



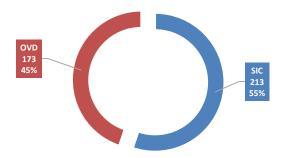
Sumário

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 julho de 2025, a Ouvidoria recebeu 386 manifestações, sendo 213 demandas SIC - incluindo 6 recursos em Primeira Instância, via Plataforma Fala.SP — e 173 demandas Ouvidoria.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 60 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

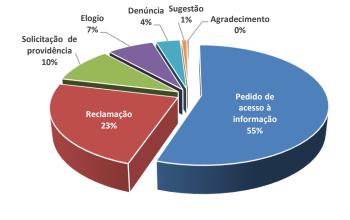
3



Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	213
Reclamação	91
Solicitação de providência	37
Elogio	27
Denúncia*1	14
Sugestão	3
Agradecimento	1
TOTAL GERAL	386



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



	MANIFESTAÇÕES POR LINHA												
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*1	L5* ¹	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS				
Pedido de acesso à informação	0	0	0	0	0	0	0	213	213				
Reclamação	24	19	29	0	0	8	0	11	91				
Solicitação de providência	11	3	13	1	1	0	1	7	37				
Elogio	9	5	7	0	0	5	0	1	27				
Denúncia*2	0	0	0	0	0	0	0	14	14				
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	3	3				
Agradecimento	0	0	1	0	0	0	0	0	1				
TOTAL GERAL	44	27	50	1	1	13	1	249	386				

^{*}¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

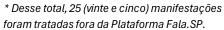
^{*&}lt;sup>2</sup>Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.

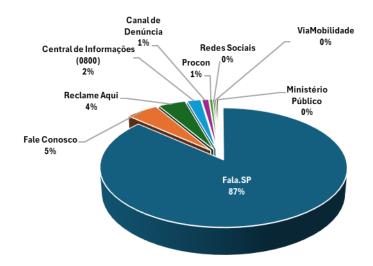




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	334
Fale Conosco	19
Reclame Aqui	16
Central de Informações (0800)	8
Canal de Denúncia	4
Procon	2
Redes Sociais	1
ViaMobilidade	1
Ministério Público	1
TOTAL GERAL*	386







TEMPO DE RESPOSTA – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 15 dias e de SIC, 16 dias.





COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2024 / 2025

	Jan	eiro	Feve	ereiro	Ма	rço	A	bril	Ma	aio	Jui	nho	Julh	0	Ago	osto	Sete	nbro	Out	ubro	Nove	mbro	Deze	mbro	TC	DTAIS
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		211		264		186		142		2.724	1.469
RECLAMAÇÃO	119	70	110	120	114	62	84	73	78	73	55	63	85	91	95		83		88		75		58		1.044	552
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	36	57	60	12	50	13	64	12	57	16	38	15	37	10		18		19		22		41		253	342
ELOGIO	37	23	31	16	26	14	22	23	23	17	28	12	18	27	13		14		21		20		20		273	132
SUGESTÃO	2	5	1	5	1	10		4	2	10	1	5	1	3	4		4		2				4		22	44
DENÚNCIA*		13		18		18		15		12		18		14									3		3	106
AGRADECIMENTO	1			1	1	0	3	3	1	0		0	2	1	1				2		2		1		14	5
TOTAL	360	349	425	412	386	361	388	407	352	393	317	342	443	386	362		330		396		305		269		4.333	2.650

 $^{{}^{\}star}\textit{Recebida por meio da Plataforma Integrada Fala. SP. Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.}$



TIPOLOGIA X ASSUNTO

					LINHAS	3			
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não	TOTAIS
		LZ	LJ	L4	LJ	LIJ	LI/	mencionada	
1 Desapropriação / Consulta sobre o imóvel								81	81
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								48	48
3 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros								38	38
4 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô								14	14
5 Serviços ao público / Apoio a Estudante								7	7
6 Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis								4	4
7 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios								3	3
8 Serviços ao público / Pesquisa								3	3
9 Outros / Outros								3	3
10 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada								2	2
QUEBRA NO RANKING								040	040
TOTAL DE PEDIDO DE ACESO À INFORMAÇÃO								213	213
					LINHAS	3			
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	6	1	3					4	14
2 Trem / Ar-condicionado/ventilação	2	2	3						7
3 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	3		2			1			6
4 Segurança pública / Racismo/Injúria racial			4						4
5 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		1				3			4
6 Estação/outras áreas / Limpeza da estação			3						3
7 Viagem/circulação / Lotação do trem		1	2						3
8 Segurança pública / Ambulante	1		2						3
9 Estação/outras áreas / Iluminação da estação	2		1						3
10 Estação/outras áreas / Porta da estação	2								2
QUEBRA NO RANKING									
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	23	19	28			7		8	85
	•							•	
					LINHAS	3			
OVE COLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO						145		Não	TOTA10
OVD - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1		2				1	1	5
2 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada	3		1						4
3 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação		1	1						2
4 Segurança pública / Outros	2								2
5 Estação/outras áreas / Limpeza da estação			2						2
6 Estação/outras áreas / Iluminação da estação	1		1						2
7 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								2	2
8 Trem / Ar-condicionado/ventilação								1	1
9 Segurança pública / Roubo/Furto	1								
									1
10 I Novas estações e linhas / Poda de árvores					1				1
10 Novas estações e linhas / Poda de árvores OUEBRA NO RANKING					1				
QUEBRA NO RANKING	11	3	11	1	1		1	7	
	11	3	11	1			1	7	1
QUEBRA NO RANKING	11	3	11		1	.	1	7	1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES					1 LINHAS			-	35
QUEBRA NO RANKING	11 L1	3 L2	11 L3		1	C L15	1 L17	Não	1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS	L1	L2	L3		1 LINHAS			-	1 35 TOTAIS
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	L1	L2	L3		1 LINHAS			Não	1 35 TOTAIS 9
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	L1 4 3	L2	L3		1 LINHAS	L15		Não	1 35 TOTAIS 9 5
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	L1	L2	L3 2 1		1 LINHAS			Não	1 35 TOTAIS 9 5 5
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação 4 Outros / Outros	L1 4 3	L2	L3 2 1		1 LINHAS	L15		Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação 4 Outros / Outros 5 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza	L1 4 3	L2 3 1	L3 2 1		1 LINHAS	L15		Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação 4 Outros / Outros 5 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza 6 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia	L1 4 3	L2	L3 2 1		1 LINHAS	L15		Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros	L1 4 3	L2 3 1	2 1 2 1		1 LINHAS	L15		Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura	L1 4 3	L2 3 1	L3 2 1		1 LINHAS	L15		Não mencionada	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura A tendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações	L1 4 3 1	L2 3 1	2 1 2 1		1 LINHAS	L15		Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura A tendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do trem	L1 4 3 1 1	1 1	2 1 2 1		1 LINHAS	4		Não mencionada	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações	L1 4 3 1	L2 3 1	2 1 2 1		1 LINHAS	L15		Não mencionada	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura A tendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do trem	L1 4 3 1 1	1 1	2 1 2 1	L4	LINHAS	4 1 5		Não mencionada	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura A tendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do trem TOTAL DE ELOGIOS	L1 4 3 1 1 1 9 9	1 1 5	2 1 2 1	L4	LINHAS	1 5	L17	Não mencionada	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1 1 27
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação A tendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação Outros / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia Serviços ao público / Outros A tendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura A tendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do Central de Informações A tendimento do funcionário / Funcionário do trem	L1 4 3 1 1	1 1	2 1 2 1	L4	LINHAS	4 1 5		Não mencionada 1 1 Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1 1
QUEBRA NO RANKING TOTAL DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação 4 Outros / Outros 5 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza 6 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia 7 Serviços ao público / Outros 8 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura 9 Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações 10 Atendimento do funcionário / Funcionário do trem TOTAL DE ELOGIOS OVD - DENÚNCIA	L1 4 3 1 1 1 9 9	1 1 5	2 1 2 1	L4	LINHAS	1 5	L17	Não mencionada 1 1 Não mencionada	1 35 7 5 5 2 1 1 1 1 1 27
OVD - ELOGIOS 1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 2 Atendimento do funcionário / Funcionário da receirizado / Estação 3 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação 4 Outros / Outros 5 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Limpeza 6 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / Orientações do dia a dia 7 Serviços ao público / Outros 8 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura 9 Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações 10 Atendimento do funcionário / Funcionário do trem TOTAL DE ELOGIOS	L1 4 3 1 1 1 9 9	1 1 5	2 1 2 1	L4	LINHAS	1 5	L17	Não mencionada 1 1 Não	1 35 TOTAIS 9 5 5 2 1 1 1 1 1 27



TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

					LINHAS								
	OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS			
1	Conveniência / Cultura (eventos, ações, exposições, etc)								1	1			
2	Relacionamento / Programa de visitas / Visita técnica/Institucional								1	1			
3	Estação/outras áreas / Nome das estações já existentes								1	1			
	TOTAL DE SUGESTÕES								3	3			

						LINHAS	3			
	OVD - AGRADECIMENTO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Postura								1	1
	TOTAL DE AGRADECIMENTOS								1	1

	LINHAS								
OVD - RÉPLICAS	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	1		1			1		3	6
Novas estações e linhas / Danos em imóveis								2	2
Trem / Ar-condicionado/ventilação			1						1
Serviços ao público / Retirada de objeto da via						1			1
Bilhete e tarifa / QR Code								1	1
Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	1								1
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA			2						2
Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial			1						1
Estação/outras áreas / Torres de ventilação			1						1
TOTAL DE RÉPLICAS	1		3			1		3	8
	RECLAMAÇÃO Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação	RECLAMAÇÃO 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 1 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação	RECLAMAÇÃO 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação 1 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação	RECLAMAÇÃO 1 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis	OVD - RÉPLICAS L1 L2 L3 L4 RECLAMAÇÃO 1 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação 1 L1 L2 L3 L4 L4 L5 L3 L4 L5 L3 L4 L6 L5	OVD - RÉPLICAS RECLAMAÇÃO 1 1 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação	OVD - RÉPLICAS RECLAMAÇÃO 1 1 1 1 1 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação	OVD - RÉPLICAS L1 L2 L3 L4 L5 L15 L17 RECLAMAÇÃO 1 1 1 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação	OVD - RÉPLICAS L1 L2 L3 L4 L5 L15 L17 Não mencionada RECLAMAÇÃO 1 1 1 1 3 Novas estações e linhas / Danos em imóveis Trem / Ar-condicionado/ventilação Serviços ao público / Retirada de objeto da via Bilhete e tarifa / QR Code Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial Estação/outras áreas / Torres de ventilação

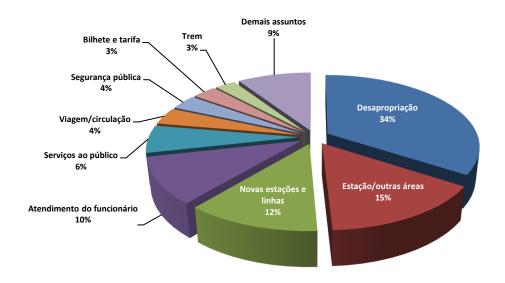
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES	44	27	50	1	1	13	1	249	386

RESUMO DAS DEMANDAS

	LINHAS								
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO								213	213
RECLAMAÇÃO	23	19	28			7		8	85
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	11	3	11	1	1		1	7	35
ELOGIO ELOGIO	9	5	7			5		1	27
DENÚNCIA								14	14
SUGESTÃO								3	3
AGRADECIMENTO			1						1
RÉPLICAS	1		3			1		3	8
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕESS	44	27	50	1	1	13	1	249	386

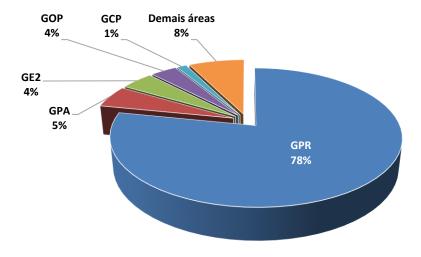


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





Para atendimento às 213 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 13 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

- GPR Gerência de Projetos
- GPA Gerência de Planejamento e Meio Ambiente
- GE2 Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde
- GOP Gerência de Operações
- GCP Gerência de Contratações e Compras



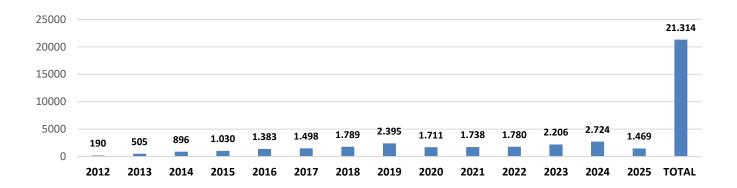
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	183
Concluídos em 1ª Instância	6
Em Tratamento/Análise	24
TOTAL GERAL	213

O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se uma queda em torno de 34% no número de demandas.

JULHO / 2024	VARIAÇÃO	JULHO / 2025
322	-34%	213

EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO







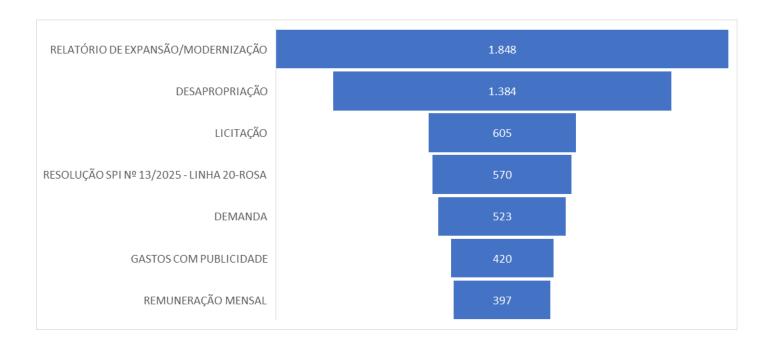
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JULHO / 2025

Durante o mês de julho o "Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô" teve 4.679 visitas, com uma média de 151 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 19.075 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 29/07/2025, com 281 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.902
ESTADOS UNIDOS	288
COLÔMBIA	61
ÍNDIA	47
EQUADOR	38
JAPÃO	37
ESPANHA	36
ARGENTINA	31
REINO UNIDO	15



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