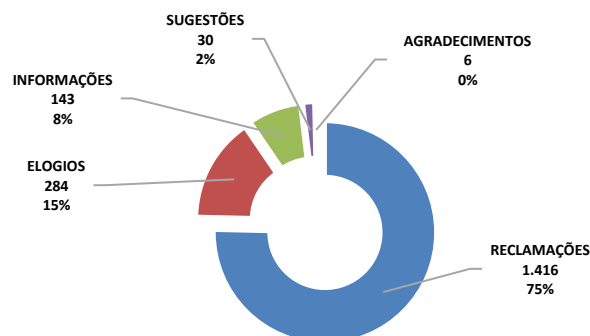


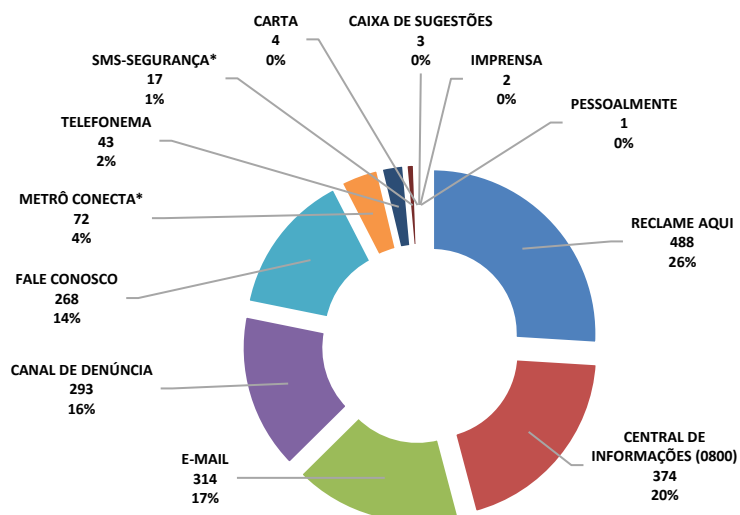
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do CRM – Sistema de Gestão de Atendimento, durante o ano de 2022, totalizando 1.879 manifestações, às quais estão classificadas por tipologia: reclamação, informação, elogio, agradecimento e sugestão.

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|------------------------|--------------|
| RECLAMAÇÕES | 1.416 |
| ELOGIOS | 284 |
| INFORMAÇÕES | 143 |
| SUGESTÕES | 30 |
| AGRADECIMENTOS | 6 |
| TOTAL GERAL | 1.879 |



| MÍDIAS DE CONTATO | TOTAIS |
|-------------------------------|--------------|
| RECLAME AQUI | 488 |
| CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800) | 374 |
| E-MAIL | 314 |
| CANAL DE DENÚNCIA | 293 |
| FALE CONOSCO | 268 |
| METRÔ CONECTA* | 72 |
| TELEFONEMA | 43 |
| SMS-SEGURANÇA* | 17 |
| CARTA | 4 |
| CAIXA DE SUGESTÕES | 3 |
| IMPrensa | 2 |
| PESSOALMENTE | 1 |
| TOTAL GERAL | 1.879 |



*Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

| MANIFESTAÇÕES POR LINHA | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|------------|--------------|
| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO | L1 | L2 | L3 | L4* | L5* | L6 | L15 | L17 | L22 | REDE | (VAZIO) | TOTAIS |
| RECLAMAÇÕES | 445 | 156 | 460 | 56 | 53 | 2 | 56 | 3 | 0 | 10 | 175 | 1.416 |
| ELOGIOS | 78 | 62 | 91 | 0 | 0 | 0 | 30 | 0 | 0 | 11 | 12 | 284 |
| INFORMAÇÕES | 25 | 14 | 28 | 6 | 12 | 2 | 9 | 0 | 1 | 7 | 39 | 143 |
| SUGESTÕES | 2 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 18 | 30 |
| AGRADECIMENTOS | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| TOTAL GERAL | 551 | 236 | 588 | 62 | 65 | 4 | 95 | 4 | 1 | 29 | 244 | 1.879 |

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ANO 2022

8 DIAS

As demandas mais frequentes e/ou relevantes durante o ano de 2022 estão relacionadas a:

- **SEGURANÇA – Ocorrências de Segurança Pública – Roubo/Furto / Ambulantes/Pedintes / Comportamento do Passageiro:**

Ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, onde o cidadão reclama de falha na ação de presença de agentes segurança para coibir tal prática, a Companhia do Metrô de São Paulo-Metrô vem trabalhando na adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema relacionado à segurança do passageiro nos trens e estações. Dentre as ações implementadas em 2022, destacamos a firmação de um convênio com a Polícia Militar para uma atuação conjunta.

As vítimas são orientadas a procurar por um empregado da Estação, não necessariamente da Segurança. Nesses casos, a ocorrência é registrada por meio de Boletim de Ocorrência na DELPOM – Delegacia do Metrô, situada na Estação Barra Funda.

Quanto ao comércio irregular e pedintes em suas dependências, o Metrô conta com uma equipe de agentes de segurança treinados para atuar em benefício de todos os passageiros, realizando estratégias operacionais e rondas constantes, uniformizados e à paisana, nos trens e estações do Sistema.

Além disso, são veiculadas campanhas de conscientização direcionadas aos passageiros sobre os transtornos provocados por tais práticas e que, ao observarem a ação de ambulantes/pedintes, comportamento inadequado, e/ou ocorrências de roubo/furto, enviar mensagem de texto para o aplicativo de smartphone “Metrô Conecta” ou para o “SMS Segurança” do Metrô (9 7333-2252). Essas ferramentas permitem ações imediatas dos agentes de segurança e asseguram total anonimato do manifestante.

- **Serviços ao Cliente – Indenização/ressarcimento:**

Assuntos referentes a indenização/ressarcimento são de responsabilidade da Ouvidoria e tratados em parceria com as áreas Jurídica, Financeira e Operacional. Em 2022 essas manifestações representaram 13% da demanda total.

Dentre os pedidos mais recorrentes estão as solicitações de ressarcimentos de bilhetes, em sua maioria por falha com o QR Code ou problemas com o crédito de Bilhete Único por falha nas máquinas de autoatendimento, aparelhos celulares subtraídos por meliantes nos trens e estações, bicicletas, entre outros.

Cada demanda foi minuciosamente apurada, entretanto a maioria foi indeferida por não ter sido denotado culpabilidade da Companhia, ou seja, cerca de 11% das demandas foram deferidas. Nesses casos em que há constatação de responsabilidade do Metrô, a Ouvidoria atua junto às áreas gestoras na busca por solucionar os problemas apresentados pelos passageiros e que geraram os pedidos de ressarcimento.

- **Empregados – Estações e Segurança - Atendimento:**

Não podemos deixar de mencionar aqui a tipologia “elogio”.

As manifestações de elogio, quase em sua totalidade, foram direcionadas aos empregados de “Bloqueio” e de “Segurança”. Nessas demandas, que superaram mais uma vez o número de reclamações sobre o mesmo tema, os passageiros enaltecem o atendimento realizado constatando, dessa forma, os resultados positivos de ações implementadas pela Companhia para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Esses elogios foram encaminhados para o conhecimento das áreas gestoras e aos empregados envolvidos. Como forma de reconhecimento, as chefias promoveram ações como a entrega de certificados de menção honrosa a esses empregados que se destacaram no atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.