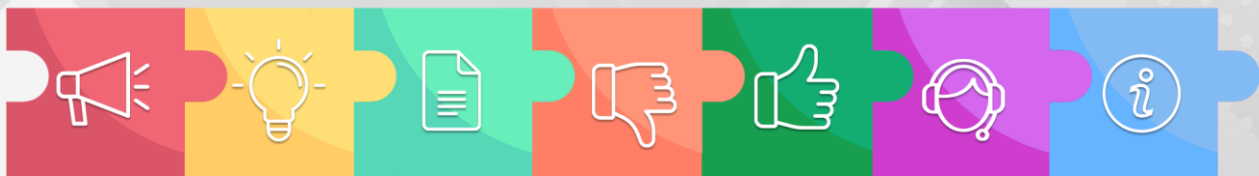




# Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

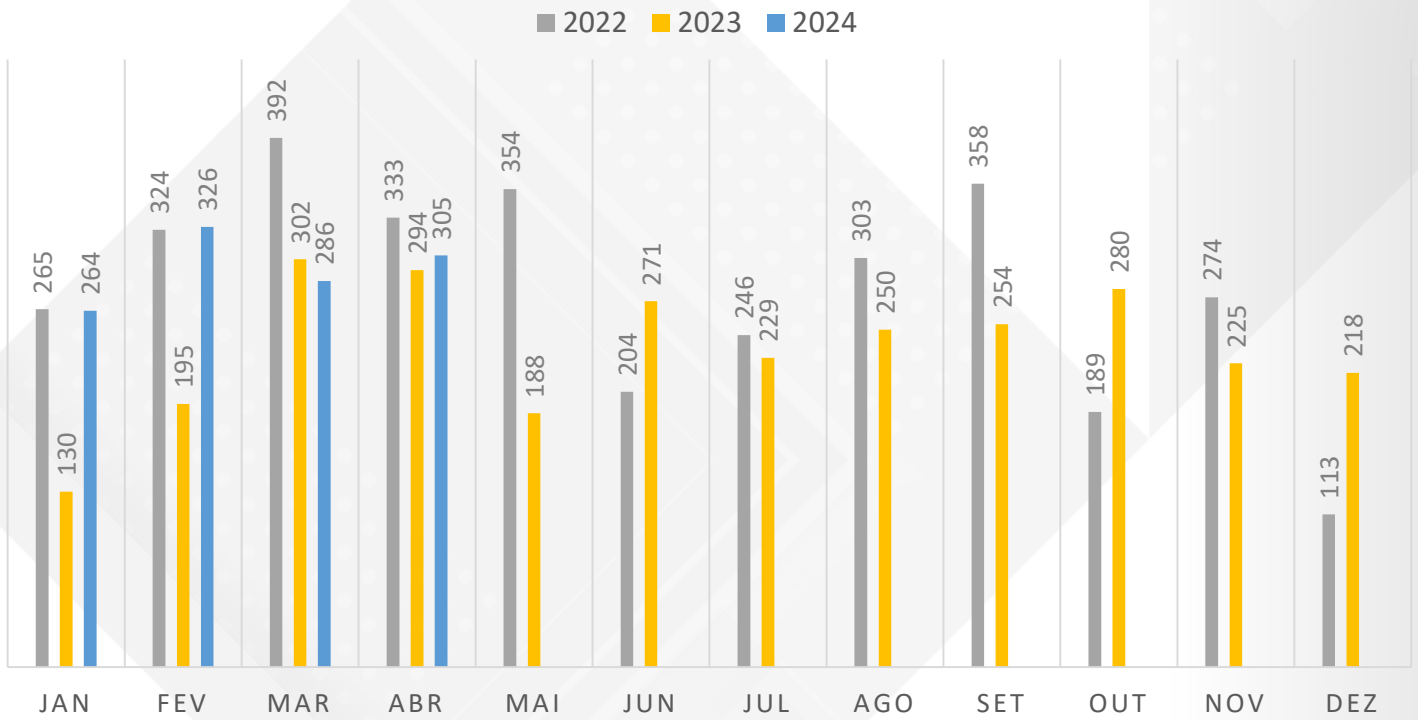
Elogios

Escuta

SIC

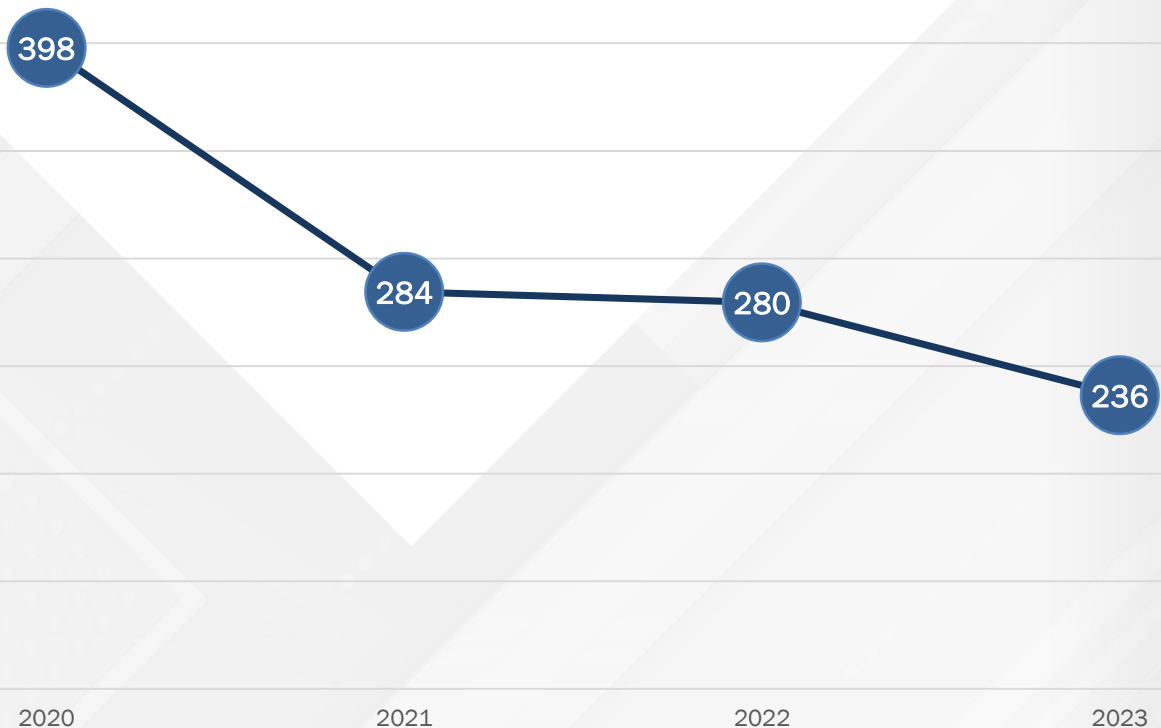
ABRIL • 2024

# PROTOCOLOS REGISTRADOS

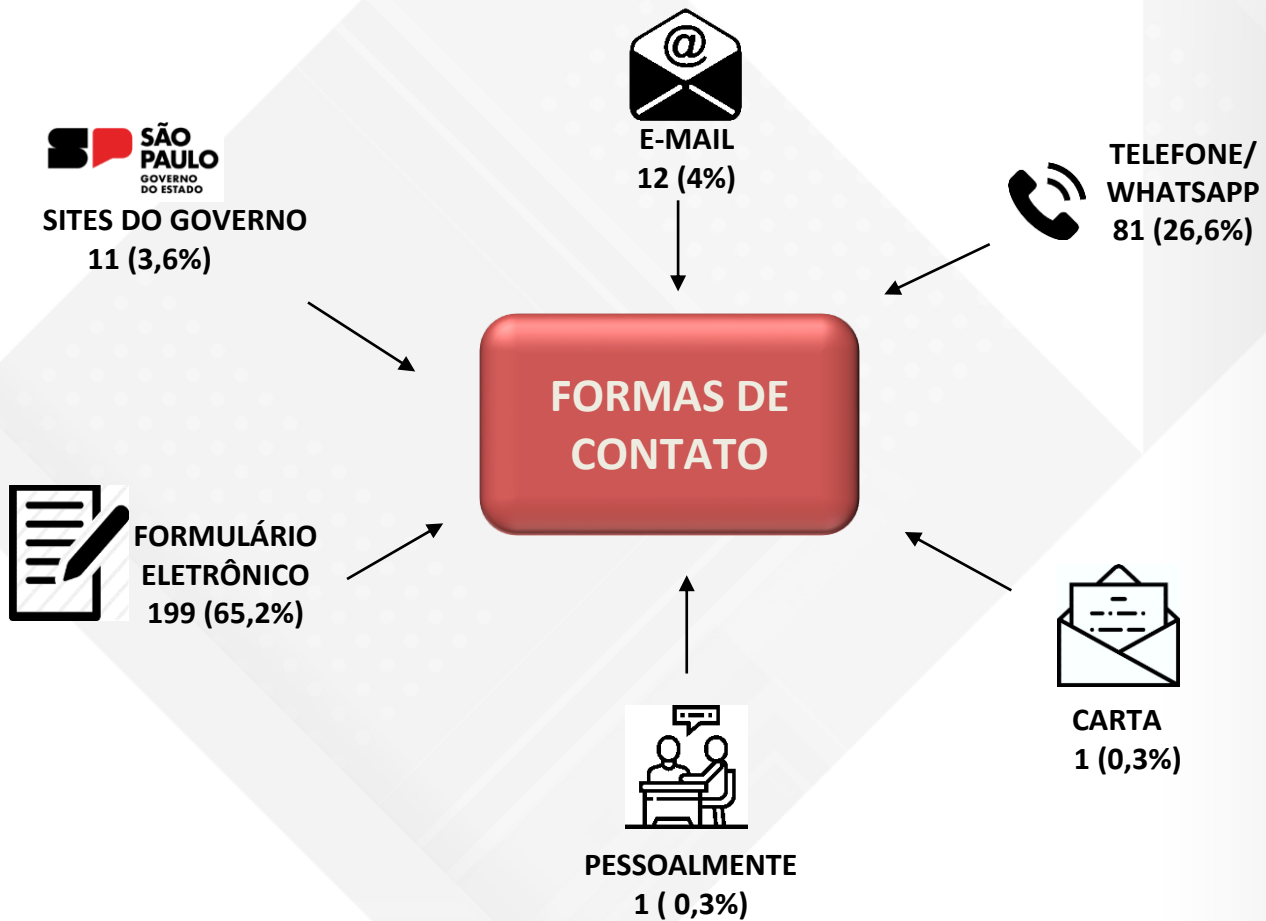


Total de 305 protocolos em abril: 231 apurados na Ouvidoria e 74 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

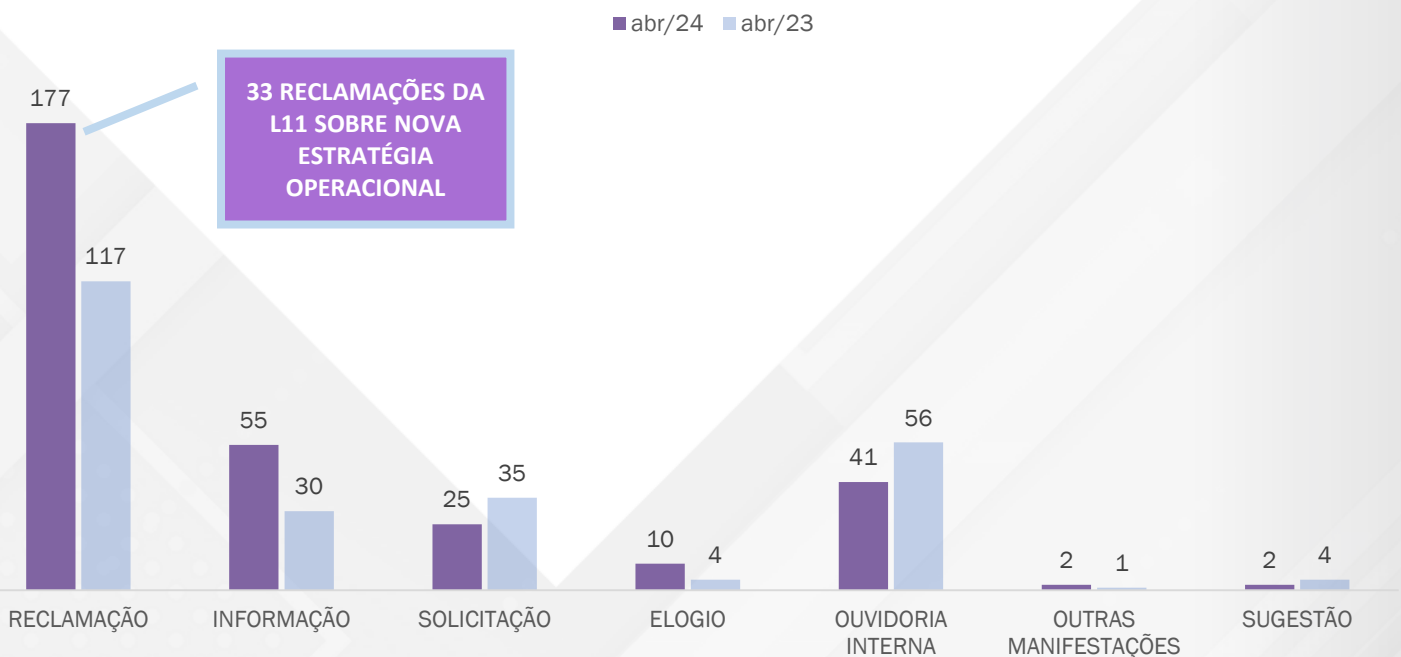
## MÉDIA ANUAL



# FORMAS DE CONTATO



# CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

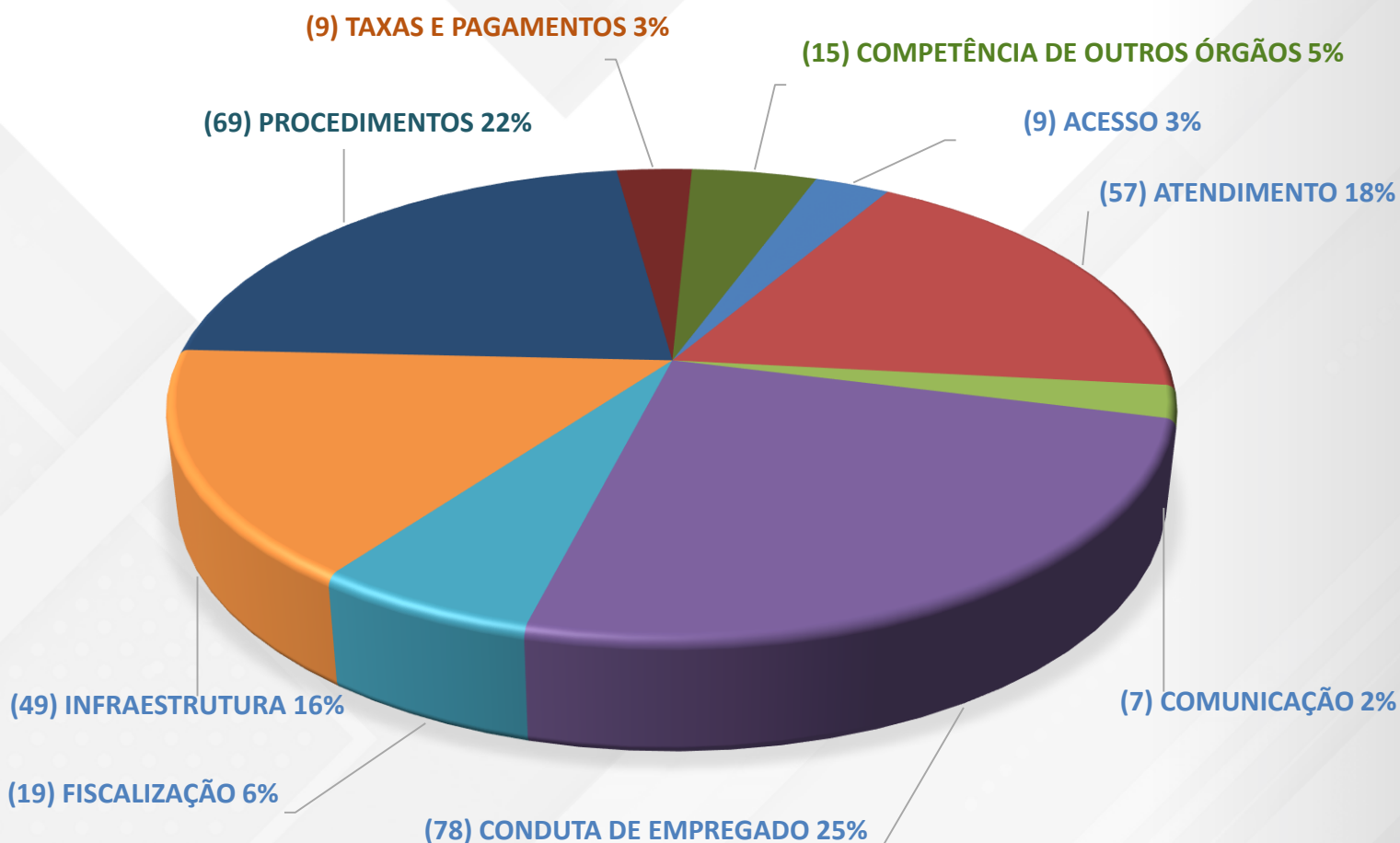


Dos 231 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 312 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

## ASSUNTOS POR LINHA

ASSUNTOS	LINHA 7 RUBI	LINHA 10 TURQUESA	LINHA 11 CORAL	LINHA 12 SAFIRA	LINHA 13 JADE	SISTEMA	EXTERNO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	34	25	60	13	1	27	17	177
ELOGIO	3	2	1	0		4		10
SUGESTÃO	1	0	0	1		0		2
SOLICITAÇÃO	1	1	9	3		11		25
INFORMAÇÃO	1	2	1	1	3	40	7	55
OUVIDORIA INTERNA	8	6	1	7		19		41
OUTROS	0	0	0	0		2		2
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>103</b>	<b>24</b>	<b>312</b>
PERCENTUAL	15,4%	11,5%	23,1%	8,0%	1,3%	33,0%	7,7%	100%

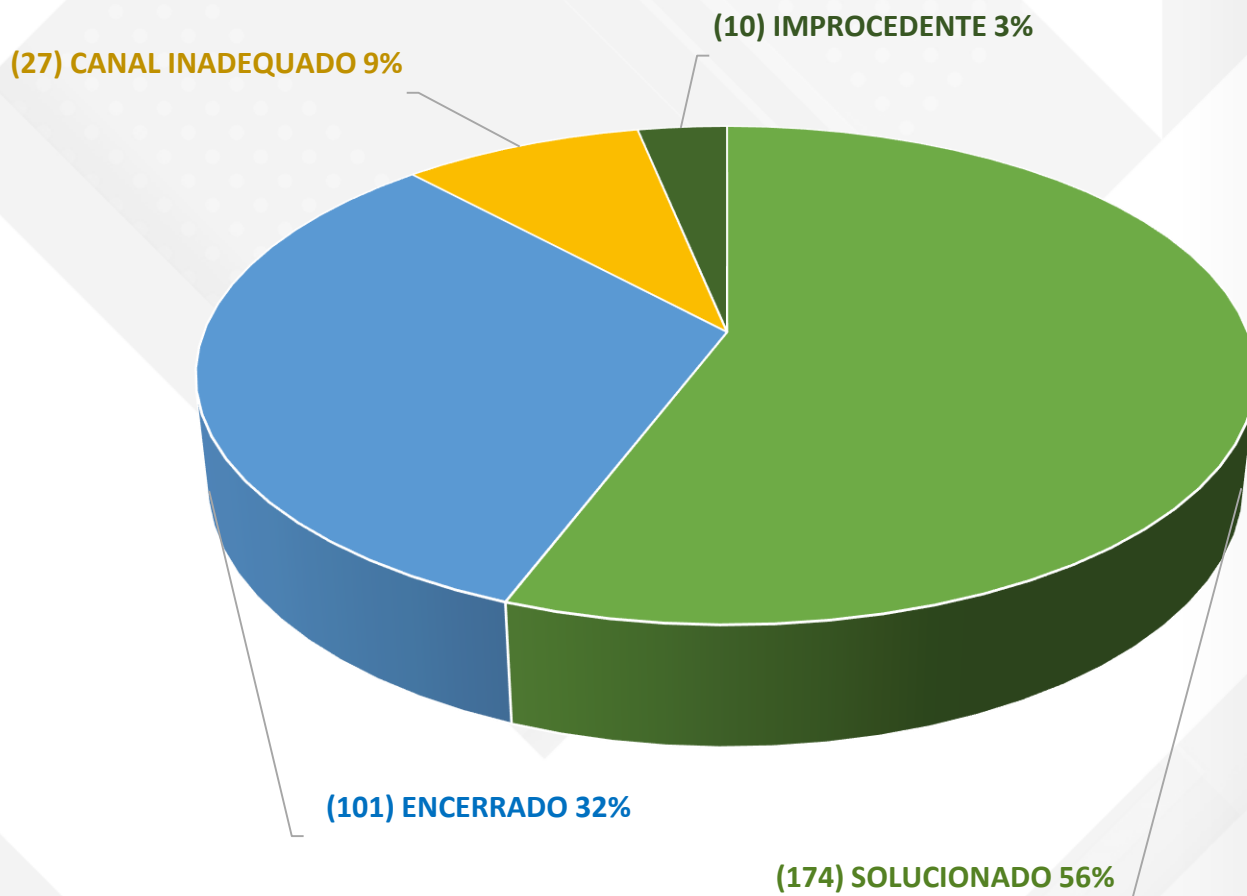
## ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



## DEFINIÇÃO DOS TEMAS

69	<b>Procedimento:</b> 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;
49	<b>Infraestrutura:</b> 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;
19	<b>Fiscalização:</b> Importunação sexual; assalto/furto; entorpecente; comércio irregular de bilhete; ambulante; pedinte; pregação religiosa; falta de empregado para atendimento; ocorrências de segurança;
57	<b>Atendimento:</b> 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;
78	<b>Conduta de Empregado (crítica ou elogio):</b> Atitudes dos colaboradores operacionais; segurança envolvendo passageiros;
09	<b>Acesso:</b> Itens de acessibilidade; entrada e saída da estação;
07	<b>Comunicação:</b> Aviso ao público e comunicação visual nos trens e estações; site; redes sociais
15	<b>Competência Outros Órgãos:</b> demandas relacionadas a outras empresas ou modais de transporte como ViaMobilidade, Metrô, EMTU, SPTrans, MRS Logística etc;
09	<b>Taxa/Pagamento:</b> custo; tarifa; evolução de valor; bilhete único
00	<b>Legislação:</b> Gratuidade; concurso público;
00	<b>Outros:</b> Covid-19; greve

# SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

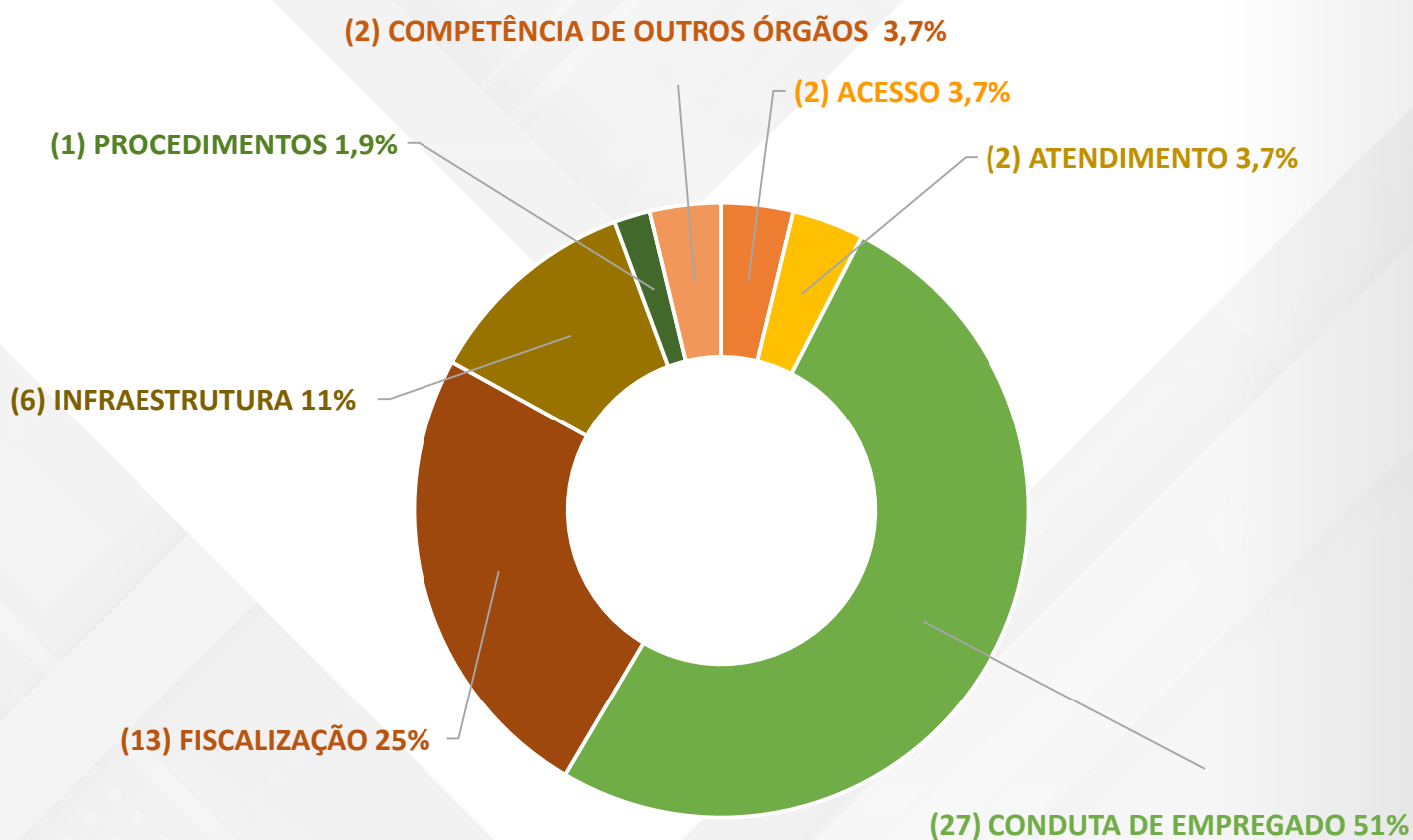


Tempo médio de resposta ao passageiro: 7 (DIAS)

# PROTOCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROTOCOLOS  
38

ASSUNTOS  
53



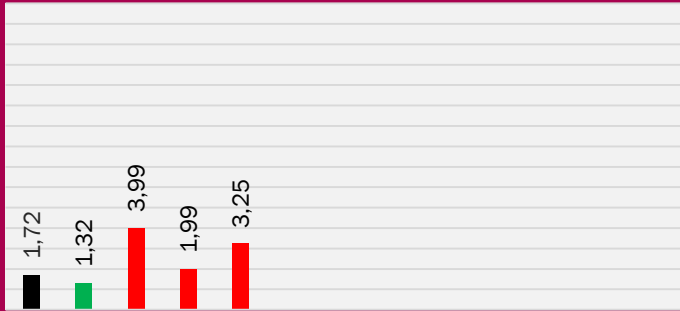
# INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE  
INSATISFAÇÃO:

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

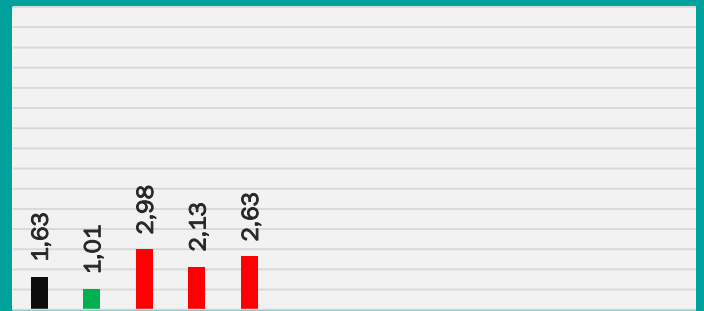
X 1.000.000

## LINHA 7-RUBI



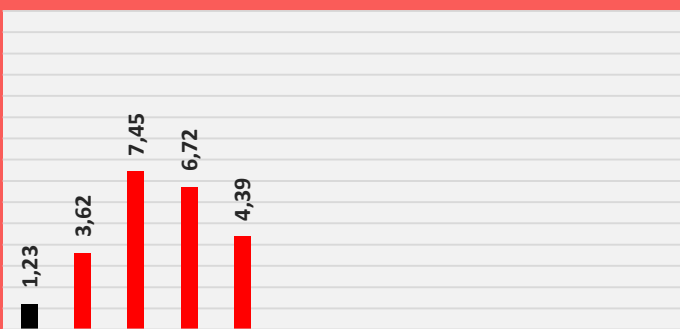
\* Indic 2023

## LINHA 10-TURQUESA



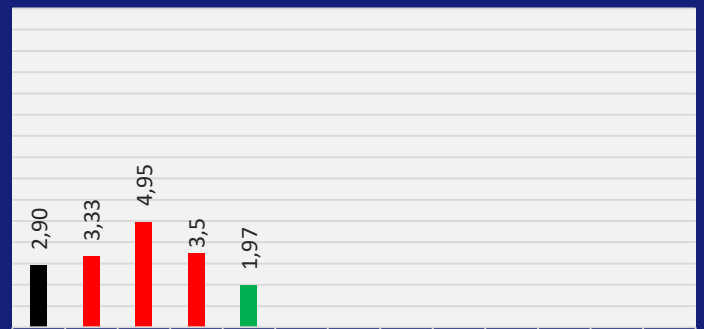
\* Indic 2023

## LINHA 11-CORAL



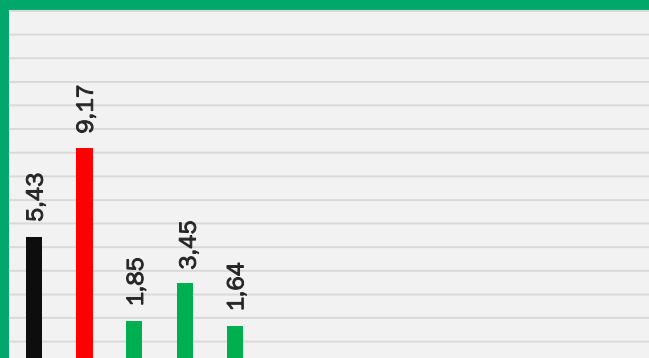
\* Indic 2023

## 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**



**CPTM**



**SÃO  
PAULO**  
GOVERNO  
DO ESTADO