

ABR **2024**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



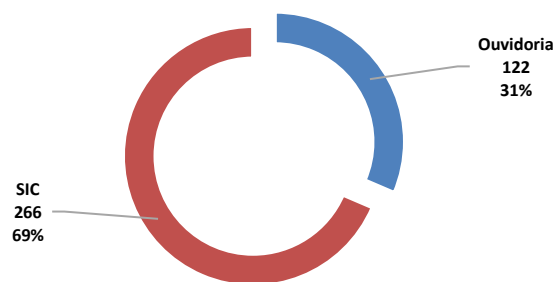
Ouvidoria

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 12
4 – Ficha Técnica	pág.	13

APRESENTAÇÃO

Em Abril de 2024 a Ouvidoria recebeu **122** manifestações e o SIC **266**, totalizando **388**, as quais encontram-se registradas no Sistema Omnichannel.



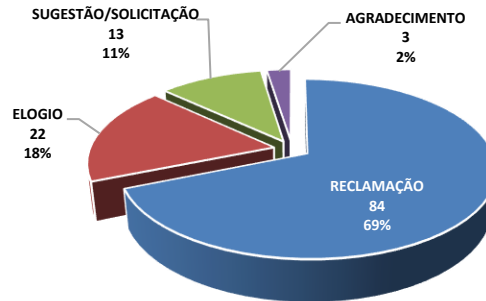
As manifestações estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, sugestão/solicitação, agradecimento e solicitação de acesso à informação, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

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

Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	84
ELOGIO	22
SUGESTÃO/SOLICITAÇÃO	13
AGRADECIMENTO	3
TOTAL GERAL	122



TIPOLOGIA X LINHA

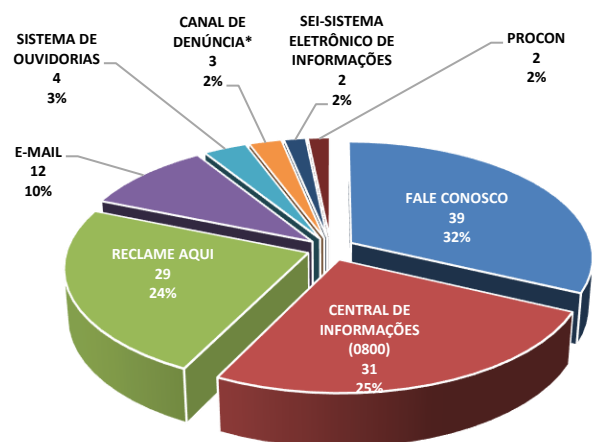
MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	(vazio)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	21	14	23	5	8	2	11	84
ELOGIO	6	2	12				2	22
SUGESTÃO/SOLICITAÇÃO	2	2	3		4		2	13
AGRADECIMENTO			1			1	1	3
TOTAL GERAL	29	18	39	5	12	3	16	122

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS	%
FALE CONOSCO	39	32%
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	31	25%
RECLAME AQUI	29	24%
E-MAIL	12	10%
SISTEMA DE OUVIDORIAS	4	3%
CANAL DE DENÚNCIA*	3	2%
SEI-SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	2	2%
PROCON	2	2%
TOTAL GERAL	122	100%



*Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu em abril 39 ligações. A maioria dos cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria via telefone busca por informações imediatas ou para registrar manifestações. Esses atendimentos, quase em sua totalidade, são de responsabilidade de outras áreas, portanto, não contabilizados no Sistema Omnichannel nas demandas tratadas pela Ouvidoria.



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		54		85		72		86		147		89		69		1.138	427
SUGESTÃO/SOLICITAÇÃO								13																	0	13
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		32		29		40		36		26		23		18		330	116
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		0		0		0		3		1		2		1		17	5
TOTAL	205	177	117	199	147	154	122	122	169		93		126		135		138		198		127		105		1.682	652

*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 12 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHA							
OVD - RECLAMAÇÃO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(vazio)	TOTAIS
1	Serviços ao público/Indenização/ressarcimento/Outros	5	1	3					9
2	Outras empresas de transporte/Via Mobilidade			1		7			8
3	Serviços ao público/Indenização/ressarcimento/Tratativas		1	4				1	6
4	Novas estações e linhas/Ruídos/vibrações		4						4
5	Outras empresas de transporte/Via Quatro				3				3
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
TOTAL		20	13	23	5	8	2	10	81

		LINHA							
OVD - ELOGIO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(vazio)	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário/Funcionário da estação/Atuação	2	1	10					13
2	Atendimento do funcionário/Funcionário da segurança/Atuação	2	1	1					4
3	Atendimento do funcionário/Funcionário terceirizado em geral	1		1					2
4	Estação/outras áreas/Lixeira	1							1
5	Segurança pública/Outros							1	1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
TOTAL		6	2	12				2	22

		LINHA							
OVD - SUGESTÃO/SOLICITAÇÃO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(vazio)	TOTAIS
1	Estação/outras áreas/Áreas verdes					2		1	3
2	Outras empresas de transporte/Via Mobilidade					1		1	2
3	Serviços ao público/Outros		1						1
4	Indenização/ressarcimento/Processo inicial			1					1
5	Segurança pública/Segurança pública/Outros	1							1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
TOTAL		2	2	3		4		2	13

		LINHA							
OVD - AGRADECIMENTO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(vazio)	TOTAIS
1	Acessibilidade e atend. Pref./Sistema de orientação na estação p/pessoa c/defic. visual/Modo de funcionamento			1					1
2	Serviços ao público/Primeiros Socorros							1	1
3	Atendimento do funcionário/Funcionário da estação/Atuação						1		1
TOTAL				1			1	1	3

		LINHA							
OVD - RECURSO / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(vazio)	TOTAIS
1	Acessibilidade e atendimento preferencial/Estrutura de acessibilidade (geral)/Estação		1						1
2	Segurança pública/Pedinte	1							1
3	Area de integração com o Metrô/Terminal de ônibus							1	1
TOTAL		1	1					1	3

TOTAL GERAL OVD		29	18	39	5	12	3	16	122
------------------------	--	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	-----------	------------

RESUMO DAS DEMANDAS

		LINHA							
ÁREA - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		L1	L2	L3	L4	L5	L15	(vazio)	TOTAIS
OVD - RECLAMAÇÃO		20	13	23	5	8	2	10	81
OVD - ELOGIO		6	2	12				2	22
OVD - SUGESTÃO/SOLICITAÇÃO		2	2	3		4		2	13
OVD - AGRADECIMENTO				1			1	1	3
OVD - RECURSO		1	1					1	3
TOTAL GERAL OVD		29	18	39	5	12	3	16	122

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou **266** solicitações de informação no mês de abril de 2024, incluindo 01 recurso em Primeira Instância. Nesse período, 231 solicitações foram atendidas em sua integralidade. 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 um aumento de 47% no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações:

TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

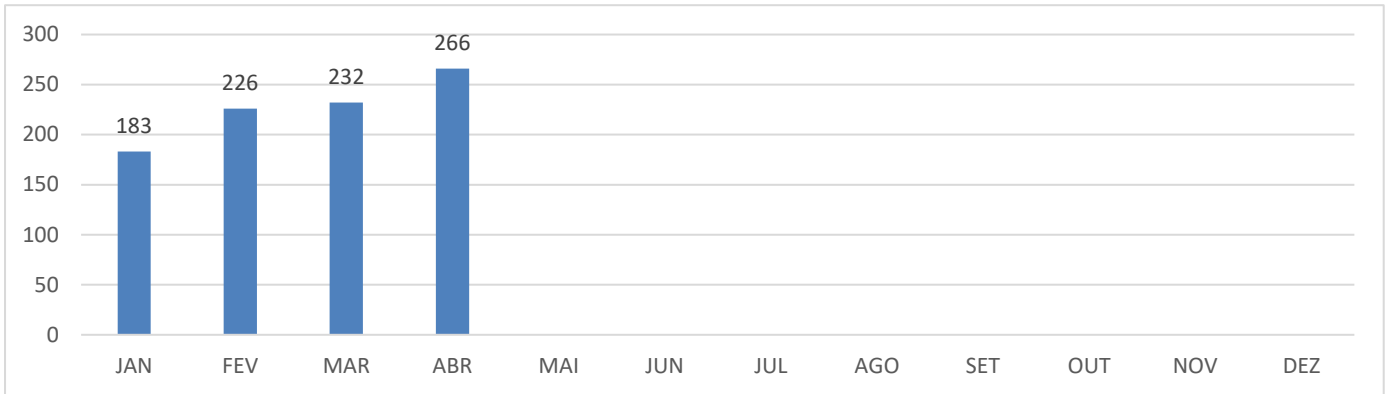
ABRIL / 2024	QUANTIDADE
Atendimentos	231
Recursos / 1ª Instância	2
Recursos / 2ª Instância	1
Recursos / 3ª Instância	1



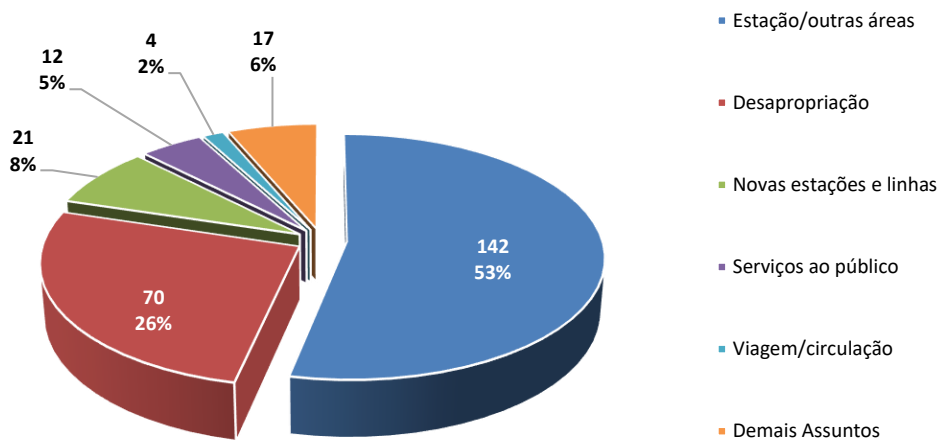
COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

ABRIL/2023	VARIAÇÃO %	ABRIL/2024
181	47%	266

EVOLUÇÃO MENSAL

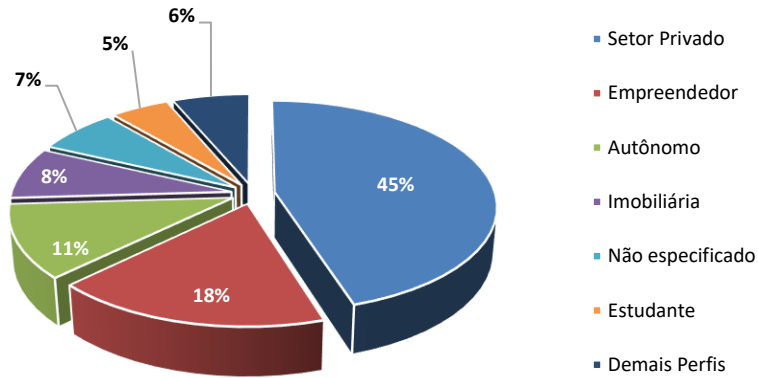


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

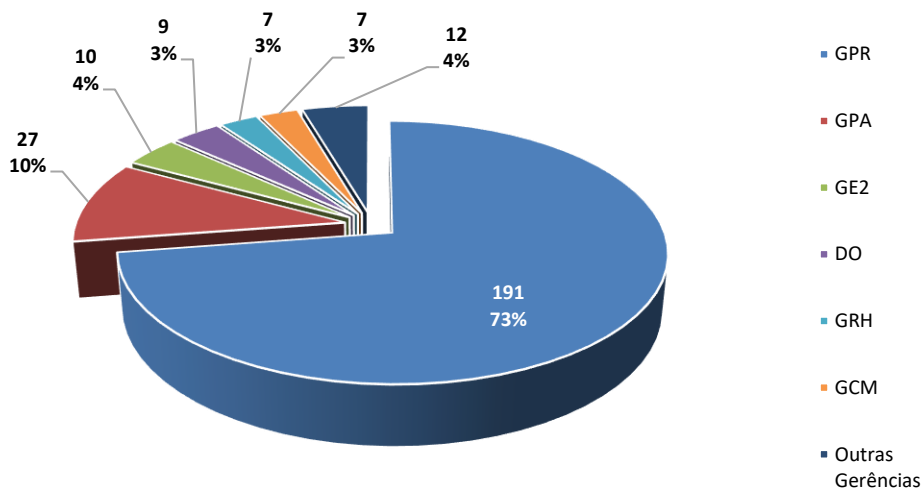




PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



LEGENDA:

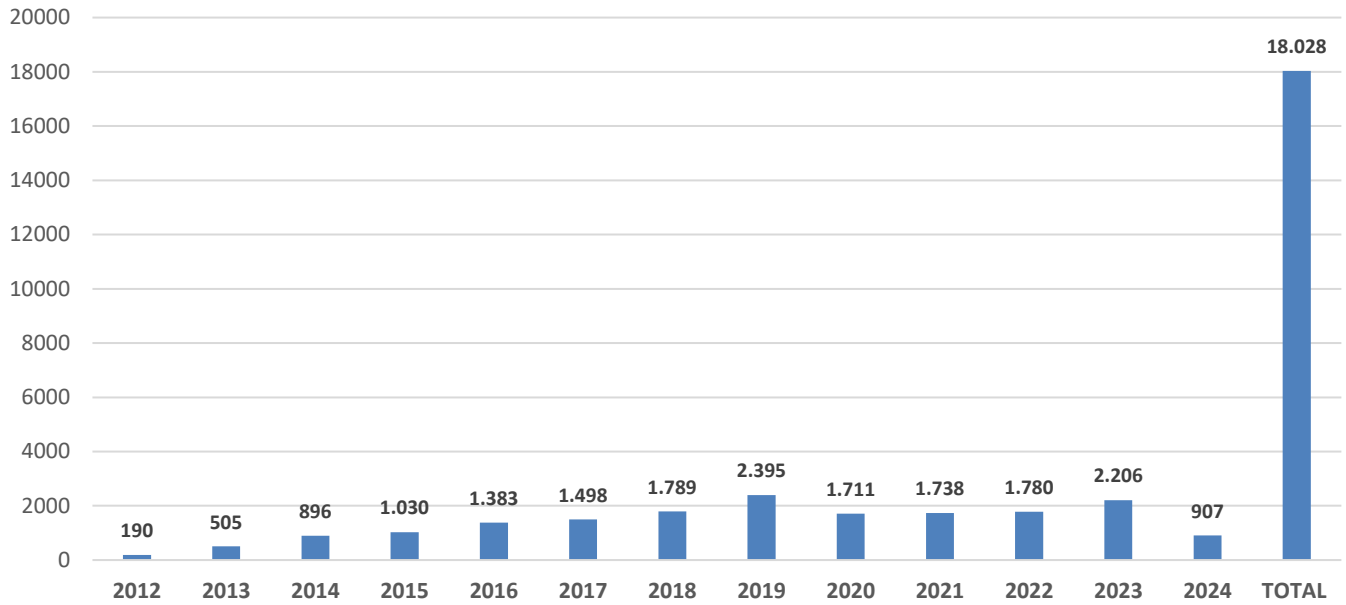
- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GE2 - Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde
- DO - Diretoria de Operações
- GRH - Gerência de Recursos Humanos
- GCM - Gerência de Comunicação e Marketing


ASSUNTOS X QUANTIDADE

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	TOTAIS
Estação/outras áreas	142
Interferências de obras de terceiros	140
Obras do Metrô	2
Desapropriação	70
Informações sobre a desapropriação	48
Consulta sobre o imóvel	22
Novas estações e linhas	21
Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô	15
Divulgação de projetos de expansão	4
Vistorias em imóveis	2
Serviços ao público	12
Apoio a estudante	7
Outros	3
Site	1
Primeiros Socorros	1
Viagem/circulação	4
Oferta	2
Estratégia de embarque e desembarque	1
Anormalidade/atraso	1
Bilhete e tarifa	3
Bilhete ônibus Metropolitano - BOM	1
Outros	1
Bilhete Único Comum	1
Area de integração com o Metrô	3
Outros	3
Relacionamento	3
Outros	3
Atendimento do funcionário	2
Outros	1
Funcionário administrativo	1
Acessibilidade e atendimento preferencial	2
Serviço de acompanhamento/monitoração	1
Aplicativo de acessibilidade (informação sobre disponibilidade de elevadores)	1
Outros	2
Outros	2
Recursos humanos	1
Carreira/Plano de Remuneração e Carreira	1
Trem	1
Ar-condicionado/ventilação	1
TOTAL GERAL	266



EVOLUÇÃO ANUAL

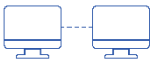
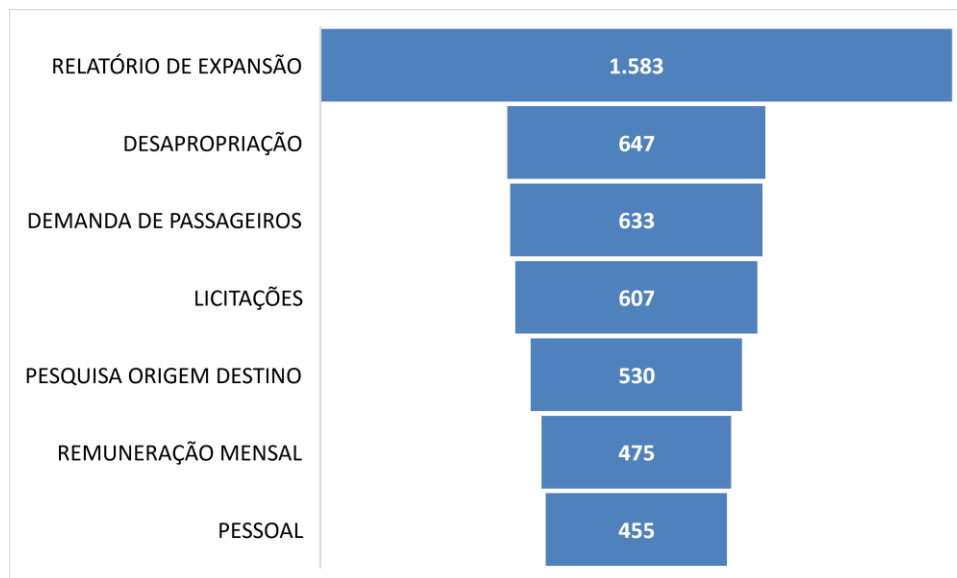


TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante em abril ficou em 16 dias.


ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – ABRIL / 2024

Durante o mês de **abril**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.195** visitas, com uma média de **150** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.332** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **10/04/2024**, com **220** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.769
ESTADOS UNIDOS	173
FRANÇA	161
PAISES BAIXOS	11
CANADÁ	9
REINO UNIDO	8
ÁUSTRIA	7
ESPANHA	6
COLÔMBIA	5
ALEMANHA	5


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

Dados extraídos do Sistema OMNICHANNEL em 13/05/2024 pelo Consórcio Metasix e complementado com dados extraídos do CRM-Sugar de Gestão de Relacionamento.