

JAN **2026**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



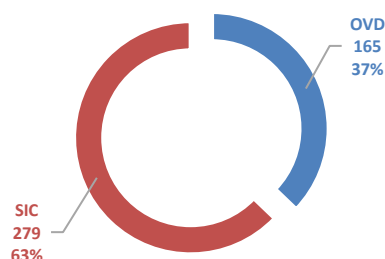
Ouvidoria

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 Transparência | pág. | 11 |
| 4 – Ficha Técnica | pág. | 12 |

APRESENTAÇÃO

Em janeiro de 2026, a Ouvidoria recebeu 444 manifestações, sendo 279 demandas SIC – incluindo 4 recursos em 1ª instância e 1 recurso em 2ª instância, via Plataforma Fala.SP – e 165 demandas Ouvidoria.



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

*Do total de demandas de Ouvidoria, 26 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

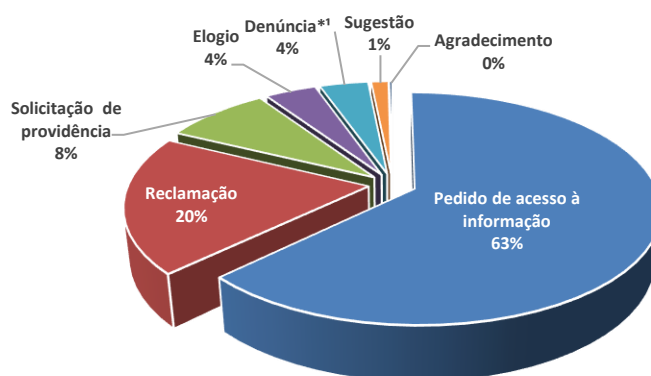
Demandas de Ouvidoria e SIC



TIPOLOGIA

| TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|-------------------------------|------------|
| Pedido de acesso à informação | 279 |
| Reclamação | 86 |
| Solicitação de providência | 37 |
| Elogio | 18 |
| Denúncia* ¹ | 17 |
| Sugestão | 6 |
| Agradecimento | 1 |
| TOTAL GERAL | 444 |

*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 | Não mencionada | TOTAIS |
| Pedido de acesso à informação | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 277 | 279 |
| Reclamação | 16 | 16 | 21 | 0 | 0 | 8 | 25 | 86 |
| Solicitação de providência | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 30 | 37 |
| Elogio | 5 | 3 | 7 | 1 | 1 | 0 | 1 | 18 |
| Denúncia* ² | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 17 |
| Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Agradecimento | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL GERAL | 27 | 20 | 29 | 1 | 1 | 10 | 356 | 444 |

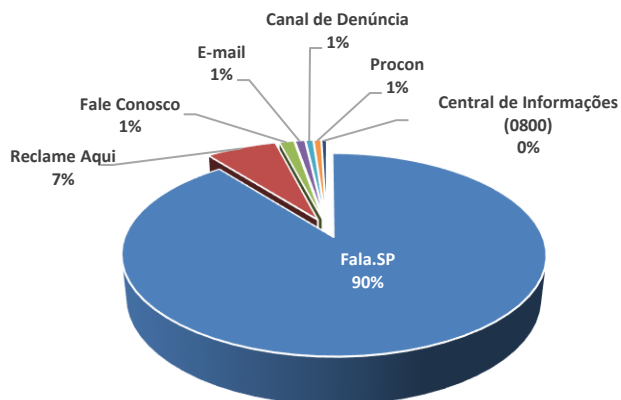
*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.


CANAIS DE COMUNICAÇÃO

| CANAIS DE COMUNICAÇÃO | TOTAIS |
|-------------------------------|------------|
| Fala.SP | 397 |
| Reclame Aqui | 29 |
| Fale Conosco | 6 |
| E-mail | 4 |
| Canal de Denúncia | 3 |
| Procon | 3 |
| Central de Informações (0800) | 2 |
| TOTAL GERAL * | 444 |

* 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 18 dias e de SIC, 23 dias.


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 | | 207 | | 225 | | 224 | | 206 | | 213 | | 241 | | 232 | | 236 | | 204 | | 153 | | 2.535 | 279 |
| RECLAMAÇÃO | 70 | 86 | 120 | | 61 | | 73 | | 73 | | 63 | | 91 | | 94 | | 81 | | 86 | | 56 | | 79 | | 947 | 86 |
| SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | 36 | 37 | 60 | | 50 | | 64 | | 57 | | 38 | | 37 | | 49 | | 54 | | 44 | | 31 | | 37 | | 557 | 37 |
| ELOGIO | 23 | 18 | 16 | | 14 | | 23 | | 17 | | 12 | | 27 | | 18 | | 19 | | 11 | | 10 | | 15 | | 205 | 18 |
| SUGESTÃO | 5 | 6 | 5 | | 10 | | 4 | | 10 | | 5 | | 3 | | 5 | | 8 | | 4 | | 1 | | 5 | | 65 | 6 |
| DENÚNCIA* | 13 | 17 | 18 | | 18 | | 15 | | 12 | | 18 | | 14 | | 13 | | 3 | | 7 | | 11 | | 14 | | 156 | 17 |
| AGRADECIMENTO | | 1 | 1 | | 0 | | 3 | | 0 | | 0 | | 1 | | 0 | | 3 | | 2 | | | | | | 10 | 1 |
| TOTAL | 349 | 444 | 412 | 0 | 360 | 0 | 407 | 0 | 393 | 0 | 342 | 0 | 386 | 0 | 420 | 0 | 400 | 0 | 390 | 0 | 313 | 0 | 303 | 0 | 4.475 | 444 |

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

TIPOLOGIA X ASSUNTO

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|--|---|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros | | | | | | | 178 | 178 |
| 2 | Desapropriação / Informações sobre a desapropriação | | | | | | | 40 | 40 |
| 3 | Outros / Outros | | | | | | | 28 | 28 |
| 4 | Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô | | | | | | | 11 | 11 |
| 5 | Serviços ao público / Site | | | | | | | 4 | 4 |
| 6 | Novas estações e linhas / Vistorias em imóveis | | | | | | | 3 | 3 |
| 7 | Serviços ao público / Apoio a Estudante | | | | | | | 2 | 2 |
| 8 | Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios | | | | | | | 2 | 2 |
| 9 | Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações | | | | | | | 2 | 2 |
| 10 | Comunicação na estação e trem / Publicidade e propaganda | | | | | | | 2 | 2 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | |
| TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | 1 | | | | | 1 | 277 | 279 |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|----------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - RECLAMAÇÃO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Conveniência / Serviços / Sanitários públicos | 2 | 1 | | | | 3 | 3 | 9 |
| 2 | Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 5 |
| 3 | Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção | | 3 | | | | | | 3 |
| 4 | Acessibilidade e atendimento preferencial / Sanitário acessível / Manutenção | | | 1 | | | | 2 | 3 |
| 5 | Viagem/circulação / Alinhamento do trem | 3 | | | | | | | 3 |
| 6 | Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | | 2 | | | | 1 | | 3 |
| 7 | Bilhete e tarifa / Bilhete Único Comum | 2 | 1 | | | | | | 3 |
| 8 | Segurança pública / Roubo/Furto | | 1 | 1 | | | | | 2 |
| 9 | Estação/outras áreas / Conservação da estação | | | 1 | | | | 1 | 2 |
| 10 | Atendimento do funcionário / Funcionário da bilheteria do Metrô | | 1 | | | | 1 | | 2 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | | 14 | 16 | 18 | | | 8 | 20 | 76 |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|---------------------------------------|---|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção | 1 | | | | | | 4 | 5 |
| 2 | Estação/outras áreas / Áreas remanescentes | | | | | | | 3 | 3 |
| 3 | Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | 1 | 1 | | | | | 1 | 3 |
| 4 | Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros | | | | | | | 3 | 3 |
| 5 | Segurança pública / Pedinte | | | | | | | 2 | 2 |
| 6 | Novas estações e linhas / Danos em ruas ou calçadas | | | | | | | 2 | 2 |
| 7 | Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios | | | | | | | 2 | 2 |
| 8 | Comportamento do passageiro/Regra de uso / Respeito ao assento preferencial | | | | | | | 2 | 2 |
| 9 | Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | | | | | | 1 | 1 | 2 |
| 10 | Segurança pública / Vandalismo | | | | | | | 1 | 1 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS | | 4 | 1 | 1 | | | 1 | 28 | 35 |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - ELOGIO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação | 2 | 3 | | | | | | 5 |
| 2 | Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação | 2 | | 2 | | | | 1 | 5 |
| 3 | Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação | 1 | | 3 | | | | | 4 |
| 4 | Atendimento do funcionário / Funcionário do trem | | | 1 | | | | | 1 |
| 5 | Outras empresas de transporte / Via Mobilidade | | | | | 1 | | | 1 |
| 6 | Atendimento do funcionário / Funcionário da Central de Informações | | | | 1 | | | | 1 |
| 7 | Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Postura | | | 1 | | | | | 1 |
| TOTAL DE ELOGIOS | | 5 | 3 | 7 | 1 | 1 | | 1 | 18 |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|--------------------|----------|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - DENÚNCIA | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Denúncia | | | | | | | 17 | 17 |
| TOTAL DE DENÚNCIAS | | | | | | | | 17 | 17 |

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|--------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - SUGESTÃO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações | | | | | | | 2 | 2 |
| 2 | Viagem/circulação / Uso do vagão/carro (carro exclusivo) | | | | | | | 1 | 1 |
| 3 | Viagem/circulação / Lotação do trem | | | | | | | 1 | 1 |
| 4 | Conveniência / Cultura (eventos, ações, exposições, etc) | | | | | | | 1 | 1 |
| 5 | Trem / Sinal sonoro/campinha | | | | | | | 1 | 1 |
| TOTAL DE SUGESTÕES | | | | | | | | 6 | 6 |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|-------------------------|---|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - AGRADECIMENTO | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| 1 | Relacionamento / Canais de relacionamento / Ouvidoria | 1 | | | | | | | 1 |
| TOTAL DE AGRADECIMENTOS | | 1 | | | | | | | 1 |

| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|----------------------------|--|--------|----|----|----|----|-----|----------------|--------|
| OVD - RÉPLICA | | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L15 | Não mencionada | |
| RECLAMAÇÃO | | 2 | | 3 | | | | 5 | 10 |
| 1 | Comportamento do passageiro/Regra de uso / Bicicleta/skate e outros equipamentos | | | 2 | | | | | 2 |
| 2 | Novas estações e linhas / Danos em imóveis | | | | | | | 1 | 1 |
| 3 | Estação/outras áreas / Conservação da estação | | | | | | | 1 | 1 |
| 4 | Comportamento do passageiro/Regra de uso / Som alto | | | | | | | 1 | 1 |
| 5 | Bilhete e tarifa / Bilheteria / Forma de pagamento | 1 | | | | | | | 1 |
| QUEBRA NO RANKING | | | | | | | | | |
| SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | | | | | | | | 2 | 2 |
| 1 | Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial | | | | | | | 1 | 1 |
| 2 | Desapropriação / Informações sobre a desapropriação | | | | | | | 1 | 1 |
| TOTAL DE RÉPLICAS | | 2 | | 3 | | | | 7 | 12 |

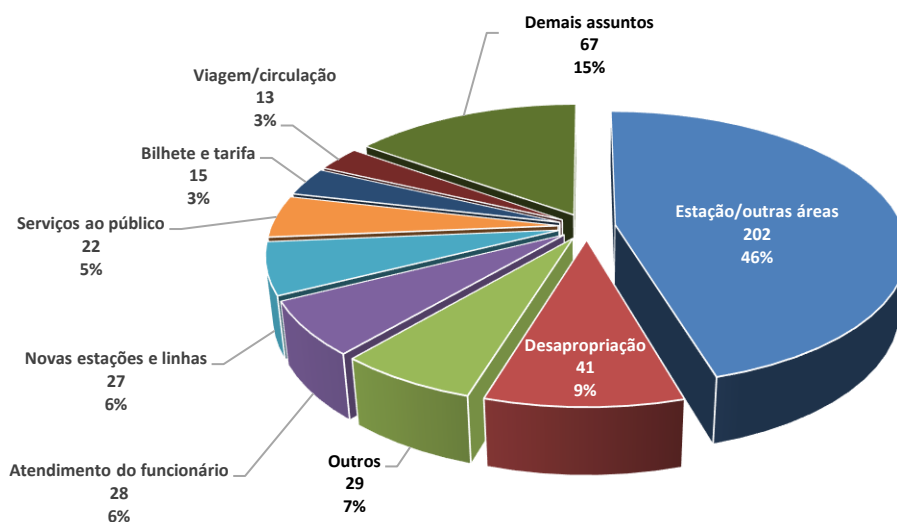
| | | | | | | | | | |
|------------------------------|--|----|----|----|---|---|----|-----|-----|
| TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES | | 27 | 20 | 29 | 1 | 1 | 10 | 356 | 444 |
|------------------------------|--|----|----|----|---|---|----|-----|-----|

RESUMO DAS DEMANDAS

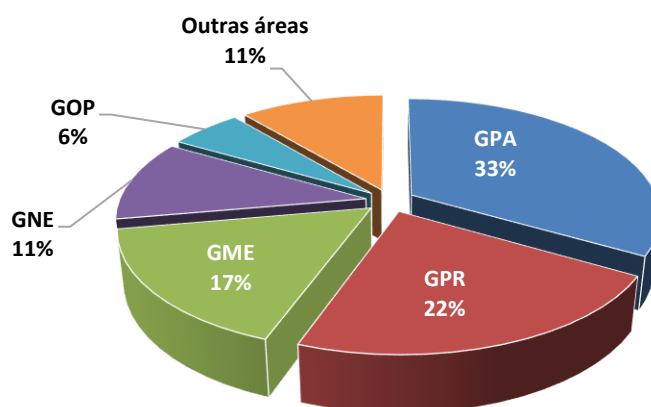
| | | LINHAS | | | | | | | TOTAIS |
|------------------------------------|--|--------|----|----|----|-----|-----|----------------|--------|
| RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC | | L1 | L2 | L3 | L5 | L15 | L17 | Não mencionada | |
| PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | 1 | | | | | 1 | 277 | 279 |
| RECLAMAÇÃO | | 14 | 16 | 18 | | | 8 | 20 | 76 |
| SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | | 4 | 1 | 1 | | | 1 | 28 | 35 |
| ELOGIO | | 5 | 3 | 7 | 1 | 1 | | 1 | 18 |
| DENÚNCIA | | | | | | | | 17 | 17 |
| SUGESTÃO | | | | | | | | 6 | 6 |
| AGRADECIMENTO | | 1 | | | | | | | 1 |
| RÉPLICAS | | 2 | | 3 | | | | 7 | 12 |
| TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES | | 27 | 20 | 29 | 1 | 1 | 10 | 356 | 444 |



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 279 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 9 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GPR - Gerência de Projetos

GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô

GNE - Gerência de Negócios

GOP - Gerência de Operações

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

| ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS | TOTAIS |
|--------------------------------------|------------|
| Atendimentos concluídos | 269 |
| Concluídos em 1ª Instância | 4 |
| Concluídos em 2ª Instância | 1 |
| Em Tratamento/Análise | 5 |
| TOTAL GERAL | 279 |

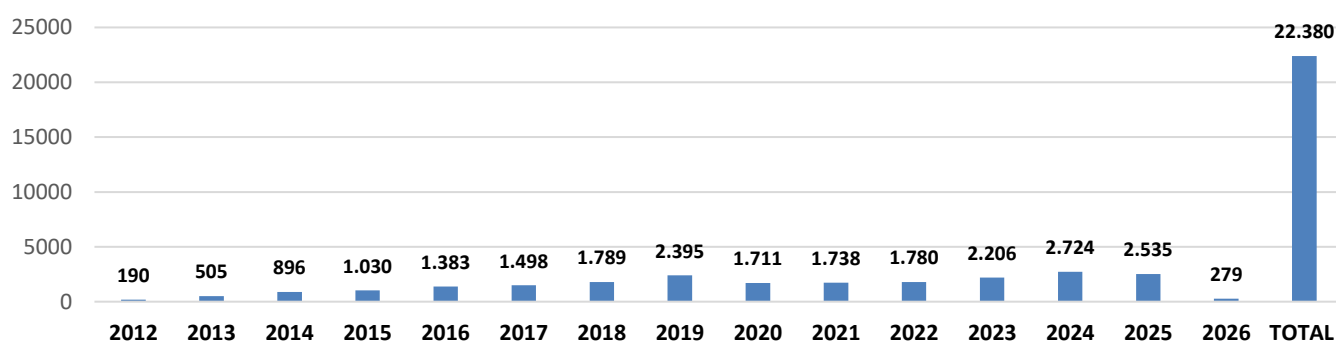


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 38% no número de demandas.

| JANEIRO / 2025 | VARIAÇÃO | JANEIRO / 2026 |
|----------------|----------|----------------|
| 202 | 38% | 279 |



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





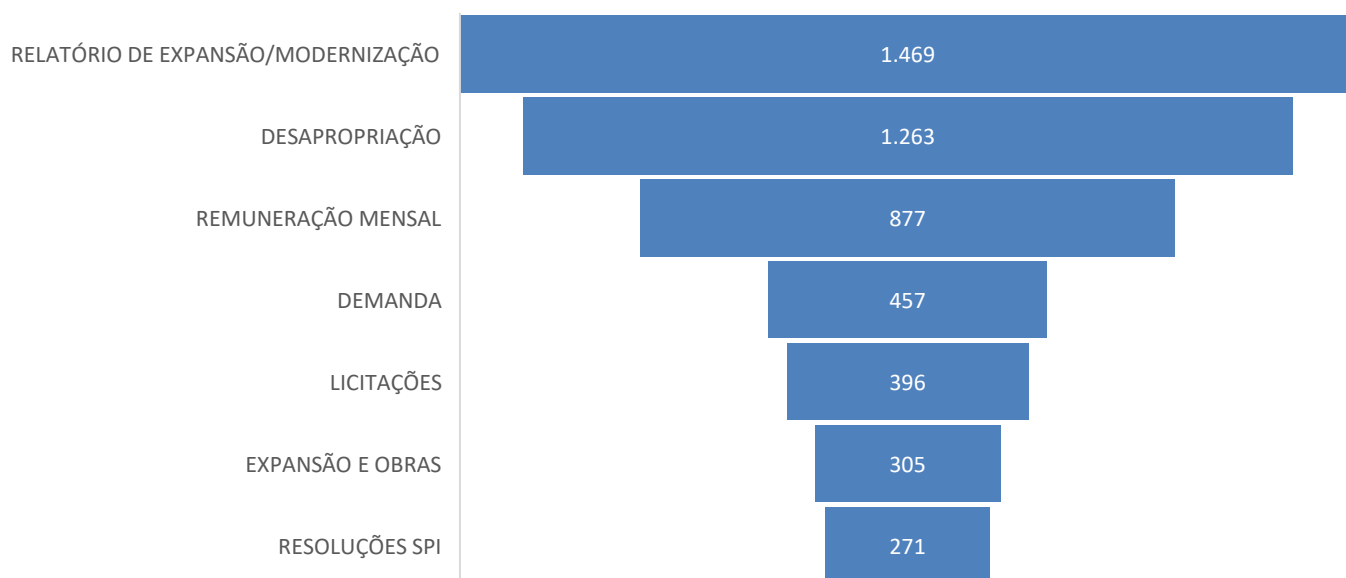
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – JANEIRO / 2026

Durante o mês de janeiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.246 visitas, com uma média de 169 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.472 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 12/01/2026, com 314 visitantes.

| NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS | TOTAIS |
|----------------------------|--------|
| BRASIL | 3.958 |
| CHINA | 732 |
| ESTADOS UNIDOS | 212 |
| ÍNDIA | 53 |
| ARGENTINA | 22 |
| COLÔMBIA | 19 |
| EQUADOR | 12 |
| ESPANHA | 10 |
| PORTUGAL | 9 |



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