

FEV **2025**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



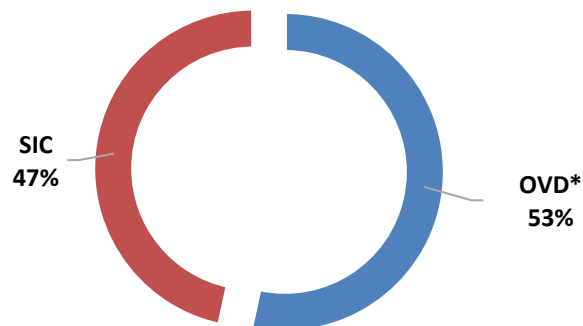
**Ouvidoria**

# 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 fevereiro de 2025 a Ouvidoria recebeu 220 manifestações e o SIC 192, incluindo 1 recurso em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP, totalizando 412.



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

\*Do total de demandas de Ouvidoria, 94 foram tratadas pela Primeira Instância GOP/OPR – *Departamento de Relacionamento com o Passageiro* e a resposta ao passageiro encaminhada pela Ouvidoria.

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

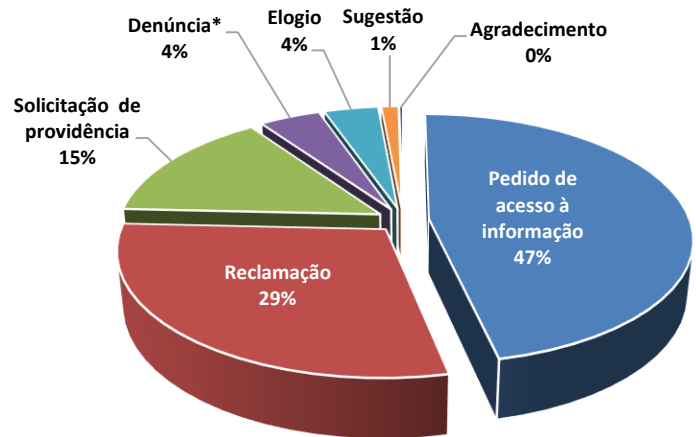
# Demandas de Ouvidoria e SIC



## TIPOLOGIA X QUANTIDADE

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	192
Reclamação	120
Solicitação de providência	60
Denúncia*	18
Elogio	16
Sugestão	5
Agradecimento	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>412</b>

\*Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

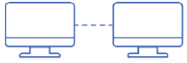


## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4* <sup>1</sup>	L5* <sup>1</sup>	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação								192	192
Reclamação	19	13	58	2	5	2	6	15	120
Solicitação de providência	18	6	19	2	1	1	1	12	60
Denúncia* <sup>2</sup>								18	18
Elogio	5	2	6			1	1	1	16
Sugestão	1	1	2			1			5
Agradecimento								1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>239</b>	<b>412</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
Plataforma Integrada Fala.SP	365
Reclame Aqui	33
Fale Conosco	6
PROCON	3
Central de Informações (0800)	2
Redes Sociais	1
SEI-Sistema Eletrônico de Informações	1
Ministério Público	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>412</b>

*\* Desse total, 8 (oito) 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, 12 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		266		236		217		322		239		211		264		186		142		2.724	394
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114		84		78		55		85		95		83		88		75		58		1.044	190
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12		13		12		16		15		10		18		19		22		41		253	96
ELOGIO	37	23	31	16	26		22		23		28		18		13		14		21		20		20		273	39
SUGESTÃO	2	5	1	5	1				2		1		1		4		4		2				4		22	10
DENÚNCIA*		13		18																			3		3	31
AGRADECIMENTO	1			1	1		3		1				2		1				2		2		1		14	1
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>349</b>	<b>425</b>	<b>412</b>	<b>386</b>		<b>388</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>761</b>

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

**TIPOLOGIA X ASSUNTO**

		LINHA							Rede Metró	Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L4	L5	L15				
<b>SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>											
1	Estação/Outras Áreas / Interferências de Obras de Terceiros								79	79	
2	Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								70	70	
3	Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô								11	11	
4	Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios								6	6	
5	Serviços ao público / Outros								4	4	
6	Novas estações e linhas / Divulgação de projetos de expansão								3	3	
7	Estação/Outras Áreas / Torres de ventilação								2	2	
8	Viagem/circulação / Oferta								2	2	
9	Recursos Humanos / Pagamentos / Rescisão Contratual								1	1	
10	Serviços ao público / Apoio a Estudante								1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
<b>TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>									192	192	

		LINHA							Rede Metró	Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L4	L5	L15				
<b>OVD - RECLAMAÇÃO</b>											
1	Estação/Outras Áreas / Conservação da estação	1		27						28	
2	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1		11						12	
3	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2		4					1	7	
4	Novas estações e linhas / Trânsito de veículos das obras		6							6	
5	Trem / Ar-condicionado/ventilação		1	3					1	5	
6	Comportamento do passageiro/Regras de Uso / Pessoa em atitude suspeita	3								3	
7	Outras empresas de transporte / Via Mobilidade					3				3	
8	Bilhete e tarifa / Bilhete do idoso	2							1	3	
9	Segurança pública / Ambulante			1				1		2	
10	Bilhete e tarifa / TOP	1							1	2	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>		19	13	58	2	4	2	6	14	118	

		LINHA							Rede Metró	Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L4	L5	L15				
<b>OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>											
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	6		4			1		1	12	
2	Estação/Outras Áreas / Escada rolante / Manutenção	2	4	3						9	
3	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1	1	2						4	
4	Trem / Ar-condicionado/ventilação			2					1	3	
5	Segurança pública / Roubo/Furto	1		1	1					3	
6	Comunicação na estação e trem / Comunicação visual na estação / cartaz	2								2	
7	Serviços ao público / Documentos/Declarações / Decl. de Ocorrência operacional diferenciada	1		1						2	
8	Novas estações e linhas / Danos em imóveis								2	2	
9	Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações							1	1	2	
10	Acessibilidade e atendimento preferencial / Serviço de acompanhamento/monitoração								1	1	
<i>QUEBRA NO RANKING</i>											
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS</b>		17	6	18	2	1	1	1	12	58	

		LINHA							Rede Metró	Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L4	L5	L15				
<b>OVD - DENÚNCIA</b>											
1	Denúncia								18	18	
<b>TOTAL DE DENÚNCIAS</b>									18	18	

**TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)**

		LINHA									
OVD - ELOGIO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1	1	3						5	
2	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	3		1				1		5	
3	Atendimento do funcionário / Funcionário do trem		1				1			2	
4	Trem / Ar-condicionado/ventilação			1						1	
5	Outros / Outros								1	1	
6	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Outros	1								1	
7	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação			1						1	
<b>TOTAL DE ELOGIOS</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	

		LINHA									
OVD - SUGESTÃO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
1	Viagem/circulação / Estratégia de embarque e desembarque			2						2	
2	Estação/Outras Áreas / Áreas remanescentes		1							1	
3	Comunicação na estação e trem / Campanha educativa						1			1	
4	Comunicação na estação e trem / Comunicação visual na estação / cartaz	1								1	
<b>TOTAL DE SUGESTÕES</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>1</b>			<b>5</b>	

		LINHA									
OVD - AGRADECIMENTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
1	Acessibilidade e atend. preferencial / Atend. preferencial / Funcionário terceirizado da estação								1	1	
<b>TOTAL DE AGRADECIMENTOS</b>									<b>1</b>	<b>1</b>	

		LINHA									
OVD - RÉPLICAS		L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>		<b>1</b>		<b>1</b>						<b>2</b>	
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1								1	
2	Estação/Outras Áreas / Limpeza da estação			1						1	
<b>RECLAMAÇÃO</b>						<b>1</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	
1	Recursos Humanos / Seleção / Programa de Estágio ao Público Externo								1	1	
2	Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô						1			1	
<b>TOTAL DE RÉPLICAS</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	

<b>TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>239</b>	<b>412</b>
-------------------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	------------	------------

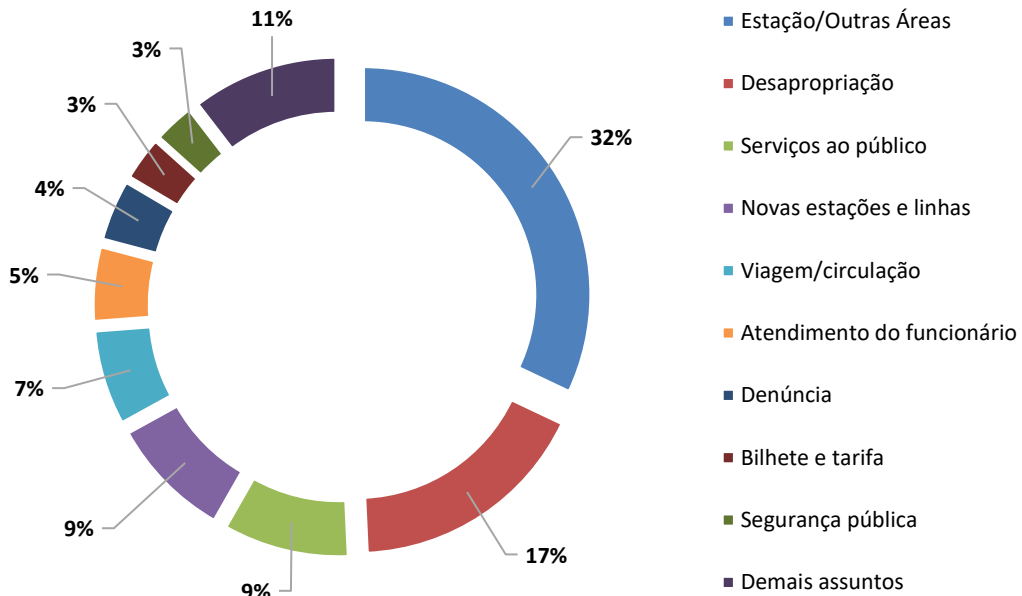
**RESUMO DAS DEMANDAS**

		LINHA									
RESUMO DEMANDAS OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L4	L5	L15	Rede Metrô	Não mencionada	TOTAIS	
<b>PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>									<b>192</b>	<b>192</b>	
<b>RECLAMAÇÃO</b>		<b>19</b>	<b>13</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>118</b>	
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>		<b>17</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>58</b>	
<b>DENÚNCIA</b>									<b>18</b>	<b>18</b>	
<b>ELOGIO</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
<b>SUGESTÃO</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>1</b>			<b>5</b>	
<b>AGRADECIMENTO</b>									<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>RÉPLICAS</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>43</b>	<b>22</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>239</b>	<b>412</b>	

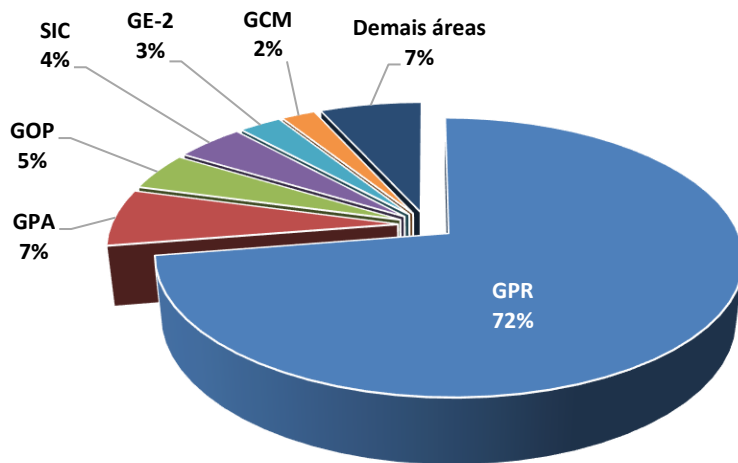




**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**



Para atendimento às 192 demandas de Pedidos de Acesso à Informação, 12 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



**LEGENDA:**

- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GOP - Gerência de Operações
- SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
- GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
- GCM - Gerência de Comunicação e Marketing

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

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	<b>157</b>
Concluídos em 1ª Instância	<b>1</b>
Em recurso - 1ª Instância	<b>3</b>
Em recurso - 3ª Instância	<b>1</b>
Em Tratamento/Análise	<b>30</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>192</b>

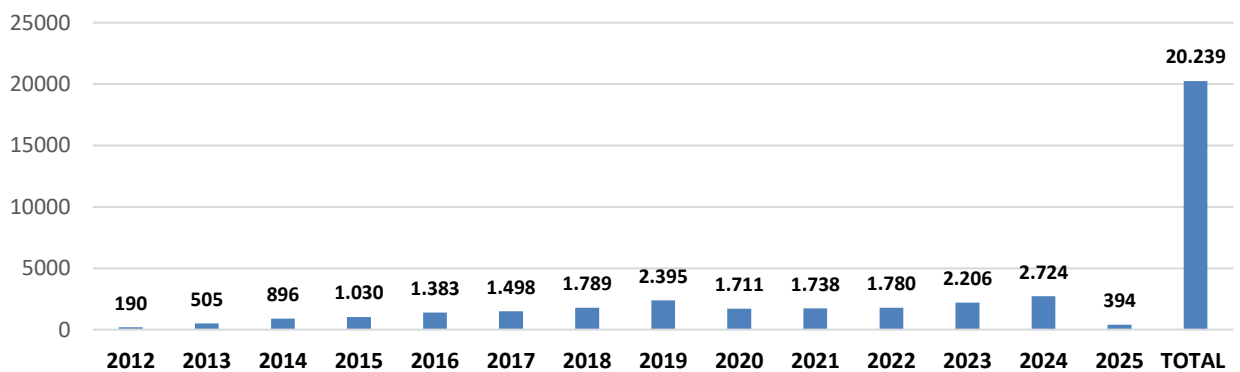


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma queda em torno de 15% no número de demandas.

FEVEREIRO / 2024	VARIAÇÃO	FEVEREIRO / 2025
226	-15%	192



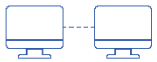
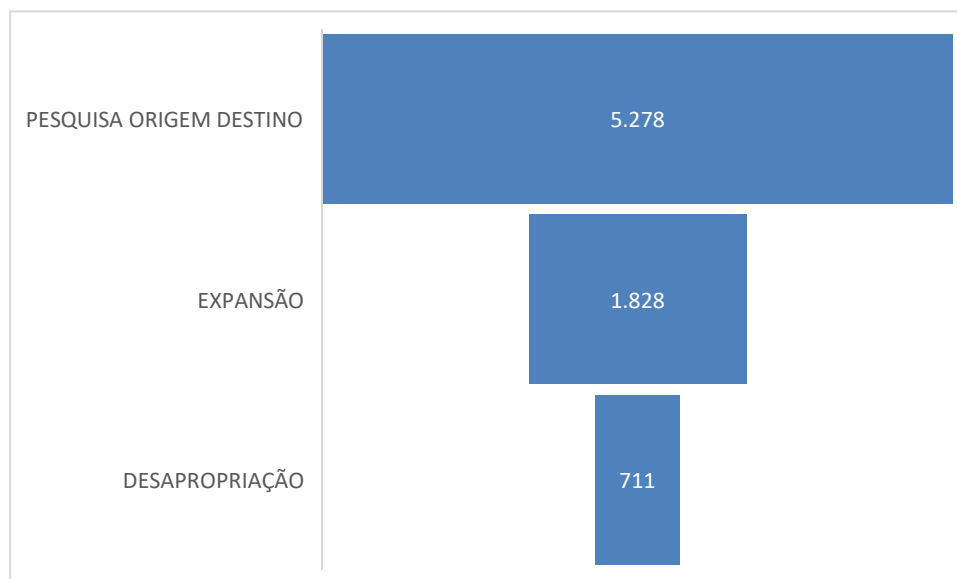
**EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO**




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

Durante o mês de fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.735 visitas, com uma média de 244 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 23.663 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 11/02/2025, com 970 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	5.371
ESTADOS UNIDOS	41
COLÔMBIA	38
REINO UNIDO	17
PORTUGAL	13
ARGENTINA	10
ALEMANHA	9
ESPAÑA	8
FRANÇA	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*