



NOV 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



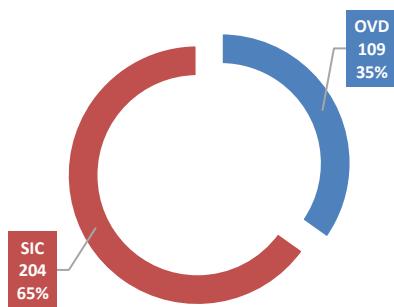
Ouvidoria

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 Transparéncia	pág.	11
4 – Ficha Técnica	pág.	12

APRESENTAÇÃO

Em novembro de 2025, a Ouvidoria recebeu 313 manifestações, sendo 204 demandas SIC – incluindo 4 recursos em 1^ª instância, via Plataforma Fala.SP – e 109 demandas Ouvidoria.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 42 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 disponíveis no Portal da Transparência do Metrô.

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

Marcello Borg
Ouvidor

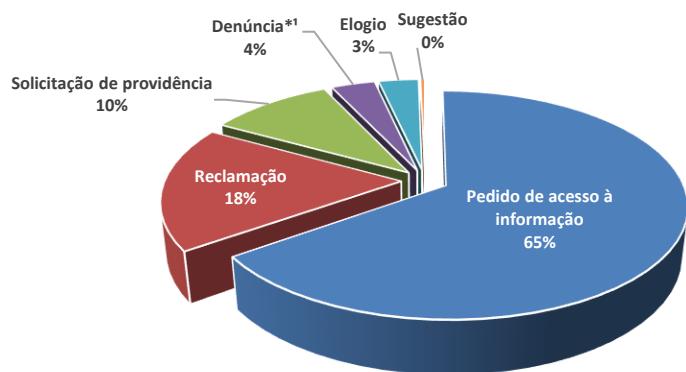
Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	204
Reclamação	56
Solicitação de providência	31
Denúncia*¹	11
Elogio	10
Sugestão	1
TOTAL GERAL	313

*¹: Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



TIPOLOGIA X LINHA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES POR LINHA						TOTAL GERAL
	L1	L2	L3	L5*¹	L15	Não mencionada	
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	204	204
Reclamação	14	4	18	1	7	12	56
Solicitação de providência	3	4	15	0	0	9	31
Denúncia*²	0	0	0	0	0	11	11
Elogio	4	0	5	1	0	0	10
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL GERAL	22	8	38	2	7	236	313

*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

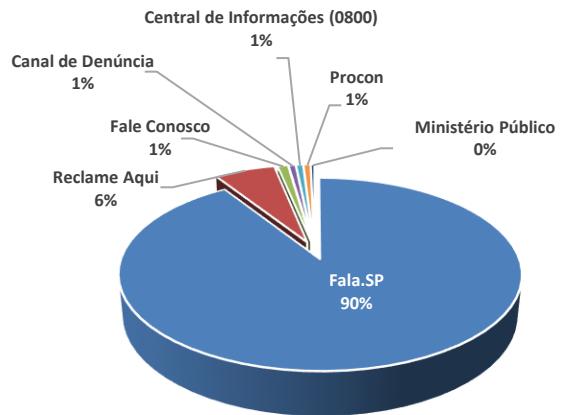
*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	285
Reclame Aqui	18
Fale Conosco	3
Canal de Denúncia	2
Central de Informações (0800)	2
Procon	2
Ministério Público	1
TOTAL GERAL*	313

* Desse total, 5 (cinco) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 17 dias e de SIC, 22 dias.


COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2024 / 2025

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTALS	
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	232	264	236	186	204	142		2.724	2.382
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55	63	85	91	95	94	83	81	88	86	75	56	58		1.044	869
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15	37	10	49	18	54	19	44	22	31	41		253	520
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18	27	13	18	14	19	21	11	20	10	20		273	190
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1	3	4	5	4	8	2	4		1	4		22	62
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18		14		13		3		7		11	3		3	140
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1	0		0	2	1	1	0		3	2	2		1		14	10	
TOTAL	360	349	425	412	386	361	388	407	352	393	317	342	443	386	362	420	330	400	396	390	305	313	269		4.333	4.173

*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	LINHAS						TOTALIS
	L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros						139	139
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação						23	23
3 Outros / Outros						13	13
4 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô						8	8
5 Serviços ao público / Apoio a Estudante						6	6
6 Estação/outras áreas / Obras do Metrô						3	3
7 Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis						2	2
8 Novas estações e linhas / Segurança de áreas desocupadas						1	1
9 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios						1	1
10 Novas estações e linhas / Divulgação de projetos de expansão						1	1

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO						204	204
---	--	--	--	--	--	------------	------------

OVD - RECLAMAÇÃO	LINHAS						TOTALIS
	L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2			1		3	6
2 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção			1	5			6
3 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	2	2		1		1	6
4 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Bicicleta/skate e outros equipamentos				3			3
5 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura					1	1	2
6 Segurança pública / Venda irregular de bilhete/viagem				1		1	2
7 Estação/outras áreas / Obras do Metrô						2	2
8 Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô				2			2
9 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos					2		2
10 Bilhete e tarifa / Bilheteria / Horário de Funcionamento						1	1

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	13	7	4	17	1	11	53
-----------------------------	----	---	---	----	---	----	----

OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	LINHAS						TOTALIS
	L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros						4	4
2 Segurança pública / Roubo/Furto				3			3
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada				3			3
4 Acessibilidade e atendimento preferencial / Serviço de acompanhamento/monitoração				2			2
5 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	1		1				2
6 Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento preferencial / Empregado da estação				1			1
7 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura	1						1
8 Novas estações e linhas / Danos em imóveis				1			1
9 Bilhete e tarifa / TOP						1	1
10 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Falta de					1		1

QUEBRA NO RANKING

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	3	4	14			9	30
--	---	---	----	--	--	---	----

OVD - DENÚNCIA	LINHAS						TOTALIS
	L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
1 Denúncia						11	11
TOTAL DE DENÚNCIAS						11	11

OVD - ELOGIO	LINHAS						TOTALIS
	L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	2			1			3
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	2			1			3
3 Relacionamento / Canais de relacionamento / Fale Conosco (site)				1			1
4 Serviços ao público / Serviços ao público / Outros					1		1
5 Serviços ao público / Achados e Perdidos				1			1
6 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Outros				1			1
TOTAL DE ELOGIOS	4			5	1		10

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS						TOTALS
OVD - SUGESTÃO		L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
1	Segurança pública / Burla	1						1
TOTAL DE SUGESTÕES		1						1

		LINHAS						TOTALS
OVD - RÉPLICA		L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
	RECLAMAÇÃO	1			1		1	3
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Postura	1						1
2	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial						1	1
3	Bilhete e tarifa / Bilhete Único Comum				1			1
	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS				1			1
1	Segurança pública / Ambulante				1			1
TOTAL DE RÉPLICAS		1			2		1	4

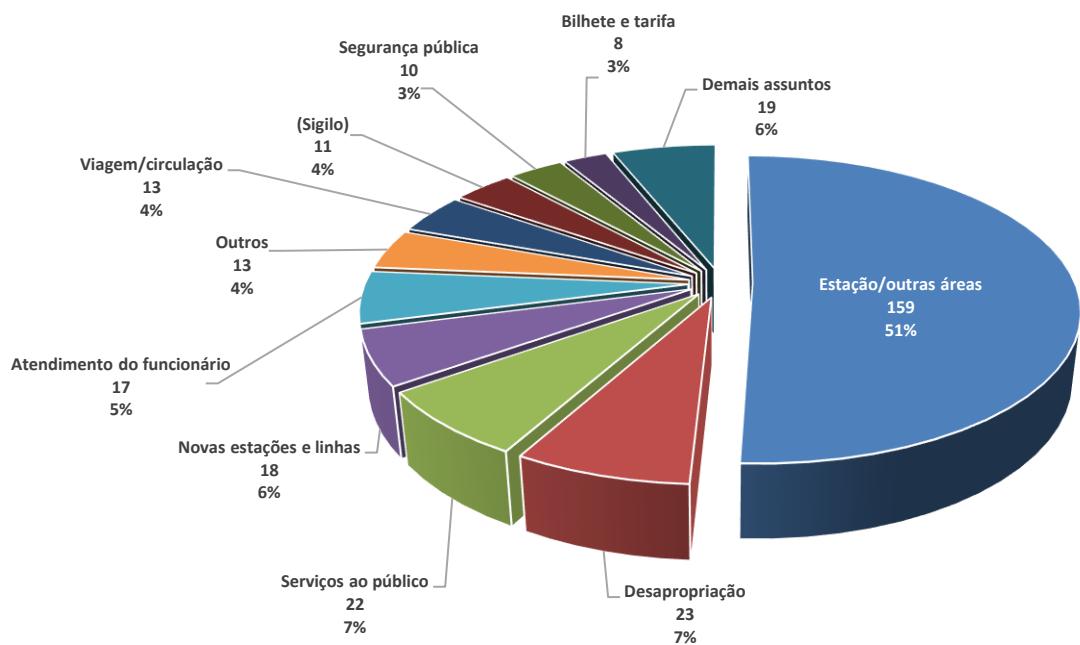
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	21	7	8	36	2	236	313
-------------------------------------	----	---	---	----	---	-----	-----

RESUMO DAS DEMANDAS

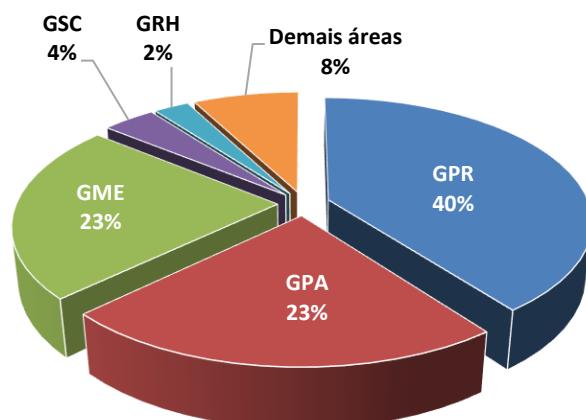
		LINHAS						TOTALS
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L5	L15	Não mencionada	
	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO						204	204
	RECLAMAÇÃO	13	7	4	17	1	11	53
	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	3		4	14		9	30
	DENÚNCIA						11	11
	ELOGIO	4			5	1		10
	SUGESTÃO	1						1
	RÉPLICAS	1			2		1	4
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		22	7	8	38	2	236	313



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 204 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
- GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô
- GSC - Gerência de Serviços Compartilhados
- GRH - Gerência de Recursos Humanos

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	128
Concluídos em 1ª Instância	4
Em Tratamento/Análise	72
TOTAL GERAL	204

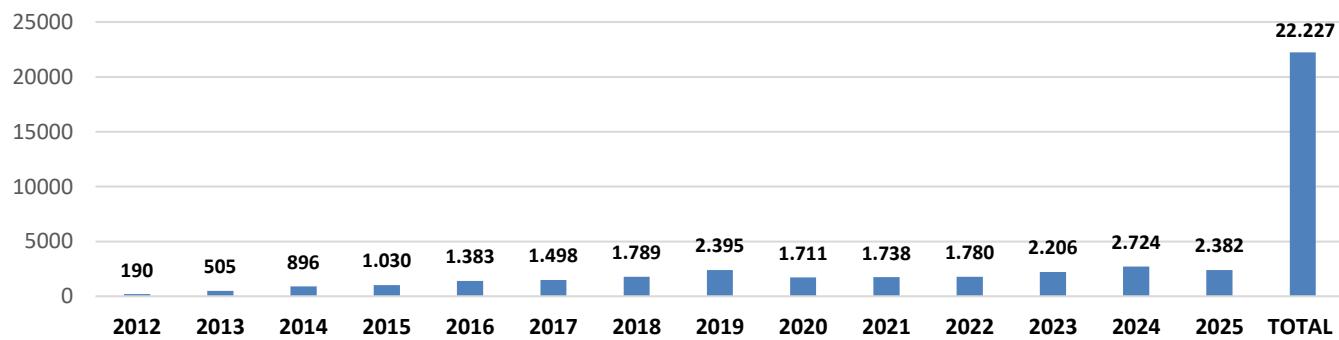


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 10% no número de demandas.

NOVEMBRO / 2024	VARIAÇÃO	NOVEMBRO / 2025
186	10%	204



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





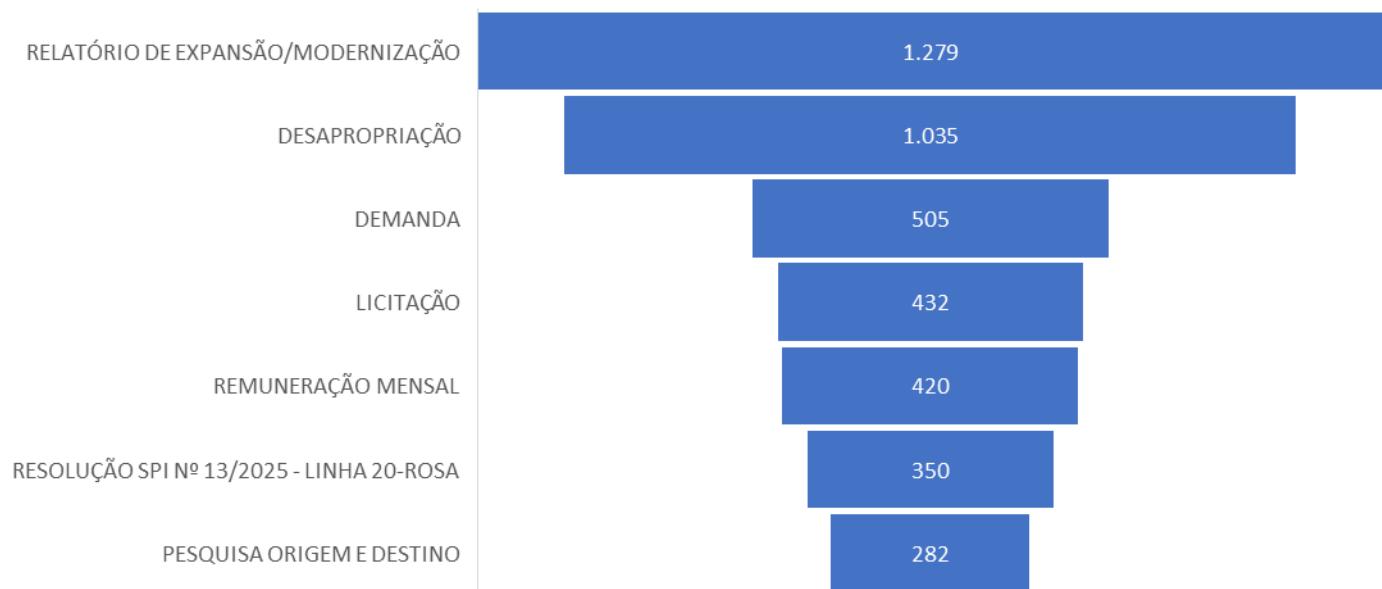
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – NOVEMBRO / 2025

Durante o mês de novembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.760 visitas, com uma média de 158 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 15.874 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 17/11/2025, com 275 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.739
CHINA	509
ESTADOS UNIDOS	168
COLÔMBIA	37
ÍNDIA	31
EQUADOR	10
REINO UNIDO	10
ARGENTINA	9
FRANÇA	8



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*