

An illustration of a person with dark skin and long dark hair, wearing a white headset with a microphone. They are wearing a pink long-sleeved shirt and pointing their right hand towards a large, light blue gear. The background is a deep red with abstract shapes: a yellow sun-like shape in the top left, a purple shape in the top center, and a blue shape in the bottom left. There are also two faint purple circles in the top right.

# 2025

# ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO ANUAL



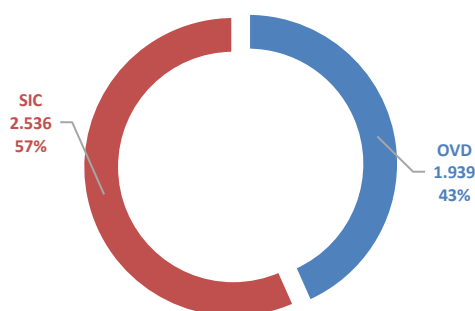
Ouvidoria

# Sumário

1 – Introdução .....	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas da Ouvidoria .....	pág.	4 a 7
3 – Detalhamento das Demandas do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão .....	pág.	8 a 14
4 – Ficha Técnica .....	pág.	15

## APRESENTAÇÃO

No ano de 2025 a Ouvidoria recebeu **1.939** manifestações e o SIC **2.536**, totalizando **4.475**.



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

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

*Marcello Borg*  
Ouvidor

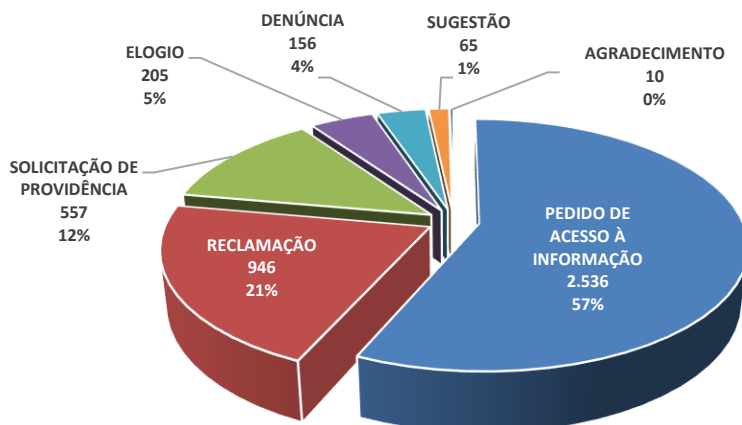
# Detalhamento das Demandas da Ouvidoria



## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2.536
RECLAMAÇÃO	946
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	557
ELOGIO	205
DENÚNCIA	156
SUGESTÃO	65
AGRADECIMENTO	10
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4.475</b>

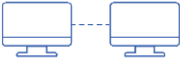
\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA													
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L17	L19	L20	Rede Metrô	Rede CPTM	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2.534	2.536
Reclamação	231	146	315	12	17	55	4	0	0	19	0	147	946
Solicitação de providência	132	67	168	8	6	25	3	0	2	5	0	141	557
Elogio	63	37	69	2	5	11	0	0	0	1	2	15	205
Denúncia	5	2	5	2	2	0	0	0	0	1	0	139	156
Sugestão	6	4	12	1	2	2	0	1	0	12	0	25	65
Agradecimento	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>439</b>	<b>259</b>	<b>574</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>93</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>3.003</b>	<b>4.475</b>

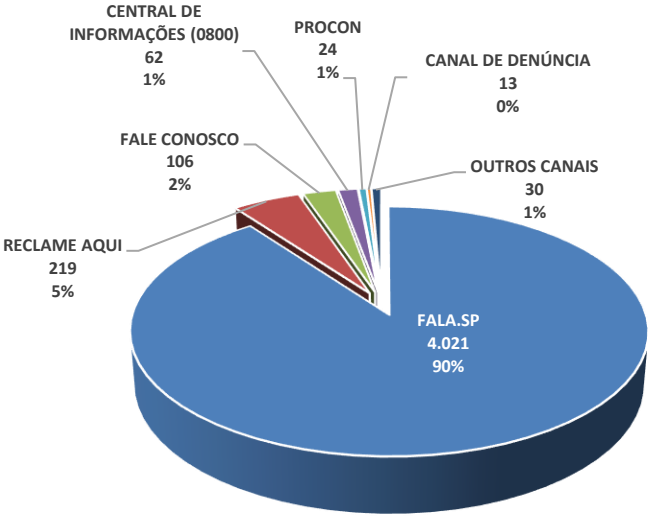
\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
Fala.SP	4.021
Reclame Aqui	219
Fale Conosco	106
Central de Informações (0800)	62
Procon	24
Canal de Denúncia*	13
Ministério Público	9
SEI	7
Redes Sociais	6
E-mail	4
Telefonema	1
Presencialmente	1
Proteste	1
Ouvidoria da ViaMobilidade	1
TOTAL GERAL	4.475

\*Manifestações direcionadas para registrar no Canal de Denúncia.



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	208	266	225	236	224	217	206	322	213	239	241	211	232	264	236	186	204	142	153	2.724	2.536
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	60	84	73	78	73	55	63	85	91	95	94	83	81	88	86	75	56	58	79	1.044	946
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15	37	10	49	18	54	19	44	22	31	41	37	253	557
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18	27	13	18	14	19	21	11	20	10	20	15	273	205
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1	3	4	5	4	8	2	4		1	4	5	22	67
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18		14		13		3		7		11	3	14	3	154
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1	0		0	2	1	1	0		3	2	2	2		1		14	10
TOTAL	360	349	425	412	386	360	388	407	352	393	317	342	443	386	362	420	330	400	396	390	305	313	269	303	4.333	4.475



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE





# Detalhamento das Demandas do SIC

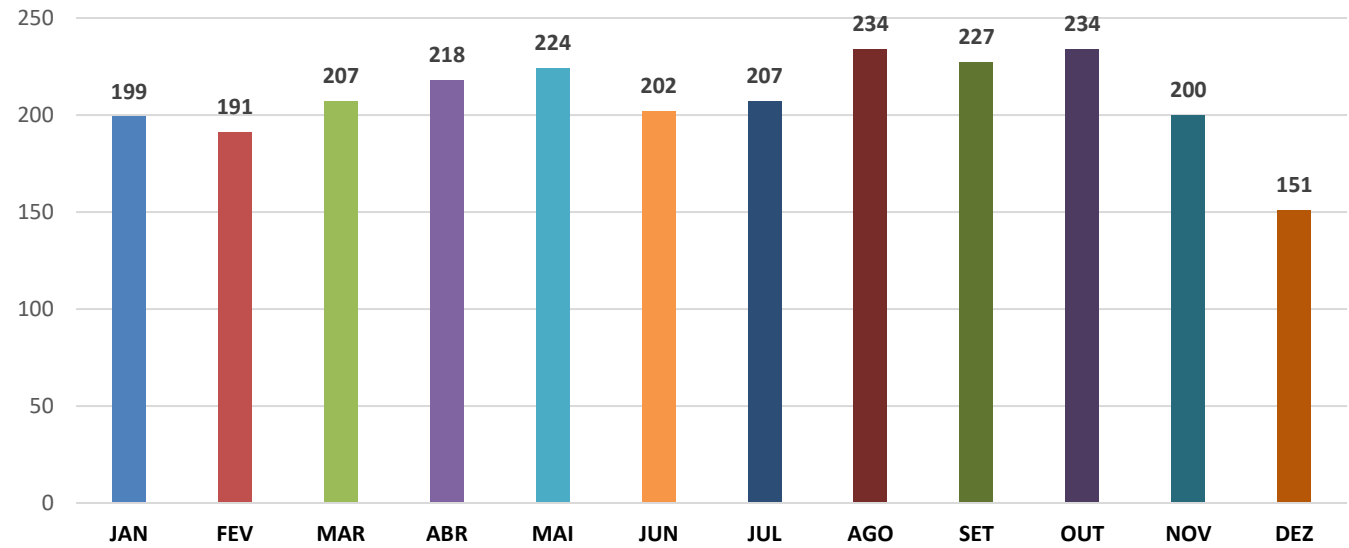
O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou 2.536 solicitações de informação no ano de 2025, incluindo nesse total 40 recursos em Primeira Instância, 01 em Segunda e 01 em Terceira. Para atendimento às demandas, 22 áreas das gerências da Companhia contribuíram com respostas para solicitações de subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao ano anterior (2024), percebe-se uma diminuição de 7% no número de demandas.

## TOTAL DE DEMANDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

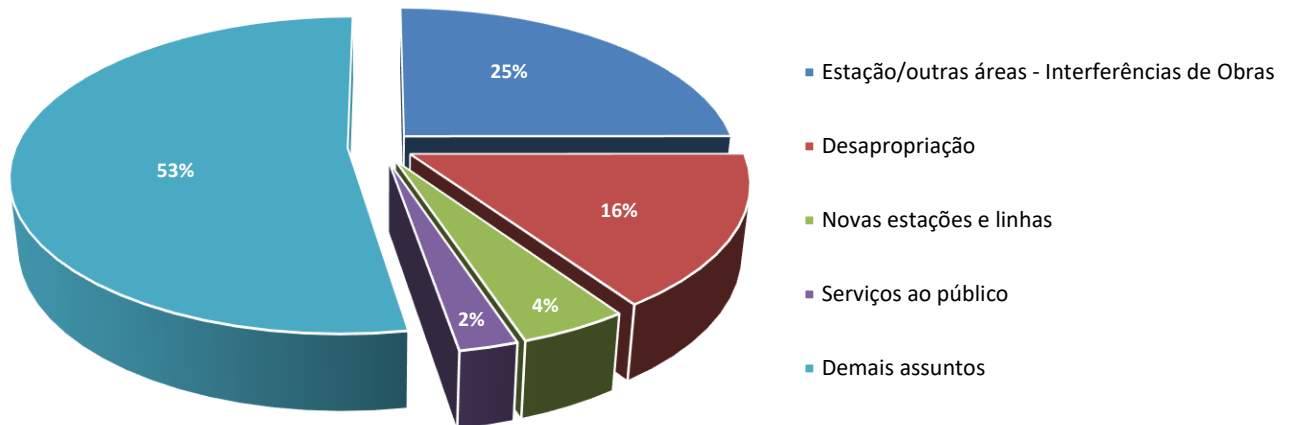
SOLICITAÇÕES SIC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Atendimentos	199	191	207	218	224	202	207	234	227	234	200	151	2.494
Recursos 1ª Instância	3			7		4	6	7	4	2	4	3	40
Recursos 2ª Instância									1				1
Recursos 3ª Instância		1											1

## EVOLUÇÃO MENSAL

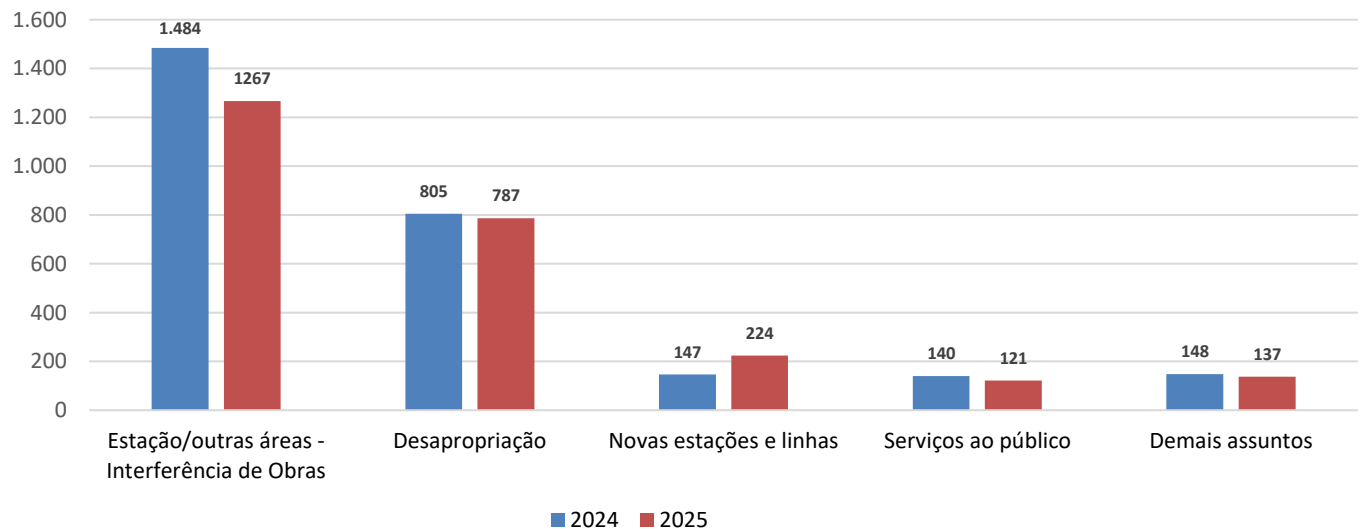




## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

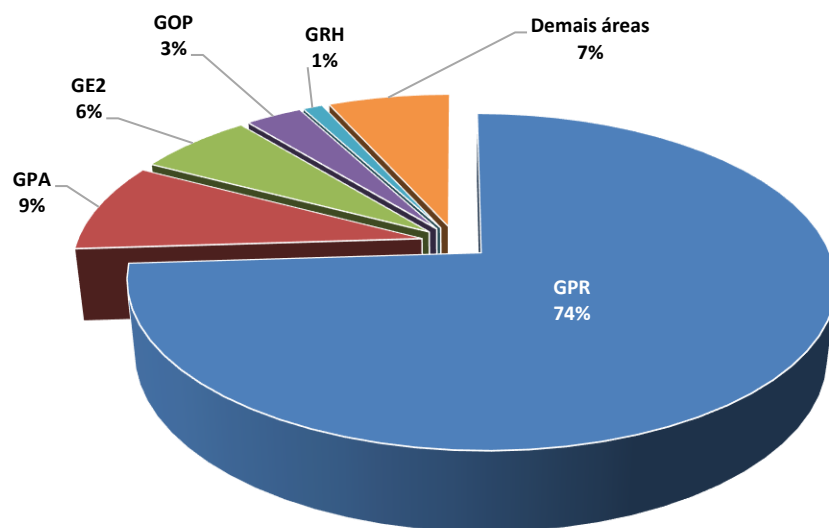


## COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2024 / 2025





## GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



### LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô

GOP - Gerência de Operações

GRH - Gerência de Recursos Humanos

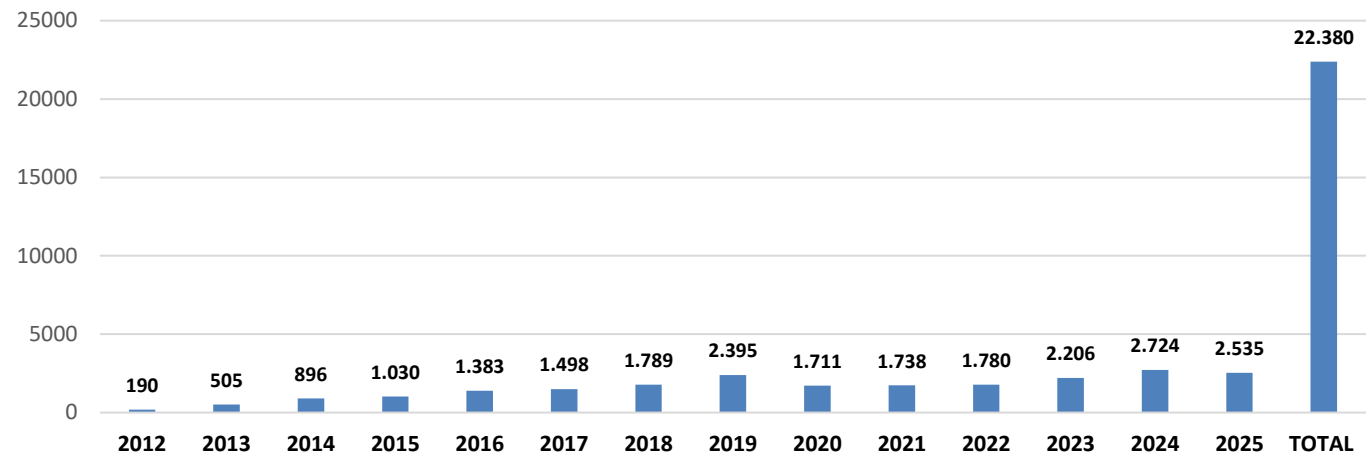


## ASSUNTOS X QUANTIDADE

ASSUNTOS	TOTAIS	ASSUNTOS	TOTAIS
<b>Estação/outras áreas</b>	<b>1.267</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>19</b>
Interferência de Obras de Terceiros	1.224	Documentos	5
Obras do Metrô	23	Carreira	5
Circulação de pessoas/organização do fluxo	9	Pagamentos	4
Outros	6	Demonstrativo de Pagamento (Holerite)	1
Áreas remanescentes	2	Seleção	1
Torres de ventilação	2	Cartão Convênio (Farmácia e Supermercado)	1
Porta de plataforma	1	Benefícios	1
<b>Desapropriação</b>	<b>787</b>	Concursos Públicos	1
Informações sobre a desapropriação	468	<b>Comunicação na estação e trem</b>	<b>9</b>
Consulta sobre o imóvel	318	Publicidade e propaganda	4
Outros	1	Cultura (eventos, ações, exposições, etc)	2
<b>Novas estações e linhas</b>	<b>224</b>	Outros	2
Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô	163	Parcerias para eventos (Poupatempo, SEBRAE, etc)	1
Vistoria em imóveis	17	<b>Relacionamento</b>	<b>6</b>
Danos em imóveis	10	Programa de Visitas	4
Novas linhas e/ou estações	10	Canais de relacionamento	2
Divulgação de projetos de expansão	6	<b>Área de integração com o Metrô</b>	<b>5</b>
Projeto arquitetônico	6	Bicicletários/paraciclos	3
Trânsito de veículos das obras	3	Terminal de ônibus	1
Prazos de obras	3	Acesso de pedestre	1
Segurança de áreas desocupadas	2	<b>Bilhete e tarifa</b>	<b>5</b>
Pesquisa	1	Fidelidade	2
Danos pessoais	1	Outros	1
Manejo arbóreo/alterações na vegetação	1	Uso do cartão de crédito e débito	1
Danos em ruas ou calçadas	1	Máquina de autoatendimento	1
<b>Serviços ao público</b>	<b>121</b>	<b>Comportamento do passageiro/Regras de Uso</b>	<b>3</b>
Apoio a Estudante	59	Embarque e desembarque	2
Consulta de Processos Licitatórios	32	Bicicleta/skate e outros equipamentos	1
Pesquisa	9	<b>Segurança pública</b>	<b>2</b>
Documentos/Declarações	8	Roubo/Furto	1
Outros	6	Outros	1
Site	4	<b>Trem</b>	<b>2</b>
Primeiros Socorros	1	Outros	2
Autorizações	1	<b>Outras empresas de transporte</b>	<b>2</b>
Autorização para filmar/fotografar no Metrô	1	Via Quatro	1
<b>Outros</b>	<b>55</b>	Via Mobilidade	1
Outros	55	<b>Atendimento do funcionário</b>	<b>1</b>
<b>Viagem/circulação</b>	<b>26</b>	Funcionário da segurança	1
Outros	8	<b>Acessibilidade e atendimento preferencial</b>	<b>1</b>
Oferta	6	Serviço de acompanhamento/monitoração	1
Anormalidade/atraso	5	<b>LGPD</b>	<b>1</b>
Lotação do trem	2	LGPD (Lei de Proteção de Dados Pessoais)	1
Tempo de Espera	1	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.536</b>
Estratégia de embarque e desembarque	1		
Velocidade Reduzida	1		
Horário de funcionamento das estações	1		
Lotação da plataforma	1		

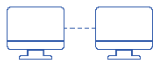


EVOLUÇÃO ANUAL



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



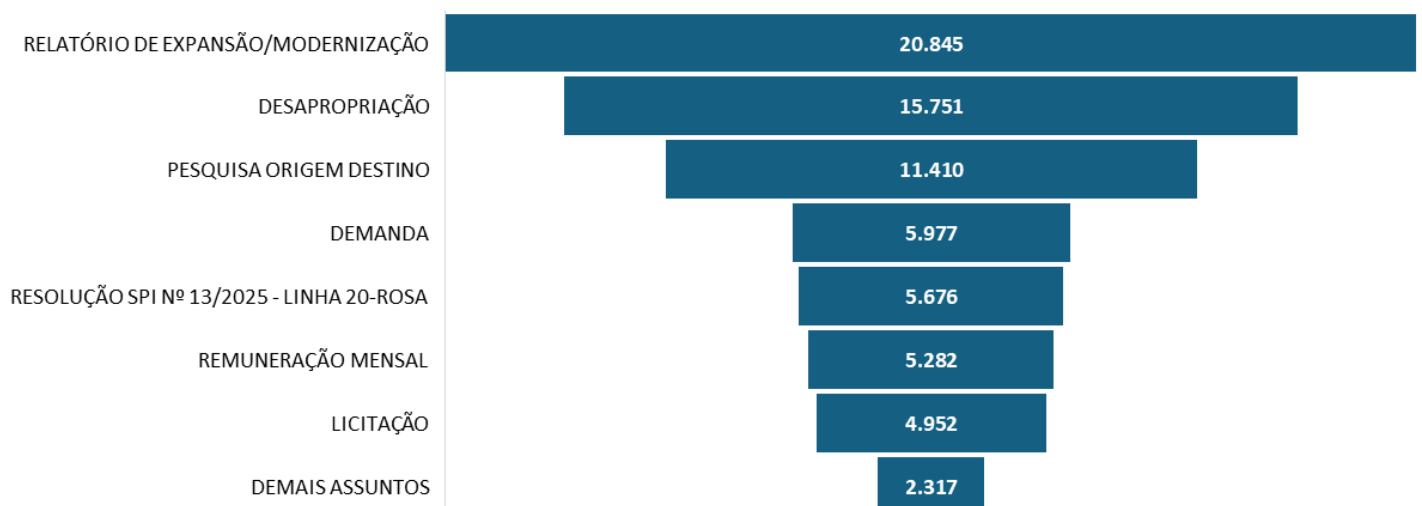


## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – 2025

Durante o ano de 2025, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **57.902** visitas, com uma média de **158** visitantes/dia. Neste ano, foram registradas **72.210** visualizações de páginas e o maior pico de acesso ocorreu no dia **11/02/2025**, com **970** visitantes.

ACESSOS POR PAÍS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS
BRASIL	3.543	5.371	4.427	4.238	4.380	3.725	3.902	4.748	5.089	4.582	3.739	4.466	52.210
CHINA										679	509	758	1.946
ESTADOS UNIDOS	45	41	54	48	45	96	288	299	279	255	168	144	1.762
ÍNDIA							47	264	95	75	31	24	536
COLÔMBIA	26	38	43	31	26	51	61	39	39	52	37	33	476
ESPANHA	7	8		11	9	6	36	68	33	15			193
EQUADOR							38	64	17	22	10	9	160
JAPÃO	5	5					37	68	25				140
ARGENTINA		10			8		31	35	21	16	9		130
REINO UNIDO	7	17	10	7	11	15	15				10	8	100
PORTUGAL	9	13	16	10	9					15			72
ALEMANHA	5	9	5	7		6						8	40
FRANÇA	7	5	7	5		7					8		39
CANADÁ			5	7	8	8							28
SINGAPURA					10	5							15
ROMÊNIA								14					14
IRLANDA									13				13
MÉXICO					9								9
COREIA DO SUL												8	8
ITÁLIA			6										6
PAÍSES BAIXOS			5										5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3.654</b>	<b>5.517</b>	<b>4.578</b>	<b>4.364</b>	<b>4.515</b>	<b>3.919</b>	<b>4.455</b>	<b>5.599</b>	<b>5.611</b>	<b>5.711</b>	<b>4.521</b>	<b>5.458</b>	<b>57.902</b>

## PÁGINAS MAIS VISITADAS / Nº DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM



## **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*

***Apoio Logístico da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação***