

AGO **2024**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



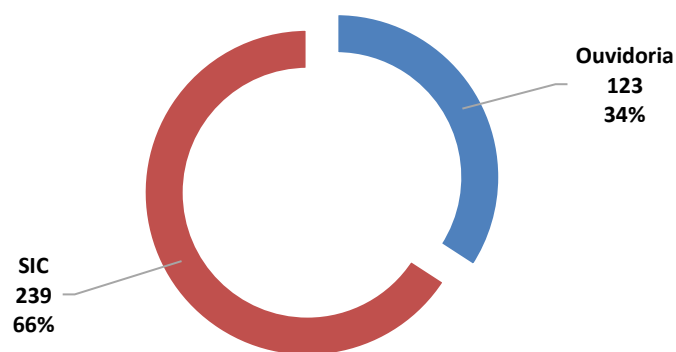
Ouvidoria

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 09
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência	pág.	10
4 – Ficha Técnica	pág.	11

APRESENTAÇÃO

Em agosto de 2024 a Ouvidoria recebeu **123** manifestações e o SIC **239** via Plataforma Fala.SP, totalizando **362**.



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.

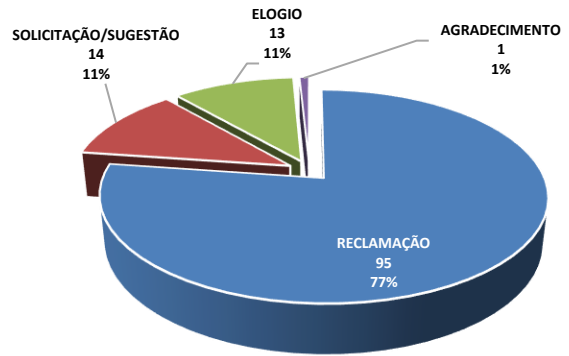
Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



TIPOLOGIA X QUANTIDADE

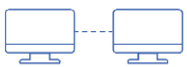
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	95
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	14
ELOGIO	13
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	123



TIPOLOGIA X LINHA

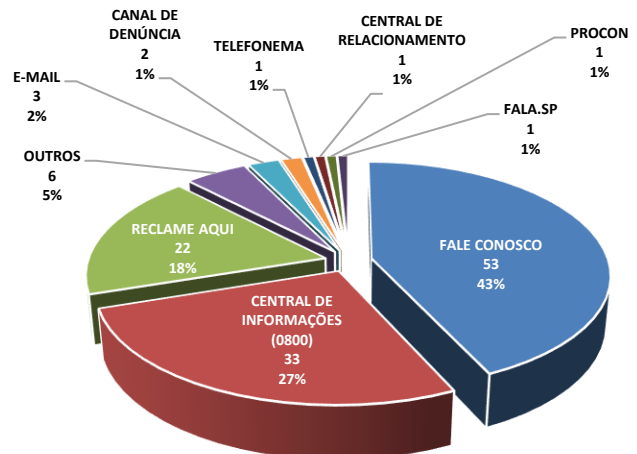
MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	Rede CPTM	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	11	13	27	4	10	7	3	20	95
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	3	3	2					6	14
ELOGIO	2	3	4					4	13
AGRADECIMENTO	1								1
TOTAL GERAL	17	19	33	4	10	7	3	30	123

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
FALE CONOSCO	53
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	33
RECLAME AQUI	22
OUTROS	6
E-MAIL	3
CANAL DE DENÚNCIA	2
TELEFONEMA	1
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	1
PROCON	1
FALA.SP	1
TOTAL GERAL	123




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		147		89		69		1.138	740
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*								13		14		17		16		14									0	74
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		26		23		18		330	198
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
TOTAL	205	177	117	199	147	154	122	122	169	116	93	100	126	121	135	123	138		198		127		105		1.682	1.112

*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 agosto ficou em 06 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO

OVD / RECLAMAÇÃO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15				
1 Serviços ao público /Indenização/ressarcimento /Processo inicial	3	3	6		1	2	1	1	17	
2 Bilhete e tarifa /Máquina de autoatendimento /Disponibilidade do sistema	4	1	1						6	
3 Area de integração com o Metrô / Via Mobilidade (Linha 5-Lilás)					5				5	
4 Segurança pública /Roubo/furto	1		3					1	5	
5 Serviços ao público /Indenização/ressarcimento /Outros	1							3	4	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>										
TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD	11	13	25	4	10	6	3	12	84	

OVD / ELOGIO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15				
1 Atendimento do funcionário /Funcionário da estação /Atuação	1	1	1						3	
2 Atendimento do funcionário /Funcionário da segurança /Atuação		1	1						2	
3 Trem /Ar-condicionado/ventilação								1	1	
4 Novas estações e linhas /Funcionários da obra		1							1	
5 Estação/outras áreas /Estação/outras áreas /Outros								1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>										
TOTAL DE ELOGIOS OVD	2	3	4					4	13	

OVD / SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15				
1 Serviços ao público /Indenização/ressarcimento /Processo inicial		2							2	
2 Serviços ao público /Autorizações /Autorização para filmar/fotografar no Metrô	1								1	
3 Novas estações e linhas /Novas linhas e/ou estações								1	1	
4 Area de integração com o Metrô /Via Mobilidade (Linha 5-Lilás)								1	1	
5 Serviços ao público /Documentos/declarações /Decl. de Ocorrência operacional diferenciada			1						1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>										
TOTAL DE SOLICITAÇÕES/SUGESTÕES OVD	3	3	1					2	9	

OVD / AGRADECIMENTO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15				
1 Atendimento do funcionário /Funcionário da estação /Atuação	1								1	
TOTAL DE AGRADECIMENTOS OVD	1								1	

OVD / RÉPLICA / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15				
RECLAMAÇÃO			2			1		8	11	
1 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento/ Outros								2	2	
2 Viagem/circulação /Viagem/circulação /Velocidade Reduzida			1						1	
3 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento/ Processo inicial								1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>										
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO			1					4	5	
1 Serviços ao público / Documentos/declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada								1	1	
2 Comportamento do passageiro/Regra de uso/ Uso do equipamento do Metrô								1	1	
3 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento/ Processo inicial								1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>										
TOTAL DE RÉPLICAS			3			1		12	16	
TOTAL GERAL OVD	17	19	33	4	10	7	3	30	123	

RESUMO DAS DEMANDAS

ÁREA - TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	LINHAS							Rede CPTM	(VAZIO)	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15				
OVD - RECLAMAÇÃO	11	13	25	4	10	6	3	12	84	
OVD - ELOGIO	2	3	4					4	13	
OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	3	3	1					2	9	
OVD - AGRADECIMENTO	1								1	
OVD - RÉPLICA			3			1		12	16	
TOTAL GERAL OVD	17	19	33	4	10	7	3	30	123	

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio da Plataforma Fala.SP, registrou 239 pedidos de acesso à informação no mês de agosto de 2024, incluindo 04 recursos em Primeira Instância e 01 em Terceira. 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 9% no número de demandas.

Segue um resumo estatístico das manifestações:

TOTAL DE RECURSOS / INSTÂNCIAS

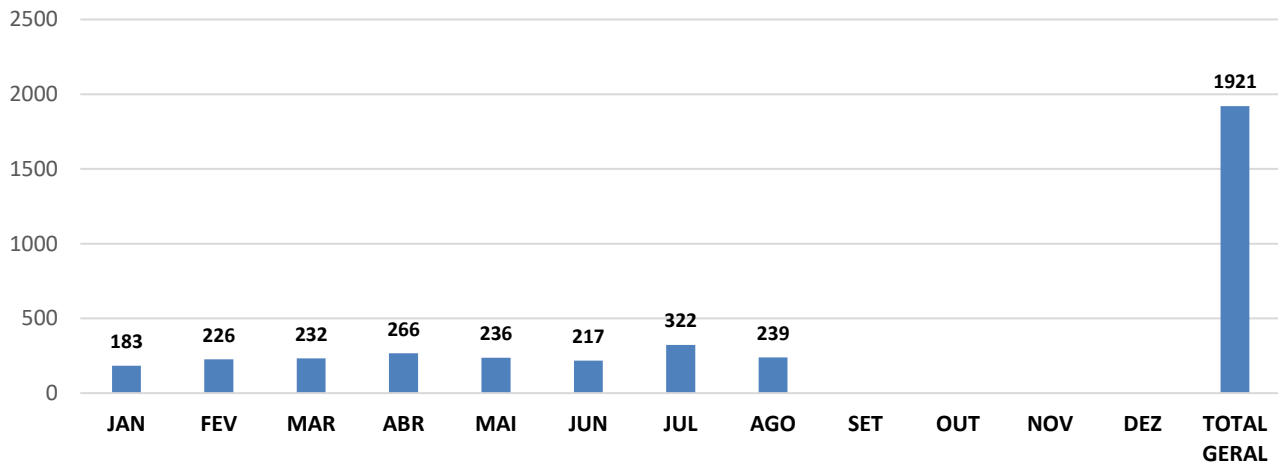
AGOSTO / 2024	QUANTIDADE
Recursos / 1ª Instância	4
Recursos / 2ª Instância	0
Recursos / 3ª Instância	1



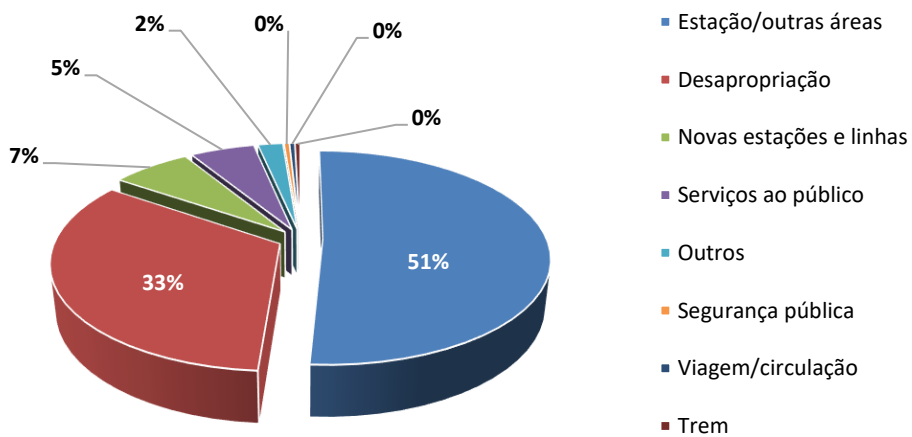
COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

AGOSTO / 2023	VARIAÇÃO	AGOSTO / 2024
220	9%	239

EVOLUÇÃO MENSAL

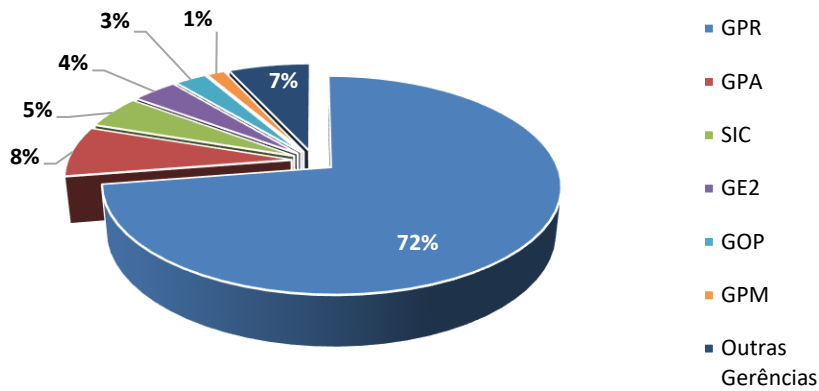


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES

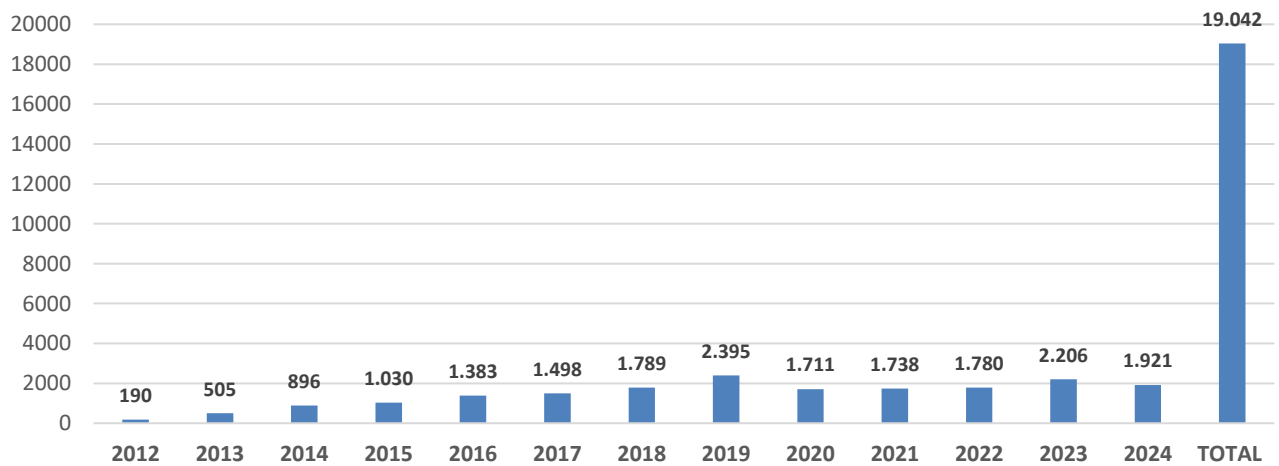


LEGENDA:

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



EVOLUÇÃO ANUAL



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante em agosto ficou 18 dias.



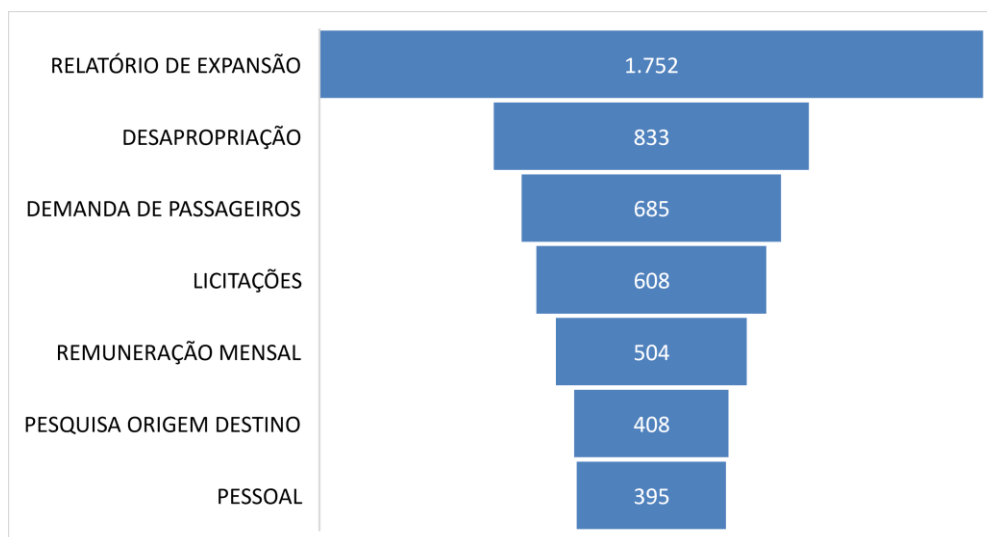
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – AGOSTO / 2024

Durante o mês de Agosto, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.936 visitas, com uma média de 184 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.369 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 08/08/2024, com 263 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.513
FRANÇA	108
ESTADOS UNIDOS	57
PAÍSES BAIXOS	17
FINLÂNDIA	16
CANADÁ	10
ALEMANHA	9
REINO UNIDO	9
ITÁLIA	7
INDONÉSIA	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