

An illustration of a woman with long dark hair, wearing a pink top and a headset, pointing her right hand towards a large white gear. The background is orange with purple and white abstract shapes.

NOV **2023**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



Ouvidoria

Sumário

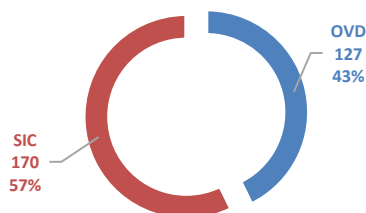
1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria	pág.	4 a 6
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	7 a 13
4 – Ficha Técnica	pág.	14

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 novembro de 2023 a Ouvidoria recebeu **127** manifestações e o SIC **170**, totalizando **297**, as quais encontram-se registradas no Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.



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

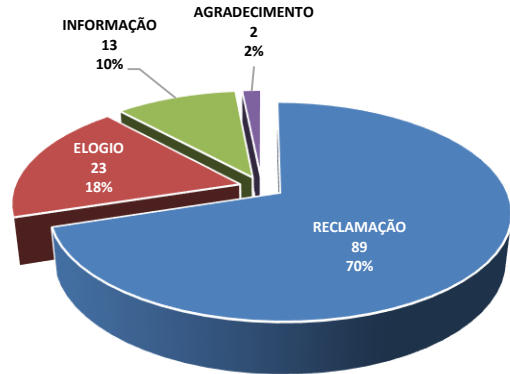
A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

TIPOLOGIA X QUANTIDADE

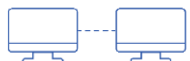
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	89
ELOGIO	23
INFORMAÇÃO	13
AGRADECIMENTO	2
TOTAL GERAL	127



TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	32	5	31	3	4	5		9	89
ELOGIOS	6	6	9				2		23
INFORMAÇÕES	3	1	4	1	2	2			13
AGRADECIMENTOS		1						1	2
TOTAL GERAL	41	13	44	4	6	7	2	10	127

* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

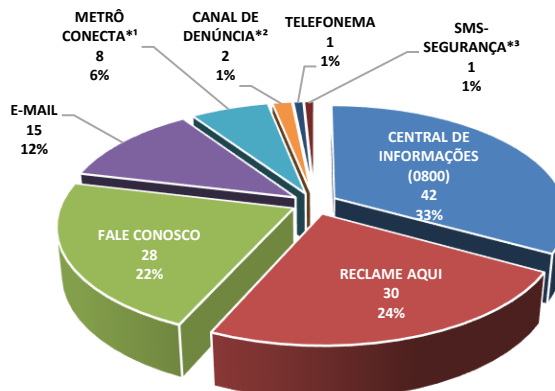


CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	42
RECLAME AQUI	30
FALE CONOSCO	28
E-MAIL	15
METRÔ CONECTA*1	8
CANAL DE DENÚNCIA*2	2
TELEFONEMA	1
SMS-SEGURANÇA*3	1
TOTAL	127

*1 e *3: 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 62 ligações. A maioria dos cidadãos que entra 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 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		1.416	1.069
INFORMAÇÃO	17	27	9	12	10	16	11	8	17	33	8	3	15	9	18	15	8	11	10	19	10	13	10		143	166
ELOGIO	19	19	14	23	23	22	26	29	23	13	13	32	38	29	25	40	24	36	27	26	22	23	30		284	292
SUGESTÃO	1	4	1	3	0	0	0	1	5	5	5	4	8	3	3	8	1	2	0	5	4	0	2		30	35
AGRADECIMENTO	1	2	0	1	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	3	2	0		6	15
TOTAL	174	205	119	117	172	147	141	122	166	169	115	93	148	126	193	135	169	138	143	198	133	127	206		1.879	1.577



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE



Detalhamento das Demandas do SIC

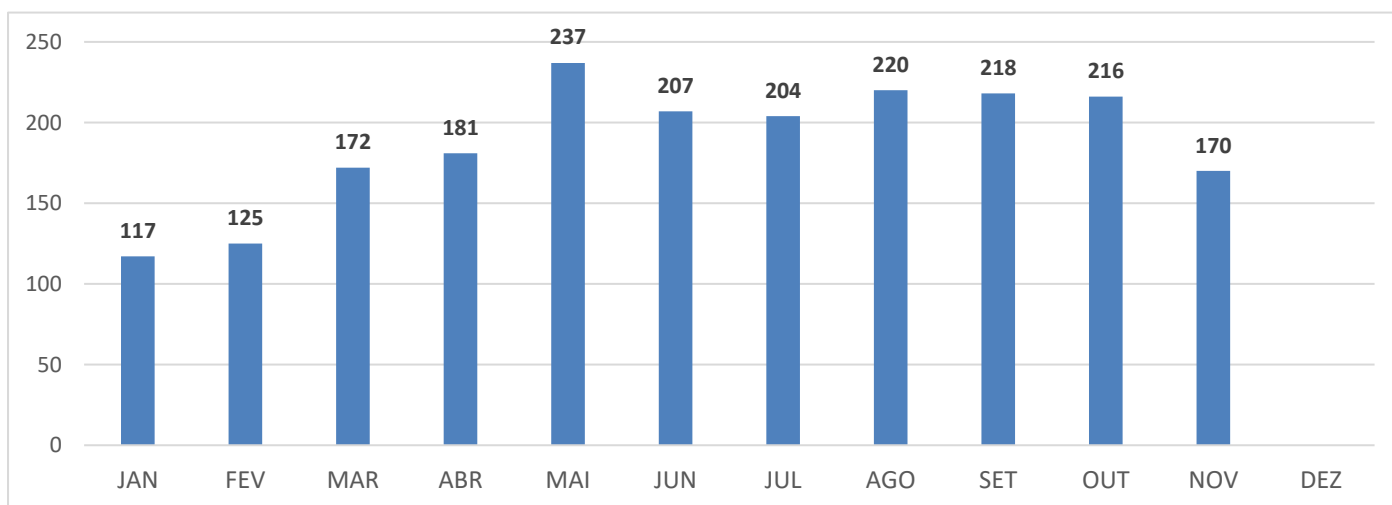
O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou 170 solicitações de informação no mês de novembro de 2023, incluindo nesse total 04 recursos em Primeira Instância e 02 em Segunda. Nesse período, 178 solicitações foram atendidas em sua integralidade e 01 atendida parcialmente. Para atendimento às demandas, 12 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se um aumento de 22% no número de demandas.

TOTAL DE DEMANDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

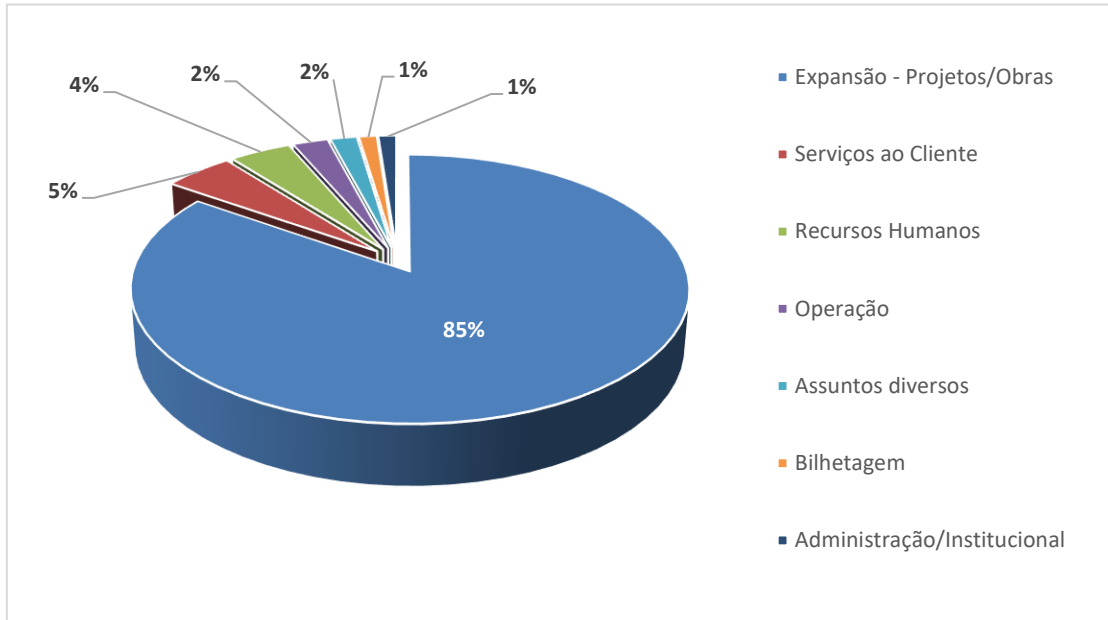
NOVEMBRO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	178
Recursos / 1ª Instância	4
Recursos / 2ª Instância	3
Recursos / 3ª Instância	-

EVOLUÇÃO MENSAL

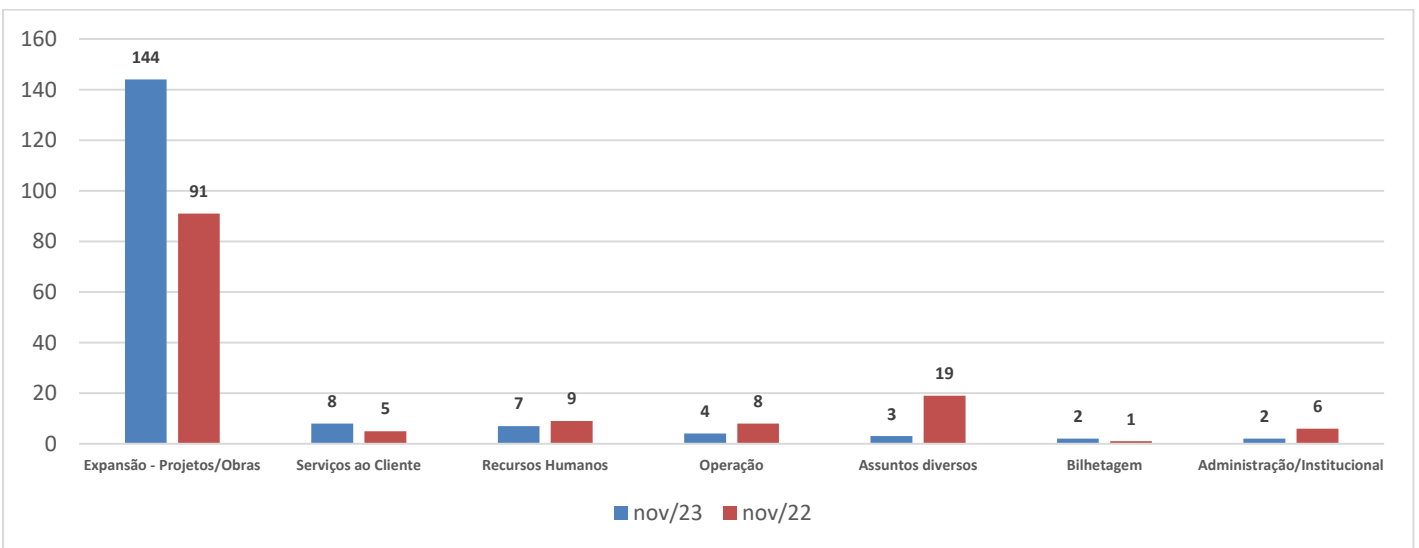




ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

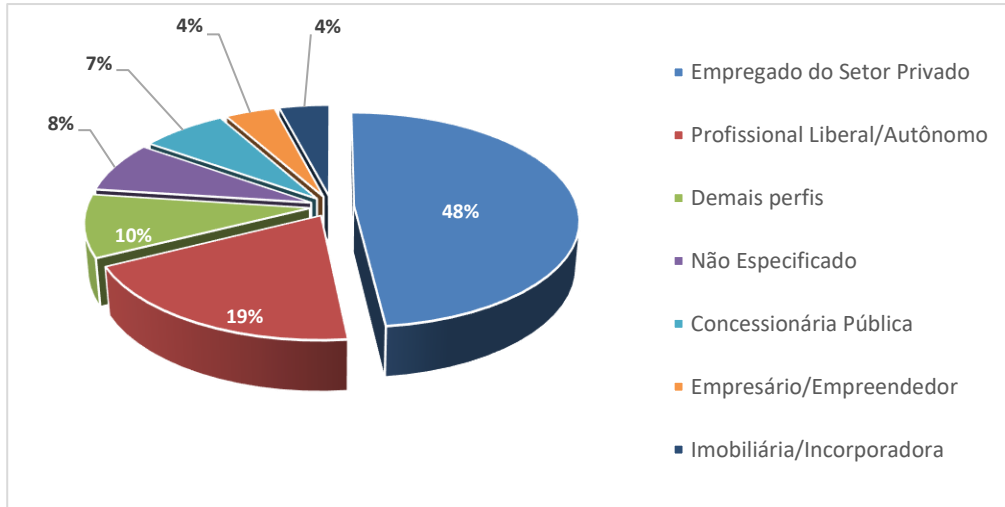


COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2023 / 2022

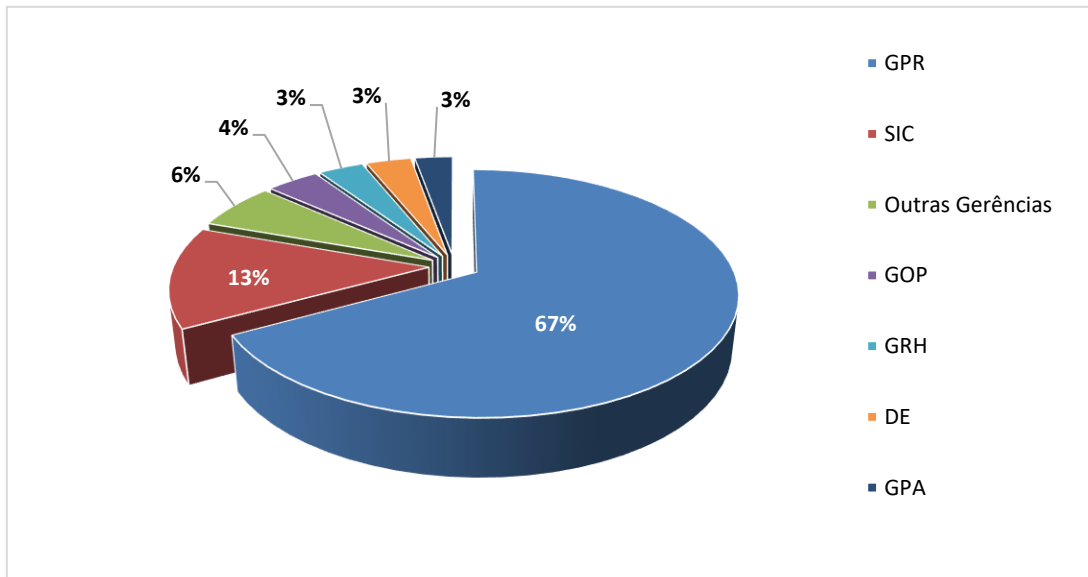




PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



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

DE - Diretoria de Engenharia e Planejamento

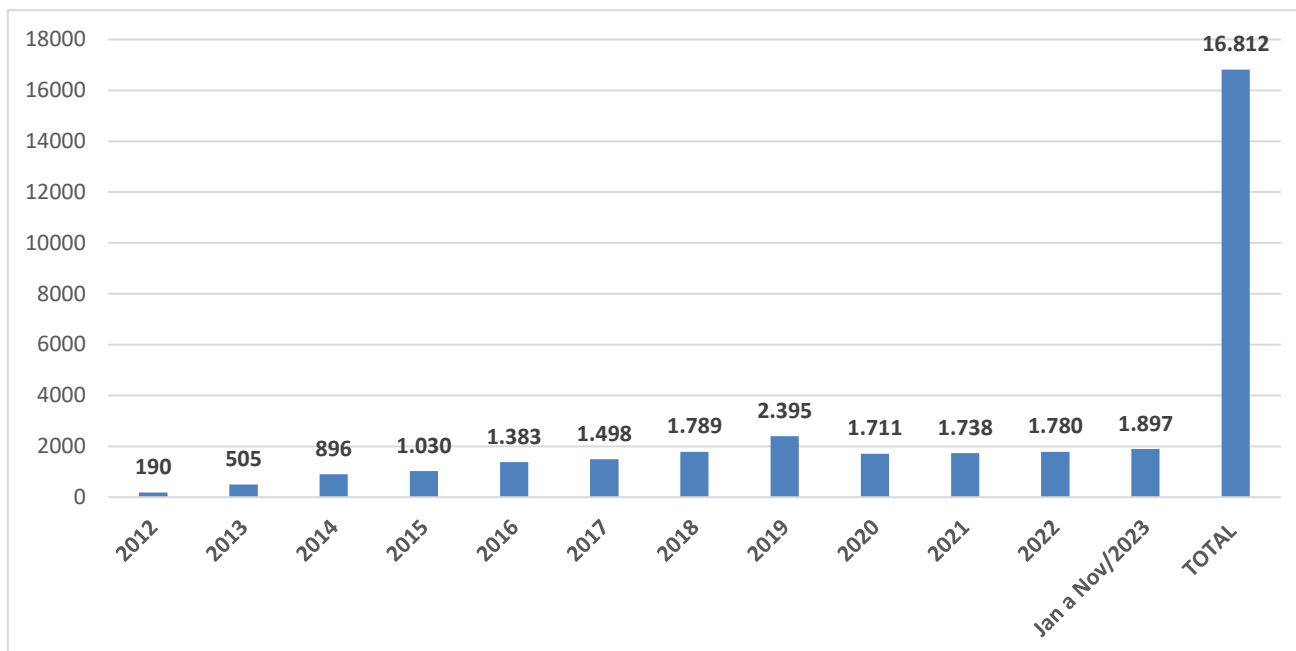
GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente



ASSUNTOS X QUANTIDADE

ASSUNTOS	TOTAIS
Expansão - Projetos/Obras	144
Obras	90
Desapropriações	53
Projetos Cíveis	1
Serviços ao Cliente	8
Apoio a estudantes	8
Recursos Humanos	7
Normas internas	4
Quadro de Empregados	2
Terceirizados	1
Operação	4
Relatórios Operacionais	3
Ocorrências	1
Bilhetagem	2
Bilhetes Grátis	2
Administração/Institucional	2
Convênios	1
Contratos	1
Fale Conosco	2
Operação	2
Financeiro	1
Negócios	1
TOTAL GERAL	170

 EVOLUÇÃO ANUAL



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA





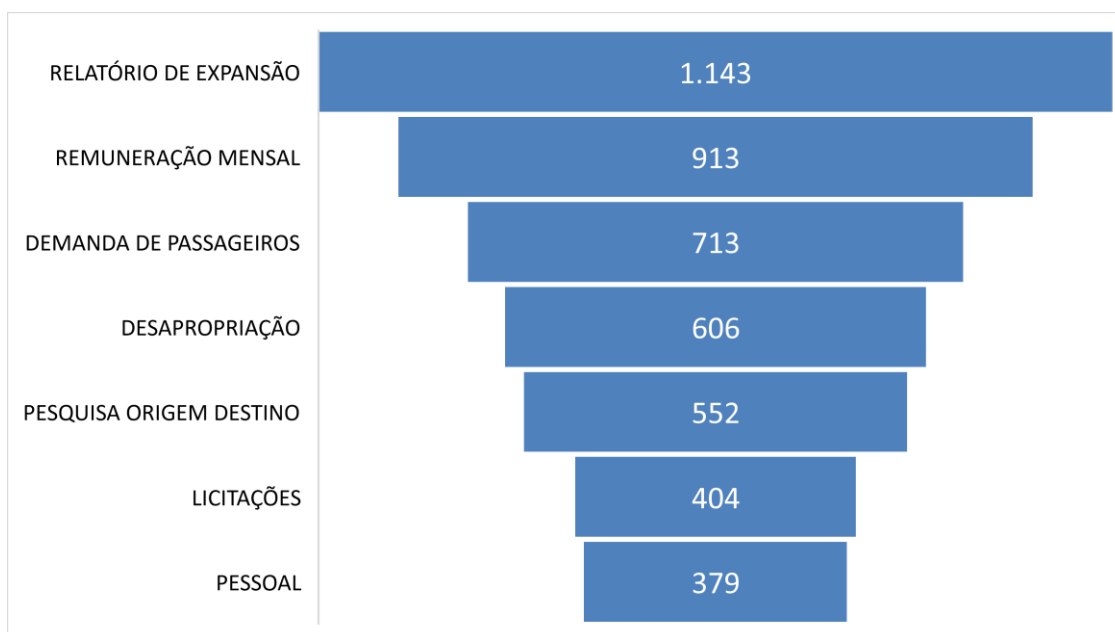
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – OUTUBRO / 2023

Durante o mês de **novembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.081** visitas, com uma média de **146** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.060** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **28/11/2023**, com **360** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.860
ESTADOS UNIDOS	74
FRANÇA	68
ALEMANHA	12
REINO UNIDO	10
PORTUGAL	9
EUROPA - PAISES BAIXOS	7
ITÁLIA	5
COLÔMBIA	4
ÍNDIA	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 12/12/2023 – 15h42min.*