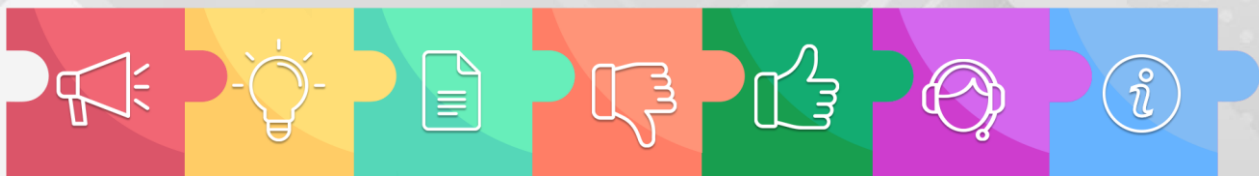




Relatório da Ouvidoria



Denúncias

Sugestões

Solicitações

Reclamações

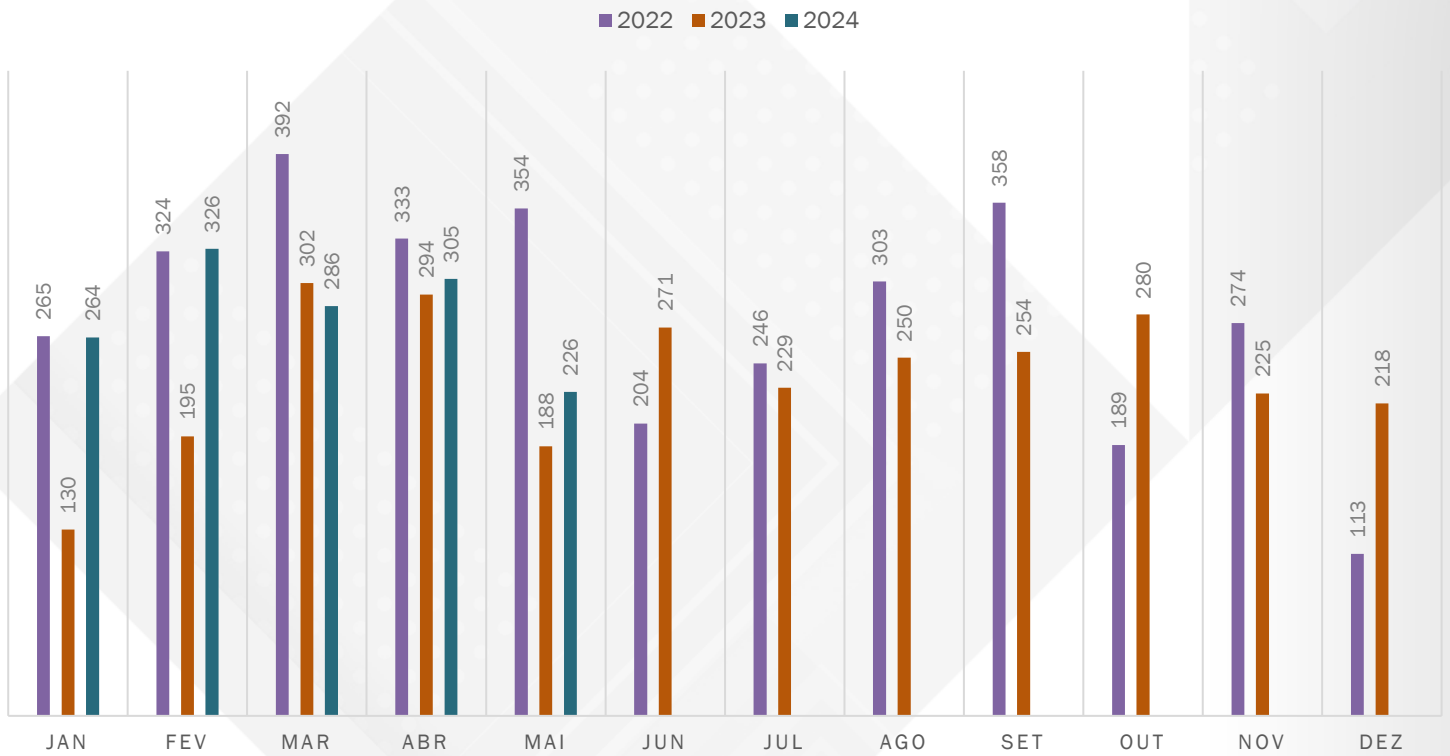
Elogios

Escuta

SIC

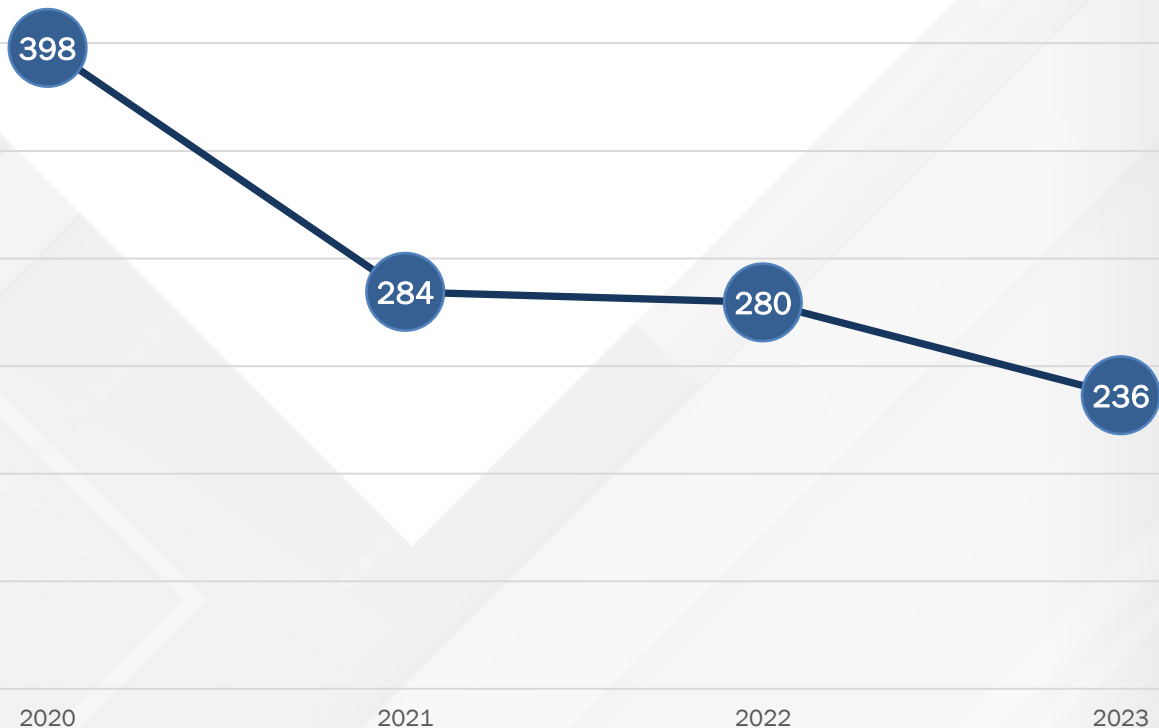
MAIO • 2024

PROTOCOLOS REGISTRADOS

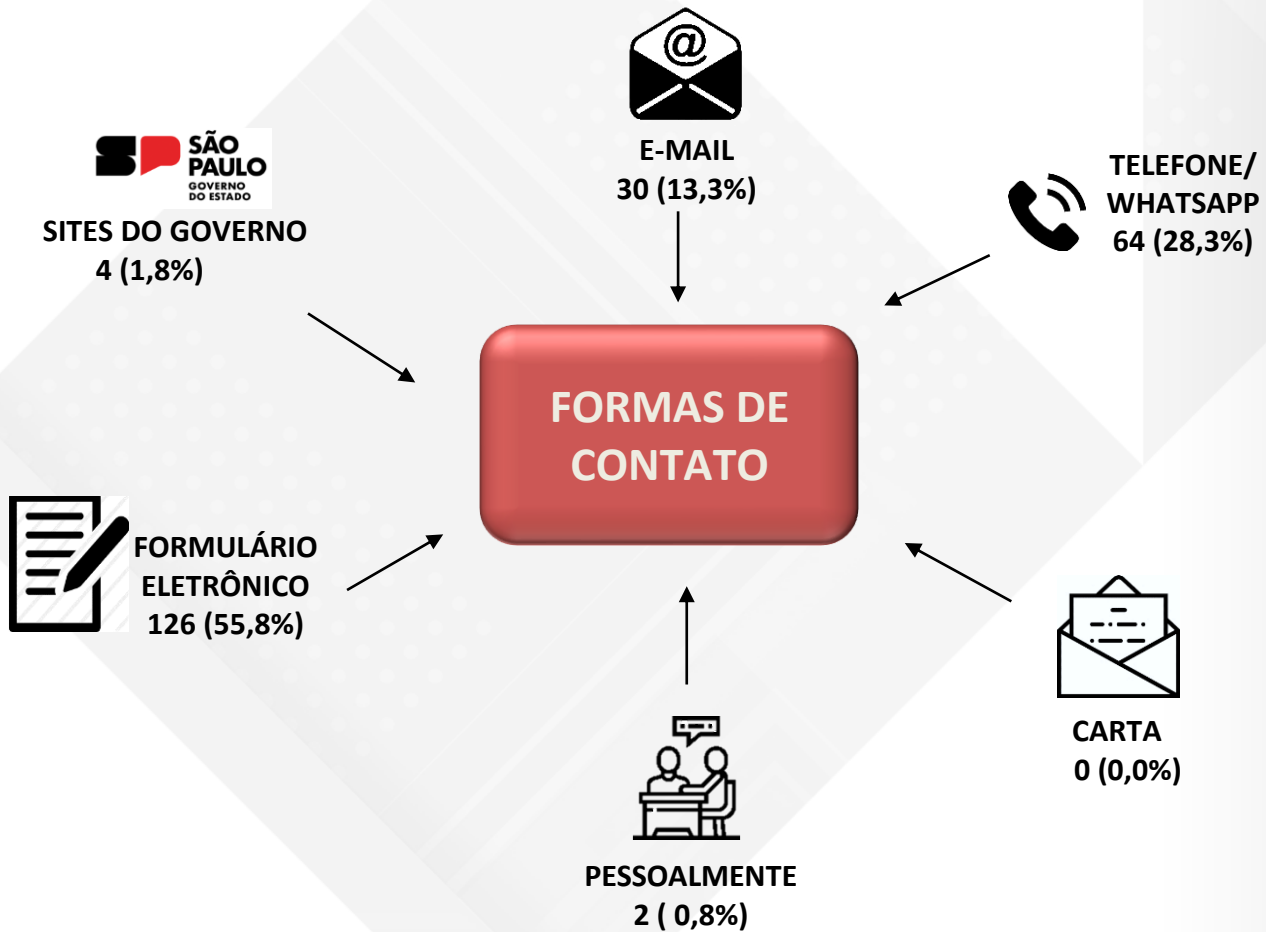


Total de 226 protocolos em maio: 164 apurados na Ouvidoria e 62 encaminhados para o Departamento de Relacionamento com o Passageiro

MÉDIA ANUAL

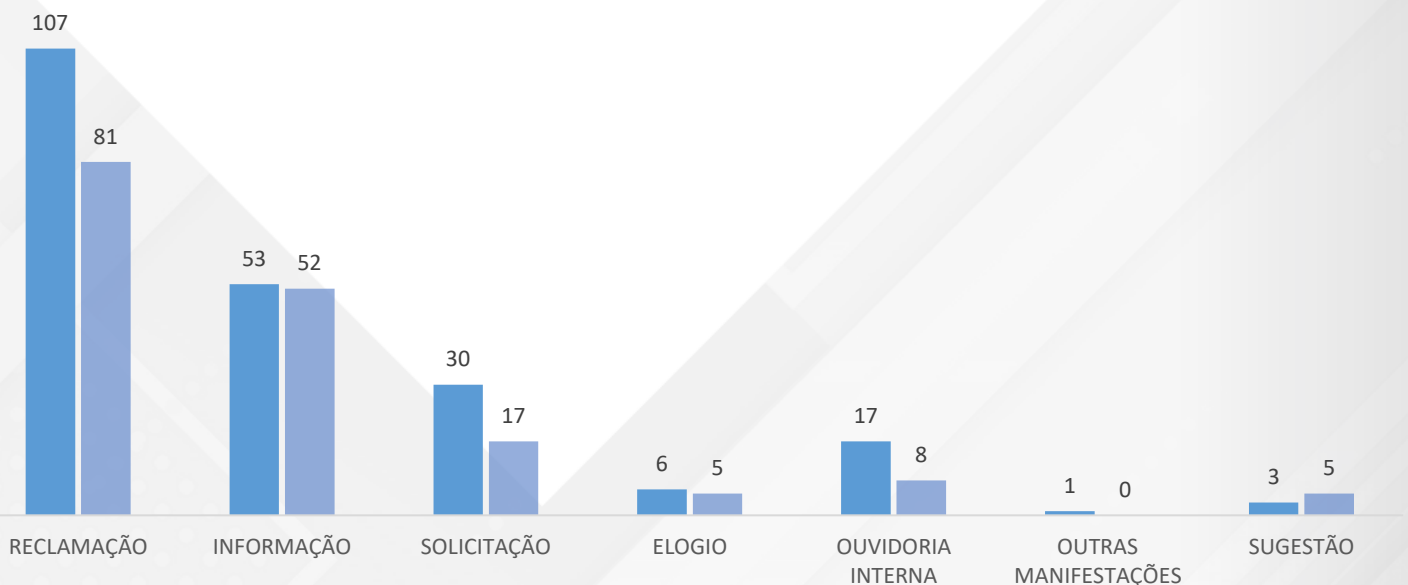


FORMAS DE CONTATO



CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS

■ mai/24 ■ mai/23

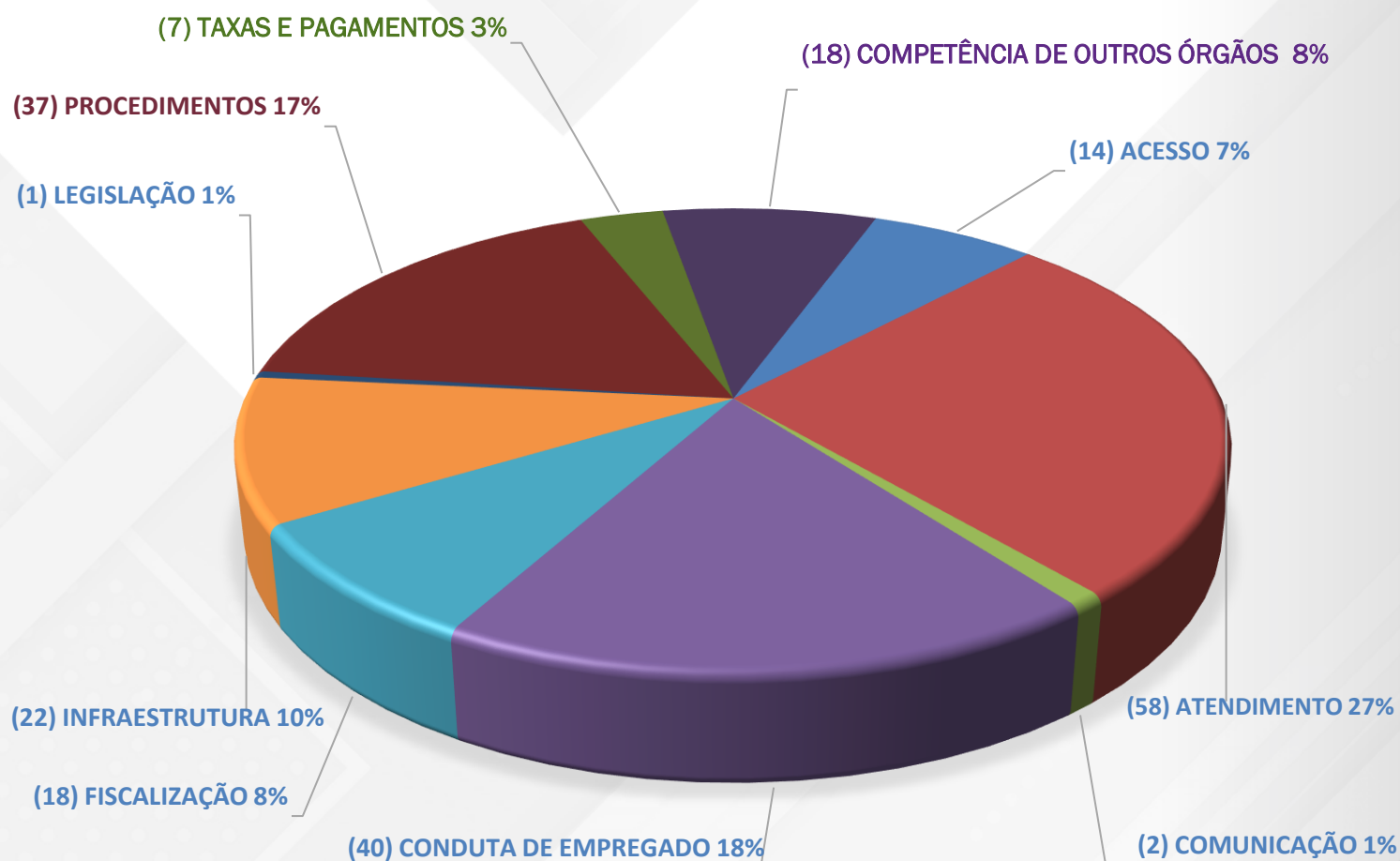


Dos 164 protocolos apurados na Ouvidoria, foram abordados 217 assuntos (cada protocolo pode ter mais de um tema)

ASSUNTOS POR LINHA

| ASSUNTOS | LINHA 7 RUBI | LINHA 10 TURQUESA | LINHA 11 CORAL | LINHA 12 SAFIRA | LINHA 13 JADE | SISTEMA | EXTERNO | TOTAL |
|-------------------|-----------------|----------------------|-------------------|--------------------|------------------|---------|---------|-------|
| RECLAMAÇÃO | 31 | 8 | 20 | 18 | 4 | 10 | 16 | 107 |
| ELOGIO | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | | 6 |
| SUGESTÃO | | | | 1 | | 2 | | 3 |
| SOLICITAÇÃO | 8 | | 2 | 2 | | 17 | 1 | 30 |
| INFORMAÇÃO | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 39 | 2 | 53 |
| OUVIDORIA INTERNA | 1 | | | 2 | | 14 | | 17 |
| OUTROS | | 1 | | | | | | 1 |
| TOTAL | 43 | 11 | 25 | 29 | 7 | 83 | 19 | 217 |
| PERCENTUAL | 19,8% | 5,1% | 11,5% | 13,4% | 3,2% | 38,2% | 8,8% | 100% |

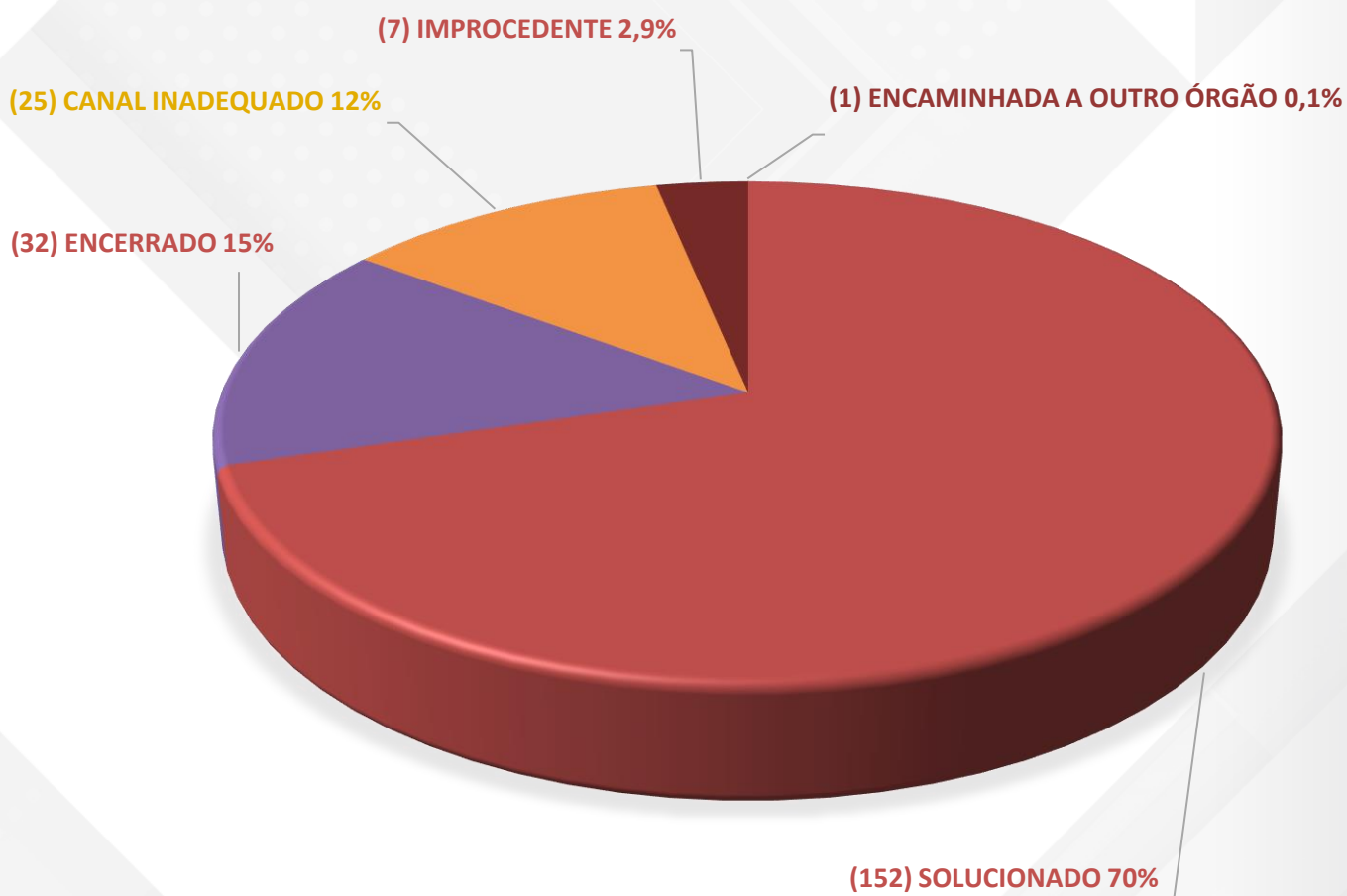
ASSUNTOS CLASSIFICADOS POR TEMAS



DEFINIÇÃO DOS TEMAS

| | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58 | Atendimento: 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; |
| 40 | Conduta de Empregado (crítica ou elogio): Atitudes dos colaboradores operacionais; segurança envolvendo passageiros; |
| 37 | Procedimento: 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; |
| 22 | Infraestrutura: 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; |
| 18 | Fiscalização: Importunação sexual; assalto/furto; entorpecente; comércio irregular de bilhete; ambulante; pedinte; pregação religiosa; falta de empregado para atendimento; ocorrências de segurança; |
| 18 | Competência Outros Órgãos: demandas relacionadas a outras empresas ou modais de transporte como ViaMobilidade, Metrô, EMTU, SPTrans, MRS Logística etc; |
| 14 | Acesso: Itens de acessibilidade; entrada e saída da estação; |
| 07 | Taxa/Pagamento: custo; tarifa; evolução de valor; bilhete único |
| 02 | Comunicação: Aviso ao público e comunicação visual nos trens e estações; site; redes sociais |
| 01 | Legislação: Gratuidade; concurso público; |
| 00 | Outros: Covid-19; greve |

SITUAÇÃO ASSUNTOS APURADOS

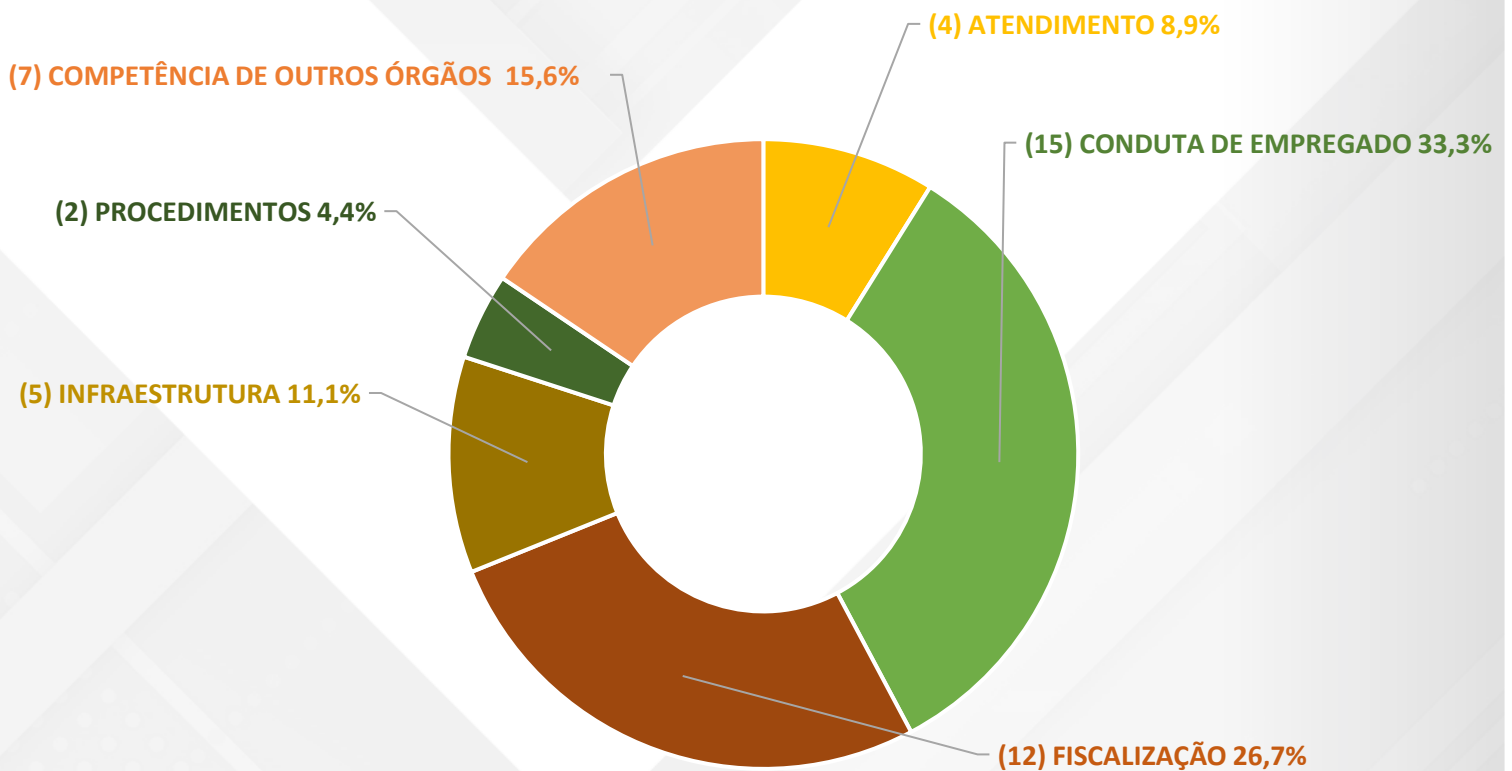


Tempo médio de resposta ao passageiro: 9 (DIAS)

PROCOLOS REGISTRADOS CANAL DE DENÚNCIAS

PROCOLOS
38

ASSUNTOS
45



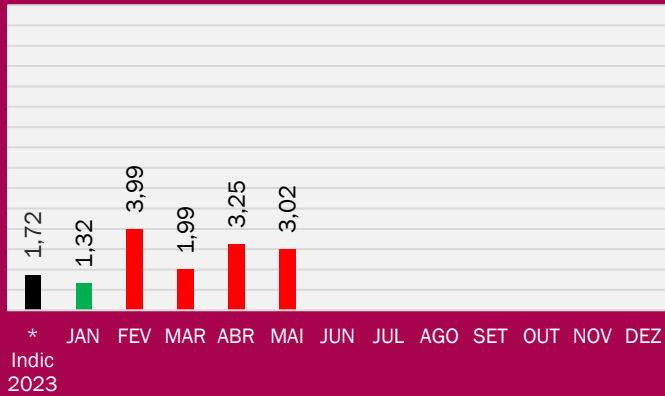
INDICADOR DE INSATISFAÇÃO POR LINHAS

CÁLCULO DO ÍNDICE DE
INSATISFAÇÃO:

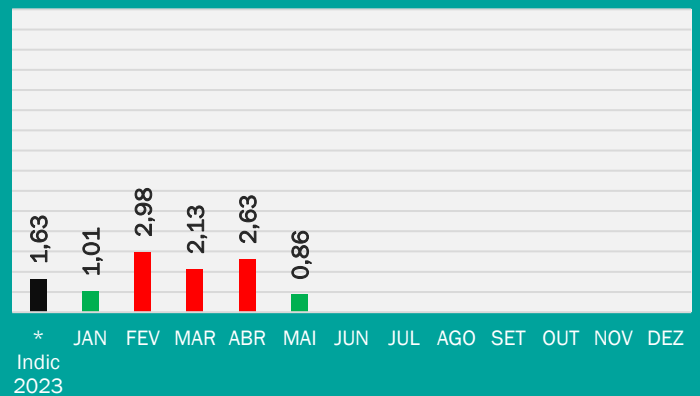
$\frac{\text{TOTAL DE RECLAMAÇÕES DA LINHA}}{\text{TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NA LINHA}}$

X 1.000.000

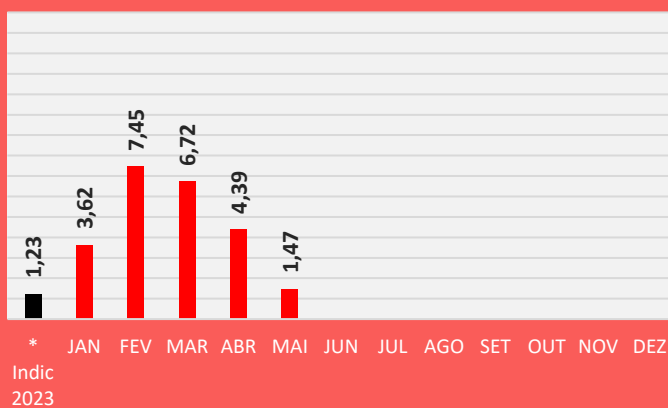
LINHA 7-RUBI



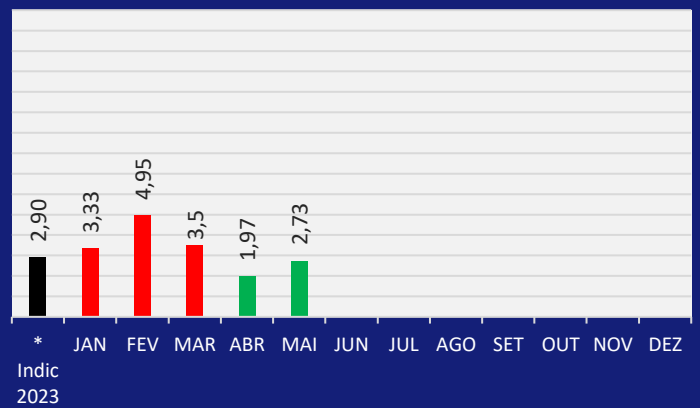
LINHA 10-TURQUESA



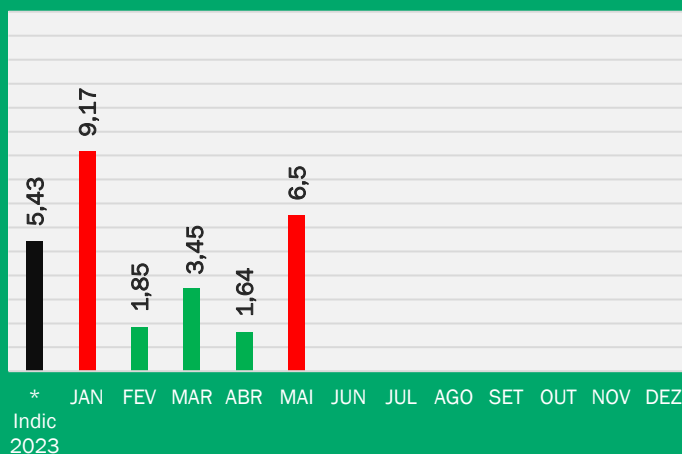
LINHA 11-CORAL



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



CPTM



**SÃO
PAULO**
GOVERNO
DO ESTADO