



ABR **2026**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



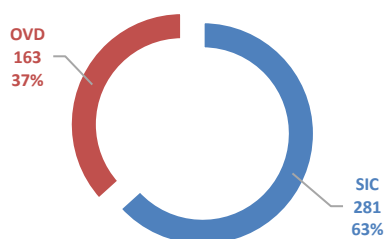
**Ouvidoria**

# 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 abril de 2026, a Ouvidoria recebeu 444 manifestações, sendo 281 demandas SIC – incluindo 6 recursos em 1ª instância, via Plataforma Fala.SP – e 163 demandas Ouvidoria.



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

\*Do total de demandas de Ouvidoria, 56 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.

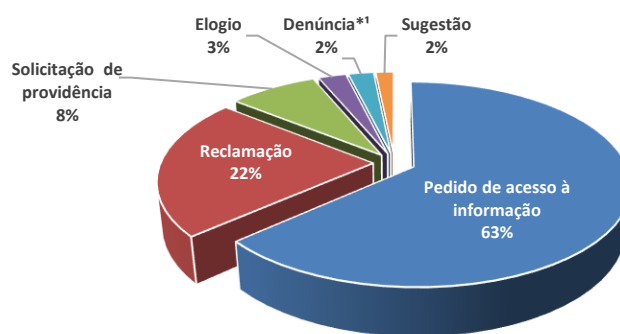
Marcello Borg  
Ouvidor

# Demandas de Ouvidoria e SIC

 TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	281
Reclamação	99
Solicitação de providência	35
Elogio	11
Sugestão	10
Denúncia* <sup>1</sup>	7
Agradecimento	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>444</b>

\*<sup>1</sup>: Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.


 TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA														
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4* <sup>1</sup>	L5* <sup>1</sup>	L15	L17	L18	L19	L20	REDE	Não mencionada	CPTM	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	1											280		281
Reclamação	32	18	29	2	1	6	2			1	1	6	1	99
Solicitação de providência	10	7	9			5			1		1	2		35
Elogio	3	3	3									2		11
Sugestão	1		1				3	1			2	2		10
Denúncia* <sup>2</sup>												7		7
Agradecimento			1											1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>299</b>	<b>1</b>	<b>444</b>

\*<sup>1</sup> Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

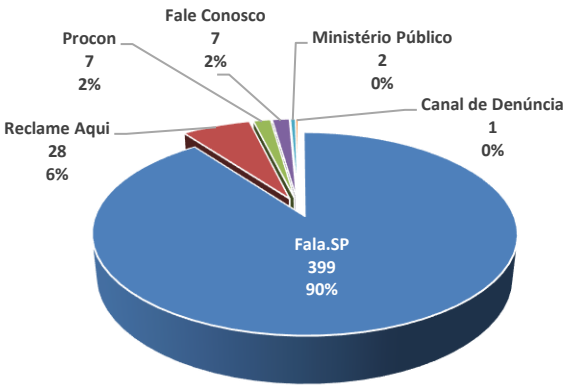
\*<sup>2</sup> Encaminhamos resposta orientando entrar via Canal de Denúncia.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	399
Reclame Aqui	28
Procon	7
Fale Conosco	7
Ministério Público	2
Canal de Denúncia	1
<b>TOTAL GERAL*</b>	<b>444</b>

\* Desse total, 8 (oito) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 23 dias e de SIC, 21 dias.



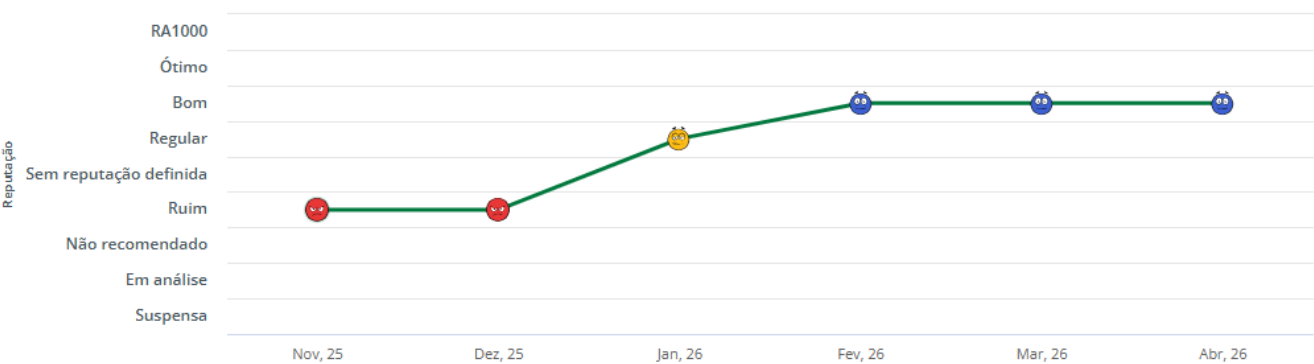
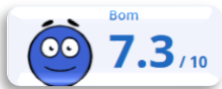
RECLAME AQUI

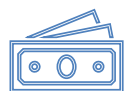
Em abril, a Ouvidoria recebeu 28 manifestações via Reclame aqui, respondendo 08 no mesmo mês e 20 ainda em tratamento no prazo.

Abaixo segue os principais problemas apontados pelos passageiros:

Mau atendimento do prestador de serviço	14.81%	Má qualidade	7.41%
Qualidade do serviço prestado	14.81%	Mau Atendimento	7.41%
Ar condicionado	11.11%	Atraso	7.41%

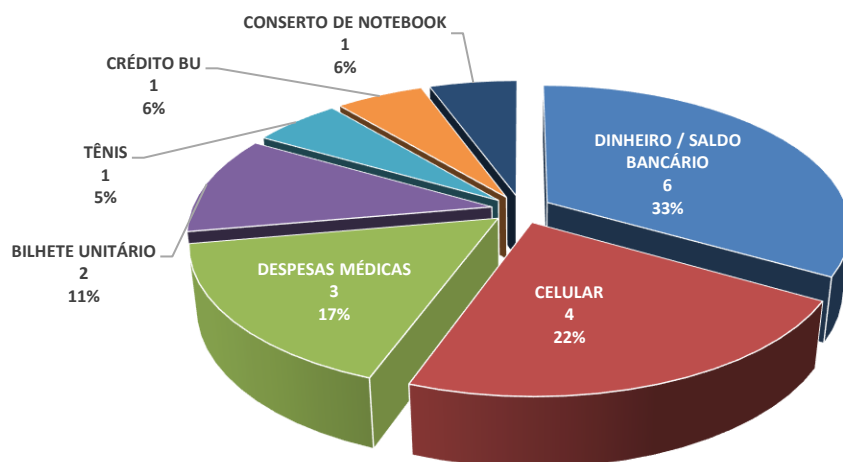
A Média das avaliações de abril ficou em **10**. No período de 6 meses, a reputação encontra-se como **BOM**.





## INDENIZAÇÃO / RESSARCIMENTO

Neste mês, a Ouvidoria atendeu 18 pedidos de indenização ou ressarcimentos, que envolveram erário da Companhia para o atendimento.



Deste total, 4 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		206		213		241		232		236		204		153		2.535	1.030
RECLAMAÇÃO	70	86	120	107	61	102	73	99	73		63		91		94		81		86		56		79		947	394
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36	37	60	50	50	46	64	35	57		38		37		49		54		44		31		37		557	168
ELOGIO	23	18	16	12	14	21	23	11	17		12		27		18		19		11		10		15		205	62
SUGESTÃO	5	6	5	0	10	15	4	10	10		5		3		5		8		4		1		5		65	31
DENÚNCIA*	13	17	18	14	18	6	15	7	12		18		14		13		3		7		11		14		156	44
AGRADECIMENTO	0	1	1	0	0	0	3	1	0		0		1		0		3		2						10	2
TOTAL	349	444	412	406	360	437	407	444	393	0	342	0	386	0	420	0	400	0	390	0	313	0	303	0	4.475	1.731

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

## TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS														
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros													156	156
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação													57	57
3 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Documentos vinculados ao SIC													26	26
4 Outros / Outros													11	11
5 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô													10	10
6 Estação/outras áreas / Obras do Metrô													4	4
7 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios													3	3
8 Serviços ao público / Apoio a Estudante													3	3
9 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras	1												1	2
10 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada													2	2
QUEBRA NO RANKING														
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1												280	281

LINHAS														
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	1	2	6	1		1								11
2 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso	4		2			1					1			8
3 Estação/outras áreas / Catraca/Bloqueio / Fila	3	1				1								5
4 Trem / Ar-condicionado/ventilação	1	1	1										1	4
5 Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	3	1												4
6 Bilhete e tarifa / Bilhete de Pessoas com deficiência		1	2										1	4
7 Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	2		2											4
8 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação		1	1			1								3
9 Estação/outras áreas / Norme das estações já existentes	3													3
10 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		1	2											3
QUEBRA NO RANKING														
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	30	17	29	2	1	6	1			1	1	1	6	95

LINHAS														
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	3		3											6
2 Outros / Outros	1										1			2
3 Viagem/circulação / Horário de funcionamento das estações			1			1								2
4 Segurança pública / Roubo/Furto	1	1												2
5 Serviços ao público / Retirada de objeto da via						2								2
6 Comportamento do passageiro/Regra de uso / Outros			1											1
7 Segurança pública / Outros	1													1
8 Bilhete e tarifa / Outros	1													1
9 Conveniência / Comércio / Lojas/quiosque			1											1
10 Novas estações e linhas / Segurança Pública													1	1
QUEBRA NO RANKING														
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	10	6	7			4			1		1		2	31

LINHAS														
OVD - ELOGIO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação		2	2											4
2 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	3		1											4
3 Outros / Outros													1	1
4 Relacionamento / Canais de relacionamento / Fale Conosco (site)		1												1
5 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora no trem / orientações do dia a dia													1	1
TOTAL DE ELOGIOS	3	3	3										2	11

LINHAS														
OVD - SUGESTÃO	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	TOTAIS
1 Novas estações e linhas / Novas linhas e/ou estações							3	1			1		2	7
2 Segurança pública / Outros											1			1
3 Área de integração com o Metrô / Terminal de ônibus	1													1
4 Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora na estação / qualidade do som			1											1
TOTAL DE SUGESTÕES	1		1				3	1			2		2	10

## TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS													TOTAIS
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	
1	Denúncia													7	7
TOTAL DE DENÚNCIAS														7	7

		LINHAS													TOTAIS
OVD - AGRADECIMENTO		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação			1											1
TOTAL DE AGRADECIMENTOS				1											1

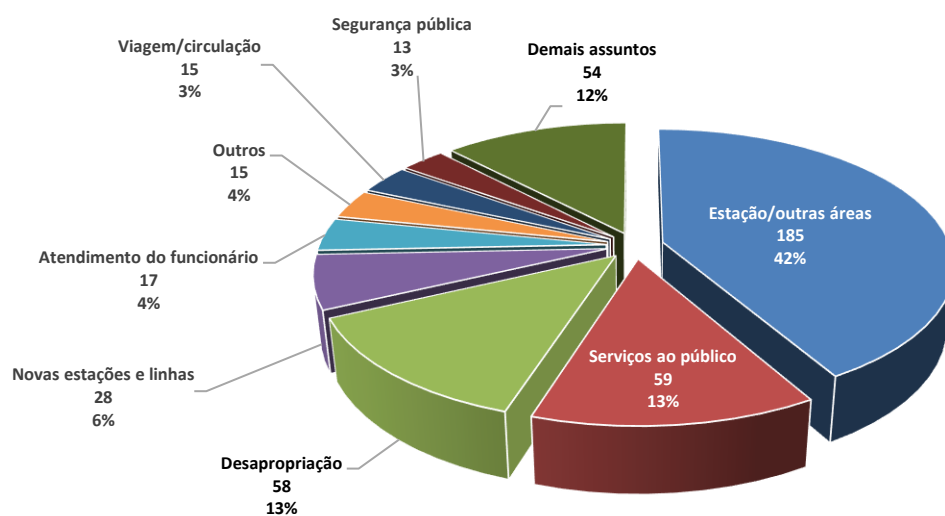
		LINHAS													TOTAIS
OVD - RÉPLICA		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	
<b>RECLAMAÇÃO</b>		2	1					1							4
1	Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		1												1
2	Conveniência / Serviços / Sanitários públicos	1													1
3	Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção	1													1
4	Comunicação na estação e trem / Mensagem sonora na estação / qualidade do som							1							1
<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b>			1	2			1								4
1	Trem / Ruído						1								1
2	Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial			1											1
3	Estação/outras áreas / Áreas verdes			1											1
4	Estação/outras áreas / Conservação da estação		1												1
TOTAL DE RÉPLICAS		2	2	2			1	1							8
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		47	28	43	2	1	11	5	1	1	1	4	1	299	444

## RESUMO DAS DEMANDAS

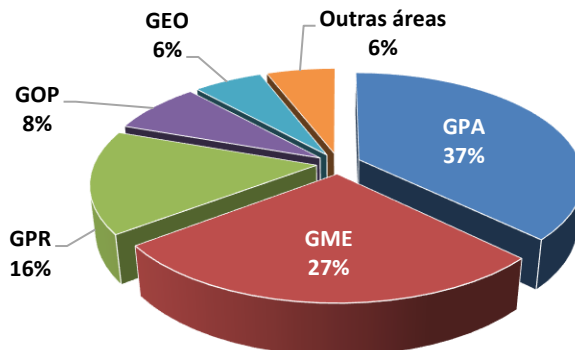
		LINHAS													TOTAIS
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L18	L19	L20	Rede	CPTM	Não mencionada	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO		1												280	281
RECLAMAÇÃO		30	17	29	2	1	6	1			1	1	1	6	95
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		10	6	7			4			1		1		2	31
ELOGIO		3	3	3										2	11
SUGESTÃO		1		1				3	1			2		2	10
DENÚNCIA														7	7
AGRADECIMENTO				1											1
RÉPLICAS		2	2	2			1	1							8
TOTAL GERAL		47	28	43	2	1	11	5	1	1	1	4	1	299	444



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 281 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 8 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



### LEGENDA:

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô

GPR - Gerência de Projetos

GOP - Gerência de Operações

GEO - Gerência de Empreendimentos do Metrô Linha 17-Ouro

## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Concluída	159
Em análise	115
Concluída - 1ª Instância	5
Encerrada	1
Em Recurso - 1ª Instância	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>281</b>

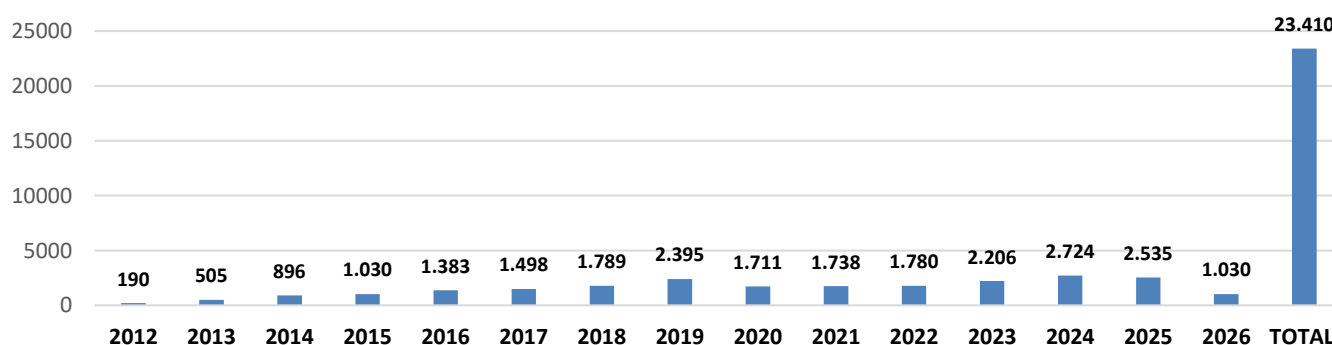


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 25% no número de demandas.

ABRIL / 2025	VARIAÇÃO	ABRIL / 2026
225	25%	281



## EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





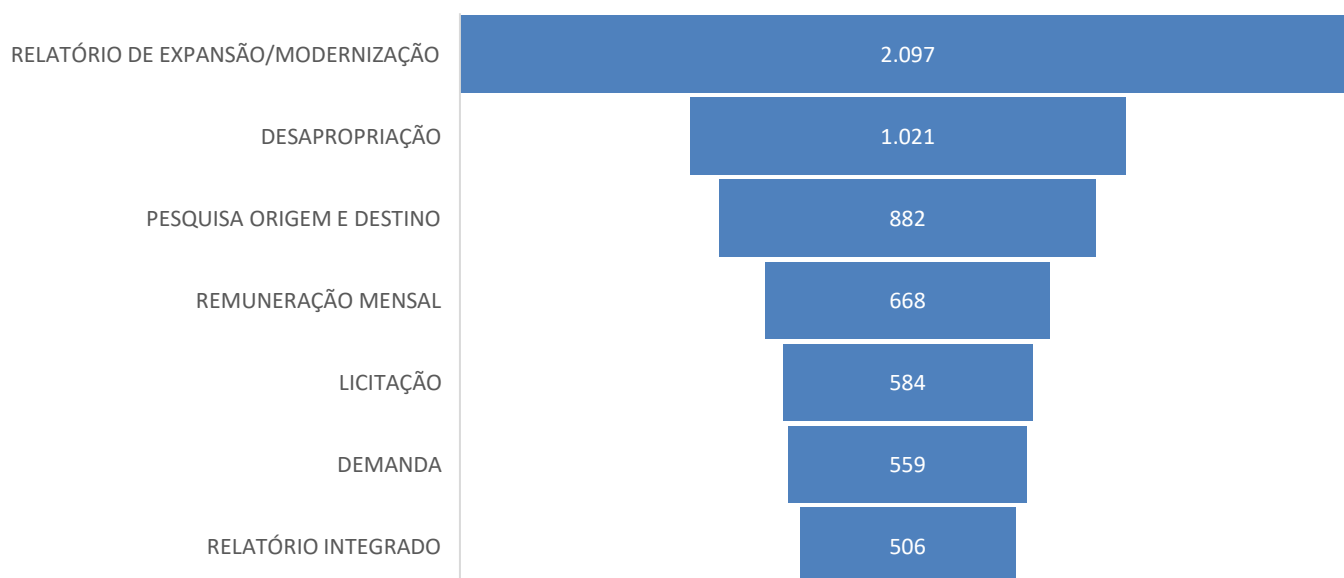
## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – ABRIL / 2026

Durante o mês de **Abril**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **5.614** visitas, com uma média de **187** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **20.003** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **30/04/2026**, com **384** visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	4.860
CHINA	182
ESTADOS UNIDOS	177
SINGAPURA	62
REINO UNIDO	16
ALEMANHA	13
ESPAÑA	12
FRANÇA	10
PORTUGAL	9
CHILE	8



## 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*