

MAI **2024**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



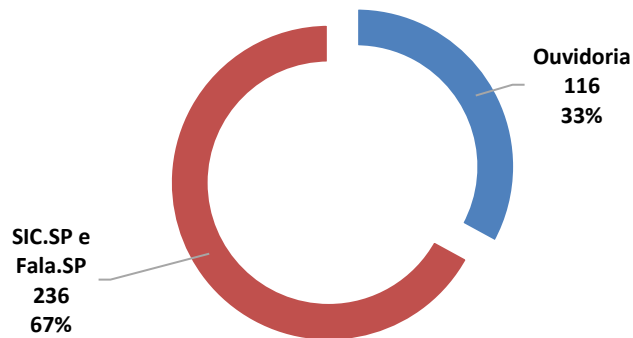
**Ouvidoria**

# 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 10
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência .....	pág.	11
5 – Ficha Técnica .....	pág.	12

## APRESENTAÇÃO

Em maio de 2024 a Ouvidoria recebeu **116** manifestações e o SIC **236** via Plataformas SIC-SP e Fala.SP, totalizando **352**.



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

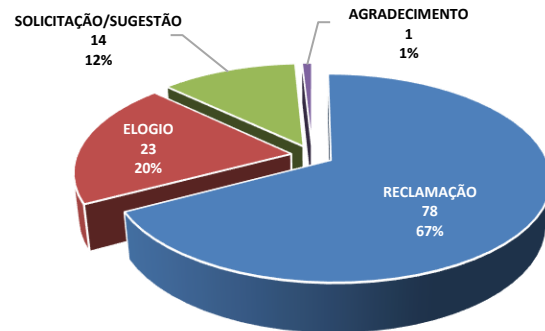
A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	78
ELOGIO	23
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	14
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>116</b>



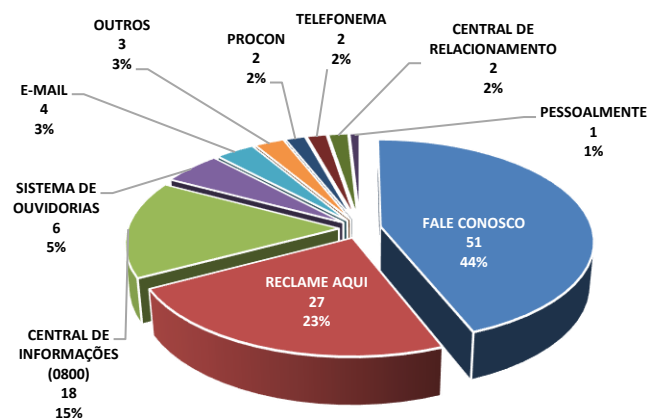
## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	22	8	25	7	2		14	78
ELOGIO	5		17				1	23
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	2	1	5	1		2	3	14
AGRADECIMENTO	1							1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>116</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
FALE CONOSCO	51
RECLAME AQUI	27
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	18
SISTEMA DE OUVIDORIAS	6
E-MAIL	4
OUTROS	3
PROCON	2
TELEFONEMA	2
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	2
PESSOALMENTE	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>116</b>




**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	114	83	84	114	78	54		85		72		86		147		89		69		1.138	505
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO								13		14															0	27
INFORMAÇÃO	27	18	12	57	16	12	8		13		3		9		15		11		19		13		16		162	87
ELOGIO	19	37	23	31	22	26	29	22	33	23	32		29		40		36		26		23		18		330	139
SUGESTÃO	4	2	3	1	0	1	1		4		4		3		8		2		5		0		1		35	4
AGRADECIMENTO	2	1	1	0	1	1	1	3	5	1	0		0		0		3		1		2		1		17	6
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>177</b>	<b>117</b>	<b>199</b>	<b>147</b>	<b>154</b>	<b>122</b>	<b>122</b>	<b>169</b>	<b>116</b>	<b>93</b>		<b>126</b>		<b>135</b>		<b>138</b>		<b>198</b>		<b>127</b>		<b>105</b>		<b>1.682</b>	<b>768</b>

\*A partir de 1º de abril de 2024 passamos a utilizar o novo Sistema Omnichannel no qual as tipologias "Solicitação de informação" e "Sugestão" estão unificadas.



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante em abril ficou em 06 dias.

## TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHAS							
OVD - RECLAMAÇÃO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	4	2	5					11
2	Outras empresas de transporte/ Via Quatro				6			1	7
3	Viagem/circulação/ Anormalidade/atraso	2	1	2				1	6
4	Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Outros	3	1	2					6
5	Bilhete e tarifa/ QR Code	1	1	1				1	4
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÃO</b>		<b>22</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>2</b>		<b>14</b>	<b>77</b>

		LINHAS							
OVD - ELOGIO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	4		5					9
2	Atendimento do funcionário/ Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado em geral			6					6
3	Atendimento do funcionário/ Funcionário da segurança/ Atuação	1		3					4
4	Estação/outras áreas/ Catraca/Bloqueio/ Modo de funcionamento			1					1
5	Outros/ Outros			1					1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
<b>TOTAL DE ELOGIO</b>		<b>5</b>		<b>17</b>				<b>1</b>	<b>23</b>

		LINHAS							
OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	1	1	1	1				4
2	Novas estações e linhas/ Novas linhas e/ou estações	1						1	2
3	Serviços ao público/ Documentos/declarações/ Declaração de Ocorrência operacional diferenciada						1		1
4	Serviços ao público/ Primeiros Socorros			1					1
5	Estação/outras áreas/ Áreas verdes			1					1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

		LINHAS							
OVD - AGRADECIMENTO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1							1
<b>TOTAL DE AGRADECIMENTO</b>		<b>1</b>							<b>1</b>

		LINHAS							
OVD - RECURSO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
<b>SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>				1			1		2
Serviços ao público/ Serviços ao público/ Primeiros Socorros				1					1
Serviços ao público/ Documentos/declarações/ Declaração de Ocorrência operacional diferenciada							1		1
<b>RECLAMAÇÃO</b>				1					1
Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação				1					1
<b>TOTAL DE RECURSO</b>				<b>2</b>			<b>1</b>		<b>3</b>

<b>TOTAL GERAL OVD</b>		<b>30</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>116</b>
------------------------	--	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	------------

## RESUMO DAS DEMANDAS

		LINHAS							
ÁREA - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
<b>OVD - RECLAMAÇÃO</b>		<b>22</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>2</b>		<b>14</b>	<b>77</b>
<b>OVD - ELOGIO</b>		<b>5</b>		<b>17</b>				<b>1</b>	<b>23</b>
<b>OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
<b>OVD - AGRADECIMENTO</b>		<b>1</b>							<b>1</b>
<b>OVD - RECURSO</b>				<b>2</b>			<b>1</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL GERAL OVD</b>		<b>30</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>116</b>

# Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP e Fala.SP, registrou 236 solicitações de informação no mês de maio de 2024, incluindo 04 recursos em Primeira Instância. Nesse período, 251 solicitações foram atendidas em sua integralidade. Para atendimento às demandas, 13 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se que não houve variação no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações:

## TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

MAIO / 2024	QUANTIDADE
Atendimentos	251
Recursos / 1ª Instância	4
Recursos / 2ª Instância	0
Recursos / 3ª Instância	0

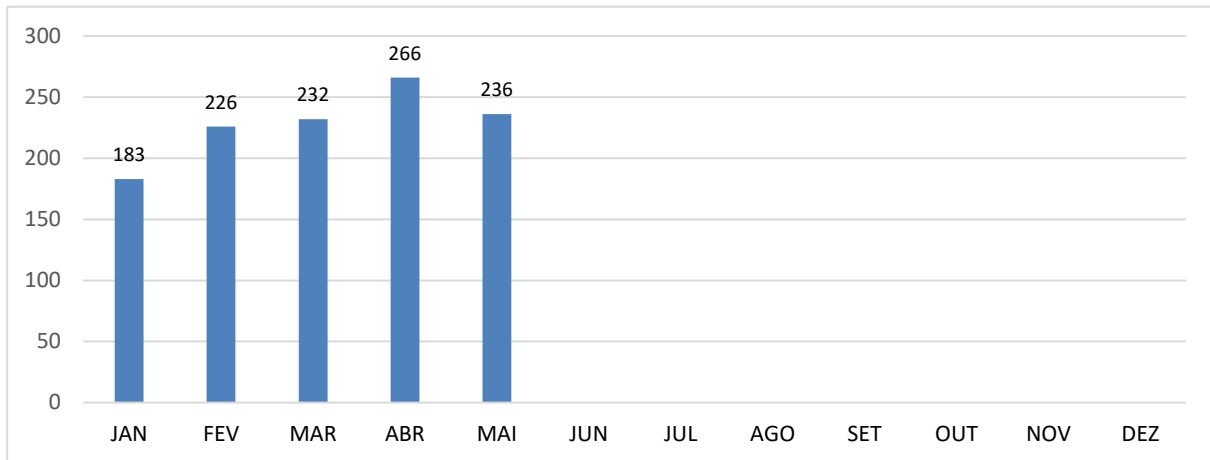


## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

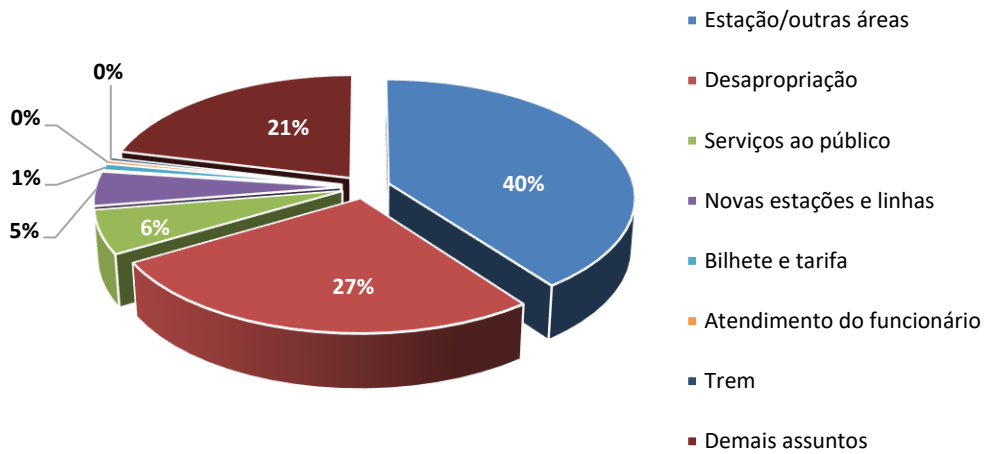
MAIO/2023	VARIAÇÃO %	MAIO/2024
237	0%	236



### EVOLUÇÃO MENSAL



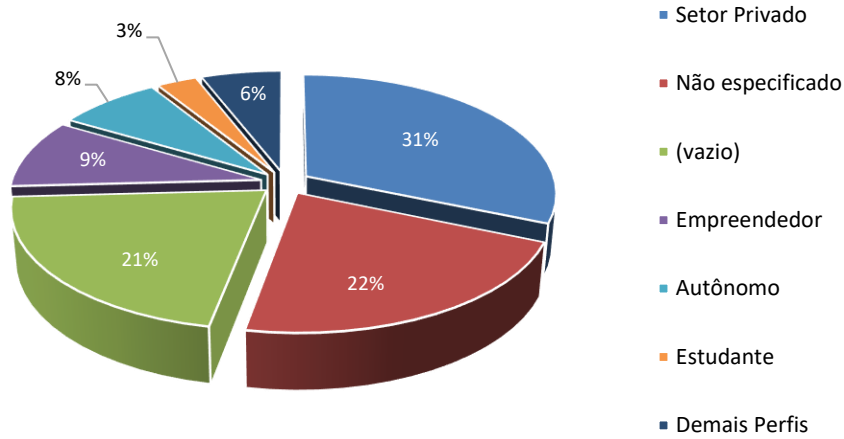
### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



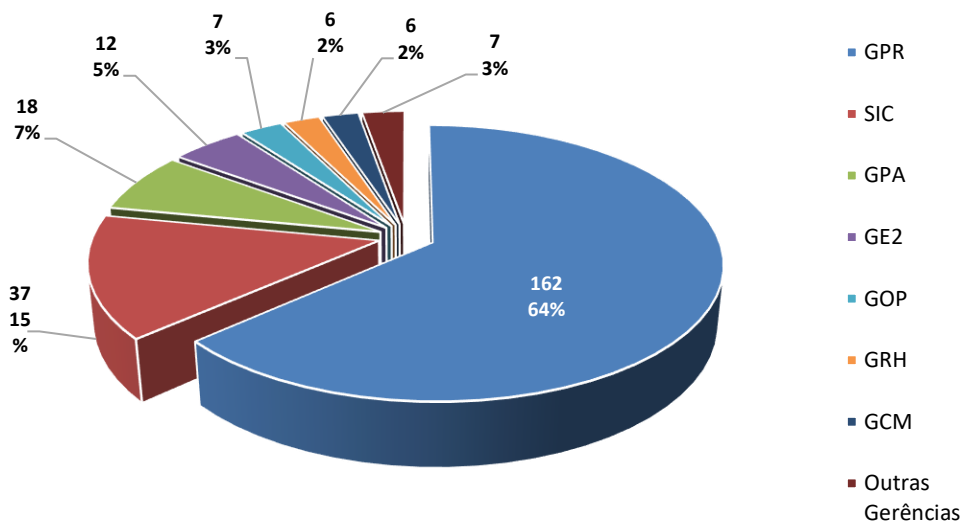




### PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



### GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES

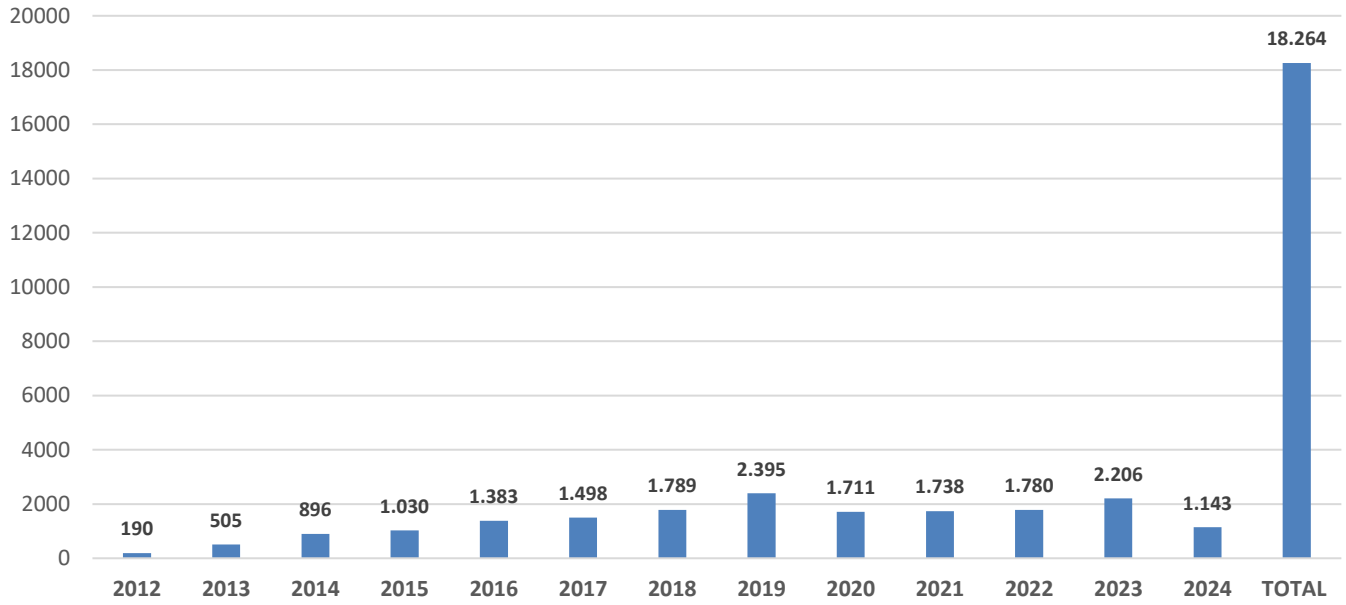


**LEGENDA:**

- GPR - Gerência de Projetos
- SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GE2 - Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde
- GOP - Gerência de Operações
- GRH - Gerência de Recursos Humanos
- GCM - Gerência de Comunicação e Marketing



### EVOLUÇÃO ANUAL



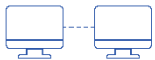
**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante em maio ficou em 16 dias.



## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MAIO / 2024

Durante o mês de Maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 10.004 visitas, com uma média de 160 visitantes/dia entre os dias 01 e 28. E um nível de acesso fora da curva nos dias 29 (1.489 acessos), 30 (3.273 acessos) e 31 (1.218 acessos). Neste mês, foram registradas 28.616 visualizações de páginas e o pico de acesso entre os dias 01 a 28, ocorreu no dia 22/05/2024, com 316 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	9.764
ESTADOS UNIDOS	159
REINO UNIDO	11
ITÁLIA	8
ÍNDIA	7
ESPANHA	7
ARGENTINA	6
CHILE	6
FRANÇA	6
ALEMANHA	6



## PÁGINAS MAIS VISITADAS / Nº DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

PÁGINAS MAIS VISITADAS	Nº DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM
DECRETO Nº 68.552/2024 - LINHA 19-CELESTE	8230
RELATÓRIO DE EXPANSÃO	1459
DESAPROPRIAÇÃO	1191
REMUNERAÇÃO MENSAL	638
LICITAÇÕES	615
DEMANDA DE PASSAGEIROS	603
PESQUISA ORIGEM DESTINO	551

## 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***

*P/OVD - Dados extraídos do Sistema  
OMNICHANNEL em 14/06/2024;  
E Plataformas SIC-SP e Fala.SP em 26/06/2024.*