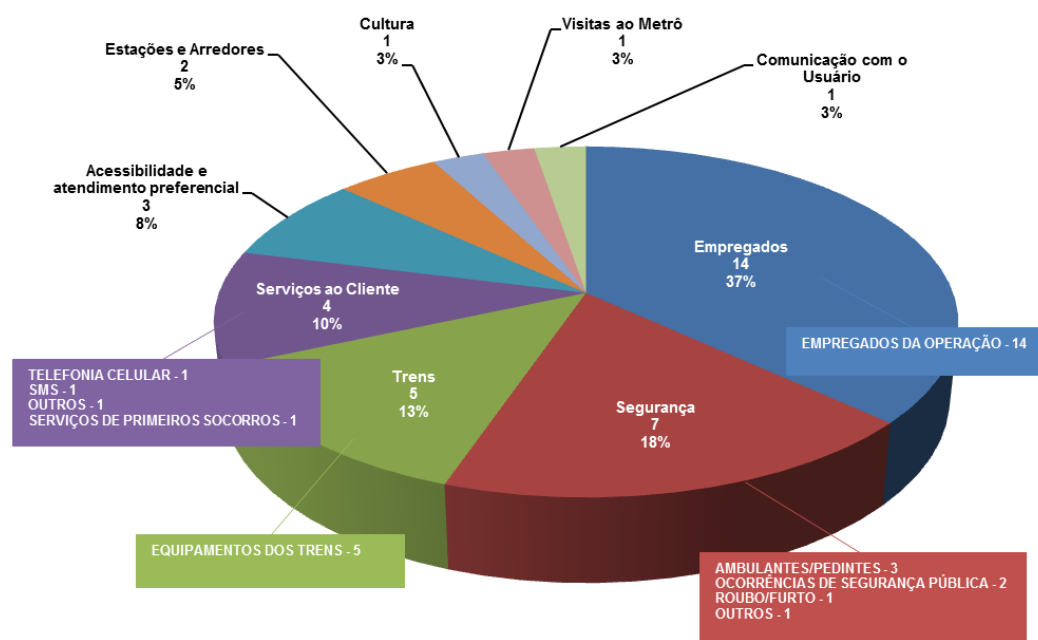
SUGESTÃO	TOTAIS
Serviços ao Cliente	9
Segurança	8
Trens	8
Comunicação com o Usuário	7
Estações e Arredores	7
Bilhetagem	5
Empregados	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>46</b>

## Resumo das Maiores Sugestões por Atributo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ATRIBUTOS	DEMANDAS
SUGESTÕES	<b>Segurança Pública</b>	<b>Segurança:</b> Ambulantes/Trens e Estações (5 manifestações)
	<b>Informação</b>	<b>Comunicação com o Usuário:</b> Falta/excesso de comunicação visual (3 manifestações) / Campanha Educativa (2 manifestações) <b>Expansão:</b> Traçado de novas linhas (2 manifestações)
	<b>Conforto</b>	<b>Trens:</b> Ar-condicionado (3 manifestações)



## ELOGIO: 38

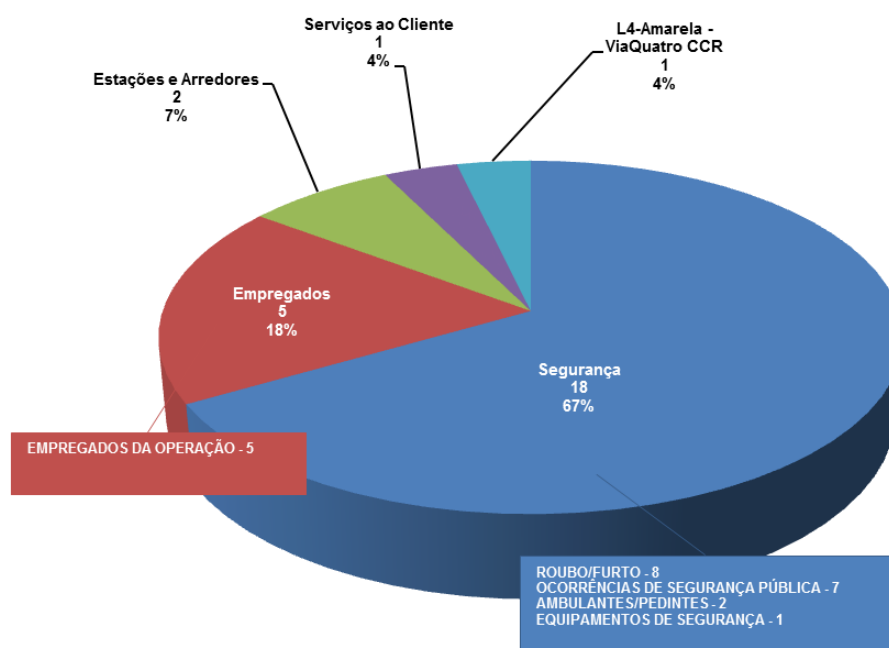


ELOGIO	TOTAIS
Empregados	14
Segurança	7
Trens	5
Serviços ao Cliente	4
Acessibilidade e atendimento preferencial	3
Estações e Arredores	2
Cultura	1
Visitas ao Metrô	1
Comunicação com o Usuário	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>38</b>

## Resumo dos Maiores Elogios por Atributo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ATRIBUTOS	DEMANDAS
ELOGIOS	Atendimento	<b>Empregados de Segurança:</b> Atendimento / Cumprir PO (7 manifestações no total) <b>Empregados de Estação:</b> Atendimento (4 manifestações)
	Conforto	<b>Trens:</b> Limpeza do trem (3 manifestações) / Ar-condicionado (2 manifestações)
	Segurança Pública	<b>Segurança:</b> Ambulantes nas Estações e trens (3 manifestações)

## DENÚNCIA: 27



DENÚNCIA	TOTAIS
Segurança	18
Empregados	5
Estações e Arredores	2
Serviços ao Cliente	1
Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>27</b>

## Resumo das Maiores Denúncias por Atributo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ATRIBUTOS	DEMANDAS
DENÚNCIAS	Segurança Pública	<b>Segurança:</b> Roubo/Furto (8 manifestações)



## AGRADECIMENTO: 06

---

AGRADECIMENTO	TOTAIS
Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento	3
Outros	1
Trens / Equipamentos dos Trens / Limpeza do trem	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6</b>



# MANIFESTAÇÕES POR ÁREA / LINHAS / ATRIBUTOS

## OPR – Departamento de Relacionamento com o Usuário

OPR / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS								TOTAIS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)		
1 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens	25	2	23				23	14	87	Segurança Pública
2 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Pedinte	11		24				1	5	41	Segurança Pública
3 Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado	7	11	4				2	10	34	Conforto
4 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Falta de empregados	5	2	19				3	2	31	Atendimento
5 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura	9		6		2			2	19	Atendimento
6 Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial	2		10				1	1	14	Atendimento
7 Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos	7	3	4						14	Confiabilidade
8 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento	4	2	4	1	1				12	Atendimento
9 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Cumprir PO	2	3	5				1		11	Atendimento
10 Bilhetagem / Bilheterias do Bilhete Único / Funcionamento do Sistema	1	2	6		2				11	Confiabilidade
11 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Outros	2		4		1		1	2	10	Segurança Pública
12 Segurança / Roubo/Furto	4	2	3		1				10	Segurança Pública
13 Estações e Arredores / Equipamentos / Escadas Rolantes / Funcionamento	1	1	6						8	Conforto
14 Acessibilidade e atendimento preferencial / Acessibilidade nas Estações / Elevador / Manutenção	2		3		2	1			8	Confiabilidade
15 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras	5		1					1	7	Conforto
16 Bilhetagem / Bilheterias do Metrô / Filas	3	1	3						7	Rapidez
17 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública	3		3						6	Segurança Pública
18 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Postura		2	1					2	5	Atendimento
19 Empregados / Outros Empregados / Empregados Contratados	3		2						5	Atendimento
20 Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento Preferencial / Prioridade no uso dos equipamentos	1		4						5	Atendimento
21 Acessibilidade e atendimento preferencial / Acompanhamento de pessoas com deficiência	1	3	1						5	Atendimento
22 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Falta de empregados	1	3	1						5	Atendimento
23 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito								5	5	Informação
24 Trens / Equipamentos dos Trens / Porta do Trem	3		2						5	Segurança Contra Acidentes
25 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Constrangimento	2		2						4	Segurança Pública

### QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	154	54	183	1	13	1	39	63	508
----------------------	-----	----	-----	---	----	---	----	----	-----

OPR / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS								TOTAIS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)		
1 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada	24	13	15						52	Confiabilidade
2 Serviços ao Cliente / Outros	1		2				2	1	6	Outros
3 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito		1						4	5	Informação
4 Serviços ao Cliente / Itinerários	4						1		5	Informação
5 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros	3		2						5	Atendimento
6 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Fidelidade	4							1	5	Utilidade
7 Serviços ao Cliente / Bicicletários / Expansão	1	1	1		2				5	Integração
8 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Bilhete Único Escolar / Direito	1	1						2	4	Informação
9 Segurança / Equipamentos de Segurança / Câmeras de vigilância	1		2		1				4	Segurança Pública
10 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras	2		1			1			4	Conforto
11 Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos		1	2						3	Confiabilidade
12 Visitas ao Metrô / Visitas as obras								3	3	Atendimento
13 Expansão da Rede / Prazo de Entrega das novas estações	1							1	2	Informação
14 Serviços ao Cliente / Apoio a estudantes		1						1	2	Informação
15 Site do Metrô / Informações Rápidas/Outras		1						1	2	Informação
16 Serviços ao Cliente / Achados e Perdidos / Serviço								2	2	Atendimento
17 Visitas ao Metrô / Turma do Metrô	1							1	2	Atendimento
18 Visitas ao Metrô / Conheça o seu Metrô	1							1	2	Atendimento
19 Serviços ao Cliente / Serviços de Primeiros Socorros / Atendimento			2						2	Atendimento
20 Bilhetagem / Outros		2							2	Utilidade
21 Espaços comerciais / Lojas/estandes	2								2	Utilidade
22 Serviços ao Cliente / Telefonia Celular								2	2	Utilidade
23 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Pedinte		1	1						2	Segurança Pública
24 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública	1		1						2	Segurança Pública
25 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens			1				1		2	Segurança Pública

### QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE INFORMAÇÕES	53	23	43		7	1	4	28	159
----------------------	----	----	----	--	---	---	---	----	-----



## OPR – continuação

OPR / SUGESTÕES / ASSUNTOS	LINHAS								TOTAIS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)		
1 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens	1		1				3		5	Segurança Pública
2 Comunicação com o Usuário / Mensagens sonoras/visuais na Estação / Falta/excesso de comunicação visual	2		1						3	Informação
3 Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado	1	1						1	3	Conforto
4 Serviços ao Cliente / Telefonia Celular			1				1	1	3	Utilidade
5 Comunicação com o Usuário / Campanhas educativas e informativas / Campanha Educativa	1							1	2	Informação
6 Comunicação com o Usuário / Mensagens sonoras/visuais no trem / Conteúdo da comunicação sonora								1	1	Informação
7 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Informações gerais	1								1	Informação
8 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Bilhete Único Escolar / Validade							1		1	Informação
9 Comunicação com o Usuário / Campanhas educativas e informativas / Campanha Informativa	1								1	Informação
10 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comport. Inadequado de usuários / Constrangimento Sexual								1	1	Segurança Pública
11 Trens / Circulação dos trens / Embarque e Desembarque / Tumulto	1								1	Segurança Pública
12 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Pedinte			1						1	Segurança Pública
13 Trens / Equipamentos dos Trens / Assentos / Assentos comuns								1	1	Conforto
14 Trens / Circulação dos trens / Oferta / Carro exclusivo							1		1	Conforto
15 Estações e Arredores / Equipamentos / Outros / Outros	1								1	Conforto
16 Estações e Arredores / Equipamentos / Escadas Rolantes / Falta			1						1	Conforto
17 Estações e Arredores / Estrutura/Leiaute das estações / Estrutura Física			1						1	Conforto
18 Serviços ao Cliente / Achados e Perdidos / Serviço	1								1	Atendimento
19 Serviços ao Cliente / SMS / SMS-Denúncia / Serviço	1								1	Atendimento
20 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Serviços			1						1	Atendimento
21 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Falta de empregados								1	1	Atendimento
22 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Cumprir PO	1								1	Atendimento
23 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Falta/falha de atuação de empregados em segurança pública	1								1	Atendimento
24 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Fidelidade							1		1	Utilidade
25 Bilhetagem / Bilheterias do Bilhete Único / Locais de Carga/Recarga							1		1	Utilidade

## QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE SUGESTÕES	15	2	11		1		9	8	46	
--------------------	----	---	----	--	---	--	---	---	----	--

OPR / AGRADECIMENTOS / ASSUNTOS	LINHAS								TOTAIS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)		
1 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento	1	1			1				3	Atendimento
2 Trens / Equipamentos dos Trens / Limpeza do trem	2								2	Conforto
3 Outros							1		1	Outros
TOTAL DE AGRADECIMENTOS	3	1			1		1		6	

TOTAL GERAL OPR	225	80	237	1	22	2	53	99	719	
-----------------	-----	----	-----	---	----	---	----	----	-----	--

## Resumo OPR

ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	LINHAS								TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	
OPR - RECLAMAÇÕES	154	54	183	1	13	1	39	63	508
OPR - INFORMAÇÕES	53	23	43		7	1	4	28	159
OPR - SUGESTÕES	15	2	11		1		9	8	46
OPR - AGRADECIMENTOS	3	1			1		1		6
TOTAL GERAL OPR	225	80	237	1	22	2	53	99	719



## Ouvidoria

		LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
OVD / RECLAMAÇÕES - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE	(VAZIO)		
1	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos	2	5	1		1					9	Atendimento
2	Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				3					3	6	Outros
3	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento	1	1		1					1	4	Atendimento
4	Empregados / Empregados da Administração									2	2	Atendimento
5	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Falta de empregados	1		1							2	Atendimento
6	Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens			2							2	Segurança Pública
7	Segurança / Ambulantes/Pedintes / Pedinte	1		1							2	Segurança Pública
8	Bilhetagem / Bilheterias do Bilhete Único / Troco		2								2	Confiabilidade
9	Bilhetagem / Bilheterias do Bilhete Único / Funcionamento do Sistema		1							1	2	Confiabilidade
10	Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Fidelidade			1						1	2	Utilidade
11	Segurança / Risco/prevenção de acidentes / Falta/falha de atuação de empregados na prev. de acidentes	1									1	Atendimento
12	Acessibilidade e atendimento preferencial / Atend. Preferencial / Prioridade no uso dos equipamentos			1							1	Atendimento
13	Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial									1	1	Atendimento
14	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Postura			1							1	Atendimento
15	Relacionamento c/a Comunidade / Desapropriações / Orientação do Processo / Etapas do Processo Jurídico									1	1	Atendimento
16	Trens / Equipamentos dos Trens / Outros		1								1	Outros
17	Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Agressão			1							1	Segurança Pública
18	Site do Metrô / Serviços									1	1	Informação
19	Expansão da Rede / Traçado de novas linhas									1	1	Informação
20	Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Informações gerais sobre tarifas do Metrô				1						1	Informação
21	Expansão da Rede / Prazo de Entrega das novas estações									1	1	Informação
22	Segurança / Equipamentos de Segurança / Outros	1									1	Segurança Contra Acidentes
23	Trens / Equipamentos dos Trens / Porta do Trem			1							1	Segurança Contra Acidentes
24	Segurança / Risco de acidentes/prevenção de acidentes / Outros	1									1	Segurança Contra Acidentes
25	Bilhetagem / Bilheterias do Bilhete Único / Outros			1							1	Utilidade

## QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	9	10	11	6	1				2	13	52
----------------------	---	----	----	---	---	--	--	--	---	----	----

		LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
OVD / ELOGIOS - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE	(VAZIO)		
1	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Atendimento		4								4	Atendimento
2	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Cumpru PO			2					1	1	4	Atendimento
3	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento	1		2							3	Atendimento
4	Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens			1	1					1	3	Segurança Pública
5	Trens / Equipamentos dos Trens / Limpeza do trem			1					1	1	3	Conforto
6	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Emissão de PA rotineiro	1	1								2	Atendimento
7	Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Outros									2	2	Segurança Pública
8	Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado									2	2	Conforto
9	Serviços ao Cliente / Serviços de Primeiros Socorros / Atendimento			1							1	Atendimento
10	Visitas ao Metrô / Conheça o seu Metrô			1							1	Atendimento
11	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura	1									1	Atendimento
12	Serviços ao Cliente / SMS / SMS-Denúncia / Serviço								1		1	Atendimento
13	Acessibilidade e atendimento preferencial / Atend. Preferencial / Prioridade no uso dos equipamentos			1							1	Atendimento
14	Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial	1									1	Atendimento
15	Comunicação c/o Usuário / Mensagens sonoras/visuais na Estação / Comunic. em situação de anormalidade									1	1	Atendimento
16	Segurança / Roubo/Furto	1									1	Segurança Pública
17	Serviços ao Cliente / Telefonia Celular			1							1	Utilidade
18	Cultura / Ação Cultural / Apresentações Artísticas									1	1	Utilidade
19	Serviços ao Cliente / Outros								1		1	Outros
20	Segurança / Outros			1							1	Outros
21	Estações e Arredores / Estrutura/Leiaute das estações / Organização de fluxo na estação				1						1	Segurança Contra Acidentes
22	Acessibilidade e atendimento preferencial / Acessibilidade nas Estações / ECRE / Manutenção									1	1	Confiabilidade
TOTAL DE ELOGIOS		5	5	11	2				4	10	37	



## Ouvitoria - continuação

		LINHAS								TOTALS	ATRIBUTOS
OVD / INFORMAÇÕES - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE (VAZIO)		
1 Expansão da Rede / Prazo de Entrega das novas estações			1			1	1	1	5	9	Informação
2 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos	4	1	2						2	9	Atendimento
3 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito									3	3	Informação
4 Expansão da Rede / Traçado de novas linhas									2	2	Informação
5 Expansão da Rede / Consulta sobre desapropriação de imóveis									2	2	Informação
6 Segurança / Porte de Animais								2		2	Segurança Pública
7 Visitas ao Metrô / Conheça o seu Metrô			1							1	Atendimento
8 Relacionamento com a Comunidade / Desapropriações / Orientação do Processo / Etapas do Processo Jurídico									1	1	Atendimento
9 Segurança / Roubo/Furto	1									1	Segurança Pública
10 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				1						1	Outros
11 Acessibilidade e atendimento preferencial / Outros									1	1	Outros
<b>TOTAL DE INFORMAÇÕES</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>32</b>

		LINHAS								TOTALS	ATRIBUTOS
OVD / DENÚNCIAS - PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTOS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE (VAZIO)		
1 Segurança / Roubo/Furto	4	4								8	Segurança Pública
2 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Segurança Pública	1		1							2	Segurança Pública
3 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Falta/falha de atuação de empregados em segurança pública			1						1	2	Atendimento
4 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Outros		1								1	Segurança Pública
5 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comport. Inadequado de usuários / Constrangimento Sexual	1									1	Segurança Pública
6 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Pedinte	1									1	Segurança Pública
7 Segurança / Equipamentos de Segurança / Câmeras de vigilância		1								1	Segurança Pública
8 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens			1							1	Segurança Pública
9 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Comportamento Inadequado de usuários / Agressão		1								1	Segurança Pública
10 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Omissão		1								1	Atendimento
11 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Postura			1							1	Atendimento
12 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Postura									1	1	Atendimento
13 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos	1									1	Atendimento
14 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento	1									1	Atendimento
15 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Falta de empregados	1									1	Atendimento
16 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				1						1	Outros
17 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Áreas verdes			1							1	Outros
<b>TOTAL DE DENÚNCIAS</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>					<b>2</b>	<b>26</b>	



## Ouvidoria - continuação

OVD / RÉPLICAS / ASSUNTOS	LINHAS										ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS	
<b>RECLAMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>1</b>				<b>10</b>	<b>23</b>	
1 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Áreas verdes			1						2	3	Conforto
2 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Postura		2								2	Atendimento
3 Estações e Arredores / Equipamentos / Sanitários / Configuração			1						1	2	Conforto
4 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras									2	2	Conforto
5 Trens / Circulação dos trens / Embarque e Desembarque / Tumulto			2							2	Segurança Pública
6 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito									2	2	Informação
7 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Respostas da área									1	1	Atendimento
8 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Estação / Omissão	1									1	Atendimento
9 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Respostas Técnicas			1							1	Atendimento
10 Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Serviços									1	1	Atendimento
11 Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque Preferencial			1							1	Atendimento
12 Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra					1					1	Atendimento
13 Trens / Equipamentos dos Trens / Ar-condicionado/ventilação / Ar-condicionado									1	1	Conforto
14 Segurança / Ambulantes/Pedintes / Ambulante / Estações e trens	1									1	Segurança Pública
15 Segurança / Roubo/Furto	1									1	Segurança Pública
16 Estações e Arredores / Conservação / Conservação / Infiltração	1									1	Segurança contra Acidentes
<b>INFORMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>						<b>1</b>	<b>9</b>	
1 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada	2	2								4	Confiabilidade
2 Estações e Arredores / Equipamentos / Monitores de Vídeo		1								1	Informação
3 Bilhetagem / Bilhetes gratuitos / Desempregado / Direito									1	1	Informação
4 Trens / Equipamentos dos Trens / Porta do Trem			1							1	Segurança Contra Acidentes
5 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos			1							1	Atendimento
6 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Acessos / Iluminação			1							1	Conforto
<b>DENÚNCIAS - SEGUNDA INSTÂNCIA</b>			<b>1</b>							<b>1</b>	
1 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arredores / Torre de ventilação e áreas lindeiras			1							1	Conforto
<b>ELOGIOS - SEGUNDA INSTÂNCIA</b>	<b>1</b>									<b>1</b>	
1 Estações e Arredores / Conservação / Outros	1									1	Conforto
<b>TOTAL GERAL DE RÉPLICAS</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>		<b>1</b>				<b>11</b>	<b>34</b>	
<b>TOTAL GERAL OVD</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>52</b>	<b>181</b>	

## Resumo OVD

	LINHAS										
ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS	
OVD - RECLAMAÇÕES	9	10	11	6	1			2	13	52	
OVD - ELOGIOS	5	5	11	2				4	10	37	
OVD - INFORMAÇÕES	5	2	3	1	1	1	1	2	16	32	
OVD - DENÚNCIAS	10	8	5	1					2	26	
OVD - RÉPLICAS - SEGUNDA INSTÂNCIA	7	5	10		1				11	34	
TOTAL GERAL OVD	36	30	40	10	3	1	1	8	52	181	



## CAC – Coordenadoria de Atendimento à Comunidade

		LINHAS						TOTAIS	ATRIBUTOS
CAC / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS		L2	L4	L5	L15	L17	(VAZIO)		
1	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Danos ao imóvel	1	2	44	2	3	1	53	Atendimento
2	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Pragas urbanas	4						4	Atendimento
3	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Ruídos			3				3	Atendimento
4	Relacionamento com a Comunidade / Desapropriações / Orientação do Processo / Etapas do Processo Jurídico				2	1		3	Atendimento
5	Relacionamento com a Comunidade / Desapropriações / Consulta de imóvel	1				1		2	Atendimento
6	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Calçadas e Vias			2				2	Atendimento
7	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Mudanças de serviços públicos			2				2	Atendimento
8	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Área Desocupada / Invasão	1						1	Atendimento
9	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Danos a serviços públicos				1			1	Atendimento
10	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Empregados da Obra			1				1	Atendimento
11	Relacionamento com a Comunidade / Comunicação Social / Aspectos das Obras Cíveis / Solicitações				1			1	Atendimento
12	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Interferências da Obra / Segurança da Obra			1				1	Atendimento
13	Relacionamento com a Comunidade / Comunicação Social / Aspectos das Obras Cíveis / Vistorias	1						1	Atendimento
14	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Área Desocupada / Limpeza	1						1	Atendimento
15	Relacionamento com a Comunidade / Comunicação Social / Aspectos das Obras Cíveis / Áreas Lindeiras				1			1	Atendimento
16	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Área Desocupada / Pragas Urbanas	1						1	Atendimento
TOTAL DE INFORMAÇÕES		10	2	53	7	5	1	78	

		LINHAS						TOTAIS	ATRIBUTOS
CAC / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS		L2	L4	L5	L15	L17	(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 / Estacionamento indevido			1				1	Atendimento
3	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Ruídos		1					1	Atendimento
4	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras						1	1	Atendimento
5	Relacionamento com a Comunidade / Impacto das Obras / Impacto Ambiental / Pragas urbanas	1						1	Atendimento
TOTAL DE RECLAMAÇÕES		1	1	3	1		1	7	

TOTAL GERAL CAC	11	3	56	8	5	2	85
-----------------	----	---	----	---	---	---	----

## Resumo CAC

		LINHAS						TOTAIS
ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		L2	L4	L5	L15	L17	(VAZIO)	
CAC - INFORMAÇÕES		10	2	53	7	5	1	78
CAC - RECLAMAÇÕES		1	1	3	1		1	7
TOTAL GERAL CAC		11	3	56	8	5	2	85



## CAC – Atividades/Demandas que não constam nas somas totais

ATIVIDADES PROATIVAS E PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES / JANEIRO 2017								
ÁREA / DEMANDAS / LINHAS	L2	L4	L5	L6	L15	L17	REDE FUTURA	TOTAIS
CAC - Impacto das Obras	3	2	55	0	10	2	0	72
CAC - Comunicação Social	0	0	6	0	4	5	0	15
CAC - Desapropriação	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL GERAL	3	2	61	0	15	7	0	88

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		L2	L3	(VAZIO)	TOTAIS	
1	Trabalhe Conosco / Concursos Públicos vigentes com inscrições fechadas		1	4	5	Informação
2	Trabalhe Conosco / Outros			5	5	Informação
3	Trabalhe Conosco / Concurso ou Seleção Pública com inscrições abertas / Concursos com inscrições abertas para ser empregado			2	2	Informação
4	Serviços ao Cliente / Canais de relacionamento com o cliente / Informações gerais			1	1	Informação
5	Trabalhe Conosco / Como faço para trabalhar no Metrô? / Como faço para ser Aprendiz Senai?			1	1	Informação
6	Outros			1	1	Outros
TOTAL DE INFORMAÇÕES			1	14	15	

		LINHAS				ATRIBUTOS
RHD / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS		L2	L3	(VAZIO)	TOTAIS	
1	Empregados / Empregados da Administração	1			1	Atendimento
TOTAL DE RECLAMAÇÕES		1			1	

TOTAL GERAL RHD		1	1	14	16	
-----------------	--	---	---	----	----	--

## Resumo RHD

		LINHAS			
ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		L2	L3	(VAZIO)	TOTAIS
RHD - INFORMAÇÕES			1	14	15
RHD - RECLAMAÇÕES		1			1
TOTAL GERAL RHD		1	1	14	16



## CMC - Departamento de Marketing Corporativo

CMC / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS			ATRIBUTOS
	L1	(VAZIO)	TOTAIS	
Cultura / Outros		2	2	Utilidade
Cultura / Ação Cultural / Apresentações Artísticas		1	1	Utilidade
Cultura / Programação Cultural		1	1	Utilidade
Site do Metrô / Informações Rápidas/Outras		1	1	Informação
<b>TOTAL DE INFORMAÇÕES</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	

CMC / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS			ATRIBUTOS
	L1	(VAZIO)	TOTAIS	
Cultura / Arte no Metrô	1		1	Utilidade
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	

<b>TOTAL GERAL CMC</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
------------------------	----------	----------	----------

## Resumo RHD

ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	LINHAS		
	L1	(VAZIO)	TOTAIS
CMC - INFORMAÇÕES		5	5
CMC - RECLAMAÇÕES	1		1
<b>TOTAL GERAL CMC</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>



## 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*

*Dados extraídos do Sistema CRM Sugar em 10/02/2017 – 15h01min.*