



MAI 2026

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

RELATÓRIO MENSAL



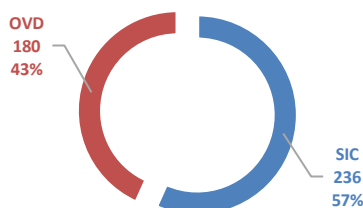
Ouvidoria

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 maio de 2026, a Ouvidoria recebeu 416 manifestações, sendo 236 demandas SIC – incluindo 8 recursos em 1ª 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, elogio, denúncia e agradecimento, quantificadas por itens demandados, conforme detalhado nas páginas a seguir.

*Do total de demandas de Ouvidoria, 48 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.

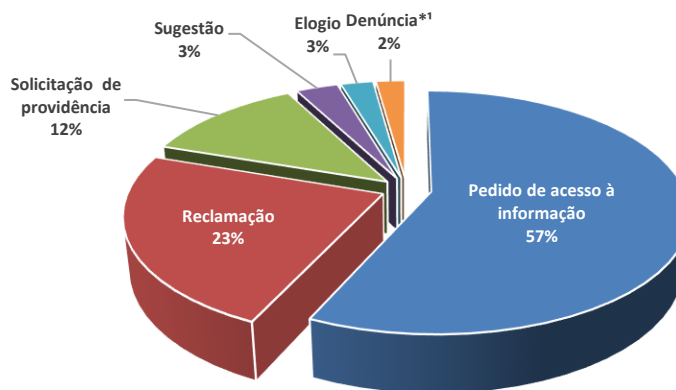
Marcello Borg
Ouvidor

Demandas de Ouvidoria e SIC

TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	236
Reclamação	97
Solicitação de providência	50
Sugestão	13
Elogio	10
Denúncia* ¹	9
Agradecimento	1
TOTAL GERAL	416

*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	L23* ¹	REDE	CPTM* ¹	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	11	13	3	10	9	2	2	8	4	6	6	4	0	3	0	155	236
Reclamação	15	24	33	1	1	0	6	0	1	0	1	0	0	2	1	12	97
Solicitação de providência	9	15	10	0	0	0	2	0	3	0	1	0	0	1	0	9	50
Elogio	0	3	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	1	13
Sugestão	2	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
Denúncia* ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9
Agradecimento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL GERAL	37	56	55	12	11	2	11	8	8	6	8	4	1	9	1	187	416

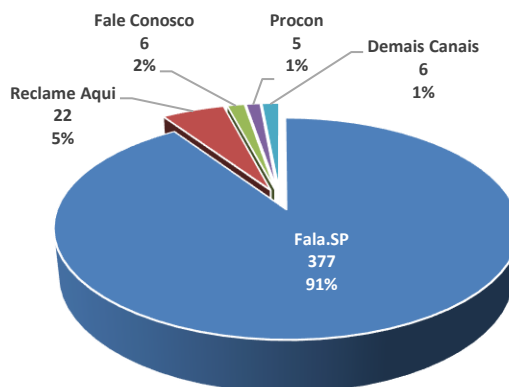
*¹ Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.
*² Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	377
Reclame Aqui	22
Fale Conosco	6
Procon	5
Carta	1
Whatsapp	1
E-mail	1
SEI	1
Ministério Público	1
Central de Informações (0800)	1
TOTAL GERAL*	416

* Desse total, 7 (sete) 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, 21 dias.



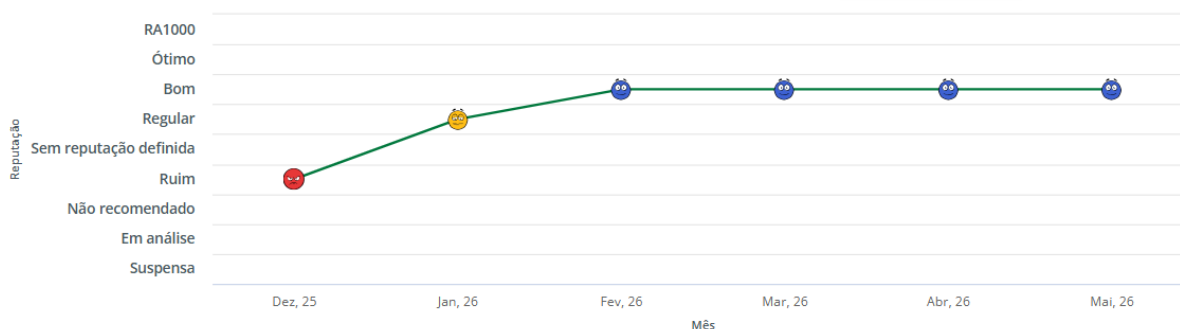
RECLAME AQUI

Em maio, a Ouvidoria recebeu 22 manifestações via Reclame aqui, respondendo 06 no mesmo mês e 16 ainda em tratamento no prazo.

Abaixo segue os principais problemas apontados pelos passageiros:

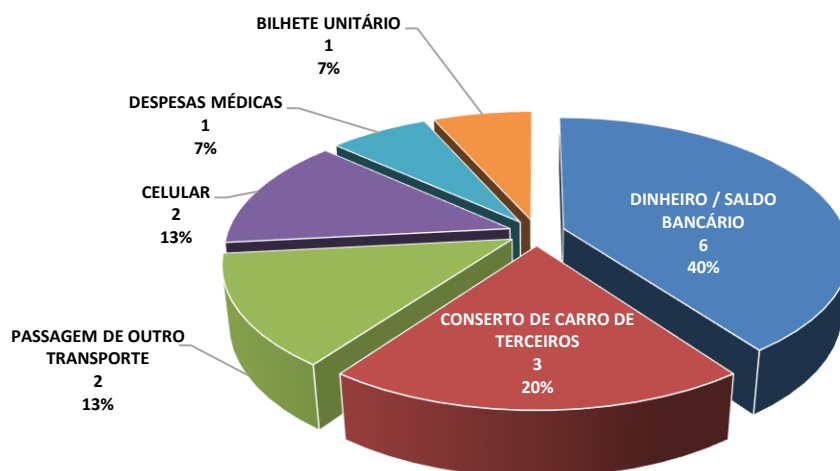
Comportamento do profissional	13.33%	Atraso	13.33%
Qualidade do serviço prestado	13.33%	Mau atendimento do prestador de serviço	13.33%
Má qualidade	13.33%	Fora do ar	6.67%

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



**INDENIZAÇÃO / RESSARCIMENTO**

Neste mês, a Ouvidoria atendeu 15 solicitações de indenização ou ressarcimentos.



Deste total, 5 foram indeferidas. O restante ainda aguarda análise ou foi direcionada para as terceirizadas ou outras empresas.

Em 2026, a Ouvidoria efetuou o total de R\$ 2.090,00 em pagamentos de indenização ou ressarcimento.

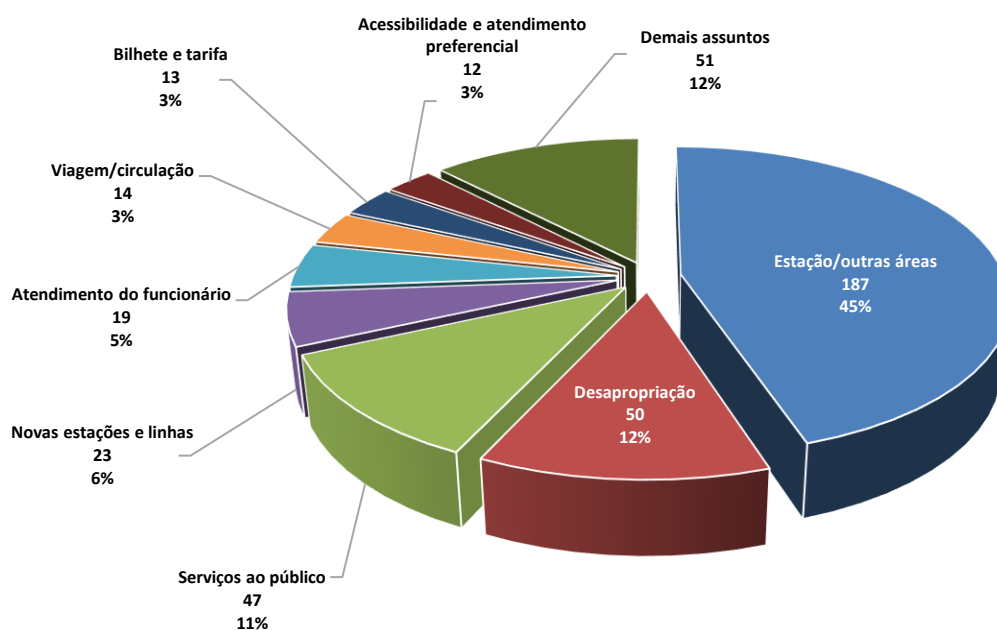
COMPARATIVO DA DEMANDA TOTAL 2025 / 2026

	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		213		241		232		236		204		153		2.535	1.266
RECLAMAÇÃO	70	86	120	107	61	102	73	99	73	97	63		91		94		81		86		56		79		947	491
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36	37	60	50	50	46	64	35	57	50	38		37		49		54		44		31		37		557	218
ELOGIO	23	18	16	12	14	21	23	11	17	10	12		27		18		19		11		10		15		205	72
SUGESTÃO	5	6	5	0	10	15	4	10	10	13	5		3		5		8		4		1		5		65	40
DENÚNCIA*	13	17	18	14	18	6	15	7	12	9	18		14		13		3		7		11		14		156	57
AGRADECIMENTO	0	1	1	0	0	0	3	1	0	1	0		1		0		3		2						10	3
TOTAL	349	444	412	406	360	437	407	444	393	416	342	0	386	0	420	0	400	0	390	0	313	0	303	0	4.475	2.147

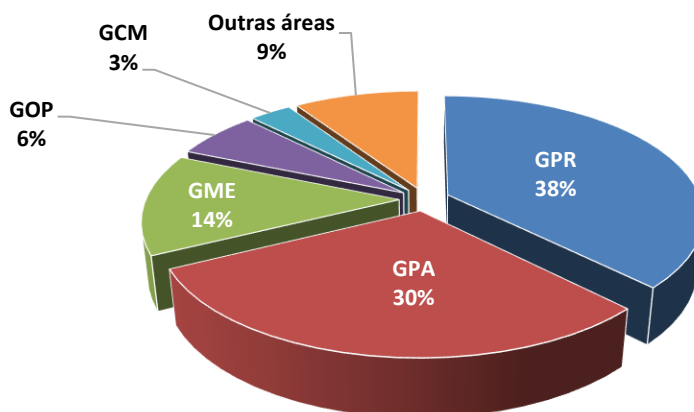
*Recebida por meio da Plataforma Integrada Fala.SP. Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 236 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 11 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô

GOP - Gerência de Operações

GCM - Gerência de Comunicação e Marketing

TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS																		NÃO mencionada	TOTAIS
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM				
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros	9	8	2	8	8	1		2	3	1	3	1					98	144	
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação		3	1	1		1		2		2	3	1					36	50	
3 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô				1				3				1					5	10	
4 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios										3							7	10	
5 Estação/outras áreas / Obras do Metrô						1		1	1								2	5	
6 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Documentos vinculados ao SIC														1			3	4	
7 Serviços ao público / Apoio a Estudante									1					1			1	3	
8 Outros / Outros							1					1						2	
9 Serviços ao público / Autorizações / Autorização para filmar/fotografar no Metrô		1																1	
10 Estação/outras áreas / Áreas remanescentes																	1	1	
QUEBRA NO RANKING																			
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11	13	3	10	9	2	2	8	4	6	6	4		3			155	236	

LINHAS																		NÃO mencionada	TOTAIS
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM				
1 Trem / Ar-condicionado/ventilação		2	4				1										1	8	
2 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	3	2	1														2	8	
3 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		4	1															5	
4 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação	1	1	2															4	
5 Bilhete e tarifa / Uso do cartão de crédito e débito	2						2											4	
6 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	2																1	3	
7 Bilhete e tarifa / Bilhete do idoso			1			1		1										3	
8 Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	1		2															3	
9 Bilhete e tarifa / Máquina de autoatendimento / Disponibilidade do sistema			2															2	
10 Segurança pública / Ambulante			2															2	
QUEBRA NO RANKING																			
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	13	19	31	1	1		5				1			1	1		10	83	

LINHAS																		NÃO mencionada	TOTAIS
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM				
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial		3					1										2	6	
2 Serviços ao público / Apoio a Estudante	1	1												1				3	
3 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção	1	2																3	
4 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras	1		2															3	
5 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros		1	1															2	
6 Estação/outras áreas / Fumaça	2																	2	
7 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros									1		1							2	
8 Estação/outras áreas / Obras do Metrô			1						1									2	
9 Relacionamento / Programa de visitas / Visita técnica/Institucional																	2	2	
10 Estação/outras áreas / Escada rolante / Modo de funcionamento		2																2	
QUEBRA NO RANKING																			
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	9	15	10				2		3		1			1			8	49	

LINHAS																		NÃO mencionada	TOTAIS
OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM				
1 Novas estações e linhas / Divulgação de projetos de expansão		2																2	
2 Acessibilidade e atendimento preferencial / Sanitário acessível / Manutenção							1											1	
3 Estação/outras áreas / Iluminação da estação			1															1	
4 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Bicicleta/skate e outros equipamentos			1															1	
5 Estação/outras áreas / Limpeza da estação																	1	1	
6 Viagem/circulação / Uso do vagão/carro (carro exclusivo)														1				1	
7 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações													1					1	
8 Novas estações e linhas / Serviços em imóveis		1																1	
9 Segurança pública / Outros														1				1	
10 Viagem/circulação / Lotação da plataforma			1															1	
QUEBRA NO RANKING																			
TOTAL DE SUGESTÕES		3	4				1							1	3		1	13	

LINHAS																		NÃO mencionada	TOTAIS
OVD - ELOGIO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM				
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação			3															3	
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1				1													2	
3 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação			2															2	
4 Atendimento do funcionário / Funcionário administrativo																	1	1	
5 Outras empresas de transporte / Via Quatro				1														1	
6 Outros / Outros	1																	1	
TOTAL DE ELOGIOS	2		5	1	1												1	10	

TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS																	
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
1	Denúncia																9	9	
TOTAL DE DENÚNCIAS																	9	9	

		LINHAS																	
OVD - AGRADECIMENTO		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
1	Trem / Porta		1															1	
TOTAL DE AGRADECIMENTOS			1															1	

		LINHAS																	
OVD - RÉPLICA		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
RECLAMAÇÃO		2	5	2				1		1					1		2	14	
1	Estação/outras áreas / Obras do Metrô									1							1	2	
2	Segurança pública / Outros	1																1	
3	Bilhete e tarifa / Uso do cartão de crédito e débito		1															1	
4	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso														1			1	
5	Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1																1	
6	Segurança pública / Ambulante		1															1	
7	Estação/outras áreas / Catraca/Bloqueio / Manutenção		1															1	
8	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial							1										1	
9	Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		1															1	
10	Acessibilidade e atendimento preferencial / Atendimento preferencial / Empregado da estação		1															1	
QUEBRA NO RANKING																			
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA																	1	1	
1	Estação/outras áreas / Áreas remanescentes																1	1	
TOTAL DE RÉPLICAS		2	5	2				1		1					1		3	15	

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		37	56	55	12	11	2	11	8	8	6	8	4	1	9	1	187	416
------------------------------	--	----	----	----	----	----	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	-----

RESUMO DAS DEMANDAS

	LINHAS																	
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L16	L17	L19	L20	L22	L23	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11	13	3	10	9	2	2	8	4	6	6	4		3		155	236	
RECLAMAÇÃO	13	19	31	1	1		5				1			1	1	10	83	
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	9	15	10				2		3		1			1		8	49	
SUGESTÃO		3	4				1						1	3		1	13	
ELOGIO	2		5	1	1											1	10	
DENÚNCIA																9	9	
AGRADECIMENTO		1															1	
RÉPLICAS	2	5	2				1		1					1		3	15	
TOTAL GERAL	37	56	55	12	11	2	11	8	8	6	8	4	1	9	1	187	416	

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluída	122
Em análise	106
Concluída - 1ª Instância	7
Em Recurso - 1ª Instância	1
TOTAL GERAL	236

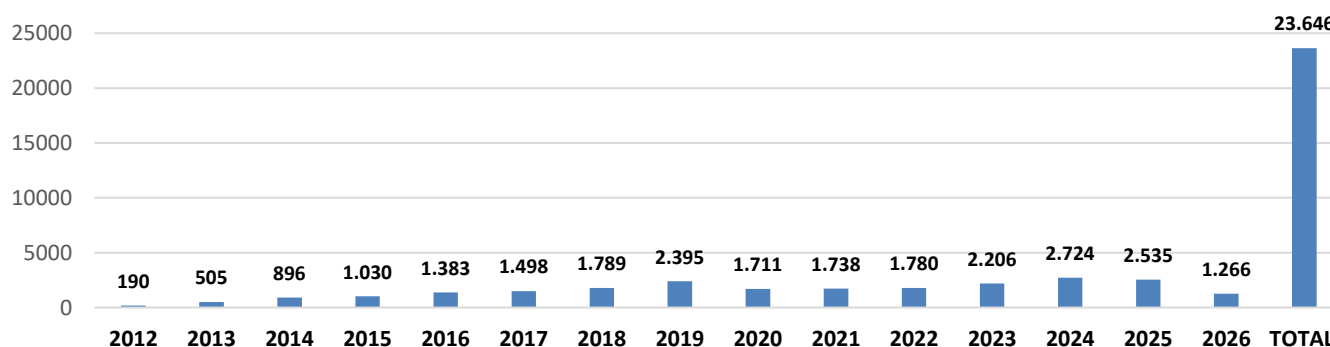


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 5% no número de demandas.

MAIO / 2025	VARIAÇÃO	MAIO / 2026
224	5%	236



EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





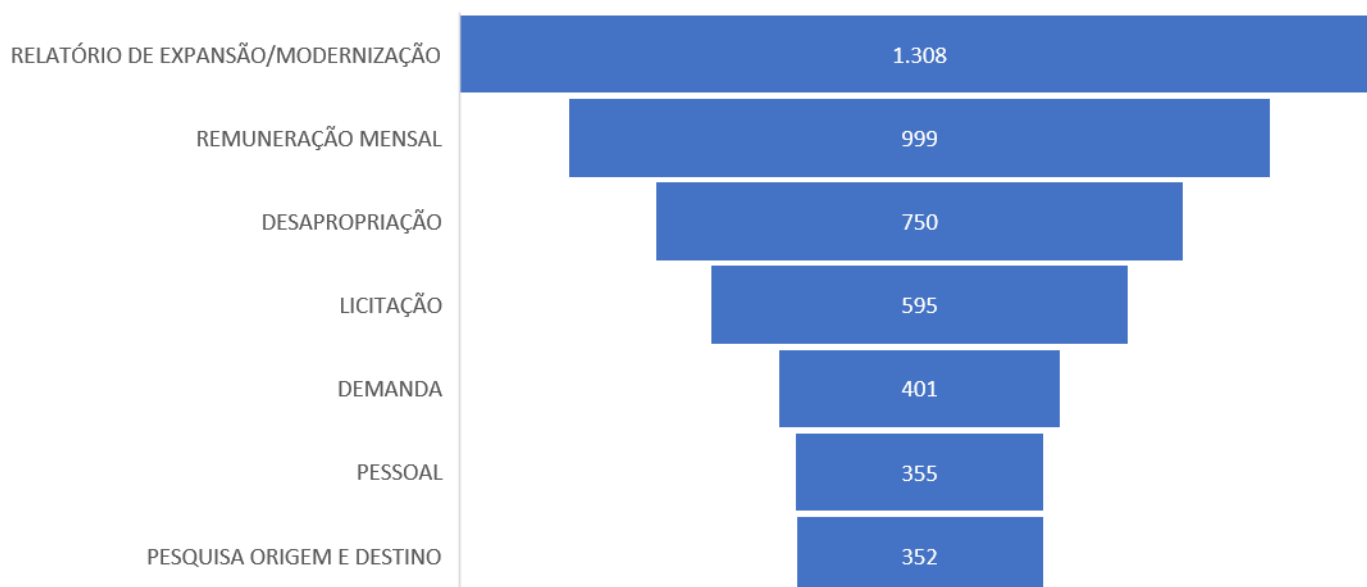
ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MAIO / 2026

Durante o mês de Maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **5.354** visitas, com uma média de **172** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **19.941** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **12/05/2026**, com **402** visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.247
SINGAPURA	324
CHINA	302
ESTADOS UNIDOS	186
HONG KONG	24
REINO UNIDO	8
ÍNDIA	7
PORTUGAL	6
ESPANHA	6



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