



Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

Elogios

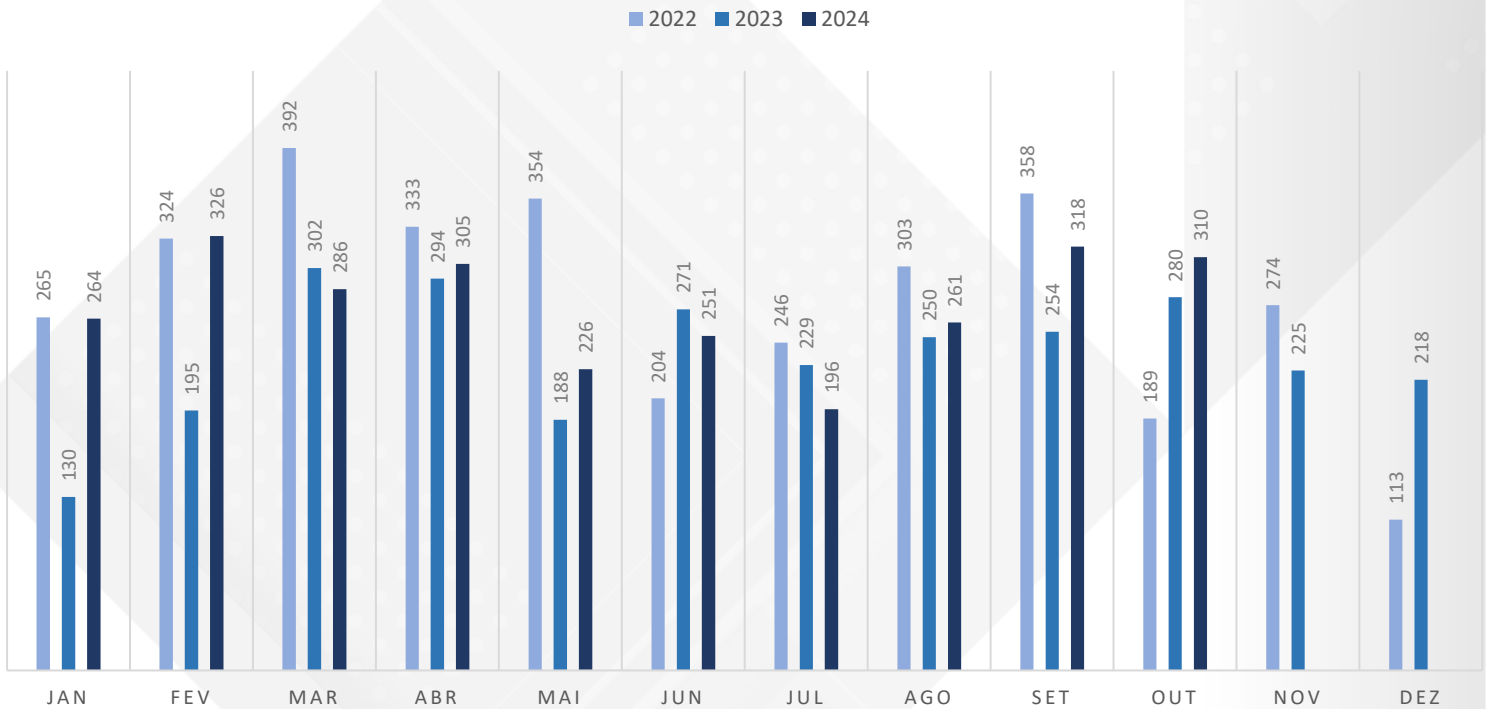
Escuta

SIC

Conselho de
Usuários

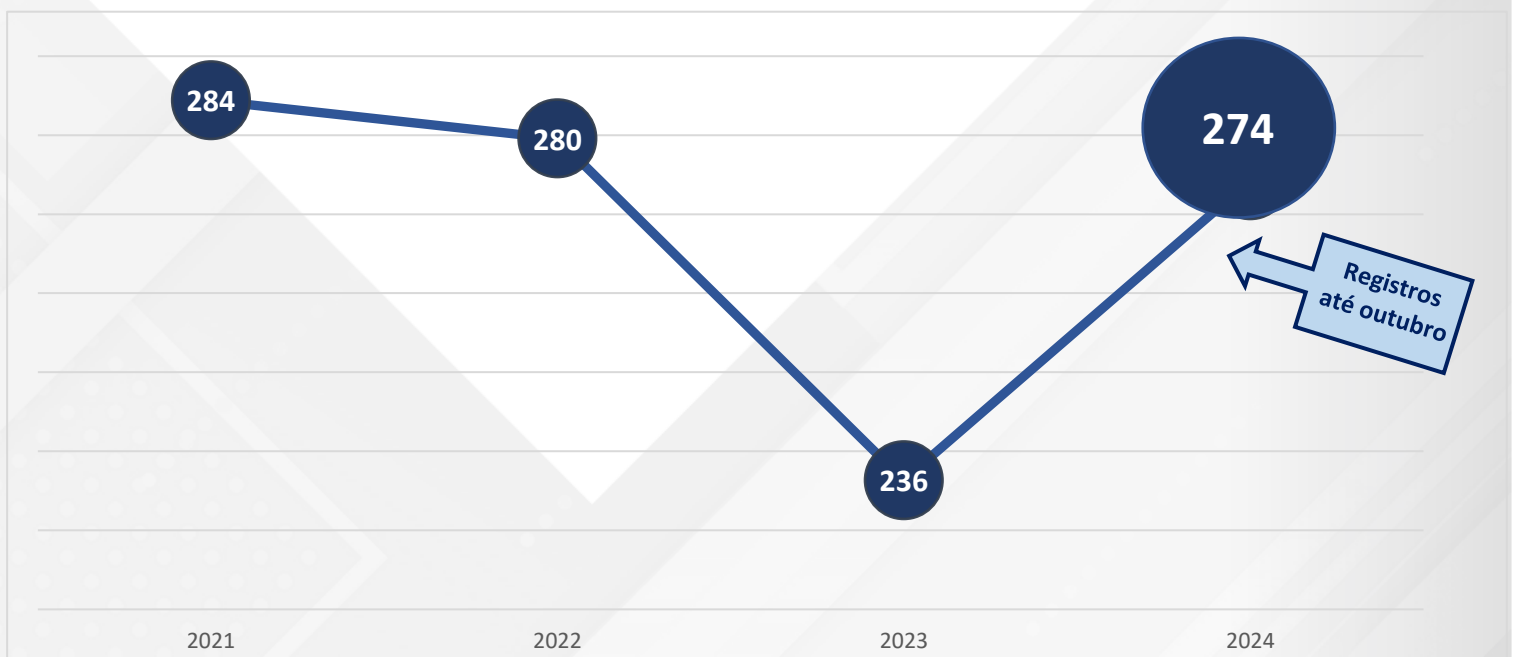
OUTUBRO • 2024

PROTOCOLOS REGISTRADOS



Total de 310 protocolos em outubro: 218 apurados na Ouvidoria e 92 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

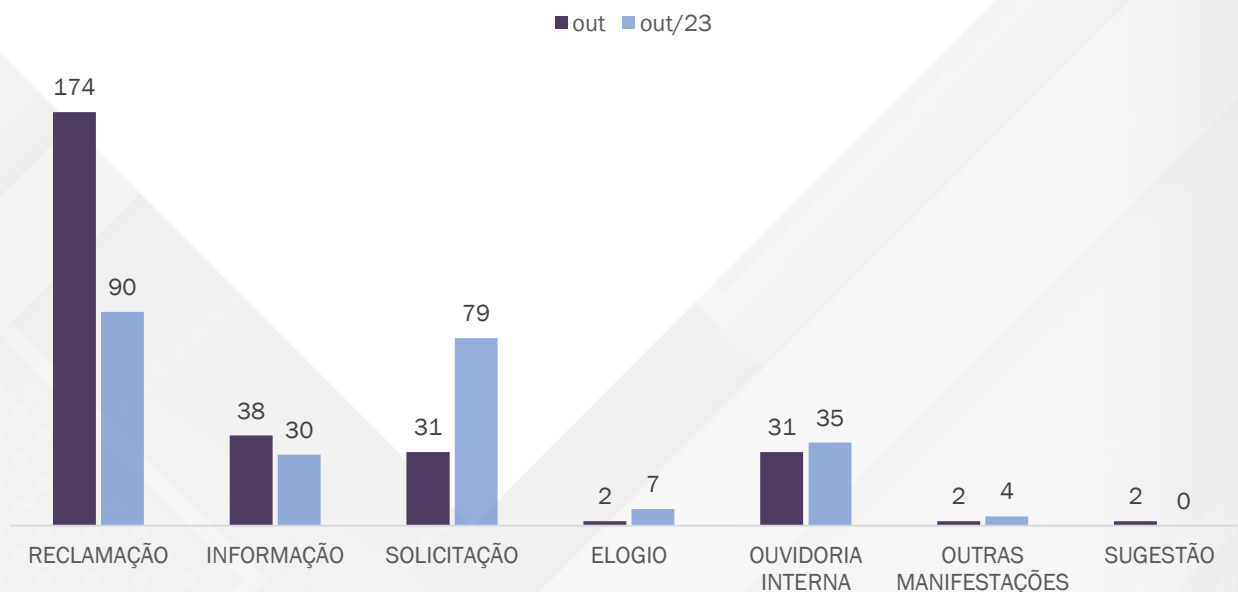
MÉDIA ANUAL



FORMAS DE CONTATO



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

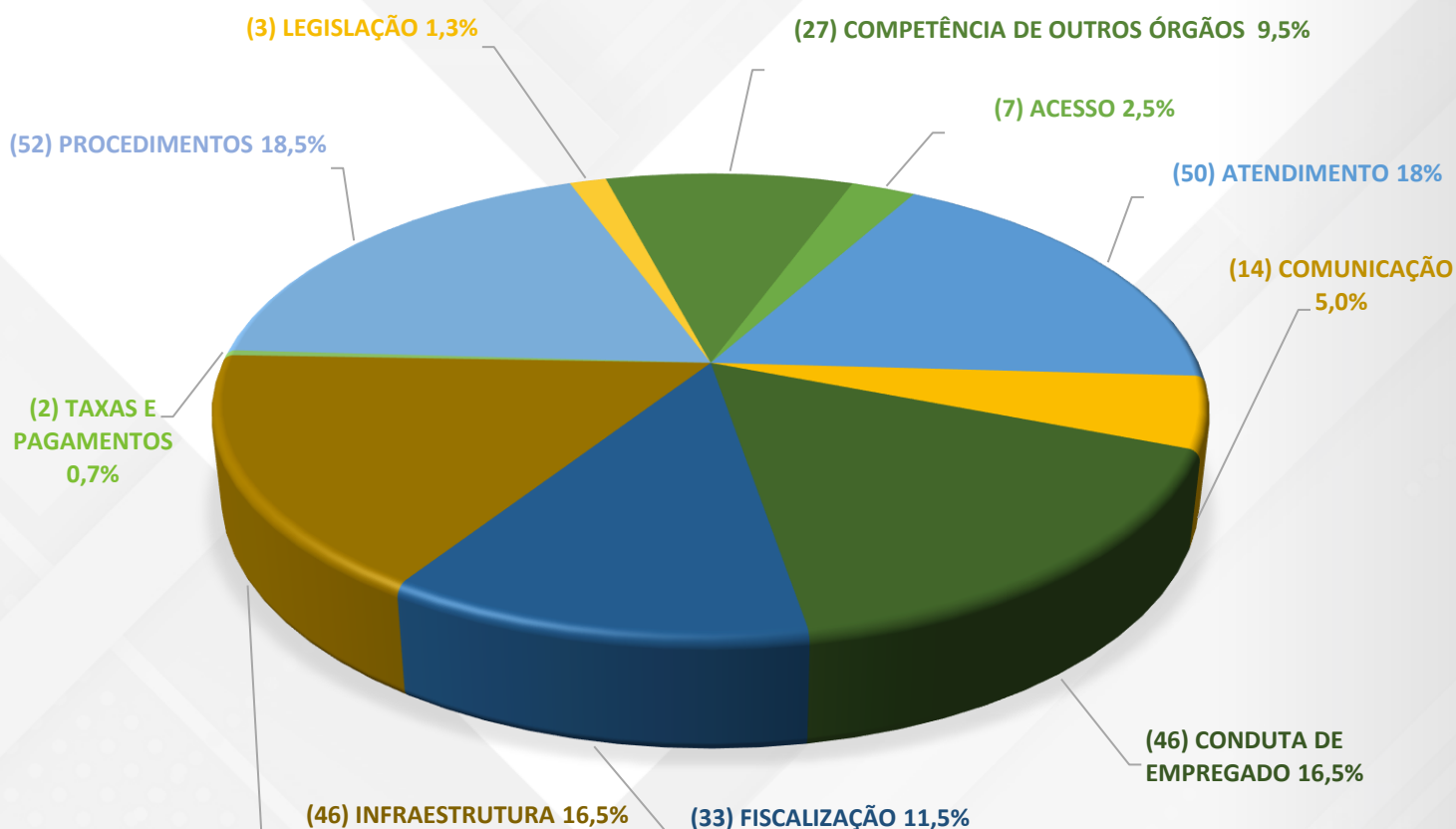


Dos 218 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 280 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

ASSUNTOS POR LINHA

ASSUNTOS	LINHA 7 RUBI	LINHA 10 TURQUESA	LINHA 11 CORAL	LINHA 12 SAFIRA	LINHA 13 JADE	SISTEMA	EXTERNO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	14	21	32	26	7	55	19	174
ELOGIO		1	1					2
SUGESTÃO						2		2
SOLICITAÇÃO	1		13	1		16		31
INFORMAÇÃO		1				30	7	38
OUIDORIA INTERNA	2	5	2	3		19		31
OUTROS						2		2
TOTAL	17	28	48	30	7	124	26	280
PERCENTUAL	6,05%	10,00%	17,15%	10,70%	2,50%	44,30%	9,30%	100%

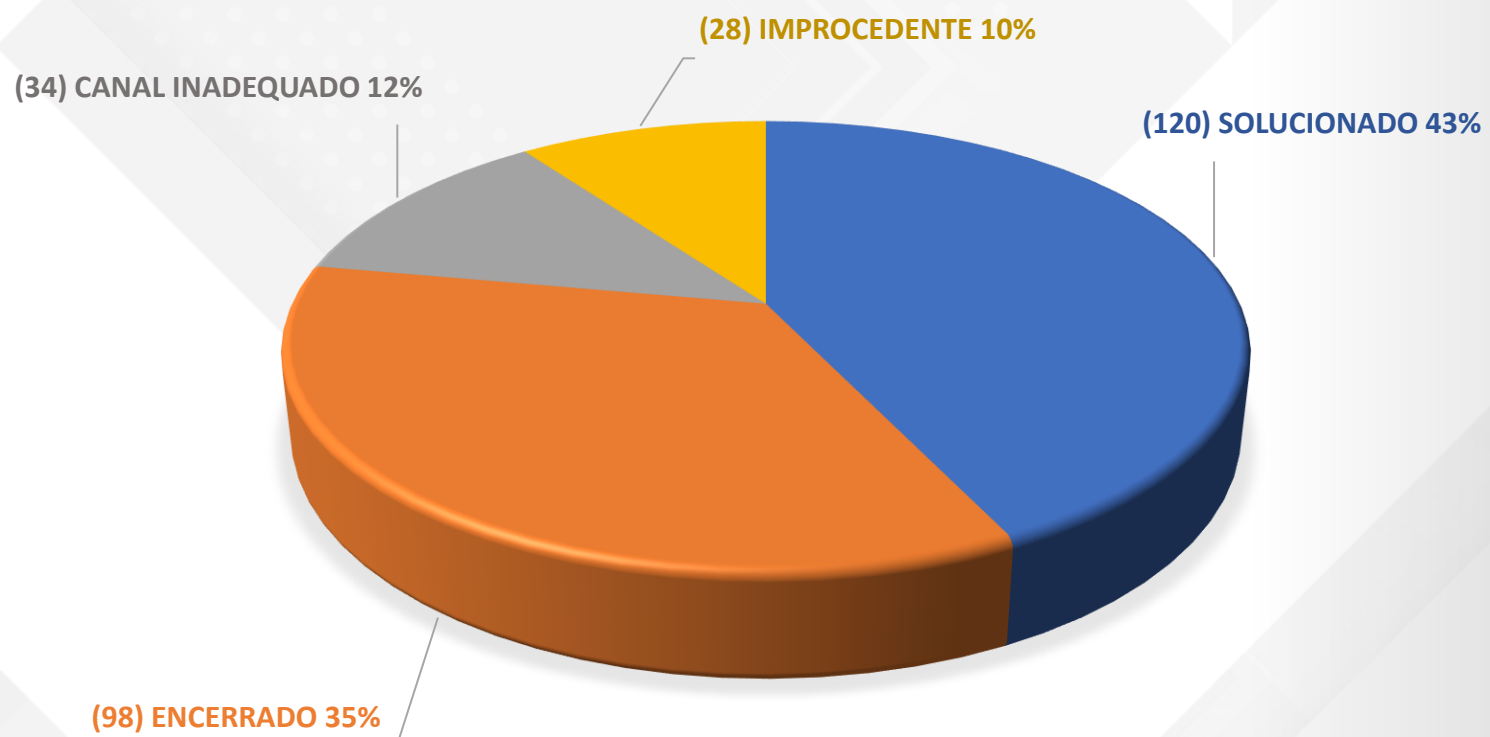
ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

52	Procedimento: parada no trecho; intervalo; viagem; velocidade reduzida; serviço 710; estratégias operacionais de circulação; comunicado de alteração da circulação; atraso; qualidade do serviço; presença de animais; bilheteria terceirizada; ressarcimento; procedimento de estação.
50	Atendimento: resposta não recebida; conteúdo de resposta recebida; pedidos de informações gerais e dados da empresa; jurídico; licitações e ex-empregados.
46	Conduta de Empregado (crítica ou elogio): atitude empregado x chefia; maquinista; empregado manutenção; postura segurança; comportamento inadequado; colaboradores limpeza e operacional.
46	Infraestrutura: conservação de estação; falta de escada rolante; limpeza de estação e trem; obras e modernização de estação; totem de serviços, conservação de passarela; ar condicionado; lotação trem e estação; condições de trabalho; ar-condicionado desligado; conflito embarque e desembarque; bicicletário; expresso turístico.
33	Fiscalização: assédio sexual; cultos religiosos; entorpecentes; falta de empregado segurança; fumantes; invasão de imóvel; sentar-se no chão; comércio ambulante; comportamento inadequado de passageiro.
27	Competência Outros Órgãos: demandas relacionadas a ViaMobilidade, Metrô; EMTU; SPTrans.
14	Comunicação: site; comunicação visual estação e trem; AP conteúdo; AP falta estação.
07	Acesso: elevador inoperante; falta de elevador; entrada e saída de estação.
03	Legislação: gratuidade (outros tipos); gravação de imagens.
02	Taxas e pagamentos: Bilhete Único.

SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

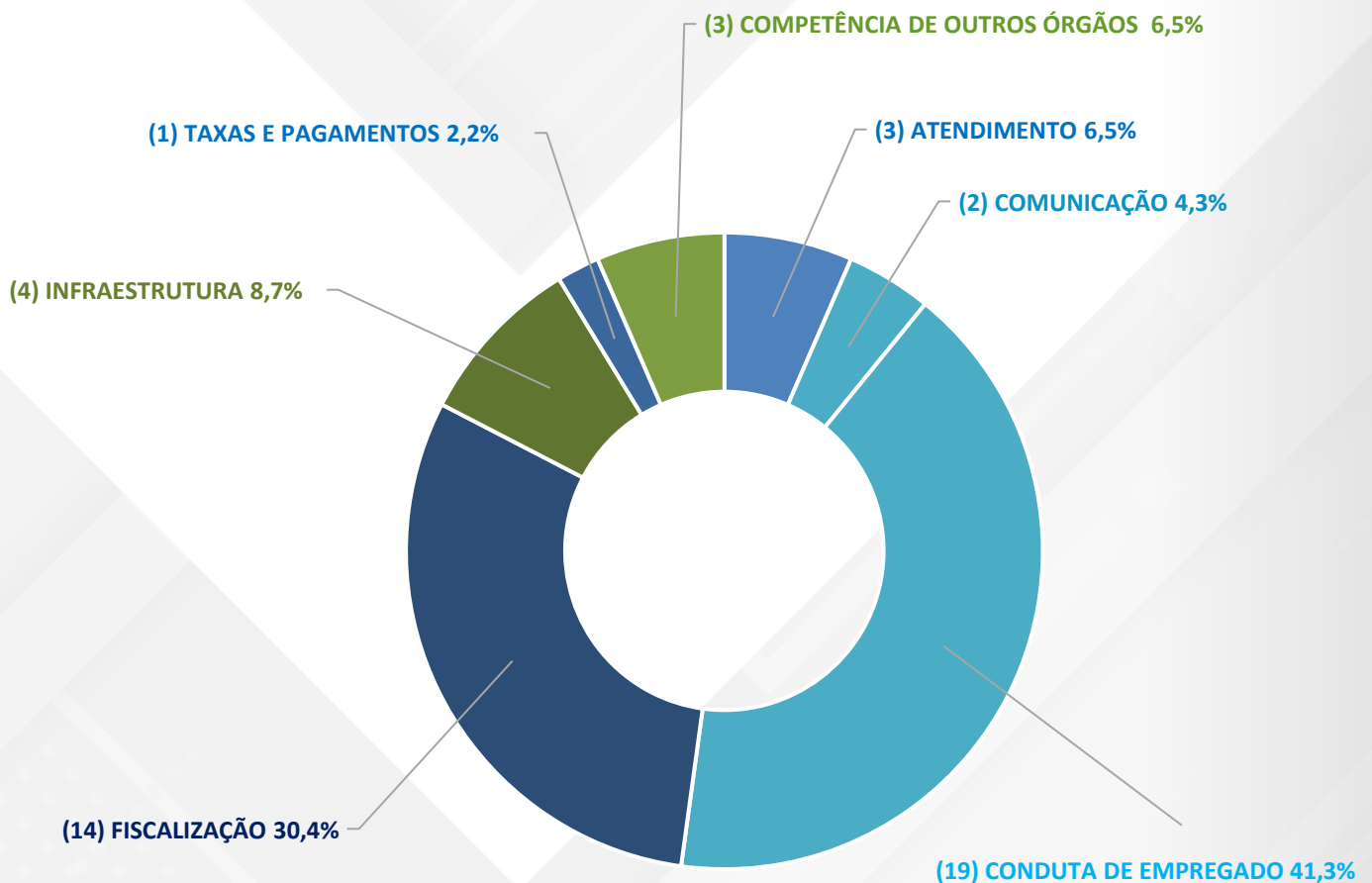


Tempo médio de resposta ao passageiro: 10 (DIAS)

PROTOCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROTOCOLOS
37

ASSUNTOS
46



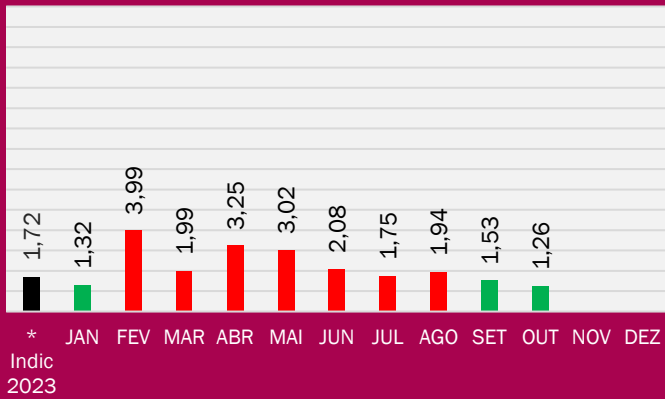
INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO:

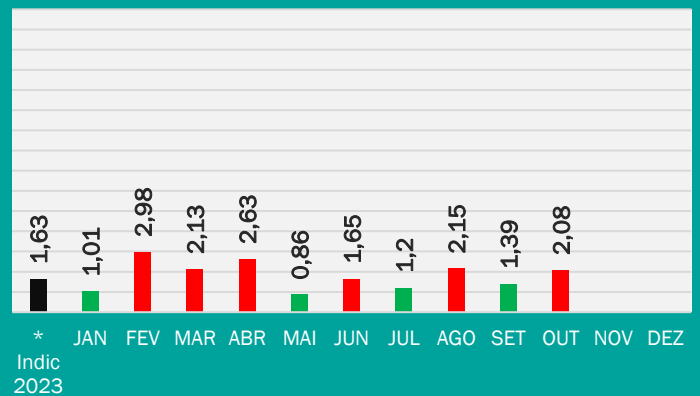
$\frac{\text{TOTAL DE RECLAMAÇÕES DA LINHA}}{\text{TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NA LINHA}}$

X 1.000.000

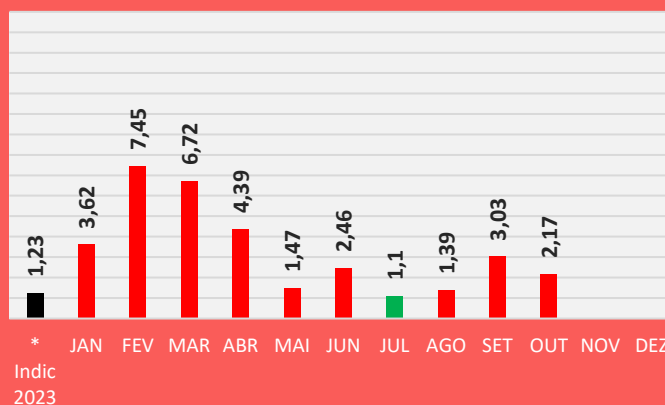
LINHA 7-RUBI



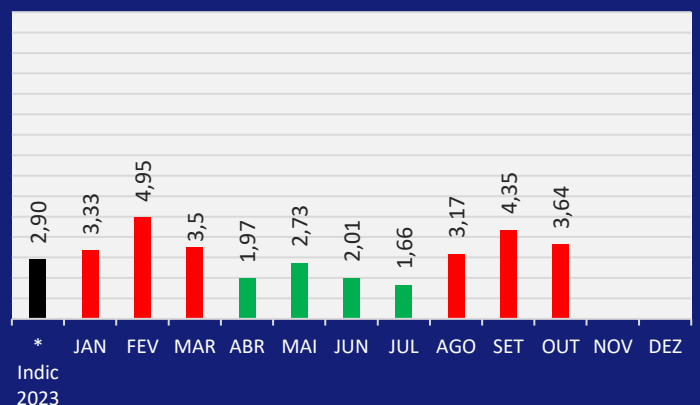
LINHA 10-TURQUESA



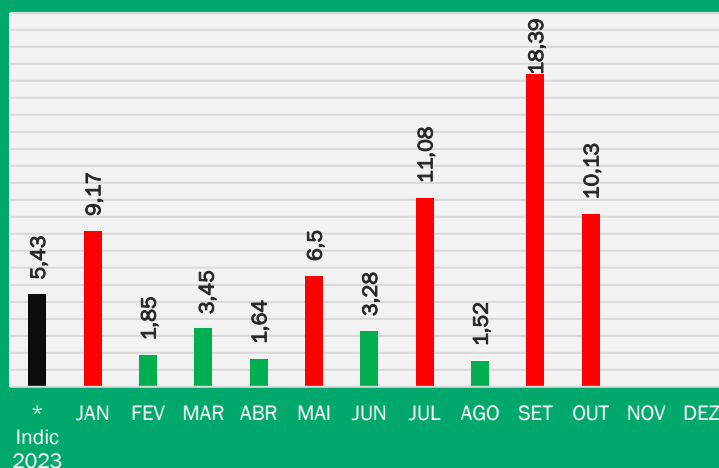
LINHA 11-CORAL



LINHA 12-SAFIRA



LINHA 13-JADE



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