

ABR **2025**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



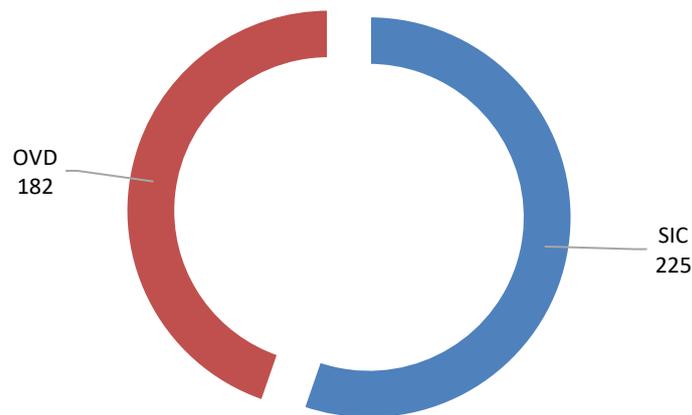
**Ouvidoria**

# 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 abril de 2025 a Ouvidoria recebeu 182 manifestações e o SIC 225, incluindo 7 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP, totalizando 407.



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

\*Do total de demandas de Ouvidoria, 82 foram tratadas pela Primeira Instância GCM/CMR – *Departamento de Relacionamento com o Passageiro* e a resposta ao passageiro encaminhada pela Ouvidoria.

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

*Marcello Borg*  
Ouvidor

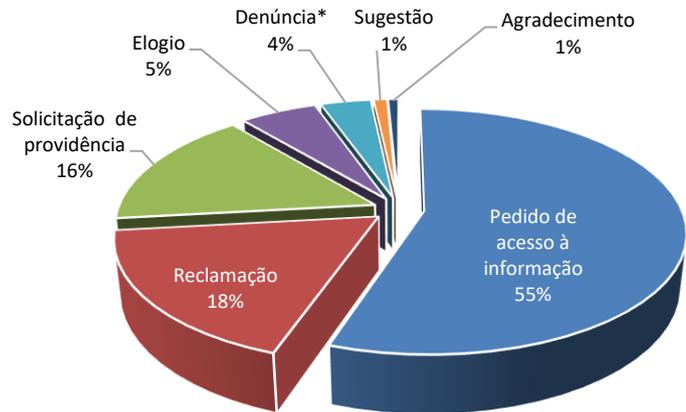
# Demandas de Ouvidoria e SIC



## TIPOLOGIA X LINHA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	225
Reclamação	73
Solicitação de providência	64
Elogio	23
Denúncia*	15
Sugestão	4
Agradecimento	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>407</b>

\* Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

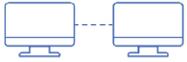


## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L5* <sup>1</sup>	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	225	225
Reclamação	17	6	29	2	8	3	8	73
Solicitação de providência	13	10	25	2	3	1	10	64
Elogio	10	2	4	1	3	0	3	23
Denúncia* <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	0	15	15
Sugestão	1	0	1	0	0	1	1	4
Agradecimento	1	1	1	0	0	0	0	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>262</b>	<b>407</b>

\*<sup>1</sup> Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

\*<sup>2</sup> Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	359
Reclame Aqui	22
Fale Conosco	11
Central de Informações (0800)	6
SEI-Sistema Eletrônico de Informações	3
Redes Sociais	2
PROCON	2
E-mail	1
Presencialmente	1
<b>TOTAL GERAL*</b>	<b>407</b>

\* Desse total, 13 (treze) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 11 dias e de SIC, 13 dias.


**COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2024 / 2025**

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAIS	
	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		217		322		239		211		264		186		142		2.724	826
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78		55		85		95		83		88		75		58		1.044	325
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12		16		15		10		18		19		22		41		253	210
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23		28		18		13		14		21		20		20		273	76
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2		1		1		4		4		2				4		22	24
DENÚNCIA*		13		18		18		15															3		3	64
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1				2		1				2		2		1		14	4
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>349</b>	<b>425</b>	<b>412</b>	<b>386</b>	<b>361</b>	<b>388</b>	<b>407</b>	<b>352</b>		<b>317</b>		<b>443</b>		<b>362</b>		<b>330</b>		<b>396</b>		<b>305</b>		<b>269</b>		<b>4.333</b>	<b>1.529</b>

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

**TIPOLOGIA X ASSUNTO**

SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	LINHA						Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L5	L15				
1 Estação/outras áreas / Interferências de obras de terceiros							84	84	
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação							44	44	
3 Desapropriação / Consulta sobre o imóvel							41	41	
4 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô							25	25	
5 Serviços ao público / Apoio a estudante							10	10	
6 Outros / Outros							5	5	
7 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios							3	3	
8 Recursos Humanos / Carreira / Plano de Remuneração e Carreira							1	1	
9 Viagem/circulação / Velocidade Reduzida							1	1	
10 Novas estações e linhas / Divulgação de projetos de expansão							1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
<b>TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>							<b>225</b>	<b>225</b>	

OVD - RECLAMAÇÃO	LINHA						Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L5	L15				
1 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso			5		3			8	
2 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial			2	1	1		3	7	
3 Trem / Ar-condicionado/ventilação	2		1			2		5	
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Falta de	3		1					4	
5 Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência	1	1	2					4	
6 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Postura			4					4	
7 Comunicação na estação e trem / Campanha educativa	1						2	3	
8 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada			2					2	
9 Estação/Outras Áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento		1			1			2	
10 Estação/Outras Áreas / Conservação da estação	1		1					2	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>71</b>	

OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	LINHA						Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L5	L15				
1 Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial	4	2	3	1				10	
2 Segurança pública / Roubo/furto	3		2					5	
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada			3		1	1		5	
4 Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	3	1	1					5	
5 Outros / Outros		2	1				1	4	
6 Viagem/circulação / Horário de funcionamento das estações	1		1				1	3	
7 Estação/Outras Áreas / Conservação da estação			3					3	
8 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras			1	1				2	
9 Relacionamento / Programa de visitas / Visita técnica/Institucional			1				1	2	
10 Bilhete e tarifa / Máquina de autoatendimento / Manutenção							1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>									
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>61</b>	

OVD - ELOGIO	LINHA						Rede Metrô	Não mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L5	L15				
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1	2	1	1	2		1	8	
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	3		3		1			7	
3 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	2							2	
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações							1	1	
5 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza	1							1	
6 Comunicação na estação e trem / Outros							1	1	
7 Viagem/circulação / Fila na catraca/bloqueio - contenção de fluxo	1							1	
8 Área de integração com o Metrô / Outros	1							1	
9 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Postura	1							1	
<b>TOTAL DE ELOGIOS</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>23</b>	

**TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)**

		LINHA								
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
1	Denúncia							15	15	
<b>TOTAL DE DENÚNCIAS</b>								15	15	

		LINHA								
OVD - SUGESTÃO		L1	L2	L3	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
1	Comunicação na estação e trem / Comunicação visual na estação / placa						1		1	
2	Serviços ao público / Site							1	1	
3	Estação/Outras Áreas / Outros	1							1	
<b>TOTAL DE SUGESTÕES</b>		1					1	1	3	

		LINHA								
OVD - AGRADECIMENTO		L1	L2	L3	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô	1							1	
2	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação			1					1	
3	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem		1						1	
<b>TOTAL DE AGRADECIMENTOS</b>		1	1	1					3	

		LINHA								
OVD - RÉPLICAS		L1	L2	L3	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>		1		1				1	3	
1	Bilhete e tarifa / QR Code							1	1	
2	Serviços ao público / Indenização/ressarcimento / Processo inicial			1					1	
	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada	1							1	
<b>RECLAMAÇÃO</b>				2					2	
1	Estação/Outras Áreas / Catraca/Bloqueio / Modo de funcionamento			1					1	
2	Estação/Outras Áreas / Catraca/Bloqueio / Manutenção			1					1	
<b>SUGESTÃO</b>				1					1	
1	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso			1					1	
<b>TOTAL DE RÉPLICAS</b>		1		4				1	6	

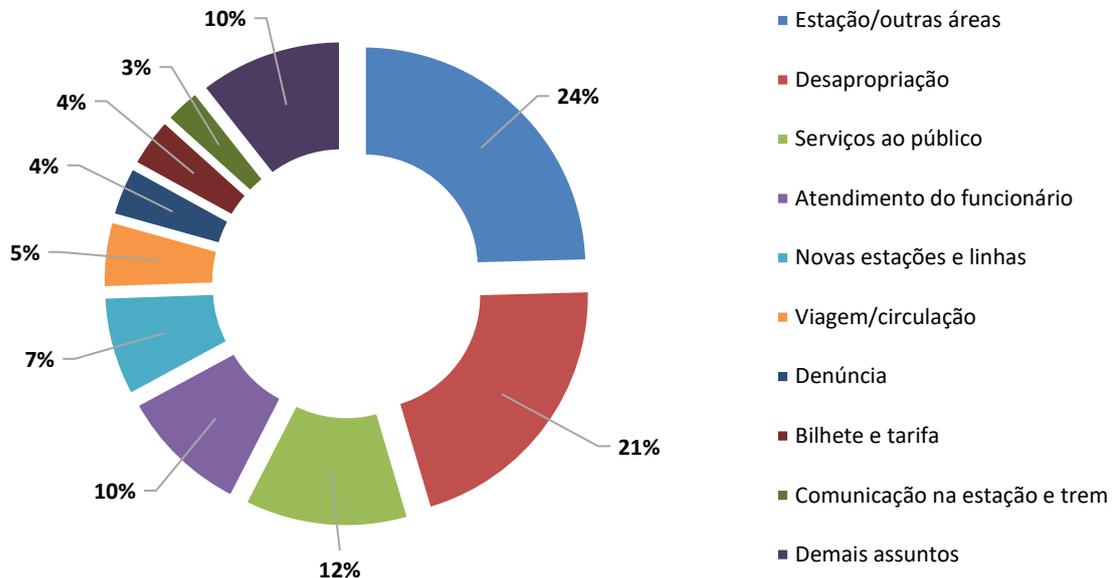
<b>TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES</b>		42	19	60	5	14	5	262	407
-------------------------------------	--	----	----	----	---	----	---	-----	-----

**RESUMO DAS DEMANDAS**

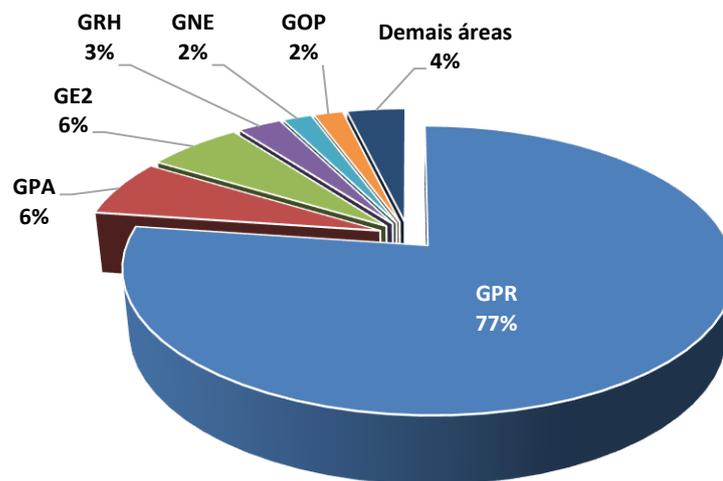
		LINHA								
RESUMO DEMANDAS OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
<b>PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>								225	225	
<b>RECLAMAÇÃO</b>		17	6	27	2	8	3	8	71	
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>		12	10	24	2	3	1	9	61	
<b>ELOGIO</b>		10	2	4	1	3		3	23	
<b>DENÚNCIA</b>								15	15	
<b>SUGESTÃO</b>		1					1	1	3	
<b>AGRADECIMENTO</b>		1	1	1					3	
<b>RÉPLICAS</b>		1		4				1	6	
<b>TOTAL GERAL</b>		42	19	60	5	14	5	262	407	



**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**



Para atendimento às 225 demandas de Pedidos de Acesso à Informação, 11 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
- GRH - Gerência de Recursos Humanos
- GNE - Gerência de Negócios
- GOP - Gerência de Operações

**SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO**

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	170
Concluídos em 1ª Instância	7
Em Tratamento/Análise	48
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>225</b>

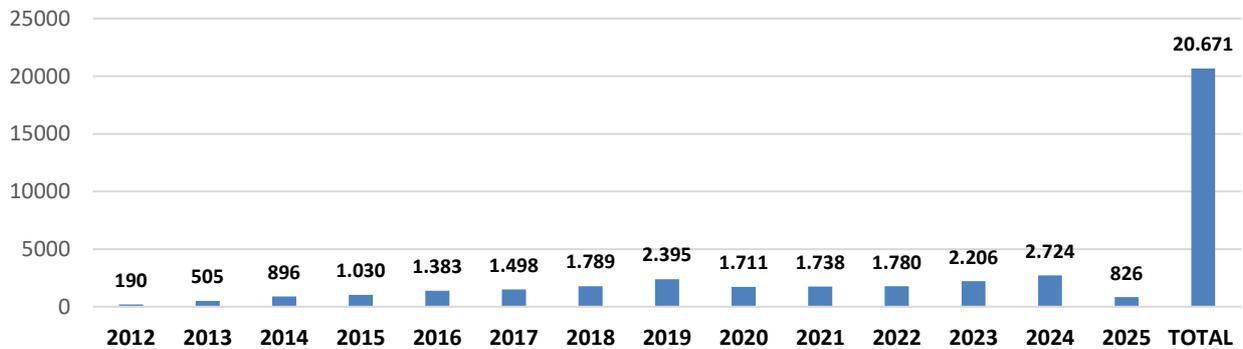


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma queda em torno de 15% no número de demandas.

ABRIL / 2024	VARIAÇÃO	ABRIL / 2025
266	-15%	225



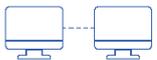
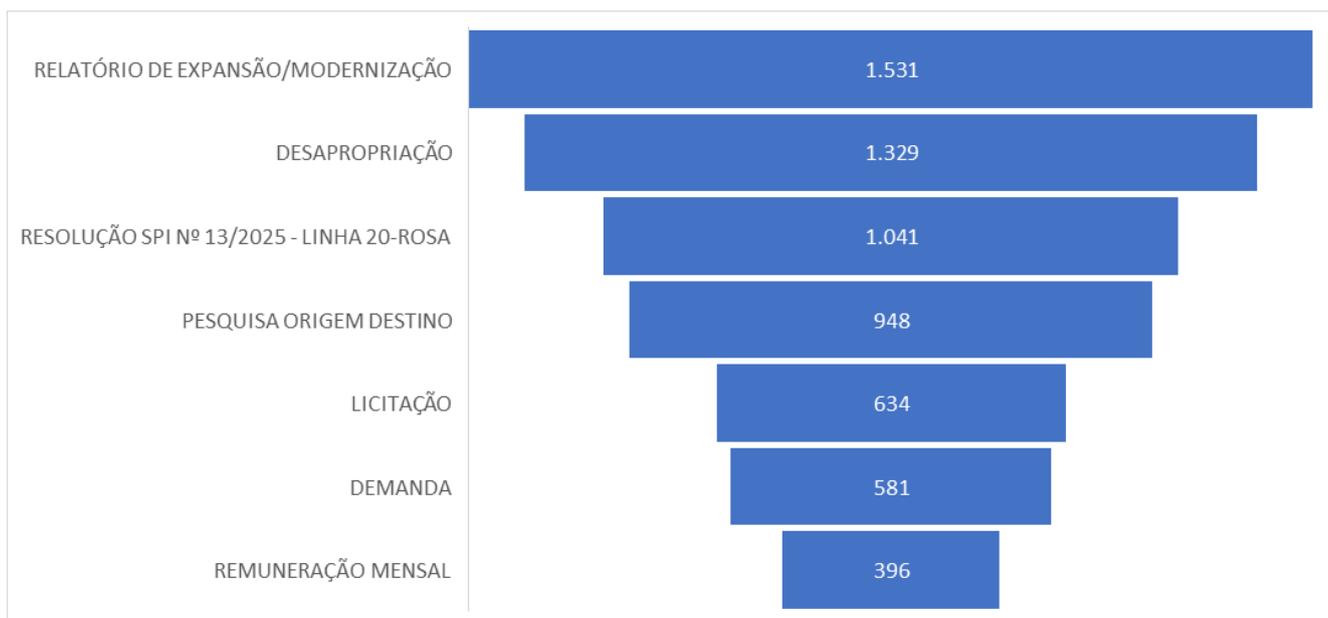
**EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO**




**ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – ABRIL / 2025**

Durante o mês de abril, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.603 visitas, com uma média de 189 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.444 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 02/04/2025, com 436 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.238
ESTADOS UNIDOS	48
COLÔMBIA	31
ESPAÑA	11
PORTUGAL	10
CANADÁ	7
ALEMANHA	7
REINO UNIDO	7
FRANÇA	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*