



JUL 2024

# ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



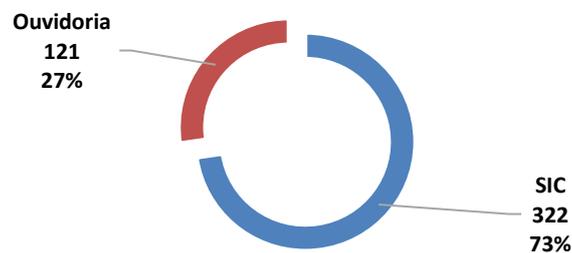
Ouvidoria

# 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
4 – Ficha Técnica .....	pág.	12

## APRESENTAÇÃO

Em julho de 2024 a Ouvidoria recebeu **121** manifestações e o SIC **322** via Plataforma Fala.SP, totalizando **443**.



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

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

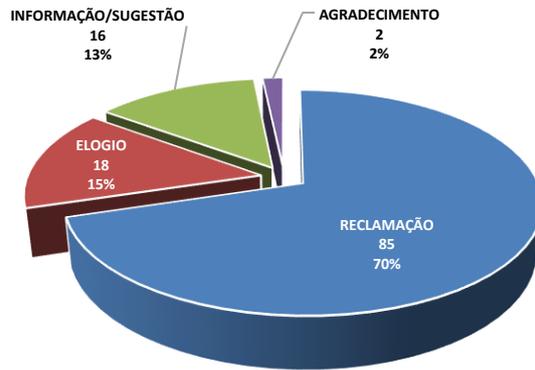
*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

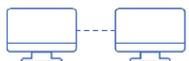
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	85
ELOGIO	18
INFORMAÇÃO/SUGESTÃO	16
AGRADECIMENTO	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>121</b>



## TIPOLOGIA X LINHA

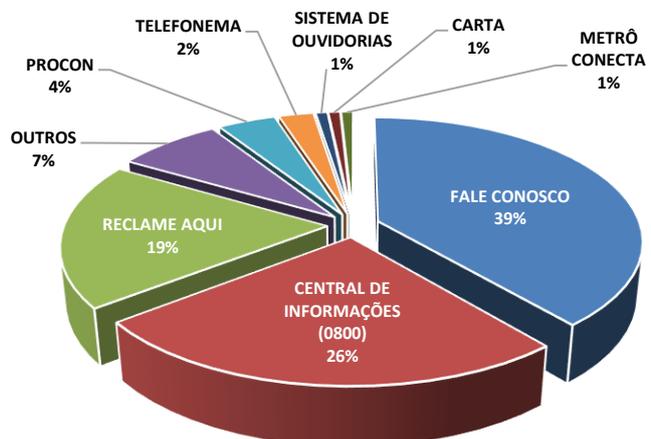
MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	32	13	28	4		3	5	85
ELOGIO	5	1	10	1		1		18
INFORMAÇÃO/SUGESTÃO	3	5	4		1		3	16
AGRADECIMENTO	1					1		2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>121</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
FALE CONOSCO	47
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	31
RECLAME AQUI	23
OUTROS	9
PROCON	5
TELEFONEMA	3
SISTEMA DE OUVIDORIAS	1
CARTA	1
METRÔ CONECTA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>121</b>




**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	85	72		86		147		89		69		1.138	645
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*								13		14		17		16											0	60
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	18	40		36		26		23		18		330	185
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	2	0		3		1		2		1		17	8
<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>100</b>	<b>126</b>	<b>121</b>	<b>135</b>		<b>138</b>		<b>198</b>		<b>127</b>		<b>105</b>		<b>1.682</b>	<b>989</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 julho ficou em 08 dias.

**TIPOLOGIA X ASSUNTO**

OVD / RECLAMAÇÃO / ASSUNTO	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
1 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Outros	4	1	1			1			7
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	3	1	3						7
3 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial	2	1	2						5
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Falta de	3		2						5
5 Bilhete e tarifa / Máquina de autoatendimento / Disponibilidade do sistema	1	1	2						4

QUEBRA NO RANKING

<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>4</b>		<b>3</b>		<b>4</b>	<b>71</b>
---------------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	--	----------	--	----------	-----------

OVD / ELOGIO / ASSUNTO	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	4		5			1			10
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura			3	1					4
3 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	1		1						2
4 Viagem/circulação / Outros		1							1
5 Outros / Outros			1						1
<b>TOTAL DE ELOGIOS OVD</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>18</b>

OVD / SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
1 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial	3	1	3						7
2 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Outros		2							2
3 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Uso do equipamento do Metrô			1						1
4 Relacionamento / Canais de relacionamento / Ouvidoria							1		1
5 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso					1				1

QUEBRA NO RANKING

<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES/SUGESTÕES OVD</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>1</b>			<b>3</b>	<b>15</b>
--	----------	----------	----------	--	----------	--	--	----------	-----------

OVD / AGRADECIMENTO / ASSUNTO	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
1 Comunicação na estação e trem / Comunicação na estação e trem / Outros						1			1
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1								1
<b>TOTAL DE AGRADECIMENTOS OVD</b>	<b>1</b>					<b>1</b>			<b>2</b>

OVD / RÉPLICA / ASSUNTO	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>					<b>1</b>	<b>14</b>
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1		1						2
2 Estação/outras áreas / Outros			1					1	2
3 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura	2								2
4 Estação/outras áreas / Escada rolante / Modo de funcionamento		1							1
5 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Falta de	1								1

QUEBRA NO RANKING

SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento preferencial / Empregado da estação		1							1
<b>TOTAL DE RÉPLICAS</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>					<b>1</b>	<b>15</b>

<b>TOTAL GERAL OVD</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>8</b>	<b>121</b>
------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	--	----------	------------

**RESUMO DAS DEMANDAS**

ÁREA - TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	LINHAS							(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17		
<b>OVD - RECLAMAÇÃO</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>4</b>		<b>3</b>		<b>4</b>	<b>71</b>
<b>OVD - ELOGIO</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>18</b>
<b>OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>1</b>			<b>3</b>	<b>15</b>
<b>OVD - AGRADECIMENTO</b>	<b>1</b>					<b>1</b>			<b>2</b>
<b>OVD - RÉPLICAS</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>					<b>1</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL GERAL OVD</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>8</b>	<b>121</b>

# Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio da Plataforma Fala.SP, registrou 322 pedidos de acesso à informação no mês de julho de 2024, incluindo 05 recursos em Primeira Instância, 01 em Segunda e 01 em Terceira. Para atendimento às demandas, 15 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 58% no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações:

## TOTAL DE RECURSOS / INSTÂNCIAS

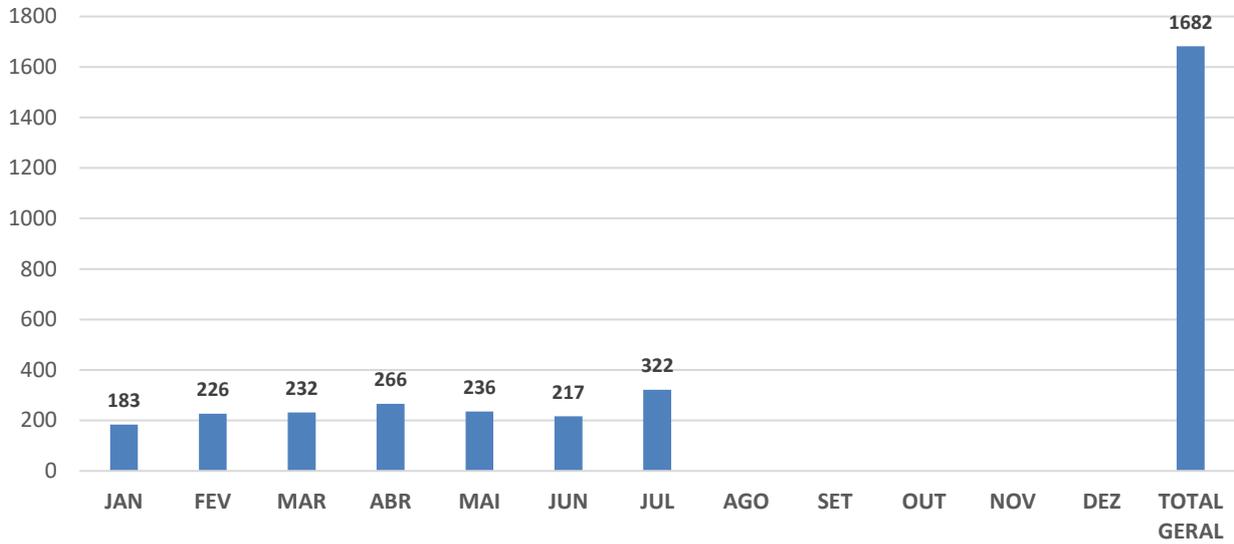
JULHO / 2024	QUANTIDADE
Recursos / 1ª Instância	5
Recursos / 2ª Instância	1
Recursos / 3ª Instância	1



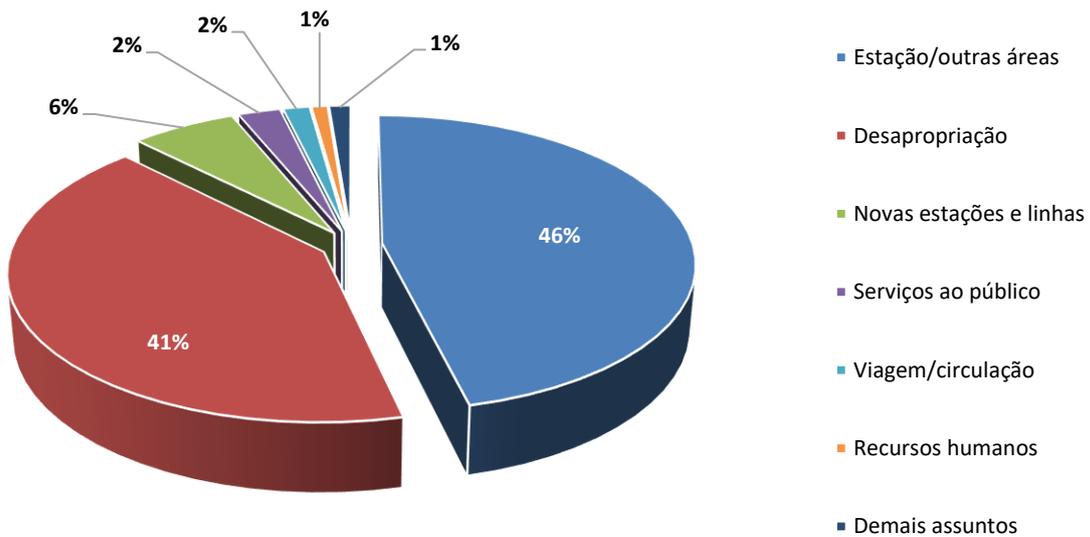
## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

JULHO / 2023	VARIAÇÃO	JULHO / 2024
204	58%	322

### EVOLUÇÃO MENSAL

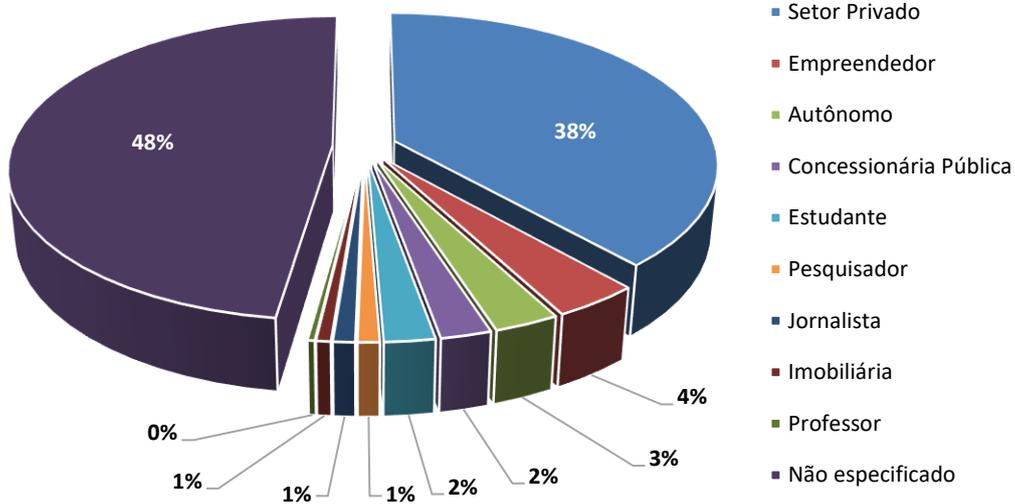


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

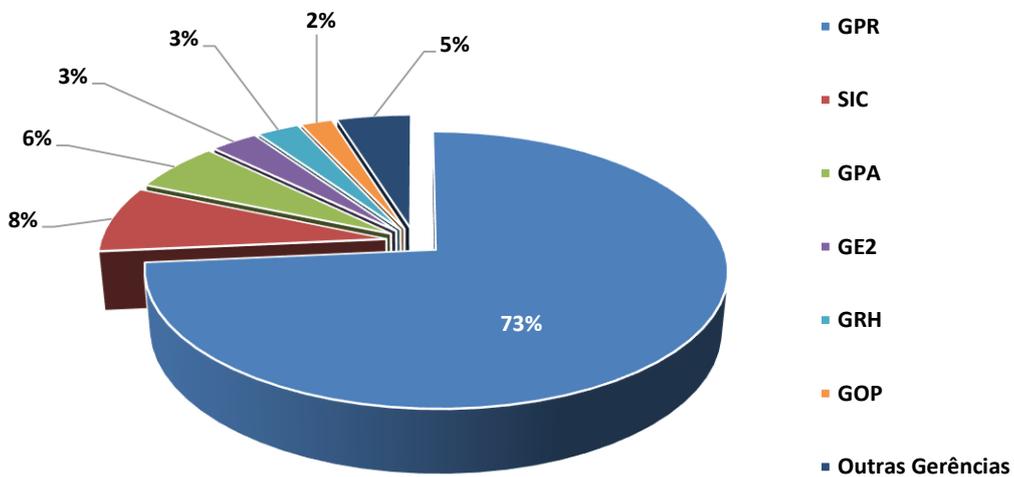




### PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



### GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES

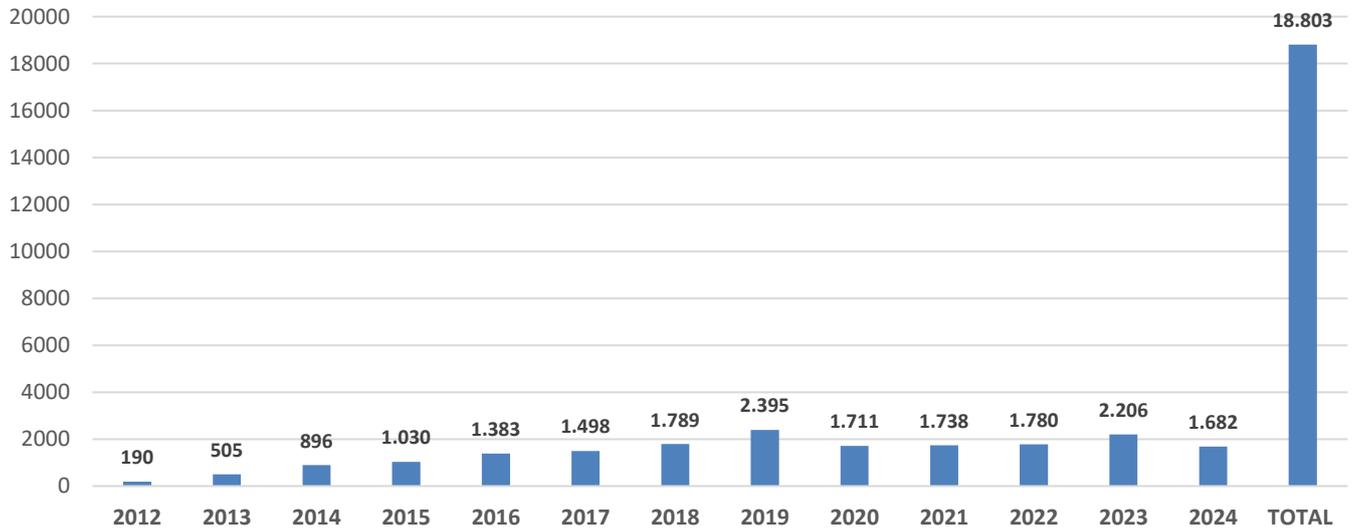


**LEGENDA:**

- 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
- GRH - Gerência de Recursos Humanos
- GOP - Gerência de Operações



### EVOLUÇÃO ANUAL



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante em julho ficou em 12 dias.



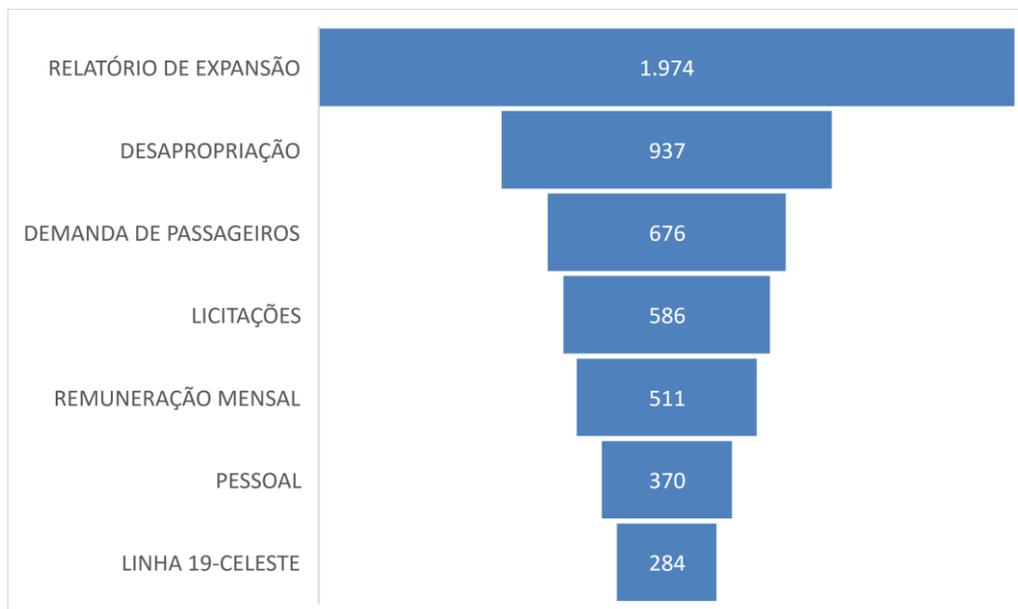
## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JULHO / 2024

Durante o mês de Julho, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.772 visitas, com uma média de 176 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.056 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 30/07/2024, com 288 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.182
FRANÇA	196
ESTADOS UNIDOS	132
PORTUGAL	16
FINLÂNDIA	10
ALEMANHA	10
CANADÁ	8
REINO UNIDO	8
PAISES BAIXOS	7



## 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 14/08/2024;  
e Plataforma Fala.SP em 19/08/2024.*