

Monitoramento Conselho de Usuários

Consulta de Avaliação
Primeira Rodada

Serviço Avaliado
“Achados e Perdidos”



Carta de Serviços – METRÔ

A Carta de Serviços ao Usuário da **Companhia do Metrô de São Paulo-METRÔ** é um instrumento de participação social que tem por objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados e as formas de acesso.

SERVIÇOS:

[Ouvidoria](#)

[SIC-Serviço de Informações ao Cidadão](#)

[Achados e Perdidos](#)

[Acessibilidade e Atendimento Preferencial](#)

[Bicicletas](#)

[Bilhetes e Cartões](#)

[Canais de Relacionamento](#)

[Cultura no Metrô](#)

[Declaração de Ocorrências](#)

[Direto do Metrô](#)

[Negócios](#)

[Para Onde Você Vai?](#)

[Posto Avançado de Apoio à Mulher](#)

[Programa de Visita Monitorada](#)

[Transporte de Animais](#)

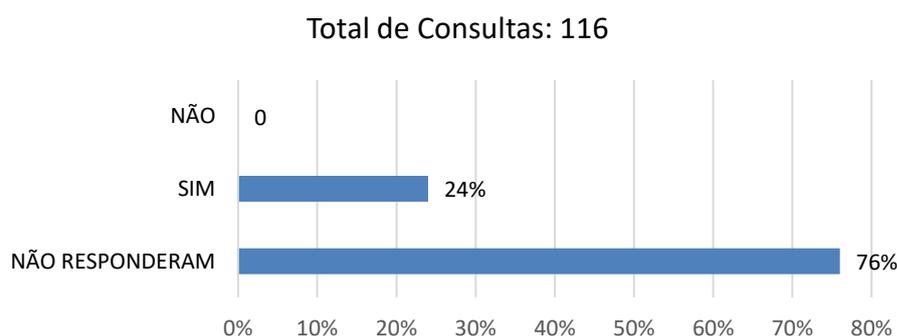
Conselho de Usuários – METRÔ

CONSULTA DE AVALIAÇÃO – Primeira Rodada

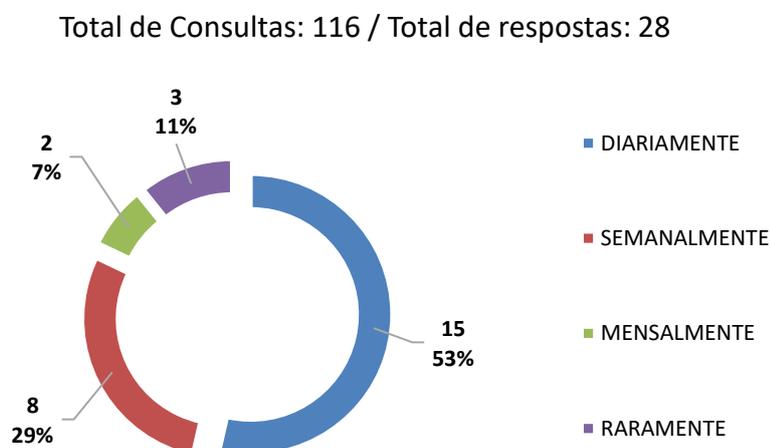
Serviço avaliado: “Achados e Perdidos”

- Data de publicação da pesquisa: 11/nov/2024
- Conselheiros ativos na data da publicação da pesquisa: 116
- Período disponibilizado para avaliação: 11/nov. a 11/dez/2024
- Total de pesquisas respondidas: **28 (24%)**
- Total de Pesquisas não respondidas: **88 (76%)**

1. Você é usuário do METRÔ?

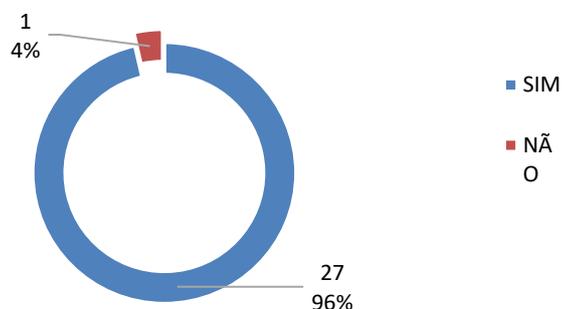


2. Com que frequência você utiliza o METRÔ?



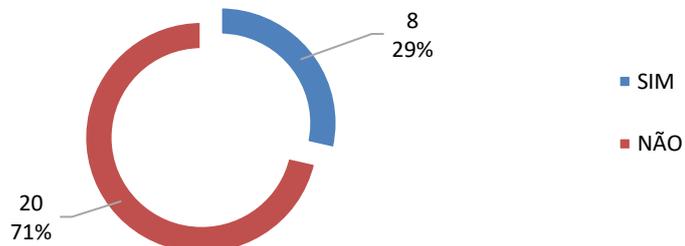
3. Você conhece o serviço de “Achados e Perdidos” do METRÔ?

Total de consultas: 116 / Total de respostas: 28



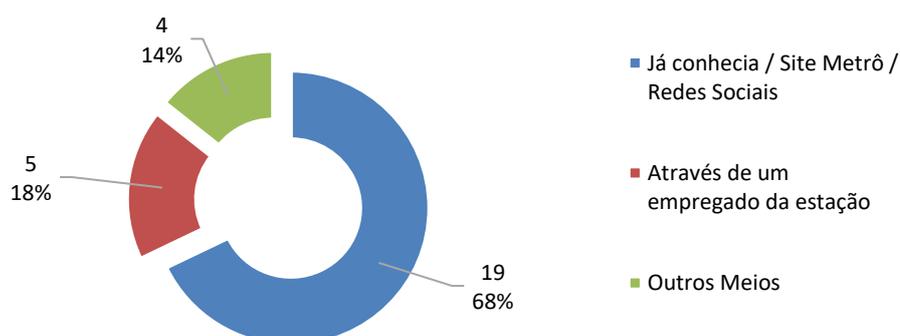
4. Você já utilizou o serviço de “Achados e Perdidos”?

Total de consultas: 116 / Total de respostas: 28



5. Como você tomou conhecimento do serviço de “Achados e Perdidos”?

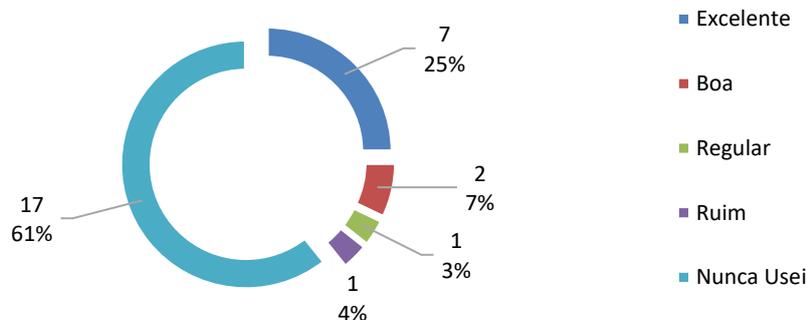
Total de consultas: 116 / Total de respostas: 28





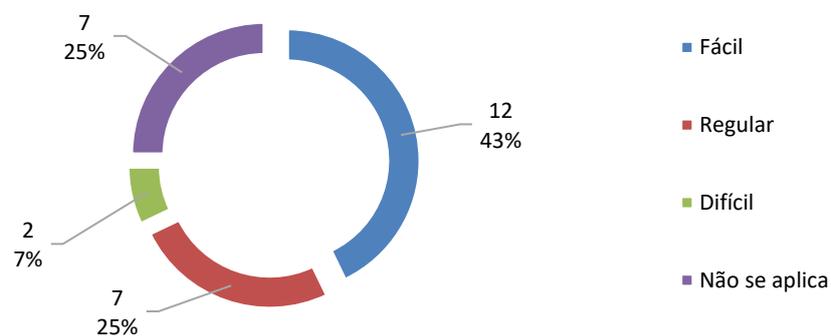
6. Como você descreveria sua experiência ao utilizar o serviço de “Achados e Perdidos”?

Total de consultas: 116 / Total de respostas: 28



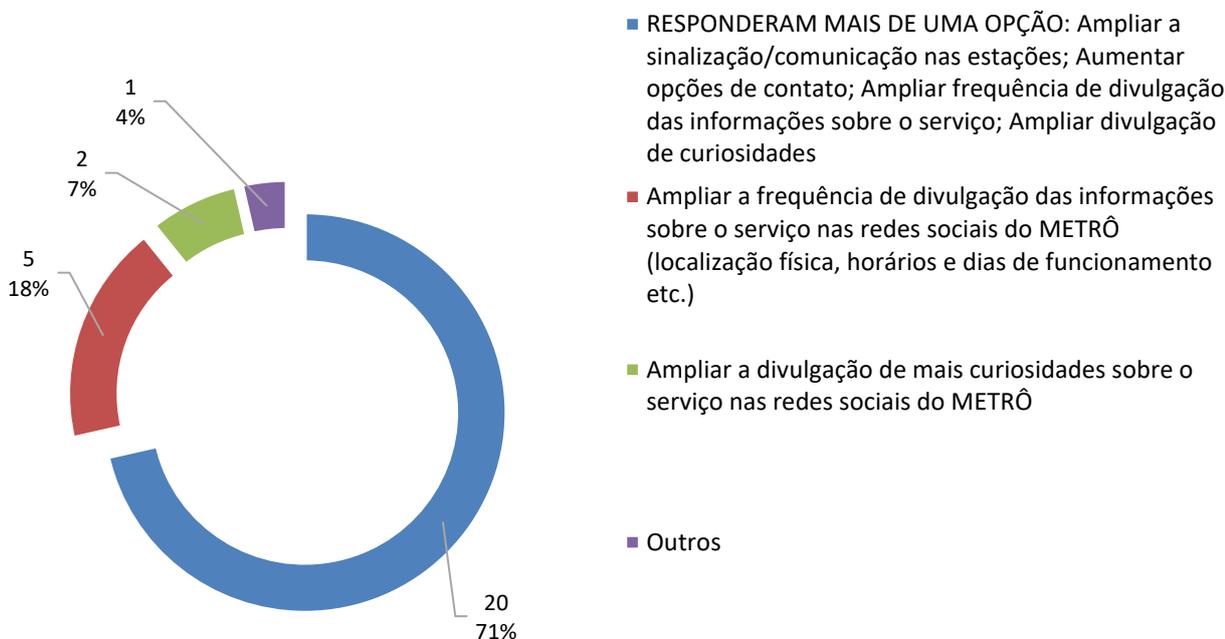
7. Encontrar informações sobre o serviço de “Achados e Perdidos” no site, redes sociais ou nas estações foi uma experiência:

Total de consultas: 116 / Total de respostas: 28



8. O que você sugere para melhorar o serviço de “Achados e Perdidos” do METRÔ?

Total de consultas: 116 / Total de respostas: 28



9. Caixa aberta a sugestões para melhorar o serviço de “Achados e Perdidos” do METRÔ

- “divulgá-lo nas televisões dentro dos carros e até mesmo nos avisos falados”;
- “ampliar a comunicação do serviço de achados e serviços através dos operadores de trens, pelo sistema de som dos vagões”;
- “disponibilizar esse serviço em cada estação ou no mínimo uma em cada linha, e deixar o bem perdido na estação/linha onde ele foi encontrado. A maioria das vezes o dono não vá atrás de reaver o bem pois a seção de Achados e Perdidos é totalmente fora de mão do destino”;
- “poderia, de alguma forma, recompensar o usuário que encontra a coisa perdida e deposita no lugar apropriado (como um sistema de pontos vinculado ao BU). É claro que isso pode incentivar o mau cidadão, mas mesmo em alguns casos, dependendo da coisa depositada, seria possível reciclá-la.”;
- “catálogo virtual de itens identificáveis (documentos, objetos únicos etc.)”;
- “criar um sistema online, como um site ou aplicativo, onde as pessoas pudessem registrar e procurar objetos perdidos de maneira fácil. Isso ajudaria muito, pois o passageiro poderia ver fotos e descrições dos itens encontrados e até receber notificações quando o objeto fosse encontrado”;



- “tornar o serviço de busca online de objetos perdidos mais visível é essencial, pois atualmente, encontrar o acesso ao sistema pode ser um verdadeiro labirinto. Muitas vezes, é necessário inserir os termos exatos na pesquisa dos mecanismos de busca para encontrar.”;
- “atualização para que todas as estações estejam adaptadas para agirem de forma padronizada no atendimento achados e perdidos, com cuidado e zelo p quem procura o serviço. muitas vezes usuário é tratado de forma desrespeitosa pelos funcionários que estão fazendo mais de três tarefas ao mesmo tempo”.



Ficha Técnica

Marco Antônio Assalve

Secretário de Estado dos Transportes Metropolitanos

STM-Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Antonio Julio Castiglioni Neto

Diretor-Presidente

Companhia do Metrô de São Paulo – Metrô

Marcello Borg

Ouvidor

Ouvidoria da Companhia do Metrô de São Paulo – Metrô

