

JAN **2024**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



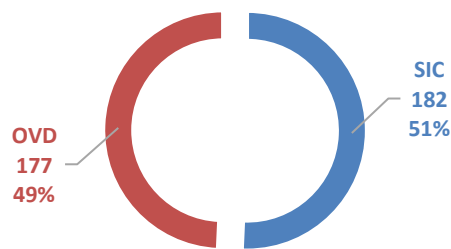
**Ouvidoria**

# 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 janeiro de 2024 a Ouvidoria recebeu **177** manifestações e o SIC **182**, totalizando **359**, as quais encontram-se registradas no Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.



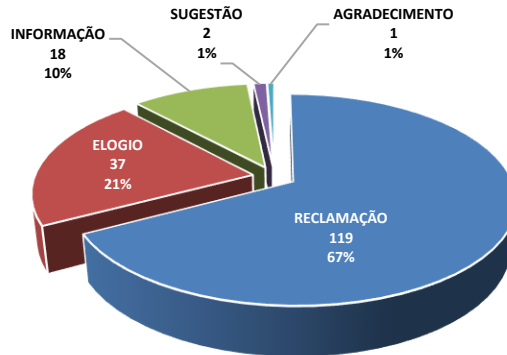
As manifestações estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão, agradecimento e réplica, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

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

*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

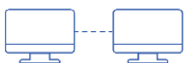
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	119
ELOGIO	37
INFORMAÇÃO	18
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>177</b>



## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L19	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	31	8	48	11	6	3	0	3	9	119
ELOGIOS	6	12	14	0	0	0	0	2	3	37
INFORMAÇÕES	4	1	5	3	1	1	1	0	2	18
SUGESTÕES	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
AGRADECIMENTOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>68</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>177</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

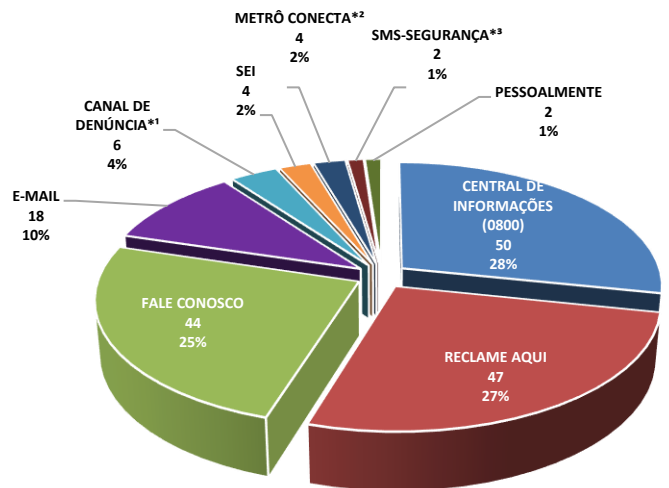


## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS	%
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	50	28%
RECLAME AQUI	47	27%
FALE CONOSCO	44	25%
E-MAIL	18	10%
CANAL DE DENÚNCIA *1	6	4%
SEI	4	2%
METRÔ CONECTA *2	4	2%
SMS-SEGURANÇA *3	2	1%
PESSOALMENTE	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

\*1 : Neste mês houve 01 manifestação duplicada para estratificação dos indicadores.

\*2 e \*3 : Contemplam apenas manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.





## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu em janeiro 65 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 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		108		83		114		54		85		72		86		147		89		69		1.138	119
ELOGIO	19	37	23		22		29		33		32		29		40		36		26		23		18		330	37
INFORMAÇÃO	27	18	12		16		8		13		3		9		15		11		19		13		16		162	18
SUGESTÃO	4	2	3		0		1		4		4		3		8		2		5		0		1		35	2
AGRADECIMENTO	2	1	1		1		1		5		0		0		0		3		1		2		1		17	1
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>177</b>	<b>117</b>		<b>147</b>		<b>122</b>		<b>169</b>		<b>93</b>		<b>126</b>		<b>135</b>		<b>138</b>		<b>198</b>		<b>127</b>		<b>105</b>		<b>1.682</b>	<b>177</b>



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante em janeiro ficou em 11 dias.

**TIPOLOGIA X ASSUNTO X LINHA**

OVD / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)		
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	6	1	9							16	Outros
2 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				9						9	Outros
3 Bilhetagem / Maquinas de saldo, recarga e compra de bilhetes	4	1	1						1	7	Utilidade
4 Linha 5-Lilás - ViaMobilidade					5				1	6	Outros
5 Segurança / Pedinte / Estações e trens / Falha na ação de presença	2	2								4	Segurança Pública

QUEBRA NO RANKING

<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	21	6	39	11	6			1	7	91	
-----------------------------	----	---	----	----	---	--	--	---	---	----	--

OVD / ELOGIOS / ASSUNTOS	LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)		
1 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	4	5	9							18	Atendimento
2 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento		2	3							5	Atendimento
3 Empregados / Empregados da Operação / Empregados da Central de Informações		1							3	4	Atendimento
4 Empregados / Outros Empregados / Empregados Contratados		2								2	Atendimento
5 Comunicação com o Usuário / Campanhas educativas e informativas / Camp. Educativa							2			2	Informação

QUEBRA NO RANKING

<b>TOTAL DE ELOGIOS</b>	6	12	14					2	3	37	
-------------------------	---	----	----	--	--	--	--	---	---	----	--

OVD / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS	LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)		
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	2	1	3			1				7	Outros
2 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				2						2	Outros
3 Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Roubo-Furto / Falha na ação de presença			1							1	Segurança Pública
4 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / Cartão Bilhete Único Vale Transporte				1						1	Integração
5 Outros									1	1	Outros

QUEBRA NO RANKING

<b>TOTAL DE INFORMAÇÕES</b>	3	1	5	3	1	1	1		2	17	
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	--	---	----	--

OVD / SUGESTÕES / ASSUNTOS	LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)		
1 Trens / Circulação dos trens / Outros / Outros									1	1	Outros
2 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				1						1	Outros

**TOTAL DE SUGESTÕES**

			1						1	2	
--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	---	--

OVD / AGRADECIMENTOS / ASSUNTOS	LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)		
1 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento			1							1	Atendimento

**TOTAL DE AGRADECIMENTOS**

			1							1	
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--

OVD / RÉPLICAS / ASSUNTOS	LINHAS									TOTALS	ATRIBUTOS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)		
<b>RECLAMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA</b>	10	2	9			3		2	2	28	
1 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	5									5	Atendimento
2 Segurança / Ambulante / Estações e trens / Falha na ação de presença								2		3	Segurança Pública
3 Bilhetagem / Tipos de Bilhetes/Tarifas / QR Code / Validade		1	1						1	3	Informação
4 Estações e Arred. / Terminais Urbanos/Rodoviários / Terminais Urbanos/Conservação	3									3	Segurança Contra Acidentes
5 Estações e Arredores / Equipamentos / Escadas Rolantes / Funcionamento						2				2	Conforto

QUEBRA NO RANKING

<b>INFORMAÇÕES - SEGUNDA INSTÂNCIA</b>	1									1	
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

1 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	1									1	Atendimento
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	-------------

**TOTAL DE RÉPLICAS**

	11	2	9			3		2	2	29	
--	----	---	---	--	--	---	--	---	---	----	--

**TOTAL GERAL OVD**

	41	21	68	15	7	4	1	5	15	177	
--	----	----	----	----	---	---	---	---	----	-----	--

**RESUMO DAS DEMANDAS**

ÁREA - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	LINHAS									TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	REDE	(VAZIO)	
<b>OVD - RECLAMAÇÕES</b>	21	6	39	11	6			1	7	91
<b>OVD - ELOGIOS</b>	6	12	14					2	3	37
<b>OVD - INFORMAÇÕES</b>	3	1	5	3	1	1	1		2	17
<b>OVD - SUGESTÕES</b>				1					1	2
<b>OVD - AGRADECIMENTOS</b>			1							1
<b>OVD - RÉPLICAS</b>	11	2	9			3		2	2	29
<b>TOTAL GERAL OVD</b>	41	21	68	15	7	4	1	5	15	177

# Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou **182** solicitações de informação no mês de janeiro de 2024, incluindo 05 recursos em Primeira Instância e 01 em Segunda Instância. Nesse período, 164 solicitações foram atendidas em sua integralidade. 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 um aumento de 56% 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 ATENDIDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

JANEIRO/2024	QUANTIDADE
Atendimentos	164
Recursos / 1ª Instância	5
Recursos / 2ª Instância	1
Recursos / 3ª Instância	0

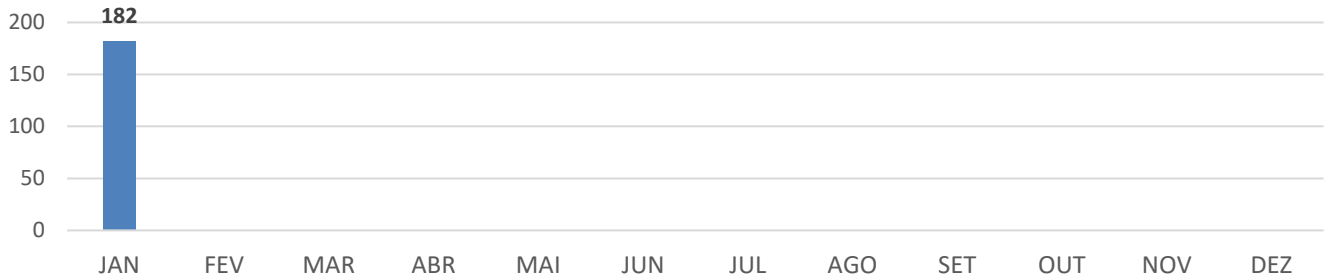


## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

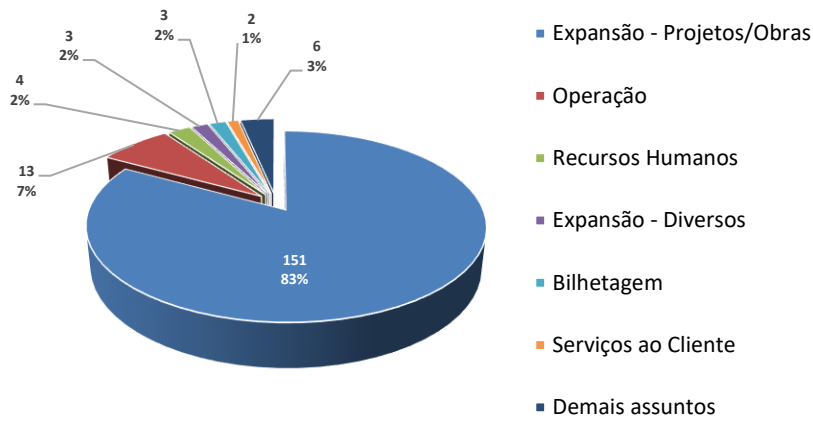
JANEIRO/2023	VARIAÇÃO %	JANEIRO/2024
117	56%	182



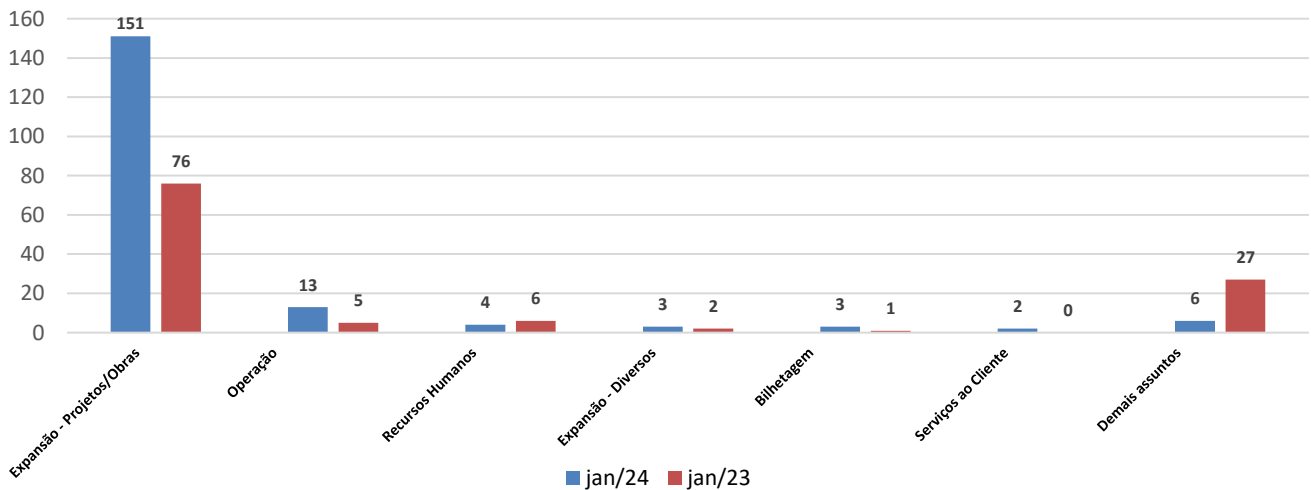
**EVOLUÇÃO MENSAL:**



**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**



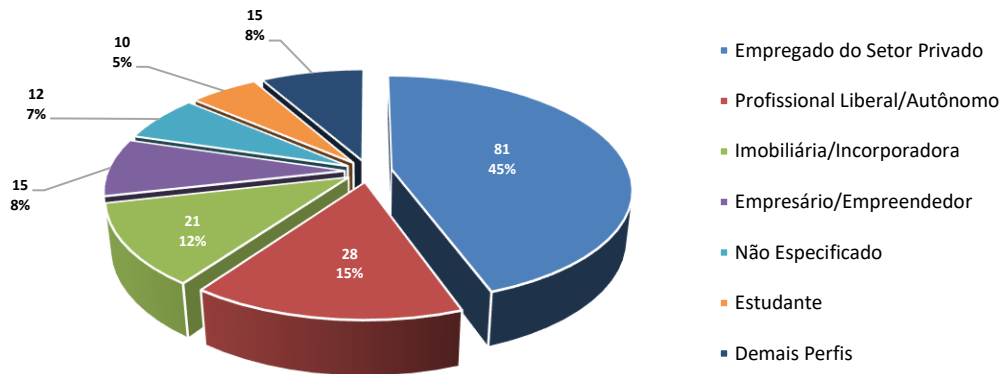
**COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2024 / 2023**



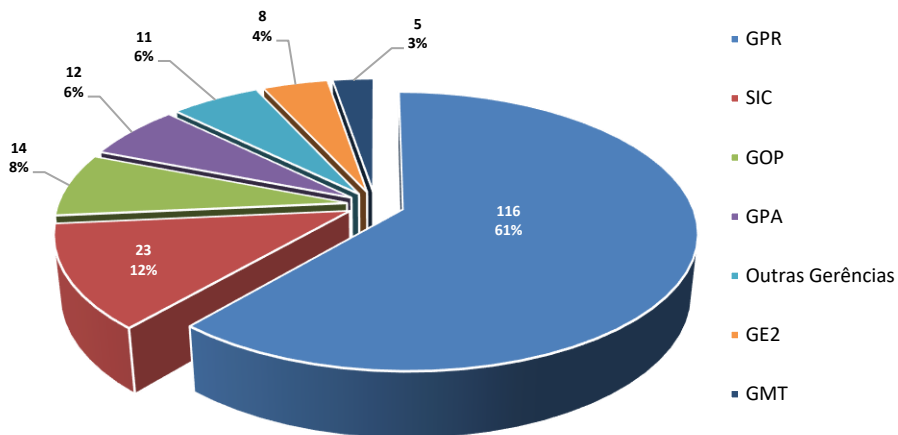




## PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



## GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



### LEGENDA:

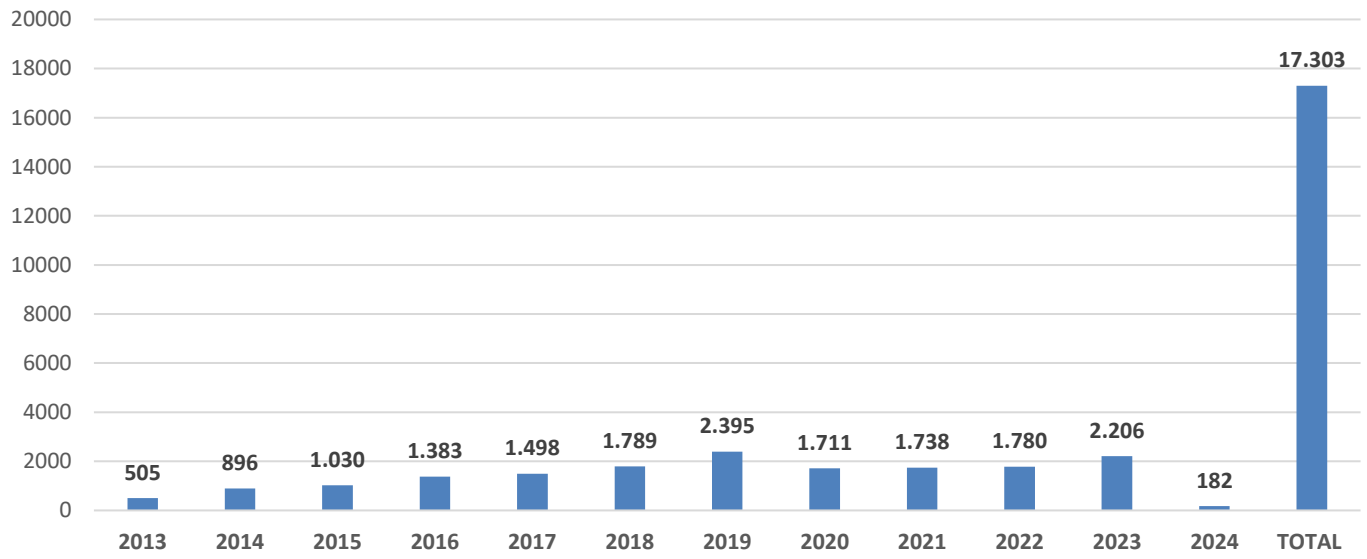
- GPR - Gerência de Projetos
- SIC - Serviço de informações ao Cidadão
- GOP - Gerência de Operações
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GE2 - Gerência do Empreendimento da Linha 2-Verde
- GMT - Gerência de Manutenção


**ASSUNTOS X QUANTIDADE**

<b>ASSUNTOS</b>	<b>TOTAIS</b>
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>151</b>
Obras	121
Desapropriações	30
<b>Operação</b>	<b>13</b>
Relatórios Operacionais	10
Recursos Humanos	4
Ocorrências	3
Expansão - Diversos	3
<b>Licenciamento Ambiental</b>	<b>3</b>
Bilhetagem	3
<b>Quadro de Empregados</b>	<b>2</b>
Tipos de Bilhetes	2
Serviços ao Cliente	2
<b>Apoio a estudantes</b>	<b>2</b>
Processos	2
<b>Administrativos</b>	<b>2</b>
Engenharia/Manutenção	2
Outros	2
Plano de Carreira	1
Terceirizados	1
<b>Bilheterias do Bilhete Único</b>	<b>1</b>
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>182</b>



### EVOLUÇÃO ANUAL



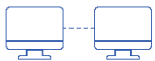
**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante em janeiro ficou em 19 dias.



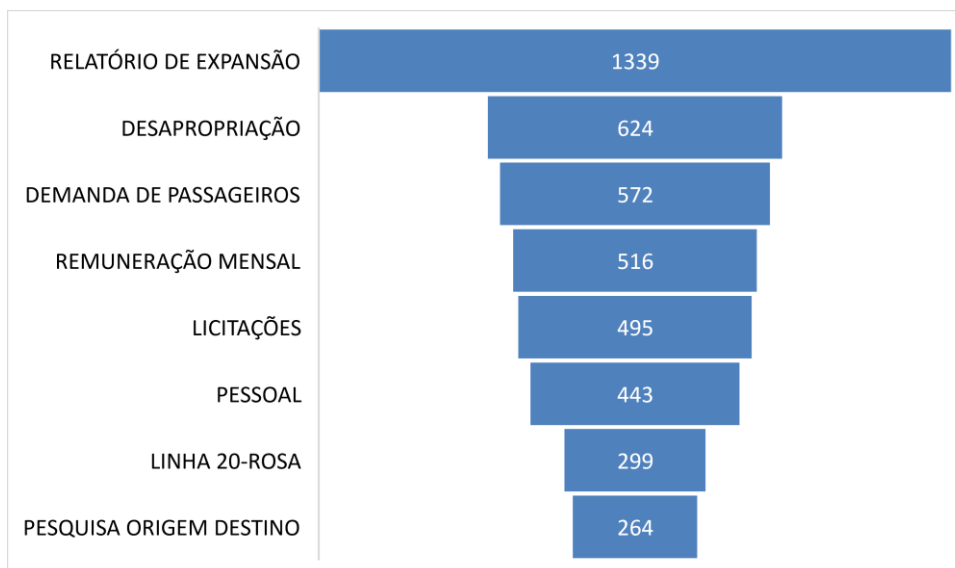
## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JANEIRO / 2024

Durante o mês de **janeiro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.698** visitas, com uma média de **129** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.193** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **09/01/2024**, com **195** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.504
ESTADOS UNIDOS	105
PORTUGAL	11
REINO UNIDO	11
BULGÁRIA	5
CANADÁ	5
FRANÇA	5
ALEMANHA	5
PAÍSES BAIXOS	5
ÍNDIA	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*