



JUL 2026

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



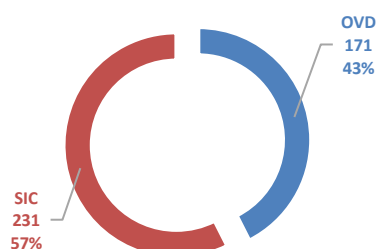
Ouvidoria

Sumário

1 – Introdução	pág.	3
2 – Detalhamento das Demandas de Ouvidoria e SIC	pág.	4 a 11
3 – Acessos ao Portal da Governança Corporativa e Transparência	pág.	12
4 – Ficha Técnica	pág.	13

APRESENTAÇÃO

Em julho de 2026, a Ouvidoria recebeu 402 manifestações, sendo 231 demandas SIC – incluindo 6 recursos em 1ª instância, via Plataforma Fala.SP – e 171 demandas Ouvidoria.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 44 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.

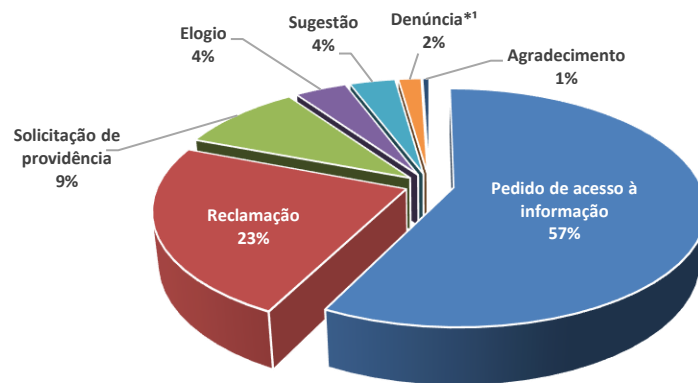
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

 TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	231
Reclamação	94
Solicitação de providência	38
Elogio	16
Sugestão	14
Denúncia* ¹	7
Agradecimento	2
TOTAL GERAL	402

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



TIPOLOGIA X LINHA

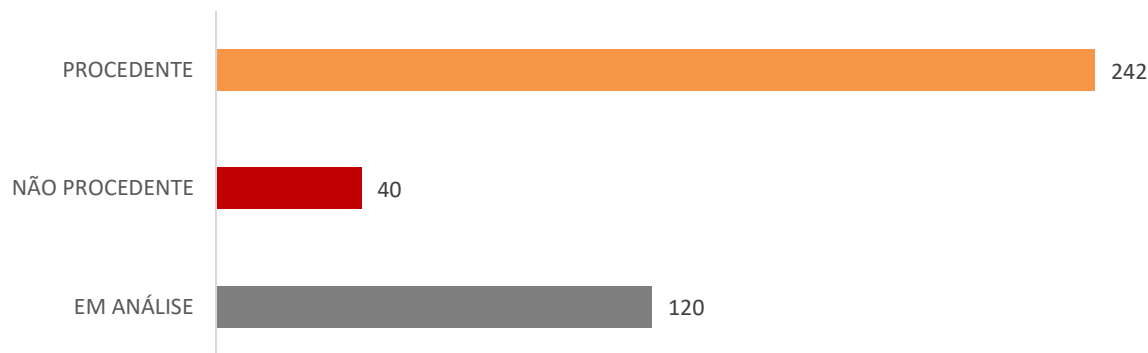
MANIFESTAÇÕES POR LINHA																
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*¹	L5*¹	L6*¹	L15	L16*¹	L17	L19*¹	L20*¹	L22*¹	CPTM*¹	REDE	Não menciona	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	10	17	14	10	5	3	4	7	4	3	4	6	1	5	138	231
Reclamação	20	6	41	2	0	0	5	0	3	0	0	0	0	1	16	94
Solicitação de providência	4	2	12	1	0	0	7	0	1	0	0	2	0	1	8	38
Elogio	1	5	4	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	16
Sugestão	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	2	5	14
Denúncia*²	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7
Agradecimento	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL GERAL	39	31	74	13	5	3	16	7	12	4	5	8	2	9	174	402

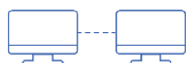
*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



PROCEDENTE X NÃO PROCEDENTE

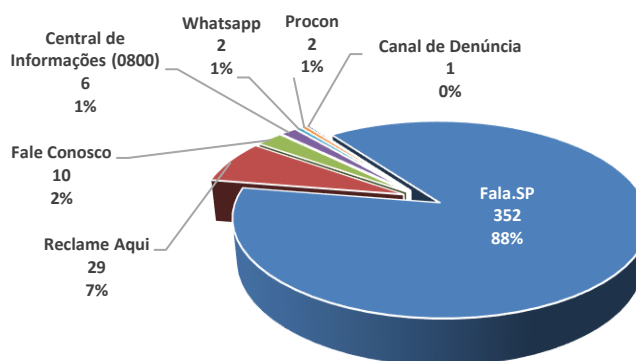




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	352
Reclame Aqui	29
Fale Conosco	10
Central de Informações (0800)	6
Whatsapp	2
Procon	2
Canal de Denúncia	1
TOTAL GERAL*	402

* 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 14 dias e de SIC, 16 dias.



RECLAME AQUI

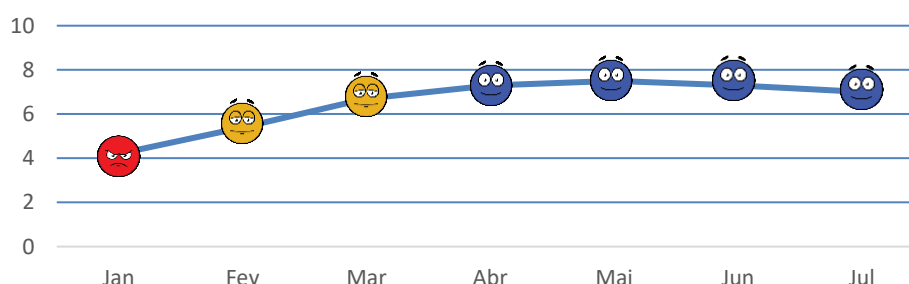
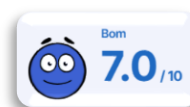
Em julho, a Ouvidoria recebeu 29 manifestações via Reclame aqui, respondendo 21 no mesmo mês e 8 ainda em tratamento no prazo.

Abaixo segue os principais problemas apontados pelos passageiros:

Mau Atendimento	12.5%
Qualidade do serviço prestado	12.5%
Mau atendimento do prestador de serviço	12.5%

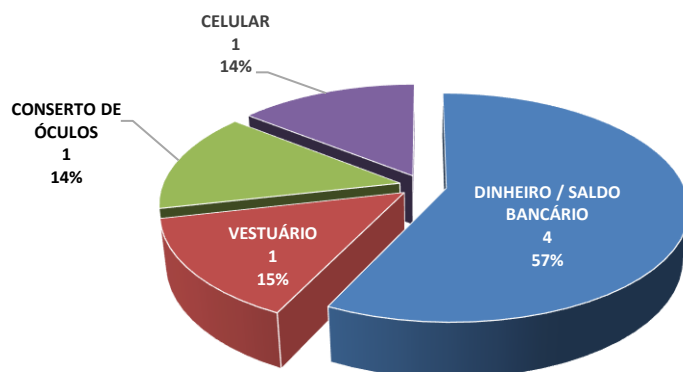
Má qualidade	8.33%
Atraso	8.33%

No período de 6 meses, a reputação encontra-se como **BOM**.



**INDENIZAÇÃO / RESSARCIMENTO**

Neste mês, a Ouvidoria atendeu 7 solicitações de indenização ou ressarcimentos.



Deste total, 2 foram deferidas e 1 ainda se encontra sob análise. O restante foi direcionado para as terceirizadas ou outras empresas.

Em 2026, a Ouvidoria deferiu, até o momento, o total de R\$ 3.551,00 em pagamentos de indenização ou ressarcimento.

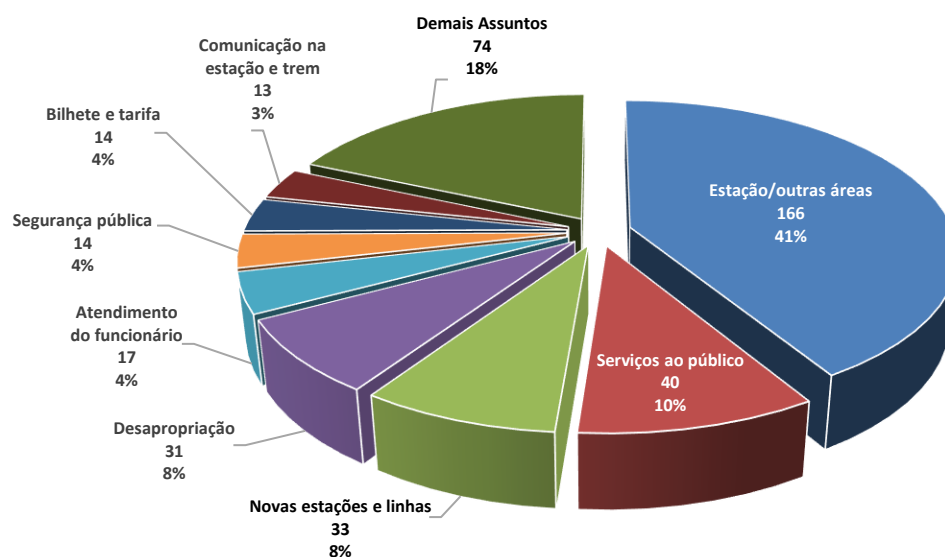


COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2025 / 2026

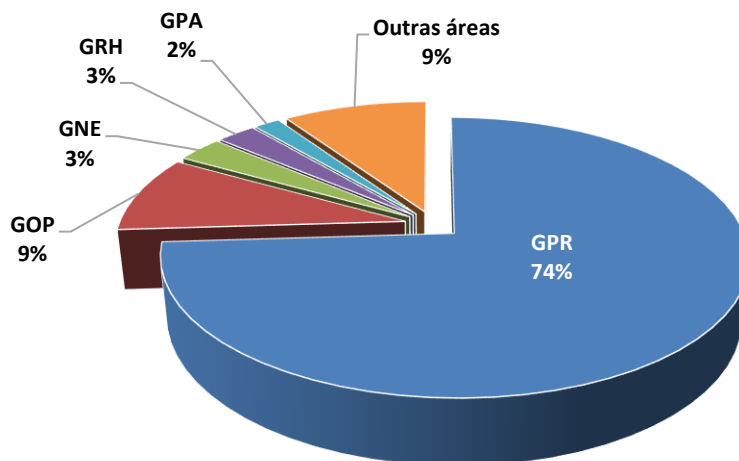
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAIS	
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	202	279	192	223	207	247	225	281	224	236	206	231	213	231	241		232		236		204		153		2.535	1728
RECLAMAÇÃO	70	86	120	107	61	102	73	99	73	97	63	91	91	94	94		81		86		56		79		947	676
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36	37	60	50	50	46	64	35	57	50	38	36	37	38	49		54		44		31		37		557	292
ELOGIO	23	18	16	12	14	21	23	11	17	10	12	8	27	16	18		19		11		10		15		205	96
SUGESTÃO	5	6	5	0	10	15	4	10	10	13	5	10	3	14	5		8		4		1		5		65	68
DENÚNCIA*	13	17	18	14	18	6	15	7	12	9	18	7	14	7	13		3		7		11		14		156	67
AGRADECIMENTO	0	1	1	0	0	0	3	1	0	1	0	0	1	2	0		3		2						10	5
TOTAL	349	444	412	406	360	437	407	444	393	416	342	383	386	402	420	0	400	0	390	0	313	0	303	0	4.475	2.932



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 231 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 16 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS																
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros	6	9	6	9	4	1	2	7	1	2	2	4			84	137
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação		2		1	1	2			1		1	1			22	31
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Documentos vinculados ao SIC		1	2										2		9	14
4 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios		1	1										1		5	8
5 Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis		1									1				3	5
6 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros	1	1	1				1									4
7 Outros / Outros															3	3
8 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô										1		1			1	3
9 Estação/outras áreas / Porta de plataforma / Modo de funcionamento		1											1		1	3
10 Recursos humanos / Documentos / Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)															2	2
QUEBRA NO RANKING																
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	10	17	14	10	5	3	4	7	4	3	4	6	5	1	138	231

LINHAS																
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Comunicação na estação e trem / Publicidade e propaganda			5												2	7
2 Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência	1		4													5
3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Falta de	1		3												1	5
4 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Bicicleta/skate e outros equipamentos	1		1												1	3
5 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial			1				1								1	3
6 Segurança pública / Pessoa em situação de rua			3													3
7 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1	1	1													3
8 Trem / Ar-condicionado/ventilação			3													3
9 Novas estações e linhas / Ruídos/vibrações							1								2	3
10 Estação/outras áreas / Catraca/Bloqueio / Modo de funcionamento	2															2
QUEBRA NO RANKING																
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	20	6	38	2			5		3				1		15	90

LINHAS																
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis		1					4		1							6
2 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros	1		1	1											2	5
3 Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis															3	3
4 Segurança pública / Drogas			3													3
5 Outros / Outros			2													2
6 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2															2
7 Estação/outras áreas / Monitor de vídeo na estação			1													1
8 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora na estação / qualidade do som							1									1
9 Estação/outras áreas / Catraca/Bloqueio / Manutenção															1	1
10 Estação/outras áreas / Outros							1									1
QUEBRA NO RANKING																
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	4	1	12	1			6		1			2	1		8	36

LINHAS																
OVD - ELOGIO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1	4	1													6
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação			2						2							4
3 Estação/outras áreas / Outros									1							1
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações															1	1
5 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura			1													1
6 Atendimento do funcionário / Outros		1														1
7 Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô														1		1
8 Viagem/circulação / Outros															1	1
TOTAL DE ELOGIOS	1	5	4						3					1	2	16

LINHAS																
OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações		1							1	1					1	4
2 Outros / Outros															2	2
3 Bilhete e tarifa / Bilheteria / Forma de pagamento													1			1
4 Trem / Mapa luminoso da linha	1															1
5 Novas estações e linhas / Projeto arquitetônico															1	1
6 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora na estação / orientações do dia a dia	1															1
7 Novas estações e linhas / Nome de novas estações											1					1
8 Comunicação na estação e trem / Campanha educativa													1			1
9 Estação/outras áreas / Limpeza da estação			1													1
TOTAL DE SUGESTÕES	2	1	1						1	1	1		2		4	13

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS																
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
1	Denúncia	1		1												5	7	
TOTAL DE DENÚNCIAS		1		1												5	7	

		LINHAS																
OVD - AGRADECIMENTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1		1													2	
TOTAL DE AGRADECIMENTOS		1		1													2	

		LINHAS																
OVD - RÉPLICA		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
RECLAMAÇÃO				3												1	4	
1	Acessibilidade e atendimento preferencial / Cadeira de rodas e outros equipamentos			1													1	
2	Acessibilidade e atendimento preferencial / Serviço de acompanhamento/monitoração			1													1	
3	Bilhete e tarifa / Bilhete do idoso			1													1	
4	Recursos humanos / Documentos / Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)															1	1	
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA			1					1									2	
1	Relacionamento / Canais de relacionamento / Canal de relacionamento das Obras de Expansão		1														1	
2	Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros							1									1	
SUGESTÃO																1	1	
1	Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações															1	1	
TOTAL DE RÉPLICAS			1	3				1								2	7	

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		39	31	74	13	5	3	16	7	12	4	5	8	9	2	174	402
------------------------------	--	----	----	----	----	---	---	----	---	----	---	---	---	---	---	-----	-----

RESUMO DAS DEMANDAS

		LINHAS																	
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS		
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		10	17	14	10	5	3	4	7	4	3	4	6	5	1	138	231		
RECLAMAÇÃO		20	6	38	2			5		3				1		15	90		
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		4	1	12	1			6		1			2	1		8	36		
ELOGIO		1	5	4						3					1	2	16		
SUGESTÃO		2	1	1						1	1	1		2		4	13		
DENÚNCIA		1		1												5	7		
AGRADECIMENTO		1		1													2		
RÉPLICAS			1	3				1								2	7		
TOTAL GERAL		39	31	74	13	5	3	16	7	12	4	5	8	9	2	174	402		

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluída	155
Em análise	69
Concluída - 1ª Instância	6
Encerrada	1
TOTAL GERAL	231

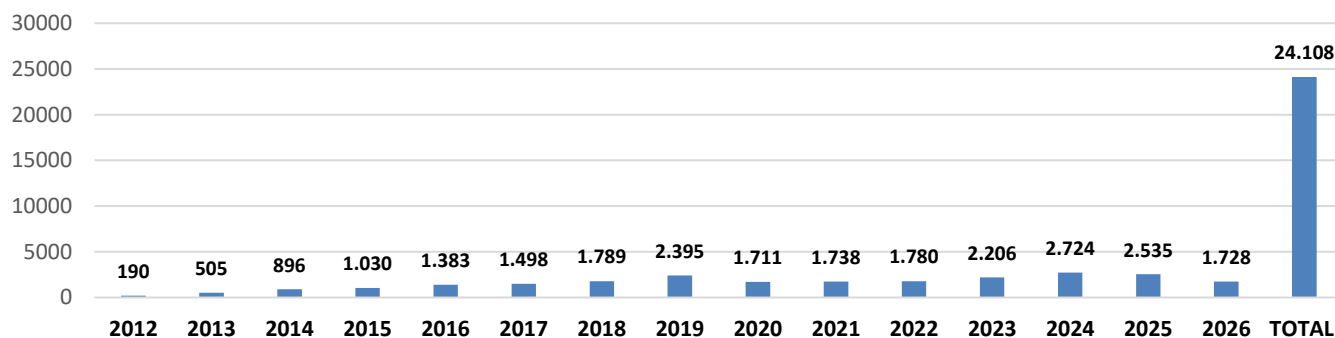


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 8% no número de demandas.

JULHO / 2025	VARIAÇÃO	JULHO / 2026
213	8%	231



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





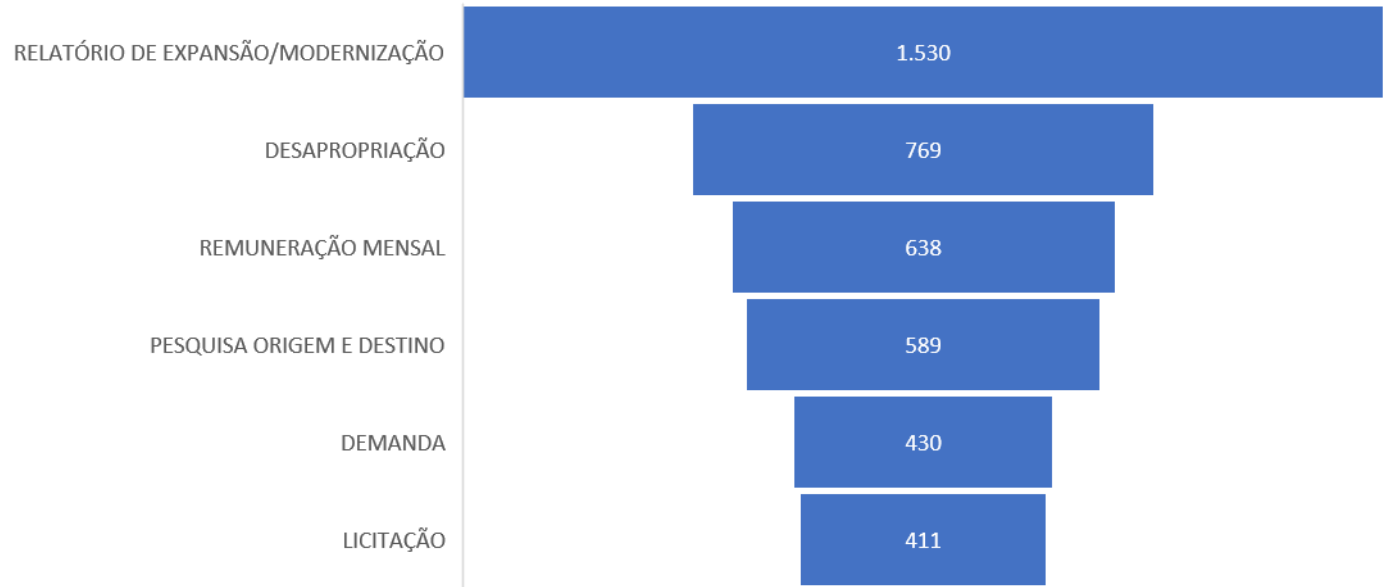
ACessos ao Portal da Transparência – Julho / 2026

Durante o mês de Julho, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **7.054** visitas, com uma média de **227** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **19.412** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **27/07/2026**, com **1.004** visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.984
SINGAPURA	1.936
CHINA	656
ESTADOS UNIDOS	147
HONG KONG	17
ALEMANHA	14
FRANÇA	13
JAPÃO	13
INDONESIA	12



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