

AGO **2025**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



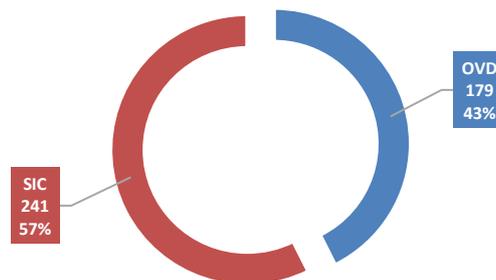
**Ouvidoria**

# 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.

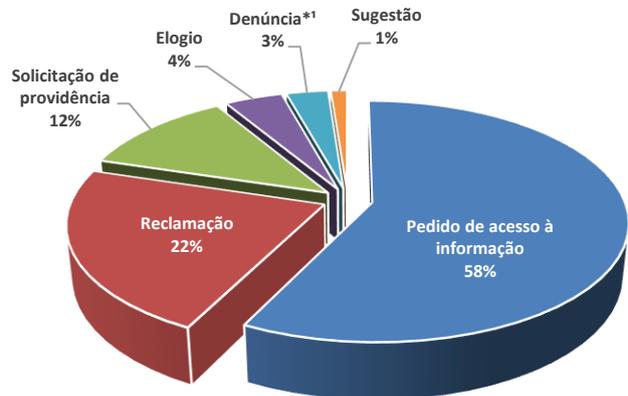
*Marcello Borg*  
Ouvidor

# 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* <sup>1</sup>	13
Sugestão	5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>420</b>

\*<sup>1</sup>: Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



## AÇÕES COM RESULTADOS POSITIVOS:

- Padronização do conceito de bicicleta elétrica** – A Ouvidoria recebeu uma manifestação, onde o passageiro alegava que foi vítima de racismo por não ter sido permitido entrar na estação Penha-Lojas Besni com uma bicicleta elétrica. A estação alegou que o passageiro estava com uma motocicleta. Este caso levantou a discussão sobre quais parâmetros o Metrô deve basear-se para impedir ou permitir a entrada deste tipo de veículo. Reuniões estão sendo feitas entre OVD, GCM e GOP para entender e padronizar o processo.
- Projeto Piloto – Cão de Apoio Emocional** – A Ouvidoria, em parceria com a Secretaria de Transportes Metropolitanos (STM), a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) e a MOTIVA, iniciou no dia 04 o Projeto Piloto de Cão de Apoio Emocional. Realizamos o arquivamento dos documentos e emitimos a carteirinha da passageira que nos auxiliou a entender o processo, entrando no sistema com o seu cão e fazendo normalmente seu trajeto. Um empregado da GCM acompanhou a passageira, em caso de haver algum problema.

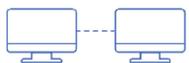


**TIPOLOGIA X LINHA**

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4* <sup>1</sup>	L5* <sup>1</sup>	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* <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Sugestão	1	0	0	1	0	0	0	3	5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>305</b>	<b>420</b>

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

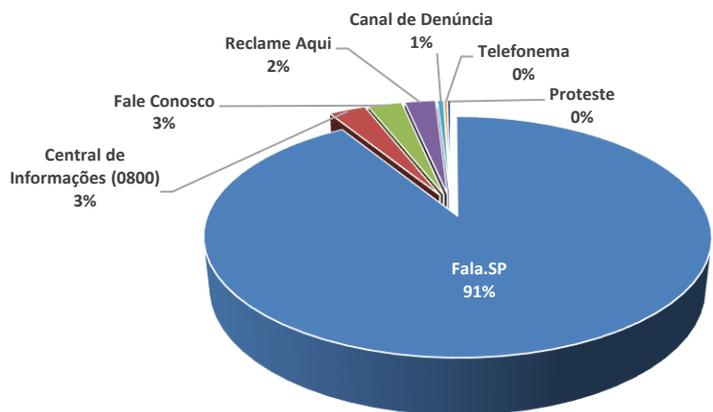
\*<sup>2</sup> Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



**CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

CANAL 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
<b>TOTAL GERAL*</b>	<b>420</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 15 dias e de SIC, 22 dias.


**COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2024 / 2025**

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTALS	
	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
<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>393</b>	<b>317</b>	<b>342</b>	<b>443</b>	<b>386</b>	<b>362</b>	<b>420</b>	<b>330</b>		<b>396</b>		<b>305</b>		<b>269</b>		<b>4.333</b>	<b>3.070</b>

**TIPOLOGIA X ASSUNTO**

SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	LINHAS								NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
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

<b>TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>									241	241
---	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	-----

OVD - RECLAMAÇÃO	LINHAS								NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
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

<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	20	20	21	2		4	1		21	89
-----------------------------	----	----	----	---	--	---	---	--	----	----

OVD - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	LINHAS								NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
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

<b>TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES</b>	9	2	9	2		2	1		22	47
--	---	---	---	---	--	---	---	--	----	----

OVD - ELOGIO	LINHAS								NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
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
<b>TOTAL DE ELOGIOS</b>	6	4	5		1	1			1	18

OVD - DENÚNCIA	LINHAS								NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
1 Denúncia									13	13
<b>TOTAL DE DENÚNCIAS</b>									13	13

**TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)**

OVD - SUGESTÃO	LINHAS								NÃO mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
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
<b>TOTAL DE SUGESTÕES</b>	<b>1</b>			<b>1</b>					<b>3</b>	<b>5</b>

OVD - RÉPLICA	LINHAS								NÃO mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>3</b>								<b>2</b>	<b>5</b>
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
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>									<b>2</b>	<b>2</b>
1 Relacionamento / Canais de relacionamento / Ouvidoria									1	1
2 Estação/outras áreas / Áreas remanescentes									1	1
<b>TOTAL DE RÉPLICAS</b>	<b>3</b>								<b>4</b>	<b>7</b>

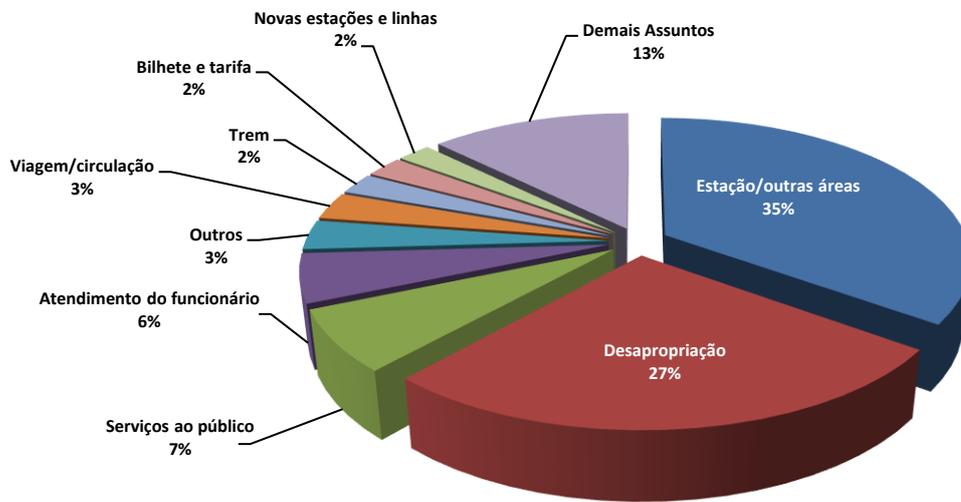
<b>TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>		<b>305</b>	<b>420</b>
-------------------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	--	------------	------------

**RESUMO DAS DEMANDAS**

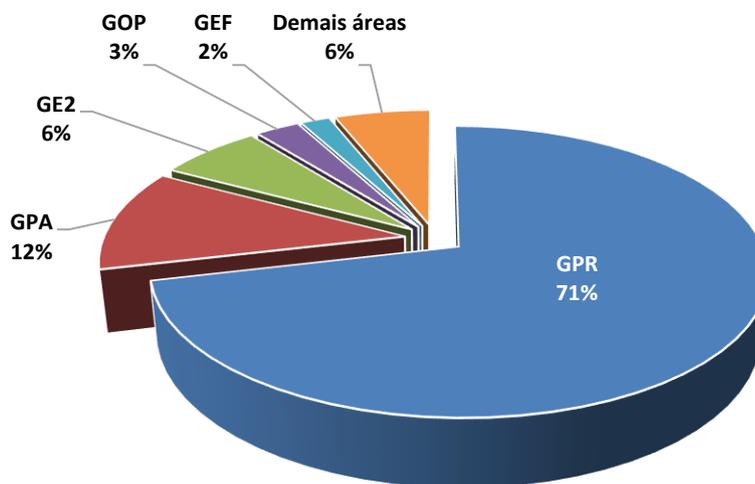
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	LINHAS								NÃO mencionada	TOTALS
	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede			
<b>PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>									<b>241</b>	<b>241</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		<b>21</b>	<b>89</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>	<b>9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



**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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>241</b>

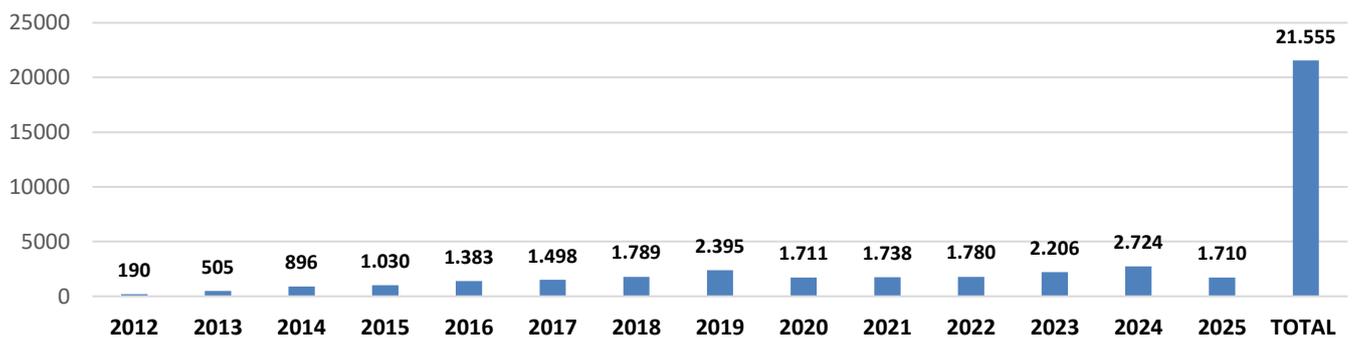


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 1% no número de demandas.

AGOSTO / 2024	VARIAÇÃO	AGOSTO / 2025
239	1%	241



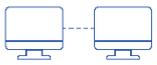
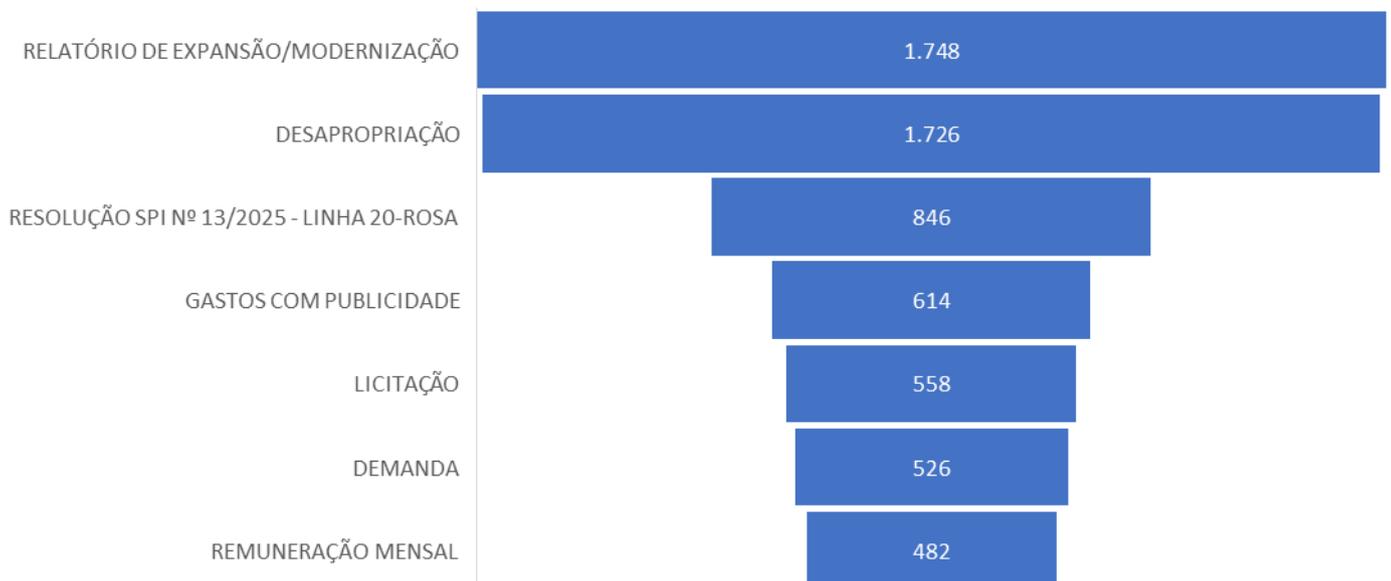
**EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO**




**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
ESPAÑA	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*