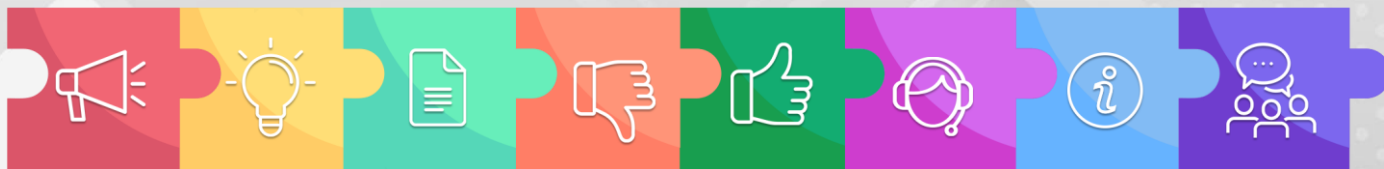




# Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

Elogios

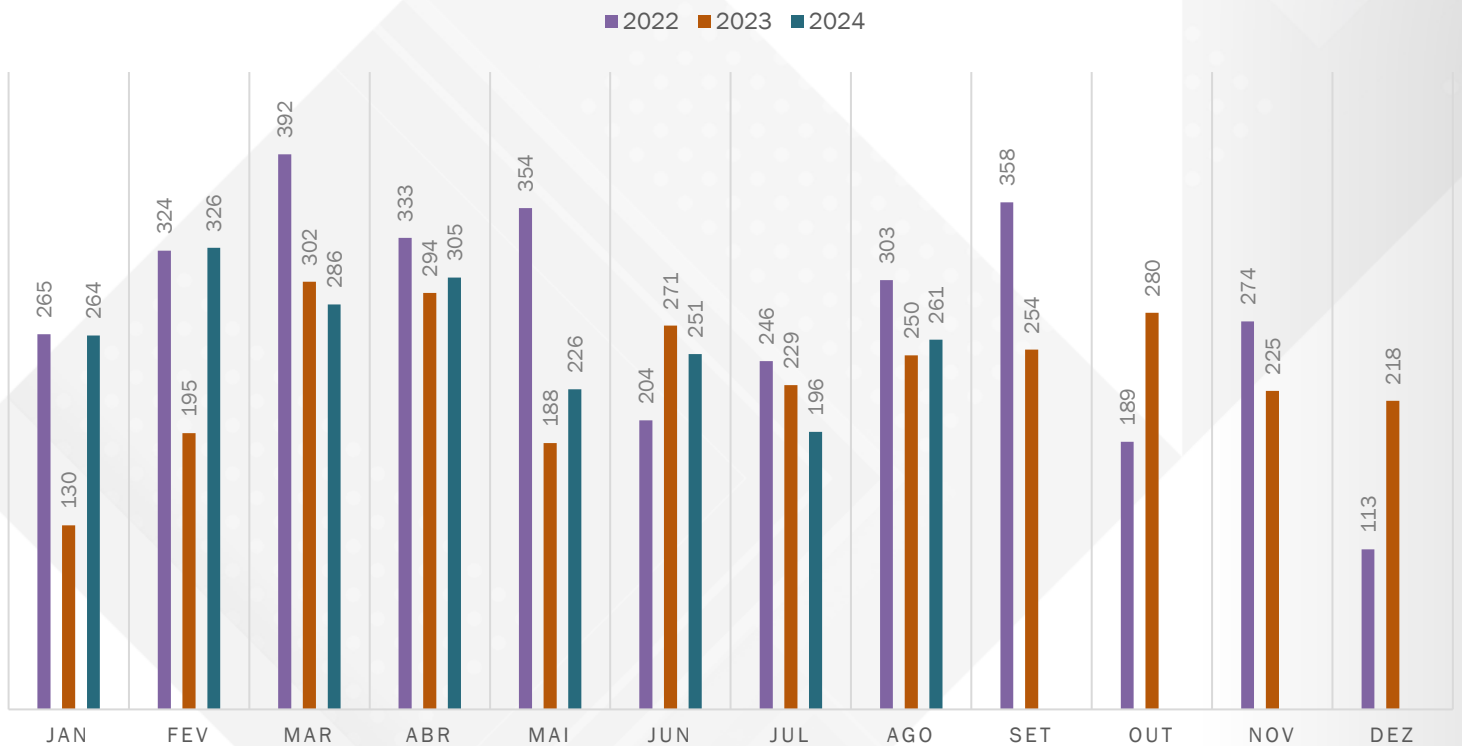
Escuta

SIC

Conselho de  
Usuários

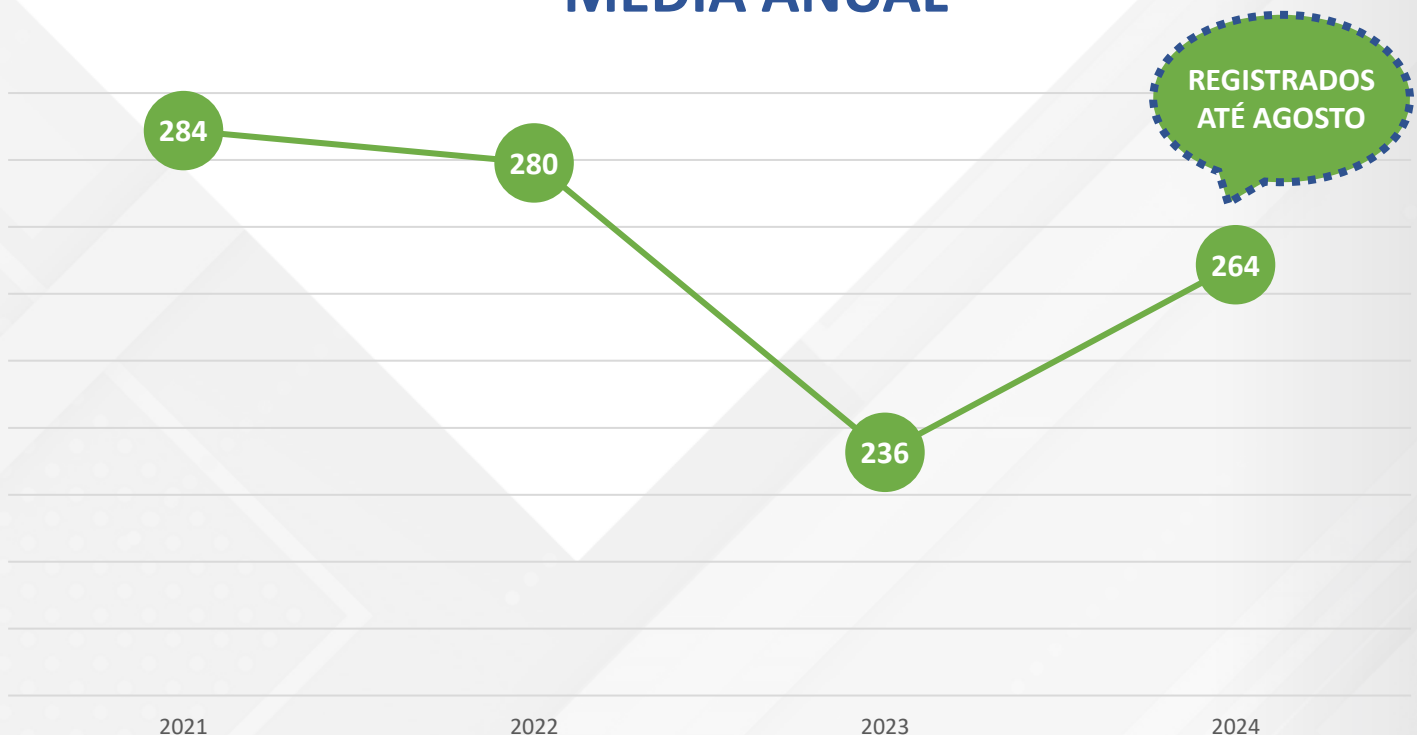
AGOSTO • 2024

# PROTOCOLOS REGISTRADOS

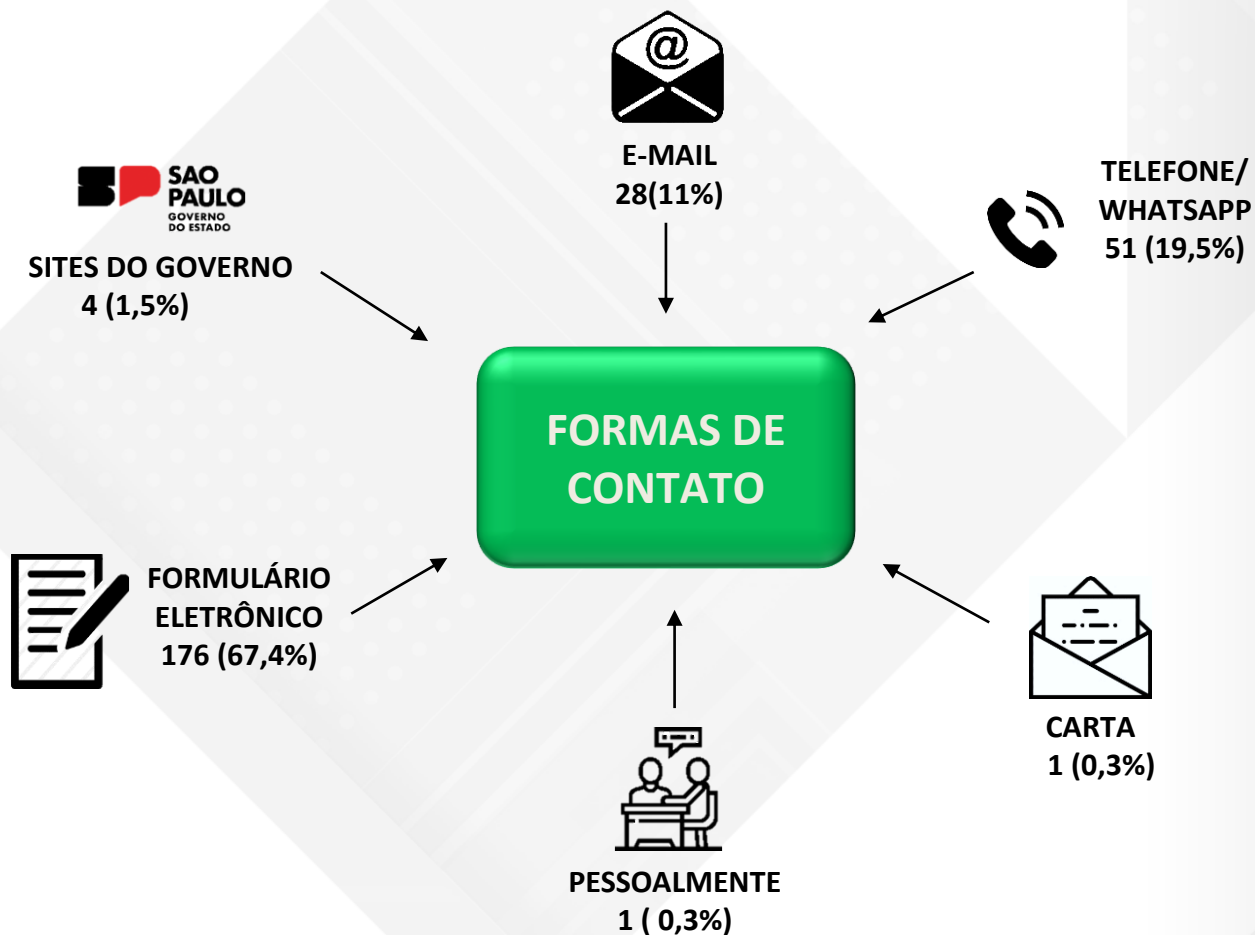


**Total de 261 protocolos em agosto: 178 apurados na Ouvidoria e 83 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro**

## MÉDIA ANUAL

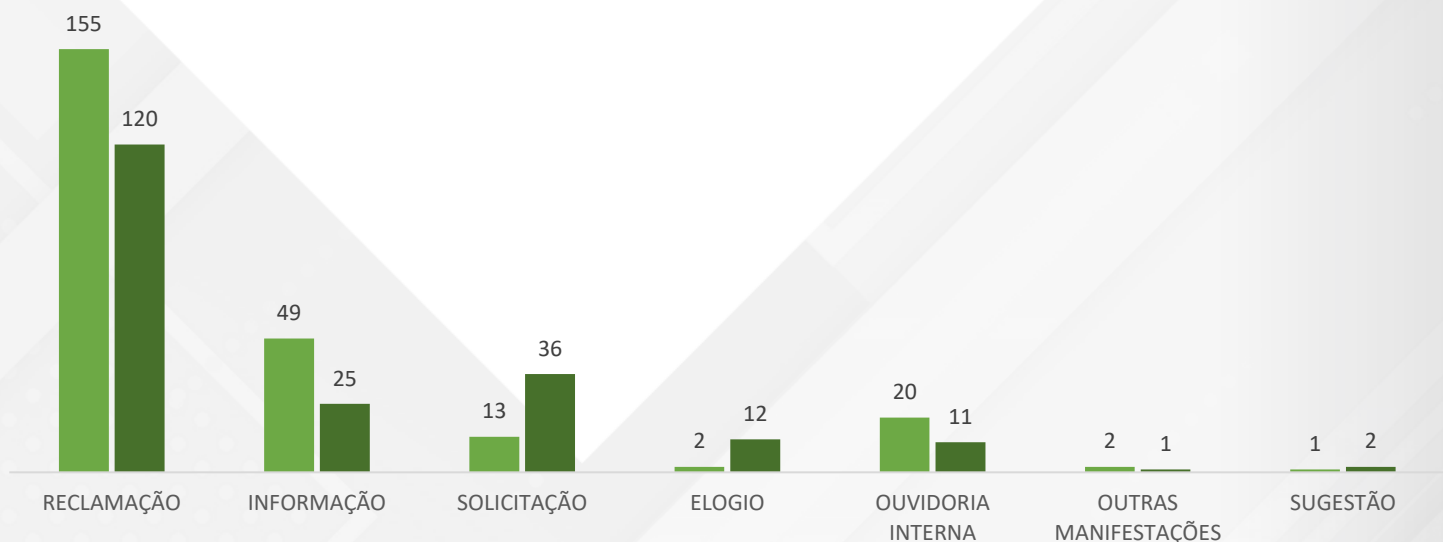


# FORMAS DE CONTATO



# CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

■ ago ■ ago/23

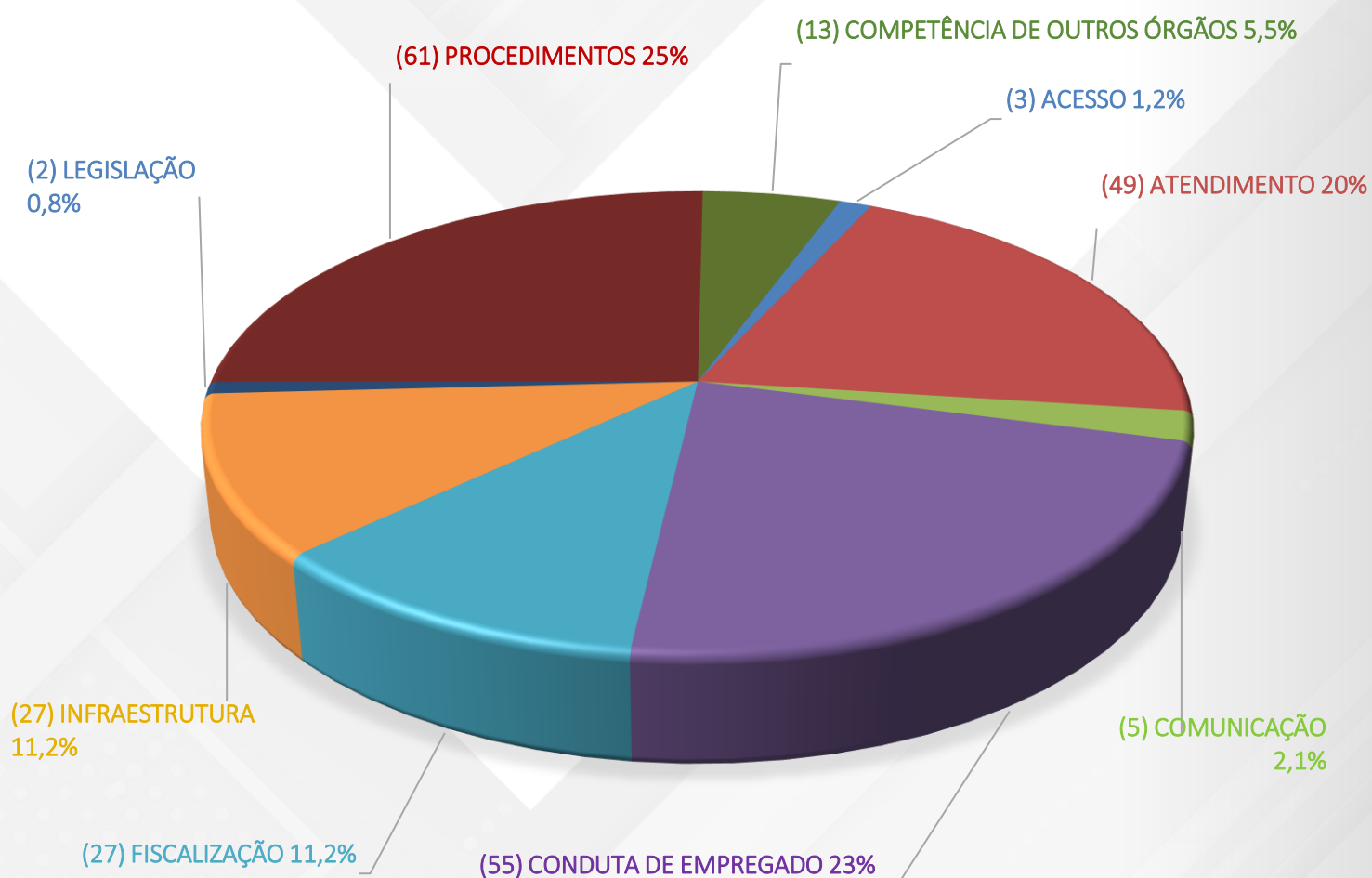


Dos 178 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 242 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

## ASSUNTOS POR LINHA

ASSUNTOS	LINHA 7 RUBI	LINHA 10 TURQUESA	LINHA 11 CORAL	LINHA 12 SAFIRA	LINHA 13 JADE	SISTEMA	EXTERNO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	18	21	20	25	1	58	12	155
ELOGIO	1	1						2
SUGESTÃO	1							1
SOLICITAÇÃO	4	2		2		4	1	13
INFORMAÇÃO	2	3	3	3		32	6	49
OUVIDORIA INTERNA	3	3		1		13		20
OUTROS						2		2
TOTAL	29	30	23	31	1	109	19	242
PERCENTUAL	12,0%	12,5%	9,5%	12,7%	0,3%	45,0%	8,0%	100%

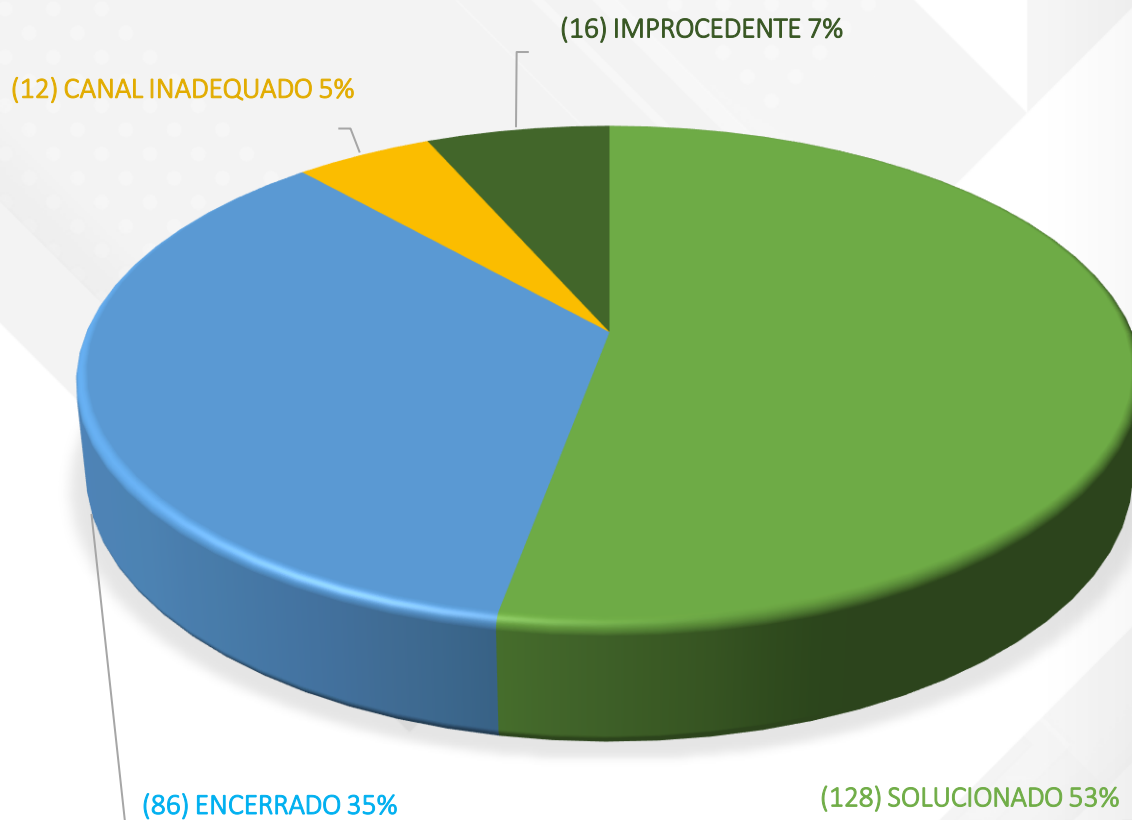
## ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



# TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

61	<b>Procedimento:</b> segurança; intervalo; tempo de percurso; velocidade reduzida; estratégias operacionais de circulação; horário de manutenção; qualidade do serviço; entorno de estação; serviço 710; bilheteria terceirizada; trem de carga; presença de animais; ruído: equipamentos de via e alto falante.
55	<b>Conduta de Empregado (crítica ou elogio):</b> atitude empregado x chefia; administrativo e maquinista; postura segurança; comportamento inadequado; colaboradores limpeza e operacional.
49	<b>Atendimento:</b> Informações gerais; complementação de protocolo; resposta não recebida; dados da empresa; licitações; jurídico; achados e perdidos; ex-empregados; ouvidoria (empresa).
27	<b>Infraestrutura:</b> conservação de trem; conservação de passarela; limpeza canaleta/bueiro; iluminação estação; obras no trecho; ar condicionado; lotação trem; condições de trabalho; expresso turístico (aquisição bilhete).
27	<b>Fiscalização:</b> assédio sexual; falta de empregado segurança; sentar-se no chão; comércio ambulante; comércio irregular de bilhetes; comportamento inadequado de passageiro; aparelhos sonoros; desrespeito ao assento preferencial; atentado ao pudor; pedintes; fumantes.
13	<b>Competência Outros Órgãos:</b> demandas relacionadas a ViaMobilidade, Metrô; EMTU; SPTrans.
05	<b>Comunicação:</b> site; conteúdo do aviso ao público (AP);
03	<b>Acesso:</b> elevador inoperante; falta de suporte ao passageiro; falha equipamentos especiais.
02	<b>Legislação:</b> gratuidade (outros tipos); credencial desempregado.

## SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

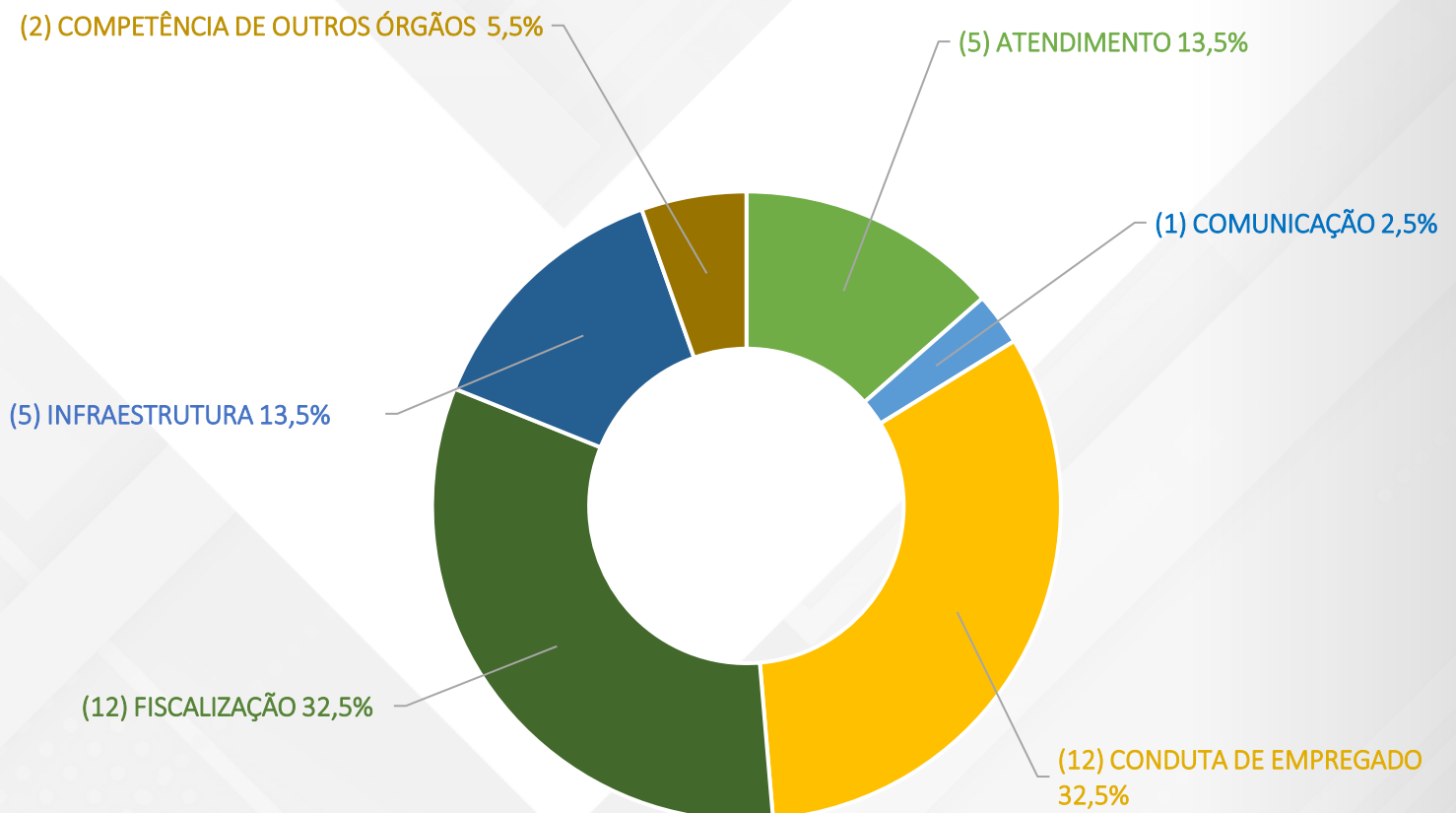


Tempo médio de resposta ao passageiro: 7 (DIAS)

# PROCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROCOLOS  
26

ASSUNTOS  
37



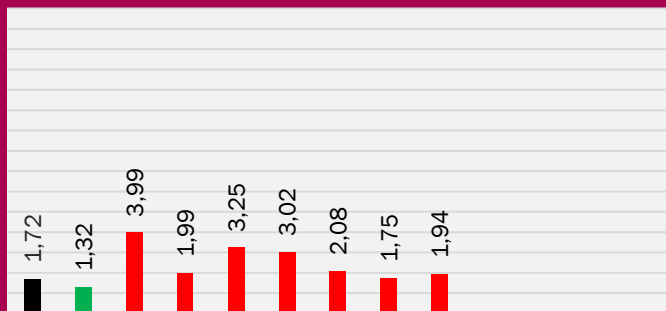
# INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO:

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

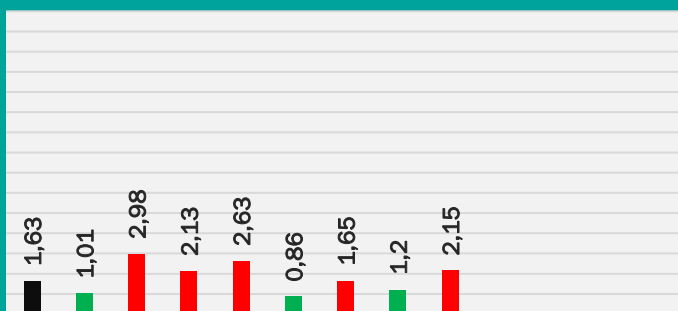
X 1.000.000

## LINHA 7-RUBI



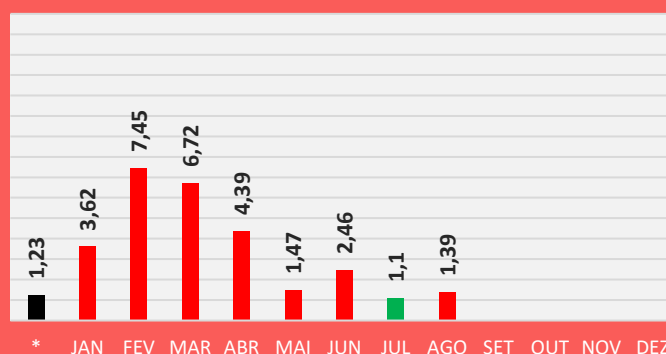
\* Indic 2023

## LINHA 10-TURQUESA



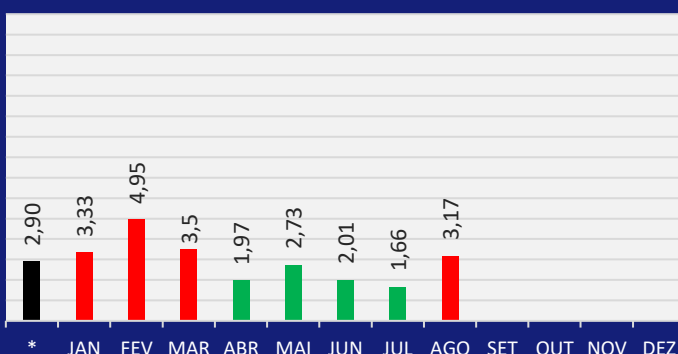
\* Indic 2023

## LINHA 11-CORAL



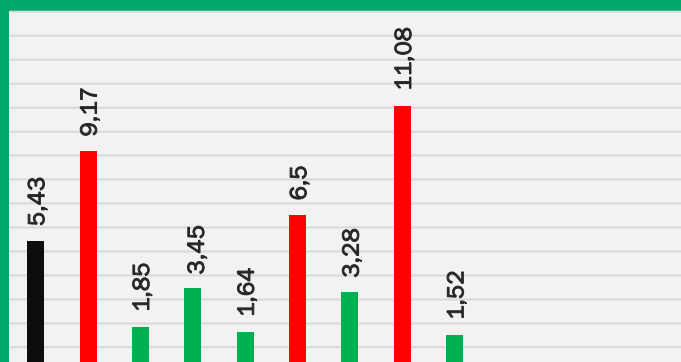
\* Indic 2023

## 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