

DEZ 2025

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



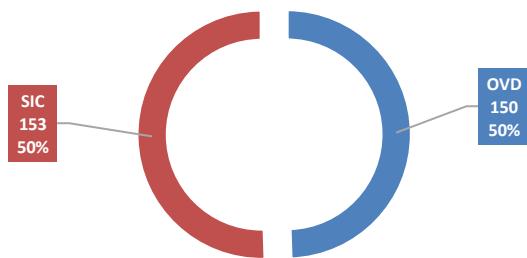
Ouvidoria

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 dezembro de 2025, a Ouvidoria recebeu 303 manifestações, sendo 153 demandas SIC – incluindo 3 recursos em 1^a instância, via Plataforma Fala.SP – e 150 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, 24 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 Transparéncia do Metrô.

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

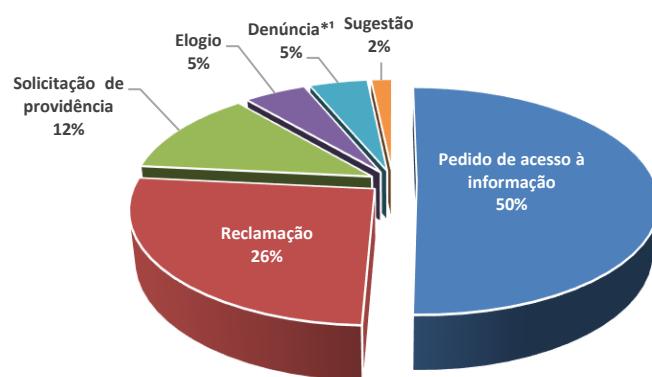
Marcello Borg
Ouvíador

Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA

| TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|-------------------------------|------------|
| Pedido de acesso à informação | 153 |
| Reclamação | 79 |
| Solicitação de providência | 37 |
| Elogio | 15 |
| Denúncia*¹ | 14 |
| Sugestão | 5 |
| TOTAL GERAL | 303 |



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

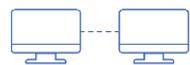


TIPOLOGIA X LINHA

| TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES | MANIFESTAÇÕES POR LINHA | | | | | | | TOTALS |
|-------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------------|------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5*¹ | L15 | L17 | Não mencionada | |
| Pedido de acesso à informação | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 152 | 153 |
| Reclamação | 20 | 16 | 23 | 1 | 9 | 1 | 9 | 79 |
| Solicitação de providência | 9 | 3 | 5 | 0 | 2 | 0 | 18 | 37 |
| Elogio | 4 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 15 |
| Denúncia*² | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 14 |
| Sugestão | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 |
| TOTAL GERAL | 33 | 24 | 32 | 1 | 11 | 1 | 201 | 303 |

*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

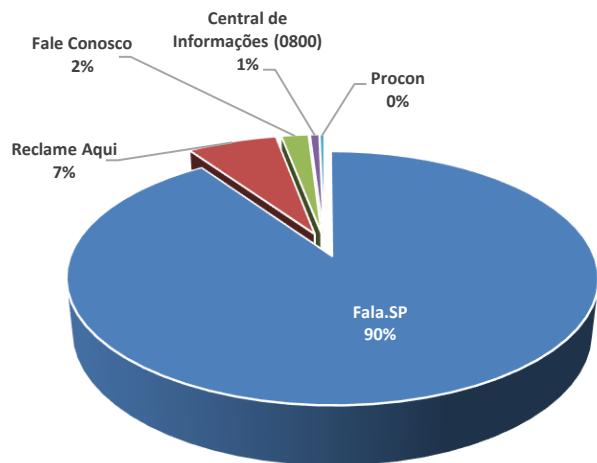
*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

| CANAIS DE COMUNICAÇÃO | TOTAIS |
|-------------------------------|------------|
| Fala.SP | 274 |
| Reclame Aqui | 20 |
| Fale Conosco | 6 |
| Central de Informações (0800) | 2 |
| Procon | 1 |
| TOTAL GERAL* | 303 |

* Desse total, 6 (seis) 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, 21 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 | 153 | 2.724 | 2.535 |
| RECLAMAÇÃO | 119 | 70 | 110 | 120 | 114 | 62 | 84 | 73 | 78 | 73 | 55 | 63 | 85 | 91 | 95 | 94 | 83 | 81 | 88 | 86 | 75 | 56 | 58 | 79 | 1.044 | 948 |
| 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 | 37 | 253 | 557 |
| ELOGIO | 37 | 23 | 31 | 16 | 26 | 14 | 22 | 23 | 23 | 17 | 28 | 12 | 18 | 27 | 13 | 18 | 14 | 19 | 21 | 11 | 20 | 10 | 20 | 15 | 273 | 205 |
| SUGESTÃO | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 10 | | 4 | 2 | 10 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 8 | 2 | 4 | | 1 | 4 | 5 | 22 | 67 |
| DENÚNCIA* | | 13 | | 18 | | 18 | | 15 | | 12 | | 18 | | 14 | | 13 | | 3 | | 7 | | 11 | 3 | 14 | 3 | 154 |
| 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 | 303 | 4.333 | 4.476 |

*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 | L17 | Não mencionada | |
| 1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros | | | | | | | | 100 100 |
| 2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação | | | | | | | | 26 26 |
| 3 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô | | | | | | | | 8 8 |
| 4 Outros / Outros | | | | | | | | 5 5 |
| 5 Serviços ao público / Apoio a Estudante | | | | | | | | 3 3 |
| 6 Estação/outras áreas / Obras do Metrô | | | | | | | | 3 3 |
| 7 Serviços ao público / Outros | | | | | | | | 1 1 |
| 8 Desapropriação / Consulta sobre o imóvel | | | | | | | | 1 1 |
| 9 Relacionamento / Programa de visitas / Visita técnica/Institucional | | | | | | | | 1 1 |
| 10 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Embarque e desembarque | | | | | | | | 1 1 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | |
| TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | | | 1 | | | | 152 153 |

| OVD - RECLAMAÇÃO | LINHAS | | | | | | | TOTALIS |
|--|--------|----|----|----|-----|-----|----------------|------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | Não mencionada | |
| 1 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | | 3 | 3 | | | | | 1 7 |
| 2 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | 2 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 6 |
| 3 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso | | | 1 | | 4 | | | 5 5 |
| 4 Bilhete e tarifa / Bilhete do idoso | 5 | | | | | | | 5 5 |
| 5 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção | 1 | 2 | 1 | | | | | 4 4 |
| 6 Trem / Ar-condicionado/ventilação | | 1 | 2 | | | | | 1 4 |
| 7 Estação/outras áreas / Áreas remanescentes | | | | | 1 | | 2 | 3 3 |
| 8 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação | 3 | | | | | | | 3 3 |
| 9 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos | | | 2 | 1 | | | | 3 3 |
| 10 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura | | | | 2 | | | | 2 2 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | 17 | 15 | 22 | 1 | 9 | 1 | 7 | 72 |

| OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS | LINHAS | | | | | | | TOTALIS |
|--|--------|----|----|----|-----|-----|----------------|---------------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | Não mencionada | |
| 1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros | | | | | | | | 6 6 |
| 2 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | 1 | 1 | 2 | | | | | 4 4 |
| 3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros | 1 | | | | | | | 1 2 |
| 4 Segurança pública / Pessoa em situação de rua | 2 | | | | | | | 2 2 |
| 5 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção | | 1 | | | 1 | | | 2 2 |
| 6 Outros / Outros | | | | | | | | 2 2 |
| 7 Novas estações e linhas / Danos em imóveis | | | | | | | | 2 2 |
| 8 Trem / Porta | | | 1 | | | | | 1 1 |
| 9 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada | | | | | | | | 1 1 |
| 10 Serviços ao público / Apoio a Estudante | | | | | | | | 1 1 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS | 9 | 3 | 5 | | 2 | | | 18 37 |

| OVD - ELOGIO | LINHAS | | | | | | | TOTALIS |
|--|--------|----|----|----|-----|-----|----------------|--------------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | Não mencionada | |
| 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação | 2 | 2 | 1 | | | | | 2 7 |
| 2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação | 1 | 3 | 1 | | | | | 5 5 |
| 3 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | 1 | | | | | | | 1 1 |
| 4 Outros / Outros / Outros | | | | | | | | 1 1 |
| 5 Atendimento do funcionário / Atendimento do funcionário / Outros | | | | | | | | 1 1 |
| TOTAL DE ELOGIOS | 4 | 5 | 2 | | | | | 4 15 |

| OVD - DENÚNCIA | LINHAS | | | | | | | TOTALIS |
|---------------------------|--------|----|----|----|-----|-----|----------------|---------------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | Não mencionada | |
| 1 Denúncia | | | | | | | | 14 14 |
| TOTAL DE DENÚNCIAS | | | | | | | | 14 14 |

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

| OVD - SUGESTÃO | LINHAS | | | | | | TOTALS | |
|--|--------|----|----------|----|-----|-----|----------|----------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | | |
| 1 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações | | | 1 | | | | 2 | 3 |
| 2 Comunicação na estação e trem / Outros | | | | | | | 1 | 1 |
| 3 Estação/outras áreas / Áreas remanescentes | | | | | | | 1 | 1 |
| TOTAL DE SUGESTÕES | | | 1 | | | | 4 | 5 |

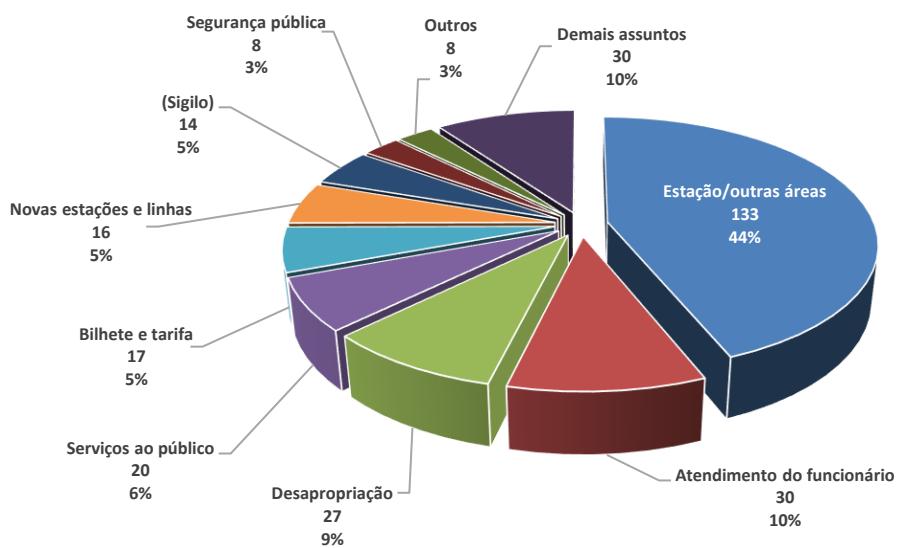
| OVD - RÉPLICA | LINHAS | | | | | | TOTALS | |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|------------|------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | | |
| RECLAMAÇÃO | | | | | | | | |
| 1 Segurança pública / Roubo/Furto | 1 | | | | | | 1 | 2 |
| 2 Estação/outras áreas / Catraca/Bloqueio / Modo de funcionamento | | 1 | | | | | 1 | 2 |
| 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação | 1 | | | | | | | 1 |
| 4 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Respeito ao assento preferencial | 1 | | | | | | | 1 |
| 5 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção | | | 1 | | | | | 1 |
| TOTAL DE RÉPLICAS | 3 | 1 | 1 | | | | 2 | 7 |
| TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES | 33 | 24 | 32 | 1 | 11 | 1 | 201 | 303 |

RESUMO DAS DEMANDAS

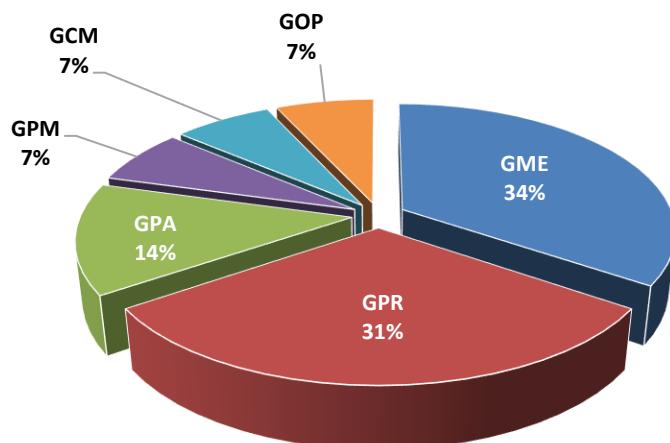
| RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC | LINHAS | | | | | | TOTALS | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|------------|------------|
| | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | | |
| PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | | 1 | | | | 152 | 153 |
| RECLAMAÇÃO | 17 | 15 | 22 | 1 | 9 | 1 | 7 | 72 |
| SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | 9 | 3 | 5 | | 2 | | 18 | 37 |
| ELOGIO | 4 | 5 | 2 | | | | 4 | 15 |
| DENÚNCIA | | | | | | | 14 | 14 |
| SUGESTÃO | | | 1 | | | | 4 | 5 |
| RÉPLICAS | 3 | 1 | 1 | | | | 2 | 7 |
| TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES | 33 | 24 | 32 | 1 | 11 | 1 | 201 | 303 |



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 153 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 6 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

- GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô
- GPR - Gerência de Projetos
- GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GPM - PMO Corporativo
- GCM - Gerência de Comunicação e Marketing
- GOP - Gerência de Operações

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

| ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS | TOTAIS |
|--------------------------------------|------------|
| Atendimentos concluídos | 148 |
| Concluídos em 1ª Instância | 3 |
| Em Tratamento/Análise | 2 |
| TOTAL GERAL | 153 |

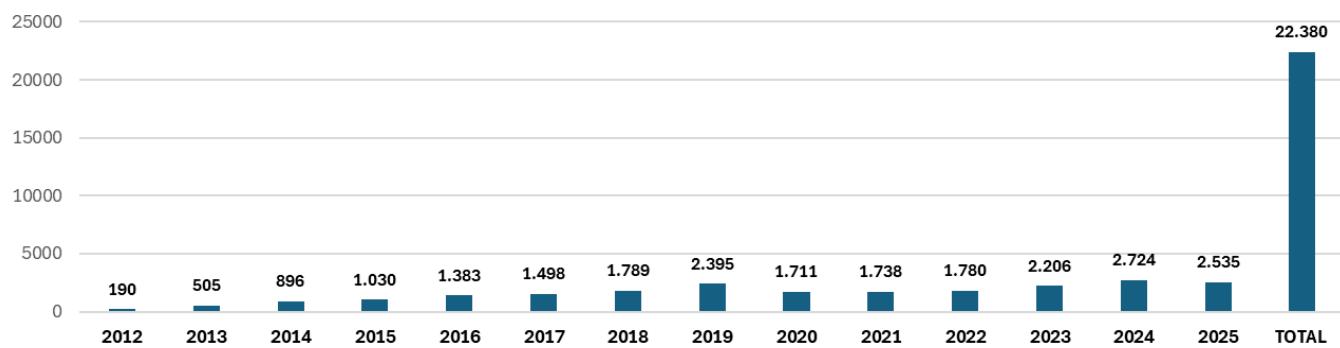


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 8% no número de demandas.

| DEZEMBRO / 2024 | VARIAÇÃO | DEZEMBRO / 2025 |
|-----------------|----------|-----------------|
| 142 | 8% | 153 |



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – DEZEMBRO / 2025

Durante o mês de dezembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.685 visitas, com uma média de 183 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.466 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 02/12/2025, com 380 visitantes.

| NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS | TOTAIS |
|----------------------------|--------|
| BRASIL | 4.466 |
| CHINA | 758 |
| ESTADOS UNIDOS | 144 |
| COLÔMBIA | 33 |
| ÍNDIA | 24 |
| EQUADOR | 9 |
| ALEMANHA | 8 |
| COREIA DO SUL | 8 |
| REINO UNIDO | 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*