

SET **2024**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



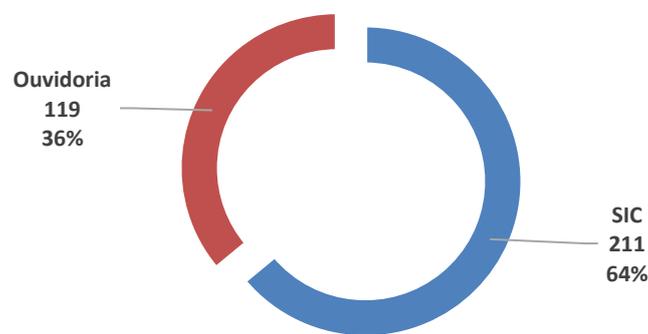
**Ouvidoria**

# Sumário

1 – Introdução .....	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria .....	pág.	4 a 6
3 – Detalhamento das Demandas de SIC-Serviço de Informações ao Cidadão .....	pág.	7 a 09
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência .....	pág.	10
4 – Ficha Técnica .....	pág.	11

## APRESENTAÇÃO

Em setembro de 2024 a Ouvidoria recebeu 119 manifestações e o SIC 211 via Plataforma Fala.SP, totalizando 330.



As manifestações estão classificadas por tipologia: reclamação, solicitação/sugestão, elogio 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.

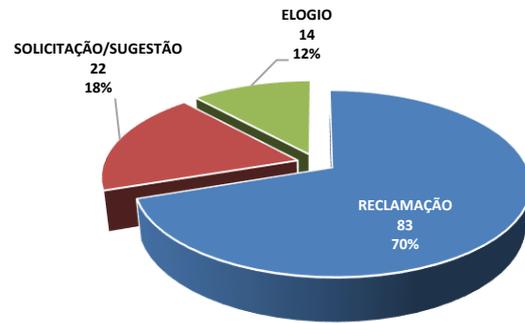
*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

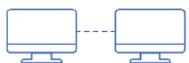
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	83
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	22
ELOGIO	14
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>119</b>



## TIPOLOGIA X LINHA

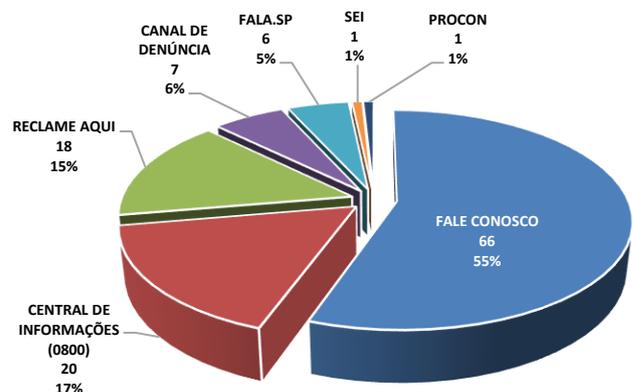
MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	16	3	17	5	13	5			24	83
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	4	6	3	3	1		1	1	3	22
ELOGIO	7	1	4						2	14
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>119</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
FALE CONOSCO	66
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	20
RECLAME AQUI	18
CANAL DE DENÚNCIA	7
FALA.SP	6
SEI	1
PROCON	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>119</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	95	86	83	147					69		1.138	823
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*							13		14		17		16		14		22									0	96
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	13	36	14	26		23		18		330	212	
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	1	3		1		2		1		17	9	
<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>123</b>	<b>138</b>	<b>119</b>	<b>198</b>		<b>127</b>		<b>105</b>		<b>1.682</b>	<b>1.231</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 setembro ficou em 09 dias.

## TIPOLOGIA X ASSUNTO

OVD / RECLAMAÇÃO / ASSUNTO	LINHAS								Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	4		1								2	7
2 Area de integração com o Metrô/ Area de integração com o Metrô/ Via Mobilidade (Linha 5-Lilás)					4							4
3 Acessibilidade e atendimento preferencial/ Elevador/PEV/PEI (ECRE)/ Manutenção	3		1									4
4 Atendimento do funcionário/ Funcionário da segurança/ Atuação			1		3							4
5 Novas estações e linhas/ Ruídos/vibrações						2					1	3
<i>QUEBRA NO RAKING</i>												
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>5</b>					<b>17</b>	<b>76</b>

OVD / SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO	LINHAS								Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	1	3	1									5
2 Novas estações e linhas/ Novas linhas e/ou estações	1		1					1	1			4
3 Segurança pública/ Agressão		2										2
4 Outros				1							1	2
5 Area de integração com o Metrô/ Via Quatro (Linha 4-Amarela)				1								1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>												
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES/SUGESTÕES OVD</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>21</b>

OVD / ELOGIO / ASSUNTO	LINHAS								Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Atendimento do funcionário/ Estagiário	1		1									2
2 Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação	2											2
3 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1	1										2
4 Atendimento do funcionário/ Funcionário da Central de Informações											1	1
5 Relacionamento/ Canais de relacionamento/ Ouvidoria	1											1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>												
<b>TOTAL DE ELOGIOS OVD</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>								<b>2</b>	<b>14</b>

OVD / RÉPLICA / ASSUNTO	LINHAS								Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
<b>RECLAMAÇÃO</b>											7	7
1 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial											2	2
2 Relacionamento/ Canais de relacionamento/ Ouvidoria											1	1
3 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Outros											1	1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>												
<b>SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>											1	1
1 Conveniência/ Cultura (eventos, ações, exposições, etc)											1	1
<b>TOTAL GERAL DE RÉPLICAS/RECURSOS</b>											<b>8</b>	<b>8</b>

<b>TOTAL GERAL OVD</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>119</b>
------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	--	----------	----------	-----------	------------

## RESUMO DAS DEMANDAS

ÁREA / TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	LINHAS								Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
<b>OVD - RECLAMAÇÃO</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>5</b>					<b>17</b>	<b>76</b>
<b>OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>21</b>
<b>OVD - ELOGIO</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>								<b>2</b>	<b>14</b>
<b>OVD - RÉPLICA/RECURSO</b>											<b>8</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL GERAL OVD</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>119</b>	

# Detalhamento das Demandas do SIC

---

O SIC-Metrô, por meio da Plataforma Fala.SP, registrou 211 pedidos de acesso à informação no mês de setembro de 2024, incluindo 02 recursos em Primeira Instância. Para atendimento às demandas, 12 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 -4% no número de demandas.

Segue um resumo estatístico das manifestações:

## TOTAL DE RECURSOS / INSTÂNCIAS

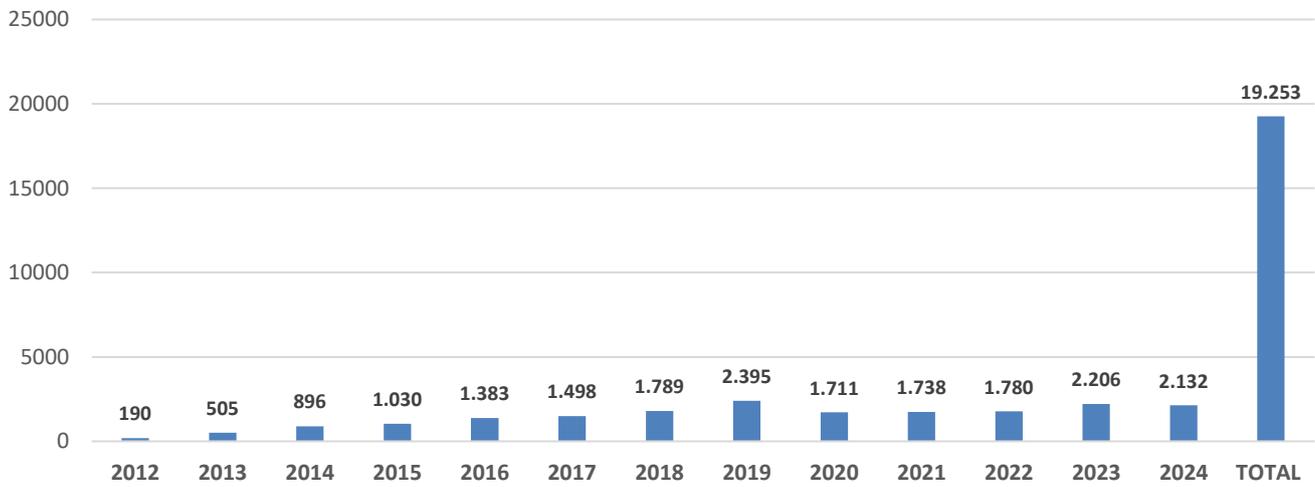
SETEMBRO / 2024	QUANTIDADE
Recursos / 1ª Instância	2
Recursos / 2ª Instância	0
Recursos / 3ª Instância	0



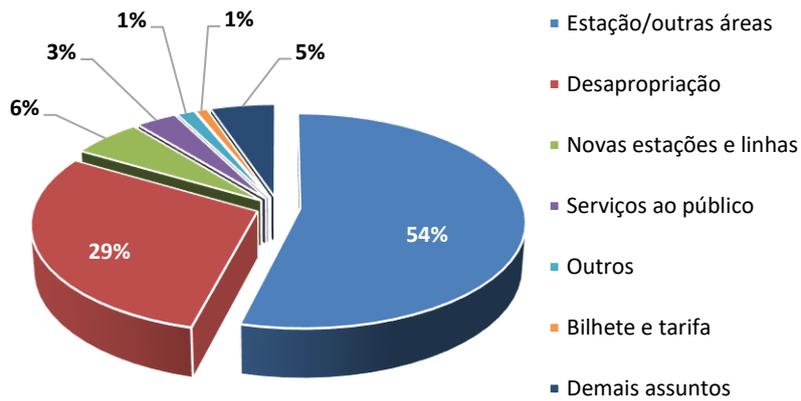
## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

SETEMBRO / 2023	VARIAÇÃO	SETEMBRO / 2024
219	-4%	211

### EVOLUÇÃO MENSAL

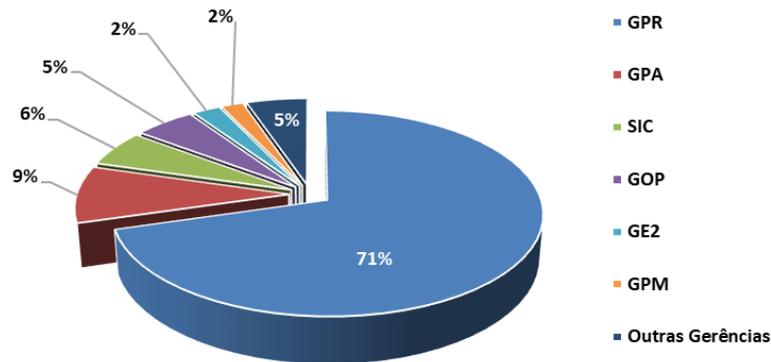


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





### GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES

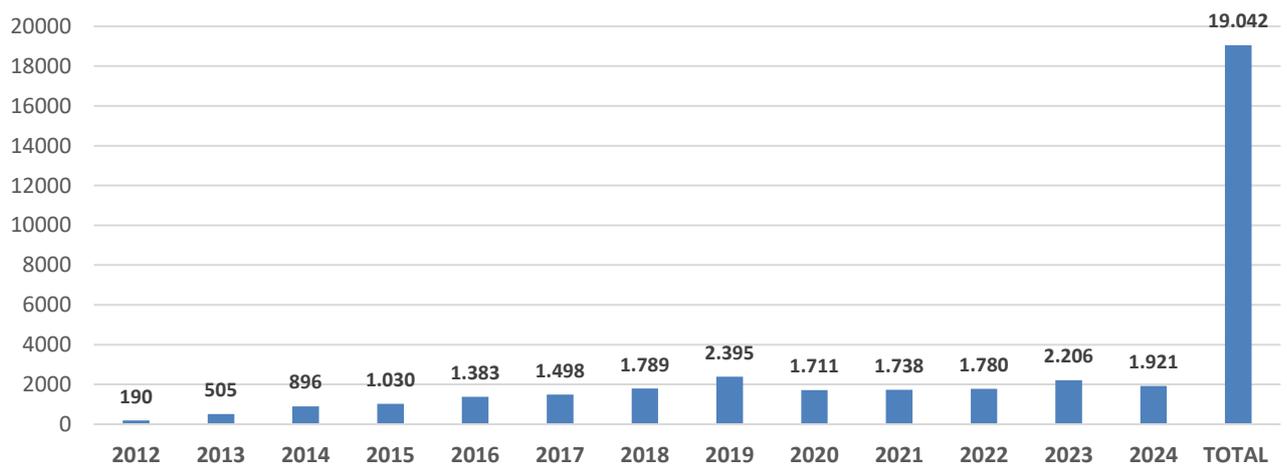


**LEGENDA:**

- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
- GOP - Gerência de Operações
- GE2 - Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde
- GPM - PMO Corporativo



### EVOLUÇÃO ANUAL



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



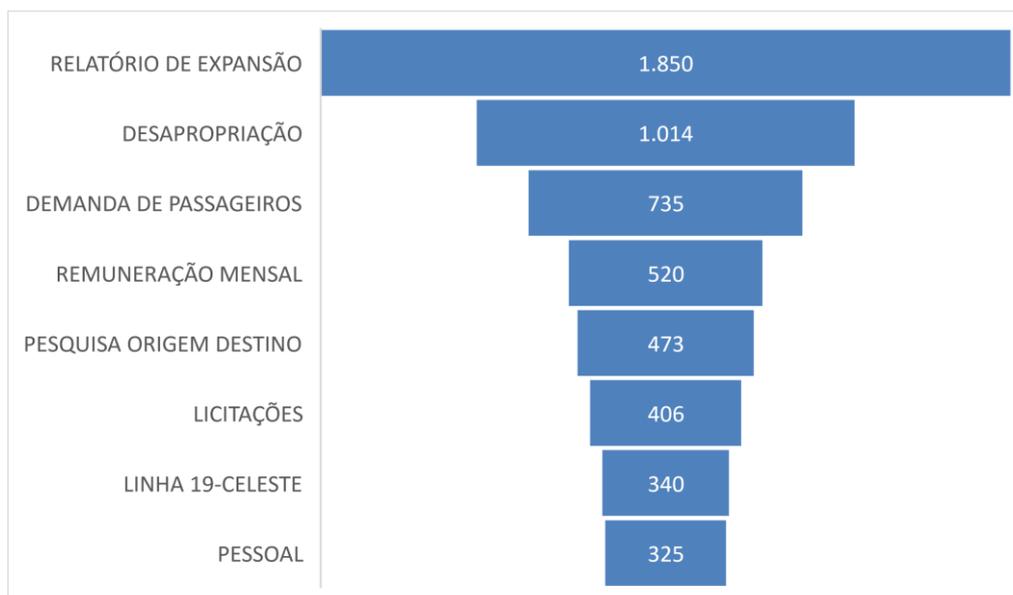
## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SETEMBRO / 2024

Durante o mês de Setembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.851 visitas, com uma média de 187 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.238 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 09/09/2024, com 315 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.452
ESTADOS UNIDOS	91
FRANÇA	51
ESPAÑA	11
CHILE	8
CANADÁ	7
ALEMANHA	7
REINO UNIDO	6
PAÍSES BAIXOS	5
CHINA	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***