



Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

Elogios

Escuta

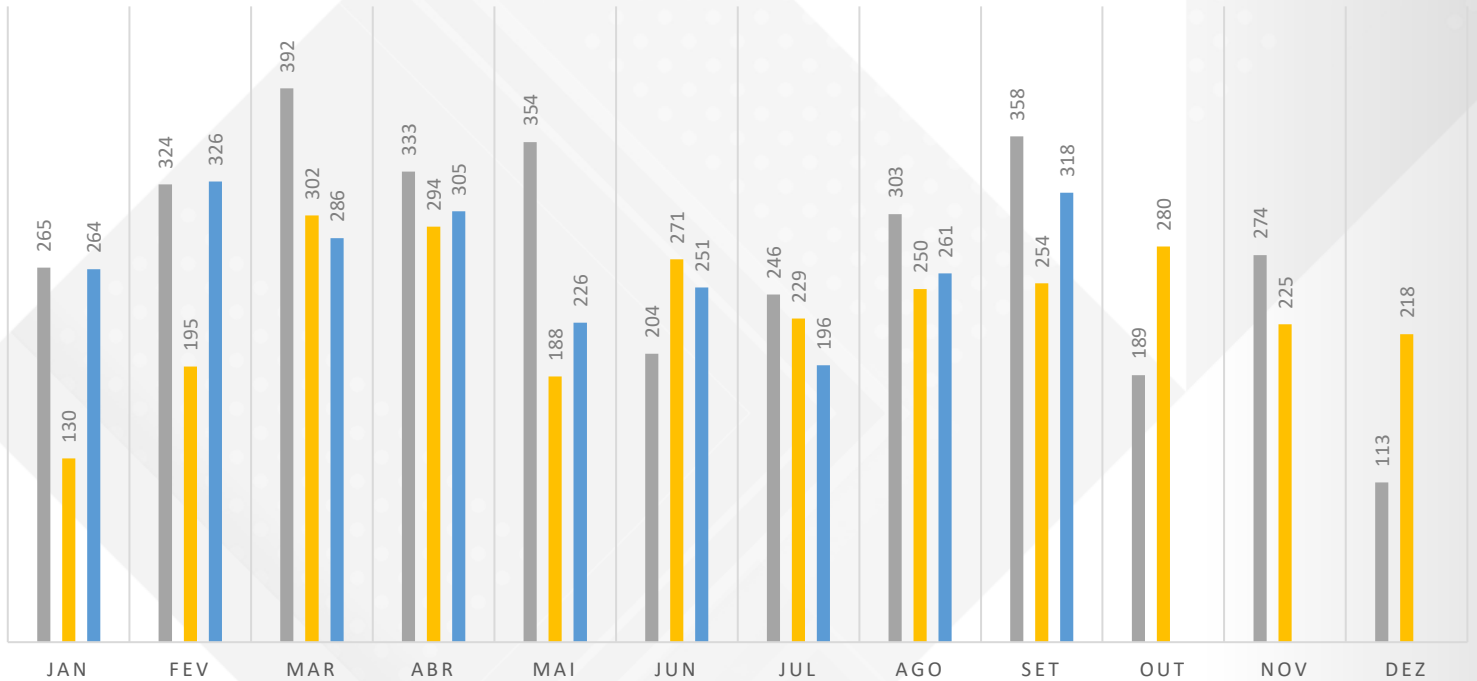
SIC

Conselho de
Usuários

SETEMBRO • 2024

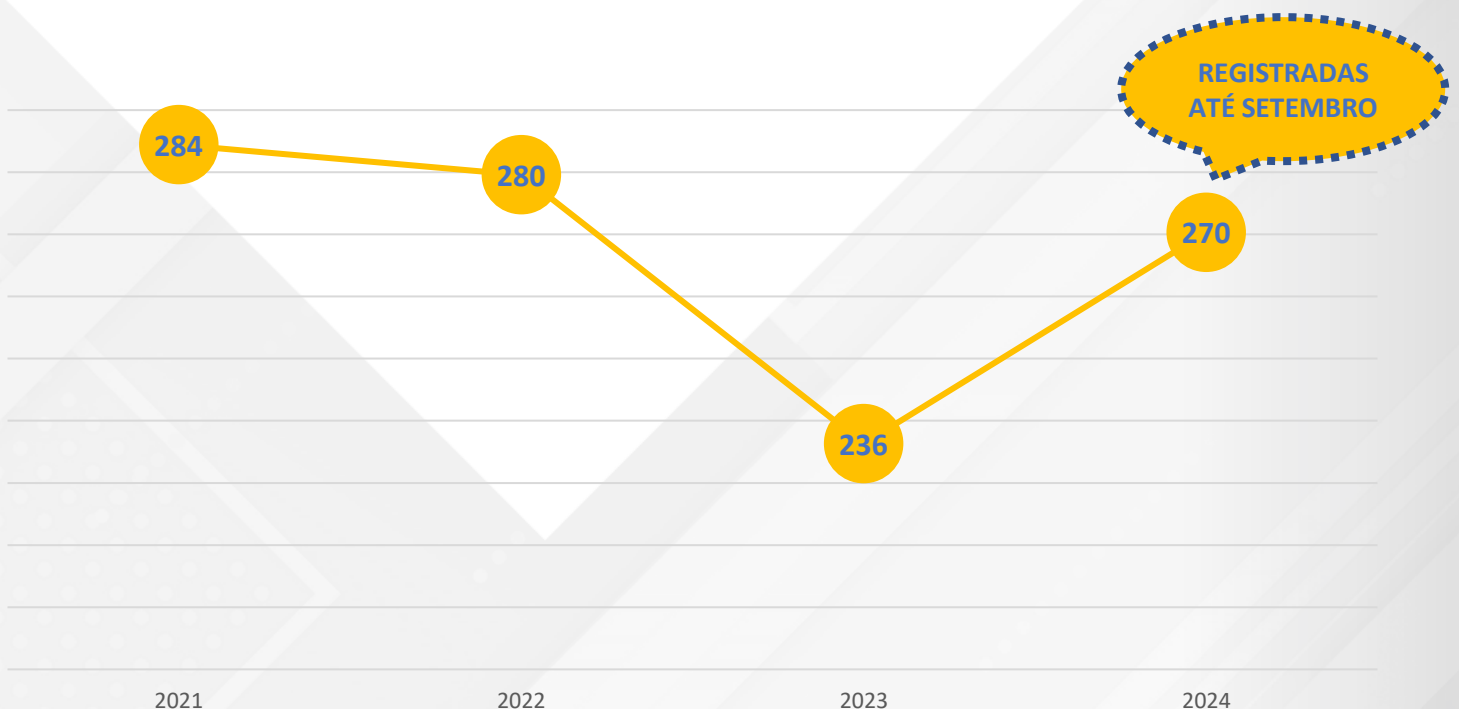
PROTOCOLOS REGISTRADOS

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Total de 318 protocolos em setembro: 221 apurados na Ouvidoria e 97 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

MÉDIA ANUAL

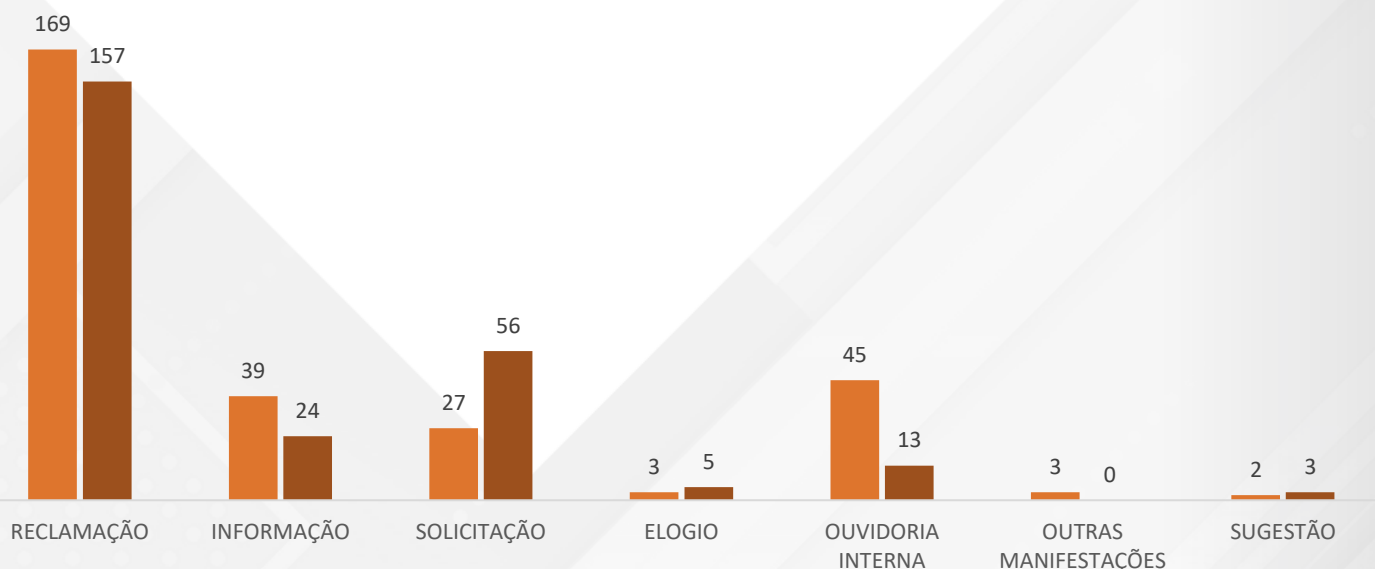


FORMAS DE CONTATO



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

■ set ■ set/23

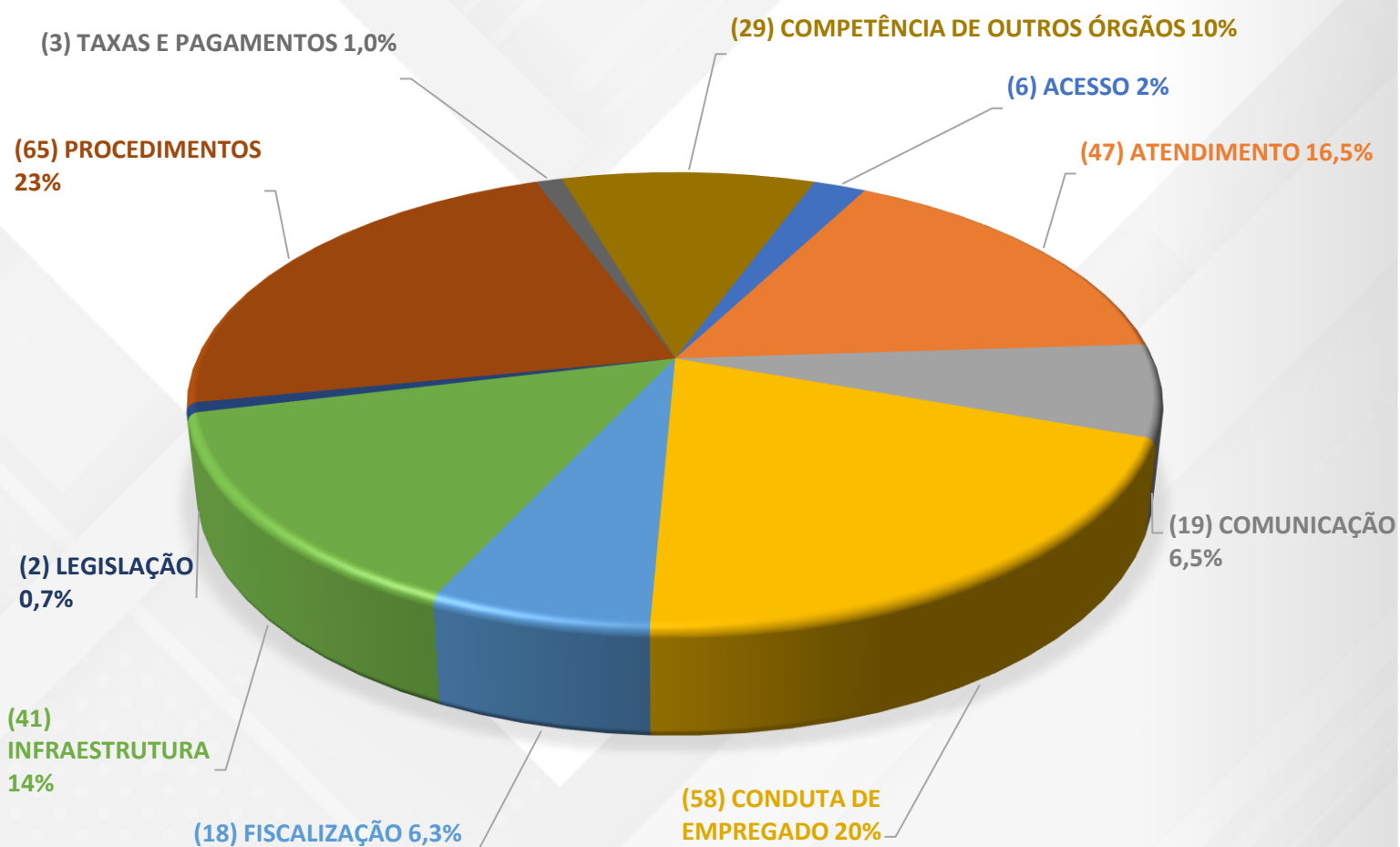


Dos 221 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 288 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

ASSUNTOS POR LINHA

ASSUNTOS	LINHA 7 RUBI	LINHA 10 TURQUESA	LINHA 11 CORAL	LINHA 12 SAFIRA	LINHA 13 JADE	SISTEMA	EXTERNO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	16	13	42	29	12	35	22	169
ELOGIO	1			1		1		3
SUGESTÃO			2					2
SOLICITAÇÃO	1		9		2	14	1	27
INFORMAÇÃO	4	1	2	1		24	7	39
OUVIDORIA INTERNA	5	1		1		38		45
OUTROS						3		3
TOTAL	27	15	55	32	14	115	30	288
PERCENTUAL	9,5%	5%	19%	11%	5%	40%	10,5%	100%

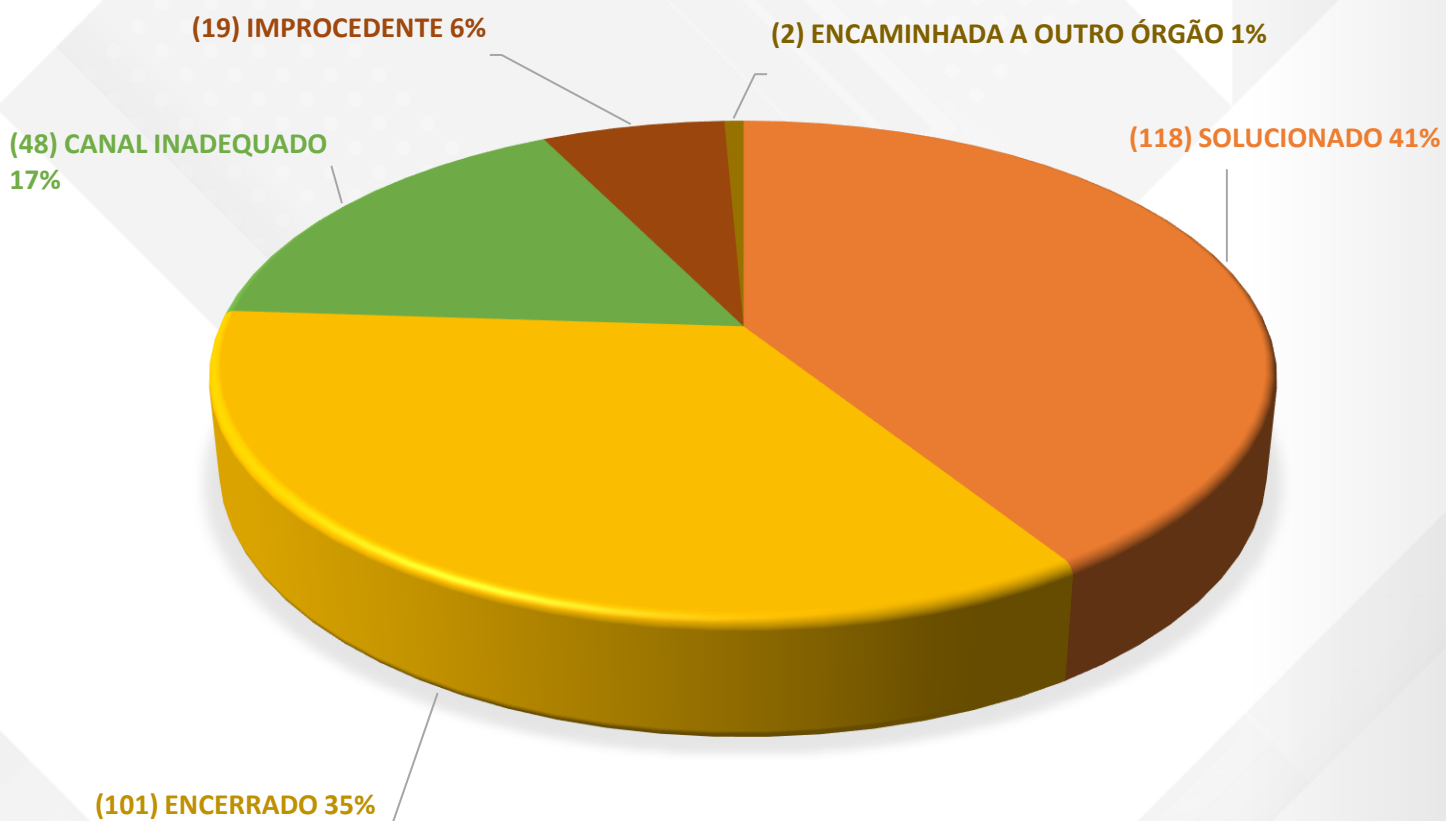
ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

65	Procedimento: parada no trecho; intervalo; viagem intermediária; velocidade reduzida; estratégias operacionais de circulação; horário de manutenção; atraso; qualidade do serviço; entorno de estação; ruído; equipamentos de via; ressarcimento; procedimento de estação; e outros.
58	Conduta de Empregado (crítica ou elogio): atitude empregado x chefia; suporte ao passageiro; maquinista; postura segurança; comportamento inadequado; colaboradores limpeza e operacional.
47	Atendimento: resposta não recebida; conteúdo de resposta recebida .
41	Infraestrutura: alto falante; plataforma; conservação de passarela; iluminação estação; ar condicionado; lotação trem e estação; condições de trabalho; ar-condicionado desligado e temperatura; sanitário limpeza; conflito embarque e desembarque; ouvidoria (a empresa)
29	Competência Outros Órgãos: demandas relacionadas a ViaMobilidade, Metrô; EMTU; SPTrans.
19	Comunicação: site; comunicação visual estação; AP falta trem e estação.
18	Fiscalização: assédio sexual; entorpecentes; furto ou roubo; sentar-se no chão; comércio ambulante; comportamento inadequado de passageiro; pedintes.
06	Acesso: elevador inoperante; falta de rampa de acesso e elevador; falha equipamentos especiais; entrada e saída de estação.
03	Taxas e pagamentos: Bilhete Único e valor tarifa.
02	Legislação: gratuidade (outros tipos); credencial desempregado.

SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

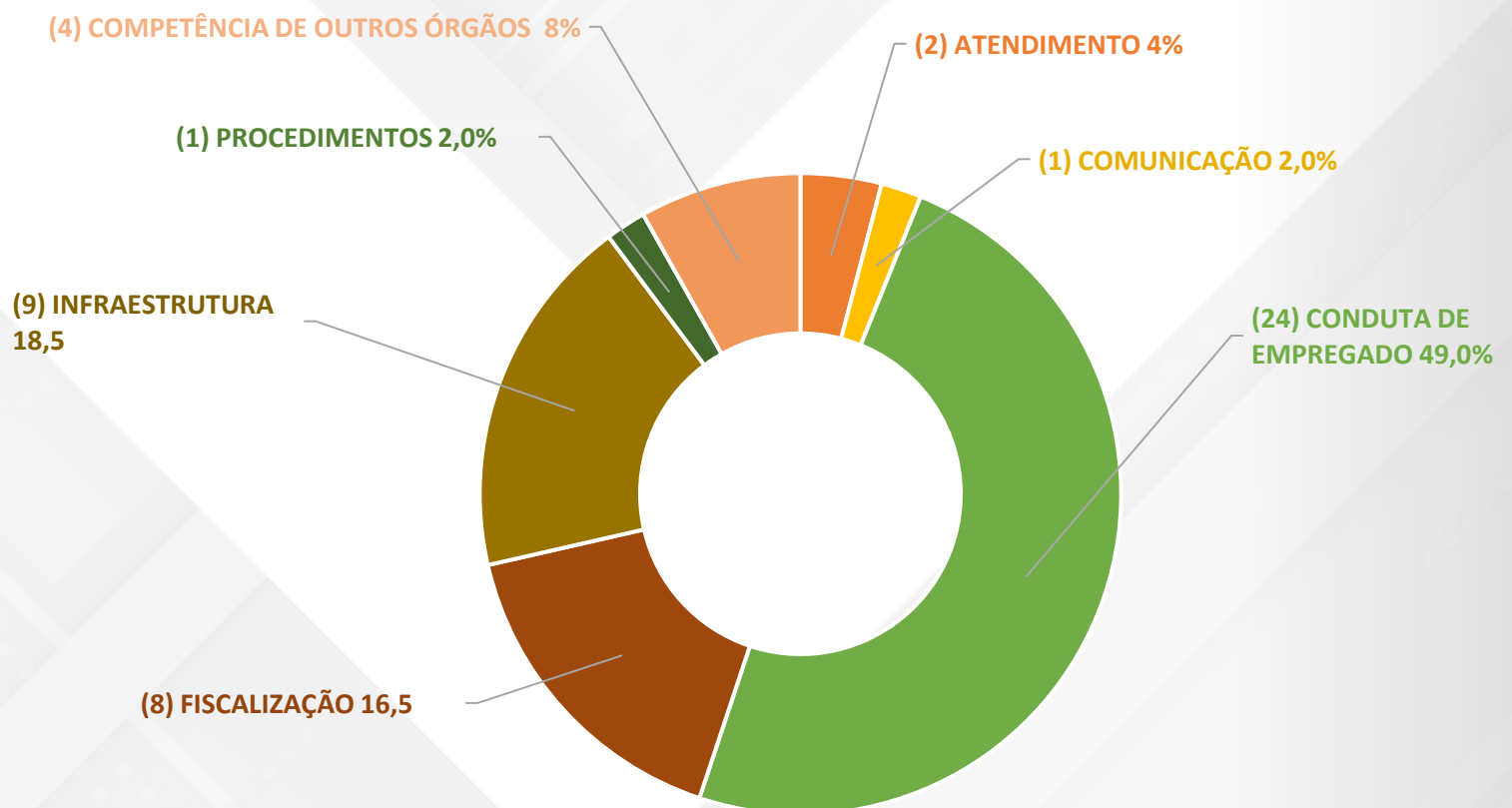


Tempo médio de resposta ao passageiro: 7 (DIAS)

PROTOCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROTOCOLOS
43

ASSUNTOS
49



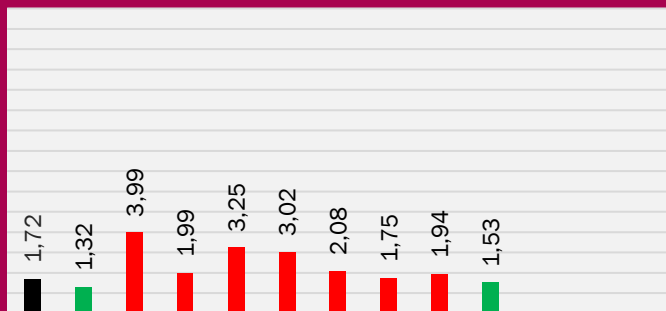
INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO:

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

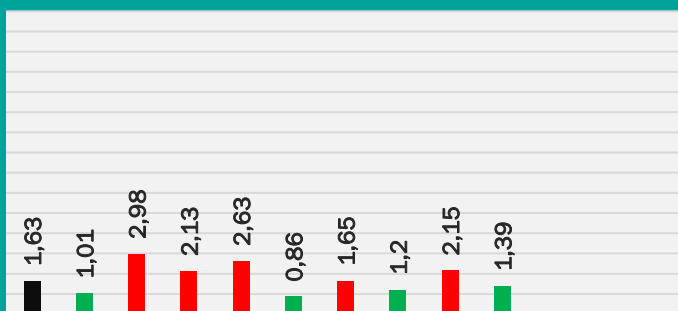
X 1.000.000

LINHA 7-RUBI



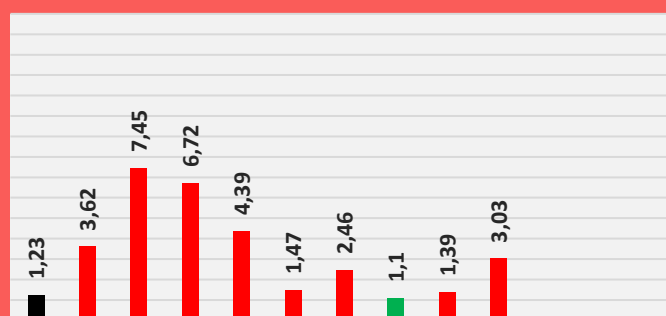
* Indic 2023

LINHA 10-TURQUESA



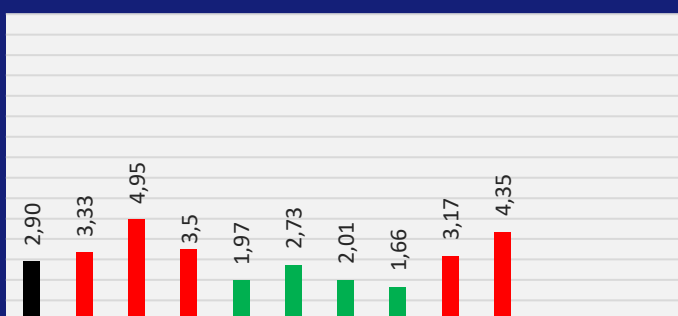
* Indic 2023

LINHA 11-CORAL



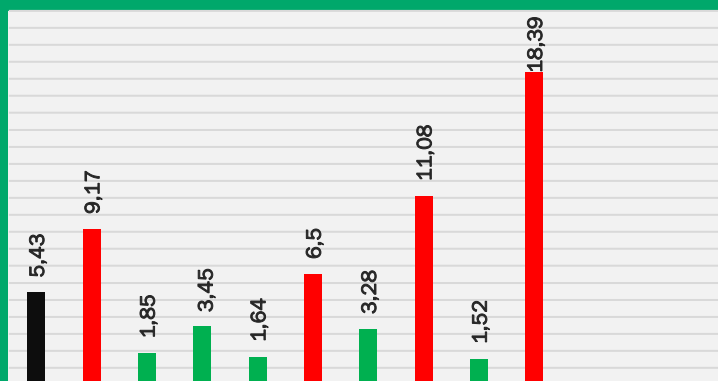
* Indic 2023

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