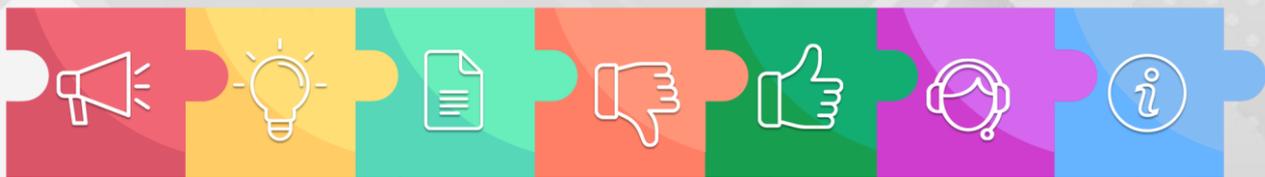




# Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

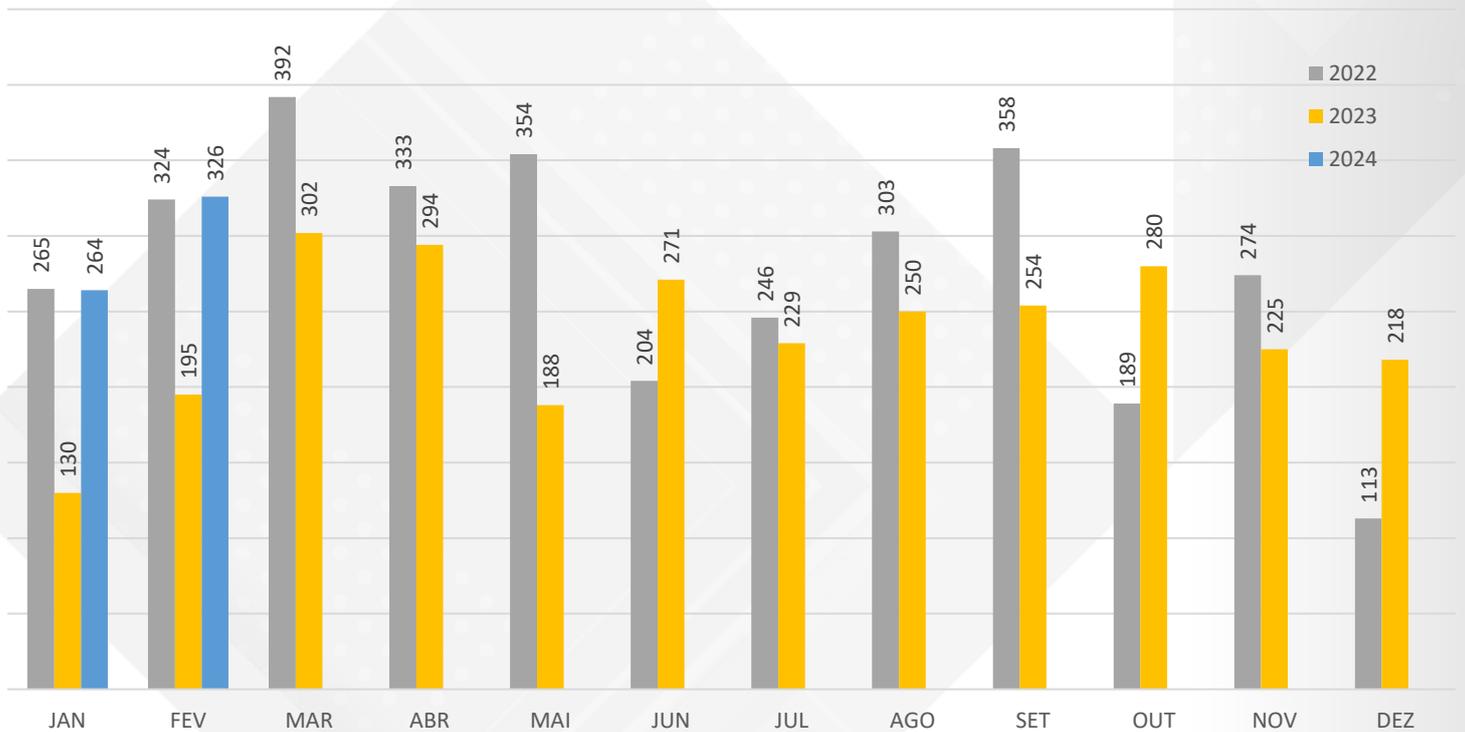
Elogios

Escuta

SIC

FEVEREIRO • 2024

# PROTOCOLOS REGISTRADOS

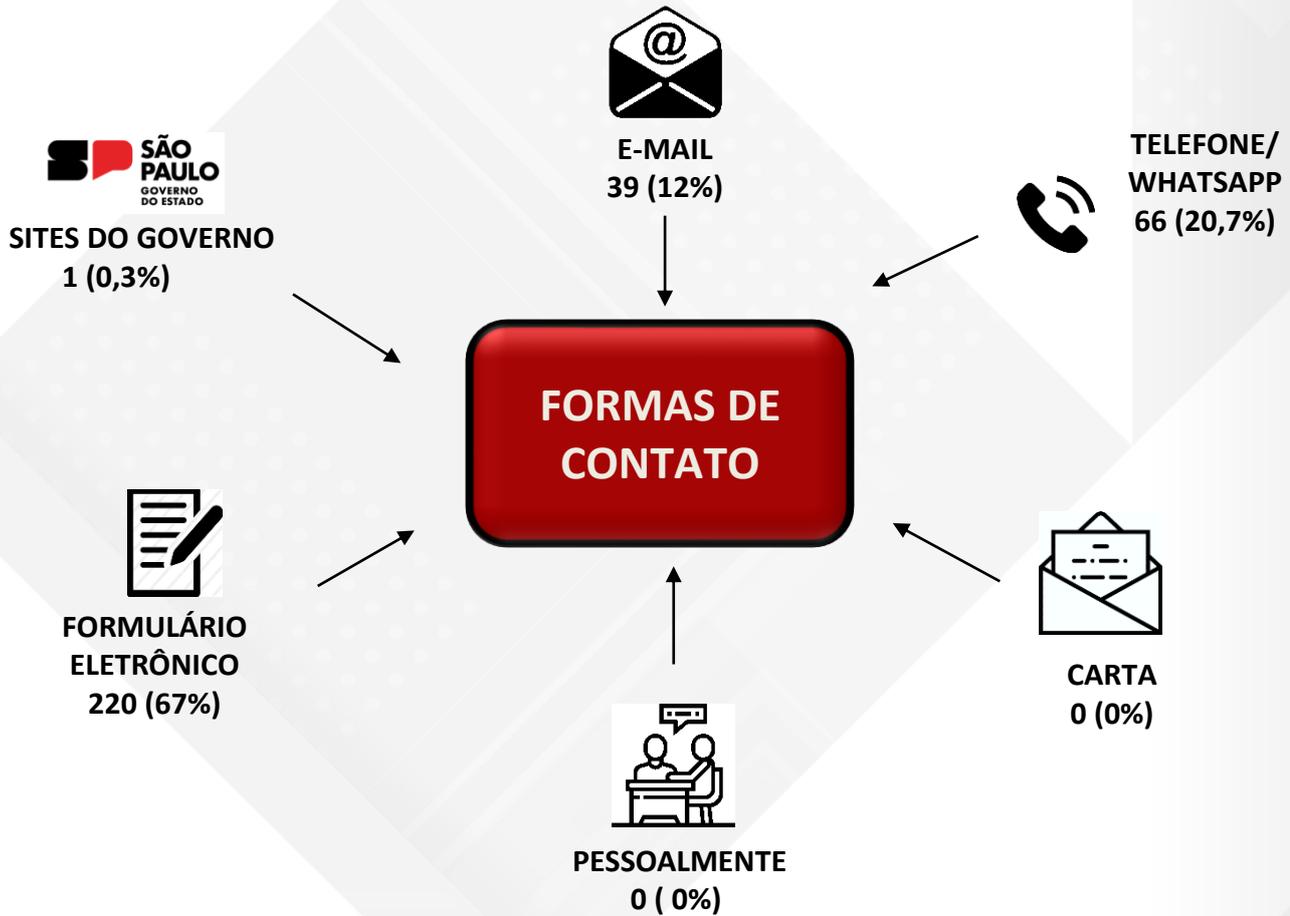


Total de 326 protocolos em fevereiro: 218 apurados na Ouvidoria e 108 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

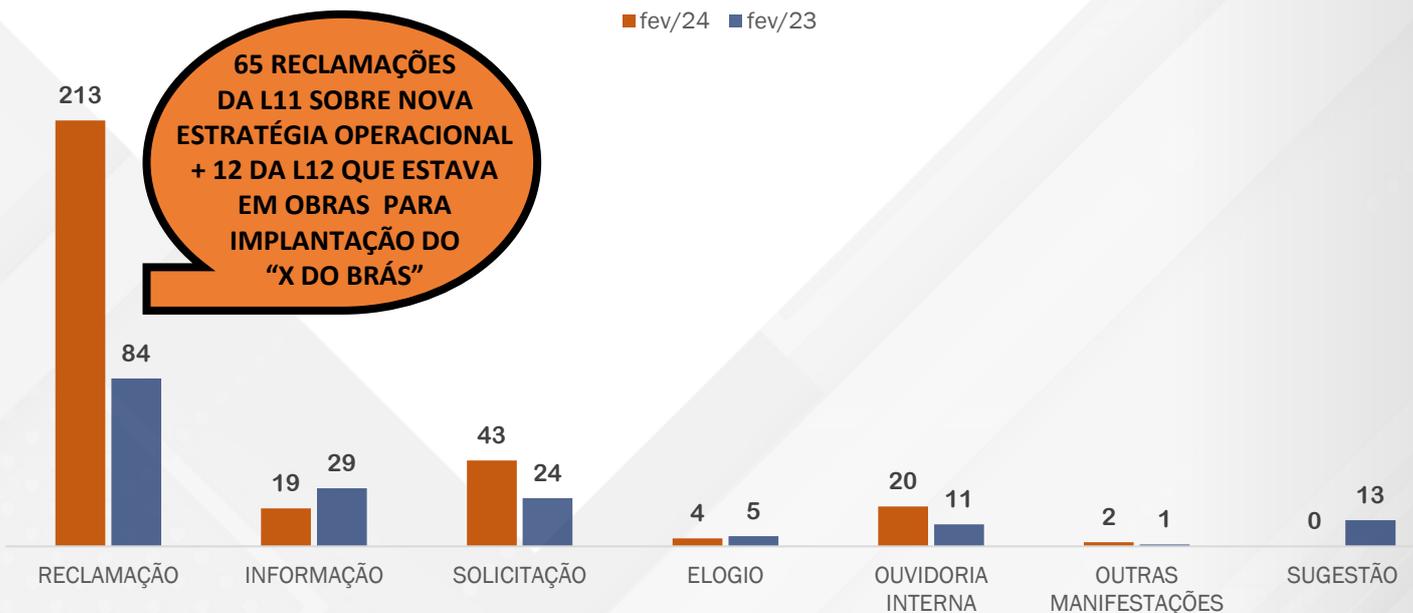
## MÉDIA ANUAL



# FORMAS DE CONTATO



# CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS



Dos 218 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 301 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	92	29	1	23	9	213
ELOGIO		2		2				4
SUGESTÃO								0
SOLICITAÇÃO	1		1			39	2	43
INFORMAÇÃO				3	1	12	3	19
OUVIDORIA INTERNA				2		18		20
OUTROS						1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>93</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>93</b>	<b>15</b>	<b>301</b>
PERCENTUAL	11,63%	8,97%	30,90%	11,96%	0,66%	30,90%	4,98%	100%

## ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS

65 RECLAMAÇÕES DA L11 SOBRE NOVA ESTRATÉGIA OPERACIONAL + 12 DA L12 QUE ESTAVA EM OBRAS PARA IMPLANTAÇÃO DO "X DO BRÁS"

(4) TAXAS E PAGAMENTOS 1%

(11) COMPETÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS 4%

(3) ACESSO 1%

(41) ATENDIMENTO 14%

(10) COMUNICAÇÃO 3%

(55) CONDUTA DE EMPREGADO 18%

(23) FISCALIZAÇÃO 8%

(45) INFRAESTRUTURA 15%

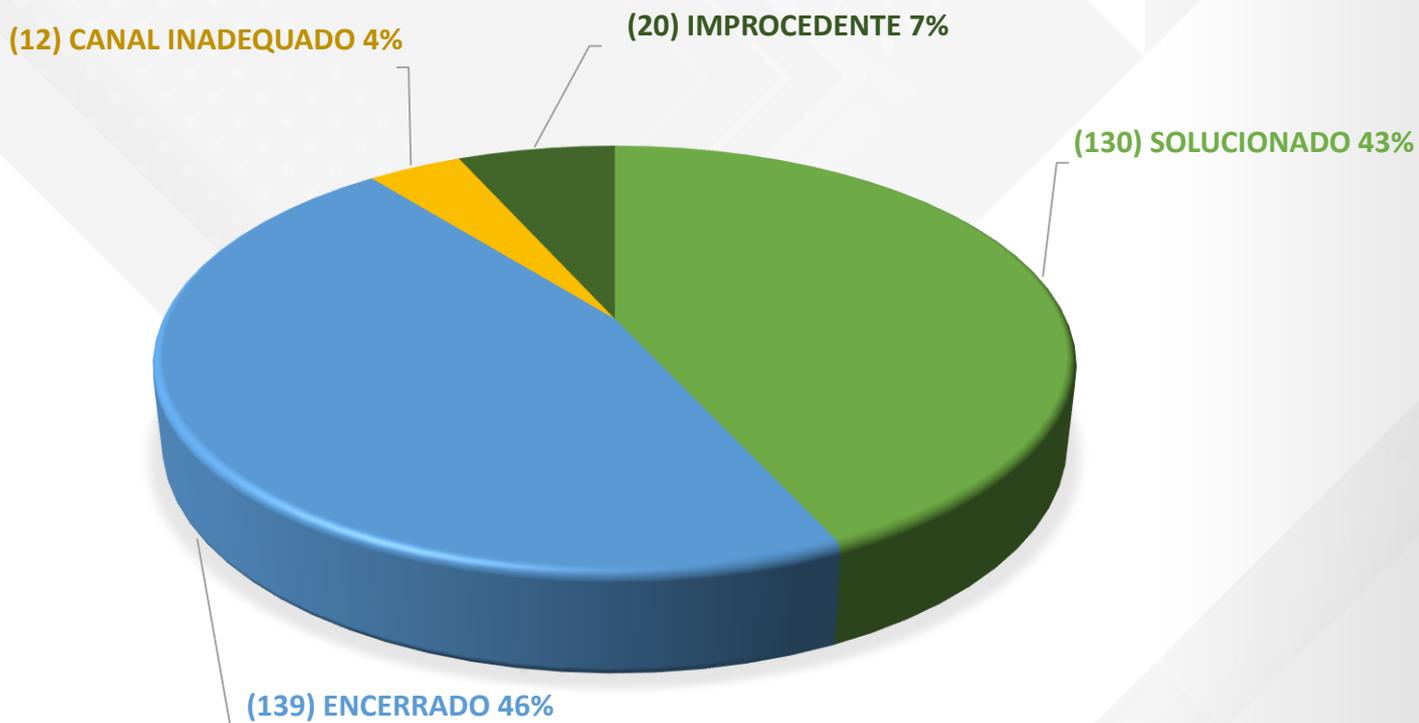
(4) LEGISLAÇÃO 1%

(105) PROCEDIMENTOS 35%

# DEFINIÇÃO DOS TEMAS

105	<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;
45	<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;
23	<b>Fiscalização:</b> Importunação sexual; assalto/furto; entorpecente; comércio irregular de bilhete; ambulante; pedinte; pregação religiosa; falta de empregado para atendimento; ocorrências de segurança;
41	<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;
55	<b>Conduta de Empregado (crítica ou elogio):</b> Atitudes dos colaboradores operacionais; segurança envolvendo passageiros;
03	<b>Acesso:</b> Itens de acessibilidade; entrada e saída da estação;
10	<b>Comunicação:</b> Aviso ao público e comunicação visual nos trens e estações; site; redes sociais
11	<b>Competência Outros Órgãos:</b> demandas relacionadas a outras empresas ou modais de transporte como ViaMobilidade, Metrô, EMTU, SPTrans, MRS Logística etc;
04	<b>Taxa/Pagamento:</b> custo; tarifa; evolução de valor; bilhete único
04	<b>Legislação:</b> Gratuidade; concurso público;
00	<b>Outros:</b> Covid-19; greve

# SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

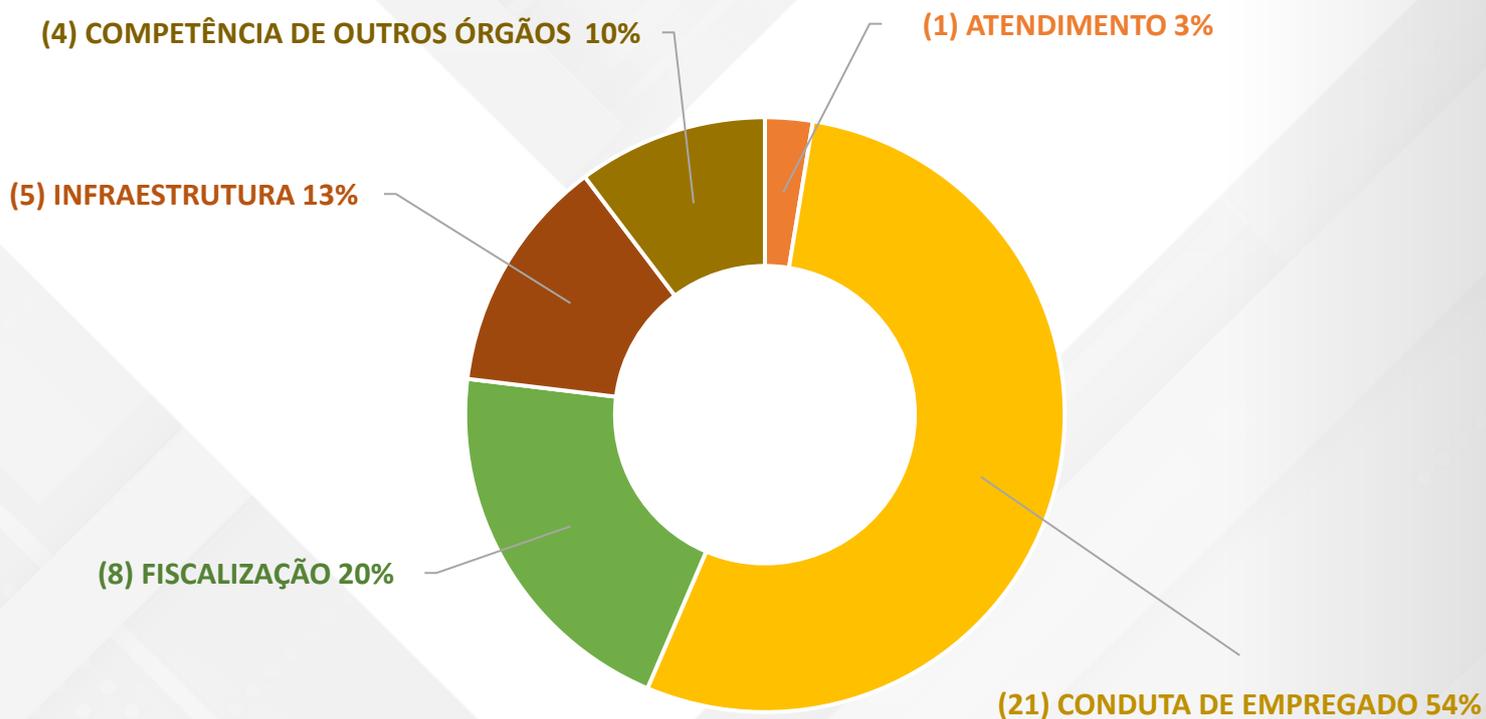


Tempo médio de resposta ao passageiro: 13 (DIAS)

# PROTOCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROTOCOLOS  
37

ASSUNTOS  
39



# INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE  
INSATISFAÇÃO:

TOTAL DE RECLAMAÇÕES DA LINHA  
TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NA LINHA

X 1.000.000

## LINHA 7-RUBI



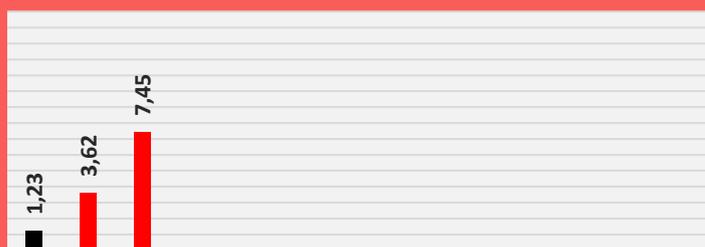
\* Indic 2023

## LINHA 10-TURQUESA



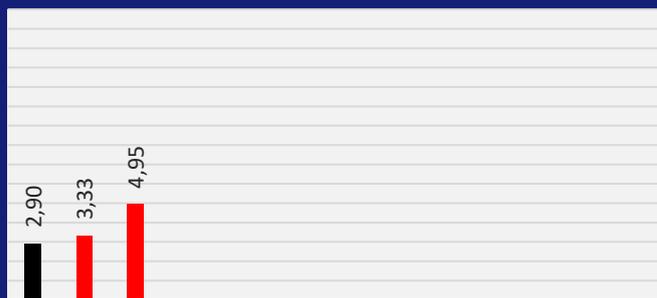
\* Indic 2023

## 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