

OUT **2024**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



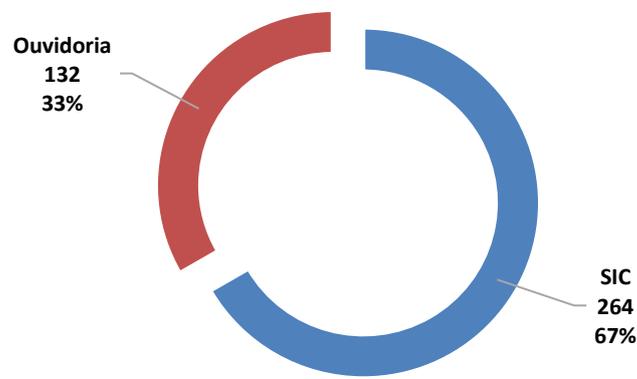
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria	pág.	4 a 7
3 – Detalhamento das Demandas de SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	8 a 10
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência	pág.	11
4 – Ficha Técnica	pág.	12

APRESENTAÇÃO

Em outubro de 2024 a Ouvidoria recebeu 132 manifestações e o SIC 264 via Plataforma Fala.SP, totalizando 396.



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.

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

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

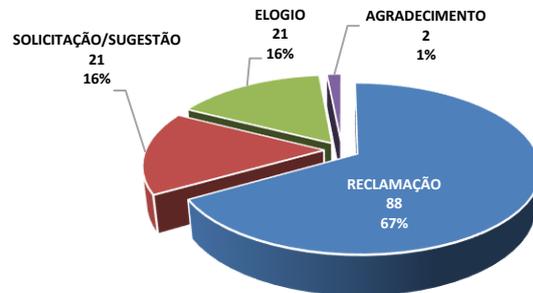
Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



TIPOLOGIA X QUANTIDADE

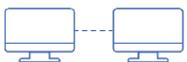
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	88
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	21
ELOGIO	21
AGRADECIMENTO	2
TOTAL GERAL	132



TIPOLOGIA X LINHA

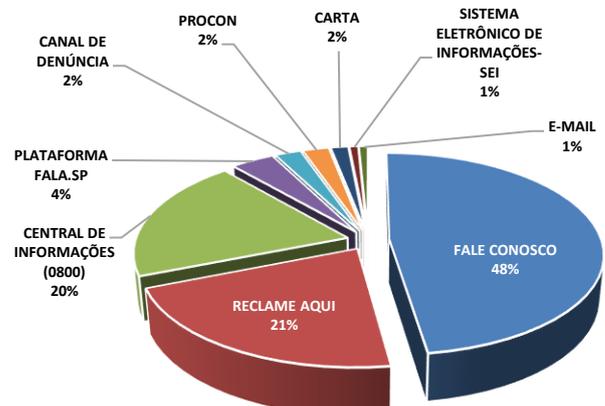
MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	32	8	20	4	5	1	18	88
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	7	1	5		4		4	21
ELOGIO	7	3	8			1	2	21
AGRADECIMENTO	1		1					2
TOTAL GERAL	47	12	34	4	9	2	24	132

*Contemplam somente manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
FALE CONOSCO	63
RECLAME AQUI	28
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	26
PLATAFORMA FALA.SP	5
CANAL DE DENÚNCIA	3
PROCON	3
CARTA	2
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES-SEI	1
E-MAIL	1
TOTAL GERAL	132




COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2023 / 2024

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	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	88	89		69		1.138	911
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*							13		14		17		16		14		22		21						0	117
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	21	23		18		330	233
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	2		1		17	11
TOTAL	205	177	117	199	147	154	122	122	169	116	93	100	126	121	135	123	138	119	198	132	127		105		1.682	1.363

*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 outubro ficou em 08 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO

OVD / RECLAMAÇÃO / ASSUNTO	LINHAS									Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L19					
1 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	5	1	2										8
2 Outras empresas de transporte/ Via Mobilidade			1	2								2	5
3 Outros			1									3	4
4 Viagem/circulação/ Lotação do trem	1		1									1	3
5 Bilhete e tarifa/ Bilhete Único Comum		2		1									3
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD	26	6	16	4	5	1						16	74

OVD / ELOGIO / ASSUNTO	LINHAS									Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L19					
1 Funcionário terceirizado/ Estação	4		1									1	6
2 Funcionário da estação/ Atuação		3	2			1							6
3 Funcionário da segurança/ Postura			2										2
4 Funcionário da segurança/ Atuação	1		1										2
5 Comunicação na estação e trem/ Outros	1												1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
TOTAL DE ELOGIOS OVD	7	3	8			1						2	21

OVD / SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO	LINHAS									Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L19					
1 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial	2	1	3		1								7
2 Outros												2	2
3 Viagem/circulação/ Anormalidade/atraso					1								1
4 Serviços ao público/ Aplicativo do Metrô												1	1
5 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Tratativas	1												1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
TOTAL DE SOLICITAÇÕES/SUGESTÕES OVD	5	1	5		4							3	18

OVD / AGRADECIMENTO / ASSUNTO	LINHAS									Rede CPTM	Rede Metrô	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L19					
1 Serviços ao público/ Achados e Perdidos			1										1
2 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1												1
TOTAL DE AGRADECIMENTOS OVD	1		1										2

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

OVD / RÉPLICAS/RECURSOS	LINHAS										(VAZIO)	TOTALS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L19	Rede CPTM	Rede Metrô			
RECLAMAÇÃO	6	2	4									2	14
1 Atendimento do funcionário/ Funcionário da bilheteria do Metrô	1		3										4
2 Serviços ao público/ Doc. declarações/ Declaração de Ocorrência operacional diferenciada	3												3
3 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1	1											2
4 Bilhete e tarifa/ Fidelidade	1											1	2
5 Comportamento do passageiro/Regra de uso/ Som alto												1	1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>													
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	2											1	3
1 Segurança pública/ Agressão												1	1
2 Serviços ao público/ Achados e Perdidos	1												1
3 Segurança pública/ Pessoa em situação de rua	1												1
TOTAL DE RÉPLICAS/RECURSOS	8	2	4									3	17
TOTAL GERAL OVD	47	12	34	4	9	2						24	132

RESUMO DAS DEMANDAS

ÁREA / TIPOLOGIA	LINHAS										(VAZIO)	TOTALS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L19	Rede CPTM	Rede Metrô			
OVD - RECLAMAÇÃO	26	6	16	4	5	1						16	74
OVD - ELOGIO	7	3	8			1						2	21
OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	5	1	5		4							3	18
OVD - AGRADECIMENTO	1		1										2
OVD - RÉPLICA/RECURSO	8	2	4									3	17
TOTAL GERAL OVD	47	12	34	4	9	2						24	132

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio da Plataforma Fala.SP, registrou 264 pedidos de acesso à informação no mês de outubro de 2024, incluindo 06 recursos em Primeira Instância. 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 uma variação em torno de 22% no número de demandas.

Segue um resumo estatístico das manifestações:

TOTAL DE RECURSOS / INSTÂNCIAS

OUTUBRO / 2024	QUANTIDADE
Recursos / 1ª Instância	6
Recursos / 2ª Instância	0
Recursos / 3ª Instância	0

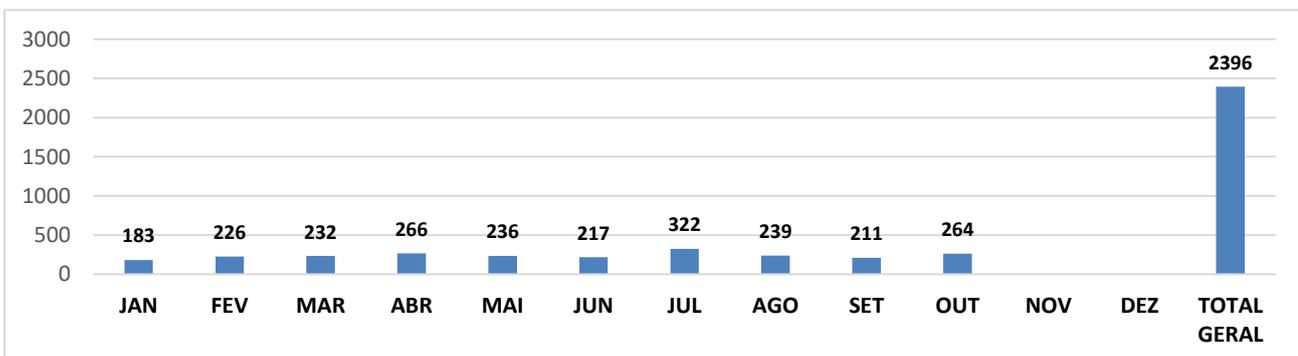


COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

OUTUBRO / 2023	VARIAÇÃO	OUTUBRO / 2024
216	22%	264

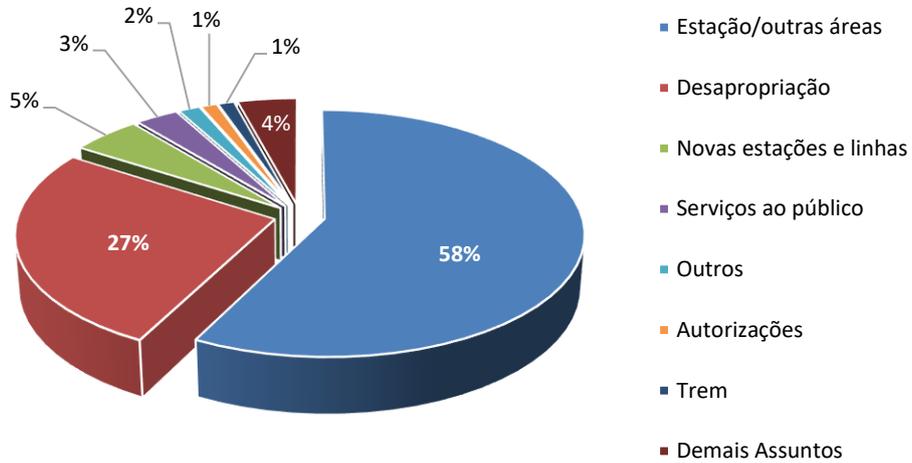


EVOLUÇÃO MENSAL

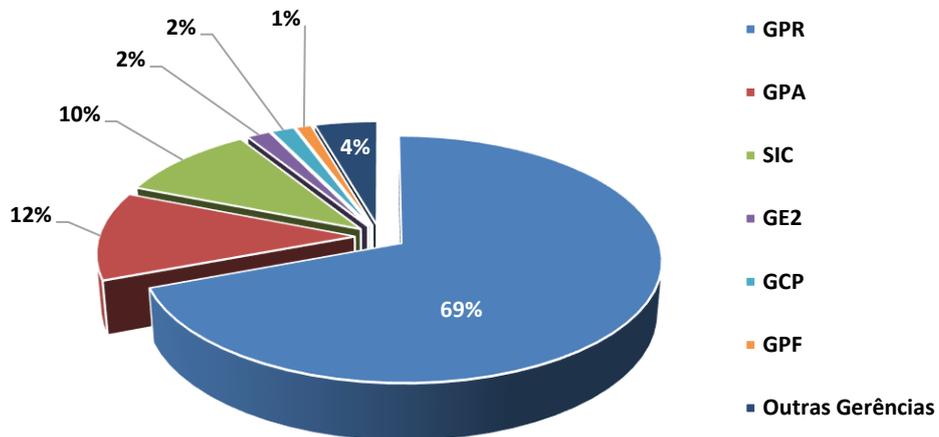




ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



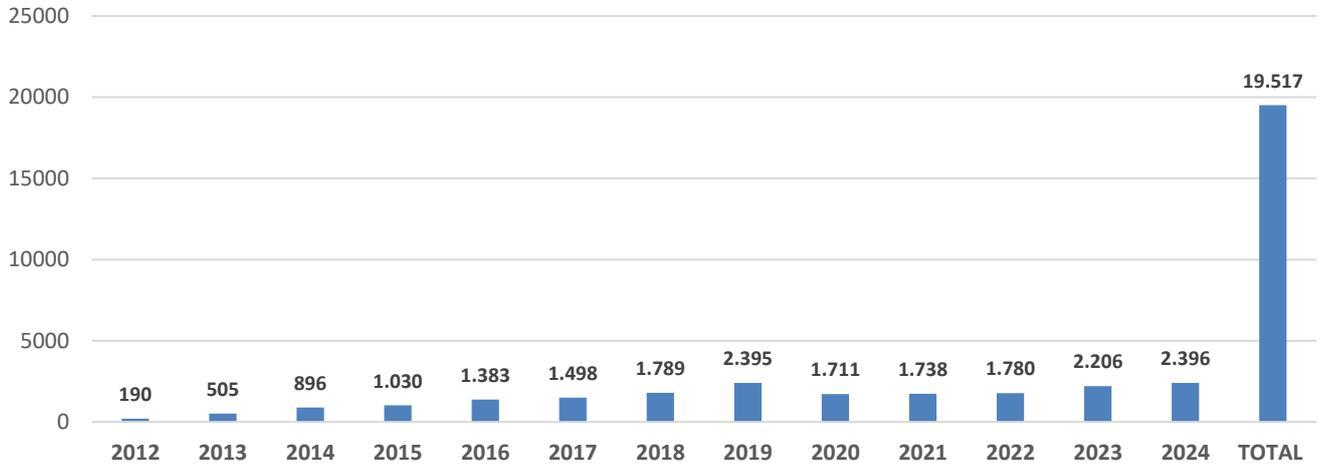
GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



LEGENDA:

- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
- GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
- GCP - Gerência de Contratações e Compras
- GPF - Gerência de Planejamento Financeiro

 EVOLUÇÃO ANUAL

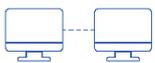




ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – OUTUBRO / 2024

Durante o mês de outubro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.227 visitas, com uma média de 159 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 15.289 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 21/10/2024, com 221 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.906
ESTADOS UNIDOS	75
REINO UNIDO	13
COLÔMBIA	11
ARGENTINA	9
PORTUGAL	9
FRANÇA	8
ITÁLIA	8
PAÍSES BAIXOS	8
CANADÁ	6



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