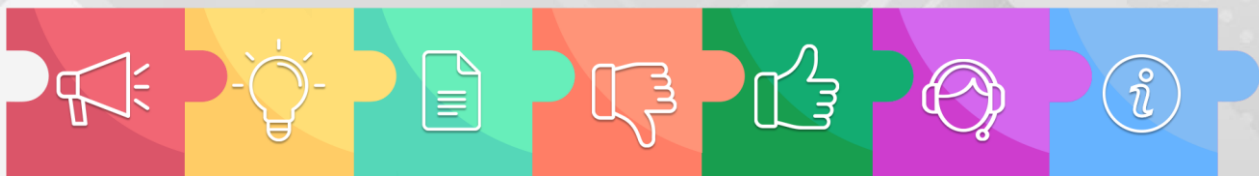




Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

Elogios

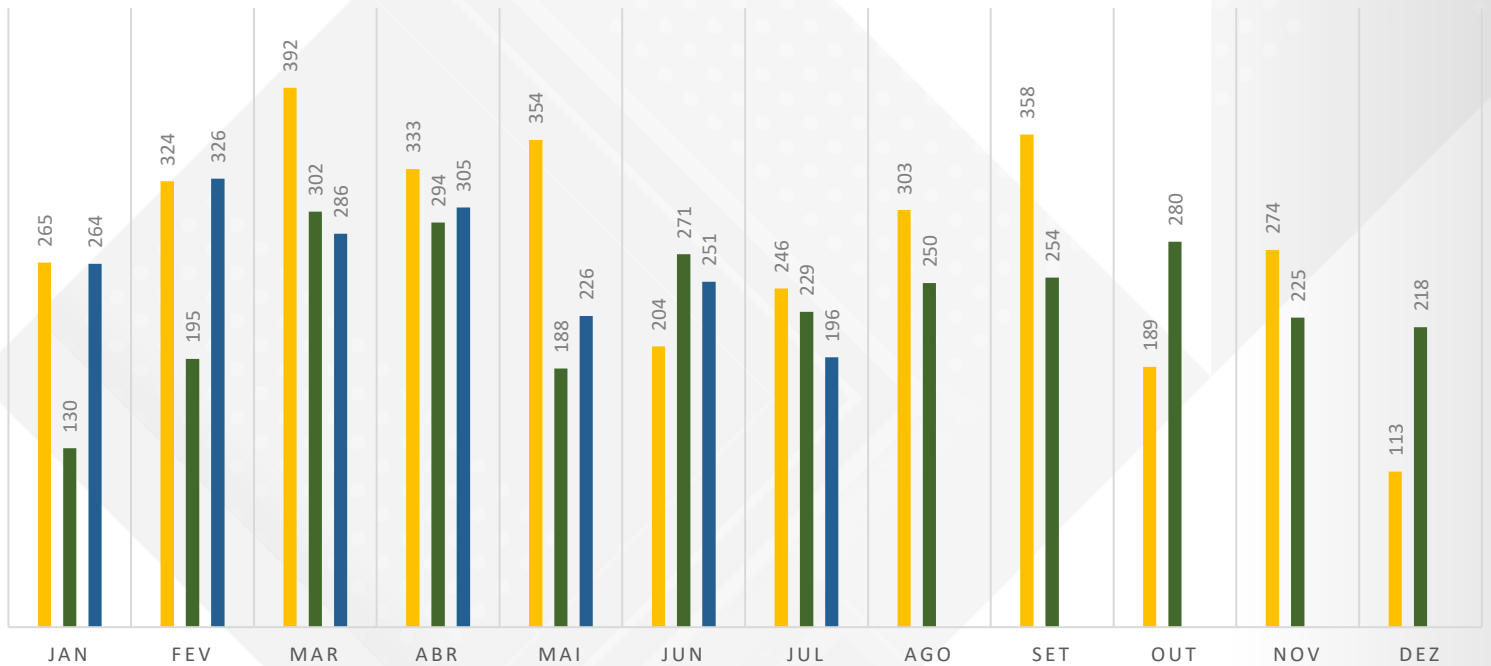
Escuta

SIC

JULHO • 2024

PROTOCOLOS REGISTRADOS

2022 2023 2024

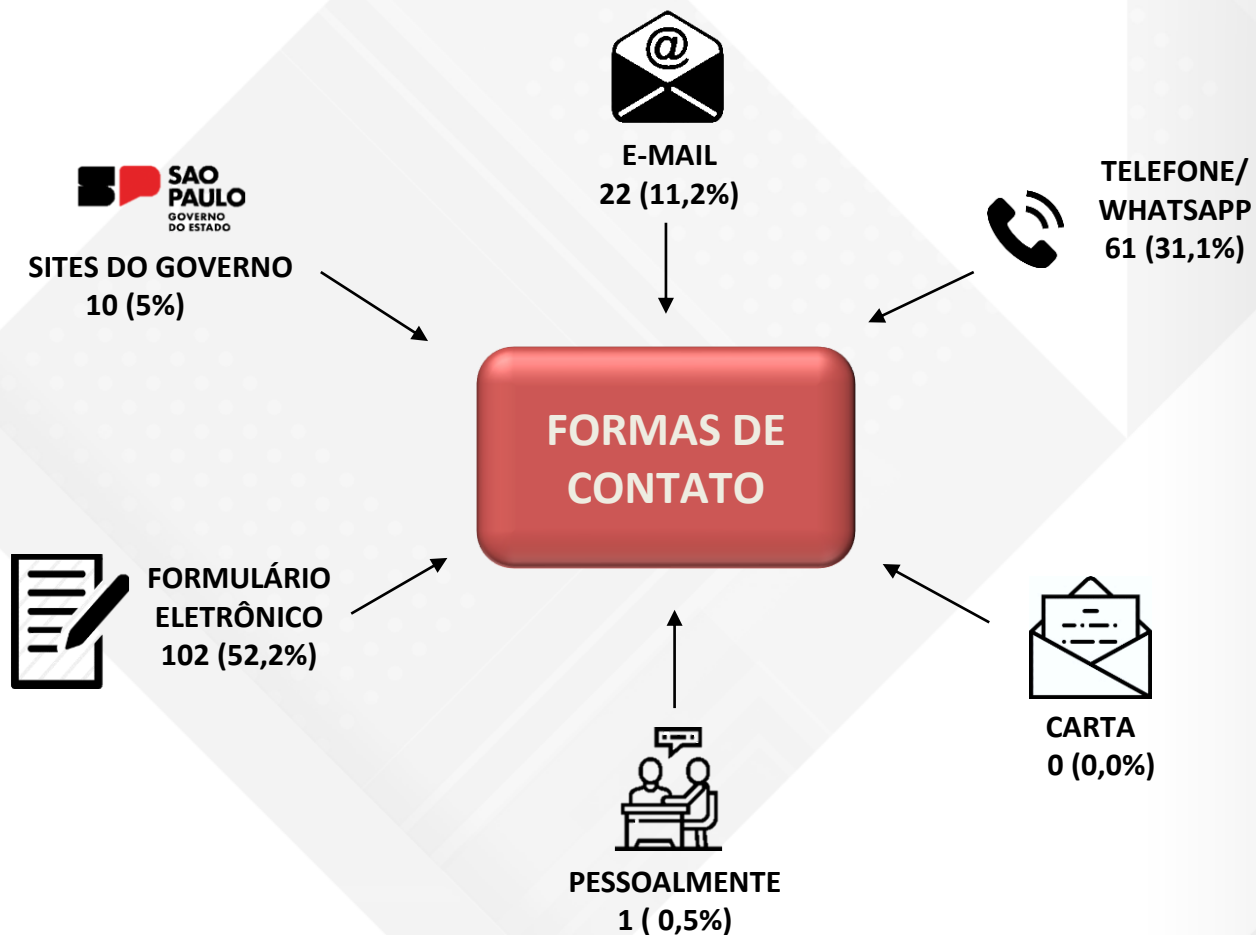


Total de 196 protocolos em julho: 150 apurados na Ouvidoria e 46 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

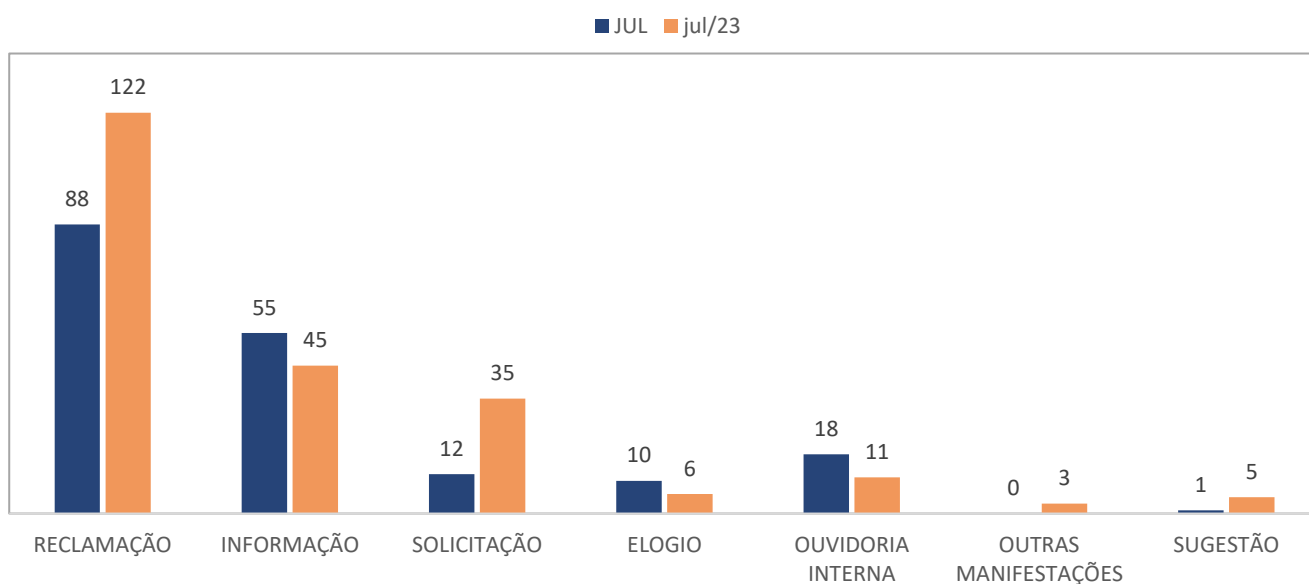
MÉDIA ANUAL



FORMAS DE CONTATO



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

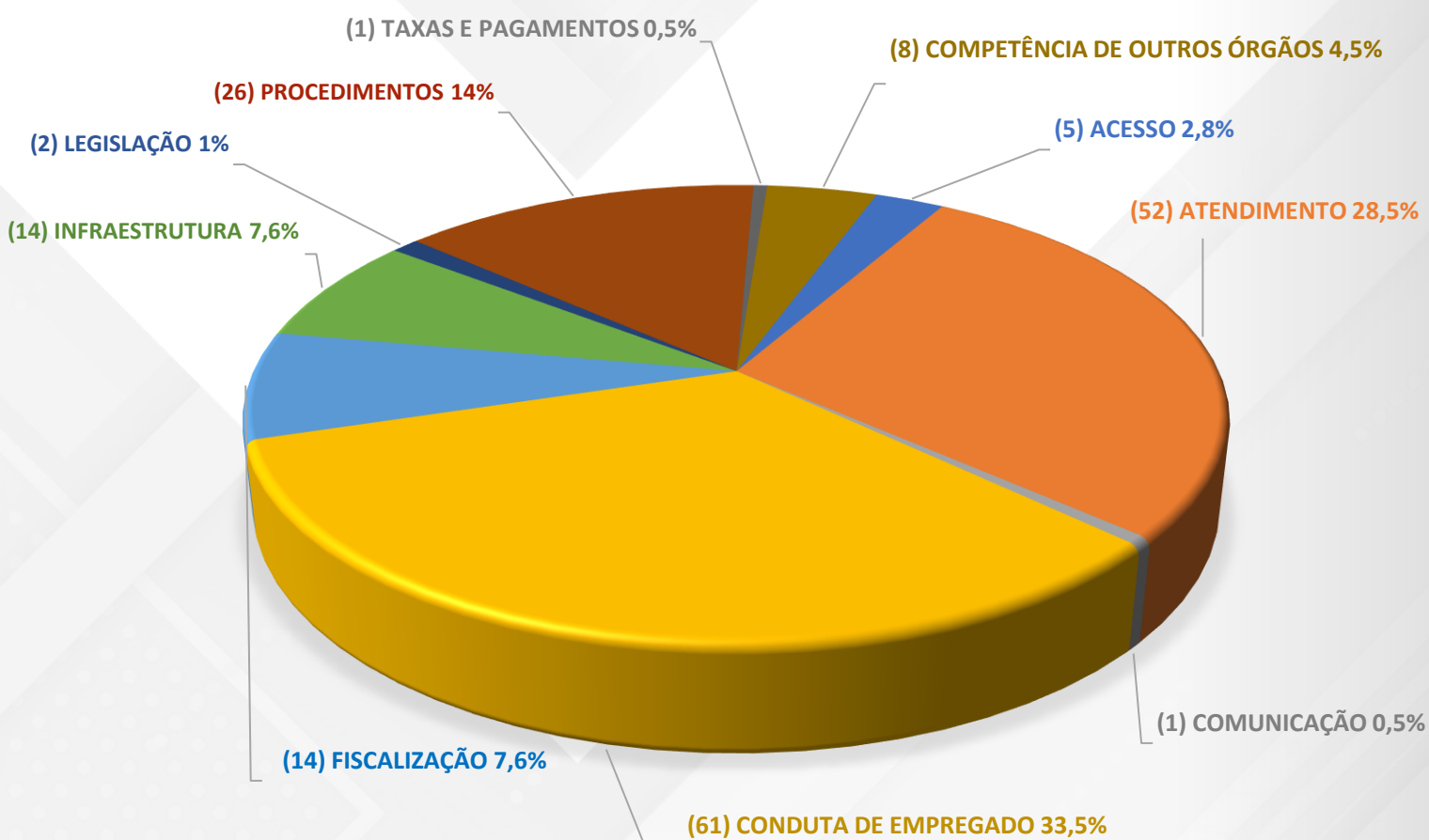


Dos 150 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 184 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

ASSUNTOS POR LINHA

ASSUNTOS	LINHA 7 RUBI	LINHA 10 TURQUESA	LINHA 11 CORAL	LINHA 12 SAFIRA	LINHA 13 JADE	SISTEMA	EXTERNO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	18	11	15	11	7	20	6	88
ELOGIO		7		2		1		10
SUGESTÃO				1				1
SOLICITAÇÃO				1	2	9		12
INFORMAÇÃO	6	1	4	3		39	2	55
OUVIDORIA INTERNA	5			1		12		18
OUTROS								0
TOTAL	29	19	19	19	9	81	8	184
PERCENTUAL	15,8%	10,3%	10,3%	10,3%	5,0%	44,0%	4,3%	100%

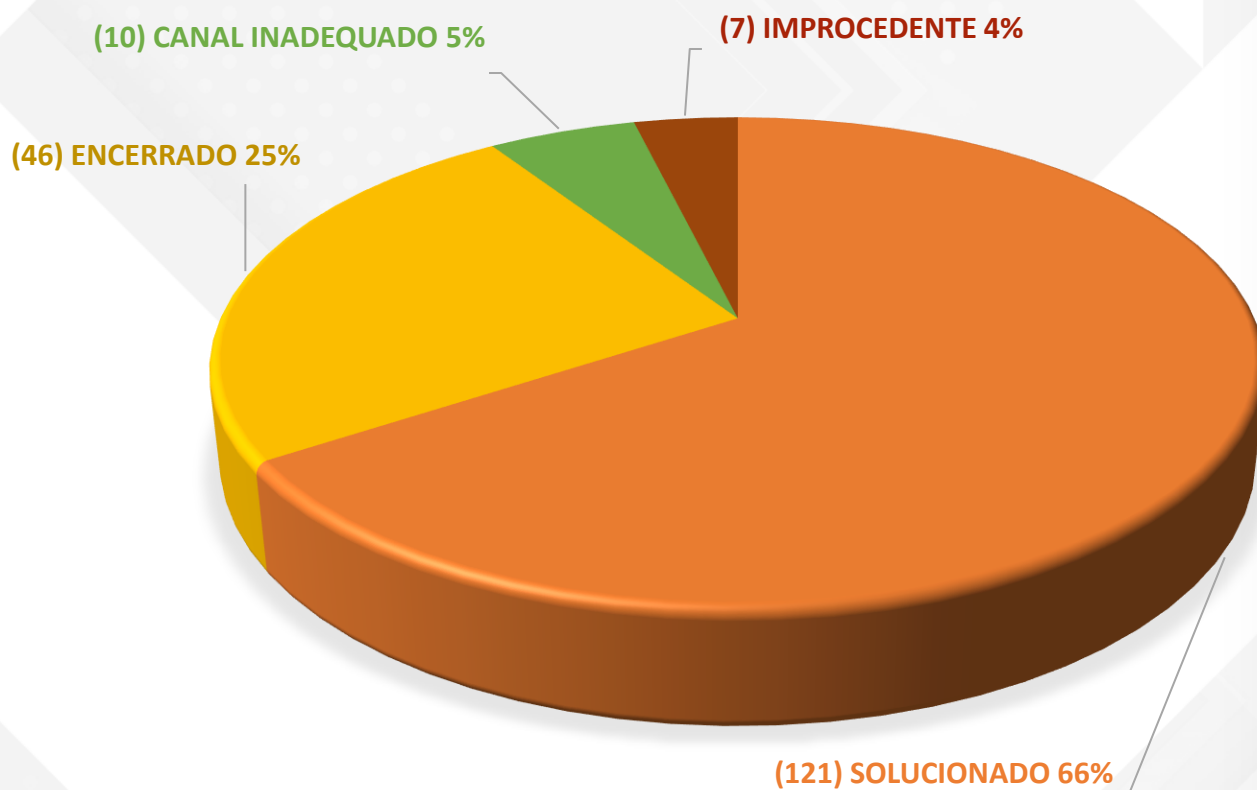
ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



DEFINIÇÃO DOS TEMAS

61	Conduta de Empregado (crítica ou elogio): atitude empregado x chefia; comportamento inadequado; postura segurança; operacional; colaboradores limpeza, administrativo ou maquinista;
52	Atendimento: Informações gerais; complementação de protocolo; ouvidoria interna; dados da empresa; deslocamento no sistema;
26	Procedimento: de segurança; de estação; intervalo; tempo de percurso; velocidade reduzida; gravação de imagens; ressarcimento; ruído (alto falante estação, buzina); presença de animais; estratégias operacionais de circulação; trem; trem de carga; qualidade do serviço;
14	Infraestrutura: condições de trabalho; iluminação estação; limpeza estação; lotação trem; avaria de trem; falta de trem; obra no trecho;
14	Fiscalização: assédio sexual; falta de empregado segurança; furto ou roubo; vandalismo; entorpecente; comportamento inadequado de passageiro;
08	Competência Outros Órgãos: demandas relacionadas a outras empresas ou modais de transporte como ViaMobilidade, Metrô;
05	Acesso: falta de suporte ao passageiro; elevador inoperante;
02	Legislação: gratuidade; credencial desempregado;
01	Comunicação: site;
01	Taxa/Pagamento: BU (Bilhete Único);

SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

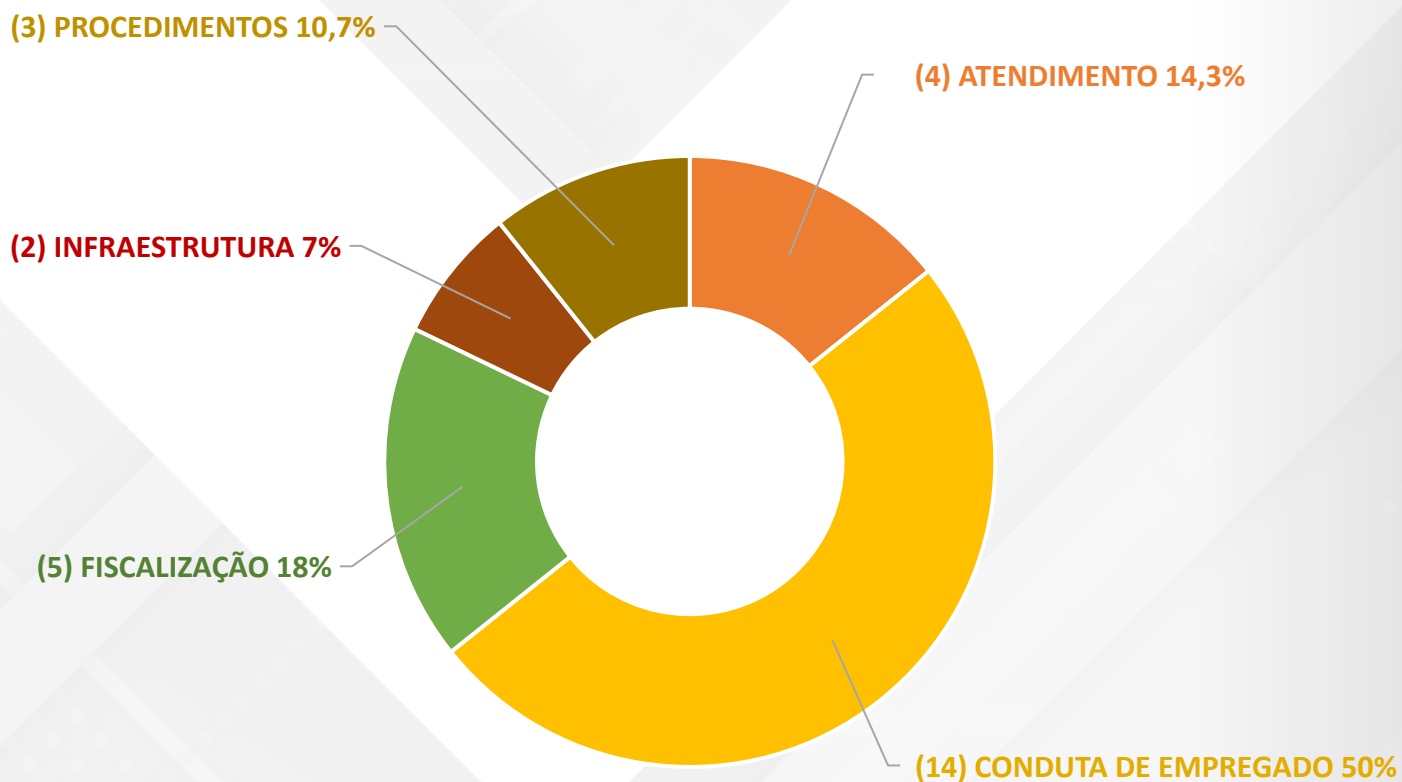


Tempo médio de resposta ao passageiro: 8 (DIAS)

PROTOCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROTOCOLOS
26

ASSUNTOS
28



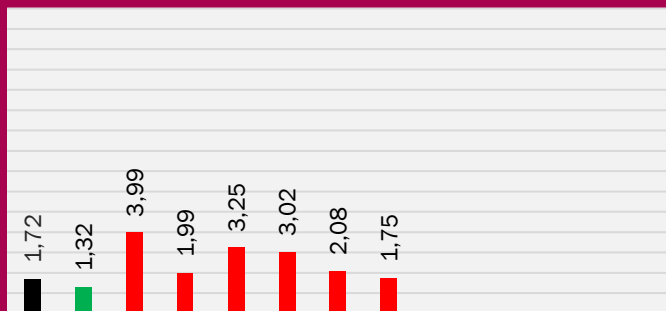
INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO:

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

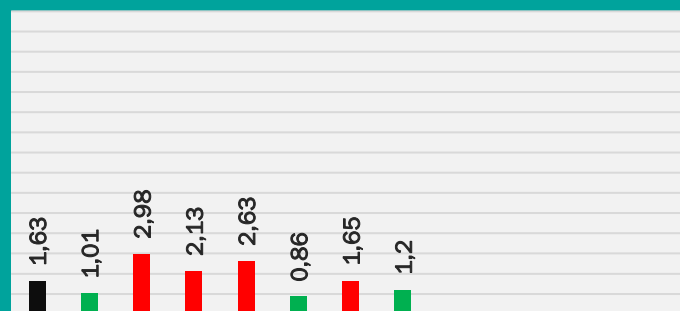
X 1.000.000

LINHA 7-RUBI



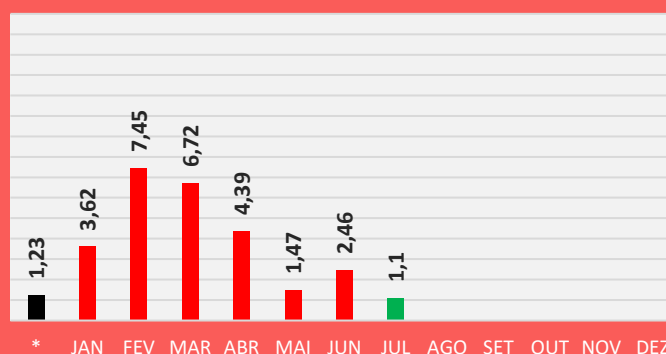
* Indic 2023

LINHA 10-TURQUESA



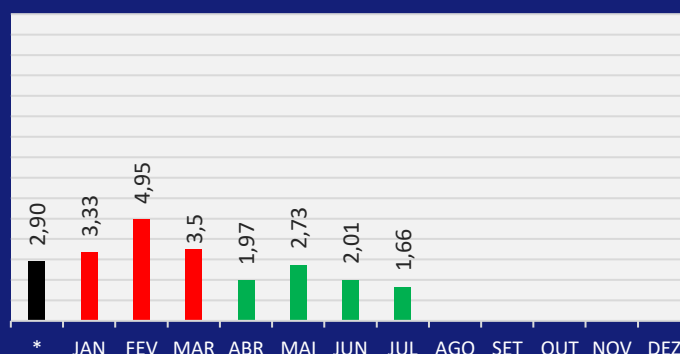
* Indic 2023

LINHA 11-CORAL



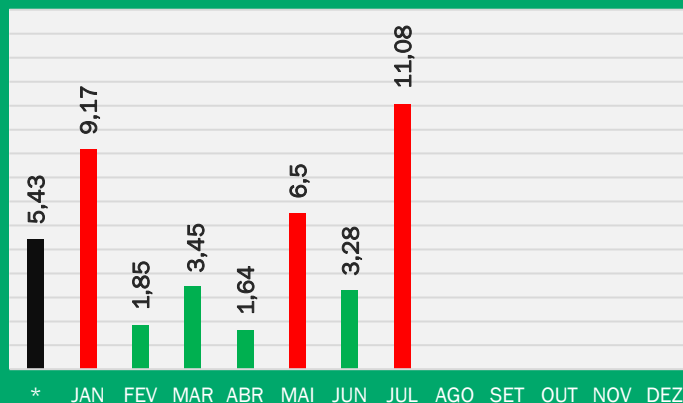
* Indic 2023

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