



NOV **2024**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



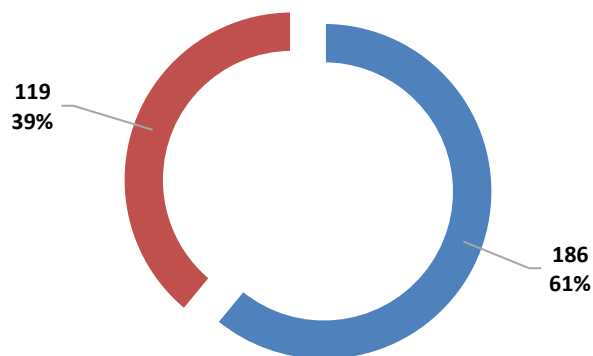
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria	pág.	4 a 7
3 – Detalhamento das Demandas de SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	8 a 10
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência	pág.	11
4 – Ficha Técnica	pág.	12

APRESENTAÇÃO

Em novembro de 2024 a Ouvidoria recebeu 119 manifestações e o SIC 186 via Plataforma Fala.SP, **totalizando 305**.



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.

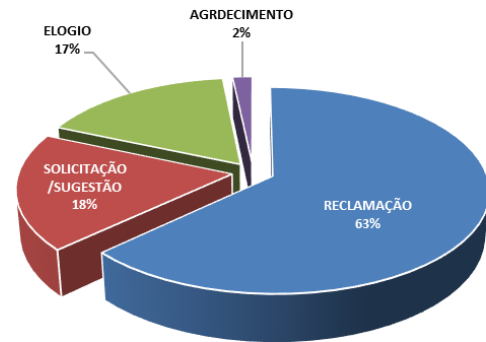
Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas de Ouvidoria



TIPOLOGIA X QUANTIDADE

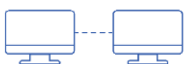
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	75
SOLICITAÇÃO /SUGESTÃO	22
ELOGIO	20
AGRDECIMENTO	2
TOTAL GERAL	119



TIPOLOGIA X LINHA

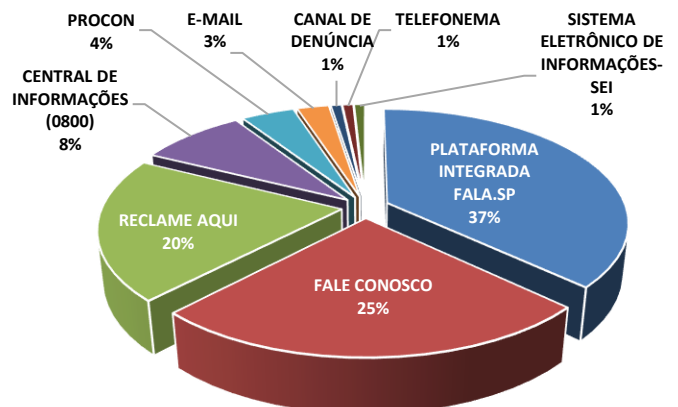
MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE METRÔ	REDE CPTM	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	20	13	22	1	3	4	3		9	75
SOLICITAÇÃO /SUGESTÃO	3	4	11	2	1				1	22
ELOGIO	7	4	3		1	2		1	2	20
AGRDECIMENTO						2				2
TOTAL GERAL	30	21	36	3	5	8	3	1	12	119

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
PLATAFORMA INTEGRADA FALA.SP	44
FALE CONOSCO	30
RECLAME AQUI	24
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	10
PROCON	5
E-MAIL	3
CANAL DE DENÚNCIA	1
TELEFONEMA	1
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES-SEI	1
TOTAL GERAL	119




COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2023 / 2024

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	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	83	147	88	89	75	69		1.138	986
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*								13		14		17		16		14		22		21		22			0	139
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	14	26	21	23	20	18		330	253
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	2	2	1		17	13
TOTAL	205	177	117	199	147	154	122	122	169	116	93	100	126	121	135	123	138	119	198	132	127	119	105		1.682	1.482

*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 novembro ficou em 10 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO

OVD / RECLAMAÇÃO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
1 Bilhete e tarifa / QR Code	2		1							1	4
2 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso			3						1		4
3 Segurança pública / Ambulante	1		1						1		3
4 Novas estações e linhas / Ruídos/vibrações		2								1	3
5 Serviços ao público / Achados e Perdidos				1						1	2
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD	18	12	19	1	3	3			3	9	68

OVD / ELOGIO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
1 Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação	1	2				1					4
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô	2	1									3
3 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	2		1								3
4 Atendimento do funcionário / Funcionário do trem			1							1	2
5 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1										1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE ELOGIOS OVD	7	4	3		1	2		1		2	20

OVD / SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
1 Serviços ao público / Documentos/declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada	1		5								6
2 Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	1	1									2
3 Comportamento do passageiro/Regras de Uso / Outros			1								1
4 Estação/outras áreas/ Porta de plataforma/ Modo de funcionamento			1								1
5 Estação/outras áreas / Circulação de pessoas/organização do fluxo			1								1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE SOLICITAÇÕES/SUGESTÕES	3	3	8	2						1	11

OVD / AGRADECIMENTO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
1 Relacionamento/ Canais de relacionamento/ Fale Conosco (site)						1					1
2 Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação						1					1
TOTAL DE AGRADECIMENTOS OVD						2					2

OVD / RÉPLICA/RECURSO / ASSUNTO	LINHAS							Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
RECLAMAÇÃO	2	1	3			1					7
1 Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque preferencial		1									1
2 Estação/Outras Áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento			1								1
3 Estação/outras áreas / Arredores			1								1
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô	1										1
5 Novas estações e linhas / Ruídos/vibrações						1					1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO		1	3		1						5
1 Serviços ao público/ Indenização/ressarcimento/ Processo inicial		1			1						2
2 Serviços ao público/ Documentos/declarações/ Declaração de Ocorrência operacional diferenciada			2								2
3 Estação/Outras Áreas / Presença de animais			1								1
TOTAL DE RÉPLICAS/RECURSOS OVD	2	2	6		1	1					12

TOTAL GERAL OVD	30	21	36	3	5	8		1	3	12	119
------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	--	----------	----------	-----------	------------

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)
RESUMO DAS DEMANDAS

ÁREA / TIPOLOGIA / LINHA	LINHAS										TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede CPTM	Rede METRÔ	(VAZIO)	
OVD - RECLAMAÇÃO	18	12	19	1	3	3			3	9	68
OVD - ELOGIO	7	4	3		1	2		1		2	20
OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	3	3	8	2						1	11
OVD - AGRADECIMENTO						2					2
OVD - RÉPLICA/RECURSO	2	2	6		1	1					12
TOTAL GERAL OVD	30	21	36	3	5	8		1	3	12	119

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio da Plataforma Integrada Fala.SP, registrou 186 pedidos de acesso à informação no mês de novembro de 2024. Para atendimento às demandas, 15 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma variação em torno 9% no número de demandas.

Segue um resumo estatístico das manifestações:

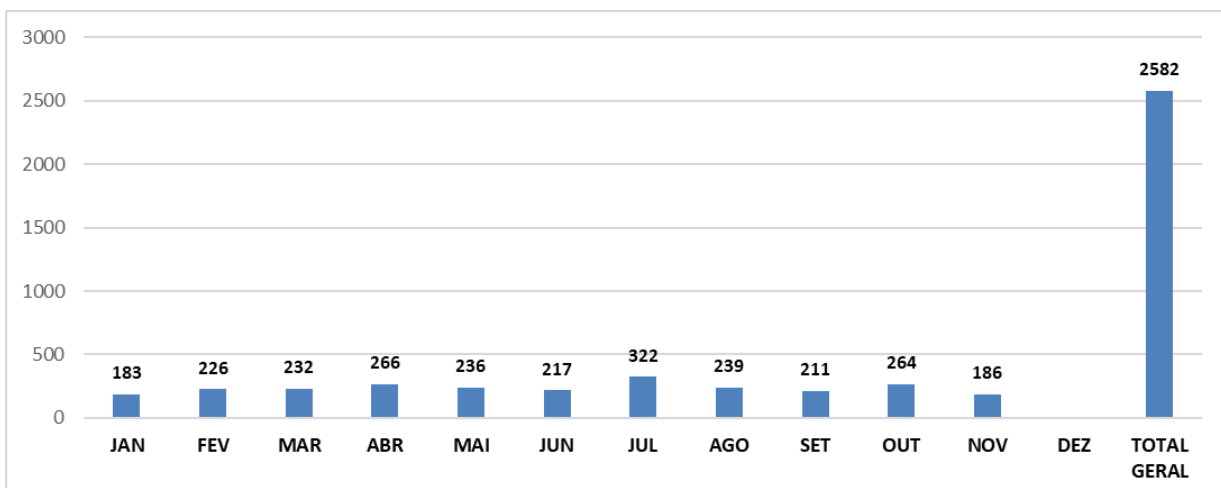


COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

NOVEMBRO / 2023	VARIAÇÃO	NOVEMBRO / 2024
170	9%	186

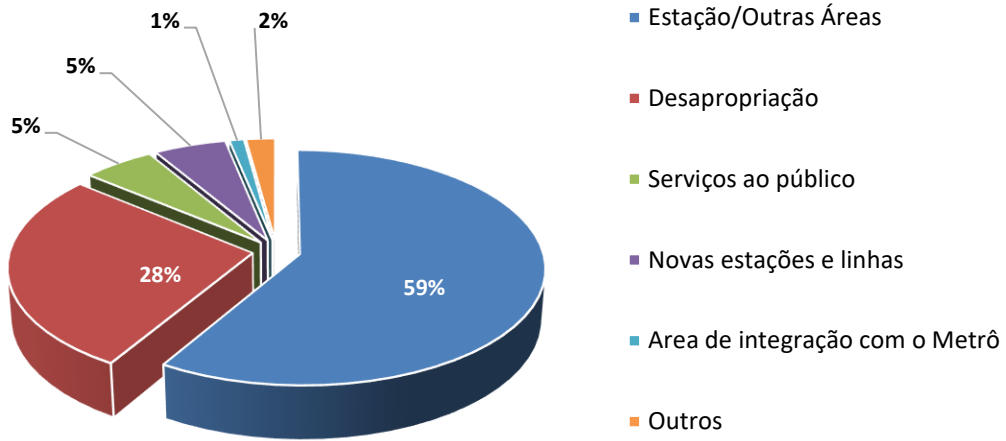


EVOLUÇÃO MENSAL

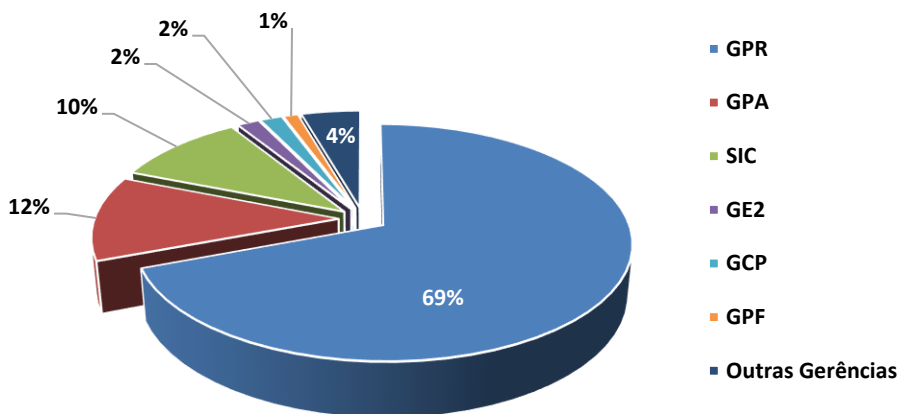




ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



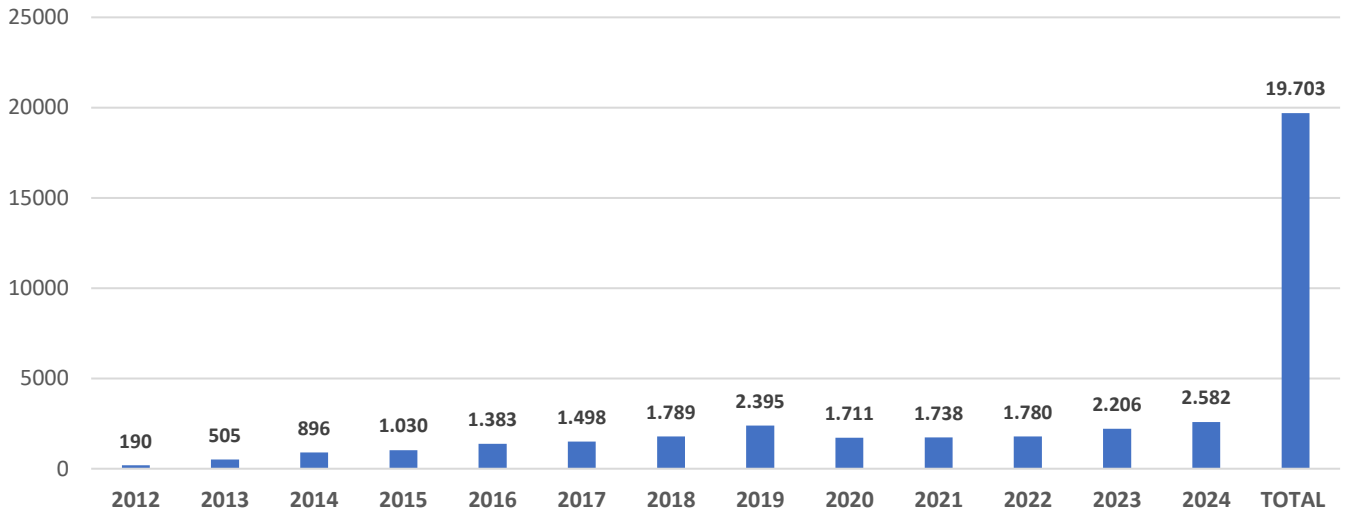
GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



LEGENDA:

- GPR - Gerência de Projetos
- GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GOP - Gerência de Operações
- GPM - PMO Corporativo
- GCP - Gerência de Contratações e Compras

 EVOLUÇÃO ANUAL

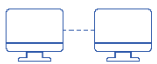




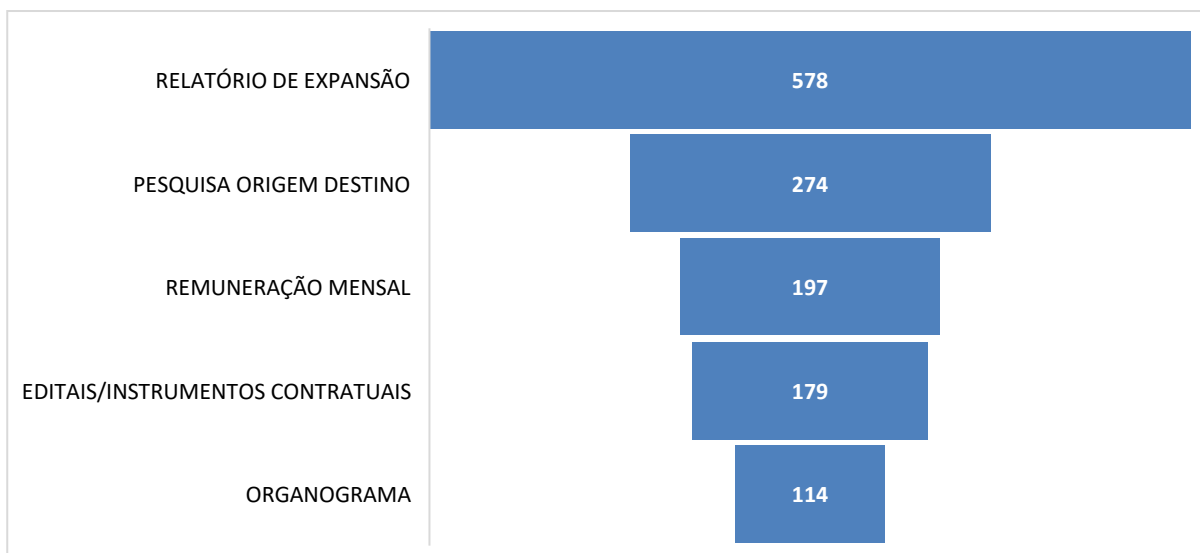
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – NOVEMBRO / 2024

Durante o mês de novembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.798 visitas, com uma média de 147 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 13.655 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 28/11/2024, com 250 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.460
ESTADOS UNIDOS	92
COLOMBIA	37
PORTUGAL	11
FRANÇA	9
REINO UNIDO	9
CANADÁ	6
ALEMANHA	6
MÉXICO	4
PAISES BAIXOS	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