

MAR **2024**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



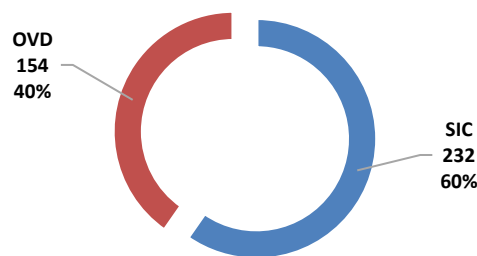
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria	pág.	4 a 6
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão	pág.	7 a 12
4 – Ficha Técnica	pág.	13

APRESENTAÇÃO

Em março de 2024 a Ouvidoria recebeu **154** manifestações e o SIC **232**, totalizando **386**, as quais encontram-se registradas no Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.



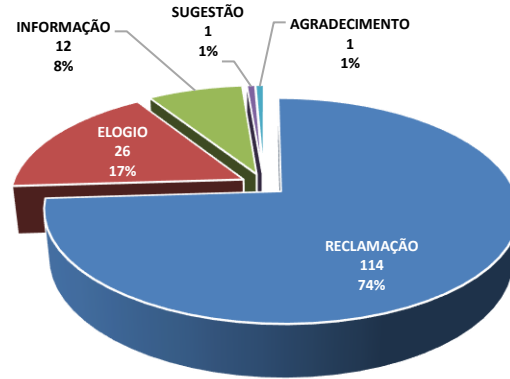
As manifestações estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão, agradecimento e réplica, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas da Ouvidoria

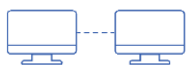
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	114
ELOGIO	26
INFORMAÇÃO	12
SUGESTÃO	1
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	154



TIPOLOGIA X LINHA

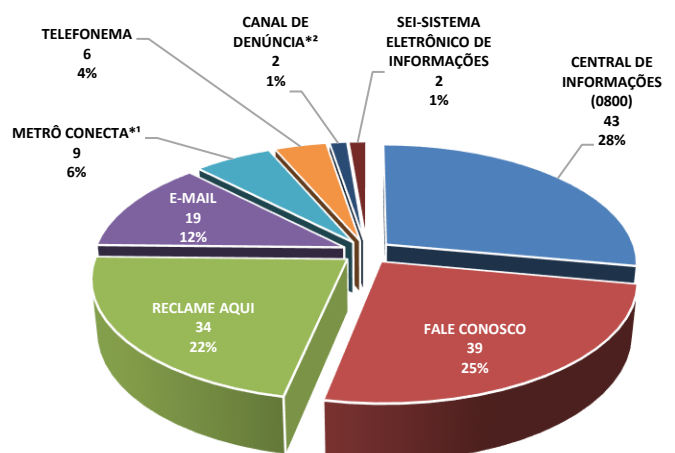
MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L22	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	33	15	31	8	13	6		2	6	114
ELOGIO	13	5	6						2	26
INFORMAÇÃO	2	1	6				2	1		12
SUGESTÃO					1					1
AGRADECIMENTO				1						1
TOTAL GERAL	48	21	43	9	14	6	2	3	8	154

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS	%
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	43	28%
FALE CONOSCO	39	25%
RECLAME AQUI	34	22%
E-MAIL	19	12%
METRÔ CONECTA*1	9	6%
TELEFONEMA	6	4%
CANAL DE DENÚNCIA*2	2	1%
SEI-SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	2	1%
TOTAL GERAL	154	100%



*1: Contemplam apenas manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional;

*2: Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nossa equipe atendeu em março 67 ligações. A maioria dos cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria via telefone busca por informações imediatas ou para registrar manifestações. 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 2023 / 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	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		114		54		85		72		86		147		89		69		1.138	343
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		33		32		29		40		36		26		23		18		330	94
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		5		0		0		0		3		1		2		1		17	2
TOTAL	205	177	117	199	147	154	122		169		93		126		135		138		198		127		105		1.682	530



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante ficou em 12 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO X LINHA

		LINHAS												TOTAIS	ATRIBUTOS
OVD / RECLAMAÇÕES / ASSUNTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)		
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	7	5	6		1		1							20	Outros
2 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Áreas verdes	1			1	8									10	Conforto
3 Bilhetagem / Máquinas de saldo, recarga e compra de bilhetes	4	5					1							10	Utilidade
4 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	2	1	1										1	5	Atendimento
5 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				4										4	Outros
<i>QUEBRA NO RANKING</i>															
TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD	25	15	21	8	12		3					2	4	90	

		LINHAS												TOTAIS	ATRIBUTOS
OVD / ELOGIOS / ASSUNTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)		
1 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	4	2	1											7	Atendimento
2 Empregados / Outros Empregados / Empregados Contratados	2	1	4											7	Atendimento
3 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Segurança / Atendimento	3	1												4	Atendimento
4 Empregados / Empregados da Operação / Empregados da Central de Informações													1	1	Atendimento
5 Empregados / Empregados da Operação / Empregados de Trem / Postura	1													1	Atendimento
<i>QUEBRA NO RANKING</i>															
TOTAL DE ELOGIOS OVD	13	5	6										2	26	

		LINHAS												TOTAIS	ATRIBUTOS
OVD / INFORMAÇÕES / ASSUNTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)		
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial	1		1											2	Outros
2 Expansão da Rede / Traçado de novas linhas											2			2	Informação
3 Serviços ao Cliente / Outros												1		1	Outros
4 Trens / Circulação dos trens / Anormalidade/atrasos	1													1	Confiabilidade
5 Segurança / Equipamentos de Segurança / Câmeras de vigilância			1											1	Segurança Pública
<i>QUEBRA NO RANKING</i>															
TOTAL DE INFORMAÇÕES OVD	2	1	3								2	1		9	

		LINHAS												TOTAIS	ATRIBUTOS
OVD / SUGESTÕES / ASSUNTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)		
1 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Áreas verdes					1									1	Conforto
TOTAL DE SUGESTÕES OVD					1									1	

		LINHAS												TOTAIS	ATRIBUTOS
OVD / AGRADECIMENTOS / ASSUNTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)		
1 Linha 4-Amarela - ViaQuatro CCR				1										1	Outros
TOTAL DE AGRADECIMENTOS OVD				1										1	

		LINHAS												TOTAIS	ATRIBUTOS
OVD / RÉPLICAS / ASSUNTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)		
RECLAMAÇÕES - Segunda Instância	8		10		1		3						2	24	
1 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Tratativas			3										1	4	Outros
2 Empregados / Empregados da Operação / Empregado do bloqueio / Atendimento	1		1										1	3	Atendimento
3 Serviços ao Cliente / Indenizações/ressarcimentos / Processo inicial			1				1							2	Outros
4 Estações e Arredores / Acessos/Arredores e Áreas Verdes / Áreas verdes	1		1											2	Conforto
5 Estações e Arredores / Plataforma / Outros							1							1	Outros
<i>QUEBRA NO RANKING</i>															
INFORMAÇÕES - Segunda Instância			3											3	
1 Segurança / Comportamento do Usuário			1											1	Outros
2 Estações e Arredores / Outros / Outros / Outros			1											1	Outros
3 Serviços ao Cliente / Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros			1											1	Atendimento
TOTAL DE RÉPLICAS OVD	8		13		1		3						2	27	

TOTAL GERAL OVD	48	21	43	9	14		6					2	3	8	154
------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	--	----------	--	--	--	--	----------	----------	----------	------------

RESUMO DAS DEMANDAS

		LINHAS												TOTAIS
ÁREA / TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L22	REDE	(VAZIO)	
OVD - RECLAMAÇÕES	25	15	21	8	12		3					2	4	90
OVD - ELOGIOS	13	5	6										2	26
OVD - INFORMAÇÕES	2	1	3								2	1		9
OVD - SUGESTÕES					1									1
OVD - AGRADECIMENTOS				1										1
OVD - RÉPLICAS	8		13		1		3						2	27
TOTAL GERAL OVD	48	21	43	9	14		6					2	3	154

Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou **232** solicitações de informação no mês de março de 2024, incluindo 8 recursos em Primeira Instância e 1 em Segunda. Nesse período, 234 solicitações foram atendidas em sua integralidade. Para atendimento às demandas, 10 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se um aumento de 35% no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações, as quais, para elaboração de relatórios, encontram-se registradas na base de dados do Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

MARÇO / 2024	QUANTIDADE
Atendimentos	234
Recursos / 1ª Instância	8
Recursos / 2ª Instância	1
Recursos / 3ª Instância	0

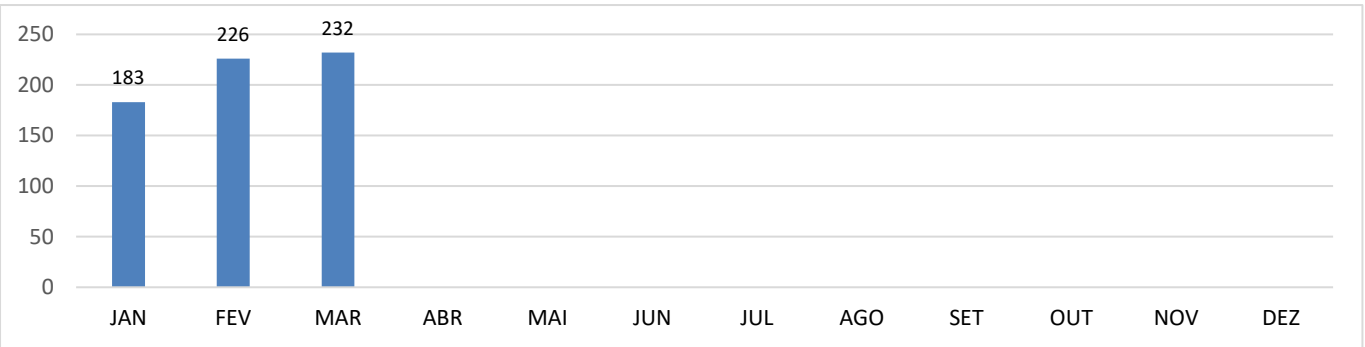


COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

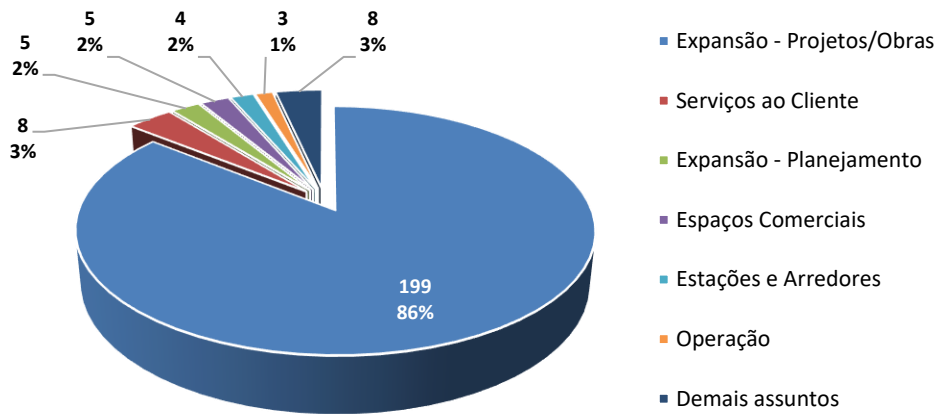
MARÇO/2023	VARIAÇÃO %	MARÇO/2024
172	35%	232



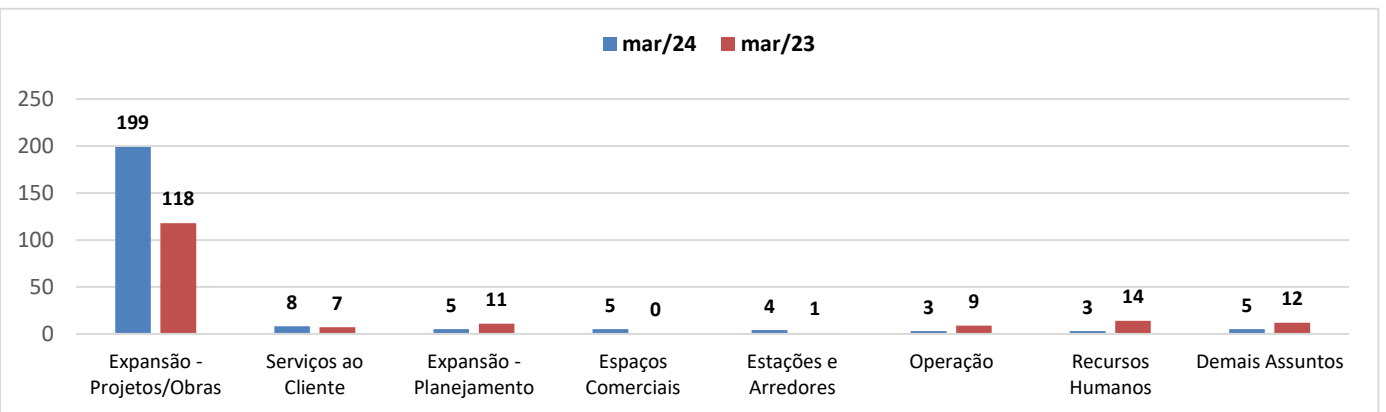
EVOLUÇÃO MENSAL:



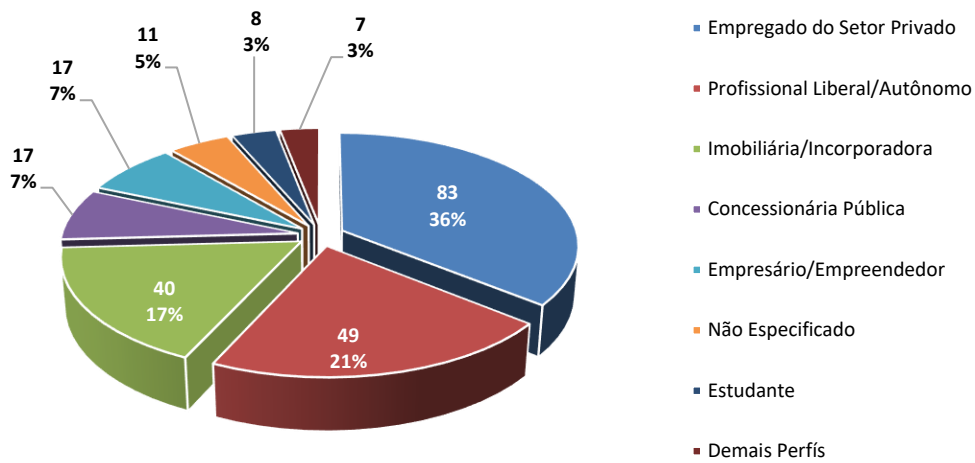
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



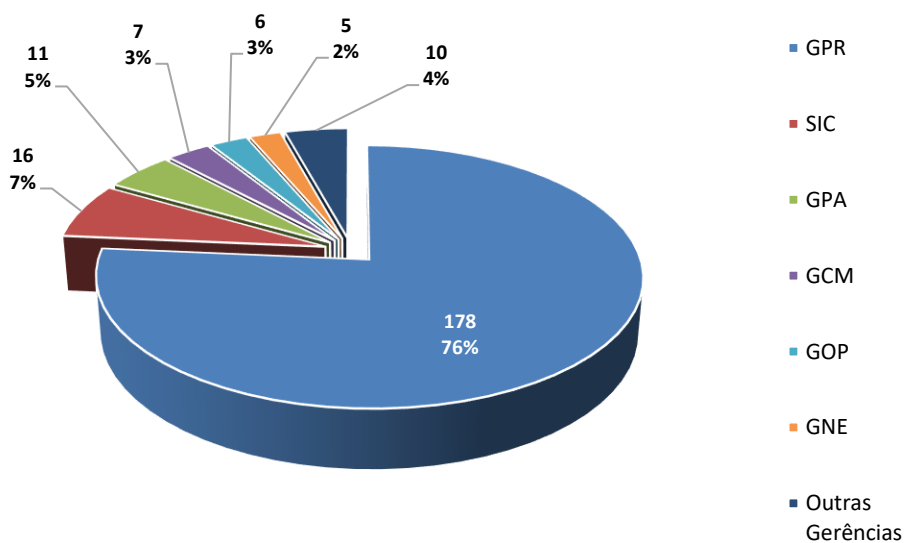
COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2024 / 2023



PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



LEGENDA:

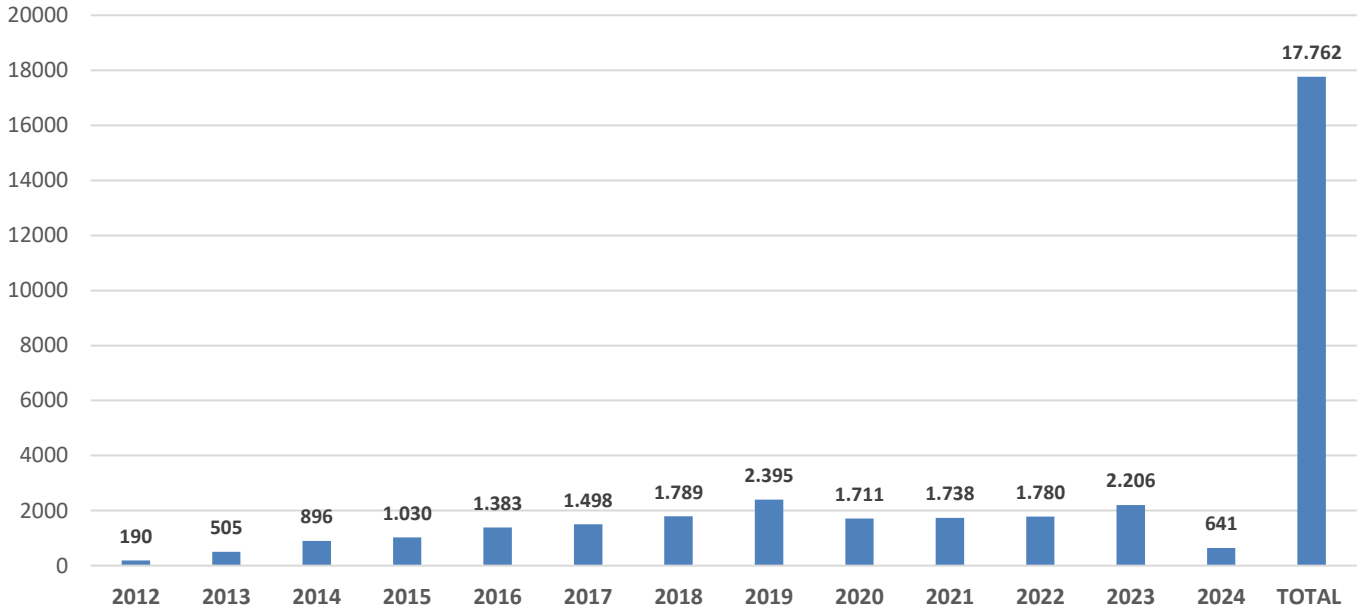
- GPR - Gerência de Projetos
- SIC - Serviço de informações ao Cidadão
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GCM - Gerência de Comunicação e Marketing
- GOP - Gerência de Operações
- GNE - Gerência de Negócios


ASSUNTOS X QUANTIDADE

ASSUNTOS	TOTAIS
Expansão - Projetos/Obras	199
Obras	137
Desapropriações	62
Serviços ao Cliente	8
Apoio a estudantes	8
Expansão - Planejamento	5
Mapa Rede Futura	3
Pesquisa Origem/Destino	2
Espaços Comerciais	5
Outros	5
Estações e Arredores	4
Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública	2
Autorização para tirar fotografias	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Operação	3
Ocorrências	1
Relatórios Operacionais	1
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Recursos Humanos	3
Quadro de Empregados	2
Normas internas	1
Expansão - Diversos	2
Licenciamento Ambiental	1
Cronograma/Prazos	1
Meio Ambiente e Sustentabilidade	1
Relacionamento com o Público	1
Financeiro	1
Negócios	1
Bilhetagem	1
Tipos de Bilhetes	1
TOTAL GERAL	232



EVOLUÇÃO ANUAL



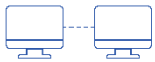
TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante em março ficou em 15 dias.



ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MARÇO / 2024

Durante o mês de **março**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.907** visitas, com uma média de **137** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.168** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **06/03/2024**, com **207** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.724
ESTADOS UNIDOS	95
FRANÇA	19
REINO UNIDO	10
PORTUGAL	8
COLOMBIA	5
CANADÁ	4
ITÁLIA	4
ESPAÑA	4
CHILE	3



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

Dados extraídos do Sistema CRM de Gestão de Relacionamento em 22/04/2024 – 10h16min.