



AGO **2026**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



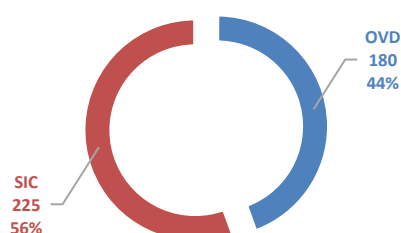
Ouvidoria

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 agosto de 2026, a Ouvidoria recebeu 405 manifestações, sendo 225 demandas SIC – incluindo 6 recursos em 1ª instância e 1 recurso em 2ª instância, via Plataforma Fala.SP – e 180 demandas Ouvidoria.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 40 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

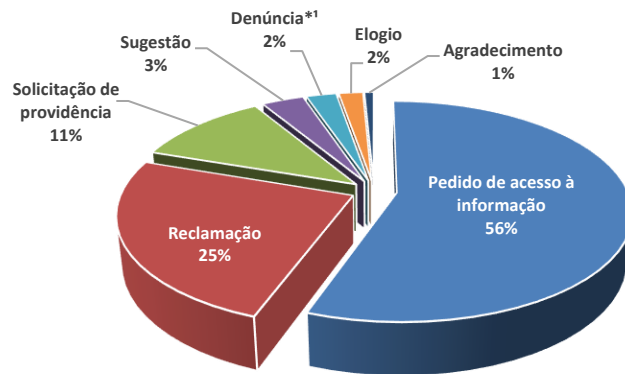
Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	225
Reclamação	100
Solicitação de providência	45
Sugestão	14
Denúncia* ¹	10
Elogio	8
Agradecimento	3
TOTAL GERAL	405

*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	REDE	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	16	18	8	10	14	1	4	7	5	4	17	4	5	112	225
Reclamação	21	17	40	0	1	0	12	0	0	0	0	0	3	6	100
Solicitação de providência	10	5	14	0	1	0	1	0	0	3	1	1	1	8	45
Sugestão	2	3	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	14
Denúncia* ¹	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	10
Elogio	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Agradecimento	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL GERAL	54	43	74	10	16	1	17	7	6	7	18	5	10	137	405

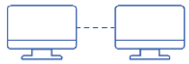
*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



PROCEDENTE X NÃO PROCEDENTE

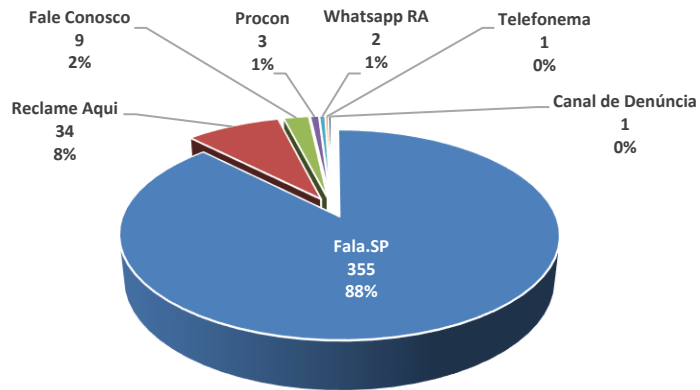




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	355
Reclame Aqui	34
Fale Conosco	9
Procon	3
Whatsapp RA	2
Telefonema	1
Canal de Denúncia	1
TOTAL GERAL*	405

* Desse total, 10 (dez) 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, 15 dias.



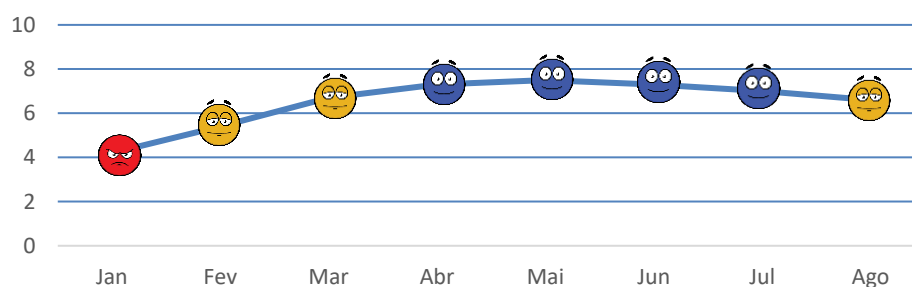
RECLAME AQUI

Em agosto, a Ouvidoria recebeu 34 manifestações via Reclame aqui, respondendo 27 no mesmo mês e 7 ainda em tratamento no prazo.

Abaixo segue os principais problemas apontados pelos passageiros:

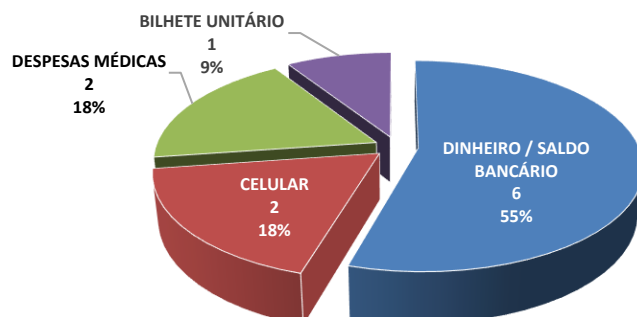
Má qualidade	22.22%	Ar condicionado	11.11%
Atraso	22.22%		
Qualidade do serviço prestado	11.11%	Mau atendimento do prestador de serviço	11.11%

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



**INDENIZAÇÃO / RESSARCIMENTO**

Neste mês, a Ouvidoria atendeu 11 solicitações de indenização ou ressarcimentos.



Deste total, 2 foram indeferidas e 2 ainda se encontram 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.

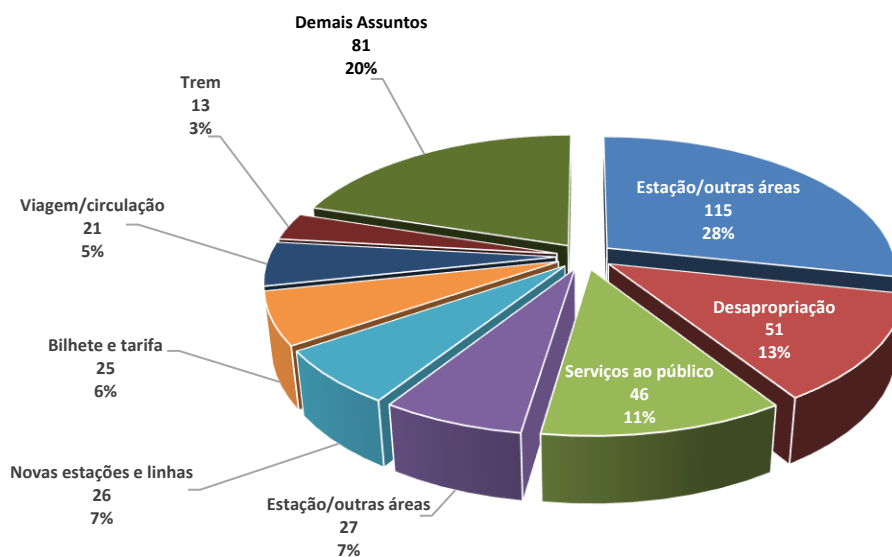

COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2025 / 2026

	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	225	232		236		204		153		2.535	1953
RECLAMAÇÃO	70	86	120	107	61	102	73	99	73	97	63	91	91	94	94	100	81		86		56		79		947	776
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36	37	60	50	50	46	64	35	57	50	38	36	37	38	49	45	54		44		31		37		557	337
ELOGIO	23	18	16	12	14	21	23	11	17	10	12	8	27	16	18	8	19		11		10		15		205	104
SUGESTÃO	5	6	5	0	10	15	4	10	10	13	5	10	3	14	5	14	8		4		1		5		65	82
DENÚNCIA*	13	17	18	14	18	6	15	7	12	9	18	7	14	7	13	10	3		7		11		14		156	77
AGRADECIMENTO	0	1	1	0	0	0	3	1	0	1	0	0	1	2	0	3	3		2						10	8
TOTAL	349	444	412	406	360	437	407	444	393	416	342	383	386	402	420	405	400	0	390	0	313	0	303	0	4.475	3.337

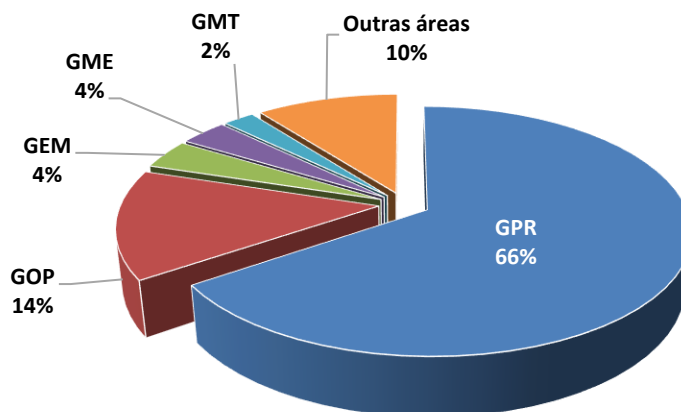
*Recebida por meio da Plataforma Integrada Fala.SP. Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 225 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 14 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos

GOP - Gerência de Operações

GEM - Gerência do Empreendimento Linha 15-Prata

GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô

GMT - Gerência de Manutenção

TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS															
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros	11	12	4	8	11	1	2	4	4	2	11	1		57	128
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação		2		1	1			3		1	6	2		35	51
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Documentos vinculados ao SIC							1						4	4	9
4 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô	1	1								1		1		1	5
5 Serviços ao público / Apoio a Estudante	1	1			1				1					1	5
6 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitação														4	4
7 Recursos humanos / Documentos / Declaração de Vínculo Empregatício				1			1							1	3
8 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações		1			1									1	3
9 Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis		1												1	2
10 Outros / Outros														2	2
QUEBRA NO RANKING															
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	16	18	8	10	14	1	4	7	5	4	17	4	5	112	225

LINHAS															
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2	3	1											1	7
2 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	2		3											1	6
3 Novas estações e linhas / Danos em imóveis							6								6
4 Trem / Ar-condicionado/ventilação		1	3				1								5
5 Viagem/circulação / Horário de funcionamento das estações	1	1	1				1							1	5
6 Bilhete e tarifa / Uso do cartão de crédito e débito	1		1										1	1	4
7 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura	1	1	1											1	4
8 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		1	1		1										3
9 Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência		1	2												3
10 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora na estação / qualidade do som	2												1		3
QUEBRA NO RANKING															
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	18	17	36		1		10						3	6	91

LINHAS															
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada	2		3												5
2 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações										3					3
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros	1	1	1												3
4 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros		1										1		1	3
5 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2		1												3
6 Serviços ao público / Achados e Perdidos		1					1								2
7 Recursos humanos / Seleção / Programa de Estágio ao Público Externo	2														2
8 Trem / Porta			1												1
9 Novas estações e linhas / Ruídos/vibrações														1	1
10 Trem / Outros			1												1
QUEBRA NO RANKING															
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	10	5	14		1		1			3	1	1	1	8	45

LINHAS															
OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Viagem/circulação / Lotação do trem			2												2
2 Bilhete e tarifa / Outros														1	1
3 Estação/outras áreas / Escada rolante / Modo de funcionamento		1													1
4 Área de integração com o Metrô / Bicicletários/paraciclos	1														1
5 Outros / Outros			1												1
6 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / orientações do dia a dia			1												1
7 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso			1												1
8 Estação/outras áreas / Outros		1													1
9 Comunicação na estação e trem / Comunicação visual na estação / placa														1	1
10 Viagem/circulação / Horário de funcionamento das estações									1						1
QUEBRA NO RANKING															
TOTAL DE SUGESTÕES	2	3	5						1				1	2	14

LINHAS															
OVD - DENÚNCIA	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 (Sigilo)														10	10
TOTAL DE DENÚNCIAS														10	10

LINHAS															
OVD - ELOGIO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1		3												4
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Achados e Perdidos	1		1												2
3 Acessibilidade e atendimento preferencial / Outros	1														1
4 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1														1
TOTAL DE ELOGIOS	4		4												8

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

LINHAS															
OVD - AGRADECIMENTO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Atendimento do funcionário / Outros			1												1
2 Segurança pública / Outros	1														1
3 Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento preferencial / Empregado da estação			1												1
TOTAL DE AGRADECIMENTOS	1		2												3

LINHAS															
OVD - RÉPLICA	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	3		4				2								9
1 Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência	2		2												4
2 Trem / Ar-condicionado/ventilação			2												2
3 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1														1
4 Bilhete e tarifa / TOP							1								1
5 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos							1								1
TOTAL DE RÉPLICAS	3		4				2								9

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	54	43	73	10	16	1	17	7	6	7	18	5	10	138	405
-------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	----------	-----------	------------	------------

RESUMO DAS DEMANDAS

LINHAS															
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	16	18	8	10	14	1	4	7	5	4	17	4	5	112	225
RECLAMAÇÃO	18	17	36		1		10						3	6	91
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	10	5	14		1		1			3	1	1	1	8	45
SUGESTÃO	2	3	5						1				1	2	14
DENÚNCIA														10	10
ELOGIO	4		4												8
AGRADECIMENTO	1		2												3
RÉPLICAS	3		4				2								9
TOTAL GERAL	54	43	73	10	16	1	17	7	6	7	18	5	10	138	405

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluída	192
Em análise	25
Concluída - 1ª Instância	6
Concluída - 2ª Instância	1
Encerrada	1
TOTAL GERAL	225

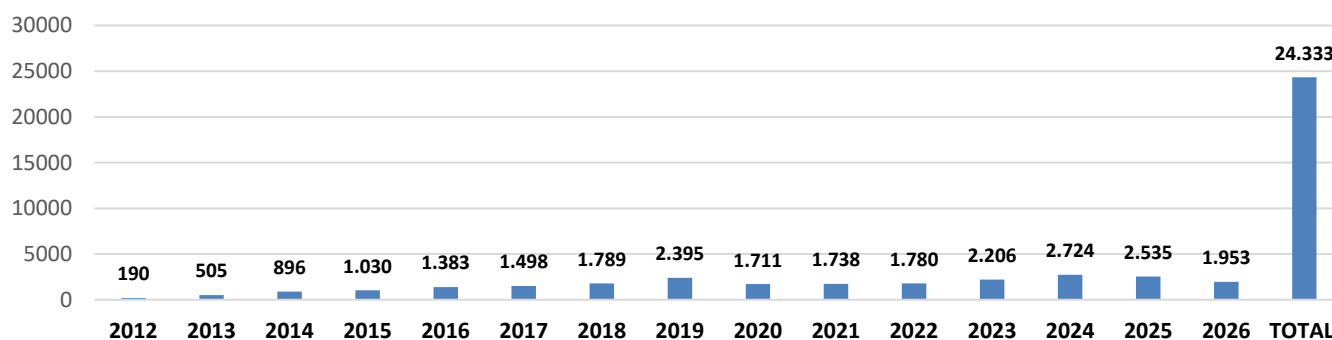


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se uma diminuição de 7% no número de demandas.

AGOSTO / 2025	VARIAÇÃO	AGOSTO / 2026
241	-7%	225



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO

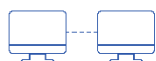




ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – AGOSTO / 2026

Durante o mês de agosto, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **6.287** visitas, com uma média de **202** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **19.807** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **23/08/2026**, com **505** visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.358
CHINA	1.090
SINGAPURA	418
ESTADOS UNIDOS	144
ARGENTINA	10
HONG KONG	10
HOLANDA	7
PORTUGAL	6
REINO UNIDO	6



PÁGINAS MAIS VISITADAS / NÚMERO DE VISITAS POR ASSUNTO

RELATÓRIO DE EXPANSÃO/MODERNIZAÇÃO

1.297

REMUNERAÇÃO MENSAL

781

DESAPROPRIAÇÃO

681

RESOLUÇÕES SPI

491

RELATÓRIO INTEGRADO METRÔ SP

450

LICITAÇÕES

412

DEMANDA

408

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