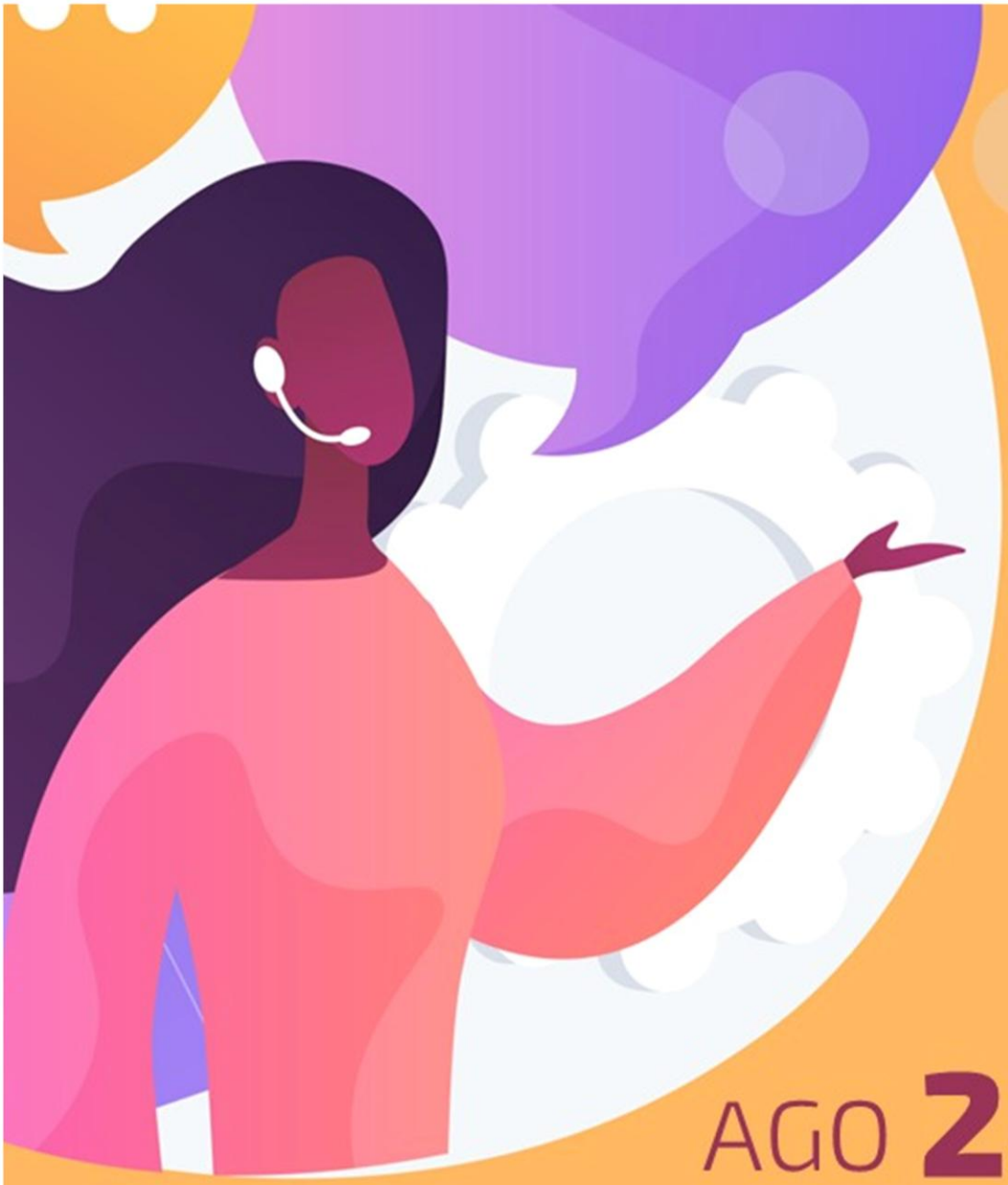


AGO 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL

Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução ..... pág. 3

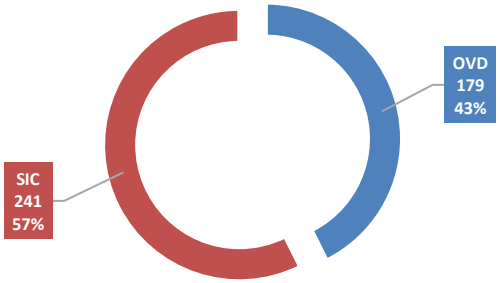
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria e SIC ..... pág. 4 a 10

3 – Acessos ao Portal da Governança Corporativa e Transparência ..... pág. 11

4 – Ficha Técnica ..... pág. 12

APRESENTAÇÃO

Em agosto de 2025, a Ouvidoria recebeu 420 manifestações, sendo 241 demandas SIC - incluindo 7 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP – e 179 demandas Ouvidoria.



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.

*Do total de demandas de Ouvidoria, 48 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.

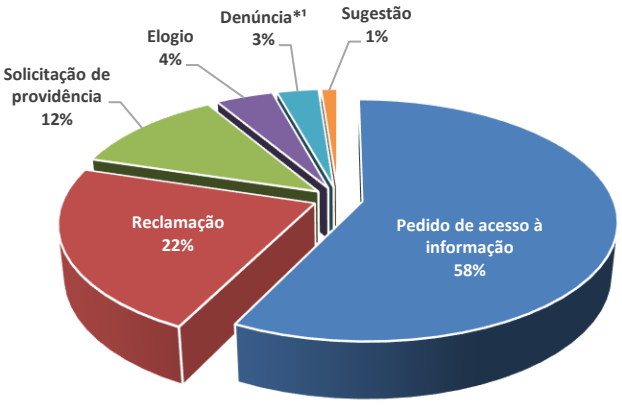
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	241
Reclamação	94
Solicitação de providência	49
Elogio	18
Denúncia*[1]	13
Sugestão	5
TOTAL GERAL	420

*[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	Rede	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	0	241	241
Reclamação	23	20	21	2	0	4	1	23	94
Solicitação de providência	9	2	9	2	0	2	1	24	49
Elogio	6	4	5	0	1	1	0	1	18
Denúncia*[2]	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Sugestão	1	0	0	1	0	0	0	3	5
TOTAL GERAL	39	26	35	5	1	7	2	305	420

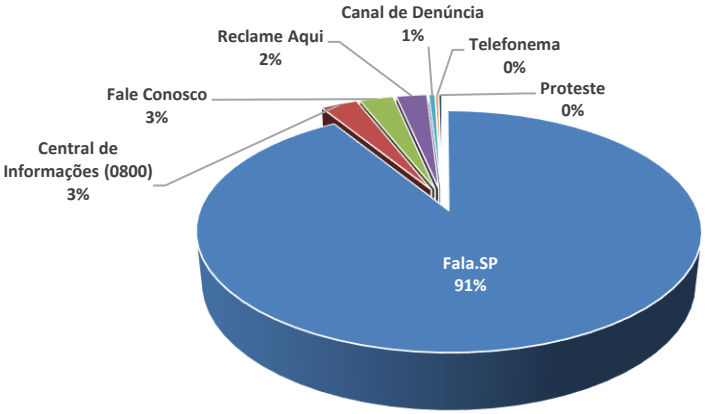
*[1] *Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.*

*[2] *Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.*

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	383
Central de Informações (0800)	12
Fale Conosco	11
Reclame Aqui	10
Canal de Denúncia	2
Telefonema	1
Proteste	1
TOTAL GERAL*	**420**

** 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 15 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		264		186		142		2.724	1.710
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55	63	85	91	95	94	83		88		75		58		1.044	646
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15	37	10	49	18		19		22		41		253	391
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18	27	13	18	14		21		20		20		273	150
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1	3	4	5	4		2				4		22	49
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18		14		13							3		3	119
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1	0		0	2	1	1	0			2		2		1		14	5
TOTAL	360	349	425	412	386	361	388	407	352	393	317	342	443	386	362	420	330		396		305		269		4.333	3.070

TIPOLOGIA X ASSUNTO

		LINHAS								
	SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**Rede**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros								107	**107**
2	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								54	**54**
3	Desapropriação / Consulta sobre o imóvel								51	**51**
4	Estação/outras áreas / Obras do Metrô								6	**6**
5	Outros / Outros								6	**6**
6	Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô								3	**3**
7	Serviços ao público / Apoio a Estudante								2	**2**
8	Estação/outras áreas / Circulação de pessoas/organização do fluxo								2	**2**
9	Novas estações e linhas / Projeto arquitetônico								2	**2**
10	Recursos humanos / Carreira / Plano de Remuneração e Carreira								1	**1**
	QUEBRA NO RANKING									
	TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO								**241**	**241**

		LINHAS								
	OVD - RECLAMAÇÃO	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**Rede**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	3	5	2			1		1	**12**
2	Trem / Limpeza	2	2							**4**
3	Outros / Outros			1					3	**4**
4	Estação/outras áreas / Limpeza da estação		1	3						**4**
5	Bilhete e tarifa / Máquina de autoatendimento / Manutenção			2					1	**3**
6	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	3								**3**
7	Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1		1			1			**3**
8	Trem / Ar-condicionado/ventilação	1							1	**2**
9	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem	1	1							**2**
10	Bilhete e tarifa / Bilhete Único Comum								2	**2**
	QUEBRA NO RANKING									
	TOTAL DE RECLAMAÇÕES	**20**	**20**	**21**	**2**		**4**	**1**	**21**	**89**

		LINHAS								
	OVD - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**Rede**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Desapropriação / Consulta sobre o imóvel								5	**5**
2	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada	1	1				1	1	1	**5**
3	Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros				1				3	**4**
4	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2		1					1	**4**
5	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								2	**2**
6	Outros / Outros			1					1	**2**
7	Estação/outras áreas / Escada rolante / Modo de funcionamento	1							1	**2**
8	Estação/outras áreas / Áreas verdes			1					1	**2**
9	Trem / Ar-condicionado/ventilação						1		1	**2**
10	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1		1						**2**
	QUEBRA NO RANKING									
	TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	**9**	**2**	**9**	**2**		**2**	**1**	**22**	**47**

		LINHAS								
	OVD - ELOGIO	**L1**	**L2**	**L3**	**L4**	**L5**	**L15**	**Rede**	**Não mencionada**	**TOTAIS**
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	3	1	1						**5**
2	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação		1	2						**3**
3	Outros / Outros	1		1						**2**
4	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1				1				**2**
5	Comportamento do passageiro/Regra de uso / Respeito ao embarque preferencial						1			**1**
6	Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora na estação / orientações do dia a dia								1	**1**
7	Estação/outras áreas / Conservação da estação		1							**1**
8	Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento preferencial / Empregado da estação			1						**1**
9	Acessibilidade e atendimento preferencial / Estrutura de acessibilidade (geral) / Estação	1								**1**
10	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Outros		1							**1**
	TOTAL DE ELOGIOS	**6**	**4**	**5**		**1**	**1**		**1**	**18**

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

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS								
	OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1	Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações				1					1
2	Acessibilidade e atendimento preferencial / Serviço de acompanhamento/monitoração								1	1
3	Serviços ao público / Achados e Perdidos								1	1
4	Comunicação na estação e trem / Outros								1	1
5	Estação/outras áreas / Nome das estações já existentes	1								1
	TOTAL DE SUGESTÕES	**1**			**1**				**3**	**5**

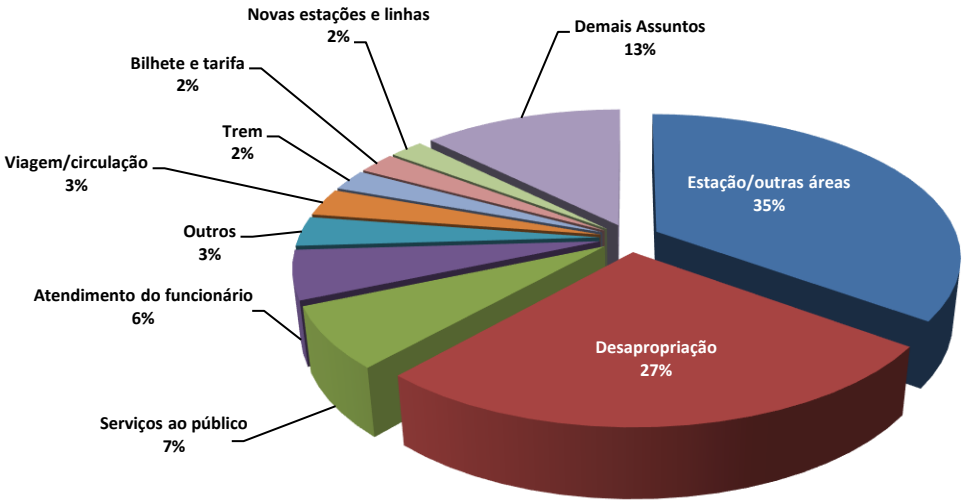
		LINHAS								
	OVD - RÉPLICA	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede	Não mencionada	TOTAIS
	RECLAMAÇÃO	***3***							***2***	***5***
1	Viagem/circulação / Tempo de Espera	1							1	2
2	Estação/outras áreas / Obras do Metrô								1	1
3	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1								1
4	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	1								1
	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA								***2***	***2***
1	Relacionamento / Canais de relacionamento / Ouvidoria								1	1
2	Estação/outras áreas / Áreas remanescentes								1	1
	TOTAL DE RÉPLICAS	**3**							**4**	**7**

	TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	**39**	**26**	**35**	**5**	**1**	**7**	**2**	**305**	**420**

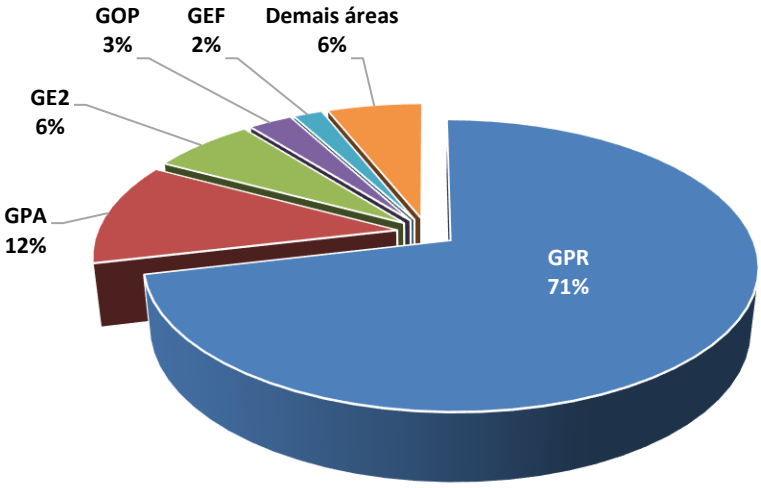
RESUMO DAS DEMANDAS

	LINHAS								
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO								241	241
RECLAMAÇÃO	20	20	21	2		4	1	21	89
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	9	2	9	2		2	1	22	47
ELOGIO	6	4	5		1	1		1	18
DENÚNCIA								13	13
SUGESTÃO	1			1				3	5
RÉPLICAS	*3*							*4*	*7*
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	39	26	35	5	1	7	2	305	420

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 241 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

GOP - Gerência de Operações

GEF - Gerência de Execução Financeira

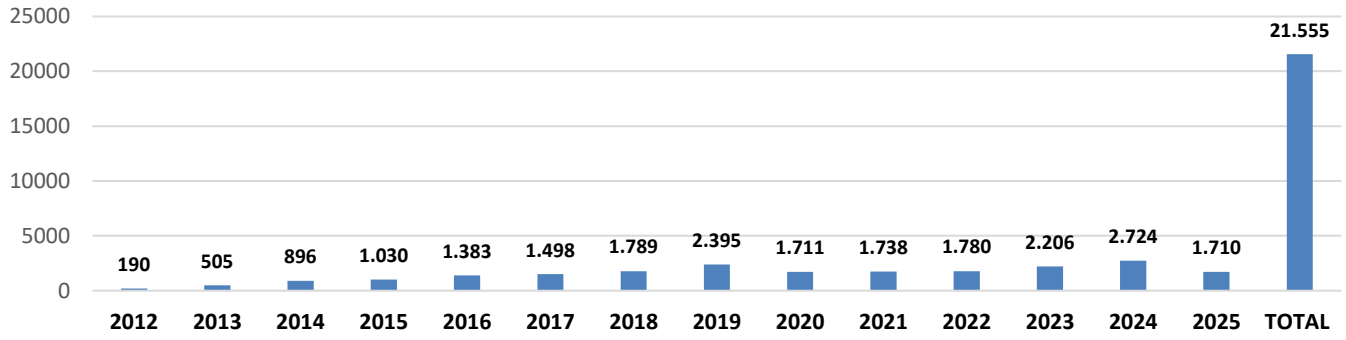
Situação das Manifestações de Pedido de Acesso à Informação no Período

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	223
Concluídos em 1ª Instância	7
Em Tratamento/Análise	11
TOTAL GERAL	241

O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 1% no número de demandas.

AGOSTO / 2024	VARIAÇÃO	AGOSTO / 2025
239	1%	241

Evolução Demanda SIC desde sua Implantação

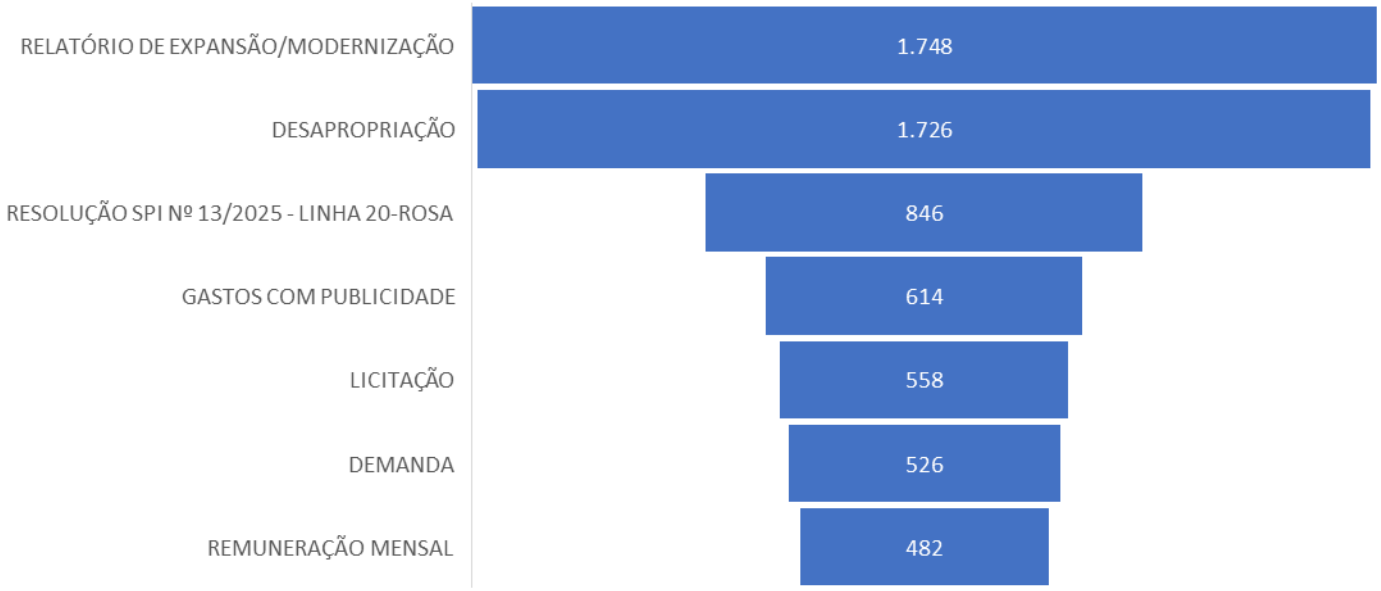


Acessos ao Portal da Transparência – Agosto / 2025

Durante o mês de agosto, o "Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô" teve 5.853 visitas, com uma média de 188 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.423 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 06/08/2025, com 369 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.748
ESTADOS UNIDOS	299
ÍNDIA	264
JAPÃO	68
ESPANHA	68
EQUADOR	64
COLÔMBIA	39
ARGENTINA	35
ROMÊNIA	14

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