

DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o ano de 2018, totalizaram 3.409 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, elogios, denúncias, sugestões e agradecimentos.

As demandas mais frequentes são relacionadas a:

- **Serviços ao Cliente – Projeto “Metrô+Música” - (som ambiente nos trens):**

Em 2018 o tema que ranqueou as demandas foi o de “som ambiente nos trens”, iniciativa implementada pela Companhia a partir de julho de 2018. Do total geral da demanda tratada pela Ouvidoria, cerca de 22% referiam-se ao tema acima mencionado, tanto de elogio (438 manifestações) quanto de insatisfação (313 manifestações).

No que se refere às reclamações, a maioria citava o volume, o qual, após solicitação de providências junto ao gestor da área responsável pela implementação, foi ajustado gradativamente.

- **Empregados – Atendimento:**

O número de manifestações elogiando o “Atendimento” por parte dos empregados de “Segurança”, “Bloqueio” e de “Trem”, superou os de reclamações sobre o mesmo tema. Resultado de um trabalho constante no que se refere às ações implementadas pela Companhia com o objetivo de melhorar cada vez mais os serviços prestados.

A Ouvidoria encaminhou os elogios às áreas responsáveis para que, tanto as chefias quanto os empregados envolvidos tomassem conhecimento.

A única dificuldade que nos deparamos com as manifestações de elogio refere-se à falta de clareza quanto à descrição do empregado que prestou o serviço como nome, estação, característica física e horário de atendimento, impossibilitando a identificação do empregado elogiado.

- **Serviços ao Cliente – Indenizações/ressarcimentos:**

Assuntos relacionados a indenizações/ressarcimentos são de responsabilidade da Ouvidoria, tanto na primeira quanto na segunda instância, e são tratadas em parceria com as áreas Jurídica e Operação. Em 2018, tanto na tipologia “informação” quanto “reclamação” o número de manifestações sobre esse tema também está sobre os mais demandados, entretanto não alterou o percentual com relação ao ano anterior (2017). Dentre as manifestações mais recorrentes estão pedidos de ressarcimentos de despesas médicas em decorrência de acidentes ocorridos nas dependências do Metrô, aparelhos celulares, reembolso de passagens, roubo e furto de bicicletas em paraciclos e danos em óculos devido ao fechamento de portas do trem.

A maioria dos pedidos foram indeferidos devido ao fato de não ter sido denotado culpabilidade da Companhia e sim desatenção por parte do usuário.

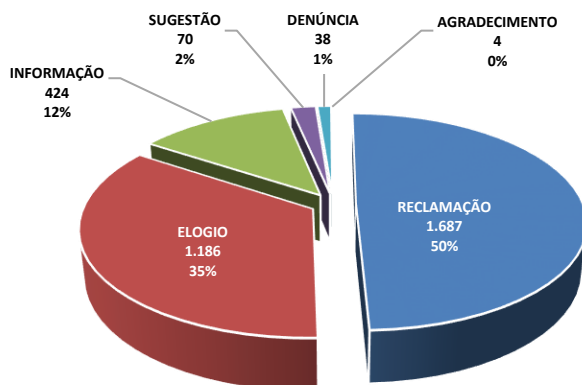
As dificuldades às quais a Ouvidoria se depara, no que se refere às demandas sobre indenizações/ressarcimentos, permanecem as mesmas: ansiedade por parte do manifestante que espera uma resposta imediata sobre sua solicitação, bem como a expectativa gerada no momento em que é solicitada documentação comprobatória do bem e/ou dano que, na maioria das vezes, não é atendida, causando insatisfação por parte do usuário.

A Ouvidoria continua realizando reuniões com as áreas envolvidas visando melhoria nos processos.



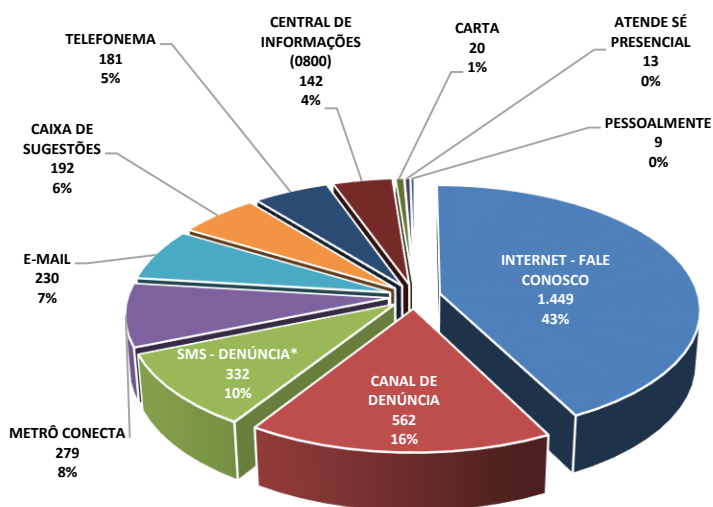
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	1.687
ELOGIO	1.186
INFORMAÇÃO	424
SUGESTÃO	70
DENÚNCIA	38
AGRADECIMENTO	4
TOTAL GERAL	3.409

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	1.449
CANAL DE DENÚNCIA	562
SMS - DENÚNCIA*	332
METRÔ CONECTA	279
E-MAIL	230
CAIXA DE SUGESTÕES	192
TELEFONEMA	181
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	142
CARTA	20
ATENDE SÉ PRESENCIAL	13
PESSOALMENTE	9
TOTAL GERAL	3.409

*Os números registrados na demanda SMS-Denúncia são referentes às manifestações que não são de responsabilidade da Área de Segurança.



MANIFESTAÇÕES POR LINHA												
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L18	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	350	151	385	87	193	1	31	2		198	289	1.687
ELOGIO	391	160	281	4	50		7			229	64	1.186
INFORMAÇÃO	45	25	69	23	81	5	24	3	1	10	138	424
SUGESTÃO	10	7	10	4	11		2	2		9	15	70
DENÚNCIA	6		4								28	38
AGRADECIMENTO	1	1	1								1	4
TOTAL GERAL	803	344	750	118	335	6	64	7	1	446	535	3.409