

JUN 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



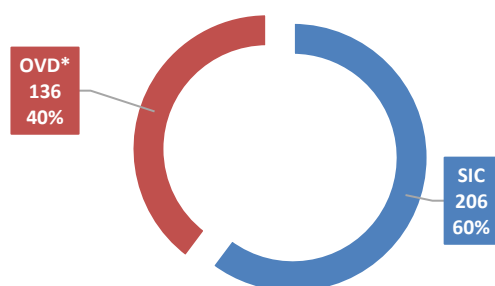
Ouvidoria

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 junho de 2025, a Ouvidoria recebeu 136 manifestações e o SIC 206, incluindo 7 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP, totalizando 342.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 61 foram tratadas pela Primeira Instância GCM/CMR – *Departamento de Relacionamento com o Passageiro* e a resposta ao passageiro encaminhada pela Ouvidoria.

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

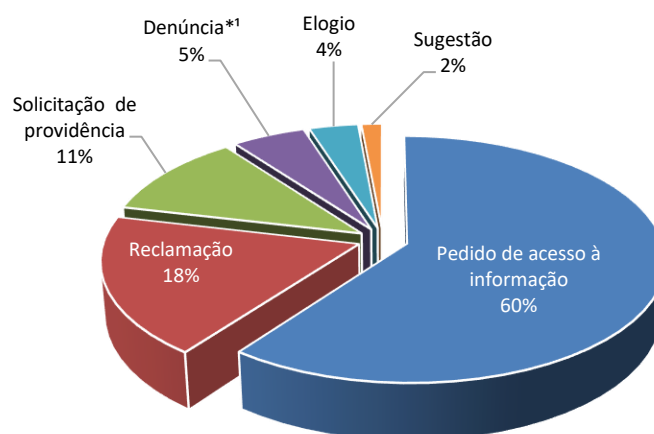
Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA X LINHA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	206
Reclamação	63
Solicitação de providência	38
Denúncia* ¹	18
Elogio	12
Sugestão	5
TOTAL GERAL	342

*¹ Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



AÇÕES COM RESULTADOS POSITIVOS:

- Achados e Perdidos – Recusa de recebimento de malote sem o valor indicado** - Com base na revisão do Procedimento Operacional da Central de Achados e Perdidos (CAP), referente à conferência do conteúdo dos malotes no momento do recebimento de objetos e valores entregues pelas concessionárias, identificamos uma irregularidade em um dos processos de junho e recusamos o recebimento. Dessa forma, não houve geração de despesas para a Companhia;
- 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, está desenvolvendo e implementando o Projeto Piloto de Cão de Apoio Emocional. 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* ¹	L5* ¹	L15	L20	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	0	0	206	206
Reclamação	15	16	16	1	1	3	0	2	9	63
Solicitação de providência	12	5	11	0	0	3	1	0	6	38
Denúncia* ²	0	0	0	0	0	0	0	0	18	18
Elogio	2	3	6	1	0	0	0	0	0	12
Sugestão	0	1	0	0	0	0	0	4	0	5
TOTAL GERAL	29	25	33	2	1	6	1	6	239	342

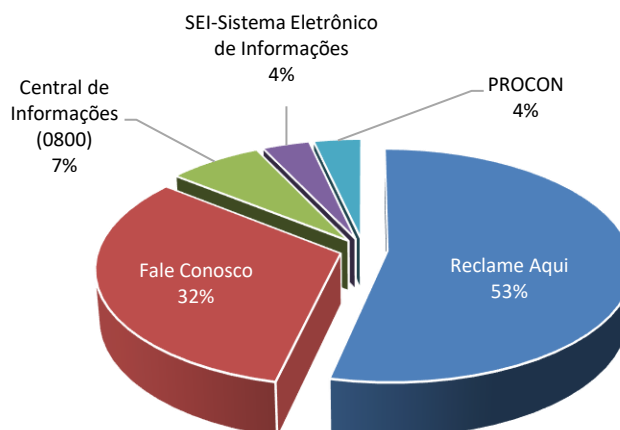
*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.


CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	314
Reclame Aqui	15
Fale Conosco	9
Central de Informações (0800)	2
SEI-Sistema Eletrônico de Informações	1
PROCON	1
TOTAL GERAL*	342

* Desse total, 9 (nove) manifestações foram tratadas na Plataforma CUBE.



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 10 dias e de SIC, 14 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		239		211		264		186		142		2.724	1256
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55	63	85		95		83		88		75		58		1.044	461
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15		10		18		19		22		41		253	305
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18		13		14		21		20		20		273	105
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1		4		4		2				4		22	39
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18											3		3	94
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1				2		1				2		2		1		14	4
TOTAL	360	349	425	412	386	361	388	407	352	393	317	342	443		362		330		396		305		269		4.333	2.264

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

TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS										
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros									73	73
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação									57	57
3 Desapropriação / Consulta sobre o imóvel									36	36
4 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô									19	19
5 Serviços ao público / Apoio a Estudante									5	5
6 Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis									3	3
7 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios									1	1
8 Bilhete e tarifa / Máquina de autoatendimento / Disponibilidade do sistema									1	1
9 Serviços ao público / Site									1	1
10 Novas estações e linhas / Danos em imóveis									1	1
QUEBRA DO RANKING										
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO									206	206

LINHAS										
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	4	1	1	1						7
2 Trem / Ar-condicionado/ventilação	1	2						1	1	5
3 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1	2	2							5
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô	1	1	1		1					4
5 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1	1	1			1				4
6 Viagem/circulação / Tempo de Espera	3								1	4
7 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada			3							3
8 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		1	1					1		3
9 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação			2							2
10 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção	1	1								2
QUEBRA DO RANKING										
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	14	16	15	1	1	3		2	7	59

LINHAS										
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada	2		2							4
2 Trem / Ar-condicionado/ventilação		1	1						1	3
3 Segurança pública / Roubo/Furto	2		1							3
4 Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	3									3
5 Viagem/circulação / Publicação sobre a circulação dos trens (Direto do Metrô)			1						1	2
6 Segurança pública / Pessoa em situação de rua	1		1							2
7 Segurança pública / Ambulante	1		1							2
8 Trem / Mapa luminoso da linha	1									1
9 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras			1							1
10 Estação/outras áreas / Iluminação da estação						1				1
QUEBRA DO RANKING										
TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	12	5	11			3	1		6	38

LINHAS										
OVD - DENÚNCIA	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Denúncia									18	18
TOTAL DE DENÚNCIAS									18	18

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS									TOTAIS
OVD - ELOGIO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	2	2	1							5
2	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação			2							2
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação			2							2
4	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem		1								1
5	Viagem/circulação / Estratégia de embarque e desembarque			1							1
6	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura				1						1
TOTAL DE ELOGIOS		2	3	6	1						12

		LINHAS									TOTAIS
OVD - SUGESTÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	
1	Trem / Ar-condicionado/ventilação		1								1
2	Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque preferencial								1		1
3	Viagem/circulação / Publicação sobre a circulação dos trens (Direto do Metrô)								1		1
4	Conveniência / Ação social / Parcerias para eventos (Poupatempo, SEBRAE, etc)								1		1
5	Conveniência / Serviços / Wi-fi								1		1
TOTAL DE SUGESTÕES			1						4		5

		LINHAS									TOTAIS
OVD - RÉPLICAS OVD		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	
RECLAMAÇÃO		1		1						2	4
1	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1									1
2	Segurança pública / Pedinte			1							1
3	Bilhete e tarifa / QR Code									1	1
4	Novas estações e linhas / Trânsito de veículos das obras									1	1
TOTAL DE RÉPLICAS		1		1						2	4

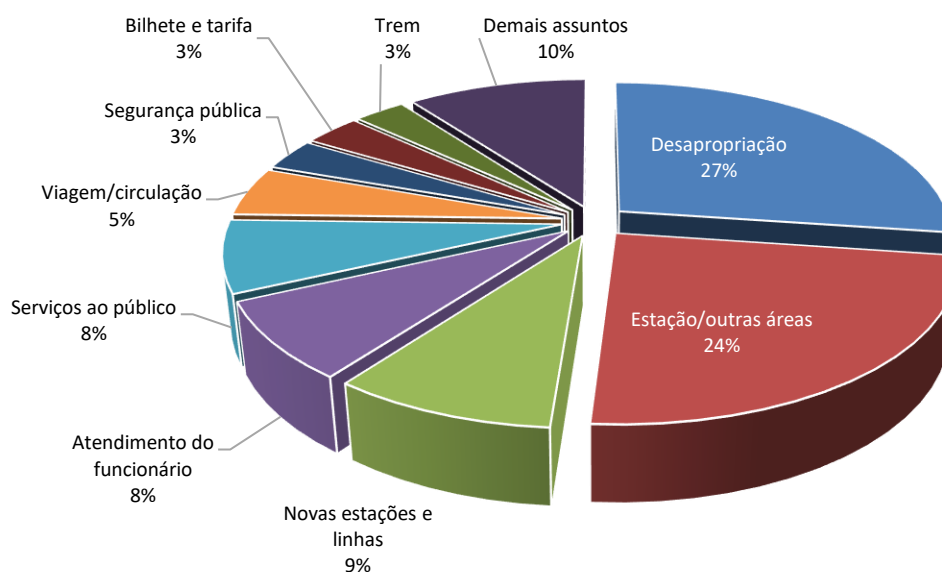
TOTAL GERAL	29	25	33	2	1	6	1	6	6	239	342
-------------	----	----	----	---	---	---	---	---	---	-----	-----

RESUMO DAS DEMANDAS

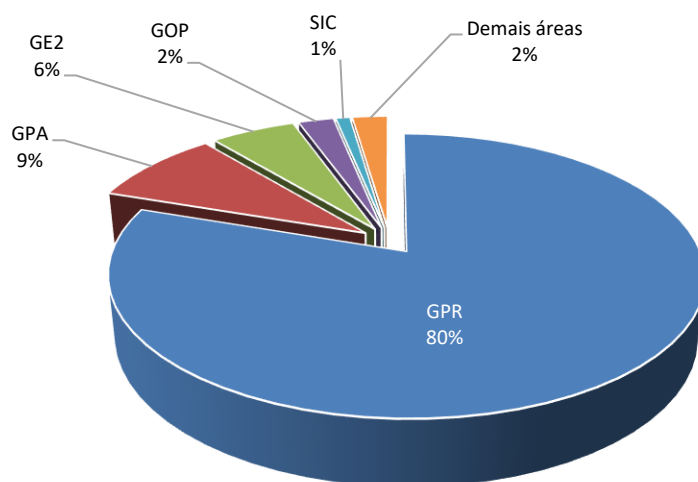
		LINHAS									TOTAIS
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L20	rede	Não mencionada	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO										206	206
RECLAMAÇÃO		14	16	15	1	1	3		2	7	59
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		12	5	11			3	1		6	38
DENÚNCIA										18	18
ELOGIO		2	3	6	1						12
SUGESTÃO			1						4		5
RÉPLICAS		1		1						2	4
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		29	25	33	2	1	6	1	6	239	342



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 206 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 09 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

SIC - Serviço de Informações ao Cidadão

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluídos	186
Em Análise / Tratamento	13
Concluídos - 1ª Instância	4
Em Recurso - 1ª Instância	3
TOTAL GERAL	206

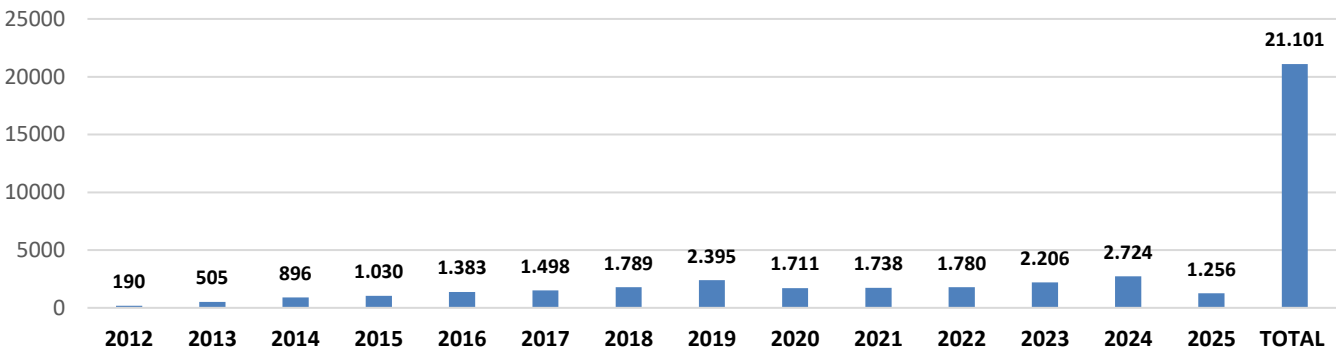


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma queda em torno de 5% no número de demandas.

JUNHO / 2024	VARIAÇÃO	JUNHO / 2025
217	-5%	206



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





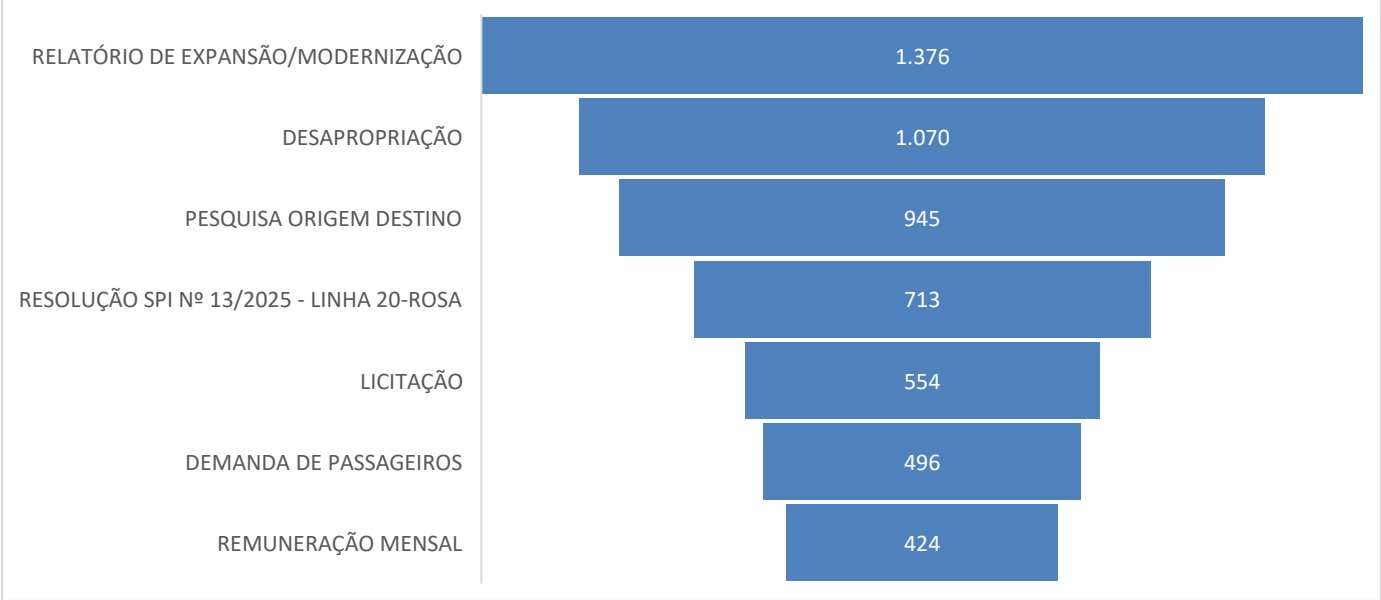
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JUNHO / 2025

Durante o mês de junho o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.130 visitas, com uma média de 137 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.719 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 18/06/2025, com 257 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.725
ESTADOS UNIDOS	96
COLÔMBIA	51
REINO UNIDO	15
CANADÁ	8
ESPANHA	6
FRANÇA	7
ALEMANHA	6
SINGAPURA	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