

NOV **2025**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



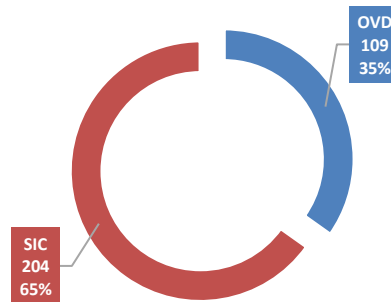
**Ouvidoria**

# 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 Transparência .....	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 1ª 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 disponibilizados no Portal da Transparência do Metrô.

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

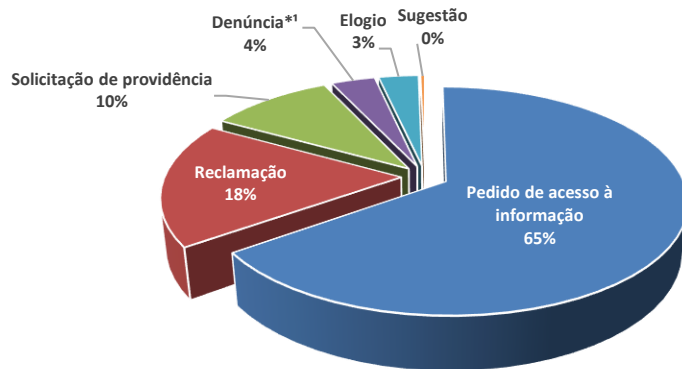
*Marcello Borg*  
Ouvidor

# Demandas de Ouvidoria e SIC


**TIPOLOGIA**

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

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

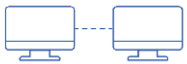


**TIPOLOGIA X LINHA**

MANIFESTAÇÕES POR LINHA							
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L5* <sup>1</sup>	L15	Não mencionada	TOTAIS
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* <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	11	11
Elogio	4	0	5	1	0	0	10
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>236</b>	<b>313</b>

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

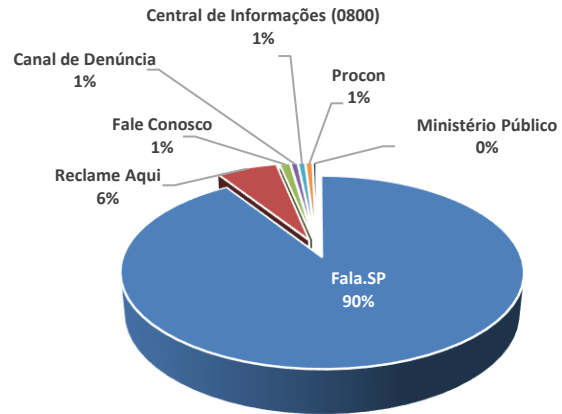
\*<sup>2</sup> Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



**CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

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

\* 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**

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	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	2		1		14	10
<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>400</b>	<b>396</b>	<b>390</b>	<b>305</b>	<b>313</b>	<b>269</b>		<b>4.333</b>	<b>4.173</b>

\*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						NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L5	L15			
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

<b>TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>							204	204
---	--	--	--	--	--	--	-----	-----

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

<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	13	7	4	17	1		11	53
-----------------------------	----	---	---	----	---	--	----	----

OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	LINHAS						NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L5	L15			
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

<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS</b>	3		4	14			9	30
--	---	--	---	----	--	--	---	----

OVD - DENÚNCIA	LINHAS						NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L5	L15			
1 Denúncia							11	11
<b>TOTAL DE DENÚNCIAS</b>							11	11

OVD - ELOGIO	LINHAS						NÃO mencionada	TOTAIS
	L1	L2	L3	L5	L15			
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
<b>TOTAL DE ELOGIOS</b>	4			5	1			10

**TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)**

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

		LINHAS					Não mencionada	TOTALS
		L1	L2	L3	L5	L15		
<b>OVD - RÉPLICA</b>								
<b>RECLAMAÇÃO</b>		<b>1</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>
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
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS</b>					<b>1</b>			<b>1</b>
1	Segurança pública / Ambulante				1			1
<b>TOTAL DE RÉPLICAS</b>		<b>1</b>			<b>2</b>		<b>1</b>	<b>4</b>

<b>TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>236</b>	<b>313</b>
-------------------------------------	-----------	----------	----------	-----------	----------	------------	------------

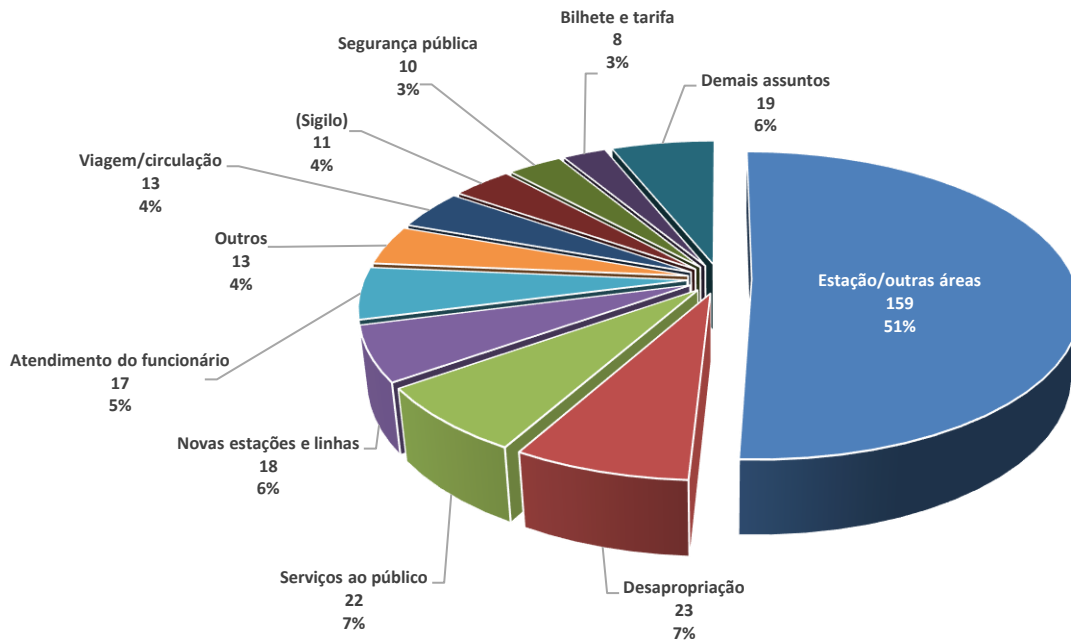
**RESUMO DAS DEMANDAS**

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

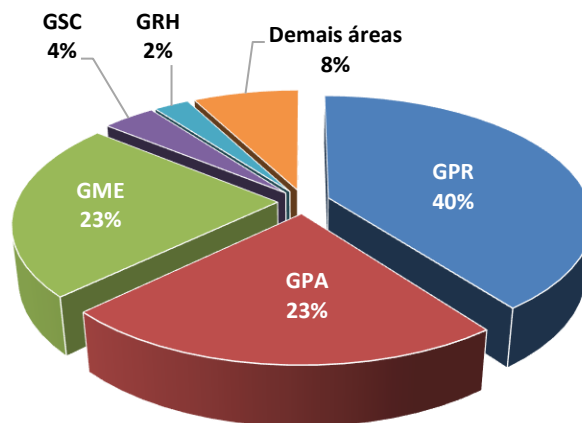




**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**



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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>204</b>

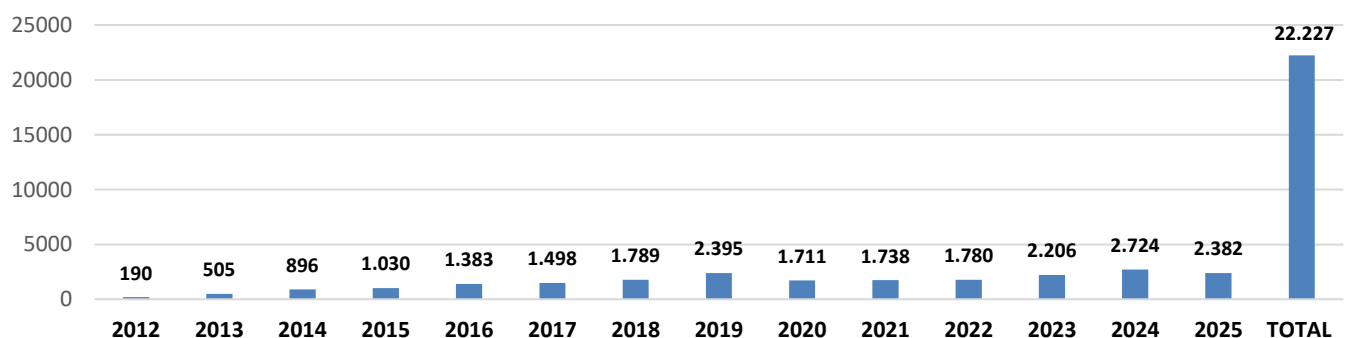


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 10% no número de demandas.

NOVEMBRO / 2024	VARIAÇÃO	NOVEMBRO / 2025
186	10%	204



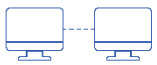
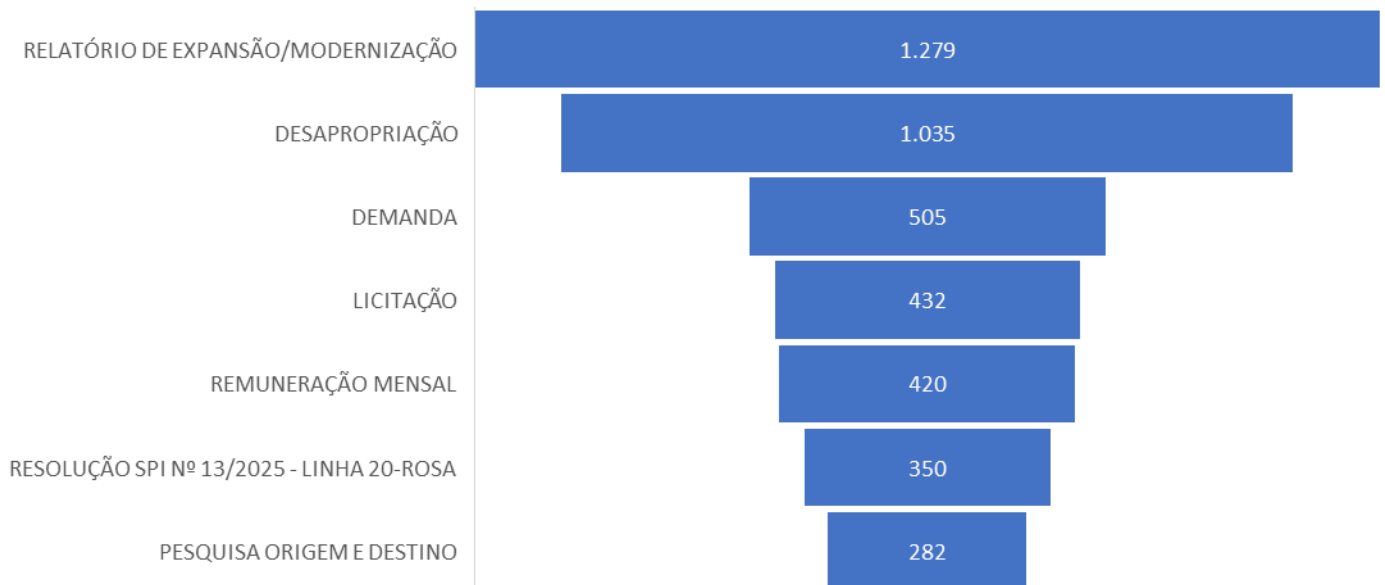
## EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO




**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*