



# **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 outubro de 2025, a Ouvidoria recebeu 390 manifestações, sendo 236 demandas SIC – incluindo 2 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP – e 154 demandas Ouvidoria.



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, 50 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

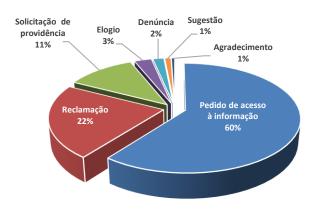


# Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	236
Reclamação	86
Solicitação de providência	44
Elogio	11
Denúncia*	7
Sugestão	4
Agradecimento	2
TOTAL GERAL	390

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





1	MANIFESTAÇÕES PO	R LINHA	4					
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*1	L5* <sup>1</sup>	L15	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	236	236
Reclamação	13	19	28	0	1	3	22	86
Solicitação de providência	8	6	8	1	0	2	19	44
Elogio	1	4	3	0	1	0	2	11
Denúncia*	0	0	0	0	0	0	7	7
Sugestão	1	0	0	0	0	0	3	4
Agradecimento	0	1	1	0	0	0	0	2
TOTAL GERAL	23	30	40	1	2	5	289	390

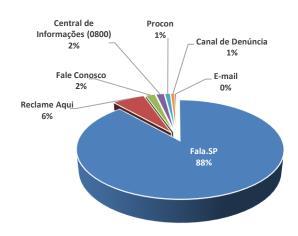




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	345
Reclame Aqui	24
Fale Conosco	7
Central de Informações (0800)	6
Procon	4
Canal de Denúncia	3
E-mail	1
TOTAL GERAL*	390

<sup>\*</sup> Desse total, 11 (onze) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.





**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 18 dias e de SIC, 22 dias.





# COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2024 / 2025

	Jan	eiro	Feve	reiro	Ма	rço	Ala	oril	Ma	aio	Jui	nho	Jul	ho	Ago	sto	Sete	mbro	Out	ubro	Nove	mbro	Deze	mbro	тс	OTAIS
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		142		2.724	2.178
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55	63	85	91	95	94	83	81	88	86	75		58		1.044	813
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15	37	10	49	18	54	19	44	22		41		253	489
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18	27	13	18	14	19	21	11	20		20		273	180
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1	3	4	5	4	8	2	4			4		22	61
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18		14		13		3		7			3		3	129
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1	0	·	0	2	1	1	0		3	2	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		269		4.333	3.860

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



### **TIPOLOGIA X ASSUNTO**

				LINHAS				
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não	TOTAIS
							mencionada	
Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros     Desapropriação / Informações sobre a desapropriação							178 18	178 18
3 Outros / Outros							7	7
4 Serviços ao público / Apoio a Estudante							6	6
5 Estação/outras áreas / Obras do Metrô							6	6
6 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô							5	5
7 Comunicação na estação e trem / Publicidade e propaganda							4	4
8 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios							2	2
9 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras							1	1
10 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações							1	1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO							236	236
TOTAL DET EDIDO DE NOLOGO A INT OTIMAÇÃO							200	200
				LINHAS				
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		3	3				mencionada 2	8
2 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos		3	4				2	4
3 Outros / Outros			-				3	3
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura		2	1					3
5 Estação/outras áreas / Porta da estação	1	1					1	3
6 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	2		1					3
7 Trem / Ar-condicionado/ventilação		1	1				1	3
8 Viagem/circulação / Tempo de Espera	1		1				1	3
9 Bilhete e tarifa / Bilheteria / Troco			1		1		1	3
10 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação			2					2
QUEBRA NO RANKINO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	11	17	28		1	3	20	80
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	- 11	1/	20		-	3	20	80
				LINHAS				
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1	2	2	1			1	7
2 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada		2	1				1	4
3 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros							3	3
4 Segurança pública / Outros	2							2
5 Serviços ao público / Apoio a Estudante							2	2
6 Estação/outras áreas / Arredores 7 Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência		2	1					1
8 Bilhete e tarifa / Máquina de autoatendimento / Manutenção			1					1
Some continuo de accontinuo de la continuo de	1							1
10 Conveniência / Comércio / Lojas/quiosque							1	1
QUEBRA NO RANKINO	3							
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	7	6	8	1		2	19	43
				LINHAS				
OVD - ELOGIO	L1	L2	L3		L5	115	Não	TOTAIS
	LI	LZ	L3	L4	LO	L15	mencionada	IUIAIS
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação		1	3					4
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura		2					2	4
3 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação 4 Outros / Outros	1							1
5 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação		1			1			1
TOTAL DE ELOGIOS	1	4	3		1		2	11
			-					
		_		LINHAS	1	1		
OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não mencionada	TOTAIS
1 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações							1	1
Conveniência / Ação social / Parcerias para eventos (Poupatempo, SEBRAE, etc)							1	1
3 Bilhete e tarifa / QR Code	1							1
4 Comunicação na estação e trem / Campanha educativa							1	1
TOTAL DE SUGESTÕES	1						3	4
				LINIUAC				
				LINHAS			Não	
OVD - DENÚNCIA	L1	L2	L3	L4	L5	L15	mencionada	TOTAIS
1 Denúncia							7	7
TOTAL DE DENÚNCIAS							7	7



### TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

					LINHAS				
	OVD - AGRADECIMENTO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não mencionada	TOTAIS
1	Relacionamento / Canais de relacionamento / Ouvidoria		1						1
2	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação			1					1
	TOTAL DE AGRADECIMENTOS		1	1					2

				LINHAS				
OVD - RÉPLICA	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não mencionada	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	2	2					2	6
Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência	2							2
Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial							1	1
Outros / Outros							1	1
Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Falta de		1						1
Estação/outras áreas / Áreas remanescentes		1						1
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	1							1
Novas estações e linhas / Segurança de áreas desocupadas	1							1
TOTAL DE RÉPLICAS	3	2					2	7

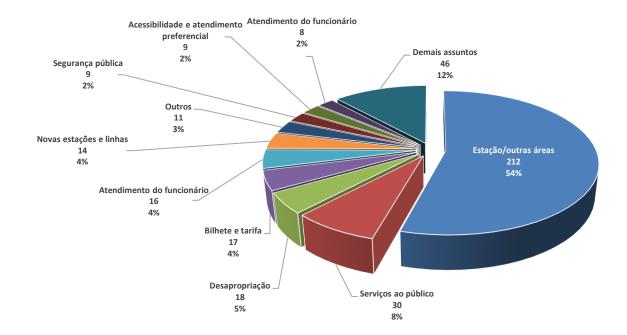
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇOES 23 30 40 1 2 5 289 390	TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	23	30	40	1	2	5	289	390
-----------------------------------------------------	------------------------------	----	----	----	---	---	---	-----	-----

### **RESUMO DAS DEMANDAS**

				LINHAS				
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L15	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO							236	236
RECLAMAÇÃO	11	17	28		1	3	20	80
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	7	6	8	1		2	19	43
ELOGIO ELOGIO	1	4	3		1		2	11
DENÚNCIA							7	7
SUGESTÃO	1						3	4
AGRADECIMENTO		1	1					2
RÉPLICAS	3	2					2	7
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	23	30	40	1	2	5	289	390

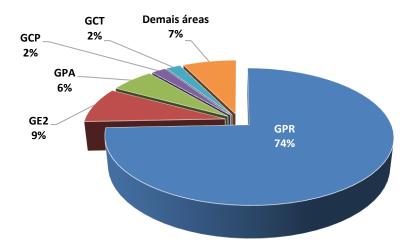


# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





Para atendimento às 236 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 13 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



#### **LEGENDA**:

GPR - Gerência de Projetos

GE2 - Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GCP - Gerência de Contratações e Compras

GCT - Gerência de Controle Financeiro



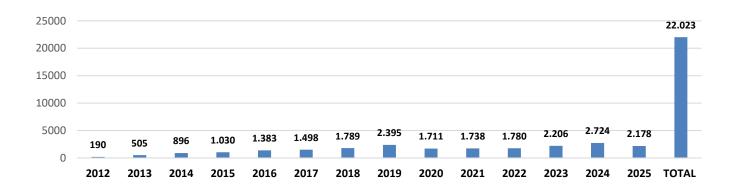
## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	165
Concluídos em 1ª Instância	2
Em Tratamento/Análise	69
TOTAL GERAL	236

O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se uma diminuição de 11% no número de demandas.

OUTUBRO / 2024	VARIAÇÃO	OUTUBRO / 2025
264	-11%	236

# EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO







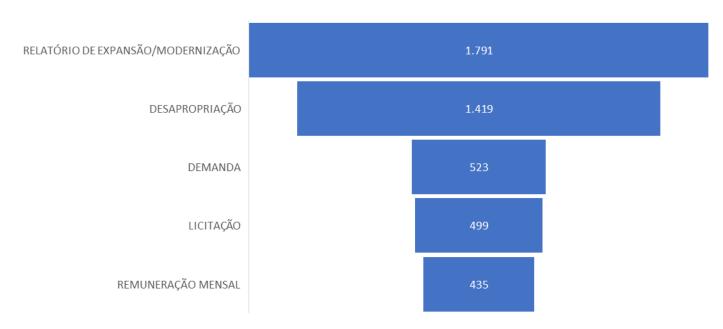
# ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – OUTUBRO / 2025

Durante o mês de outubro, o "Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô" teve 5.967 visitas, com uma média de 192 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.423 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 21/10/2025, com 550 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.582
CHINA	679
ESTADOS UNIDOS	255
ÍNDIA	75
COLÔMBIA	52
EQUADOR	22
ARGENTINA	16
PORTUGAL	15
ESPANHA	15



## 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