



JUL 2025

# ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



Ouvidoria



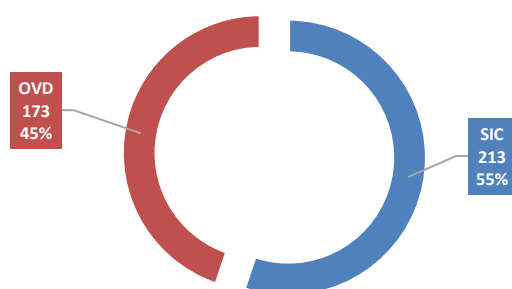
# Sumário

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 julho de 2025, a Ouvidoria recebeu 386 manifestações, sendo 213 demandas SIC - incluindo 6 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP – e 173 demandas Ouvidoria.



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

\*Do total de demandas de Ouvidoria, 60 foram direcionadas para a GCM/CMR – *Departamento de Relacionamento com o Passageiro (Fale Conosco)*, para tratamento. Estas manifestações foram recebidas e respondidas pela Ouvidoria via sistema Fala.SP.

Os resumos estatísticos das demandas também estão disponibilizados no Portal da Transparência do Metrô.

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

Marcello Borg  
Ouvidor

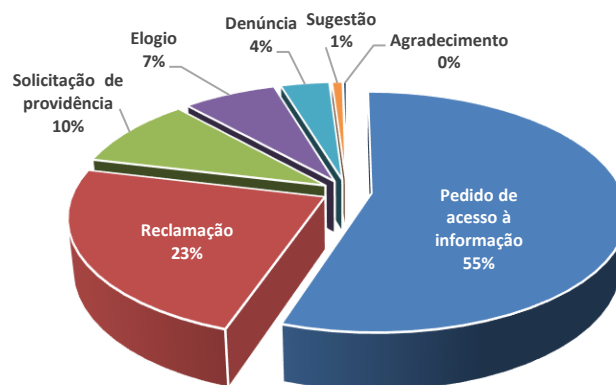


# Demandas de Ouvidoria e SIC



## TIPOLOGIA X LINHA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	213
Reclamação	91
Solicitação de providência	37
Elogio	27
Denúncia* <sup>1</sup>	14
Sugestão	3
Agradecimento	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>386</b>



\*<sup>1</sup>: Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

## AÇÕES COM RESULTADOS POSITIVOS:

- Funcionária da empresa contratada estava retendo bilhetes Edmonson** - um passageiro nos relatou que após adquirir um bilhete Edmonson na bilheteria, no momento de passar pelo bloqueio, uma funcionária da empresa contratada retirou o bilhete de sua mão, guardou-o no bolso e permitiu a passagem do cidadão com um bilhete de serviço.  
Orientamos que ele registrasse a reclamação por meio do Sistema para podermos respondê-lo. Porém, antes mesmo da manifestação chegar a nós, acionamos imediatamente o coordenador da linha, informando sobre o ocorrido e, após as apurações e confirmação por parte da funcionária sobre a irregularidade cometida, a chefia aplicou as sanções cabíveis.
- Preparativos para o Projeto Piloto – Cão de Apoio Emocional** – A Ouvidoria, em parceria com a Secretaria de Transportes Metropolitanos (STM), a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) e a MOTIVA, iniciou os preparativos para o Projeto Piloto de Cão de Apoio Emocional. Após reuniões, ficou decidido que a Ouvidoria do Metrô ficou responsável pela captação e avaliação dos documentos, além da confecção do cartão de entrada que os passageiros deverão apresentar no ingresso das estações.  
Lembramos que este projeto visa permitir que passageiros do transporte metroferroviário sejam acompanhados por animais treinados, que oferecem conforto e suporte às pessoas com problemas emocionais comprovados.




**TIPOLOGIA X LINHA**

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4* <sup>1</sup>	L5* <sup>1</sup>	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	0	213	213
Reclamação	24	19	29	0	0	8	0	11	91
Solicitação de providência	11	3	13	1	1	0	1	7	37
Elogio	9	5	7	0	0	5	0	1	27
Denúncia* <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	0	0	14	14
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Agradecimento	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>249</b>	<b>386</b>

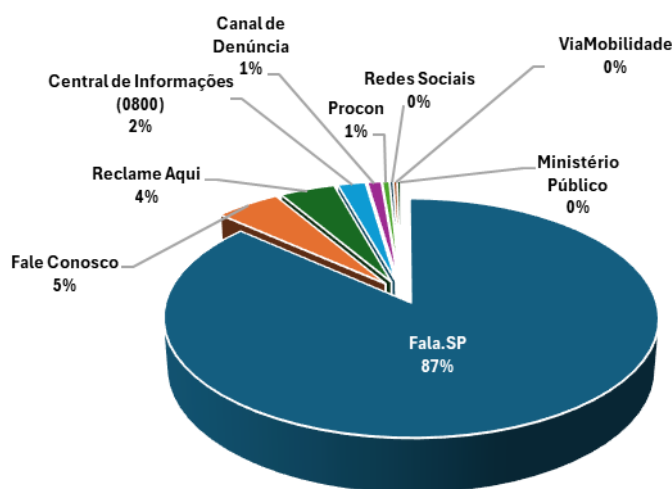
\*<sup>1</sup> Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

\*<sup>2</sup> Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.


**CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	334
Fale Conosco	19
Reclame Aqui	16
Central de Informações (0800)	8
Canal de Denúncia	4
Procon	2
Redes Sociais	1
ViaMobilidade	1
Ministério Público	1
<b>TOTAL GERAL*</b>	<b>386</b>

\* Desse total, 25 (vinte e cinco) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 15 dias e de SIC, 16 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	225	236	224	217	206	322	213	239		211		264		186		142		2.724	1.469
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55	63	85	91	95		83		88		75		58		1.044	552
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15	37	10		18		19		22		41		253	342
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18	27	13		14		21		20		20		273	132
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1	3	4		4		2				4		22	44
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18		14									3		3	106
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1	0		0	2	1	1				2		2		1		14	5
TOTAL	360	349	425	412	386	361	388	407	352	393	317	342	443	386	362		330		396		305		269		4.333	2.650

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



## TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHAS								TOTAIS
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Desapropriação / Consulta sobre o imóvel								81	81
2	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								48	48
3	Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros								38	38
4	Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô								14	14
5	Serviços ao público / Apoio a Estudante								7	7
6	Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis								4	4
7	Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios								3	3
8	Serviços ao público / Pesquisa								3	3
9	Outros / Outros								3	3
10	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada								2	2

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO									213	213
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	-----

		LINHAS								TOTAIS
OVD - RECLAMAÇÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	6	1	3					4	14
2	Trem / Ar-condicionado/ventilação	2	2	3						7
3	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	3		2			1			6
4	Segurança pública / Racismo/Injúria racial			4						4
5	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		1				3			4
6	Estação/outras áreas / Limpeza da estação			3						3
7	Viagem/circulação / Lotação do trem		1	2						3
8	Segurança pública / Ambulante	1		2						3
9	Estação/outras áreas / Iluminação da estação	2		1						3
10	Estação/outras áreas / Porta da estação	2								2

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE RECLAMAÇÕES		23	19	28			7		8	85
----------------------	--	----	----	----	--	--	---	--	---	----

		LINHAS								TOTAIS
OVD - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1		2				1	1	5
2	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada	3		1						4
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação		1	1						2
4	Segurança pública / Outros	2								2
5	Estação/outras áreas / Limpeza da estação			2						2
6	Estação/outras áreas / Iluminação da estação	1		1						2
7	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								2	2
8	Trem / Ar-condicionado/ventilação								1	1
9	Segurança pública / Roubo/Furto	1								1
10	Novas estações e linhas / Poda de árvores					1				1

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES		11	3	11	1	1		1	7	35
-------------------------------------	--	----	---	----	---	---	--	---	---	----

		LINHAS								TOTAIS
OVD - ELOGIOS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	4	3	2						9
2	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	3	1	1						5
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1					4			5
4	Outros / Outros			2						2
5	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza			1						1
6	Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia		1							1
7	Serviços ao público / Outros						1			1
8	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura			1						1
9	Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações								1	1
10	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem	1								1

TOTAL DE ELOGIOS

		9	5	7			5		1	27
--	--	---	---	---	--	--	---	--	---	----

		LINHAS								TOTAIS
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Denúncia								14	14
TOTAL DE DENÚNCIAS									14	14



**TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)**

		LINHAS								TOTAIS
OVD - SUGESTÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Conveniência / Cultura (eventos, ações, exposições, etc)								1	1
2	Relacionamento / Programa de visitas / Visita técnica/Institucional								1	1
3	Estação/outras áreas / Nome das estações já existentes								1	1
TOTAL DE SUGESTÕES									3	3

		LINHAS								TOTAIS
OVD - AGRADECIMENTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura								1	1
TOTAL DE AGRADECIMENTOS									1	1

		LINHAS								TOTAIS
OVD - RÉPLICAS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
RECLAMAÇÃO		1		1			1		3	6
1	Novas estações e linhas / Danos em imóveis								2	2
2	Trem / Ar-condicionado/ventilação			1						1
3	Serviços ao público / Retirada de objeto da via						1			1
4	Bilhete e tarifa / QR Code								1	1
5	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1								1
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA				2						2
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial			1						1
2	Estação/outras áreas / Torres de ventilação			1						1
TOTAL DE RÉPLICAS		1		3			1		3	8

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		44	27	50	1	1	13	1	249	386
------------------------------	--	----	----	----	---	---	----	---	-----	-----

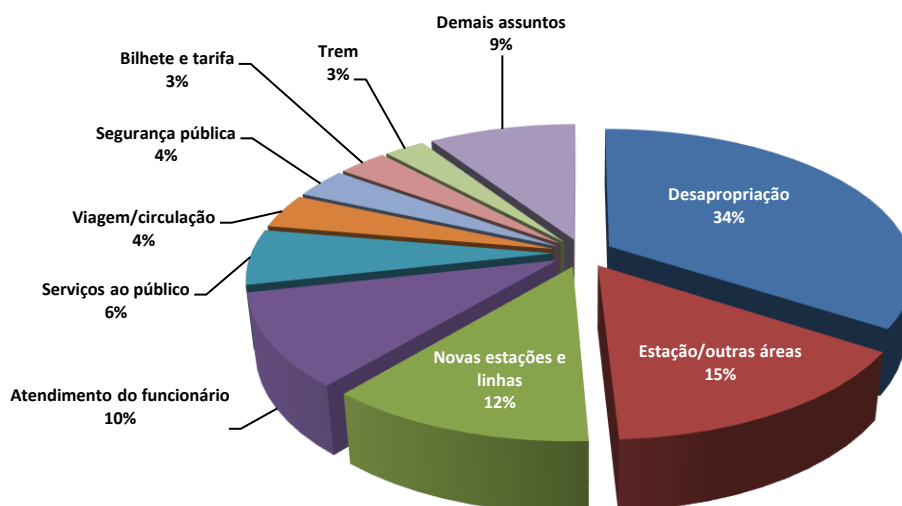
**RESUMO DAS DEMANDAS**

		LINHAS								TOTAIS
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO									213	213
RECLAMAÇÃO		23	19	28			7		8	85
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		11	3	11	1	1		1	7	35
ELOGIO		9	5	7			5		1	27
DENÚNCIA									14	14
SUGESTÃO									3	3
AGRADECIMENTO				1						1
RÉPLICAS		1		3			1		3	8
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		44	27	50	1	1	13	1	249	386

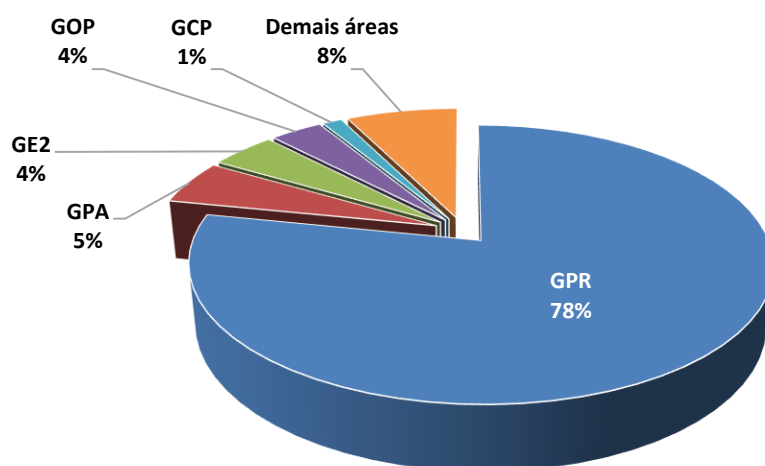




## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 213 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 13 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

GOP - Gerência de Operações

GCP - Gerência de Contratações e Compras



## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	183
Concluídos em 1ª Instância	6
Em Tratamento/Análise	24
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>213</b>

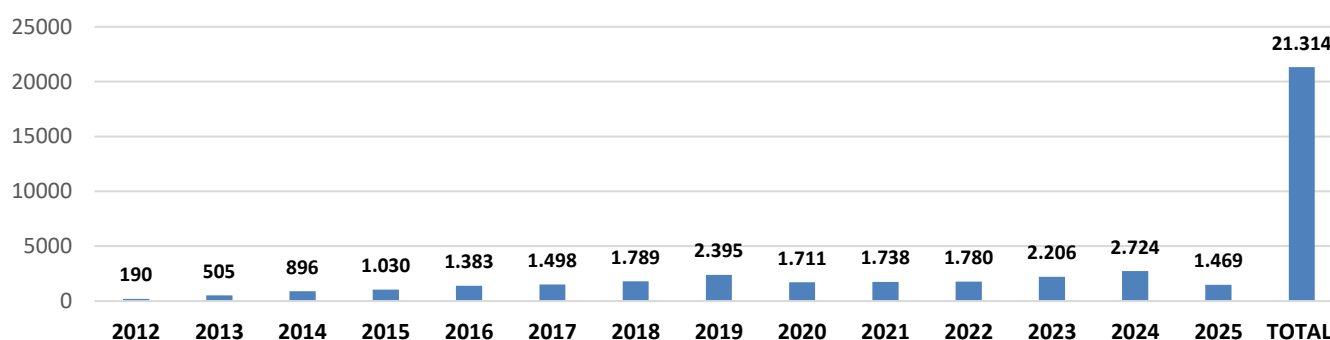


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma queda em torno de 34% no número de demandas.

JULHO / 2024	VARIAÇÃO	JULHO / 2025
322	-34%	213



## EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO



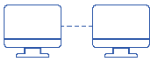




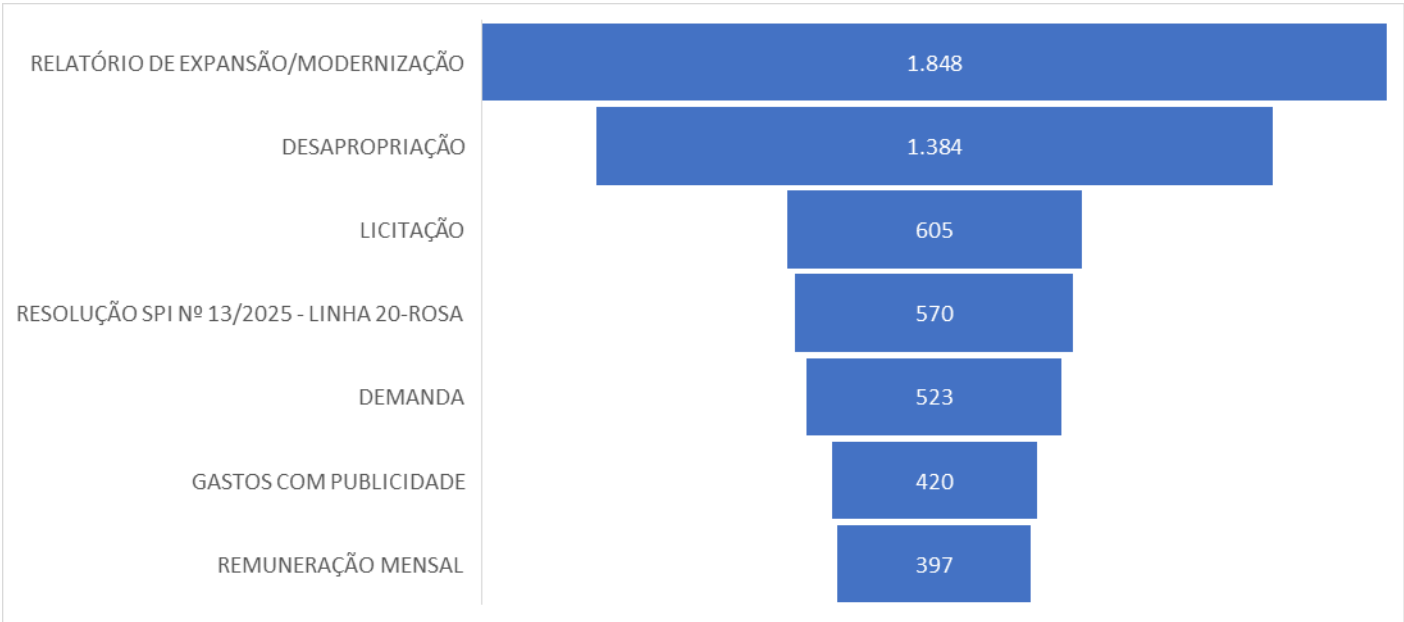
**ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JULHO / 2025**

Durante o mês de julho o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.679 visitas, com uma média de 151 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 19.075 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 29/07/2025, com 281 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.902
ESTADOS UNIDOS	288
COLÔMBIA	61
ÍNDIA	47
EQUADOR	38
JAPÃO	37
ESPANHA	36
ARGENTINA	31
REINO UNIDO	15



**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*