

JAN **2025**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



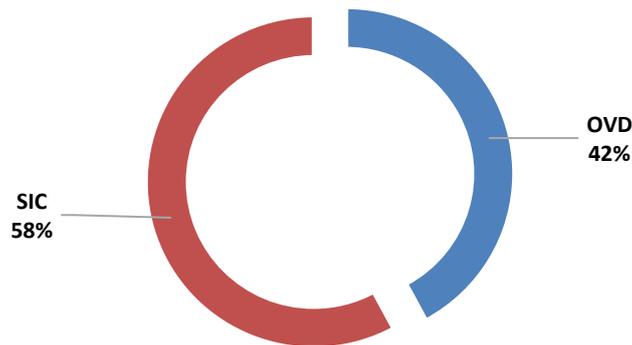
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria e SIC	pág.	4 a 9
3 – Acessos ao Portal da Governança Corporativa e Transparência	pág.	10
4 – Ficha Técnica	pág.	11

APRESENTAÇÃO

Em janeiro de 2025 a Ouvidoria recebeu 147 manifestações e o SIC 202, incluindo 13 em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP, totalizando 349.



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.

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

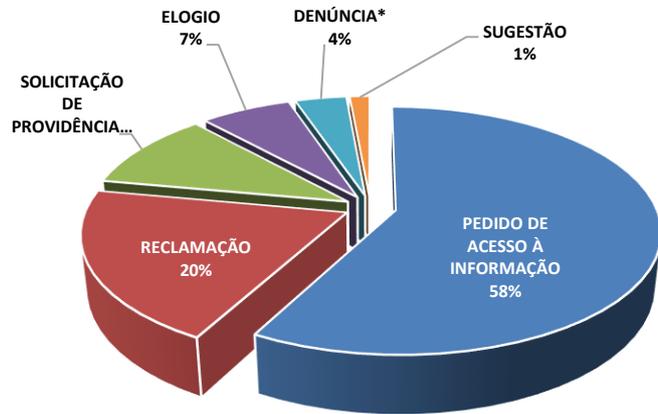
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	202
RECLAMAÇÃO	70
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36
ELOGIO	23
DENÚNCIA*	13
SUGESTÃO	5
TOTAL GERAL	349

* 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	L19	Rede	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		1							201	202
RECLAMAÇÃO	23	4	25	2		3		3	10	70
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	10	8	6	1	1	1		2	7	36
ELOGIO	11	3	8						1	23
DENÚNCIA* ²									13	13
SUGESTÃO	1		1				1	1	1	5
TOTAL GERAL	45	16	40	3	1	4	1	6	233	349

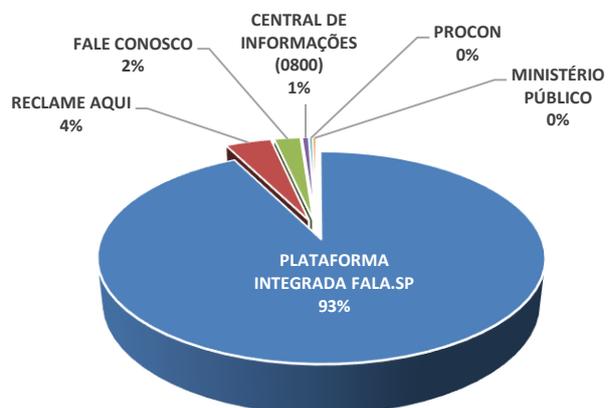
*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAL DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
PLATAFORMA INTEGRADA FALA.SP	323
RECLAME AQUI	14
FALE CONOSCO	8
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	2
PROCON	1
MINISTÉRIO PÚBLICO	1
TOTAL GERAL*	349

*Desse total, 9 manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SI




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		232		266		236		217		322		239		211		264		186		142		2.724	202
RECLAMAÇÃO	119	70	110		114		84		78		55		85		95		83		88		75		58		1.044	70
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57		12		13		12		16		15		10		18		19		22		41		253	36
ELOGIO	37	23	31		26		22		23		28		18		13		14		21		20		20		273	23
SUGESTÃO	2	5	1		1				2		1		1		4		4		2				4		22	5
DENÚNCIA*		13																					3		3	13
AGRADECIMENTO	1				1		3		1				2		1				2		2		1		14	0
TOTAL	360	349	425		386		388		352		317		443		362		330		396		305		269		4.333	349

*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 nas demandas de Ouvidoria ficou em 12 dias e de SIC, 9 dias.

TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHA									TOTAIS
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1	Estação/Outras Áreas / Interferências de Obras de Terceiros									90	90
2	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação									37	37
3	Novas estações e linhas / Interf. de construções de terceiros em futura linha do Metrô									30	30
4	Desapropriação / Consulta sobre o imóvel									12	12
5	Serviços ao público / Apoio a Estudante									5	5
6	Estação/Outras Áreas / Circulação de pessoas/organização do fluxo									4	4
7	Estação/Outras Áreas / Outros									4	4
8	Area de integração com o Metrô / Bicicletários/paraciclos									3	3
9	Outros / Outros									2	2
10	Conveniência / Cultura (eventos, ações, exposições, etc)									2	2
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO			1							201	202

		LINHA									TOTAIS
OVD - RECLAMAÇÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1	Estação/Outras Áreas / Outros	1	1	2					1		5
2	Segurança pública / Ambulante	3		1							4
3	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	2		2							4
4	Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1		3							4
5	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Falta de	1		2							3
6	Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial	2								1	3
7	Trem / Porta	1	1	1							3
8	Estação/Outras Áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento			2							2
9	Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência	1								1	2
10	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	1		1							2
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE RECLAMAÇÕES		23	4	21	2		1		3	10	64

		LINHA									TOTAIS
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1	Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial	1		3	1					1	6
2	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl.de Ocorrência operac. diferenciada		1	1					1		3
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Falta de		2							1	3
4	Estação/Outras Áreas / Outros	2									2
5	Estação/Outras Áreas / Áreas verdes		1			1					2
6	Estação/Outras Áreas / Escada rolante / Manutenção	1		1							2
7	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	1									1
8	Segurança pública / Abuso sexual			1							1
9	Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações									1	1
10	Bilhete e tarifa / Preço/tarifa									1	1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS		10	8	6	1	1	1		2	7	36

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHA									TOTAIS
OVD - ELOGIO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	7	1	2							10
2	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem		1	1							2
3	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação			2							2
4	Atendimento do funcionário/ Funcionário da bilheteria do Metrô	1									1
5	Atendimento do funcionário/ Funcionário terceirizado/ Estação	1									1
6	Atendimento do funcionário/ Funcionário da estação/ Atuação	1									1
7	Estação/Outras Áreas / Outros			1							1
8	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação			1							1
9	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação/ Atuação			1							1
10	Outros		1								1
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
TOTAL DE ELOGIOS		11	3	8						1	23

		LINHA									TOTAIS
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	
1	Denúncia									13	13
TOTAL DE DENÚNCIAS										13	13

		LINHA									TOTAIS
OVD - SUGESTÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	
1	Comportamento do passageiro/Regras de Uso / Embarque e desembarque			1							1
2	Comportamento do passageiro/Regras de Uso / Respeito ao assento preferencial								1		1
3	Trem / Ar-condicionado/ventilação	1									1
4	Novas estações e linhas / Projeto arquitetônico							1			1
5	Outros									1	1
TOTAL DE SUGESTÕES		1		1				1	1	1	5

		LINHA									TOTAIS
OVD - RÉPLICA DE RECLAMAÇÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada	
1	Estação/Outras Áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento			2							2
2	Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção			1							1
3	Segurança pública / Pessoa em situação de rua						1				1
4	Bilhete e tarifa / Bilheteria / Horário de Funcionamento						1				1
5	Estação/Outras Áreas / Iluminação da estação			1							1
TOTAL DE RÉPLICAS				4			2				6

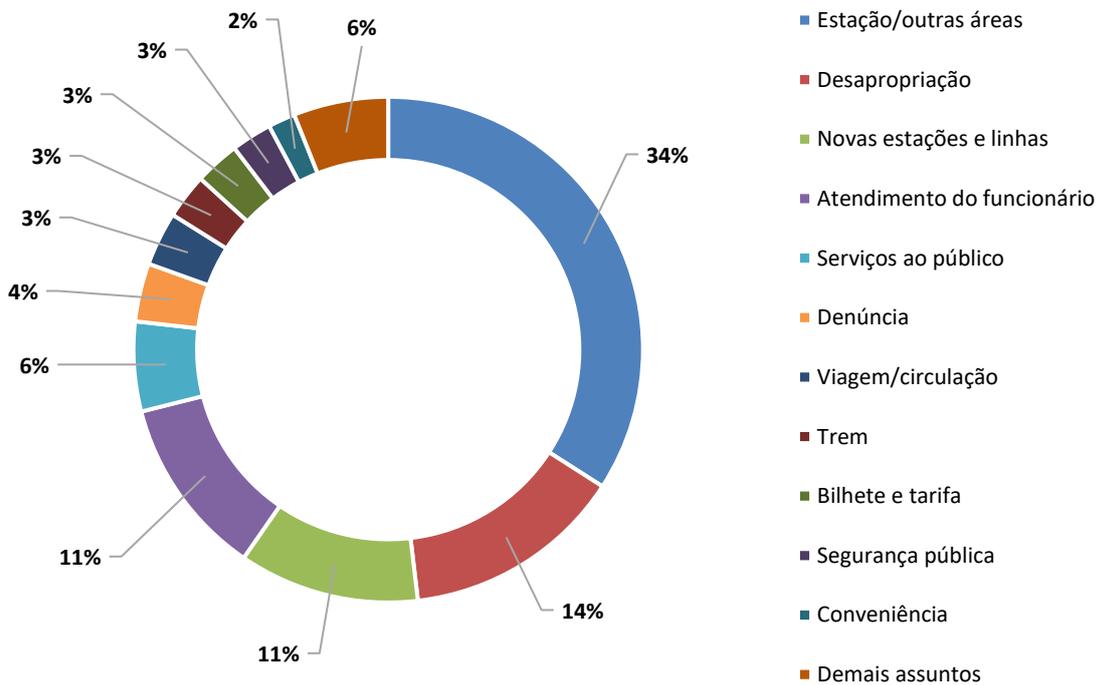
TOTAL GERAL		45	16	40	3	1	4	1	6	233	349
--------------------	--	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	------------	------------

RESUMO DAS DEMANDAS

RESUMO DEMANDAS OVD/SIC	LINHA									TOTALS	
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L19	Rede	Não mencionada		
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		1								201	202
RECLAMAÇÃO	23	4	21	2		1		3		10	64
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	10	8	6	1	1	1		2		7	36
ELOGIO	11	3	8							1	23
DENÚNCIA										13	13
SUGESTÃO	1		1				1	1		1	5
RÉPLICA / RECLAMAÇÃO			4			2					6
TOTAL GERAL	45	16	40	3	1	4	1	6		233	349

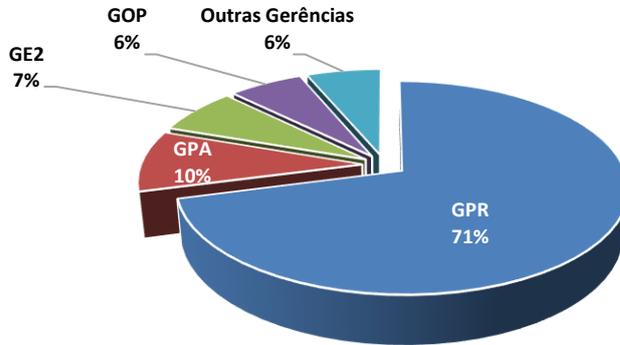


ASSUNTOS MAIS DEMANDAS





Para atendimento às 202 demandas de Pedidos de Acesso à Informação, 10 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

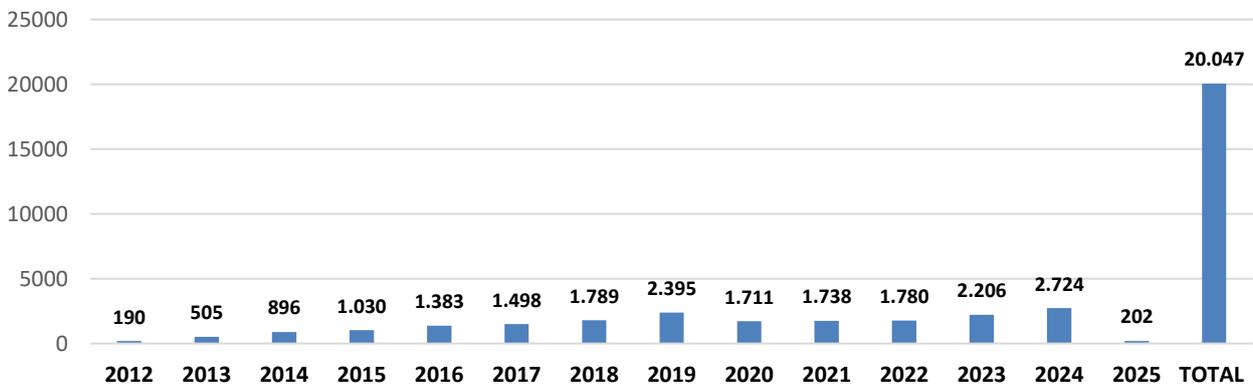


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma variação em torno 10% no número de demandas.

JANEIRO / 2024	VARIAÇÃO	JANEIRO / 2025
183	10%	202



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO

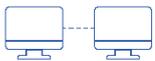




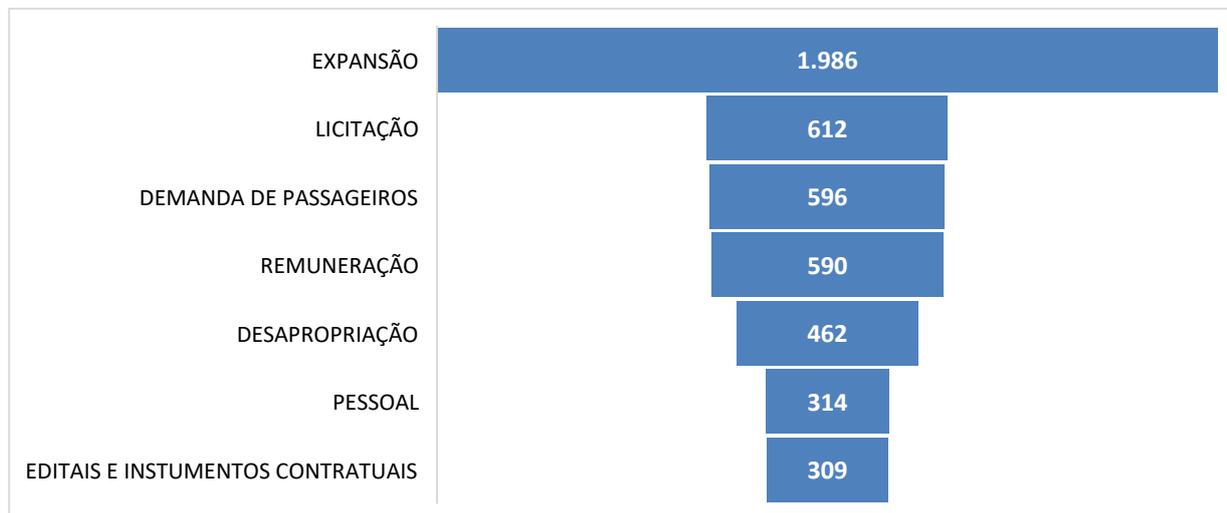
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JANEIRO / 2025

Durante o mês de janeiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.831 visitas, com uma média de 145 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 15.652 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 24/01/2025, com 276 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.543
COLÔMBIA	26
ESTADOS UNIDOS	45
PORTUGAL	9
FRANÇA	7
ESPAÑA	7
REINO UNIDO	7
ALEMANHA	5
JAPÃO	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