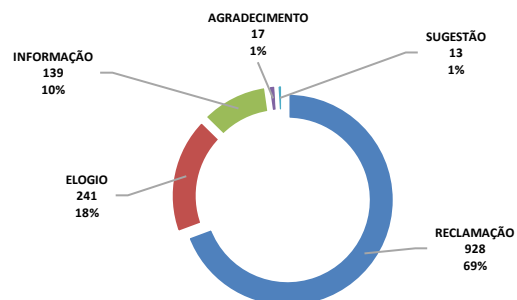


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2021

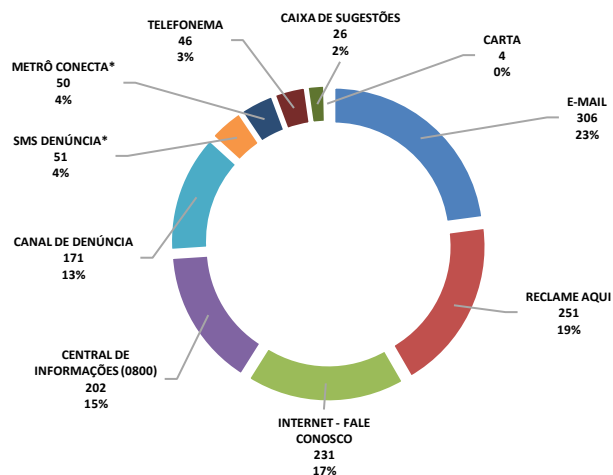
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o ano de 2021, totalizando 1.338 manifestações, às quais estão classificadas por tipologia: reclamação, informação, elogio, agradecimento e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	928
ELOGIO	241
INFORMAÇÃO	139
AGRADECIMENTO	17
SUGESTÃO	13
TOTAL GERAL	1.338



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	306
RECLAME AQUI	251
INTERNET - FALE CONOSCO	231
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	202
CANAL DE DENÚNCIA	171
SMS DENÚNCIA *	51
METRÔ CONECTA *	50
TELEFONEMA	46
CAIXA DE SUGESTÕES	26
CARTA	4
TOTAL GERAL	1.338

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



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES POR LINHA												TOTAIS
	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	L17	L19	L22	REDE	VAZIO	
RECLAMAÇÃO	268	101	287	31	39	4	42	5			22	129	928
ELOGIO	86	31	76			1	9				27	11	241
INFORMAÇÃO	26	14	27	5	10	2	5	2	1	1		46	139
AGRADECIMENTO	4		11		2								17
SUGESTÃO	2	1		1			1				1	7	13
TOTAL GERAL	386	147	401	37	51	7	57	7	1	1	50	193	1.338

* Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ANO 2021	10 DIAS
----------	---------

Os assuntos mais frequentes e/ou relevantes durante o ano de 2021 estão relacionadas a:

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

Para coibir o comércio irregular 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.

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

Quanto às ocorrências de segurança pública de “roubo/furto”, onde o cidadão reclama de falha na ação de presença de seguranças para coibir tal prática, a Companhia do Metrô de São Paulo vem trabalhando na adoção de estratégias específicas para cada tipo de problema relacionado à segurança do passageiro nos trens e estações. Além disso, vem alinhando com a Polícia Militar a possibilidade de firmarem convênio 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.

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

O maior número de pedidos de indenizações/ressarcimentos está relacionado a aparelhos celulares subtraídos por meliantes nos trens e estações do Metrô.

Na sequência pontuaram as questões relacionadas à Bilhetagem como:

- a migração da venda do bilhete convencional para venda do “Bilhete digital QR Code”, seja por meio de aplicativo, máquinas de autoatendimento nas estações ou nas bilheterias do Metrô que, nessa fase de implantação/adaptação, vem apresentando alguns problemas aos passageiros;
- demora da empresa contratada em fazer a manutenção das máquinas de autoatendimento que vem constantemente apresentando problemas na emissão dos bilhetes;
- questões relacionadas ao troco.

Para tratamento dessas demandas envolvemos, também, as áreas de Operação, Manutenção e Jurídica da Companhia. Cada manifestação recebida é analisada cuidadosamente e, se necessário, promovemos reuniões com essas áreas para debater sobre os temas de maior complexidade e alinhar novos procedimentos.

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

Não podemos deixar de citar aqui o “elogio”. As manifestações de elogio nesse período, em sua maioria, foram direcionadas aos empregados de Segurança e de Bloqueio, no que se refere ao atendimento prestado ao cidadão. Quanto aos operadores de trem, referem-se ao atendimento/postura e emissão de comunicação sonora. Essas manifestações foram encaminhadas às áreas responsáveis para que, tanto os gestores quanto os empregados envolvidos tomassem conhecimento.

Com os elogios as chefias promoveram ações de agradecimento aos elogiados com entrega de certificados de reconhecimento pelo atendimento realizado com gentileza, prontidão e cordialidade.