

2024

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO ANUAL



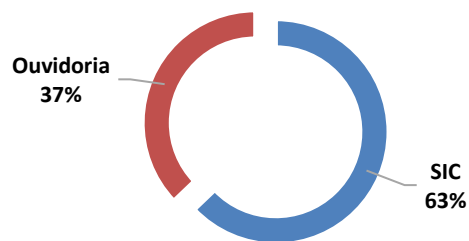
Ouvidoria

Sumário

1 – Apresentação	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas	pág.	4 a 7
4 – Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô	pág.	08
5 – Ficha Técnica	pág.	09

APRESENTAÇÃO

No ano de 2024 a Ouvidoria recebeu **1.609** manifestações e o SIC **2.724**, totalizando **4.333**.



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

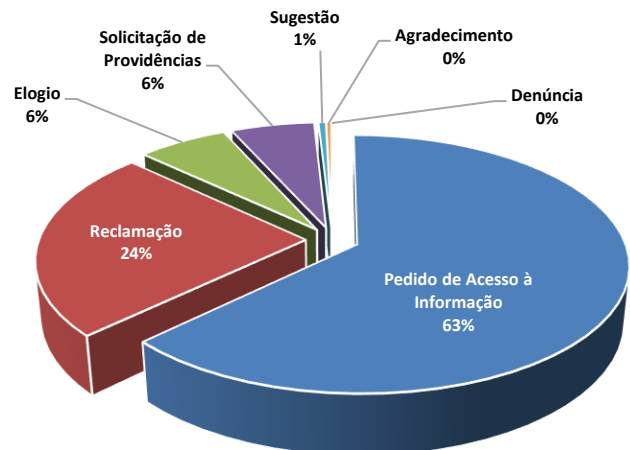
A Ouvidoria encontra-se à disposição para qualquer esclarecimento necessário.

Marcello Borg
Ouvidor

Detalhamento das Demandas


TIPOLOGIA X QUANTIDADE

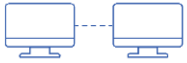
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de Acesso à Informação	2.724
Reclamação	1.044
Elogio	273
Solicitação de Providências	253
Sugestão	22
Agradecimento	14
Denúncia	3
TOTAL GERAL	4.333



TIPOLOGIA X LINHA

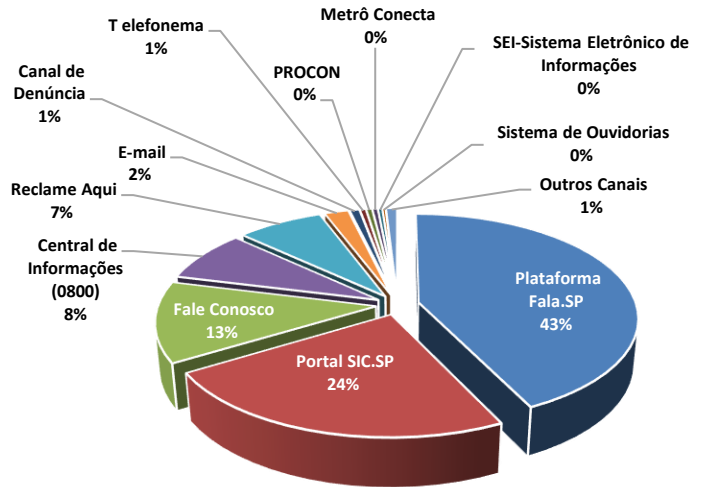
MANIFESTAÇÕES POR LINHA												
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L19	L22	Rede CPTM	Rede METRÔ	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de Acesso à Informação											2.724	2.724
Reclamação	265	121	339	56	78	39			3	10	133	1.044
Elogio	73	41	107	3	2	4			1	2	40	273
Solicitação de providências	51	37	89	12	18	6	1	2		2	35	253
Sugestão	5	1	2	1	2				1	3	7	22
agradecimento	5		3	1		4					1	14
Denúncia											3	3
TOTAL GERAL	399	200	540	73	100	53	1	2	5	17	2.943	4.333

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.



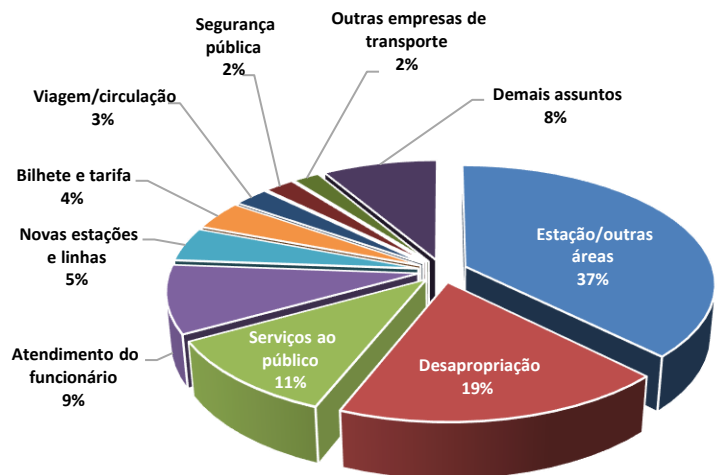
CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Plataforma Fala.SP	1.855
Portal SIC.SP	1.020
Fale Conosco	543
Central de Informações (0800)	346
Reclame Aqui	319
E-mail	88
Canal de Denúncia	35
T telefonema	21
PROCON	21
Metrô Conecta	19
SEI-Sistema Eletrônico de Informações	15
Sistema de Ouvidorias	11
Outros Canais	40
TOTAL GERAL	4.333



DEMANDAS POR ASSUNTO

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	TOTAIS
Estação/outras áreas	1.624
Desapropriação	806
Serviços ao público	470
Atendimento do funcionário	400
Novas estações e linhas	199
Bilhete e tarifa	170
Viagem/circulação	112
Segurança pública	96
Outras empresas de transporte	86
Demais assuntos	370
TOTAL GERAL	4.333



EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS POR TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	ANO 2024												TOTAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	183	226	232	266	236	217	322	239	211	264	186	142	2.724
RECLAMAÇÃO	119	110	114	84	78	55	85	95	83	88	75	58	1.044
ELOGIO	37	31	26	22	23	28	18	13	14	21	20	20	273
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	57	12	13	12	16	15	10	18	19	22	41	253
SUGESTÃO	2	1	1		2	1	1	4	4	2		4	22
AGRADECIMENTO	1		1	3	1		2	1		2	2	1	14
DENÚNCIA*												3	3
TOTAL GERAL	360	425	386	388	352	317	443	362	330	396	305	269	4.333

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



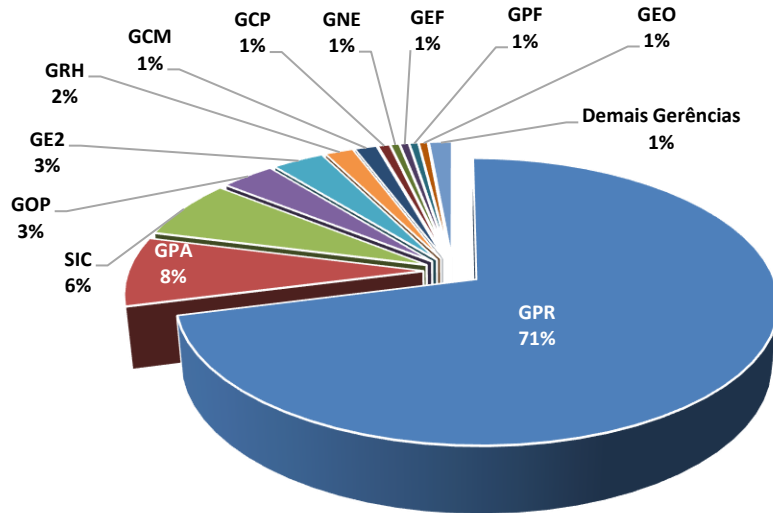
COMPARATIVO 2023 x 2024

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	2023	VARIAÇÃO	2024
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2.206	23%	2.724
RECLAMAÇÃO	1.138	-8%	1.044
ELOGIO	330	-17%	273
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	162	56%	253
SUGESTÃO	35	-37%	22
AGRADECIMENTO	17	-18%	14
DENÚNCIA			3
TOTAL GERAL	3.888	11%	4.333



AGENTES DE COMUNICAÇÃO DEMANDAS DE SIC

Para atendimento às 2.724 manifestações de Pedidos de Acesso à Informação, 20 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
- GOP - Gerência de Operações
- GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
- GRH - Gerência de Recursos Humanos
- GCM - Gerência de Comunicação e Marketing
- GCP - Gerência de Contratações e Compras
- GNE - Gerência de Negócios
- GEF - Gerência de Execução Financeira
- GPF - Gerência de Planejamento Financeiro
- GEO - Gerência de Empreendimento Linha 17-Ouro

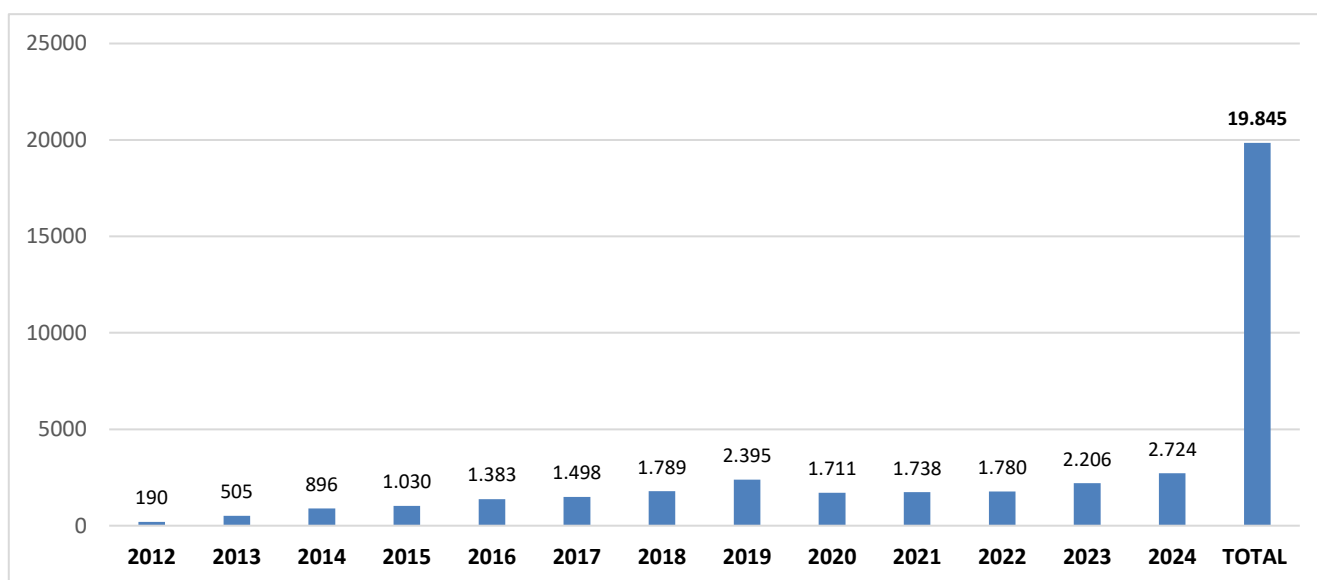
INSTÂNCIAS E RECURSOS DAS DEMANDAS DE SIC

O total de pedidos de acesso à informação incluem, 82 recursos em Primeira Instância, 9 em Segunda e 5 em Terceira, conforme tabela abaixo:

RECURSOS / INSTÂNCIAS	2024
Atendimentos	2.628
Recursos 1ª Instância	82
Recursos 2ª Instância	9
Recursos 3ª Instância	5
TOTAL GERAL	2.724



EVOLUÇÃO ANUAL DEMANDAS DE SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





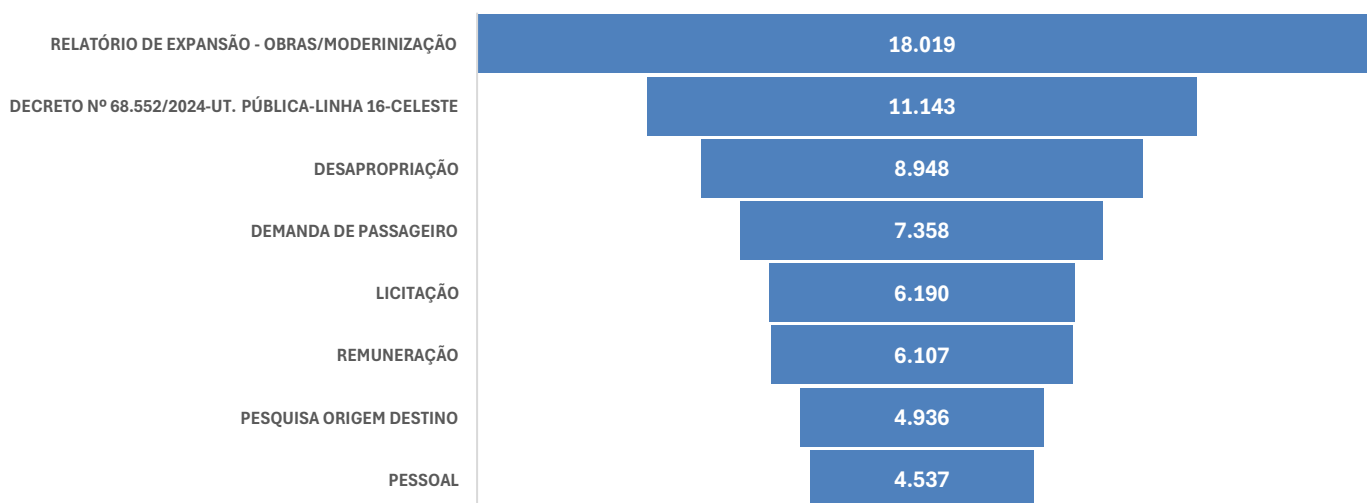
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – 2024

Durante o ano de 2024, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **53.667** visitas, com uma média de **4.472** visitantes ao mês. O pico ocorreu no mês de maio com **10.124** visitantes. Abaixo apresentamos o ranking por país:

VISITANTES POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	50.349
ESTADOS UNIDOS	1.281
FRANÇA	656
COLÔMBIA	109
REINO UNIDO	100
PORTUGAL	95
PAISES BAIXOS	75
ALEMANHA	74
ESPAÑA	73
CANADÁ	73



PÁGINAS MAIS VISITADAS / Nº 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

Apoio Logístico da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação