

DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2019

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o ano de 2019, totalizaram 3.632 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, elogios, denúncias, sugestões e agradecimentos.

As demandas mais frequentes e/ou relevantes durante o ano de 2019 estão relacionadas a:

- **Empregados – Segurança / Bloqueio / Trem:**

O número de manifestações elogiando os empregados da Companhia em geral vem se destacando a cada ano, principalmente no que se refere ao “Atendimento”, “Postura” e “Emissão de PA rotineiros” direcionados aos empregados de “Segurança”, “Bloqueio” e de “Trem”. As manifestações de elogios superaram as 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, como de costume, encaminhou os elogios às áreas responsáveis para que as chefias e empregados envolvidos, tomassem conhecimento.

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

Assuntos referentes a indenizações/ressarcimentos em primeira e segunda instâncias são de responsabilidade da Ouvidoria, e são tratadas em parceria com as áreas Jurídica e Operação. Em 2019, tanto na tipologia “reclamação” quanto “informação”, o número de manifestações sobre esse tema, a exemplo do ano anterior, também esteve entre os mais demandados e apresentou um aumento no percentual na casa dos 12% em comparação a 2018.

Dentre os pedidos mais recorrentes estão: ressarcimento aparelhos celulares subtraídos por meliantes dentro dos trens e estações, reembolso de passagens quando ocorrem problemas de anormalidade e/ou atrasos na circulação dos trens, ressarcimento de despesas médicas em decorrência de acidentes ocorridos nas dependências do Metrô, entre outros.

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

As dificuldades às quais a Ouvidoria se depara, no que se refere às demandas sobre indenizações/ressarcimentos, permanecem as mesmas dos anos anteriores, ou seja, 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 dos casos não é atendida, o que gera insatisfação por parte do usuário.

- **Segurança – ambulantes / Ocorrências de Segurança Pública – roubo/furto:**

As questões relacionadas a “ambulantes” e “roubo/furto” nos trens e estações, costumam estar mais presentes no segundo semestre, principalmente no período que antecede as Festas de Final de Ano e em 2019 não foi diferente.

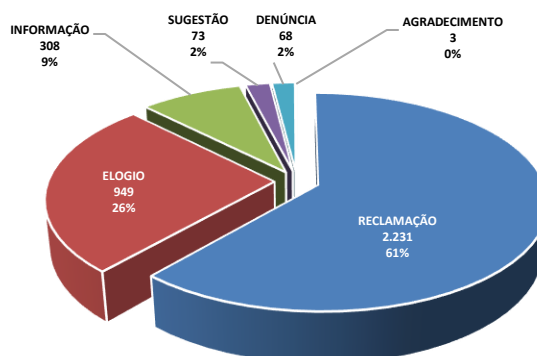
No que se refere à questão de “roubo/furto”, trata-se de uma questão de Segurança Pública, o que não ocorre somente nas estações e trens do Metrô. Provavelmente essas ocorrências são devido à própria condição de vida de nosso País, especialmente nas grandes cidades, tornando-se, assim, de difícil solução a curto prazo. No âmbito da Companhia do Metropolitano de São Paulo-METRÔ, podemos assegurar que as questões de criminalidade tem sido objeto de preocupação constante e de atenção especial, com adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema.

Já as ocorrências com ambulantes, a atuação do METRÔ tem sido constante pela presença de Agentes de Segurança para coibir tal prática.



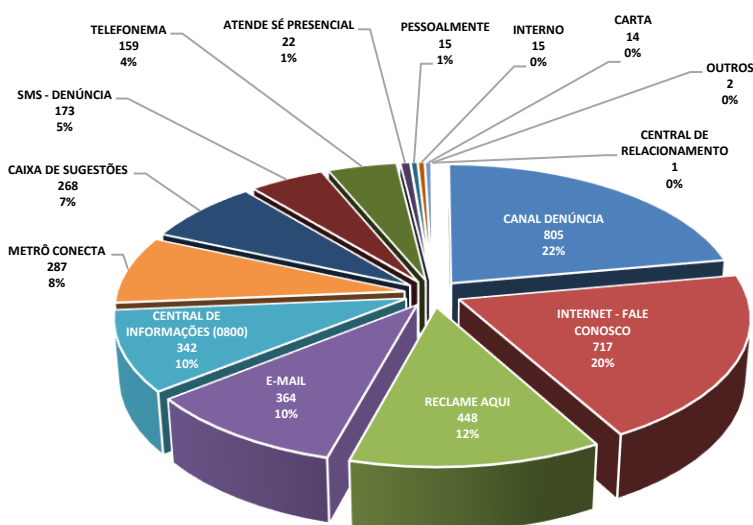
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	2.231
ELOGIO	949
INFORMAÇÃO	308
SUGESTÃO	73
DENÚNCIA	68
AGRADECIMENTO	3
TOTAL GERAL	3.632

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	805
INTERNET - FALE CONOSCO	717
RECLAME AQUI	448
E-MAIL	364
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	342
METRÔ CONECTA	287
CAIXA DE SUGESTÕES	268
SMS - DENÚNCIA	173
TELEFONEMA	159
ATENDE SÉ PRESENCIAL	22
PESSOALMENTE	15
INTERNO	15
CARTA	14
OUTROS	2
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	1
TOTAL GERAL	3.632

*Os números registrados no SMS-Denúncia são correspondentes às demandas 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	459	201	568	87	208	1	86	4	1	46	570	2.231
ELOGIO	283	164	343	6	10		41			57	45	949
INFORMAÇÃO	47	37	75	7	20	5	12	3	1	7	94	308
SUGESTÃO	6	6	11	1	11	2	1			3	32	73
DENÚNCIA			10	1			2				55	68
AGRADECIMENTO	2										1	3
TOTAL GERAL	797	408	1.007	102	249	8	142	7	2	113	797	3.632

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
ANO 2019	11 DIAS