

JUN 2024

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



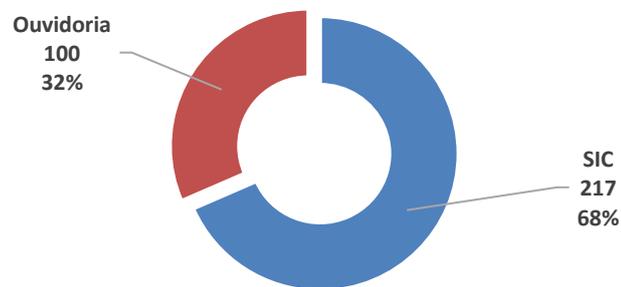
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria	pág.	4 a 5
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	6 a 9
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência	pág.	10
4 – Ficha Técnica	pág.	11

APRESENTAÇÃO

Em junho de 2024 a Ouvidoria recebeu **100** manifestações e o SIC **217** via Plataforma Fala.SP, totalizando **317**.



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

Os resumos estatísticos dessas demandas também estão disponibilizados no Portal da Transparência do Metrô.

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

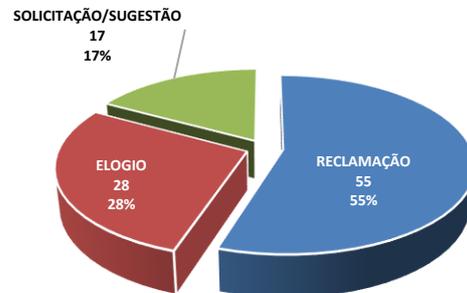
Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPOLOGIA DA MANIFESTAÇÃO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	55
ELOGIO	28
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	17
TOTAL GERAL	100



TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	19	5	19	2	3		7	55
ELOGIO	7	3	8	1			9	28
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	1	3	7		2	1	3	17
TOTAL GERAL	27	11	34	3	5	1	19	100

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS	%
FALE CONOSCO	48	48%
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	19	19%
RECLAME AQUI	15	15%
OUTROS	8	8%
E-MAIL	5	5%
PESSOALMENTE	2	2%
TELEFONEMA	2	2%
SEI-SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	1	1%
TOTAL GERAL	100	100%

Os canais de comunicação disponibilizados pela Companhia para os cidadãos entrarem em contato com a Ouvidoria mais utilizados no período “Fale Conosco” e “Central de Informações (0800)”.

Quanto às demandas que entraram via Plataforma Reclame Aqui, migramos para o nosso CRM para as tratativas pertinentes e orientamos aos cidadãos que manifestações futuras sejam registradas por meio dos nossos canais oficiais.


COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2023 / 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTALS	
	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	55	85		72		86		147		89		69		1.138	560
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*								13		14		17													0	44
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	28	29		40		36		26		23		18		330	167
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
TOTAL	205	177	117	199	147	154	122	122	169	116	93	100	126		135		138		198		127		105		1.682	868



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante em junho ficou em **8** dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHAS							
OVD - RECLAMAÇÃO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Segurança pública / Roubo/furto	2		3					5
2	Atendimento do funcionário/ Funcionário da segurança/ Falta de	5							5
3	Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	2		1		1			4
4	Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Postura	1		2					3
5	Outras empresas de transporte / Via Quatro				2				2

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE RECLAMAÇÃO	19	5	17	2	3		6	52
----------------------------	-----------	----------	-----------	----------	----------	--	----------	-----------

		LINHAS							
OVD - ELOGIO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1	1	2					4
2	Estação/outras áreas / Conservação da estação	1	1	1					3
3	Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação	2		1					3
4	Atendimento do funcionário/ Atendimento do funcionário/ Outros	1		1					2
5	Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Postura	1						1	2

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE ELOGIO	7	3	8	1			9	28
------------------------	----------	----------	----------	----------	--	--	----------	-----------

		LINHAS							
OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
1	Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	1	2	3			1		7
2	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso					2			2
3	Recursos humanos/ Seleção/ Programa de Aprendiz							1	1
4	Bilhete e tarifa / Preço/tarifa							1	1
5	Segurança pública / Roubo/furto			1					1

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	1	3	7			2	1	3	17
--------------------------------------	----------	----------	----------	--	--	----------	----------	----------	-----------

		LINHAS							
OVD - RECURSO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO				2				1	3
Bilhete e tarifa / Preço/tarifa								1	1
Viagem/circulação / Anormalidade/atraso				1					1
Estação/outras áreas / Arredores				1					1
TOTAL DE RECURSO				2				1	3

TOTAL GERAL OVD	27	11	34	3	5	1	19	100
------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	------------

RESUMO DAS DEMANDAS

		LINHAS							
ÁREA - TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
OVD - RECLAMAÇÃO		19	5	17	2	3		6	52
OVD - ELOGIO		7	3	8	1			9	28
OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO		1	3	7		2	1	3	17
OVD - RECURSO				2				1	3
TOTAL GERAL OVD		27	11	34	3	5	1	19	100

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do Fala.SP, registrou 217 pedidos de acesso à informação no mês de junho de 2024, incluindo 12 recursos em Primeira Instância e 1 em Segunda Instância. Nesse período, 203 solicitações foram atendidas em sua integralidade. Para atendimento às demandas, 14 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma variação em torno de 5% no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações:

TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

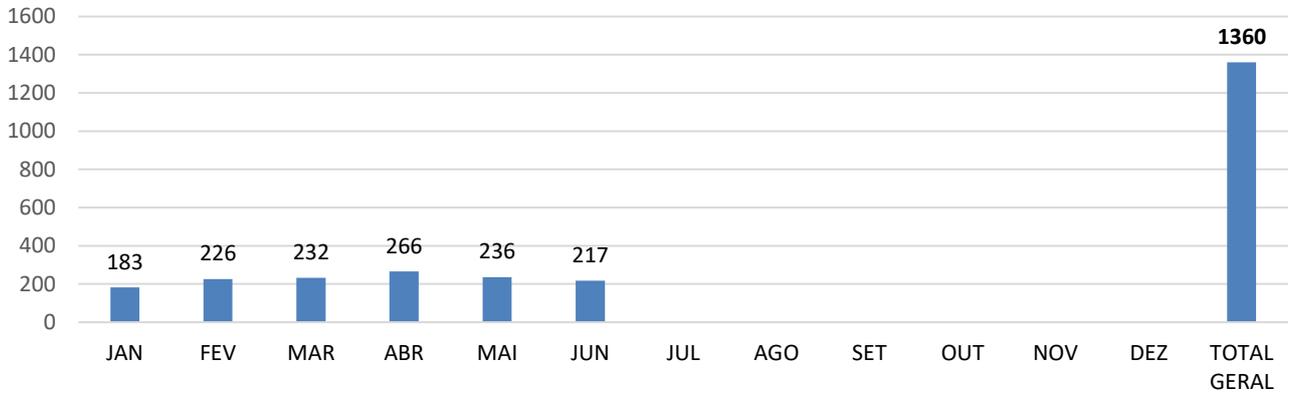
JUNHO / 2024	QUANTIDADE
Atendimentos	203
Recursos / 1ª Instância	12
Recursos / 2ª Instância	1
Recursos / 3ª Instância	0



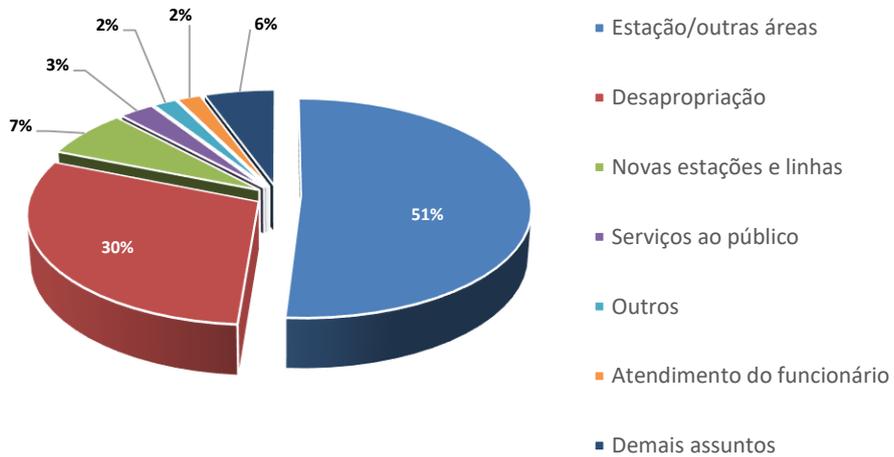
COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

JUNHO / 2023	VARIAÇÃO	JUNHO / 2024
207	5%	217

EVOLUÇÃO MENSAL

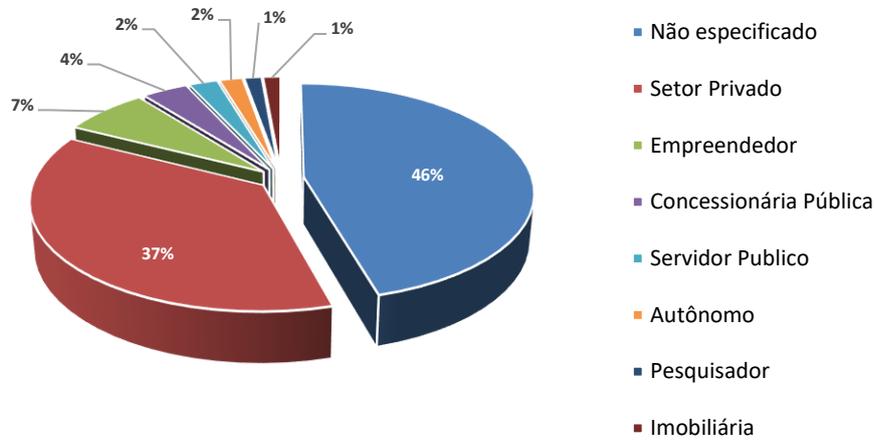


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

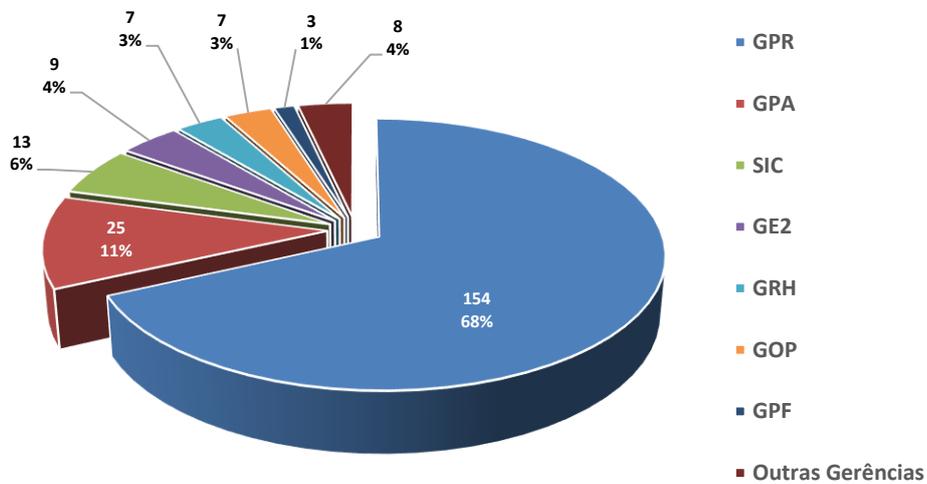




PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES

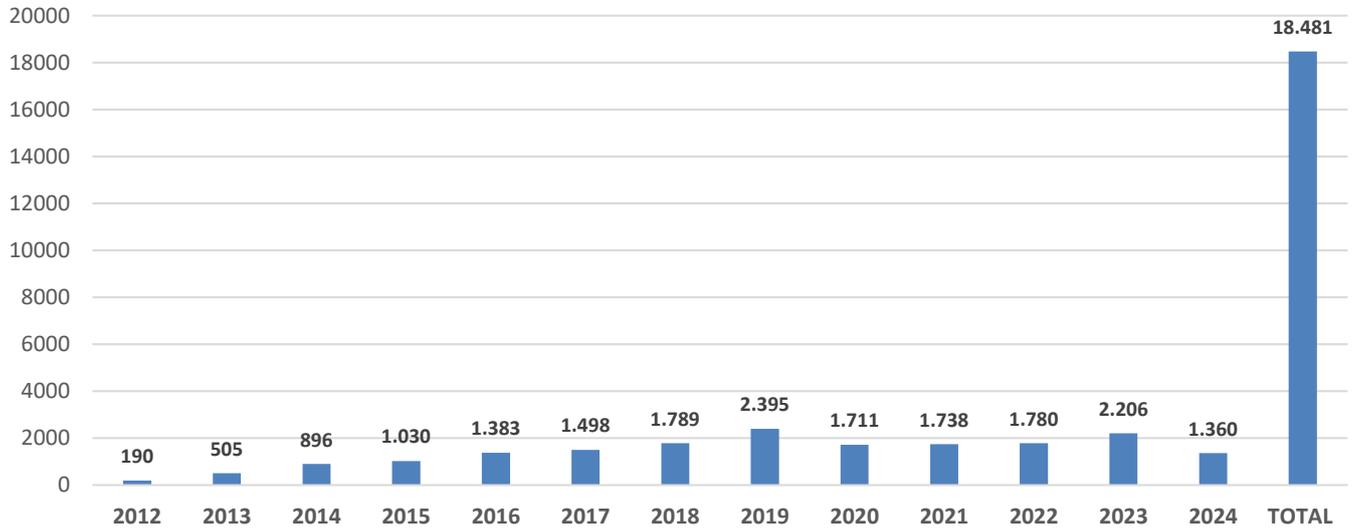


LEGENDA:

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



EVOLUÇÃO ANUAL



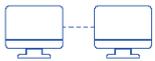
TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante em maio ficou em 13 dias.



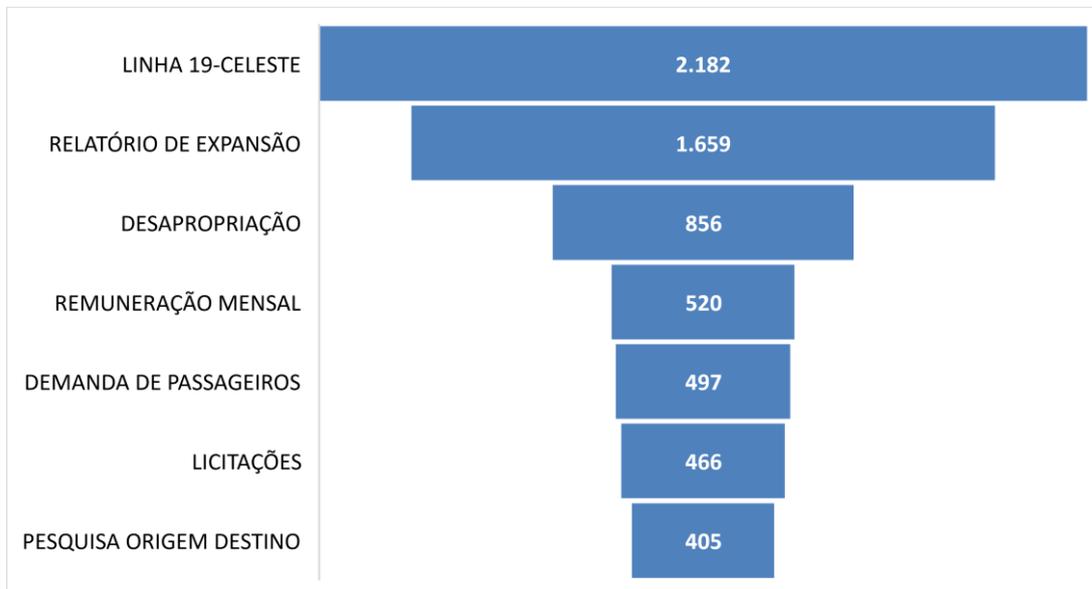
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JUNHO / 2024

Durante o mês de Junho, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.692 visitas, com uma média de 216 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 18.484 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 01/06/2024, com 477 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	5.087
ESTADOS UNIDOS	157
FRANÇA	94
PORTUGAL	15
REINO UNIDO	13
ALEMANHA	10
CANADÁ	7
ESPANHA	7
ARGENTINA	5
PAÍSES BAIXOS	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

*P/OVD - Dados extraídos do Sistema
OMNICHANNEL em 12/07/2024;
e Plataforma Fala.SP em 19/07/2024.*