



FEV **2024**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



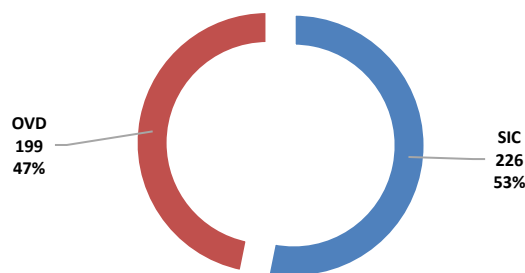
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria	pág.	4 a 6
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	7 a 12
4 – Ficha Técnica	pág.	13

APRESENTAÇÃO

Em fevereiro de 2024 a Ouvidoria recebeu **199** manifestações e o SIC **226**, totalizando **425**, as quais encontram-se registradas no Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.



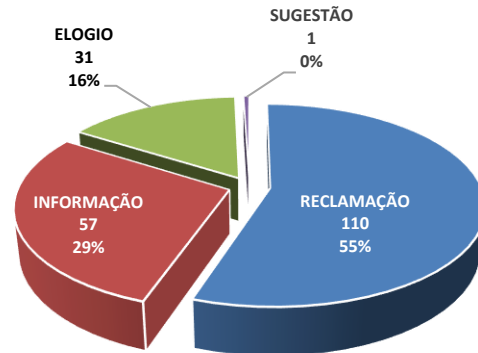
As manifestações estão classificadas por tipologia: reclamação, informação, elogio, sugestão e réplica, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

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

Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

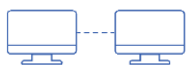
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	110
INFORMAÇÃO	57
ELOGIO	31
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	199



TIPOLOGIA X LINHA

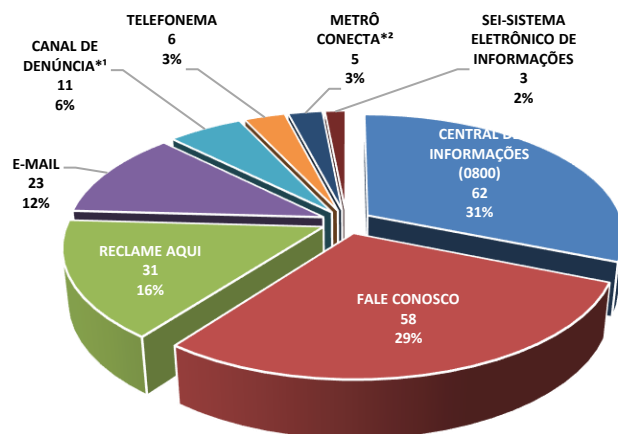
MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	16	11	52	5	12	7	1	6	110
INFORMAÇÃO	17	4	27	2	4	1		2	57
ELOGIO	3	6	17	1	1			3	31
SUGESTÃO								1	1
TOTAL GERAL	36	21	96	8	17	8	1	12	199

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS	%
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	62	31%
FALE CONOSCO	58	29%
RECLAME AQUI	31	16%
E-MAIL	23	12%
CANAL DE DENÚNCIA*1	11	6%
TELEFONEMA	6	3%
METRÔ CONECTA*2	5	3%
SEI-SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	3	2%
TOTAL GERAL	199	100%



*1: Incluindo 02 manifestações duplicadas para estratificação dos indicadores.

*2: Contemplam apenas manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu em fevereiro 86 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 2023 / 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAIS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
RECLAMAÇÃO	153	119	78	110	108		83		114		54		85		72		86		147		89		69		1.138	229
INFORMAÇÃO	27	18	12	57	16		8		13		3		9		15		11		19		13		16		162	75
ELOGIO	19	37	23	31	22		29		33		32		29		40		36		26		23		18		330	68
SUGESTÃO	4	2	3	1	0		1		4		4		3		8		2		5		0		1		35	3
AGRADECIMENTO	2	1	1	0	1		1		5		0		0		0		3		1		2		1		17	1
TOTAL	205	177	117	199	147		122		169		93		126		135		138		198		127		105		1.682	376



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante em ficou em 10 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO X LINHA

OVD / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS										TOTALS	ATRIBUTOS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L20	REDE			(VAZIO)
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	3	1	9		2							15	Outros
2 Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos	4		6				2				1	13	Confiabilidade
3 Linha 5-Lilás - ViaMobilidade					7						1	8	Outros
4 Bilhetagem / Maquinas de saldo, recarga e compra de bilhetes	1		5								1	7	Utilidade
5 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento			5									5	Atendimento
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD	12	6	39	5	12		7				1	5	87

OVD / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS										TOTALS	ATRIBUTOS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L20	REDE			(VAZIO)
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	12	2	24	1			1				1	41	Outros
2 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Arred./Torre de ventilação e áreas lindeiras					2							2	Conforto
3 Expansão da Rede / Traçado de novas linhas					1						1	2	Informação
4 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Áreas verdes					1							1	Conforto
5 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / QR Code / Validade				1								1	Informação
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
TOTAL DE INFORMAÇÕES OVD	16	4	24	2	4		1				2	53	

OVD / ELOGIOS / ASSUNTOS	LINHAS										TOTALS	ATRIBUTOS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L20	REDE			(VAZIO)
1 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento		4	12									16	Atendimento
2 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento			3									3	Atendimento
3 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Emissão de PA rotineiro		1	1									2	Atendimento
4 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				1							1	2	Outros
5 Serviços ao Cliente / Serviços de Primeiros Socorros / Atendimento	1											1	Atendimento
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
TOTAL DE ELOGIOS OVD	3	6	17	1	1						3	31	

OVD / SUGESTÕES / ASSUNTOS	LINHAS										TOTALS	ATRIBUTOS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L20	REDE			(VAZIO)
1 Expansão da Rede / Alteração de linhas projetadas											1	1	Informação
TOTAL DE SUGESTÕES OVD											1	1	

OVD / RÉPLICAS / ASSUNTOS	LINHAS										TOTALS	ATRIBUTOS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L20	REDE			(VAZIO)
<i>RECLAMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA</i>													
1 Estações e Arredores / Conservação / Conservação / Infiltração	4	5	13								1	23	3 Segurança Contra Acidentes
2 Desapropriações, reassent. e impacto de obras / Impacto das Obras / Interf. da Obra / Estacion. indevido		2										2	Atendimento
3 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento			2									2	Atendimento
4 Comunicação com o Usuário / Mensagens sonoras/visuais na Estação / Qualidade do som/equip. sonoro			2									2	Confiabilidade
5 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Tratativas	1		1									2	Outros
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
<i>INFORMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA</i>													
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Tratativas	1		3									4	2 Outros
2 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros			1									1	Atendimento
3 Serviços ao Cliente / Achados e Perdidos / Serviço	1											1	Atendimento
TOTAL DE RÉPLICAS	5	5	16								1	27	

TOTAL GERAL OVD	36	21	96	8	17		8				1	12	199
------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	--	----------	--	--	--	----------	-----------	------------

RESUMO DAS DEMANDAS

ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	LINHAS										TOTALS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L20	REDE		(VAZIO)
OVD - RECLAMAÇÕES	12	6	39	5	12		7			1	5	87
OVD - INFORMAÇÕES	16	4	24	2	4		1				2	53
OVD - ELOGIOS	3	6	17	1	1						3	31
OVD - SUGESTÕES											1	1
OVD / RÉPLICAS	5	5	16								1	27
TOTAL GERAL OVD	36	21	96	8	17		8			1	12	199

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou **226** solicitações de informação no mês de fevereiro de 2024, incluindo 9 recursos em Primeira Instância. Nesse período, 108 solicitações foram atendidas em sua integralidade. Para atendimento às demandas, 11 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se um aumento de 81% no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações, as quais, para elaboração de relatórios, encontram-se registradas na base de dados do Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

FEVEREIRO / 2024	QUANTIDADE
Atendimentos	108
Recursos / 1ª Instância	9
Recursos / 2ª Instância	0
Recursos / 3ª Instância	0

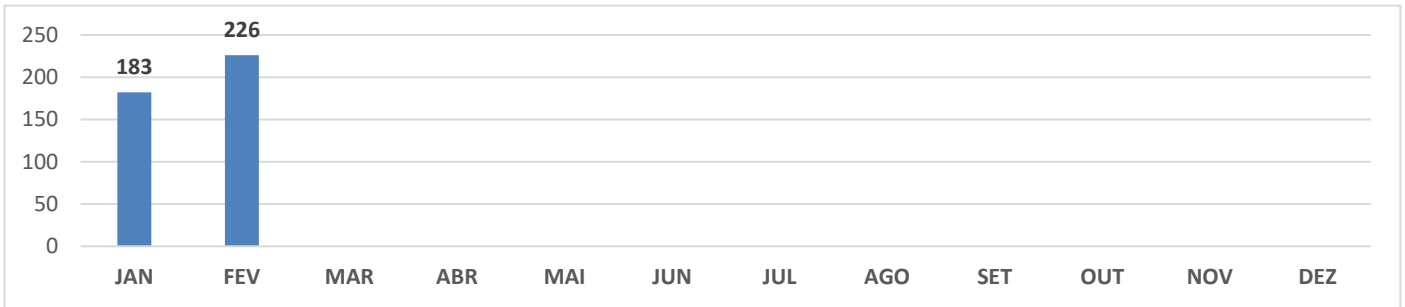


COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

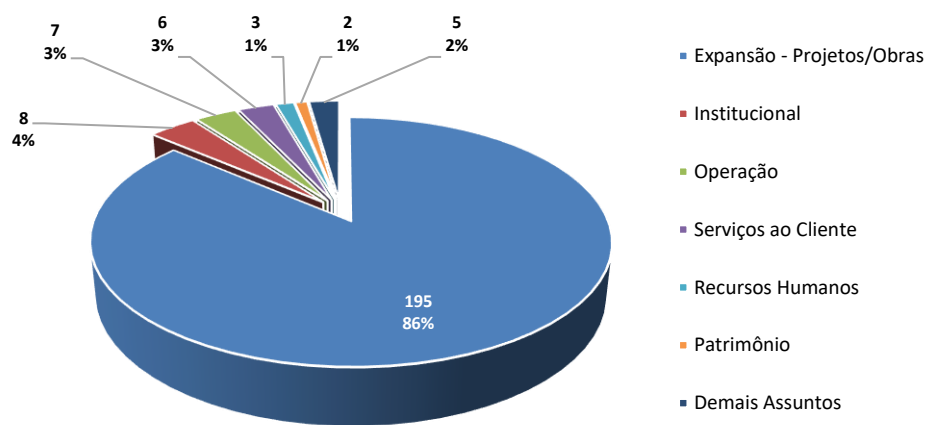
FEVEREIRO/2023	VARIAÇÃO %	FEVEREIRO/2024
125	81%	226



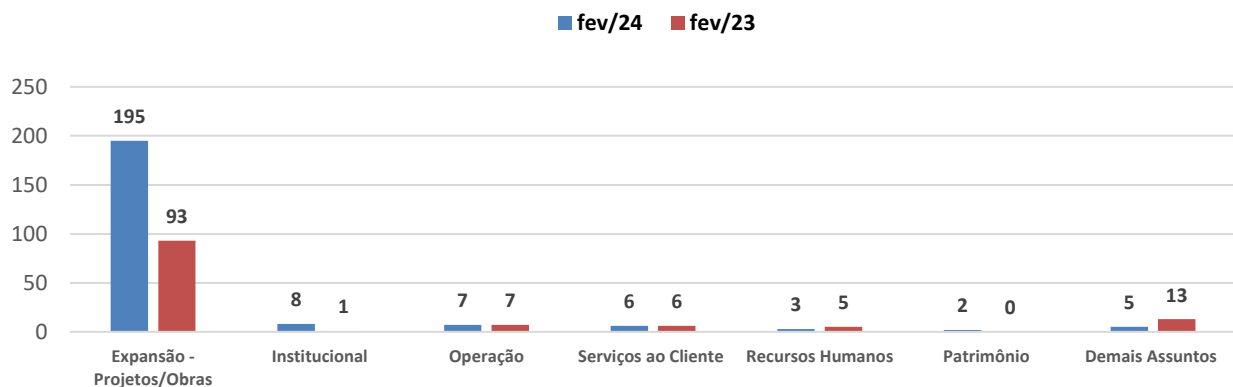
EVOLUÇÃO MENSAL:



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

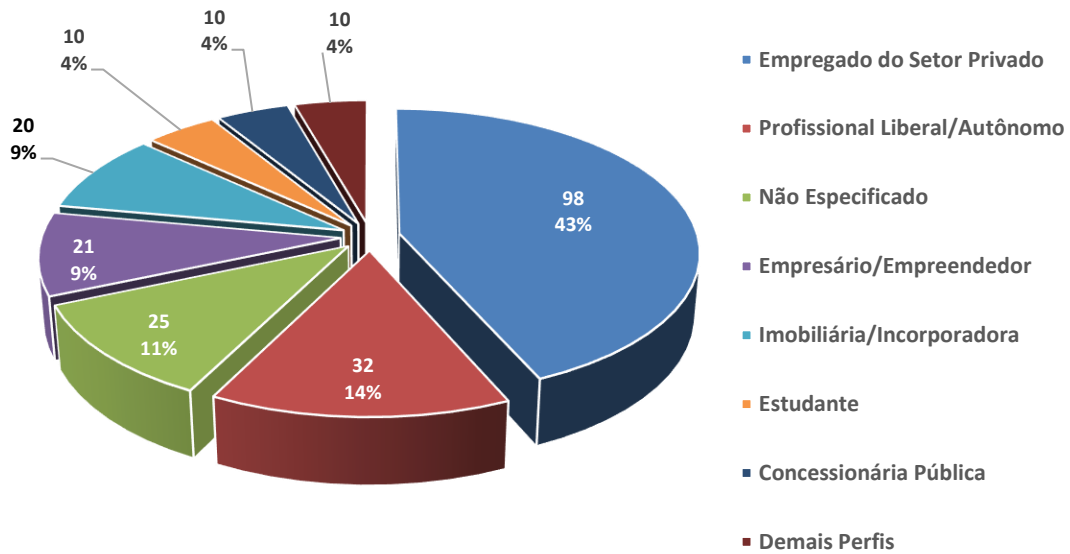


COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2024 / 2023

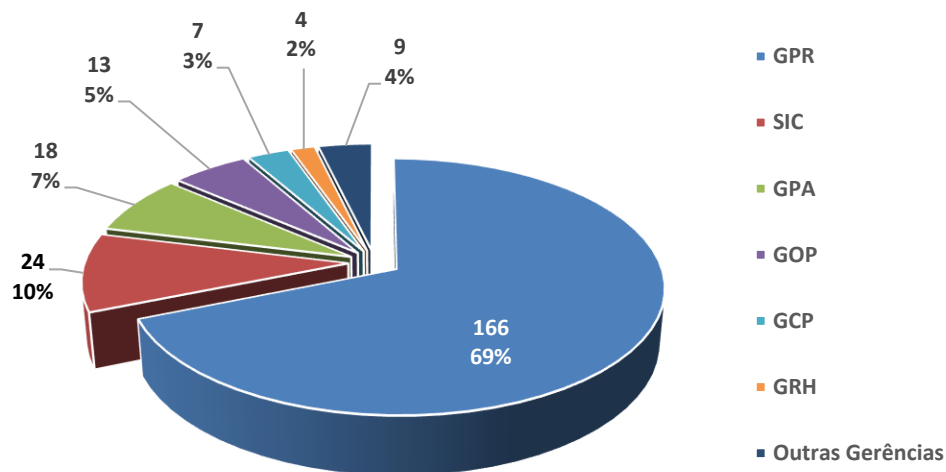




PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



LEGENDA:

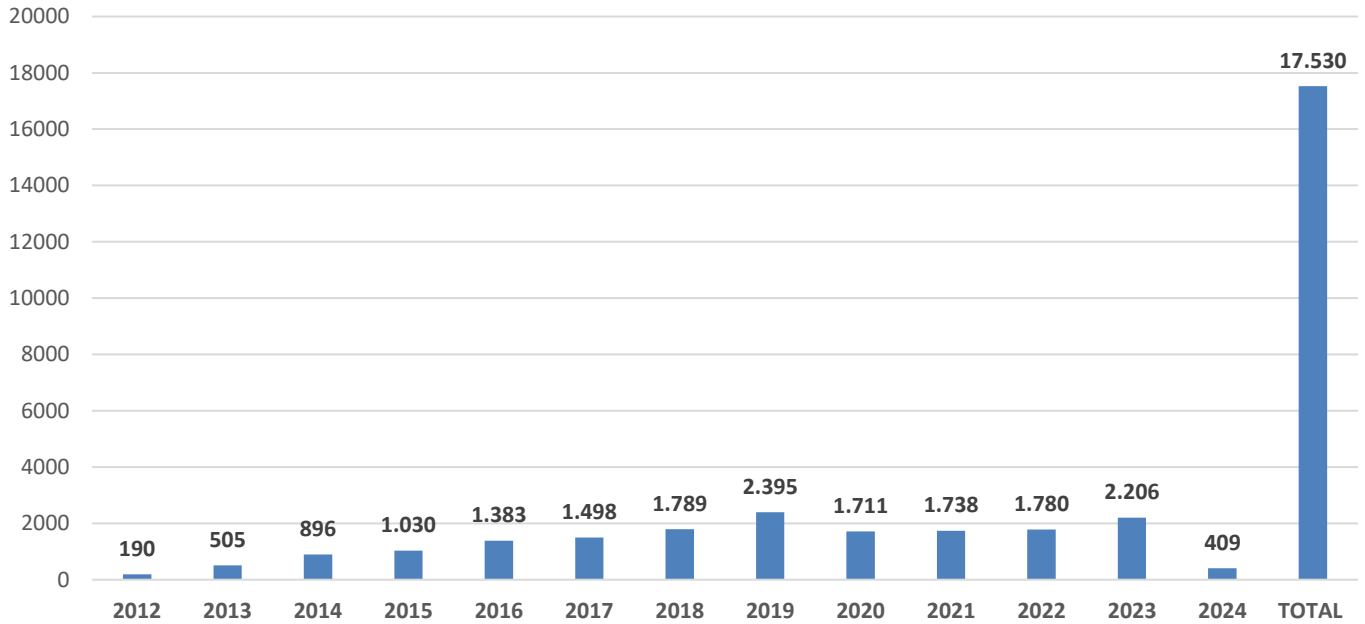
- GPR - Gerência de Projetos
- SIC - Serviço de informações ao Cidadão
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GOP - Gerência de Operações
- GCP - Gerência de Contratações e Compras
- GRH - Gerência de Recursos Humanos


ASSUNTOS X QUANTIDADE

ASSUNTOS	TOTAIS
Expansão - Projetos/Obras	192
Obras	143
Desapropriações	49
Administração/Institucional	8
Contratos	8
Operação	7
Relatórios Operacionais	4
Ocorrências	3
Serviços ao Cliente	6
Apoio a estudantes	6
Expansão - Planejamento	3
Pesquisa Origem/Destino	2
Mapa Rede Futura	1
Recursos Humanos	3
Quadro de Empregados	3
Patrimônio	2
Terrenos	1
Edificações	1
Financeiro	2
Repasse de recursos	1
Negócios	1
Estações e Arredores	1
Autorização para tirar fotografias	1
Bilhetagem	1
Bilhetes Gratuítos	1
Fale Conosco	1
Operação	1
TOTAL GERAL	226



EVOLUÇÃO ANUAL



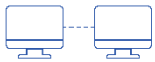
TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante ficou em 15 dias.



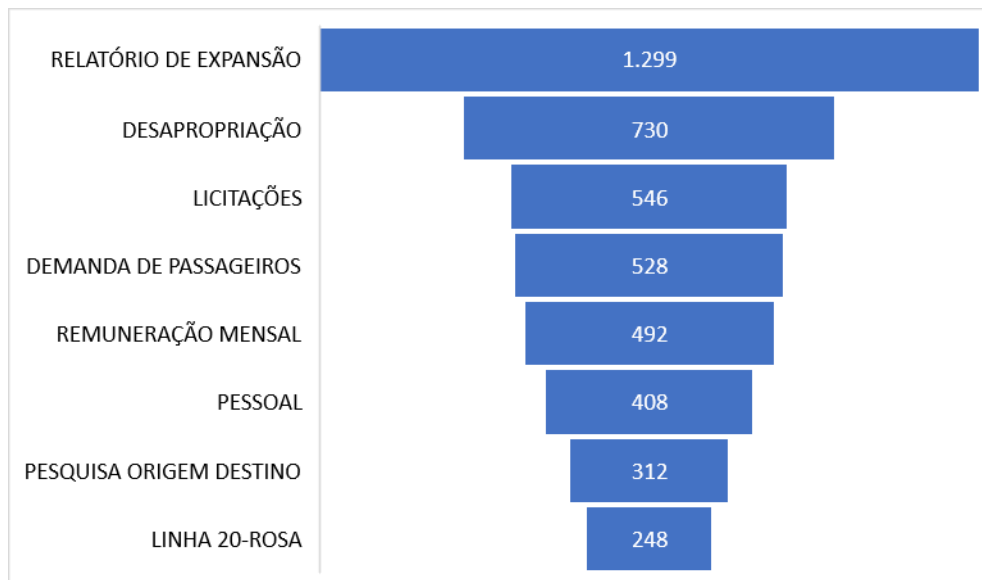
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – FEVEREIRO / 2024

Durante o mês de **fevereiro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.674** visitas, com uma média de **137** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.723** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **28/02/2024**, com **213** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.481
ESTADOS UNIDOS	106
REINO UNIDO	10
CHILE	7
ÍNDIA	6
ALEMANHA	5
ESPANHA	5
ARGENTINA	4
CANADÁ	4
MÉXICO	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 de Gestão de Relacionamento em 15/03/2024 – 10h15min.