



SET 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



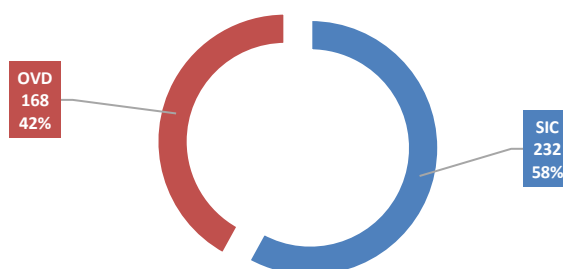
Ouvidoria

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 setembro de 2025, a Ouvidoria recebeu 400 manifestações, sendo 232 demandas SIC - incluindo 4 recursos em Primeira Instância e 1 em Segunda Instância, via Plataforma Fala.SP – e 168 demandas Ouvidoria.



As manifestações estão classificadas por tipologia: pedido de acesso à informação, reclamação, solicitação de providência, elogio, sugestão, denúncia 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

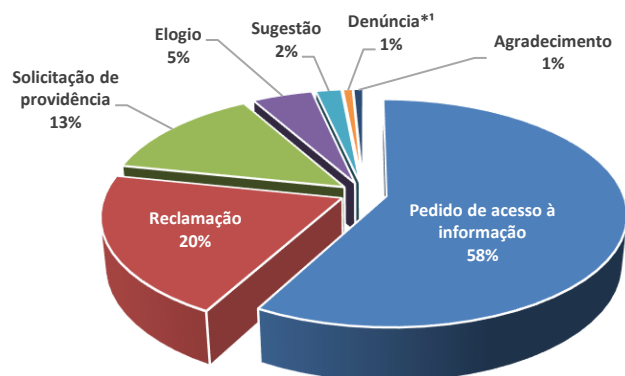
Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA

| TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|-------------------------------|------------|
| Pedido de acesso à informação | 232 |
| Reclamação | 81 |
| Solicitação de providência | 54 |
| Elogio | 19 |
| Sugestão | 8 |
| Denúncia* ¹ | 3 |
| Agradecimento | 3 |
| TOTAL GERAL | 400 |

*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 | L20 | Rede | Não mencionada | TOTAIS |
| Pedido de acesso à informação | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 228 | 232 |
| Reclamação | 13 | 11 | 30 | 1 | 2 | 5 | 2 | 0 | 1 | 16 | 81 |
| Solicitação de providência | 8 | 6 | 15 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 21 | 54 |
| Elogio | 5 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 19 |
| Sugestão | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 8 |
| Denúncia* ² | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Agradecimento | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| TOTAL GERAL | 29 | 20 | 58 | 1 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 276 | 400 |

*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

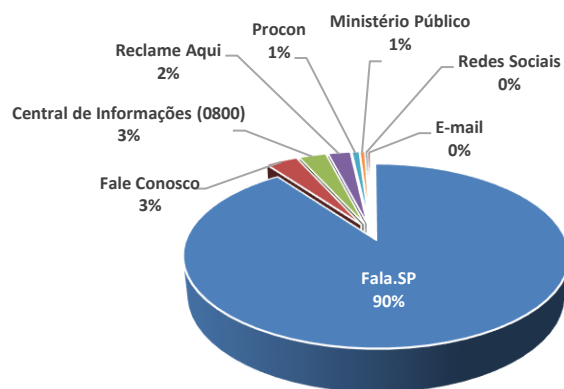
*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

| CANAIS DE COMUNICAÇÃO | TOTAIS |
|-------------------------------|------------|
| Fala.SP | 360 |
| Fale Conosco | 13 |
| Central de Informações (0800) | 11 |
| Reclame Aqui | 9 |
| Procon | 3 |
| Ministério Público | 2 |
| Redes Sociais | 1 |
| E-mail | 1 |
| TOTAL GERAL * | 400 |

* Desse total, 15 (quinze) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 17 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 | 206 | 322 | 213 | 239 | 241 | 211 | 232 | 264 | | 186 | | 142 | | 2.724 | 1.942 |
| RECLAMAÇÃO | 119 | 70 | 110 | 120 | 114 | 62 | 84 | 73 | 78 | 73 | 55 | 63 | 85 | 91 | 95 | 94 | 83 | 81 | 88 | | 75 | | 58 | | 1.044 | 727 |
| SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | 18 | 36 | 57 | 60 | 12 | 50 | 13 | 64 | 12 | 57 | 16 | 38 | 15 | 37 | 10 | 49 | 18 | 54 | 19 | | 22 | | 41 | | 253 | 445 |
| ELOGIO | 37 | 23 | 31 | 16 | 26 | 14 | 22 | 23 | 23 | 17 | 28 | 12 | 18 | 27 | 13 | 18 | 14 | 19 | 21 | | 20 | | 20 | | 273 | 169 |
| SUGESTÃO | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 10 | | 4 | 2 | 10 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 8 | 2 | | | | 4 | | 22 | 57 |
| DENÚNCIA* | | 13 | | 18 | | 18 | | 15 | | 12 | | 18 | | 14 | | 13 | | 3 | | | | | 3 | | 3 | 122 |
| AGRADECIMENTO | 1 | | | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | | 3 | 2 | | 2 | | 1 | | 14 | 8 |
| TOTAL | 360 | 349 | 425 | 412 | 386 | 361 | 388 | 407 | 352 | 393 | 317 | 342 | 443 | 386 | 362 | 420 | 330 | 400 | 396 | | 305 | | 269 | | 4.333 | 3.470 |

*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 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros | | | | | | | | | | 167 | 167 |
| 2 | Desapropriação / Informações sobre a desapropriação | | | | | | | | | | 22 | 22 |
| 3 | Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô | | | | | | | | | | 6 | 6 |
| 4 | Outros / Outros | | | | | | | | | | 5 | 5 |
| 5 | Serviços ao público / Apoio a Estudante | | | | | | | | | | 5 | 5 |
| 6 | Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios | | | | | | | | | | 4 | 4 |
| 7 | Viagem/circulação / Outros | | | | | | | | | | 4 | 4 |
| 8 | Estação/outras áreas / Obras do Metrô | | | | | | | | | | 4 | 4 |
| 9 | Novas estações e linhas / Danos em imóveis | | | | | | | | | | 3 | 3 |
| 10 | Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | | | | | | | | | | 232 | 232 |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|----------------------|---|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - RECLAMAÇÃO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Trem / Ar-condicionado/ventilação | 2 | 1 | 4 | | | | | | 1 | 4 | 12 |
| 2 | Estação/outras áreas / Limpeza da estação | 1 | 1 | 6 | | | | | | | | 8 |
| 3 | Outros / Outros | | | 1 | | | 2 | | | | 3 | 6 |
| 4 | Bilhete e tarifa / Bilhete do idoso | 1 | 1 | 2 | | | | | | | 1 | 5 |
| 5 | Segurança pública / Ambulante | 2 | | 2 | | | | | | | | 4 |
| 6 | Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento preferencial / Empregado da estação | | | 2 | | | 1 | | | | | 3 |
| 7 | Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |
| 8 | Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 |
| 9 | Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | | 1 | 1 | | | | | | | | 2 |
| 10 | Novas estações e linhas / Ruidos/vibrações | | 1 | | | | | 1 | | | | 2 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | | 11 | 11 | 28 | 1 | 2 | 5 | 2 | | 1 | 16 | 77 |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|---------------------------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Novas estações e linhas / Danos em imóveis | | 2 | | | | | | | | 4 | 6 |
| 2 | Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | | | 3 | | | | | | | 1 | 4 |
| 3 | Bilhete e tarifa / TOP | | | | | | | | | | 3 | 3 |
| 4 | Serviços ao público / Autorizações / Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública | | | | | | 1 | | | | 1 | 2 |
| 5 | Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada | 2 | | | | | | | | | | 2 |
| 6 | Desapropriação / Informações sobre a desapropriação | | | | | | | | 1 | | 1 | 2 |
| 7 | Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras | | | 2 | | | | | | | | 2 |
| 8 | LGPD / LGPD (Lei de Proteção de Dados Pessoais) | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 9 | Segurança pública / Pedinte | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| 10 | Novas estações e linhas / Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS | | 8 | 6 | 15 | | 1 | 2 | | 1 | | 21 | 54 |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - ELOGIO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação | 2 | 2 | 3 | | | | | | | 1 | 8 |
| 2 | Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação | 2 | | 2 | | | | | | | | 4 |
| 3 | Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | | | 2 | | | | | | | | 2 |
| 4 | Serviços ao público / Serviços ao público / Retirada de objeto da via | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| 5 | Atendimento do funcionário / Atendimento do funcionário / Estagiário | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| 6 | Viagem/circulação / Parada durante a viagem | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 7 | Atendimento do funcionário / Atendimento do funcionário / Funcionário administrativo | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 8 | Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Outros | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| TOTAL DE ELOGIOS | | 5 | 3 | 9 | | | | | | | 2 | 19 |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|--------------------|---|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - SUGESTÃO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Viagem/circulação / Horário de funcionamento das estações | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| 2 | Trem / Ar-condicionado/ventilação | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 3 | Serviços ao público / Outros | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 4 | Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / orientações do dia a dia | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 5 | Viagem/circulação / Estratégia de embarque e desembarque | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 6 | Estação/outras áreas / Arredores | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| 7 | Comportamento do passageiro/Regra de uso / Uso do espaço do Metrô (sentar, colocar o pé, deitar, colocar cartaz, etc. em local não permitido) | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 8 | Novas estações e linhas / Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| TOTAL DE SUGESTÕES | | | | 2 | | | | | | 1 | 5 | 8 |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|--------------------|----------|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - DENÚNCIA | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Denúncia | | | | | | | | | | 3 | 3 |
| TOTAL DE DENÚNCIAS | | | | | | | | | | | 3 | 3 |

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|-------------------------|---|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - AGRADECIMENTO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| 1 | Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |
| 2 | Relacionamento / Canais de relacionamento / Ouvidoria | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| TOTAL DE AGRADECIMENTOS | | 1 | | 1 | | | | | | | 1 | 3 |

| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|-------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| OVD - RÉPLICA | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| RECLAMAÇÃO | | 2 | | 2 | | | | | | | | 4 |
| 1 | Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação | 1 | | 1 | | | | | | | | 2 |
| 2 | Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 3 | Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| TOTAL DE RÉPLICAS | | 2 | | 2 | | | | | | | | 4 |

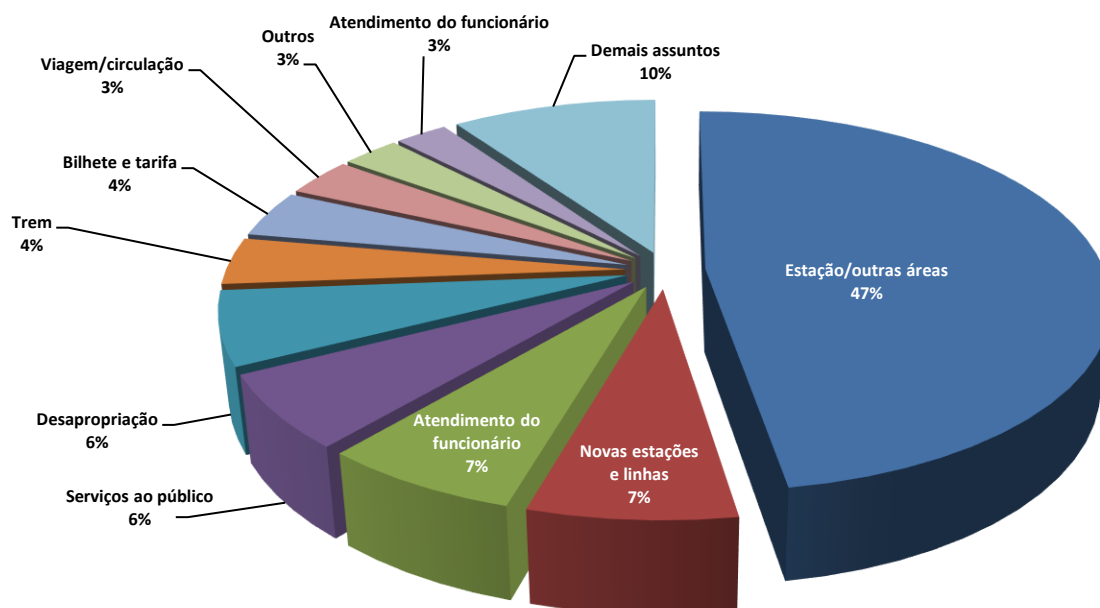
| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|--|----|----|----|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES | | 27 | 20 | 57 | 1 | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 280 | 400 |
|------------------------------|--|----|----|----|---|---|---|---|---|---|-----|-----|

RESUMO DAS DEMANDAS

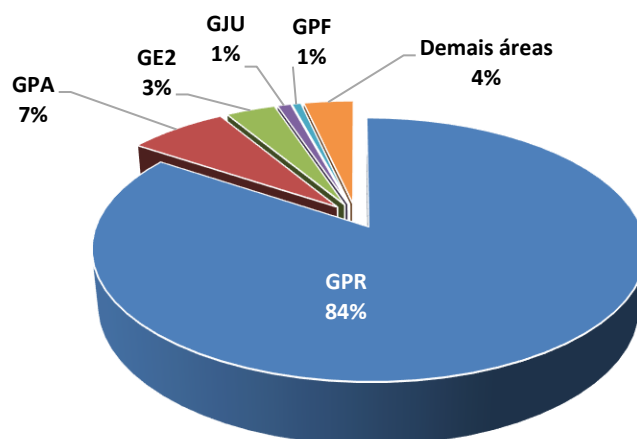
| | | LINHAS | | | | | | | | | | TOTAIS |
|------------------------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----------------|--------|
| RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | L17 | L20 | Rede | Não mencionada | |
| PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | | | | | | | | | | 232 | 232 |
| RECLAMAÇÃO | | 11 | 11 | 28 | 1 | 2 | 5 | 2 | | 1 | 16 | 77 |
| SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | | 8 | 6 | 15 | | 1 | 2 | | 1 | | 21 | 54 |
| ELOGIO | | 5 | 3 | 9 | | | | | | | 2 | 19 |
| DENÚNCIA | | | | 2 | | | | | | 1 | 5 | 8 |
| SUGESTÃO | | | | | | | | | | | 3 | 3 |
| AGRADECIMENTO | | 1 | | 1 | | | | | | | 1 | 3 |
| RÉPLICAS | | 2 | | 2 | | | | | | | | 4 |
| TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES | | 27 | 20 | 57 | 1 | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 280 | 400 |



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 232 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

GJU - Gerência Jurídica

GPF - Gerência de Planejamento Financeiro

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

| ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS | TOTAIS |
|--------------------------------------|------------|
| Atendimentos concluídos | 163 |
| Concluídos em 1ª Instância | 4 |
| Concluídos em 2ª Instância | 1 |
| Em Tratamento/Análise | 64 |
| TOTAL GERAL | 232 |

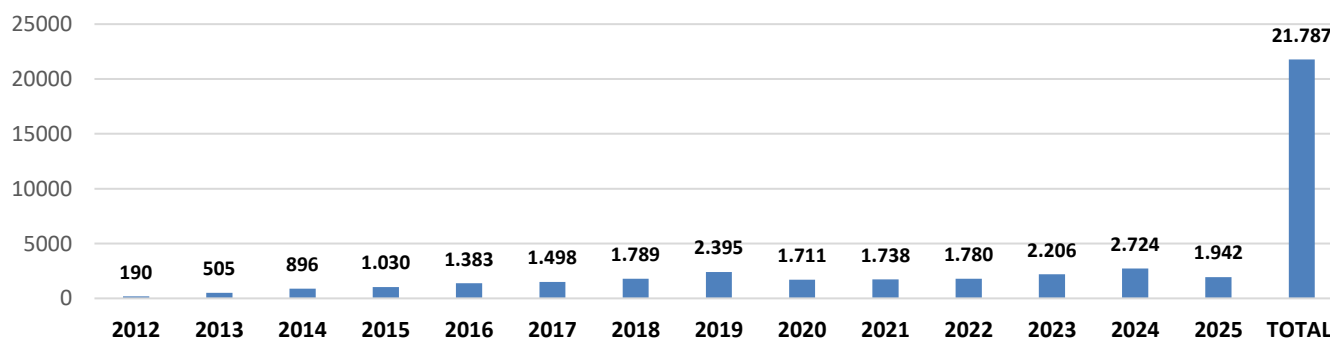


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 10% no número de demandas.

| SETEMBRO / 2024 | VARIAÇÃO | SETEMBRO / 2025 |
|-----------------|----------|-----------------|
| 211 | 10% | 232 |



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





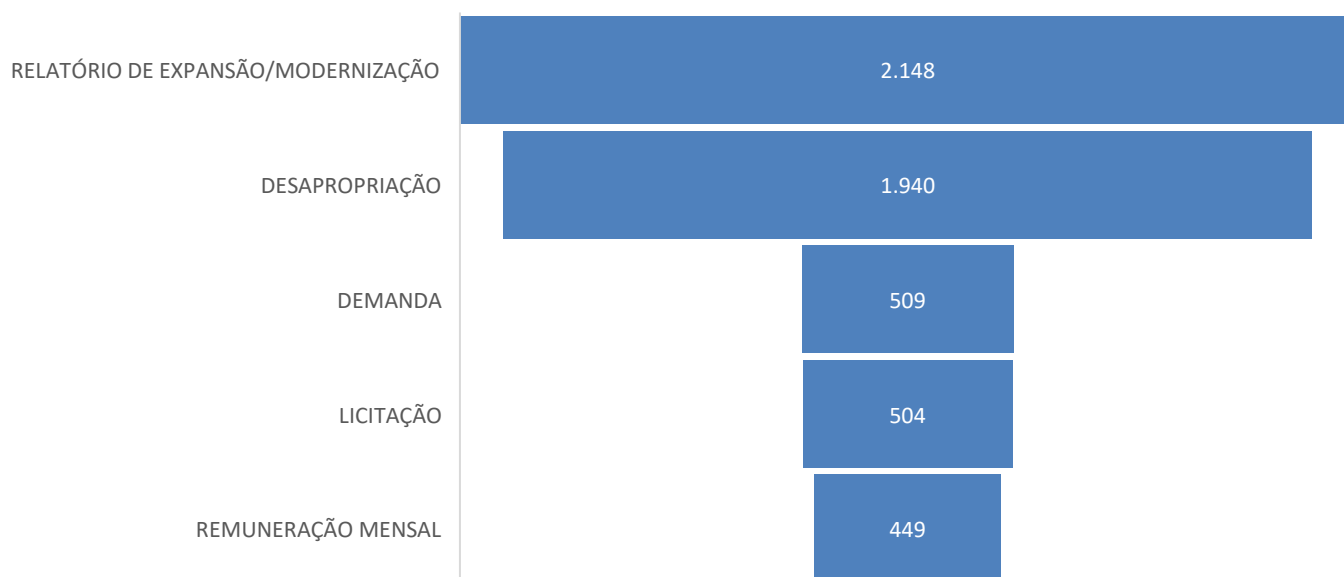
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SETEMBRO / 2025

Durante o mês de setembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.895 visitas, com uma média de 196 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.423 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 09/10/2025, com 620 visitantes.

| NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS | TOTAIS |
|----------------------------|--------|
| BRASIL | 5.089 |
| ESTADOS UNIDOS | 279 |
| ÍNDIA | 95 |
| COLÔMBIA | 39 |
| ESPAÑA | 33 |
| JAPÃO | 25 |
| ARGENTINA | 21 |
| EQUADOR | 17 |
| IRLANDA | 13 |



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