



DEZ **2023**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



**Ouvidoria**

# Sumário

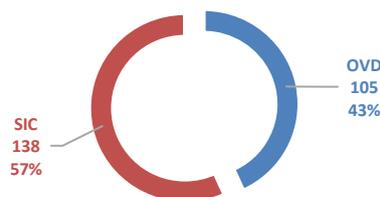
1 – Introdução .....	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria .....	pág.	4 a 5
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão .....	pág.	6 a 11
4 – Ficha Técnica .....	pág.	12

## MISSÃO

*“Representar o cidadão perante a Companhia, assegurando imparcialidade no atendimento e buscando soluções de forma ética. Propor, quando necessário, recomendações de melhorias nos processos internos, contribuindo com a qualidade dos serviços prestados.”*

## APRESENTAÇÃO

Em dezembro de 2023 a Ouvidoria recebeu **105** manifestações e o SIC **138**, totalizando **243**, as quais encontram-se registradas no Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.



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

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

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

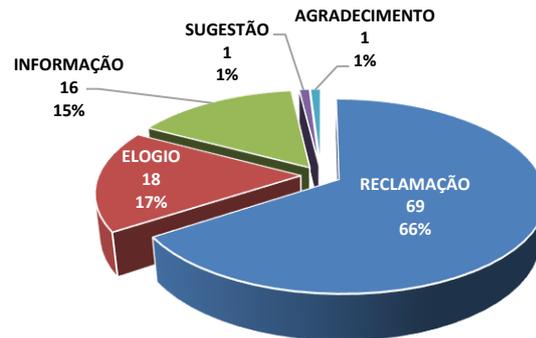
*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

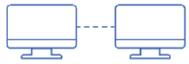
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	69
ELOGIO	18
INFORMAÇÃO	16
SUGESTÃO	1
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>105</b>



## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	28	7	13	0	2	9	1	3	6	69
ELOGIOS	5	3	7	1	0	1	0	0	1	18
INFORMAÇÕES	6	0	6	0	1	2	0	0	1	16
SUGESTÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
AGRADECIMENTOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>105</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

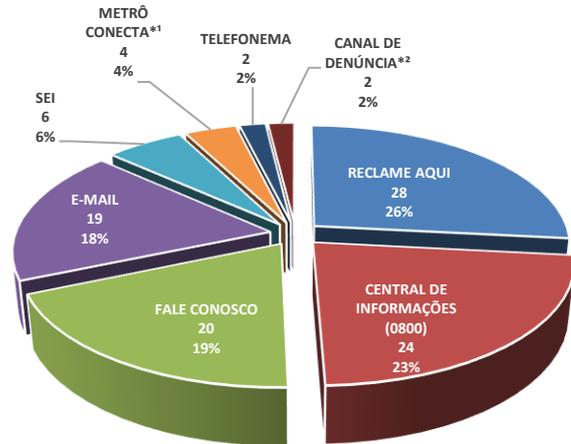


## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS	%
RECLAME AQUI	28	27%
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	24	22%
FALE CONOSCO	20	19%
E-MAIL	19	18%
SEI	6	6%
METRÔ CONECTA*1	4	4%
TELEFONEMA	2	2%
CANAL DE DENÚNCIA*2	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

\*1: Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

\*2: Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia.



## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu 46 ligações. A maioria dos cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria via telefone busca por informações imediatas ou para registrar reclamações. Esses atendimentos, quase em sua totalidade, são de responsabilidade de outras áreas, portanto, não contabilizados no Sistema CRM nas demandas tratadas pela Ouvidoria.



## COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2022 / 2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		TOTAIS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
RECLAMAÇÃO	136	153	95	78	139	108	104	83	121	114	89	54	87	85	145	72	136	86	106	147	94	89	164	69	1.416	1.138
ELOGIO	19	19	14	23	23	22	26	29	23	33	13	32	38	29	25	40	24	36	27	26	22	23	30	18	284	330
INFORMAÇÃO	17	27	9	12	10	16	11	8	17	13	8	3	15	9	18	15	8	11	10	19	10	13	10	16	143	162
SUGESTÃO	1	4	1	3	0	0	1	5	4	5	4	5	4	8	3	8	1	2	0	5	4	0	2	1	30	35
AGRADECIMENTO	1	2	0	1	0	1	0	1	0	5	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	3	2	0	1	6	17
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>205</b>	<b>119</b>	<b>117</b>	<b>172</b>	<b>147</b>	<b>141</b>	<b>122</b>	<b>166</b>	<b>169</b>	<b>115</b>	<b>93</b>	<b>148</b>	<b>126</b>	<b>193</b>	<b>135</b>	<b>169</b>	<b>138</b>	<b>143</b>	<b>198</b>	<b>133</b>	<b>127</b>	<b>206</b>	<b>105</b>	<b>1.879</b>	<b>1.682</b>



## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

**09 DIAS**

# Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou 138 solicitações de informação no mês de dezembro de 2023, incluindo 02 recursos em Primeira Instância. Nesse período, 167 solicitações foram atendidas em sua integralidade, incluindo 29 manifestações do mês de novembro respondidas em dezembro. Para atendimento às demandas, 13 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se um aumento de 38% no número de demandas.

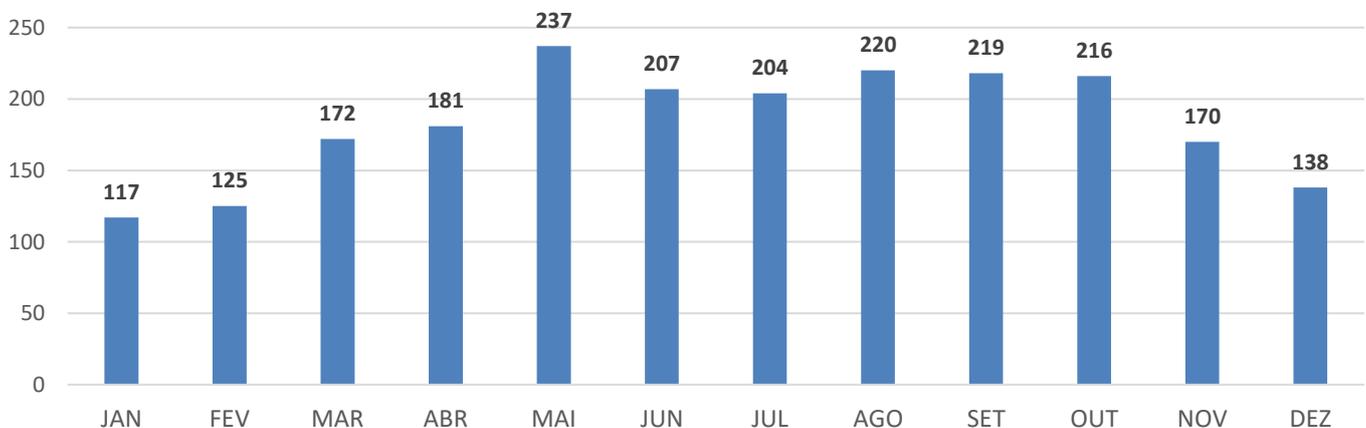
Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações, as quais, para elaboração de relatórios, encontram-se registradas na base de dados do Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

## TOTAL DE DEMANDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

DEZEMBRO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos*	167
Recursos / 1ª Instância	2
Recursos / 2ª Instância	0
Recursos / 3ª Instância	0

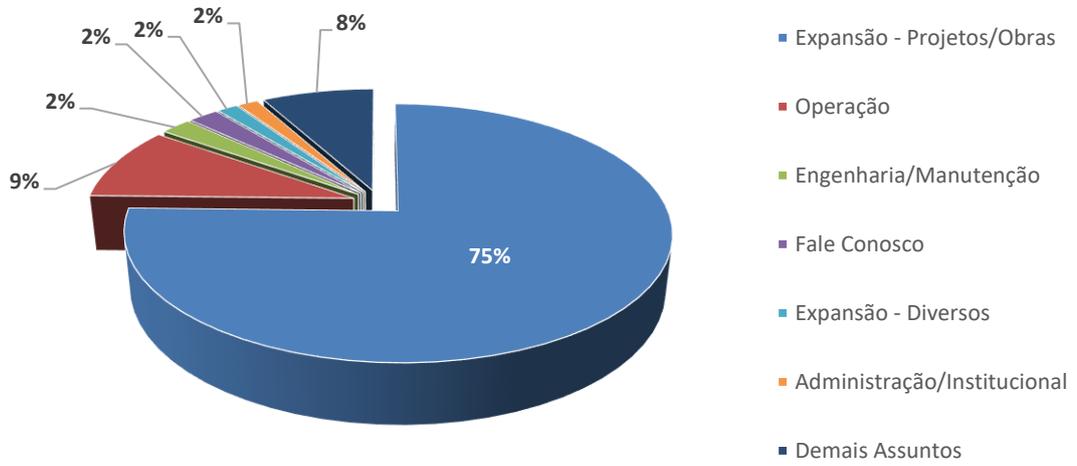
\*inclui 29 solicitações do mês de novembro respondidas em dezembro.

## EVOLUÇÃO MENSAL:

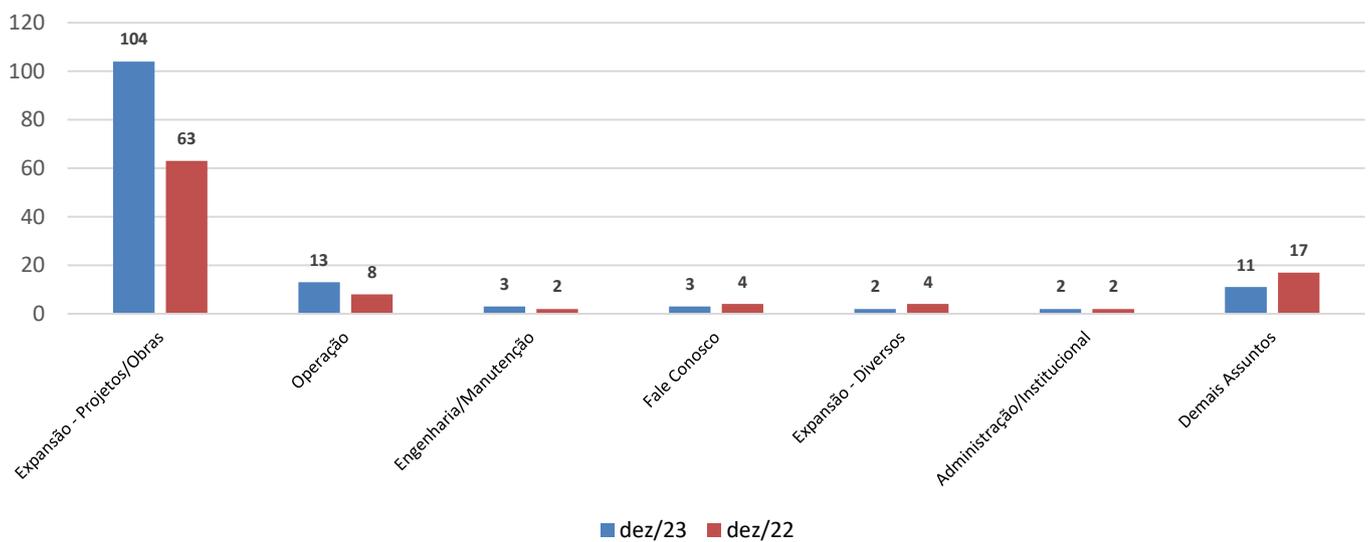




**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

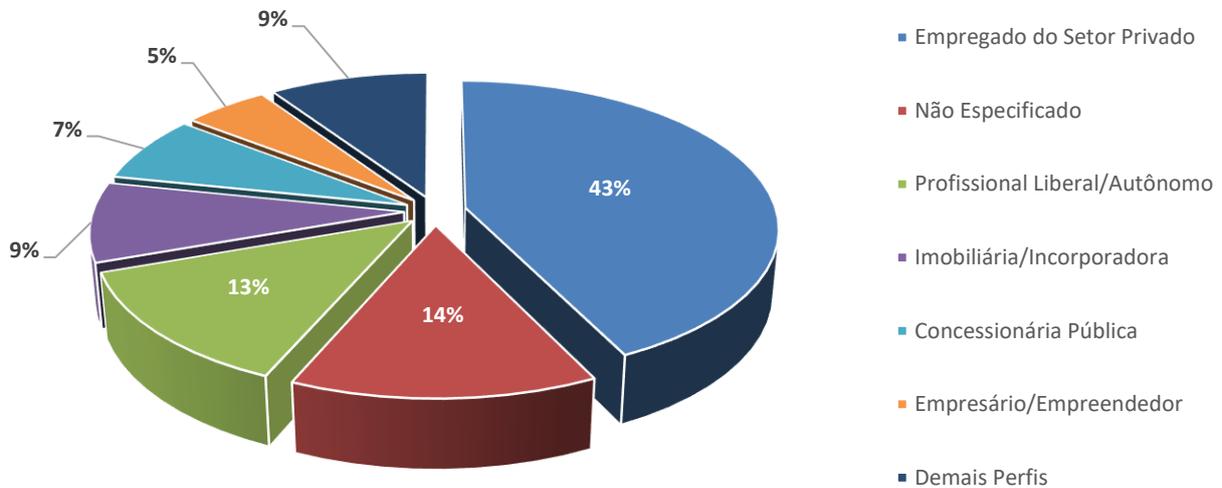


**COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2023 / 2022**

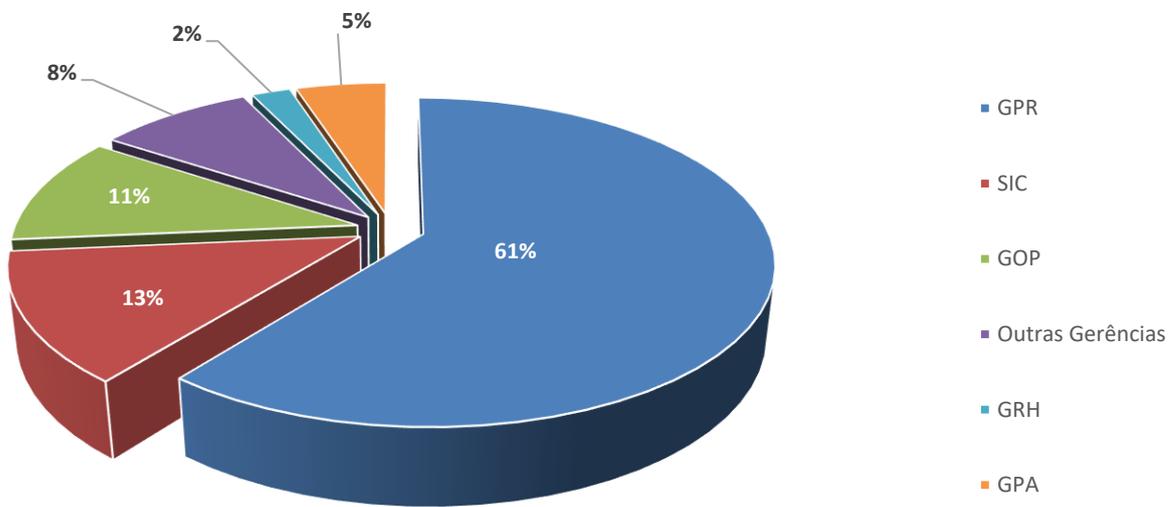




### PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



### GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



**LEGENDA:**

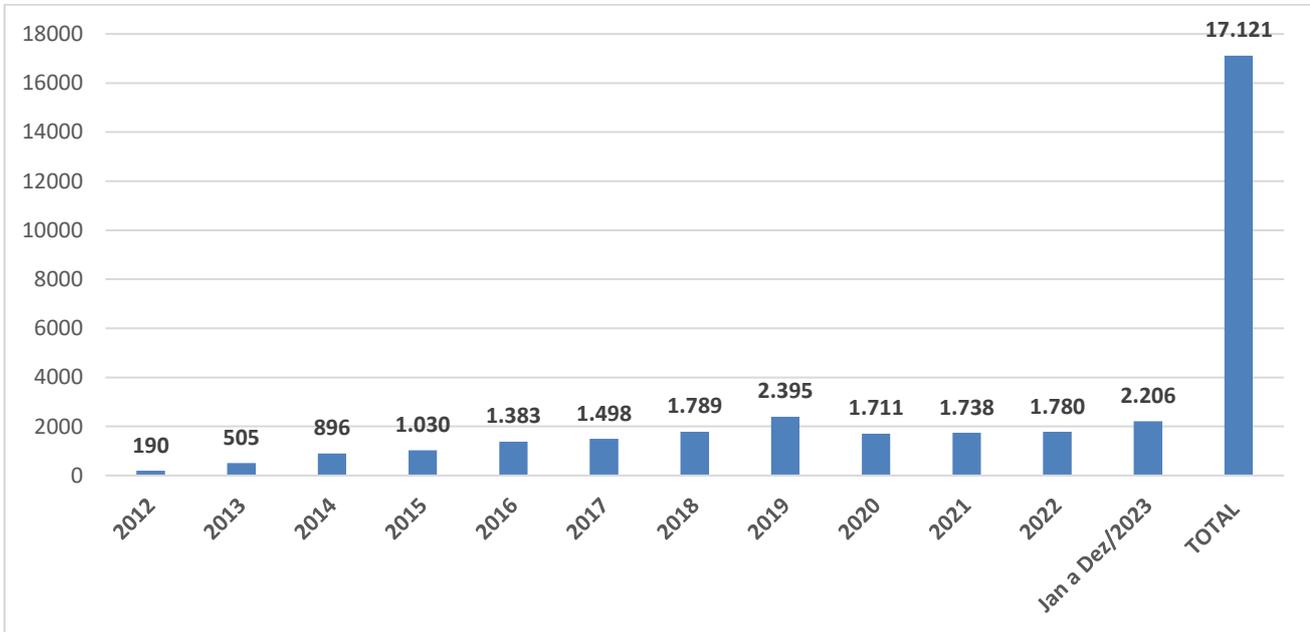
- GPR - Gerência de Projetos
- SIC - Serviço de informações ao Cidadão
- GOP - Gerência de Operações
- GRH - Gerência de Recursos Humanos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente


**ASSUNTOS X QUANTIDADE**

<b>ASSUNTOS</b>	<b>TOTAIS</b>
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>104</b>
Obras	84
Desapropriações	20
<b>Operação</b>	<b>13</b>
Ocorrências	5
Relatórios Operacionais	4
Pesquisa de satisfação do usuário	3
Procedimento Operacional	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>3</b>
Equipamentos	2
Outros	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>3</b>
Operação	3
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Outros	1
Equipamentos/Sistemas	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>2</b>
Contratos	2
<b>Recursos Humanos</b>	<b>2</b>
Quadro de Empregados	1
Plano de Carreira	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>2</b>
Pesquisa Origem/Destino	1
Mapa Rede Futura	1
<b>Financeiro</b>	<b>2</b>
Negócios	1
Execução Orçamentária	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Bilhetes Gratuitos	1
<b>Meio Ambiente e Sustentabilidade</b>	<b>1</b>
Empresa	1
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>1</b>
Apoio a estudantes	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>1</b>
Licitação	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Administrativos	1
<b>Total Geral</b>	<b>138</b>

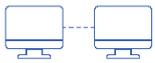


### EVOLUÇÃO ANUAL



### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA





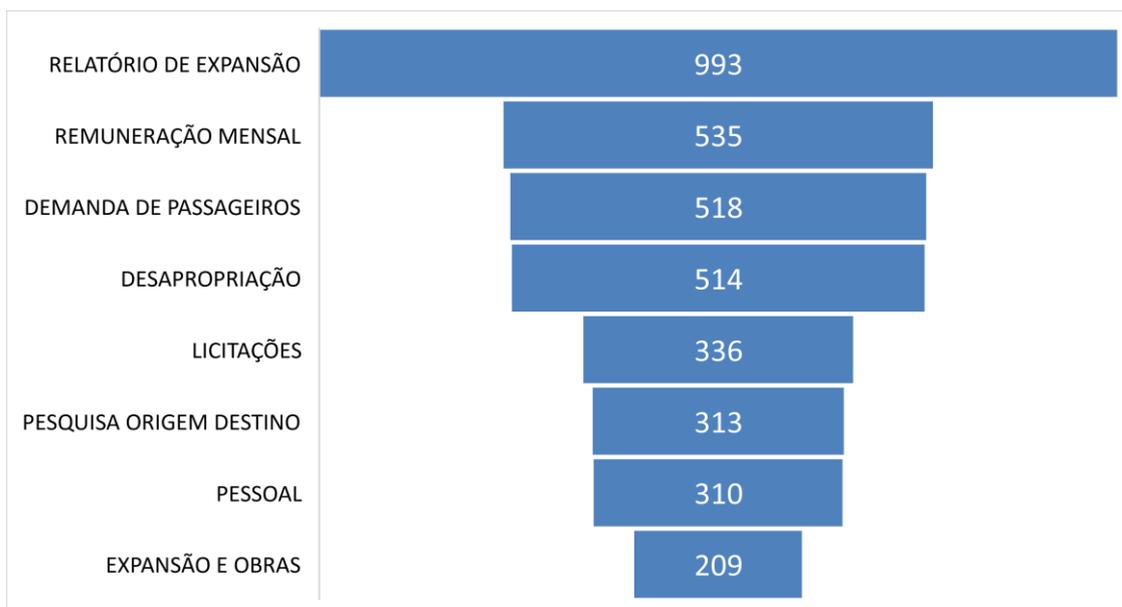
## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – DEZEMBRO / 2023

Durante o mês de **dezembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.052** visitas, com uma média de **106** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **11.589** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **11/12/2023**, com **181** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	2.888
ESTADOS UNIDOS	95
FRANÇA	8
REINO UNIDO	8
PORTUGAL	5
CHILE	4
ITÁLIA	4
ALEMANHA	3
ÍNDIA	3
INDONÉSIA	3



## 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 CRM  
Sugar em 16/01/2024 – 08h23min.*