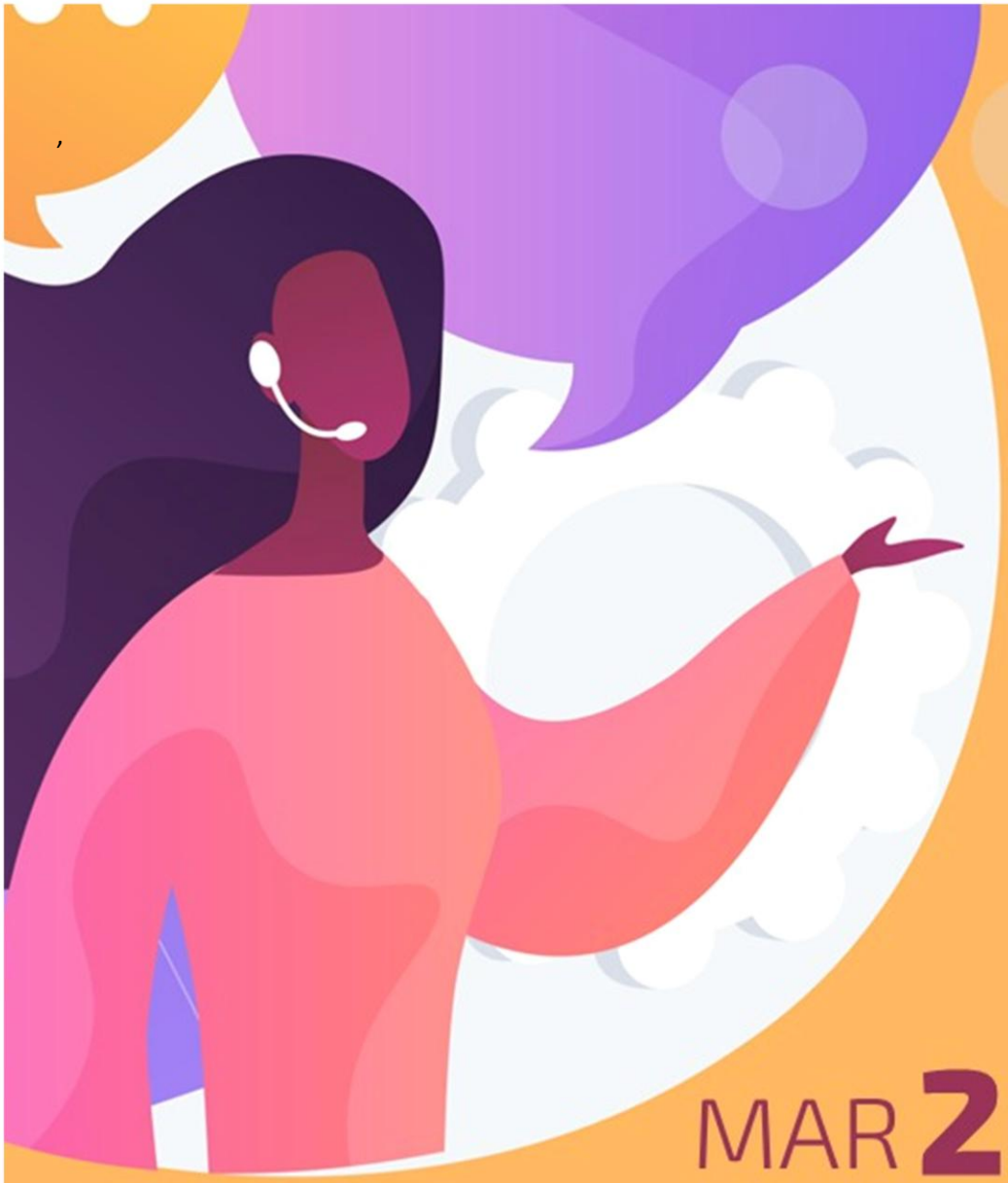


MAR 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL

Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução ..... pág. 3

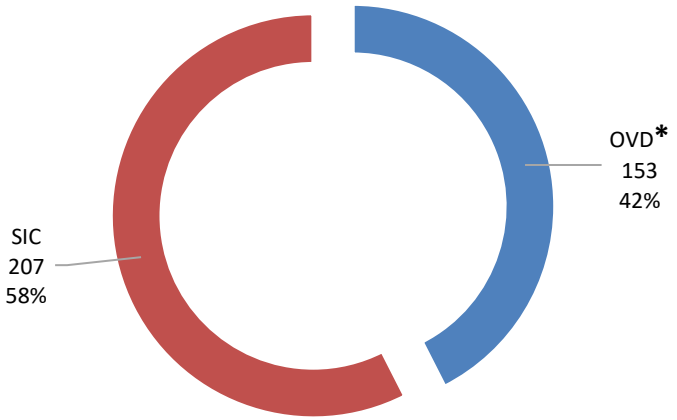
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria e SIC ..... pág. 4 a 10

3 – Acessos ao Portal da Governança Corporativa e Transparência ..... pág. 11

4 – Ficha Técnica ..... pág. 12

APRESENTAÇÃO

Em março de 2025 a Ouvidoria recebeu 153 manifestações e o SIC 207, incluindo 5 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP, totalizando 360.



As manifestações estão classificadas por tipologia: pedido de acesso à informação, reclamação, solicitação de providência, denúncia, elogio, sugestão e agradecimento, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

*Do total de demandas de Ouvidoria, 65 foram tratadas pela Primeira Instância GOP/*OPR* – *Departamento de Relacionamento com o Passageiro* e a resposta ao passageiro encaminhada pela Ouvidoria.

A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

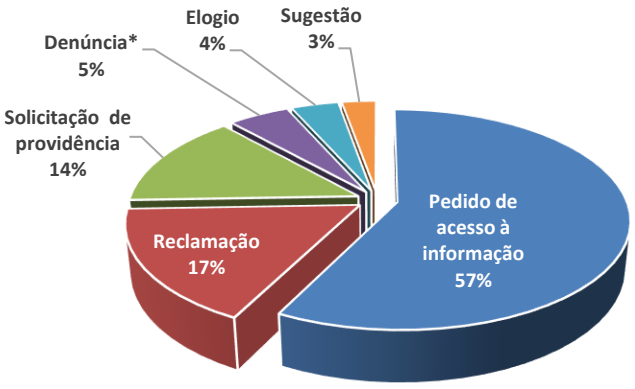
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

Tipologia x Linha

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	207
Reclamação	61
Solicitação de providência	50
Denúncia*	18
Elogio	14
Sugestão	10
TOTAL GERAL	**360**

**Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.*



Tipologia x Linha

MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*[1]	L5*[1]	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	0	0	207	207
Reclamação	15	11	23	2	1	0	0	2	7	61
Solicitação de providência	14	7	22	0	0	2	1	0	4	50
Denúncia*[2]	5	2	5	2	2	0	0	1	1	18
Elogio	1	2	7	1	0	1	0	0	2	14
Sugestão	0	1	3	0	0	0	0	3	3	10
TOTAL GERAL	35	23	60	5	3	3	1	6	224	360

**[1] Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.*

**[2] Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.*

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	325
Reclame Aqui	21
PROCON	3
Fale Conosco	3
Canal de Denúncia	2
Central de Informações (0800)	2
Ministério Público	2
SEI-Sistema Eletrônico de Informações	1
E-mail	1
TOTAL GERAL*	**360**

** Desse total, 7 (sete) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP*

TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 10 dias e de SIC, 12 dias.

COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2024 / 2025

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAIS	
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	183	202	226	192	232	207	266		236		217		322		239		211		264		186		142		2.724	601
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	61	84		78		55		85		95		83		88		75		58		1.044	251
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13		12		16		15		10		18		19		22		41		253	146
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22		23		28		18		13		14		21		20		20		273	53
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10			2		1		1		4		4		2				4		22	20
DENÚNCIA*		13		18		18																	3		3	49
AGRADECIMENTO	1			1	1		3		1				2		1				2		2		1		14	1
TOTAL	360	349	425	412	386	360	388		352		317		443		362		330		396		305		269		4.333	1.121

**Recebida por meio da Plataforma Integrada Fala.SP. Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.*

TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHA									
	SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Estação/Outras Áreas / Interferências de Obras de Terceiros									86	**86**
2	Desapropriação / Consulta sobre o imóvel									64	**64**
3	Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô									15	**15**
4	Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios									6	**6**
5	Serviços ao público / Pesquisa									5	**5**
6	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação									5	**5**
7	Serviços ao público / Apoio a Estudante									4	**4**
8	Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis									3	**3**
9	Novas estações e linhas / Trânsito de veículos das obras									3	**3**
10	Outros / Outros									2	**2**
	QUEBRA NO RANKING										
	TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO									**207**	**207**

		LINHA									
	OVD - RECLAMAÇÃO	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Estação/Outras Áreas / Escada rolante / Manutenção	2	2	2							**6**
2	Trem / Ar-condicionado/ventilação		2	1					1		**4**
3	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1	1	1							**3**
4	Segurança pública / Roubo/Furto	2		1							**3**
5	Estação/Outras Áreas / Limpeza da estação			2					1		**3**
6	Outros / Outros		1	1							**2**
7	Bilhete e tarifa / TOP	1								1	**2**
8	Trem / Porta		2								**2**
9	Atendimento do funcionário / Outros		1	1							**2**
10	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	1		1							**2**
	QUEBRA NO RANKING										
	TOTAL DE RECLAMAÇÕES	**15**	**11**	**22**	**2**	**1**			**2**	**6**	**59**

		LINHA									
	OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2	2	3							**7**
2	Estação/Outras Áreas / Escada rolante / Manutenção	1	2	1							**4**
3	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Tratativas	3									**3**
4	Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô			2							**2**
5	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operac. diferenciada			2							**2**
6	Comportamento do passageiro/Regra de Uso / Pessoa em atitude suspeita	1	1								**2**
7	Viagem/circulação / Trem vazio			2							**2**
8	Estação/Outras Áreas / Escada rolante / Modo de funcionamento			1			1				**2**
9	Acessibilidade e atendimento preferencial / Outros			1							**1**
10	Segurança pública / Abuso sexual			1							**1**
	QUEBRA NO RANKING										
	TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	**13**	**7**	**21**			**2**	**1**		**4**	**48**

		LINHA									
	OVD - DENÚNCIA	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Denúncia									18	**18**
	TOTAL DE DENÚNCIAS									**18**	**18**

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHA									
	OVD - ELOGIO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação		1	2							3
2	Outros / Outros	1	1							1	3
3	Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação			2							2
4	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação			1			1				2
5	Trem/ Trem/ Monitor de vídeo/TV Minuto				1						1
6	Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações									1	1
7	Atendimento do funcionário/ Atend. do funcionário/ Funcionário da bilheteria do Bilhete Único			1							1
8	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura			1							1
	TOTAL DE ELOGIOS	**1**	**2**	**7**	**1**		**1**			**2**	**14**

		LINHA									
	OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
1	Acessibilidade e atendimento preferencial / Assento preferencial / Trem								2		2
2	Trem / Sinal sonoro/campainha									1	1
3	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso			1							1
4	Viagem/circulação / Alinhamento do trem			1							1
5	Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações		1								1
6	Comportamento do passageiro/Regra de Uso / Bicicleta/skate e outros equipamentos			1							1
7	Viagem/circulação / Oferta								1		1
8	Serviços ao público / Pesquisa									1	1
	TOTAL DE SUGESTÕES		**1**	**3**					**3**	**2**	**9**

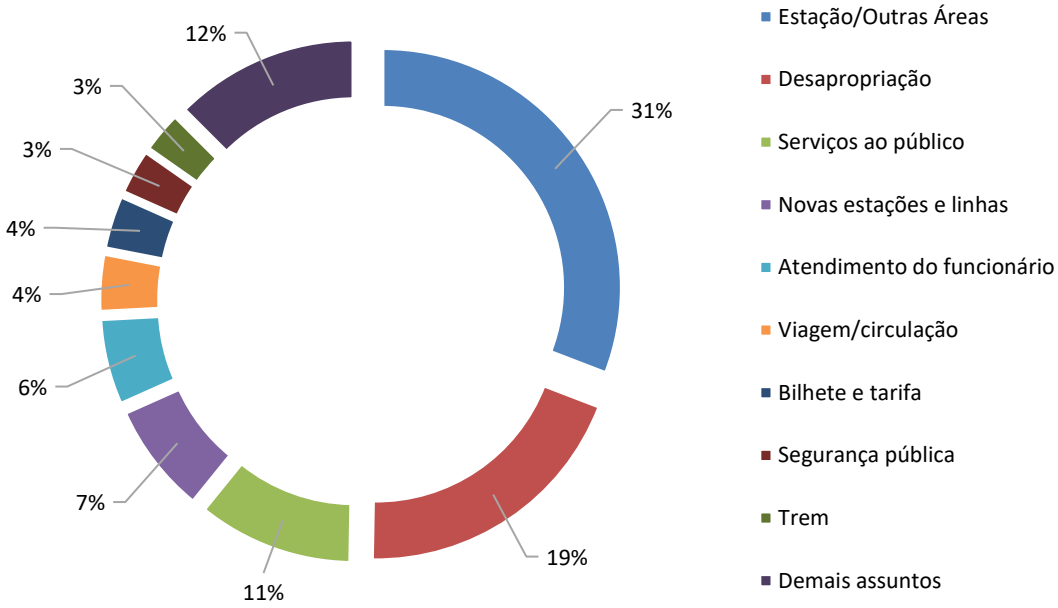
		LINHA									
	OVD - RÉPLICAS	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
	RECLAMAÇÃO			**1**						**1**	**2**
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Outros									1	1
2	Bilhete e tarifa / Fidelidade			1							1
	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	**1**		**1**							**2**
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial			1							1
2	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Outros	1									1
	SUGESTÕES									**1**	**1**
1	Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque preferencial									1	1
	TOTAL DE RÉPLICAS	**1**		**2**						**2**	**5**

	TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	**35**	**23**	**60**	**5**	**3**	**3**	**1**	**6**	**224**	**360**

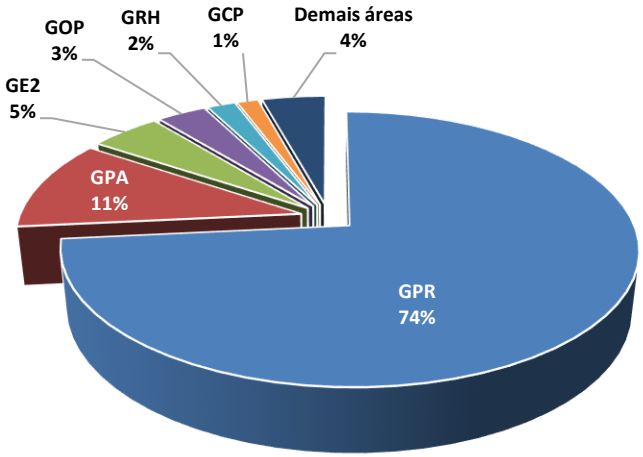
RESUMO DAS DEMANDAS

	LINHA									
RESUMO DEMANDAS OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO									207	207
RECLAMAÇÃO	15	11	22	2	1			2	6	59
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	13	7	21			2	1		4	48
DENÚNCIA	5	2	5	2	2			1	1	18
ELOGIO	1	2	7	1		1			2	14
SUGESTÃO		1	3					3	2	9
RÉPLICAS	1		2						2	5
TOTAL GERAL	35	23	60	5	3	3	1	6	224	360

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 207 demandas de Pedidos de Acesso à Informação, 12 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos
GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
GRH - Gerência de Recursos Humanos
GCP - Gerência de Contratações e Compras

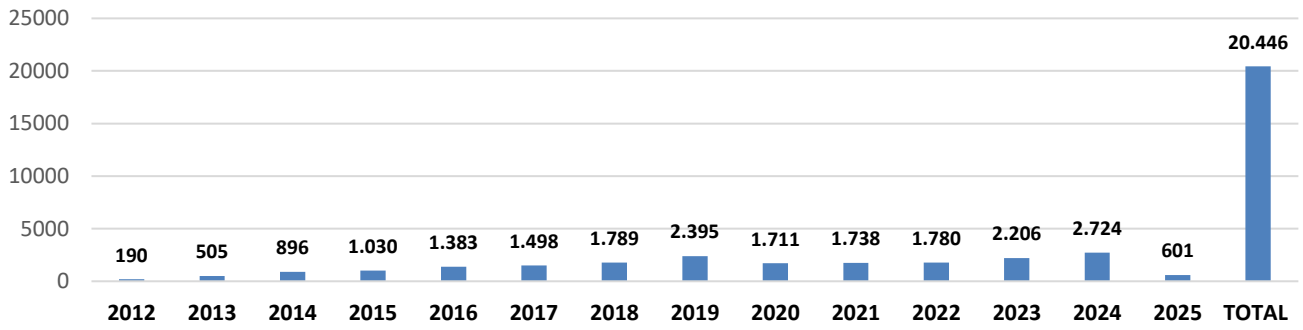
Situação das Manifestações de Pedido de Acesso à Informação no Período

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluidos	182
Concluidos em 1ª Instância	5
Em Tatamento/Análise	20
TOTAL GERAL	**207**

O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma queda em torno de 11% no número de demandas.

MARÇO / 2024	VARIAÇÃO	MARÇO / 2025
232	-11%	207

Evolução Demanda SIC desde sua Implantação

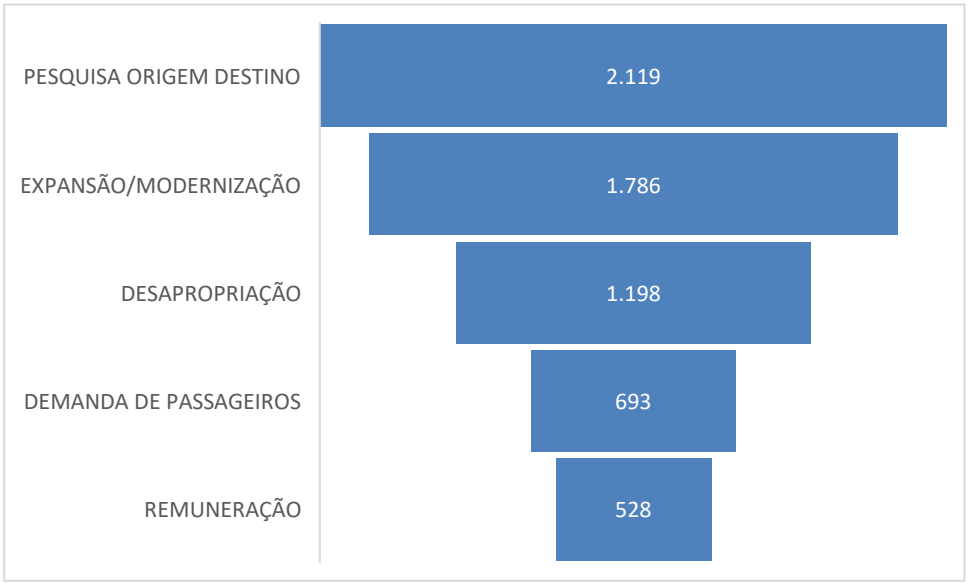


ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MARÇO / 2025

Durante o mês de março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.789 visitas, com uma média de 190 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 21.141 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 31/03/2025, com 331 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.427
ESTADOS UNIDOS	54
COLÔMBIA	43
PORTUGAL	16
REINO UNIDO	10
FRANÇA	7
ITÁLIA	6
CANADÁ	5
ALEMANHA	5
PAÍSES BAIXOS	5

PÁGINAS MAIS VISITADAS / NÚMERO DE VISITAS POR ASSUNTO



Ficha Técnica

- ***Marco Antônio Assalve***
  Secretário de Estado dos Transportes Metropolitanos
  STM-Secretaria dos Transportes Metropolitanos

- ***Antonio Julio Castiglioni Neto***
  Diretor-Presidente
  Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

- ***Marcello Borg***
  Ouvidor
  Ouvidoria da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô