



DEZ **2024**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



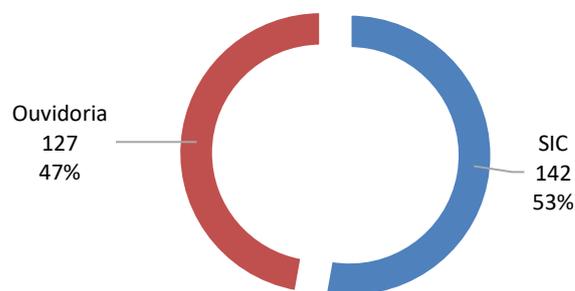
**Ouvidoria**

# Sumário

1 – Introdução .....	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria .....	pág.	4 a 7
3 – Detalhamento das Demandas de SIC-Serviço de Informações ao Cidadão .....	pág.	8 a 10
4 – Informações sobre acessos ao Portal da Transparência .....	pág.	11
4 – Ficha Técnica .....	pág.	12

## APRESENTAÇÃO

Em dezembro de 2024 a Ouvidoria recebeu 127 manifestações e o SIC 142 via Plataforma Fala.SP, totalizando 269.



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

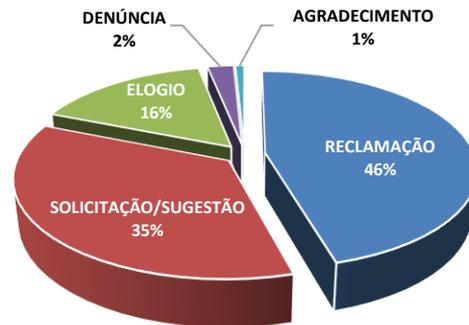
A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Detalhamento das Demandas de Ouvidoria

## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	58
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	45
ELOGIO	20
DENÚNCIA	3
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>127</b>



## TIPOLOGIA X LINHA

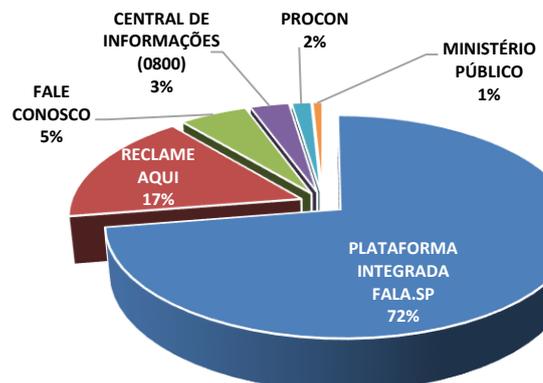
MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*1	L5*1	L15	Rede METRÔ	não mencionada	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	10	10	24		3	1	1	9	58
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO	8	7	13	1	1	1	3	11	45
ELOGIO	5	1	4					10	20
DENÚNCIA*2								3	3
AGRADECIMENTO	1								1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>33</b>	<b>127</b>

\*1 Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

\*2 Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAL DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
PLATAFORMA INTEGRADA FALA.SP	92
RECLAME AQUI	21
FALE CONOSCO	7
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	4
PROCON	2
MINISTÉRIO PÚBLICO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>127</b>




**COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2023 / 2024**

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAIS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
RECLAMAÇÃO	153	119	78	110	108	114	83	84	114	78	54	55	85	85	72	95	86	83	147	88	89	75	69	58	1.138	1.044
SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO*	31	20	15	58	16	13	9	13	17	14	7	17	12	16	23	14	13	22	24	21	13	22	17	45	197	275
ELOGIO	19	37	23	31	22	26	29	22	33	23	32	28	29	18	40	13	36	14	26	21	23	20	18	20	330	273
DENÚNCIA**																								3		3
AGRADECIMENTO	2	1	1	0	1	1	1	3	5	1	0		0	2	0	1	3		1	2	2	2	1	1	17	14
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>177</b>	<b>117</b>	<b>199</b>	<b>147</b>	<b>154</b>	<b>122</b>	<b>122</b>	<b>169</b>	<b>116</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>121</b>	<b>135</b>	<b>123</b>	<b>138</b>	<b>119</b>	<b>198</b>	<b>132</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>105</b>	<b>127</b>	<b>1.682</b>	<b>1.609</b>

\*A partir de 1º de abril de 2024 passamos a utilizar o novo Sistema Multicanais no qual as tipologias "Solicitação de informação" e "Sugestão" estão unificadas.

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



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante em dezembro ficou em 10 dias.

**TIPOLOGIA X ASSUNTO**

OVD / RECLAMAÇÃO / ASSUNTO	LINHA								Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1	3	3									7
2 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência Operacional Diferenciada			5								1	6
3 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		1	5									6
4 Outras empresas de transporte / Via Mobilidade					3							3
5 Bilhete e tarifa / Bilhete do idoso	2	1										3
<i>QUEBRA NO RANKING</i>												
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES OVD</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>22</b>		<b>3</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

OVD / SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO / ASSUNTO	LINHA								Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2	3	2								2	9
2 Trem / Ar-condicionado/ventilação	1		1								1	3
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência Operacional Diferenciada		1	1									2
4 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Viagem negativa	2											2
5 Segurança pública / Ambulante	2											2
<i>QUEBRA NO RANKING</i>												
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES/SUGESTÕES OVD</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>2</b>	<b>9</b>	<b>38</b>

OVD / ELOGIO / ASSUNTO	LINHA								Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Conveniência / Cultura (eventos, ações, exposições, etc)											6	6
2 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	2	1									1	4
3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1		2									3
4 Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação	1		1									2
5 Comportamento do passageiro/Regra de uso/ Bicicleta/skate e outros equipamentos											1	1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>												
<b>TOTAL DE ELOGIOS OVD</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>								<b>10</b>	<b>20</b>

OVD / DENÚNCIA / ASSUNTO	LINHA								Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Denúncia											3	3
<b>TOTAL DE DENÚNCIAS OVD</b>											<b>3</b>	<b>3</b>

OVD / AGRADECIMENTO / ASSUNTO	LINHA								Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17					
1 Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1											1
<b>TOTAL DE AGRADECIMENTOS OVD</b>	<b>1</b>											<b>1</b>

**TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)**

OVD / RÉPLICA/RECURSO / ASSUNTO		LINHA							Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
<b>RECLAMAÇÃO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>						<b>1</b>	<b>6</b>	
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial		1								1	
2	Viagem/circulação / Estratégia de embarque e desembarque									1	1	
3	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		1								1	
4	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1									1	
5	Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção			1							1	
6	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação			1							1	
<b>SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial		1	1							2	
2	Trem / Ar-condicionado/ventilação								1		1	
3	Relacionamento / Canais de relacionamento / Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)									1	1	
4	Bilhete e tarifa / Bilheteria / Horário de Funcionamento									1	1	
5	Acessibilidade e atendimento preferencial / Rampa na estação / Falta de			1							1	
6	Estação/Outras Áreas / Outros	1									1	
<b>TOTAL DE RÉPLICAS</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>					<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	
<b>TOTAL GERAL OVD</b>		<b>2</b>		<b>24</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>33</b>	<b>127</b>

**RESUMO DAS DEMANDAS**

ÁREA / TIPOLOGIA / LINHA		LINHA							Rede CPTM	Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17				
<b>OVD - RECLAMAÇÃO</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>22</b>		<b>3</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>8</b>	<b>52</b>
<b>OVD - SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO</b>		<b>7</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>	<b>9</b>	<b>38</b>
<b>OVD - ELOGIO</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>							<b>10</b>	<b>20</b>
<b>OVD - DENUNCIA*</b>											<b>3</b>	<b>3</b>
<b>OVD - AGRADECIMENTO</b>		<b>1</b>										<b>1</b>
<b>OVD - RÉPLICA/RECURSO</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>						<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL GERAL OVD</b>		<b>2</b>		<b>24</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>33</b>	<b>127</b>

\*Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

# Detalhamento das Demandas do SIC

O SIC-Metrô, por meio da Plataforma Integrada Fala.SP, registrou 142 pedidos de acesso à informação no mês de dezembro de 2024, incluindo 04 recursos em Primeira Instância. Para atendimento às demandas, 12 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma variação em torno 3% no número de demandas.

Segue um resumo estatístico das manifestações:

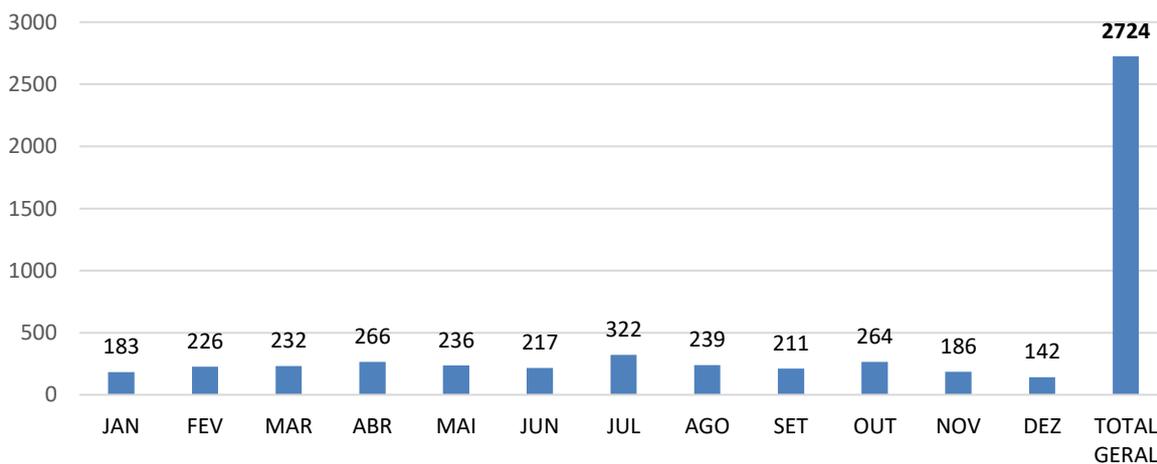


## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

DEZEMBRO / 2023	VARIAÇÃO	DEZEMBRO / 2024
138	3%	142

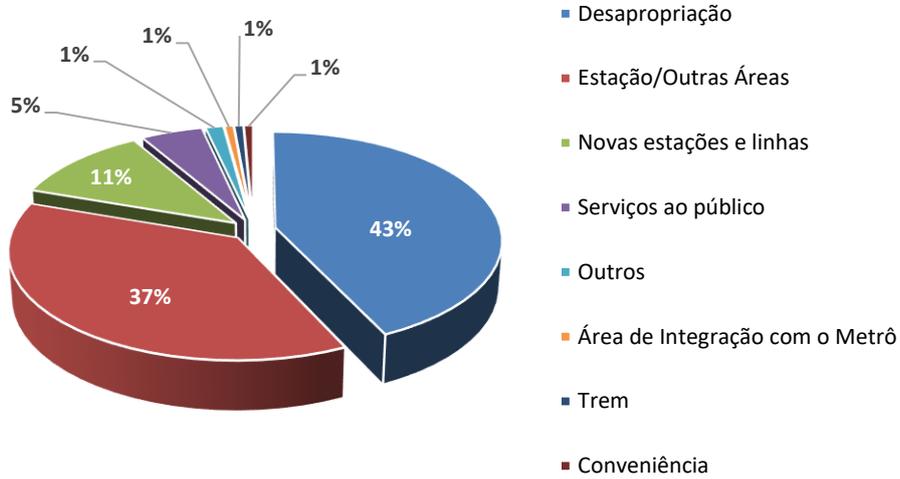


## EVOLUÇÃO MENSAL

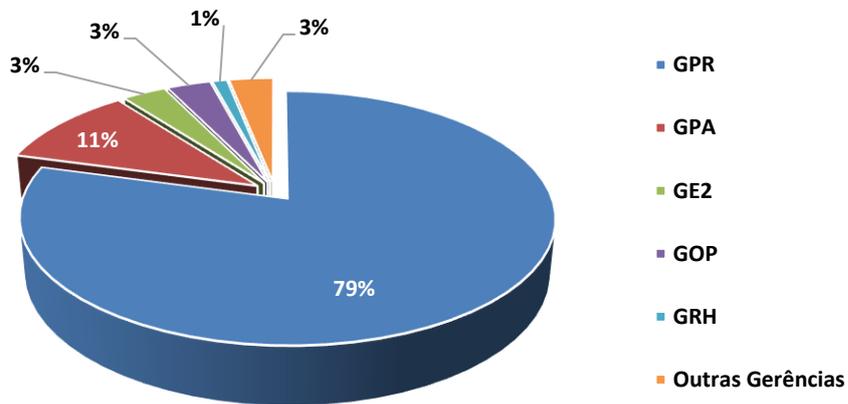




### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



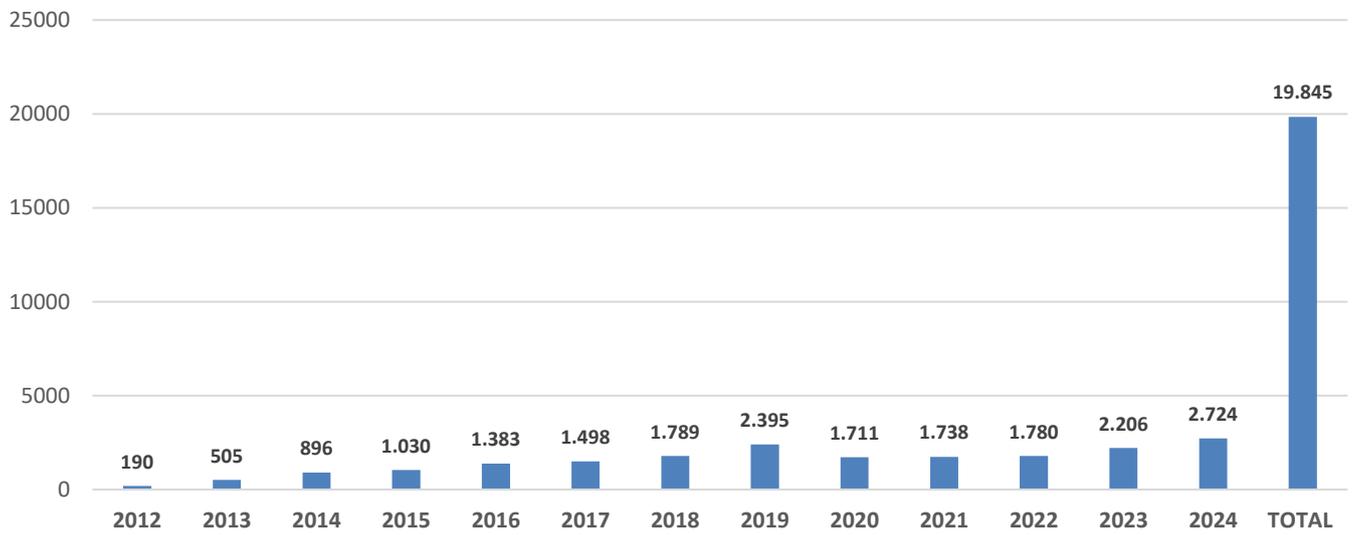
### GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS NAS SOLICITAÇÕES



**LEGENDA:**

- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
- GOP - Gerência de Operações
- GRH - Gerência de Recursos Humanos

 EVOLUÇÃO ANUAL

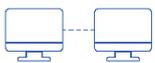




## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – DEZEMBRO / 2024

Durante o mês de dezembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.070 visitas, com uma média de 114 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 12.332 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 03/12/2024, com 205 visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	2.781
ESTADOS UNIDOS	50
COLOMBIA	42
ESPANHA	12
PAISES BAIXOS	6
PORTUGAL	6
CHILE	5
ALEMANHA	5
REINO UNIDO	5



## PÁGINAS MAIS VISITADAS / Nº DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

RELATÓRIO DE EXPANSÃO	1.403
DEMANDA DE PASSAGEIROS	451
REMUNERAÇÃO	414
DESAPROPRIAÇÃO	406
LICITAÇÕES	398
PESQUISA ORIGEM DESTINO	281

## 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*