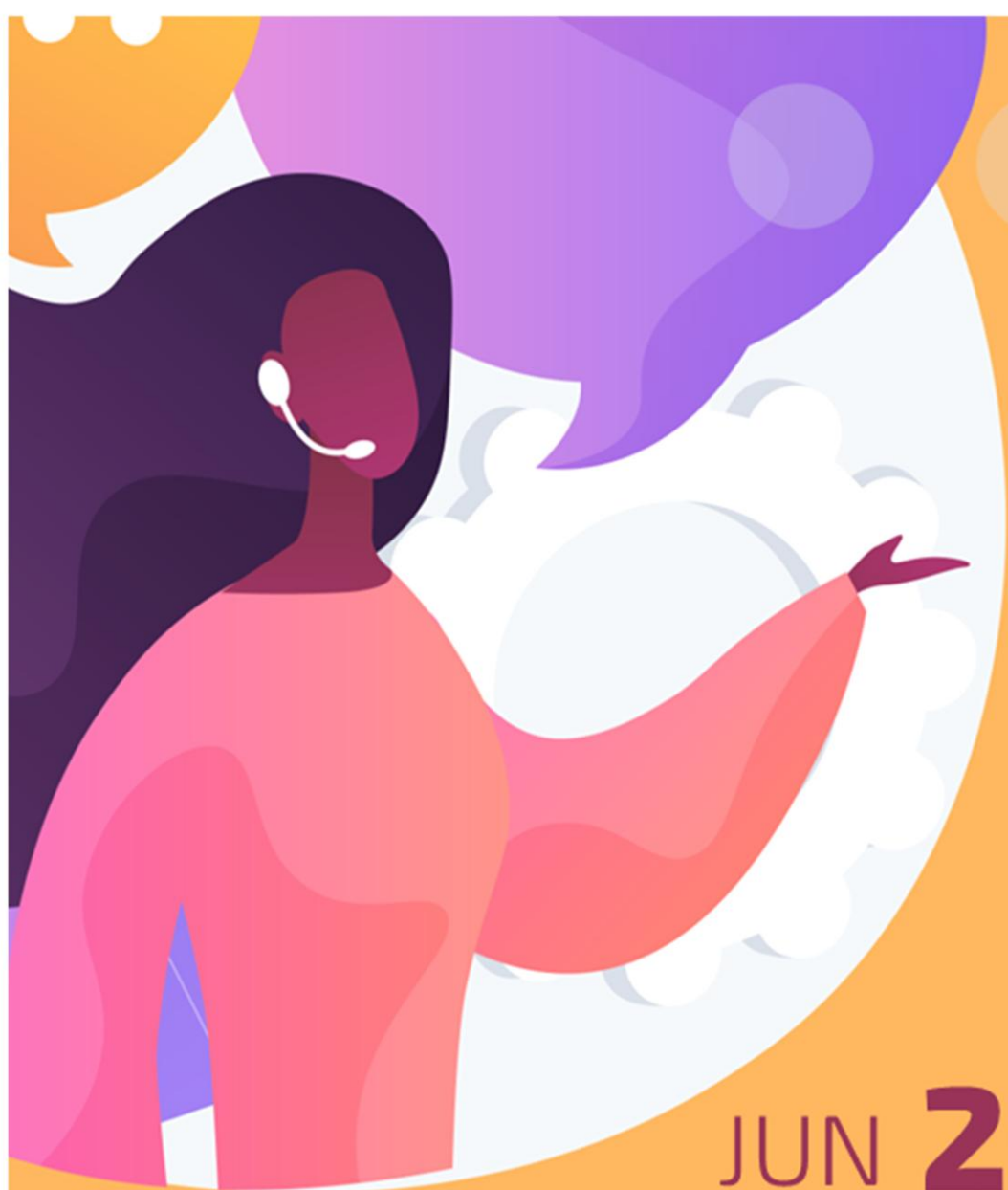




JUN 2026

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



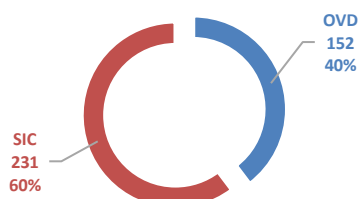
Ouvidoria

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 junho de 2026, a Ouvidoria recebeu 383 manifestações, sendo 231 demandas SIC – incluindo 9 recursos em 1ª e 2ª instâncias, via Plataforma Fala.SP – e 152 demandas Ouvidoria.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 37 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.

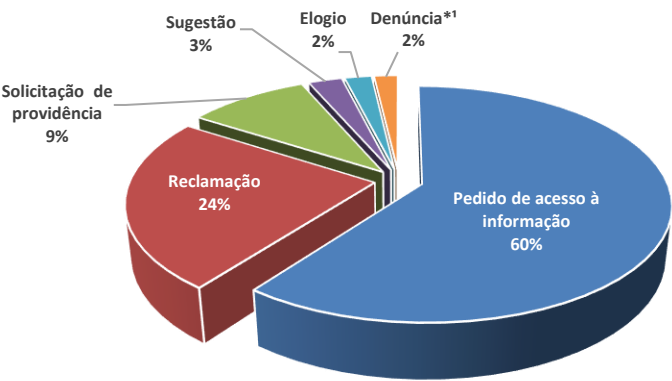
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	231
Reclamação	91
Solicitação de providência	36
Sugestão	10
Elogio	8
Denúncia* ¹	7
TOTAL GERAL	383

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



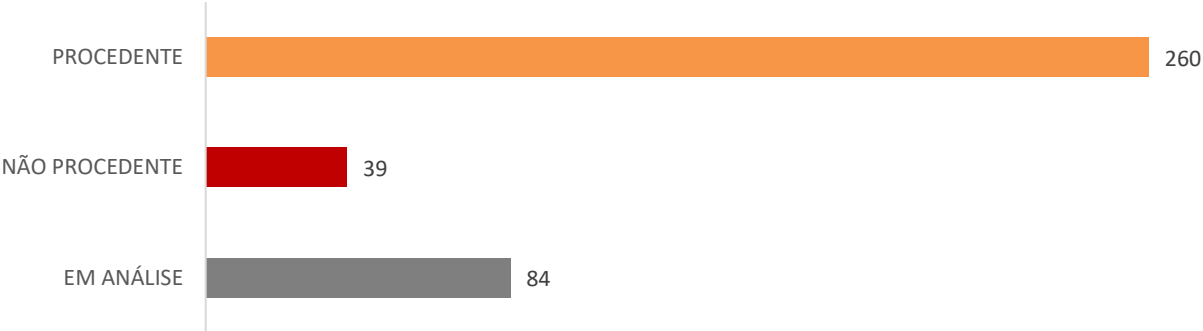
TIPOLOGIA X LINHA

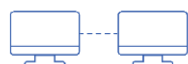
MANIFESTAÇÕES POR LINHA														
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4* ¹	L5* ¹	L15	L16* ¹	L17	L19* ¹	L20* ¹	L22* ¹	REDE	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	8	19	3	11	7	5	3	6	2	10	3	5	149	231
Reclamação	23	21	27	0	1	7	0	3	0	0	0	2	7	91
Solicitação de providência	8	8	10	0	0	1	0	0	0	0	1	1	7	36
Elogio	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	10
Sugestão	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8
Denúncia* ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
TOTAL GERAL	40	51	45	11	8	13	3	9	3	10	5	9	176	383

*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

PROCEDENTE X NÃO PROCEDENTE

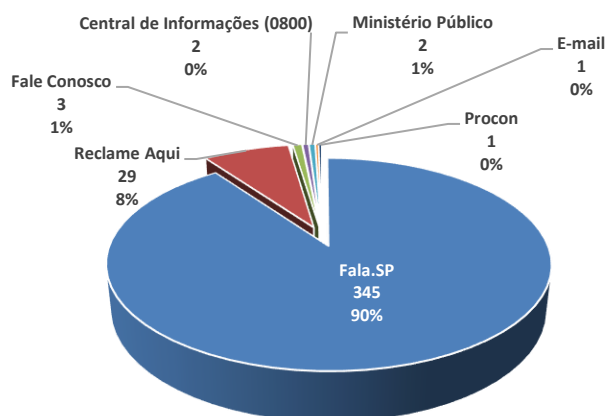




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	345
Reclame Aqui	29
Fale Conosco	3
Central de Informações (0800)	2
Ministério Público	2
E-mail	1
Procon	1
TOTAL GERAL *	383

** Desse total, 3 (três) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.*



TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 16 dias e de SIC, 19 dias.



RECLAME AQUI

Em junho, 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:

Atraso	15.38%	Comportamento do profissional	3.85%
Mau Atendimento	11.54%	Ar condicionado	3.85%
Mau atendimento do prestador de serviço	7.69%	Qualidade do serviço prestado	3.85%

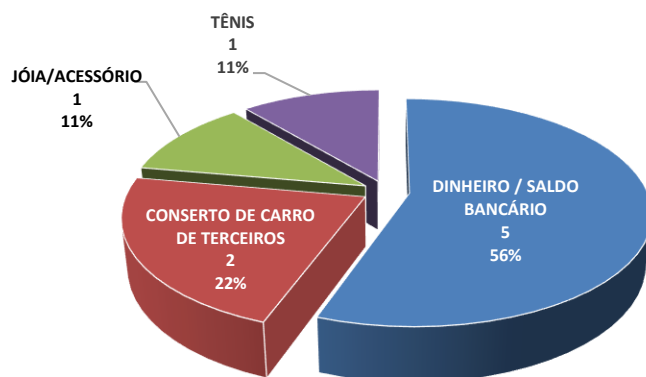
No período de 6 meses, a reputação encontra-se como **BOM**.





INDENIZAÇÃO / RESSARCIMENTO

Neste mês, a Ouvidoria atendeu 9 solicitações de indenização ou ressarcimentos.



Deste total, 1 foi deferida e 3 foram indeferidas. O restante foi direcionado para as terceirizadas ou outras empresas.

Em 2026, a Ouvidoria deferiu, até o momento, o total de R\$ 2.424,00 em pagamentos de indenização ou ressarcimento.

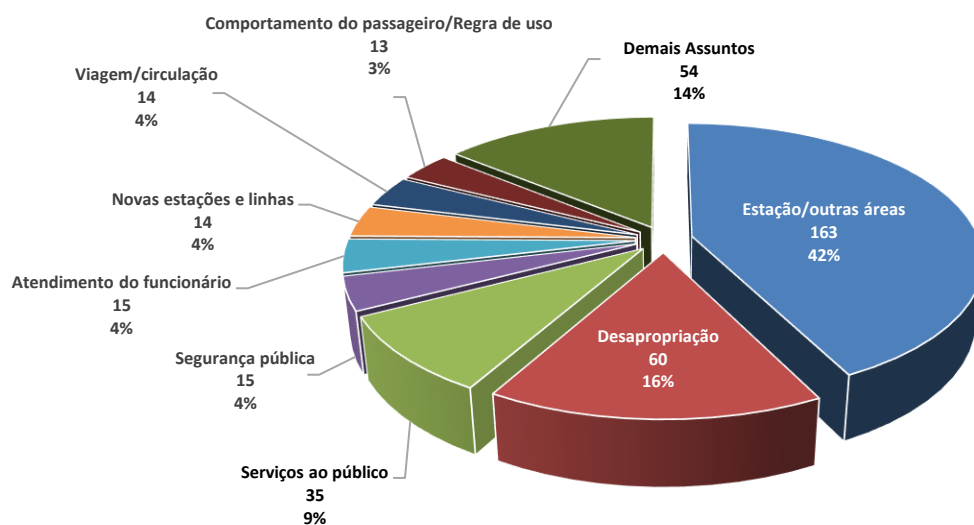
COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2025 / 2026

	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		241		232		236		204		153		2.535	416
RECLAMAÇÃO	70	86	120	107	61	102	73	99	73	97	63	91	91		94		81		86		56		79		947	582
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36	37	60	50	50	46	64	35	57	50	38	36	37		49		54		44		31		37		557	254
ELOGIO	23	18	16	12	14	21	23	11	17	10	12	8	27		18		19		11		10		15		205	80
SUGESTÃO	5	6	5	0	10	15	4	10	10	13	5	10	3		5		8		4		1		5		65	50
DENÚNCIA*	13	17	18	14	18	6	15	7	12	9	18	7	14		13		3		7		11		14		156	64
AGRADECIMENTO	0	1	1	0	0	0	3	1	0	1	0	0	1		0		3		2						10	3
TOTAL	349	444	412	406	360	437	407	444	393	416	342	383	386	0	420	0	400	0	390	0	313	0	303	0	4.475	1.449

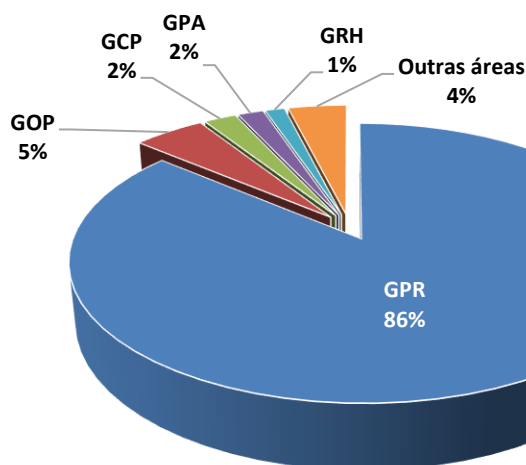
*Recebida por meio da Plataforma Integrada Fala.SP. Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 231 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 10 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos

GOP - Gerência de Operações

GCP - Gerência de Contratações e Compras

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GRH - Gerência de Recursos Humanos

TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS														
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros	8	16	3	9	6	1	3	3	2	3	1		81	136
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação		1		2		1		2		4	1		49	60
3 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô										2	1		3	6
4 Serviços ao público / Apoio a Estudante		1				1						1	1	4
5 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Documentos vinculados ao SIC		1											2	3
6 Outros / Outros													3	3
7 Segurança pública / Roubo/Furto												1	1	2
8 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras								1					1	2
9 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações					1					1				2
10 Conveniência / Comércio / Lojas/quiosque												1	1	2
QUEBRA NO RANKING														
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8	19	3	11	7	5	3	6	2	10	3	5	149	231

LINHAS														
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Trem / Ar-condicionado/ventilação	3		4											7
2 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		4	1		1									6
3 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1	1	2										1	5
4 Segurança pública / Agressão	1	2											1	4
5 Viagem/circulação / Horário de funcionamento das estações	1	2	1											4
6 Bilhete e tarifa / Bilhete da Pessoa com deficiência	2					1								3
7 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	2							1						3
8 Viagem/circulação / Lotação do trem			1			1						1		3
9 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1												1	2
10 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Bicicleta/skate e outros equipamentos		1	1											2
QUEBRA NO RANKING														
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	23	17	26		1	6		3				2	7	85

LINHAS														
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial		1	2											3
2 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras	1	2												3
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Documentos vinculados ao SIC													3	3
4 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros		1											2	3
5 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada		1	1											2
6 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros			2											2
7 Segurança pública / Agressão			1										1	2
8 Estação/outras áreas / Porta da estação	2													2
9 Bilhete e tarifa / Uso do cartão de crédito e débito	1													1
10 Comunicação na estação e trem / Comunicação visual na estação / placa		1												1
QUEBRA NO RANKING														
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	7	8	10			1					1	1	7	35

LINHAS														
OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Catraca/Bloqueio / Modo de funcionamento													2	2
2 Bilhete e tarifa / Fidelidade													1	1
3 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações									1					1
4 Estação/outras áreas / Prédios administrativos											1			1
5 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Respeito ao embarque preferencial													1	1
6 Segurança pública / Outros													1	1
7 Segurança pública / Pessoa em situação de rua		1												1
8 Acessibilidade e atendimento preferencial / Assento preferencial / Trem													1	1
9 Estação/outras áreas / Iluminação da estação			1											1
TOTAL DE SUGESTÕES		1	1						1		1		6	10

LINHAS														
OVD - ELOGIO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação		1	1									1		3
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1		1											2
3 Outros / Outros		1												1
4 Serviços ao público / Outros			1											1
5 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção			1											1
TOTAL DE ELOGIOS	1	2	4									1		8

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

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

		LINHAS													TOTAIS
OVD - RÉPLICA		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	
RECLAMAÇÃO			4	1			1								6
1	Estação/outras áreas / Iluminação da estação						1								1
2	Viagem/circulação / Trem não prestou serviço naquela estação		1												1
3	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Outros		1												1
4	Bilhete e tarifa / Bilhete Único Comum		1												1
5	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura		1												1
6	Comportamento do passageiro/Regra de uso / Embarque e desembarque			1											1
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		1													1
1	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1													1
TOTAL DE RÉPLICAS		2	5	2			1		1				1	3	15

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		40	51	45	11	8	13	3	9	3	10	5	9	176	383
------------------------------	--	----	----	----	----	---	----	---	---	---	----	---	---	-----	-----

RESUMO DAS DEMANDAS

		LINHAS													TOTAIS
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L16	L17	L19	L20	L22	Rede	Não mencionada	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		8	19	3	11	7	5	3	6	2	10	3	5	149	231
RECLAMAÇÃO		23	17	26		1	6		3				2	7	85
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		7	8	10			1					1	1	7	35
SUGESTÃO			1	1						1		1		6	10
ELOGIO		1	2	4									1		8
DENÚNCIA														7	7
RÉPLICAS		1	4	1			1								7
TOTAL GERAL		40	51	45	11	8	13	3	9	3	10	5	9	176	383

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluída	185
Em análise	34
Concluída - 1ª Instância	6
Concluída - 2ª Instância	1
Em Recurso - 1ª Instância	1
Em Recurso - 2ª Instância	1
Encerrada	3
TOTAL GERAL	231

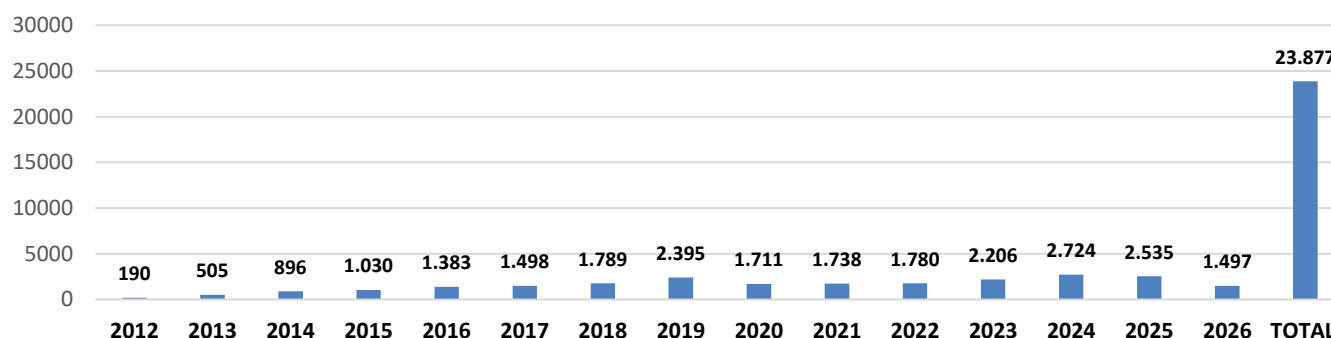


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 12% no número de demandas.

JUNHO / 2025	VARIAÇÃO	JUNHO / 2026
206	12%	231



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





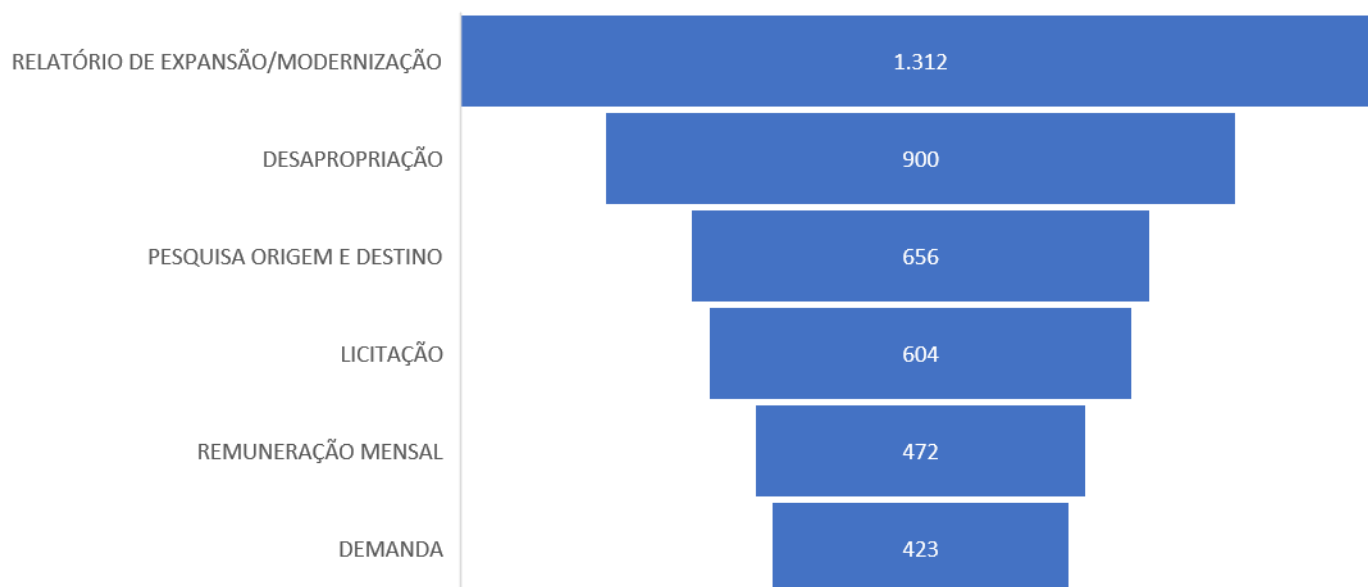
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JUNHO / 2026

Durante o mês de Junho, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **9.155** visitas, com uma média de **305** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **21.392** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **12/06/2026**, com **1.033** visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.707
SINGAPURA	2.341
ESTADOS UNIDOS	417
CHINA	367
HONG KONG	244
INDONESIA	215
ALEMANHA	159
JAPÃO	152
VIETNÃ	147
BANGLADESH	74



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