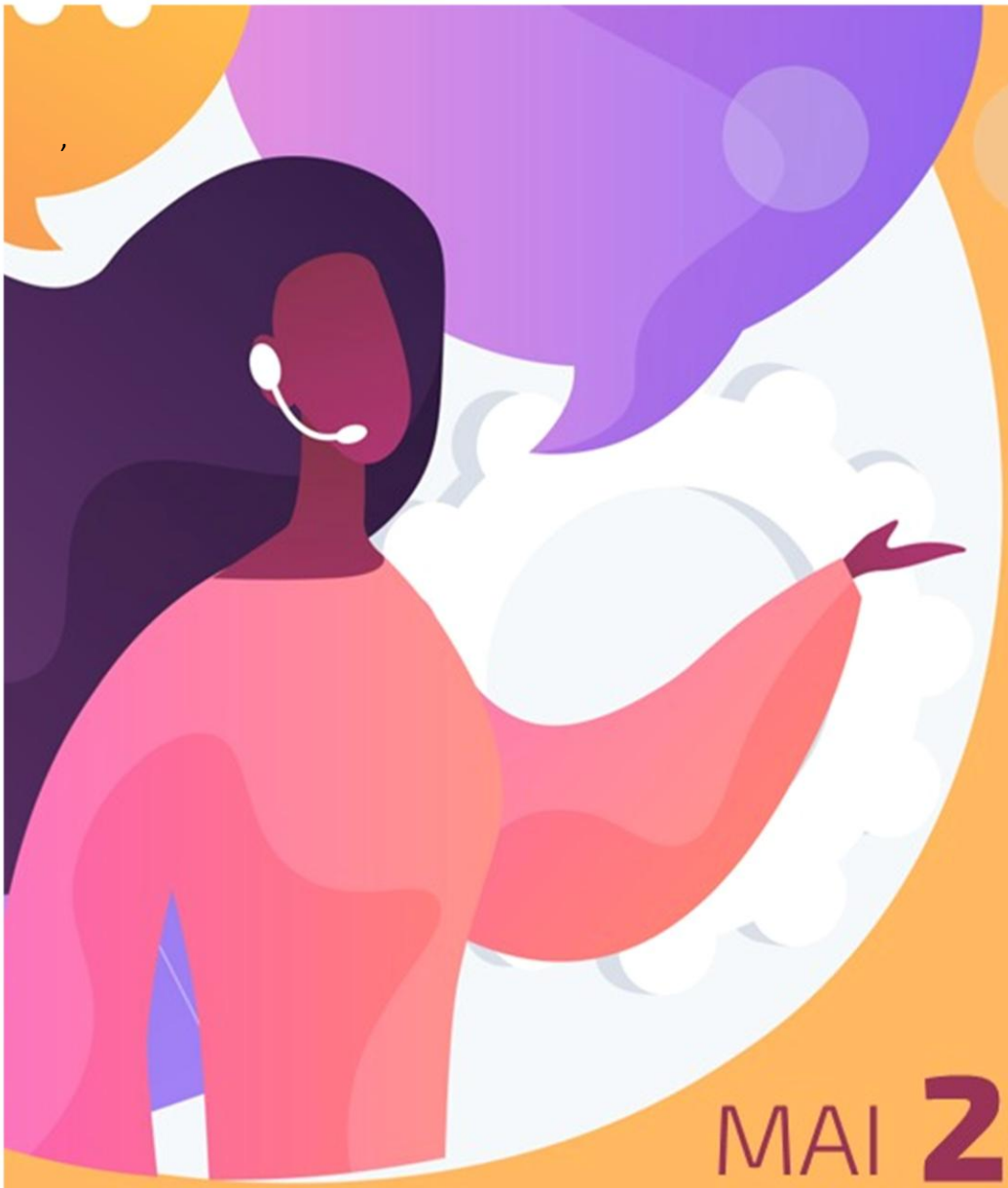


MAI 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL

Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução ..... pág. 3

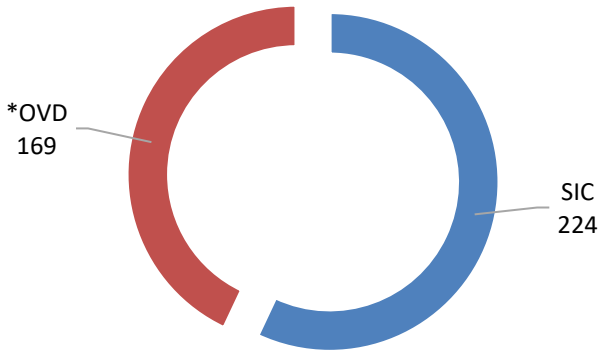
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria e SIC ..... pág. 4 a 10

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

4 – Ficha Técnica ..... pág. 12

APRESENTAÇÃO

Em maio de 2025 a Ouvidoria recebeu 169 manifestações e o SIC 224, incluindo 6 recursos em Primeira Instância e 1 em Segunda, via Plataforma Fala.SP, totalizando 393.



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, 93 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.

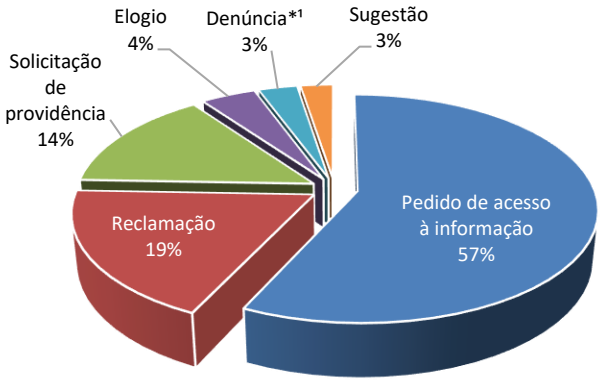
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

TIPOLOGIA X LINHA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	**224**
Reclamação	**73**
Solicitação de providência	**57**
Elogio	**17**
Denúncia*[1]	**12**
Sugestão	**10**
TOTAL GERAL	**393**

*[1] *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	224	224
Reclamação	34	8	15	2	3	3	1	1	6	73
Solicitação de providência	17	7	20	1	0	7	1	0	4	57
Elogio	5	4	7	0	1	0	0	0	0	17
Denúncia*[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Sugestão	0	1	2	0	2	1	0	2	2	10
TOTAL GERAL	56	20	44	3	6	11	2	3	248	393

*[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	**354**
Reclame Aqui	**17**
Fale Conosco	**10**
Central de Informações (0800)	**7**
PROCON	**2**
Redes Sociais	**1**
SEI-Sistema Eletrônico de Informações	**1**
Ministério Público	**1**
TOTAL GERAL*	**393**

** Desse total, 12 (doze) manifestações foram tratadas via Plataforma CUBE.*

TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 11 dias e de SIC, 22 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		322		239		211		264		186		142		2.724	1050
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55		85		95		83		88		75		58		1.044	398
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16		15		10		18		19		22		41		253	267
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28		18		13		14		21		20		20		273	93
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1		1		4		4		2				4		22	34
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12													3		3	76
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1				2		1				2		2		1		14	4
TOTAL GERAL	360	349	425	412	386	361	388	407	352	393	317		443		362		330		396		305		269		4.333	1.922

**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**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros									83	**83**
2	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação									64	**64**
3	Desapropriação / Consulta sobre o imóvel									31	**31**
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	Outros / Outros									5	**5**
7	Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios									3	**3**
8	Viagem/circulação / Lotação do trem									2	**2**
9	Viagem/circulação / Oferta									2	**2**
10	Viagem/circulação / Lotação da plataforma									1	**1**
	QUEBRA NO RANKING										
	TOTAL DE PEDIDO DE ACESO À INFORMAÇÃO									**224**	**224**

		LINHAS									
	OVD - RECLAMAÇÃO	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	11	1	3							**15**
2	Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô	3	1								**4**
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	2	1	1							**4**
4	Estação/outras áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento			1		2					**3**
5	Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	3									**3**
6	Segurança pública / Ambulante	1	1	1							**3**
7	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial		1	1			1				**3**
8	Estação/outras áreas / Arredores	1					1			1	**3**
9	Serviços ao público / Site	2								1	**3**
10	Acessibilidade e atendimento preferencial / Embarque preferencial						1		1		**2**
	QUEBRA NO RANKING										
	TOTAL DE RECLAMAÇÕES	**32**	**8**	**15**	**2**	**3**	**3**	**1**	**1**	**6**	**71**

		LINHAS									
	OVD - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operac. diferenciada	4		6			2				**12**
2	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1	1	3			2				**7**
3	Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	4	1								**5**
4	Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô	1			1						**2**
5	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Tratativas			2							**2**
6	Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1	1								**2**
7	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1		1							**2**
8	Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		1	1							**2**
9	Estação/outras áreas / Iluminação da estação						2				**2**
10	Bilhete e tarifa / Bilhete Único Comum									1	**1**
	QUEBRA NO RANKING										
	TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	**17**	**7**	**19**	**1**		**7**	**1**		**4**	**56**

		LINHAS									
	OVD - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**L17**	**Rede Metrô**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	3		4							**7**
2	Atendimento do funcionário / Outros	1	1								**2**
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação		1	1							**2**
4	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza			1							**1**
5	Relacionamento / Canais de relacionamento / Fale Conosco (site)					1					**1**
6	Atendimento do funcionário / Estagiário			1							**1**
7	Acessibilidade e atendimento preferencial / Atend.preferencial / Empregado da estação	1									**1**
8	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura		1								**1**
9	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação		1								**1**
	TOTAL DE ELOGIOS	**5**	**4**	**7**		**1**					**17**

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS									
	OVD - DENÚNCIA	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
1	Denúncia									12	**12**
	TOTAL DE DENÚNCIAS									**12**	**12**

		LINHAS									
	OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
1	Estação/outras áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento					2			1	2	**5**
2	Comunicação na estação e trem / Comunicação visual na estação / adesivo			1					1		**2**
3	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem						1				**1**
4	Estação/outras áreas / Obras do Metrô		1								**1**
	TOTAL DE SUGESTÕES		**1**	**1**		**2**	**1**		**2**	**2**	**9**

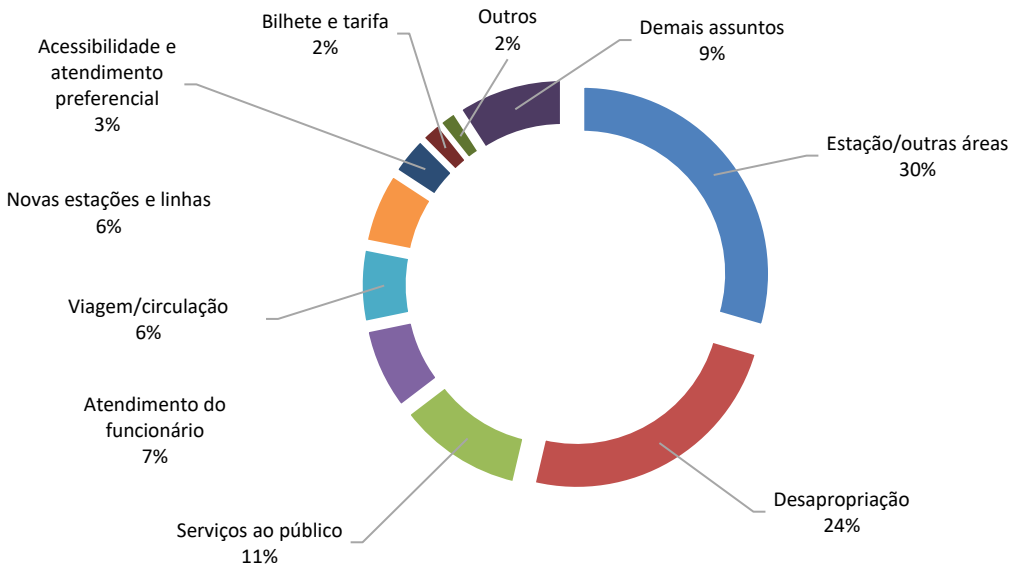
		LINHAS									
	OVD - RÉPLICAS	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
	RECLAMAÇÃO	**2**									**2**
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2									2
	SUGESTÃO			**1**							**1**
1	Estação/outras áreas / Torres de ventilação			1							1
	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA			**1**							**1**
1	Estação/outras áreas / Áreas remanescentes			1							1
	TOTAL DE RÉPLICAS	**2**		**2**							**4**

	TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	**56**	**20**	**44**	**3**	**6**	**11**	**2**	**3**	**248**	**393**

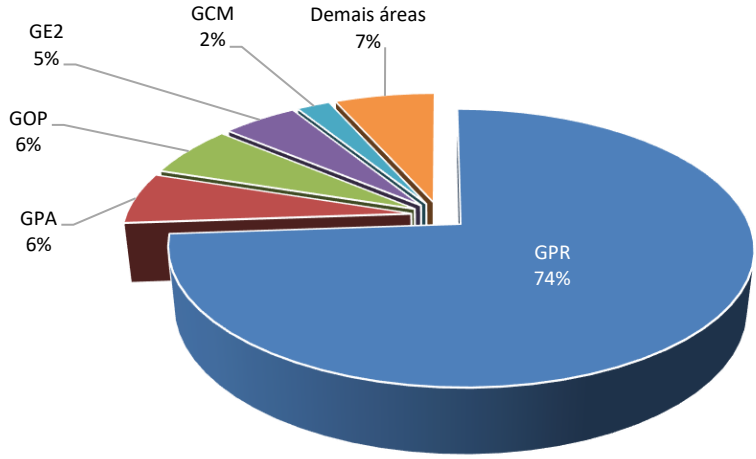
RESUMO DAS DEMANDAS

	LINHAS									
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO									224	224
RECLAMAÇÃO	32	8	15	2	3	3	1	1	6	71
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	17	7	19	1		7	1		4	56
ELOGIO	5	4	7		1					17
DENÚNCIA									12	12
SUGESTÃO		1	1		2	1		2	2	9
RÉPLICAS	*2*		*2*							*4*
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕESS	56	20	44	3	6	11	2	3	248	393

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 224 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

GOP - Gerência de Operações

GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde

GCM - Gerência de Comunicação e Marketing

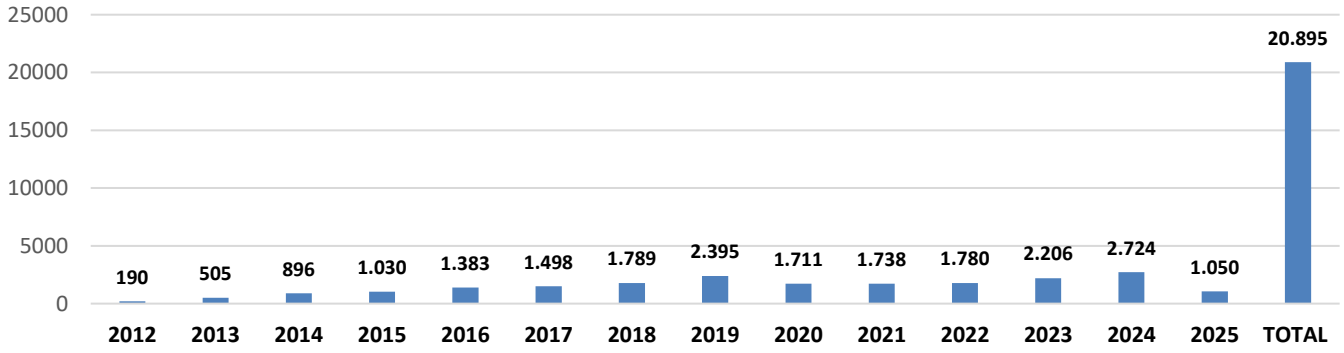
Situação das Manifestações de Pedido de Acesso à Informação no Período

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluídos	217
Concluídos - 1ª Instância	6
Em recurso - 2ª Instância	1
TOTAL GERAL	**224**

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

MAIO / 2024	VARIAÇÃO	MAIO / 2025
236	-5%	224

Evolução Demanda SIC desde sua Implantação

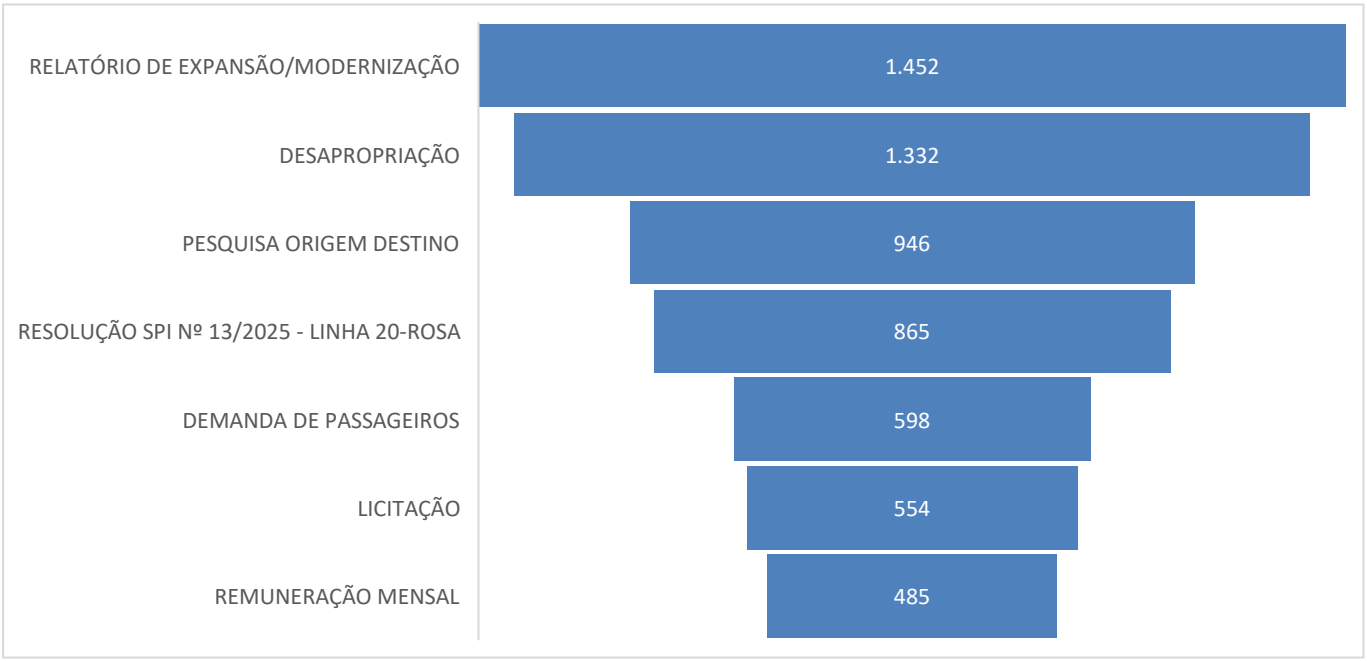


ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MAIO / 2025

Durante o mês de maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” apresentou 4.753 visitas, com uma média de 153 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.133 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 21/05/2025, com 337 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.380
ESTADOS UNIDOS	45
COLÔMBIA	26
REINO UNIDO	11
SINGAPURA	10
MÉXICO	9
PORTUGAL	9
ESPANHA	9
ARGENTINA	8
CANADÁ	8

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