



2023

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO ANUAL



Ouvidoria

Sumário

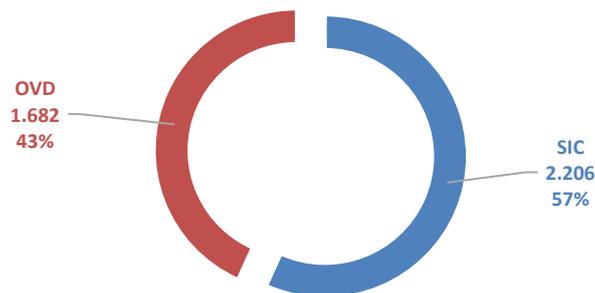
1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria	pág.	4 a 7
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	8 a 13
4 – Ficha Técnica	pág.	14

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

No ano de 2023 a Ouvidoria recebeu **1.682** manifestações e o SIC **2.206**, totalizando **3.888**, 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

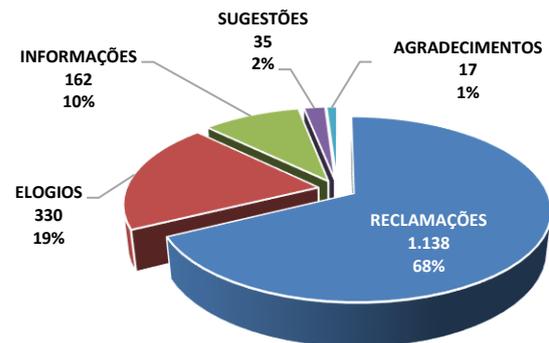
Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	1.138
ELOGIOS	330
INFORMAÇÕES	162
SUGESTÕES	35
AGRADECIMENTOS	17
TOTAL GERAL	1.682

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



TIPOLOGIA X LINHA

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÕES POR LINHA												TOTAIS
	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	
RECLAMAÇÕES	303	146	377	46	67	0	68	0	4	0	27	100	1.138
ELOGIOS	96	77	119	2	1	0	11	0	0	0	9	15	330
INFORMAÇÕES	43	15	33	10	14	1	18	1	1	2	2	22	162
SUGESTÕES	1	6	3	3	3	0	1	0	1	4	1	12	35
AGRADECIMENTOS	4	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	2	17
TOTAL GERAL	447	245	542	61	85	1	98	1	6	6	39	151	1.682

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TIPOLOGIA X ASSUNTO (PRIMEIRA INSTÂNCIA)

		LINHAS												
RECLAMAÇÃO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
1	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	66	21	74	6	1		12				1	4	185
2	Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	22	6	14				1					3	46
3	Linha 5-Lilás - ViaMobilidade	1				41							2	44
4	Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos	13	3	16				7					1	40
5	Segurança / Ocorrências de Segurança Pública / Roubo-Furto / Falha na ação de presença	12	6	16	1			3						38
6	Bilhetagem / Maquinas de saldo, recarga e compra de bilhetes	15	9	8	1	1		1					2	37

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	258	122	324	42	64			61		1		25	80	977
-----------------------------	------------	------------	------------	-----------	-----------	--	--	-----------	--	----------	--	-----------	-----------	------------

		LINHAS												
ELOGIO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
1	Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	22	20	27	1			1					1	72
2	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento	28	10	25				3					1	67
3	Empregados / Outros Empregados / Empregados Contratados	9	23	9				1						42
4	Empregados / Empregados da Operação / Estagiários / Estagiários de Ensino Médio		1	8				1						10
5	Estações e Arredores / Outros / Outros / Outros	4	1	5										10
6	Empregados / Empregados da Operação / Empregados da Central de Informações			1								1	8	10

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE ELOGIOS	96	77	119	2	1			11				9	15	330
-------------------------	-----------	-----------	------------	----------	----------	--	--	-----------	--	--	--	----------	-----------	------------

		LINHAS												
INFORMAÇÃO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
1	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	22	4	15	1			9					1	52
2	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos	5	3	7				1					1	17
3	Linha 5-Lilás - ViaMobilidade					11								11
4	Expansão da Rede / Traçado de novas linhas	1							1	1	2	1	4	10
5	Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				6									6
6	Outros				1			1					4	6

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE INFORMAÇÕES	40	15	26	9	14	1	14	1	1	2	2	21	146
-----------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------	------------

		LINHAS												
SUGESTÃO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
1	Expansão da Rede / Traçado de novas linhas		1								2		5	8
2	Outros							1					3	4
3	Estações e Arredores / Nomenclatura das Estações / Critérios para nomeação das estações		3								1			4
4	Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				3									3
5	Expansão da Rede / Alteração de linhas projetadas		1								1		1	3
6	Estações e Arredores / Acessos/Arred. e Áreas Verdes / Torre de ventilação e áreas lindeiras					2								2

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE SUGESTÕES		6	3	3	3			1		1	4	1	12	34
---------------------------	--	----------	----------	----------	----------	--	--	----------	--	----------	----------	----------	-----------	-----------

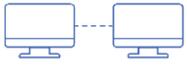
		LINHAS												
AGRADECIMENTO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA / ASSUNTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
1	Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento	3		4										7
2	Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	1		3									1	5
3	Empregados / Empregados da Operação / Estagiários / Estagiários de Ensino Médio			1										1
4	Serviços ao Cliente / Serviços de Primeiros Socorros / Atendimento			1										1
5	Empregados / Empregados da Administração												1	1
6	Empregados / Empregados da Operação / Empregados do Achados e Perdidos			1										1
TOTAL DE AGRADECIMENTOS		4		10									2	16

TIPOLOGIA X ASSUNTO (SEGUNDA INSTÂNCIA)

		LINHAS												TOTAIS
MANIFESTAÇÕES EM SEGUNDA INSTÂNCIA (RÉPLICAS)		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO		45	24	53	4	3		7		3		2	20	161
1	Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	4	5	4									1	14
2	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Tratativas	3		4		1		1					2	11
3	Estações e Arredores / Equipamentos / Escadas Fixas / Manutenção	1	1	7										9
4	Estações e Arredores / Equipamentos / Escadas Rolantes / Funcionamento	2		2				3					1	8
5	Segurança / Pedinte / Estações e trens / Falha na ação de presença	6	1										1	8
<i>QUEBRA NO RANKING</i>														
INFORMAÇÃO		3		7	1			4					1	16
1	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Tratativas	1		2										3
2	Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Outros							1					1	2
3	Outros				1			1						2
4	Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de Ocorrência Operacional Diferenciada			1				1						2
5	Serviços ao Cliente / Achados e Perdidos / Serviço							1						1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>														
SUGESTÃO		1												1
1	Trens / Circulação dos trens / Oferta	1												1
AGRADECIMENTO			1											1
2	Estações e Arredores / Equipamentos / Sanitários / Horário de funcionamento		1											1
TOTAL DE RÉPLICAS		49	25	60	5	3		11		3		2	21	179
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		447	245	542	61	85	1	98	1	6	6	39	151	1.682

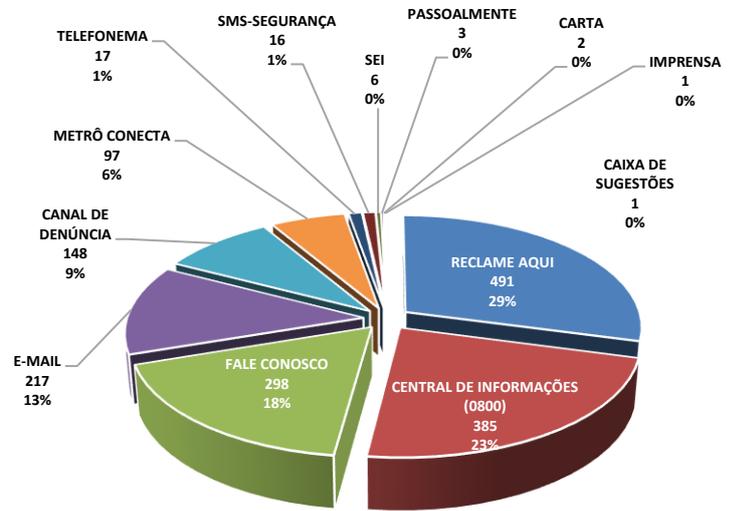
RESUMO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

		LINHAS												TOTAIS
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO		258	122	324	42	64		61		1		25	80	977
ELOGIO		96	77	119	2	1		11				9	15	330
INFORMAÇÃO		40	15	26	9	14	1	14	1	1	2	2	21	146
SUGESTÃO			6	3	3	3		1		1	4	1	12	34
AGRADECIMENTO		4		10									2	16
RÉPLICA/SEGUNDA INSTÂNCIA		49	25	60	5	3		11		3		2	21	179
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		447	245	542	61	85	1	98	1	6	6	39	151	1682



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
RECLAME AQUI	491
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	385
FALE CONOSCO	298
E-MAIL	217
CANAL DE DENÚNCIA *1	148
METRÔ CONECTA *2	97
TELEFONEMA	17
SMS-SEGURANÇA *3	16
SEI	6
PASSOALMENTE	3
CARTA	2
IMPRENSA	1
CAIXA DE SUGESTÕES	1
TOTAL GERAL	1.682



*1: Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia;

*2 e *3: Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu 939 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	4	8	3	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
TOTAL	174	205	119	117	172	147	141	122	166	169	115	93	148	126	193	135	169	138	143	198	133	127	206	105	1.879	1.682



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE: 08 DIAS

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou 2.206 solicitações de informação no ano de 2023, incluindo 51 recursos em Primeira Instância, 07 em Segunda e 02 em Terceira. Nesse período, 2.028 solicitações foram atendidas em sua integralidade, 05 parcialmente e 02 negadas. Para atendimento às demandas, os Agentes de Comunicação de 31 áreas da Companhia contribuíram com subsídios para respostas às solicitações.

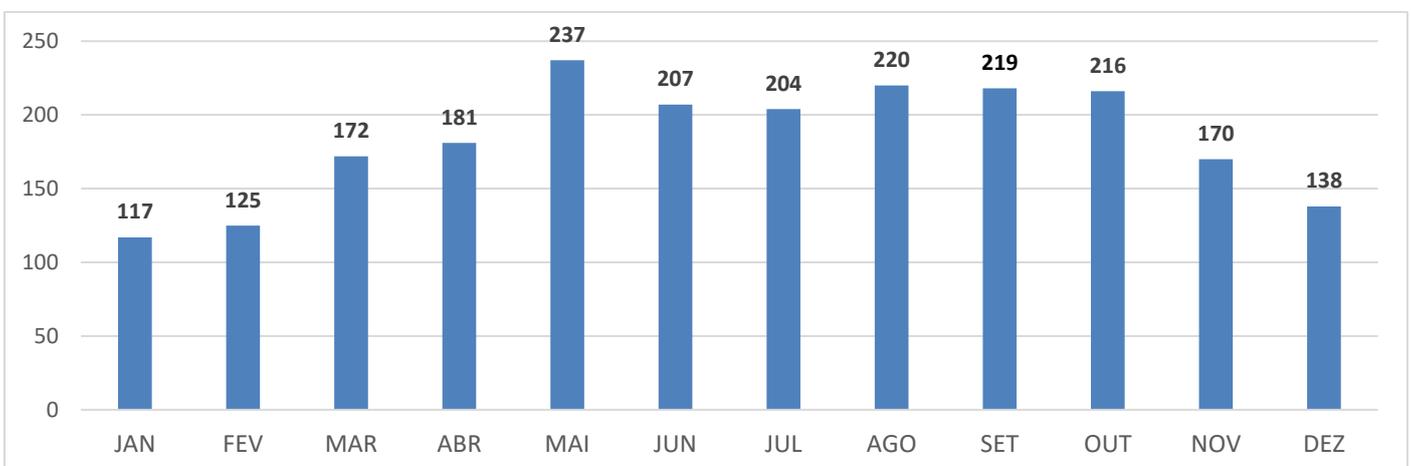
O total de solicitações, quando comparado ao ano anterior, percebe-se um aumento de 24% no número de demandas.

TOTAL DE DEMANDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

DEMANDAS SIC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS
Solicitações	117	125	172	181	237	207	204	220	219	216	170	138	2.206
Recursos 1ª Instância	4	1	6	1	5	0	5	9	8	6	4	1	51
Recursos 2ª Instância	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	3	0	7
Recursos 3ª Instância	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2

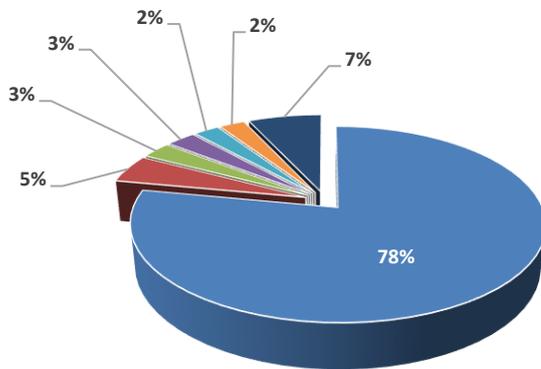


EVOLUÇÃO MENSAL





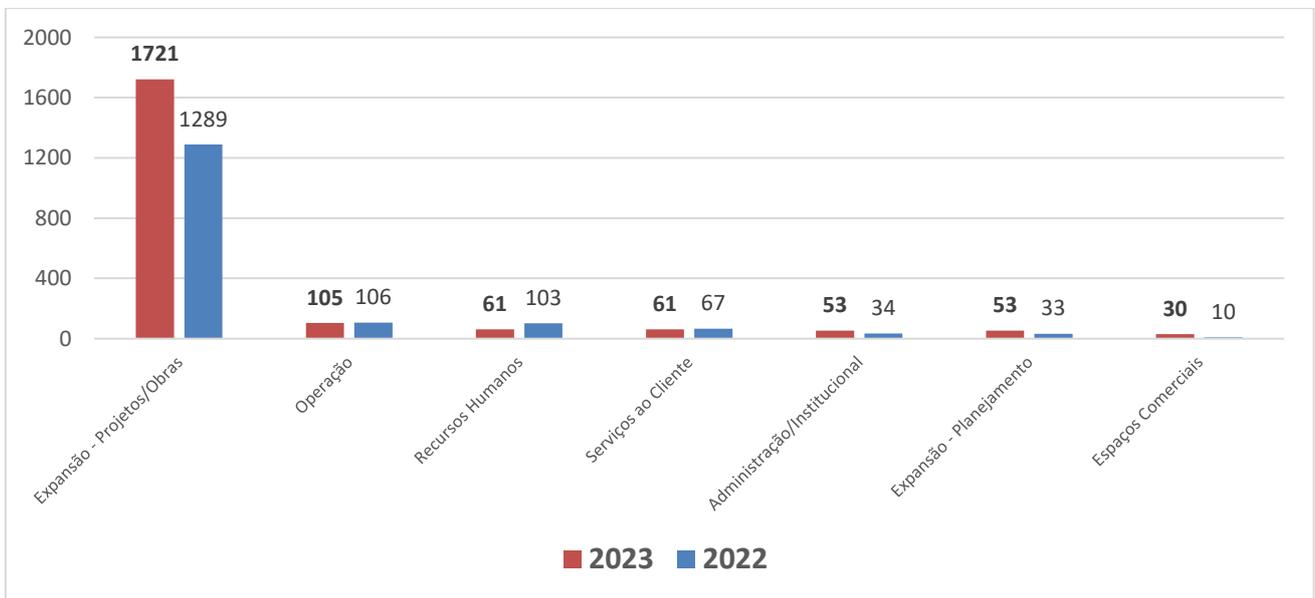
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



- Expansão - Projetos/Obras
- Operação
- Recursos Humanos
- Serviços ao Cliente
- Administração/Institucional
- Expansão - Planejamento
- Demais Assuntos

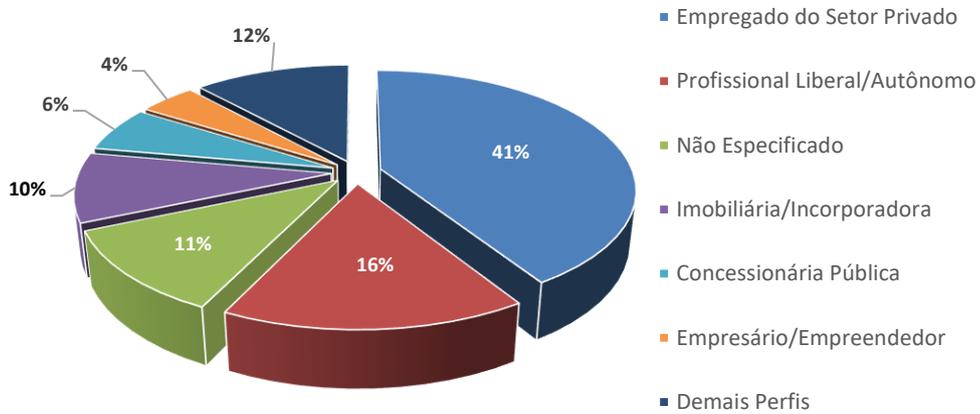


COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2023 / 2022

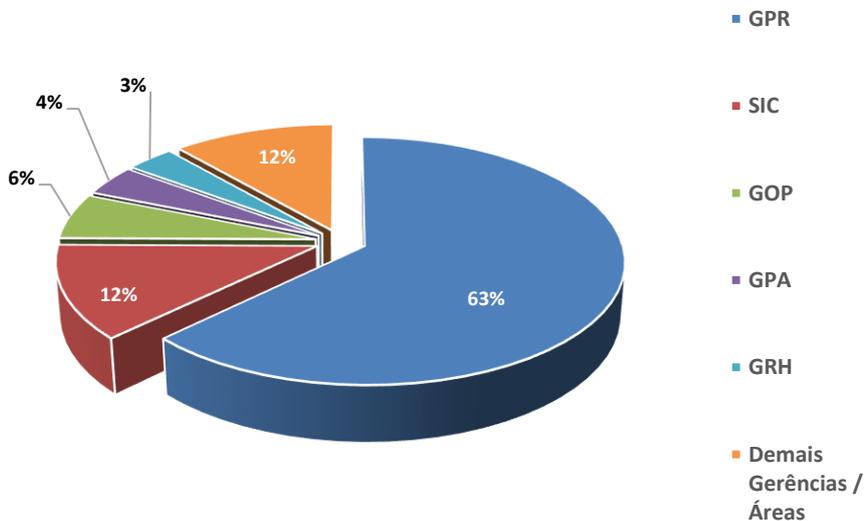




PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos

SIC - Serviço de informações ao Cidadão

GOP - Gerência de Operações

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GE2 - Gerência do Empreendimento da Linha 2-Verde

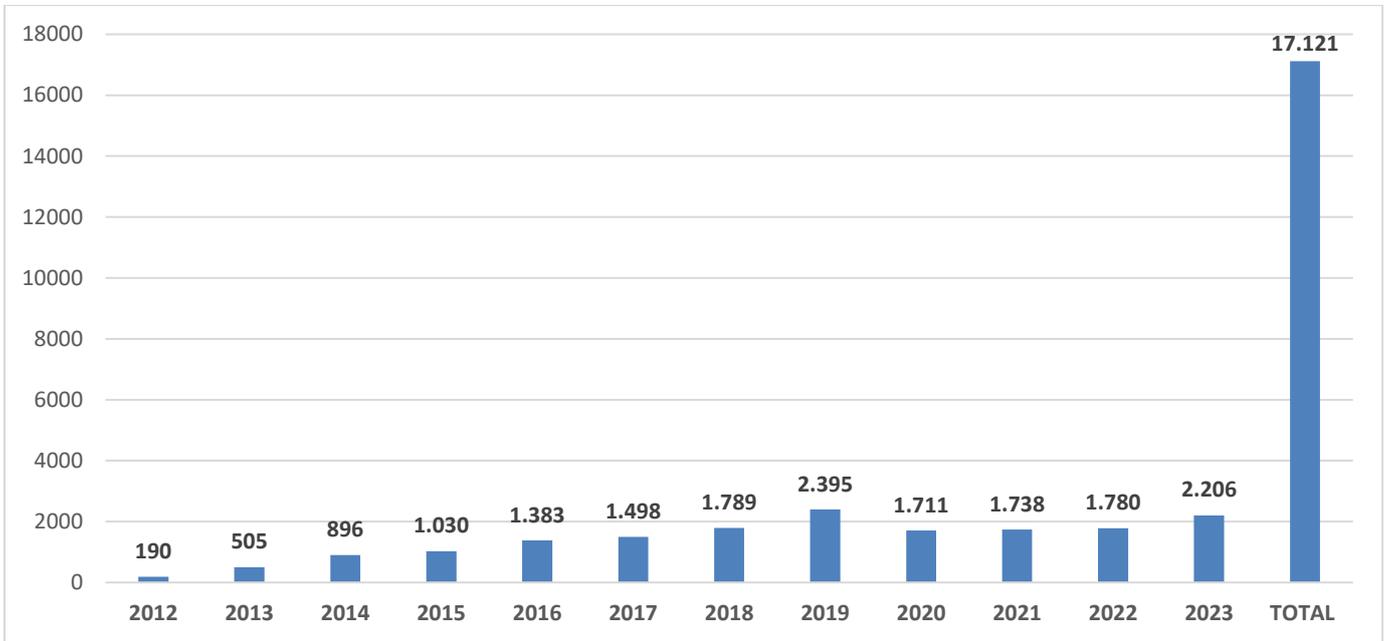
GRH - Gerência de Recursos Humanos


ASSUNTOS X QUANTIDADE

ASSUNTOS	TOTAIS	ASSUNTOS (Continuação)	TOTAIS
Expansão - Projetos/Obras	1721	Fale Conosco	18
Obras	1255	Operação	18
Desapropriações	461	Bilhetagem	14
Projetos Cíveis	5	Bilhetes Gratuitos	8
Operação	105	Tipos de Bilhetes	4
Relatórios Operacionais	44	Bilheterias do Bilhete Único	1
Ocorrências	43	Bilheterias do Metrô	1
Procedimento Operacional	13	Engenharia/Manutenção	14
Pesquisa de satisfação do usuário	5	Equipamentos	8
Recursos Humanos	61	Outros	4
Quadro de Empregados	28	Via Permanente	1
Normas internas	9	Modernização de Frota	1
Concursos	8	Processos	13
Certidões/Declarações	7	Administrativos	8
Terceirizados	3	Judiciais	4
Salários de Funcionários	2	Licitatórios	1
Treinamento de Funcionários	2	Expansão - Diversos	13
Negociações Sindicais	1	Outros	5
Plano de Carreira	1	Equipamentos/Sistemas	4
Serviços ao Cliente	61	Licenciamento Ambiental	2
Apoio a estudantes	61	Cronograma/Prazos	1
Administração/Institucional	53	Novos trens	1
Contratos	49	Estações e Arredores	9
Empresas Contratadas/Parcerias	2	Autorização para tirar fotografias	4
Relatório da Administração	1	Autorização p/afixação de cartazes de utilid. pública	3
Convênios	1	Acessos/Arredores e Áreas Verdes	2
Expansão - Planejamento	53	Outros	4
Mapa Rede Futura	30	Visitas ao Metrô	3
Estudos/Relatórios	11	Conheça o seu Metrô	3
Estudo nomenclatura estações	7	LGPD	3
Pesquisa Origem/Destino	5	Patrimônio	2
Espaços Comerciais	30	Terrenos	2
Outros	23	Outros órgãos/Empresas	2
Licitação	4	Uso de máscaras	1
Lojas/estandes	3	Meio Ambiente e Sustentabilidade	1
Financeiro	24	Empresa	1
Negócios	14	Institucional	1
Execução Orçamentária	4	Estatuto Social	1
Tabela Tarifária	3	TOTAL GERAL	2.206
Tecnologia Bilhetagem	1		
Metodologia Cálculo Tarifas	1		
Repasses de recursos	1		



EVOLUÇÃO ANUAL

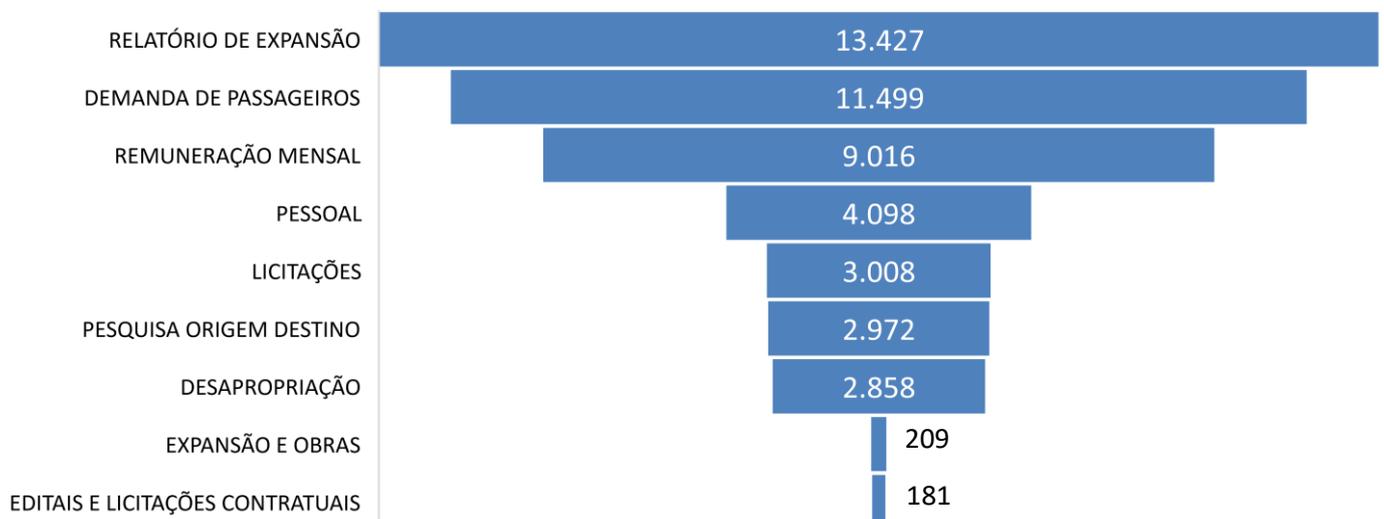


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 14 DIAS


ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – 2023

Durante o ano de 2023, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **56.051** visitas, com uma média de **154** visitantes/dia. Neste ano, foram registradas **210.436** visualizações de páginas e o maior pico de acessos ocorreu no dia **23/03/2023**, com **1.334** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS
BRASIL	3.214	3.082	5.794	3.375	3.831	3.350	3.223	4.500	3.835	4.855	3.860	2.888	45.807
ESTADOS UNIDOS	161	140	232	135	145	115	31	49	47	51	74	95	1.275
FRANÇA						15	12	9	47	7	68	8	166
ARGENTINA	11	11	33	13	25	16							109
REINO UNIDO		10	13		11		10	10		8	10	8	80
INDEFINIDO	10	14	16	14	17								71
SINGAPURA	29			16									45
ALEMANHA							3		8	16	12	3	42
PORTUGAL								7	11		9	5	32
PAÍSES BAIXOS								7	5	8	7		27
ESPANHA							5	6	10				21
CHILE							5	7		5		4	21
ÍNDIA						12					3	3	18
CANADÁ							6			8			14
COLÔMBIA									9		4		13
ITÁLIA							3				5	4	12
MÉXICO									6	6			12
FINLÂNDIA								8					8
AUSTRIA								7					7
BÉLGICA										4			4
INDONÉSIA												3	3
TOTAL GERAL	3.425	3.257	6.088	3.553	4.029	3.508	3.298	4.610	3.978	4.968	4.052	3.021	47.787


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