

Relatório Trimestral

Ouvidoria – METRÔ-DF 4º 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

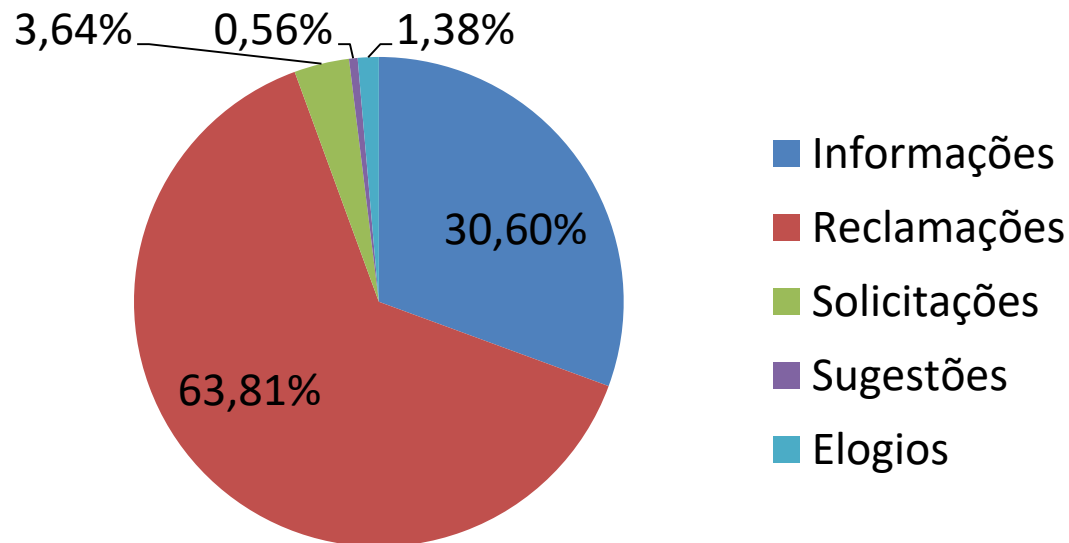
Renato Ferreira

Walter Gonçalves

Classificação

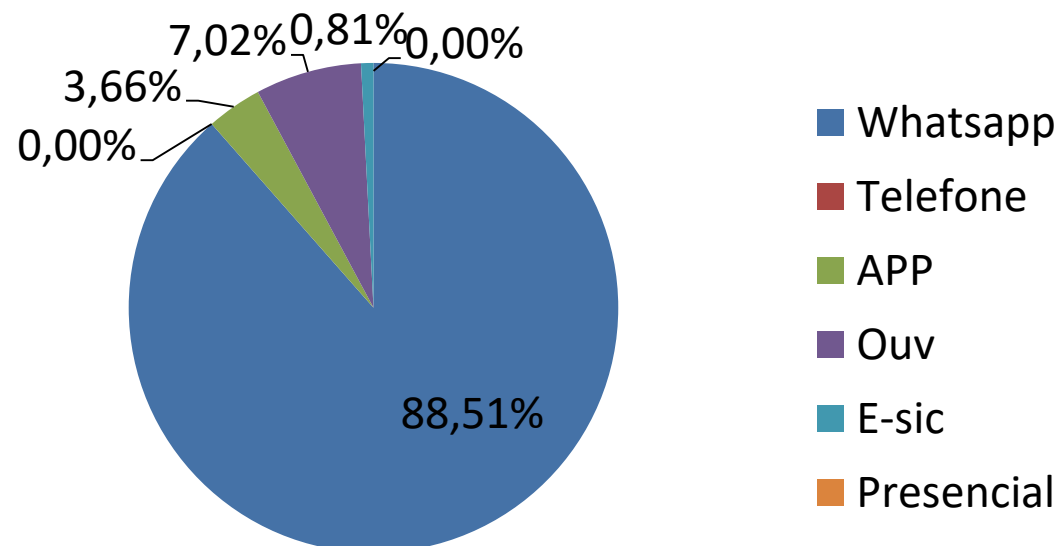
Total do trimestre

	Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios	Total
Out	249	387	22	1	3	662
Nov	161	416	24	7	16	624
Dez	187	442	25	3	8	665
Total	597	1245	71	11	27	1951



Canais de entrada

	Out	Nov	Dez	Total por canal
Whatsapp	598	547	596	1741
Telefone				0
APP	23	30	19	72
Ouv	41	47	50	138
E-sic	7	4	5	16
Presencial				0
Total Mês	669	628	670	1967



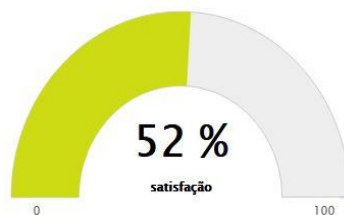
Pesquisa de Satisfação



Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



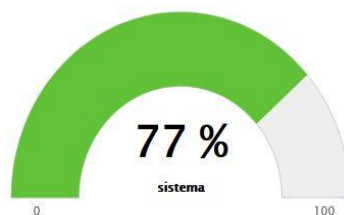
Índice de Recomendação



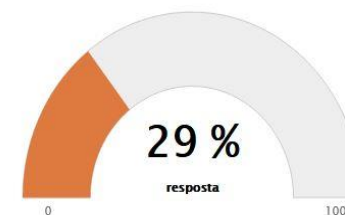
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



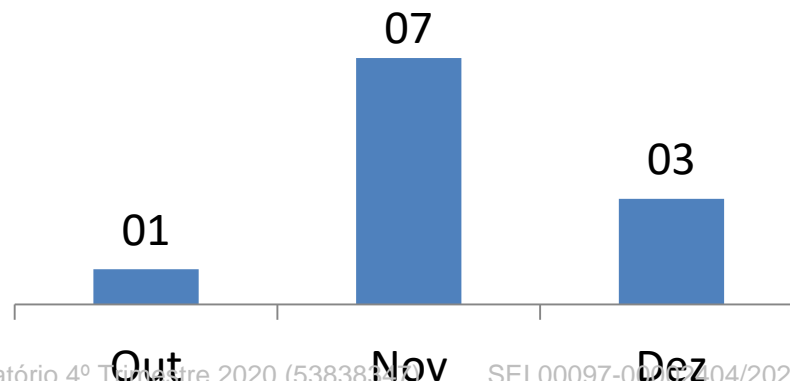
Detalhamento das Manifestações



- Sugestões:

- No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 11 sugestões, dentre as principais:

Assuntos de maior recorrência	Quantitativo
Ampliar horário funcionamento	02
Implementar/aperfeiçoar o painel de intervalos	01
Campanhas educativas	01
Ampliar a oferta de trens	01
Permitir pagamento por aproximação de cartão bancário nos bloqueios	01



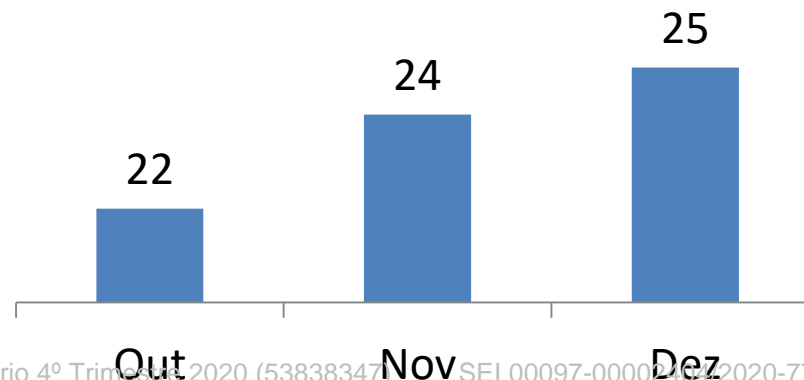
Detalhamento das Manifestações



- **Solicitações:**

- No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 71 solicitações, dentre as principais:

Assuntos de maior recorrência	Quantitativo
Verificação em suposta anormalidade/falha no trem	13
Devolução de troco errado	12
Auxílio em ocorrência de mau súbito	06
Recuperar objeto perdido no trem/sistema	04
Devolução de valor inserido errado no cartão	04



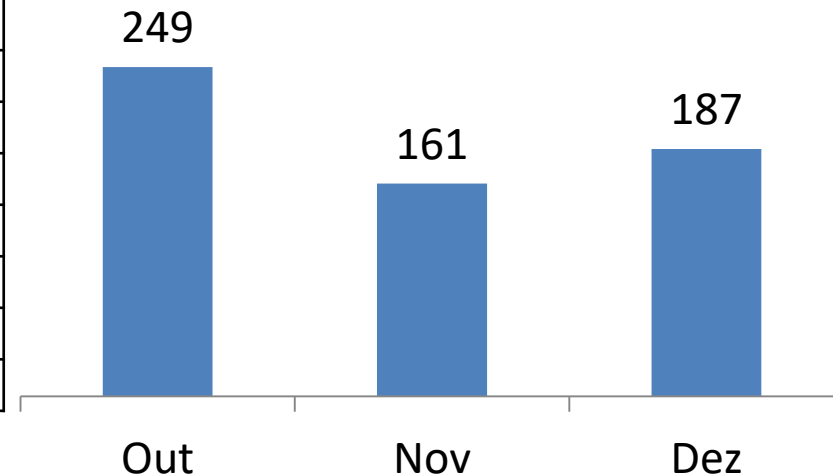
Detalhamento das Manifestações



- **Informações:**

- No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 597 manifestações, dentre as principais:

Assuntos de maior recorrência	Quantidade
Funcionamento	268
Sistema SBA	76
Anormalidades no Sistema	108
Telefones	23
Diversos	37
Achados e Perdidos	41
Comércio/Espaços Comerciais	16
Estações	06
Tarifa/gratuidades	05
Transporte de animais	05

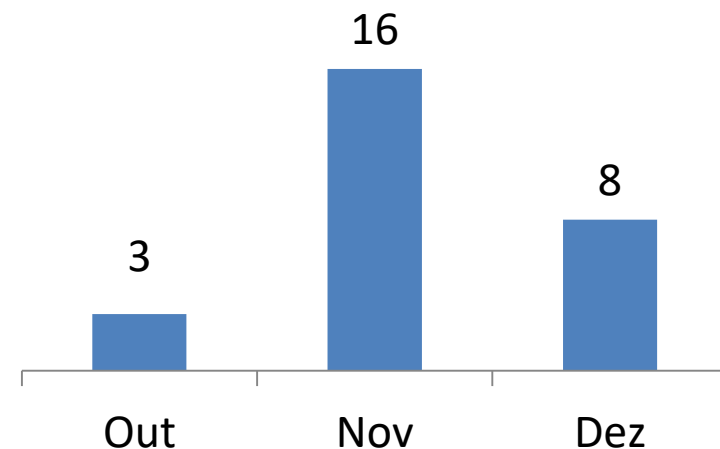


Detalhamento das Manifestações



- Elogios:
 - No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 27 elogios:

Assuntos	Quantidade
Sistema Metrô – De modo geral	4
atendimento de empregado Est	4
Atuação CSO	8
Atuação de piloto	5
Elogia o Sistema ATO – Agilidade dos trens	1
Elogia a disponibilização de carro exclusivo	1
Sistema de audição	2
Elogio jardinagem nas estações	2



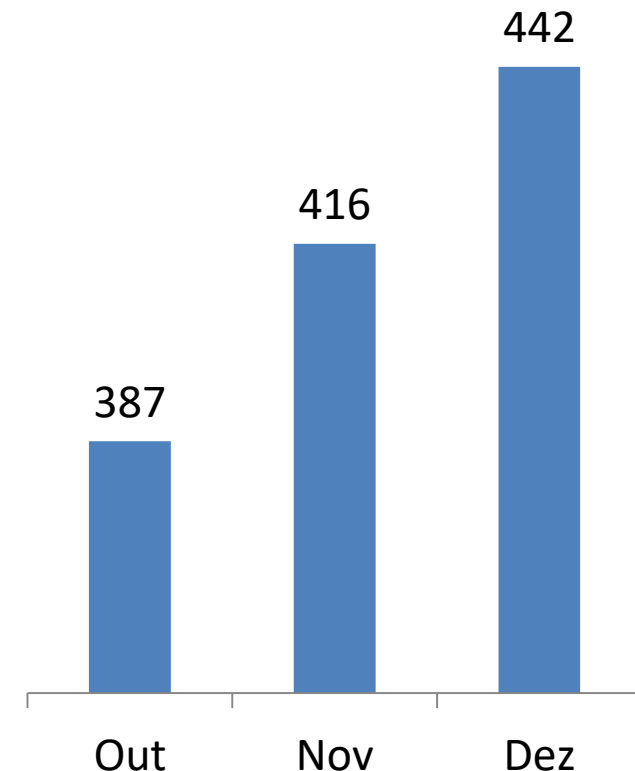
Detalhamento das Manifestações



- **Reclamações:**

- No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 1245 reclamações, dentre as principais:

Assuntos de maior recorrência	Quantidade
Fiscalização do carro exclusivo	460
Fiscalização COVID – Usuário sem máscara	223
Anormalidade no sistema	103
Fiscalização a Pedintes	35
Usuário incomodando os demais	31
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA	30
Mau atendimento de empregado	25
Falha no Sistema de audição	24
Ausência de álcool em gel nas estações	23
Usuários atrapalhando o fluxo – Sentados no piso do trem	20
Filas e transtornos na bilheteria	18
Painel de intervalos com falha ou inoperante	15
Reclama do sistema de ventilação	14
Consumo de bebida ou droga no sistema	13
Equipamento danificado na estação (Elevador/Escada/Bloqueio)	11



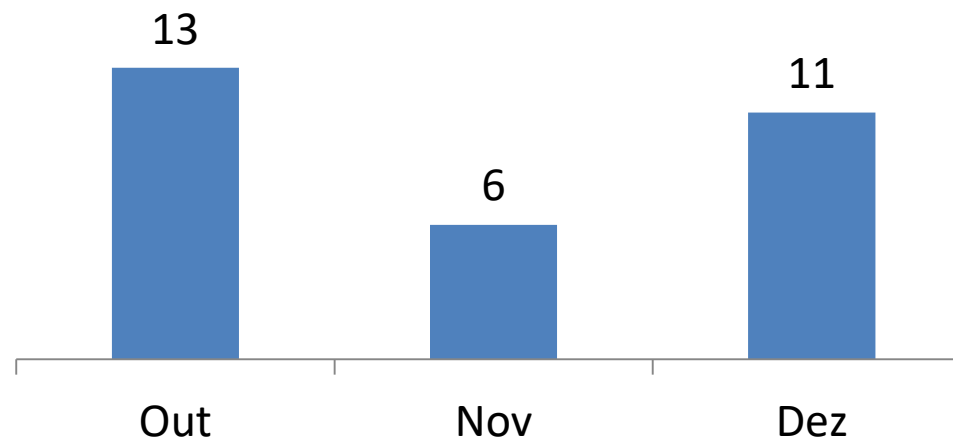
Detalhamento das Manifestações



- Reclamações:

- No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 30 reclamações correlacionadas à outros órgãos:

Assuntos de maior recorrência	Quantitativo
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA - SEMOB	30

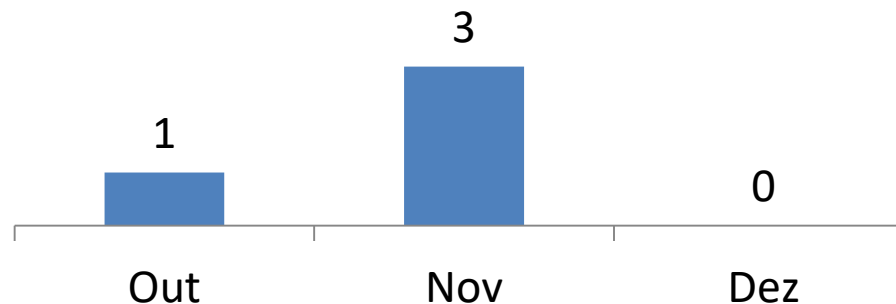


Detalhamento das Manifestações



- Denúncia:
 - No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 04 denúncias, sendo elas:

Assuntos	Quantitativo
Denúncia sobre atendimento de empregado de estação	02
Denuncia Atuação chefia ARH	01
Denúncia de suposto acúmulo de função	01



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



- SIC:
 - No período entre outubro e dezembro de 2020, recebemos 16 solicitações de informação de cidadãos pelo sistema E-sic, sobre os temas:

Assunto	Quantidade
Fluxo de Passageiros	01
Demonstrações Contábeis e Balanços Patrimoniais da Companhia	01
Acesso a projeto de drenagem	01
Posicionamento sobre processo tramitado junto ao SEI	01
Lista de desistência de candidatos a vagas para PCD do cargo de PSM	01
Comprovante de desistência de candidatos a vagas para PCD do cargo de PSM	01
Acesso a estudo a respeito do VLT ligando Brasília a Valparaíso	01
Quilometragem percorrida pelos trens, consumo de energia elétrica, dados DRE – período 2014 à 2019	01
Relatório com falhas técnicas do sistema em 2019 e 2020	01
Prazo para resposta à processos administrativos	01
Quantitativos de cargos convocados e vagos – Profissional de Segurança Metroviário	01
Posicionamento sobre processo encaminhado via SEI	01
Documentação relativa a processo judicial	01
Imagens do sistema de CFTV	01
Procedimento em relação a recolhimento de cartões de acesso e crachá de empregados cedidos	01
Documentação que indique os responsáveis por projeto de tubulação próximo à estação CLA	01



Relatório 4º Trimestre/2020 - Consolidação das informações da Ouvidoria do METRÔ-DF, no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2020.

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