

# **Relatório Trimestral**

**Ouvidoria – METRÔ-DF**  
**2º Trimestre/2020**

# Relatório Trimestral



## Companhia do Metropolitano do Distrito Federal METRÔ-DF

Presidente: Handerson Cabral

Ouvidor: Bruno Oliveira Dias

Gerente de Atendimento: Luciano Dantas  
Gerente de Transparência: Eliane Campelo

Equipe Ouvidoria:

Carla Belusio

Nádia Cristina

Neo Melo

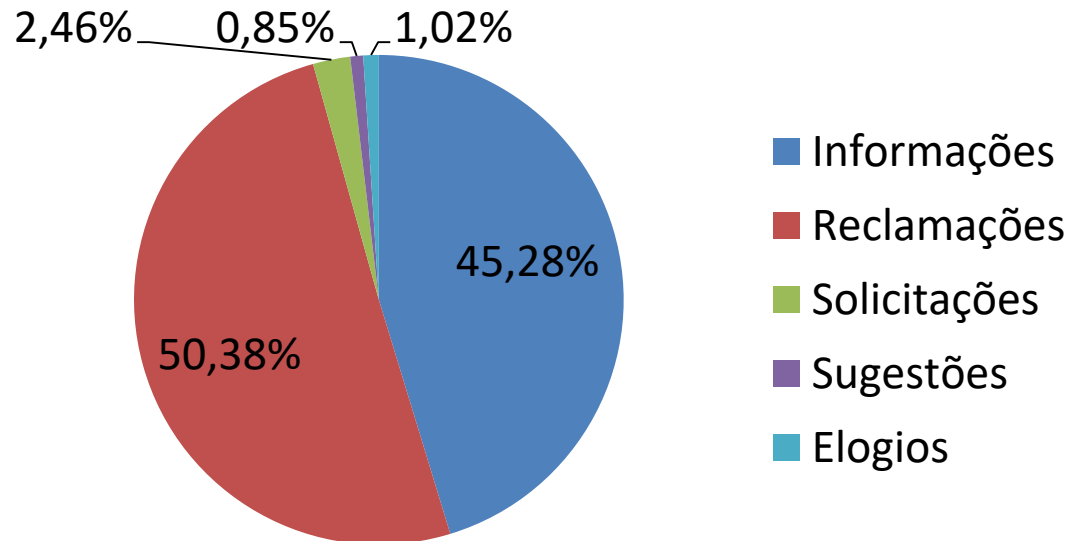
Renato Ferreira

Walter Gonçalves

# Classificação

## Total do trimestre

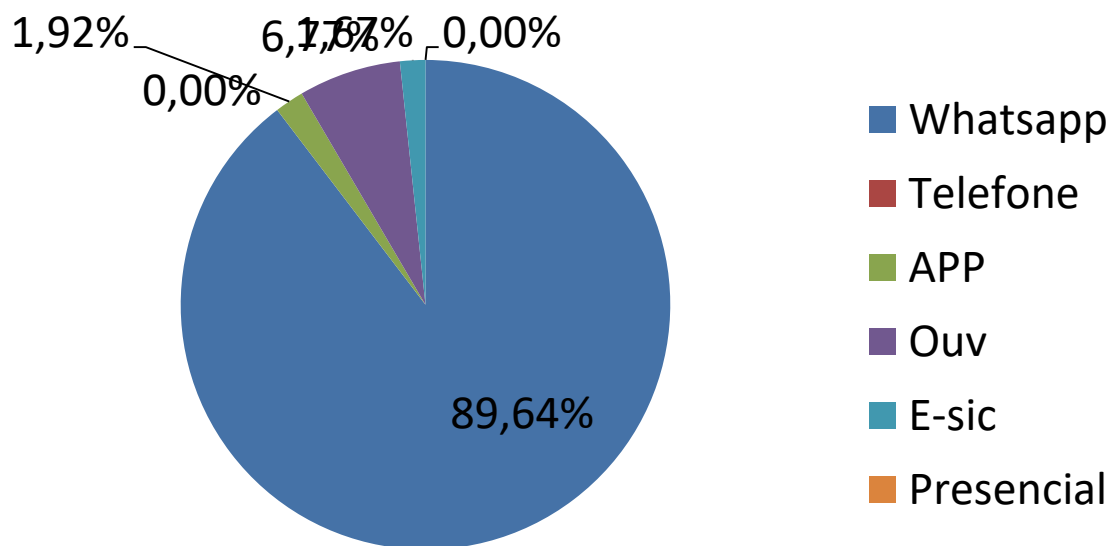
	Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios	Total
Abr	205	158	11	1	7	382
Mai	113	197	6	2	3	321
Jun	215	238	12	7	2	474
<b>Total</b>	<b>533</b>	<b>593</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>1177</b>



# Canais de entrada



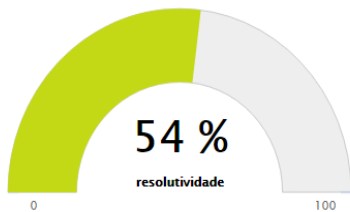
	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total por canal</b>
<b>Whatsapp</b>	354	289	430	1073
<b>Telefone</b>				0
<b>APP</b>	7	4	12	23
<b>Ouv</b>	21	28	32	81
<b>E-sic</b>	7	7	6	20
<b>Presencial</b>				0
<b>Total Mês</b>	389	328	480	1197



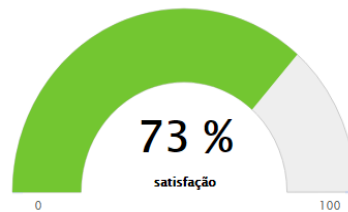
# Pesquisa de Satisfação

## Sistema OUV

Índice de Resolutividade



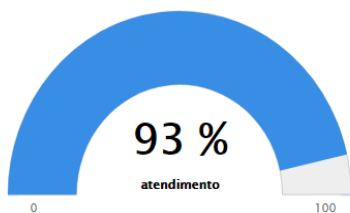
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



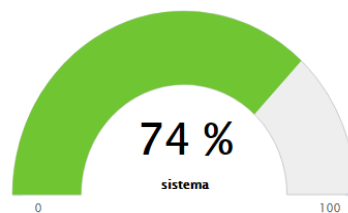
Índice de Recomendação



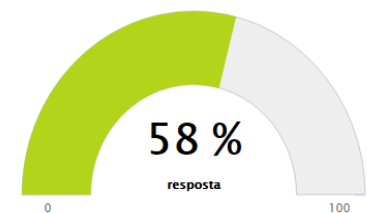
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



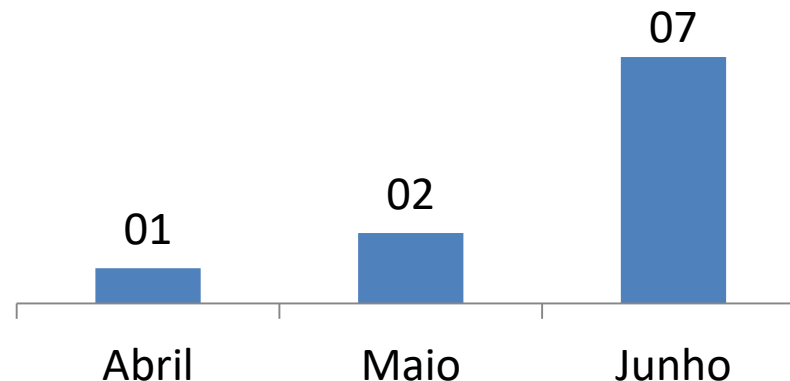
# Detalhamento das Manifestações



- Sugestões:

- No período entre abril e junho de 2020, recebemos 10 sugestões, dentre as principais:

Assuntos de maior recorrência	Quantitativo
Antecipação da abertura dos portões das estações	03
Intensificar ações no combate ao Covid-19	02
Realizar campanhas sobre animais abandonados no sistema	01
Melhorias para o transporte de bicicletas	01
Manter as janelas dos trens abertas	01



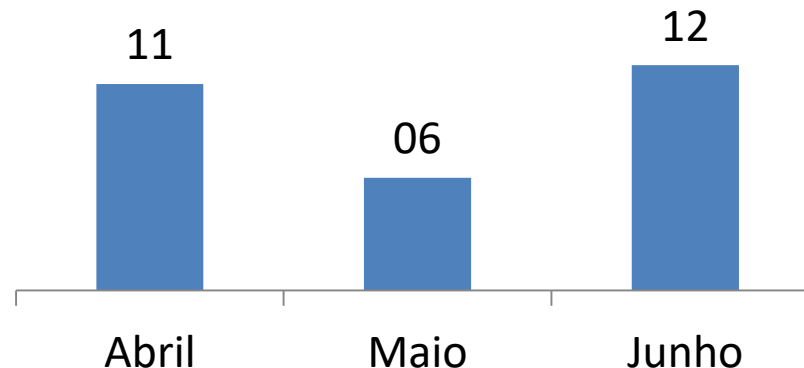
# Detalhamento das Manifestações



- **Solicitações:**

- No período entre abril e junho de 2020, recebemos 29 solicitações, dentre as principais:

<b>Assuntos de maior recorrência</b>	<b>Quantitativo</b>
Recuperar objeto perdido no trem/sistema	05
Acesso a imagem do CFTV	03
Devolução de valor inserido errado no cartão	02
Auxílio em ocorrência de mal súbito	02
Intensificar limpeza nos trem e estações devido ao COVID-19	02



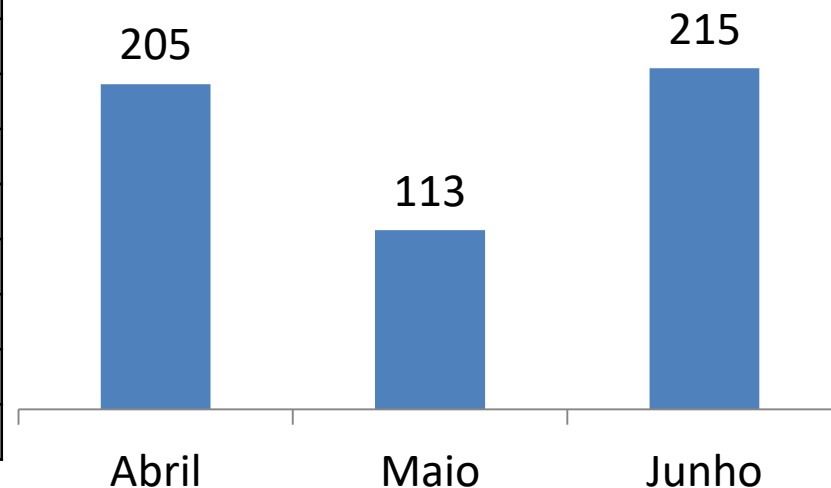
# Detalhamento das Manifestações



- **Informações:**

- No período entre abril e junho de 2020, recebemos 533 manifestações, dentre as principais:

<b>Assuntos de maior recorrência</b>	<b>Quantidade</b>
Funcionamento	239
Tarifa/gratuidades	83
Sistema SBA	40
Ações COVID	38
Diversos	37
Achados e Perdidos	34
Telefones	19
Anormalidades no Sistema	14
Cartões/Bilhetagem METRÔ	06
Comércio/Espaços Comerciais	06



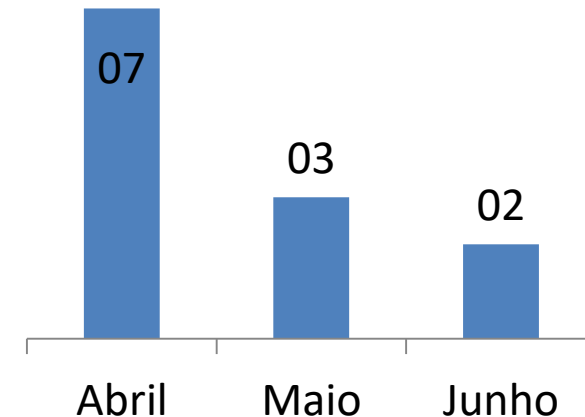


# Detalhamento das Manifestações



- Elogios:
  - No período entre abril e junho de 2020, recebemos 12 elogios:

Assuntos	Quantidade
Higienização dos trens em relação ao COVID	03
Atuação CSO	02
Atuação de piloto	02
Retirada de ambulantes do acesso de SHP	01
Atendimento de empregado do ARHA	01
Atendimento do Achados e Perdidos	01
Atuação da CIPA	01
Elogio aos serviços prestados pela AGSAD - Pandemia	01



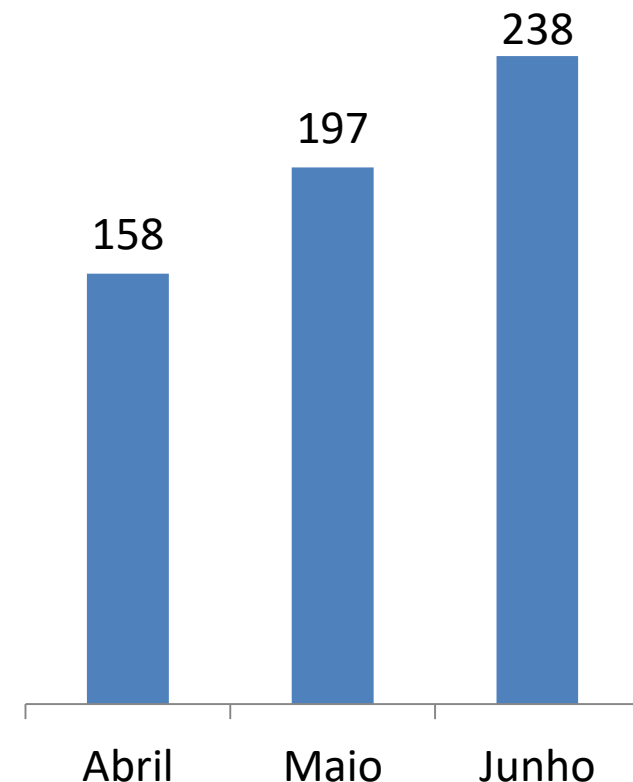
# Detalhamento das Manifestações



- **Reclamações:**

- No período entre abril e junho de 2020, recebemos 593 reclamações, dentre as principais:

Assuntos de maior recorrência	Quantidade
Fiscalização do carro exclusivo	239
Falta de fiscalização ao uso de máscaras	111
Anormalidade no sistema	47
Fiscalização a Pedintes	21
Fiscalização a Ambulantes	19
Higienização dos trens em relação ao COVID	18
Mau atendimento de empregado	16
Usuário incomodando os demais	14
Falha no Sistema de audição	14
Consumo de bebida ou droga no sistema	11
Reclama do sistema de ventilação	11
Despacho de trem antes da abertura da estação	04
Equipamento do trem danificado	10
Ruído do sistema na via	10
Painel de intervalos com falha ou inoperante	08



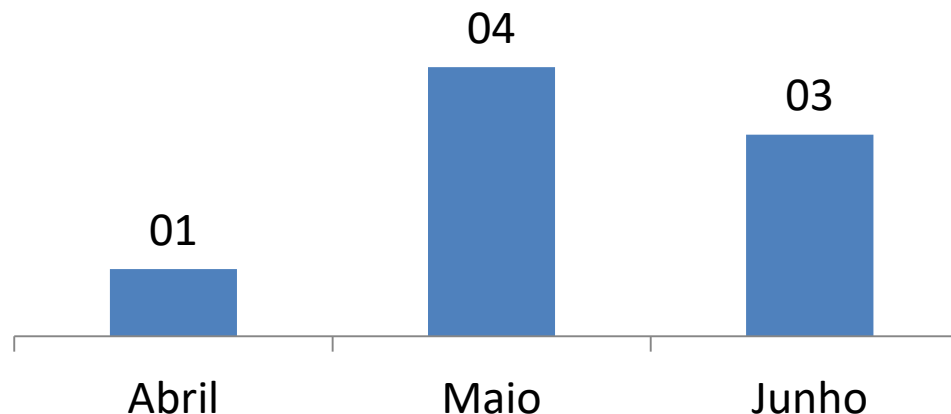
# Detalhamento das Manifestações



- Reclamações:

- No período entre abril e junho de 2020, recebemos 08 reclamações correlacionadas à outros órgãos:

Assuntos de maior recorrência	Quantitativo
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA - SEMOB	08

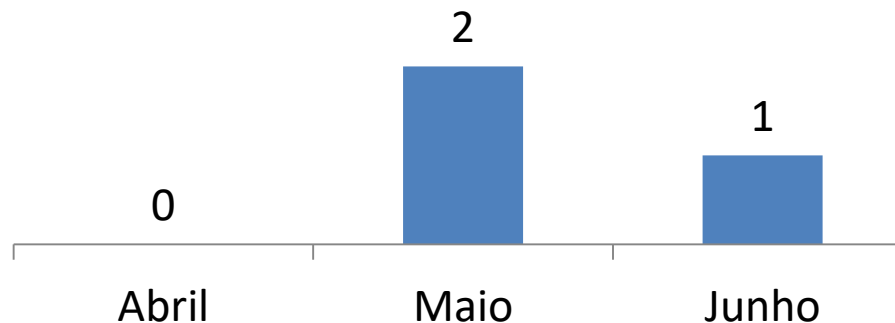


# Detalhamento das Manifestações



- Denúncia:
  - No período entre abril e junho de 2020, recebemos 03 denúncias, sendo elas:

Assuntos	Quantitativo
Denúncia sobre assédio moral	01
Denúncia sobre importunação ofensiva no trem	01
Denúncia sobre assédio por parte de empregado do CSO	01



# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



- SIC:
  - No período entre abril e junho de 2020, recebemos 20 solicitações de informação de cidadãos pelo sistema E-sic, sobre os temas:

Assunto	Quantidade
Fluxo de Passageiros	04
Fichas Financeiras de ex-empregado	03
Cópia do Termo Aditivo do Contrato 018/2018	01
Declaração a ex-empregado	02
Dados acerca de Pensão Alimentícia de empregado	01
Acesso a processo administrativo	01
Cópia de Relatório de Ruídos e Vibrações	01
Cópia de Relatórios de Auditoria e de Inspeção	01
Dados acerca de registro funcional	01
Embasamento em relação à limitação na venda de cartões unitários	01
Cópia de processo administrativo	01
Resoluções, diretrizes, orientações, materiais publicitários e documentos da Companhia referentes ao combate à Covid-19,	01
Frequência de viagens em dias úteis e finais de semana na estação MET	01
Mapa com a localização das subestações do METRÔ-DF	01



## Relatório 2º Trimestre/2020 - Consolidação das informações da Ouvidoria do METRÔ-DF, no período de 01 de abril a 30 de junho de 2020.

Elaborado por:  
Bruno Oliveira Dias – Chefe da Ouvidoria  
Luciano Dantas – Gerente de Atendimento  
Renato Ferreira – Equipe Ouvidoria