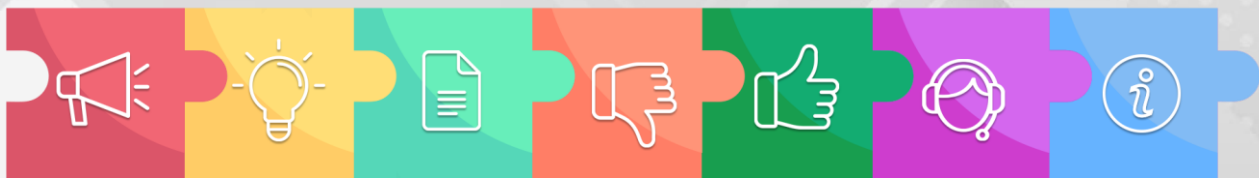




Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

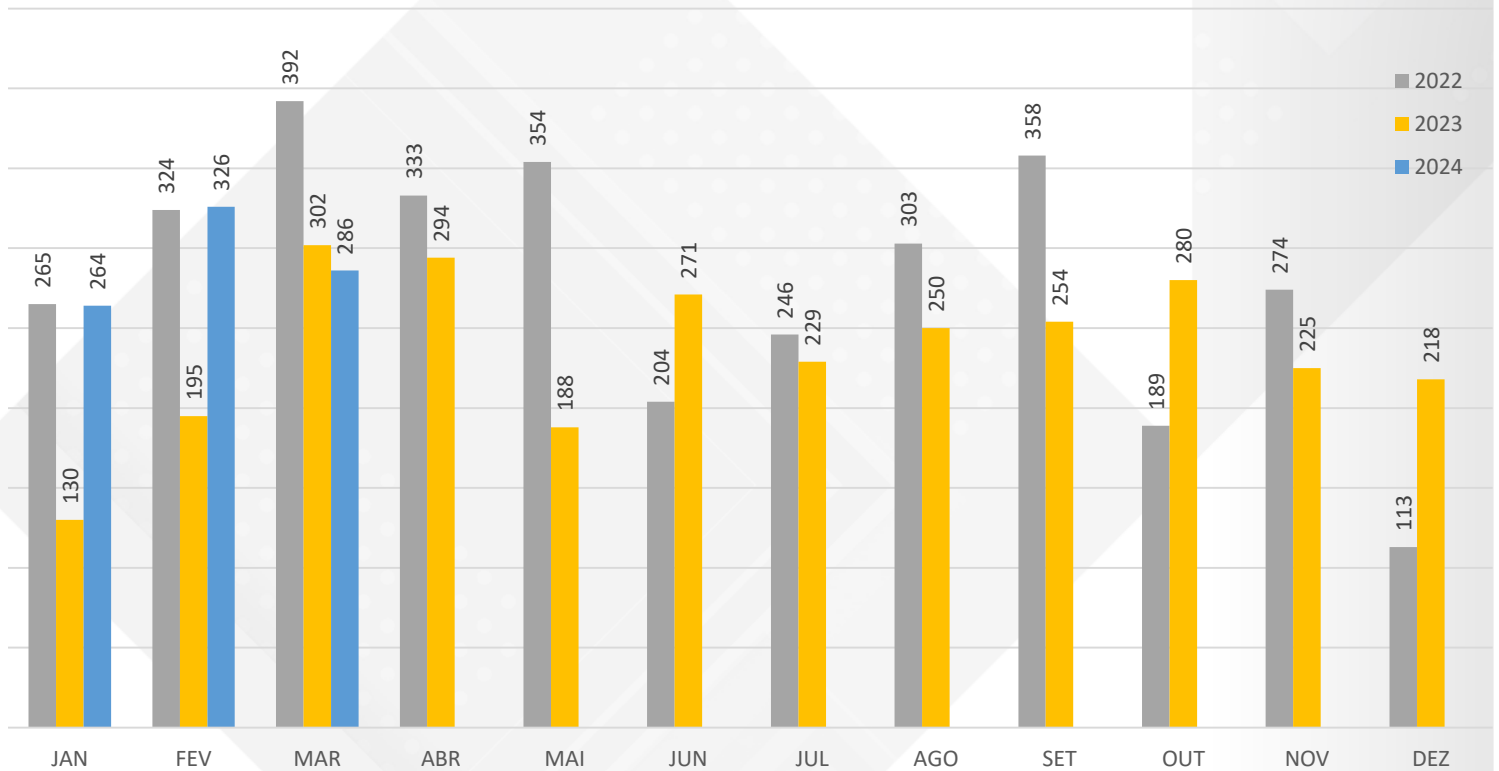
Elogios

Escuta

SIC

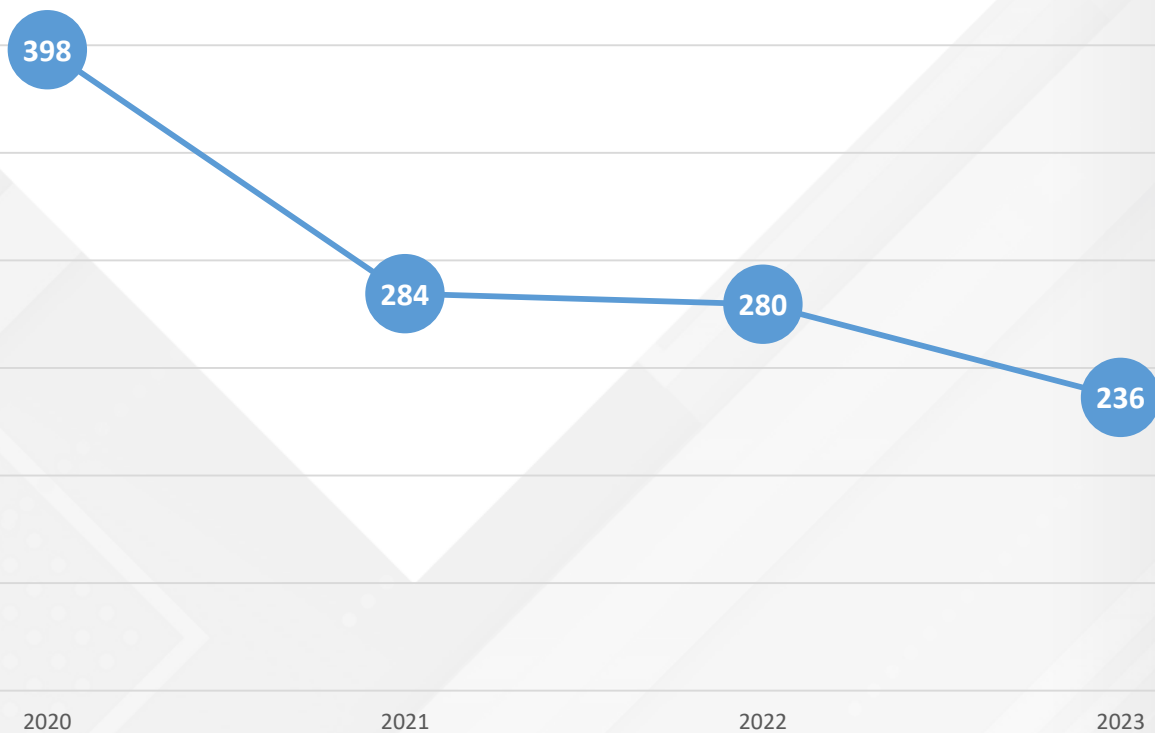
MARÇO • 2024

PROTOCOLOS REGISTRADOS

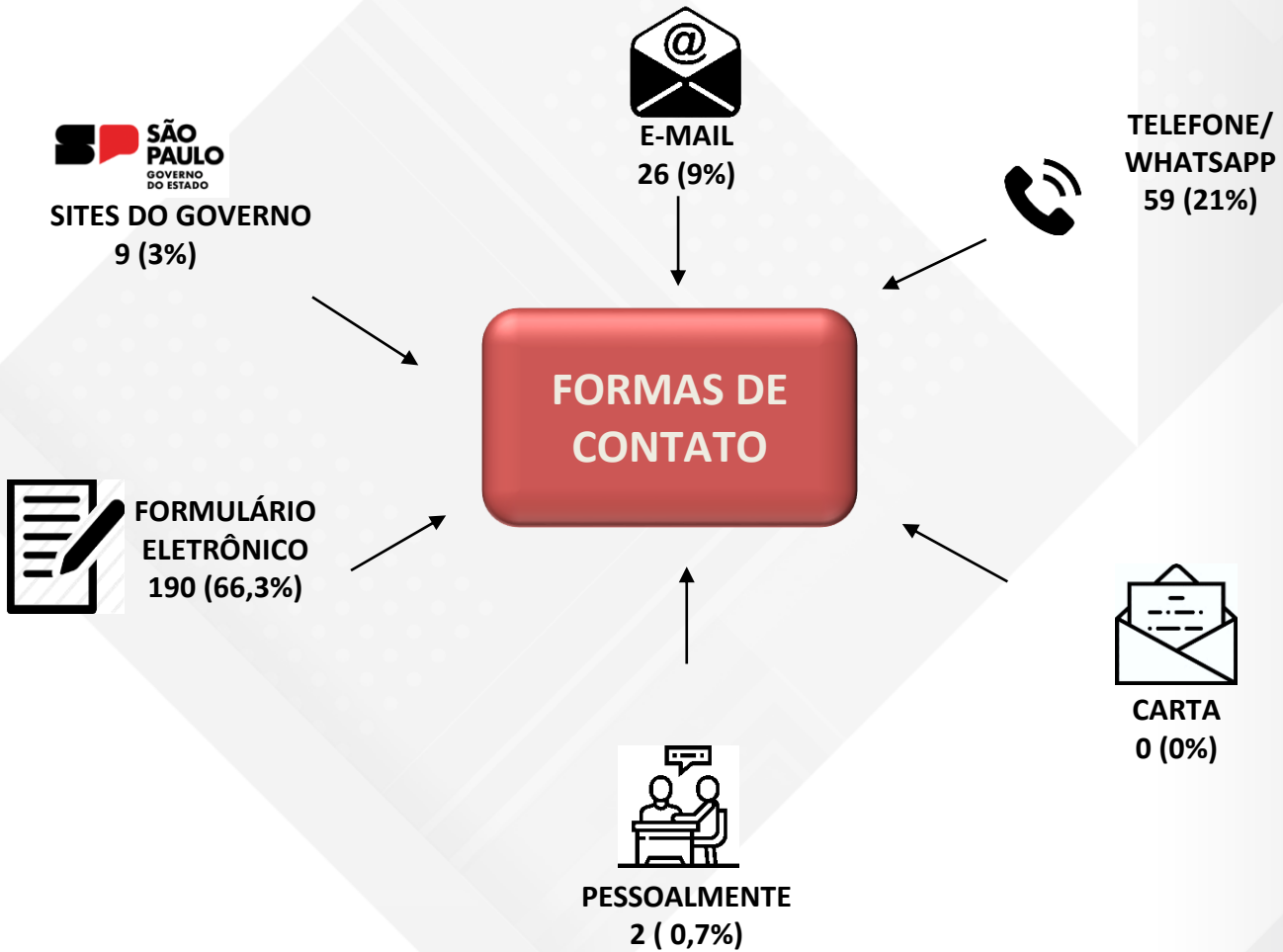


Total de 286 protocolos em março: 220 apurados na Ouvidoria e 66 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

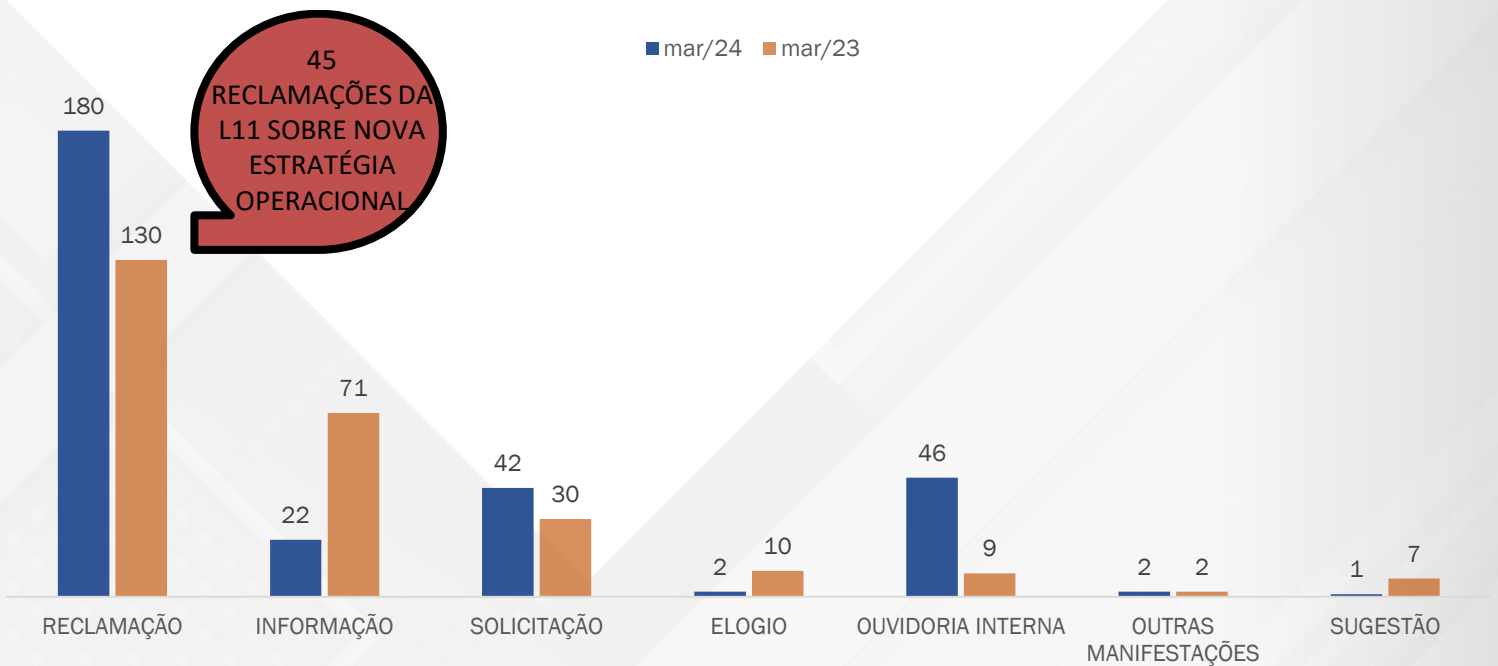
MÉDIA ANUAL



FORMAS DE CONTATO



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

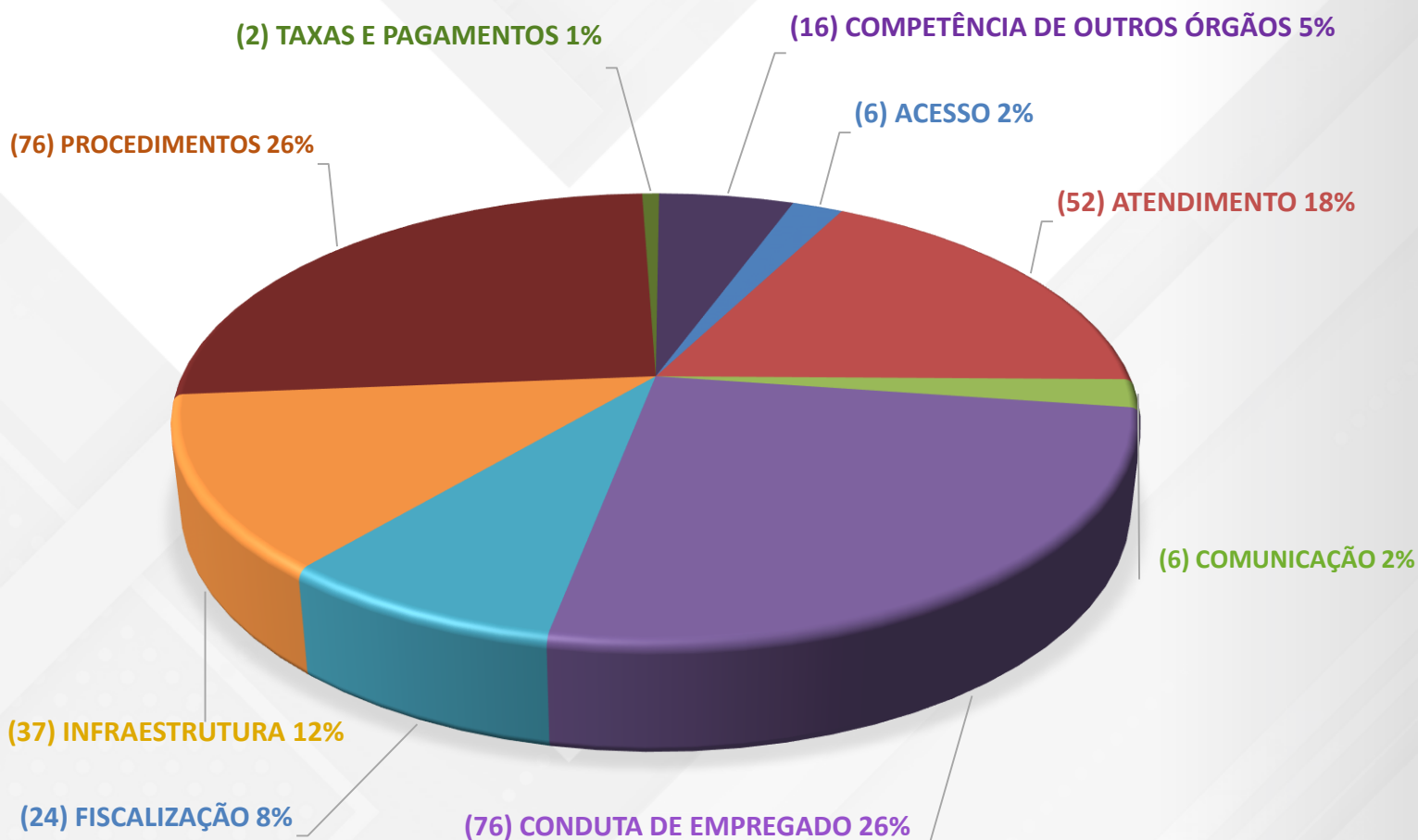


Dos 220 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 295 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

ASSUNTOS POR LINHA

ASSUNTOS	LINHA 7 RUBI	LINHA 10 TURQUESA	LINHA 11 CORAL	LINHA 12 SAFIRA	LINHA 13 JADE	SISTEMA	EXTERNO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	20	19	88	22	2	15	14	180
ELOGIO		2						2
SUGESTÃO				1				1
SOLICITAÇÃO		6	2			32	2	42
INFORMAÇÃO		1	4	1	1	13	2	22
OUVIDORIA INTERNA		4	3	16		23		46
OUTROS						1	1	2
TOTAL	20	32	97	40	3	84	19	295
PERCENTUAL	6,78%	10,85%	32,88%	13,56%	1,02%	28,47%	6,44%	100%

ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



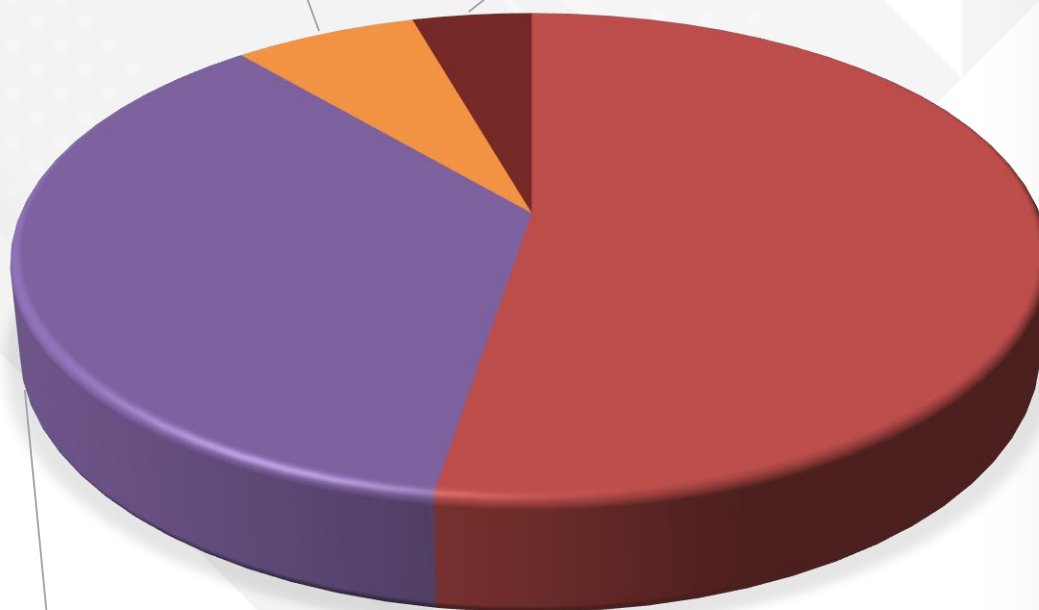
DEFINIÇÃO DOS TEMAS

76	Procedimento: Atraso; intervalo; velocidade reduzida; alteração de destino; mudança de plataforma; parada no trecho; estratégia operacional de circulação; comunicado de alteração da circulação; bilheteria insuficiente; ruído (buzina); qualidade de vida;
37	Infraestrutura: Conservação e limpeza de trem, estação e sanitários; avaria de trem, falhas de escada rolante, elevador, ar-condicionado e alto-falante; ciclovia; bicicletário; passarela; passagem em nível; faixa de domínio; integração; lotação; Expresso Turístico; condição de trabalho; acidente passageiro; obra;
24	Fiscalização: Importunação sexual; assalto/furto; entorpecente; comércio irregular de bilhete; ambulante; pedinte; pregação religiosa; falta de empregado para atendimento; ocorrências de segurança;
52	Atendimento: Ouvidoria interna (relacionamentos empregados); Central de Atendimento ao Passageiro; deslocamento no sistema; dados da empresa; respostas; status da circulação; complementação de protocolo; novos projetos; trens longo percurso; informes gerais;
76	Conduta de Empregado (crítica ou elogio): Atitudes dos colaboradores operacionais; segurança envolvendo passageiros;
06	Acesso: Itens de acessibilidade; entrada e saída da estação;
06	Comunicação: Aviso ao público e comunicação visual nos trens e estações; site; redes sociais
16	Competência Outros Órgãos: demandas relacionadas a outras empresas ou modais de transporte como ViaMobilidade, Metrô, EMTU, SPTrans, MRS Logística etc;
02	Taxa/Pagamento: custo; tarifa; evolução de valor; bilhete único
00	Legislação: Gratuidade; concurso público;
00	Outros: Covid-19; greve

SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

(20) CANAL INADEQUADO 7%

(13) IMPROCEDENTE 4%



(107) ENCERRADO 36%

(155) SOLUCIONADO 53%

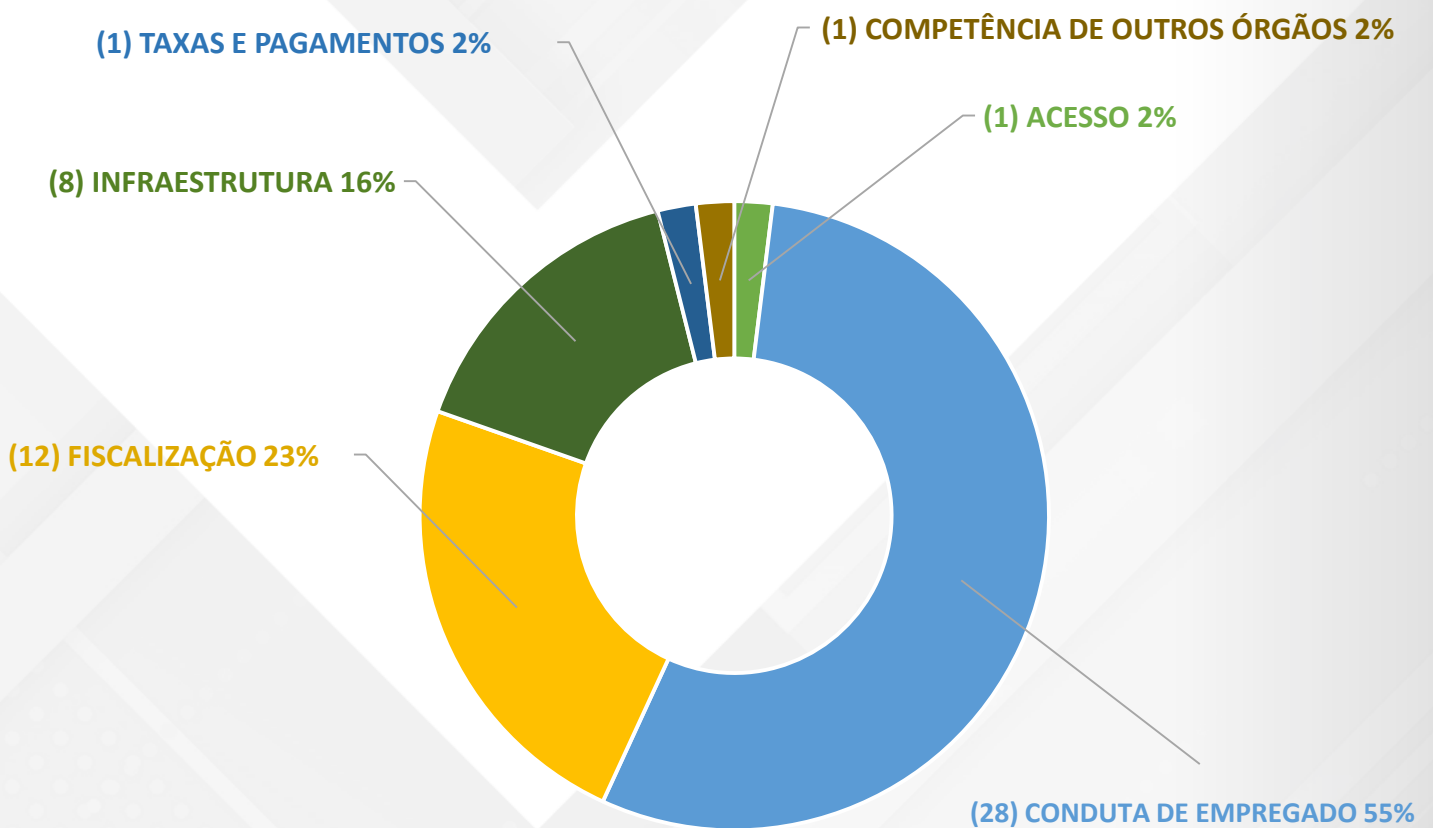


Tempo médio de resposta ao passageiro: 11 (DIAS)

PROTOCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROTOCOLOS
45

ASSUNTOS
51



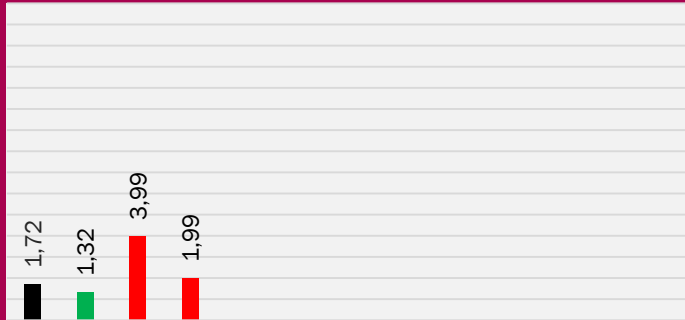
INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO:

$\frac{\text{TOTAL DE RECLAMAÇÕES DA LINHA}}{\text{TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NA LINHA}}$

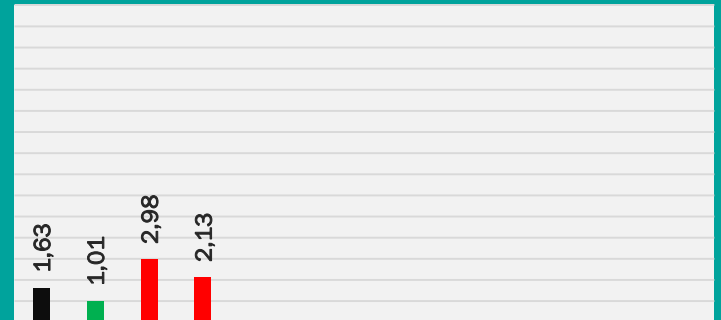
X 1.000.000

LINHA 7-RUBI



* Indic 2023

LINHA 10-TURQUESA



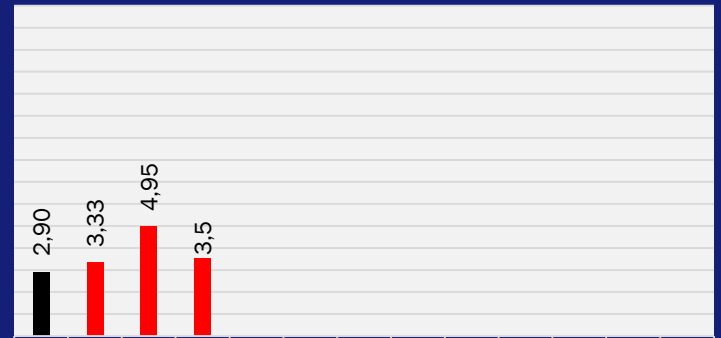
* Indic 2023

LINHA 11-CORAL



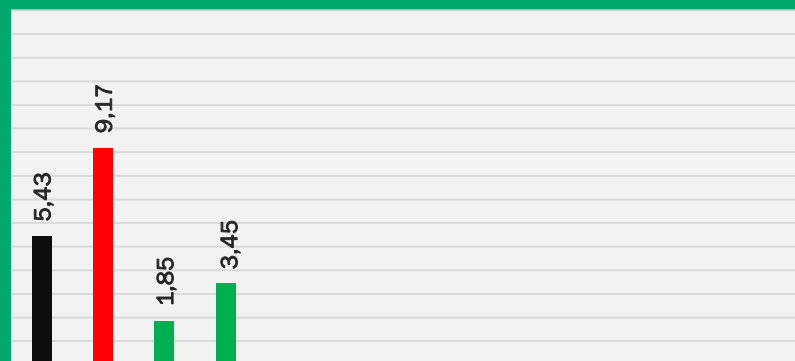
* Indic 2023

LINHA 12-SAFIRA



* Indic 2023

LINHA 13-JADE



* Indic 2023

EQUIPE OUVIDORIA

MÁRCIA APARECIDA FERNANDES BORGES LAGE

ROBERTA DE ALMEIDA REIS BARBOSA
SOFIA ROSA DE JESUS TORQUATO
ESTELA MOREIRA PIMENTEL
LARIELLE SANTOS VIEIRA DE OLIVEIRA



**SÃO
PAULO**
GOVERNO
DO ESTADO