



FEV **2026**

# **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO MENSAL**



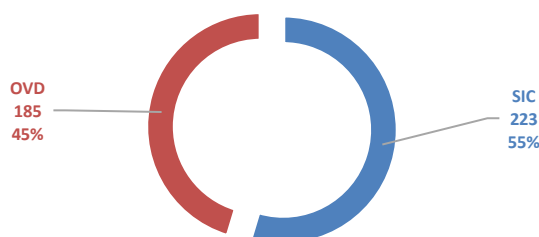
**Ouvidoria**

# 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.	12
4 – Ficha Técnica .....	pág.	13

## APRESENTAÇÃO

Em fevereiro de 2026, a Ouvidoria recebeu 408 manifestações, sendo 223 demandas SIC – incluindo 6 recursos em 1ª instância, via Plataforma Fala.SP – e 185 demandas Ouvidoria.



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

\*Do total de demandas de Ouvidoria, 64 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

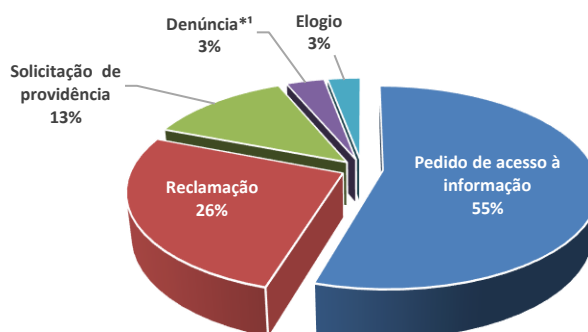
# Demandas de Ouvidoria e SIC



## TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	223
Reclamação	107
Solicitação de providência	52
Denúncia* <sup>1</sup>	14
Elogio	12
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>408</b>

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

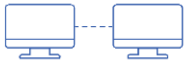


## TIPOLOGIA X LINHA

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4* <sup>1</sup>	L15	L17	REDE	Não mencionada	TOTAIS
Pedido de acesso à informação	0	0	1	0	0	0	0	222	223
Reclamação	26	25	41	1	6	1	1	6	107
Solicitação de providência	13	6	13	1	2	0	0	17	52
Denúncia* <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	0	0	14	14
Elogio	5	1	3	0	1	0	0	2	12
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>261</b>	<b>408</b>

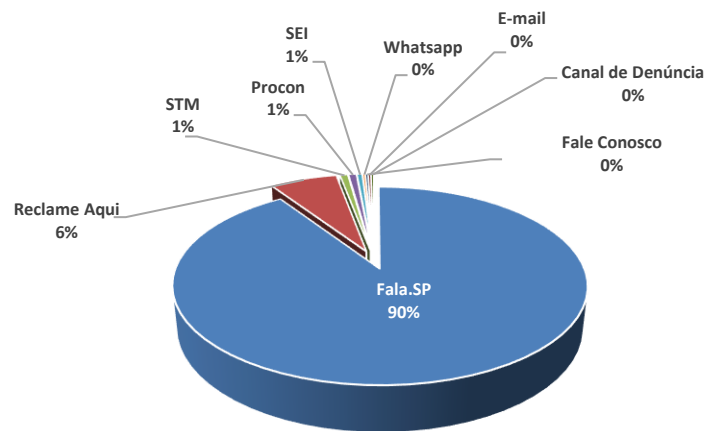
\*<sup>1</sup> Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

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


**CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
Fala.SP	370
Reclame Aqui	26
STM	3
Procon	3
SEI	2
Whatsapp	1
Fale Conosco	1
E-mail	1
Canal de Denúncia	1
<b>TOTAL GERAL *</b>	<b>408</b>

\* Desse total, 4 (quatro) manifestações foram tratadas fora da Plataforma Fala.SP.



**TEMPO DE RESPOSTA** – O tempo médio de resposta ao manifestante nas demandas de Ouvidoria ficou em 19 dias e de SIC, 22 dias.


**RECLAME AQUI**

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu 26 manifestações via Reclame aqui, respondendo 14 no mesmo mês e 12 ainda em tratamento no prazo.

Abaixo segue os principais problemas apontados pelos passageiros:

Atraso	26.92%	Má qualidade	3.85%
Qualidade do serviço prestado	19.23%		
Outro problema	11.54%	Mau atendimento do prestador de serviço	3.85%

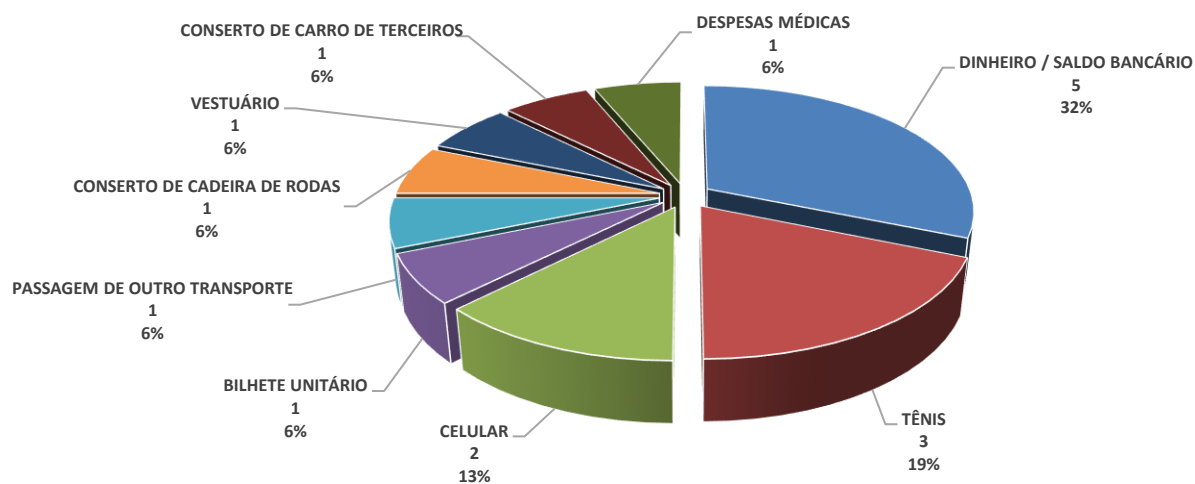
A Média das avaliações de fevereiro ficou em **8,7**. No período de 6 meses, a reputação encontra-se como **REGULAR**.





## INDENIZAÇÃO / RESSARCIMENTO

Neste mês, a Ouvidoria atendeu 16 pedidos de indenização ou ressarcimentos, que envolveram erário da Companhia para o atendimento.



Deste total, 7 foram indeferidas. O restante ainda aguarda análise, documentação para o processo de pagamento, foi paga por terceirizada ou teve bilhete ressarcido pela GOP.

Pagamento efetuado no mês de fevereiro: R\$ 2.090,00.


**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		225		224		206		213		241		232		236		204		153		2.535	502
RECLAMAÇÃO	70	86	120	107	61		73		73		63		91		94		81		86		56		79		947	193
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	36	37	60	52	50		64		57		38		37		49		54		44		31		37		557	89
ELOGIO	23	18	16	12	14		23		17		12		27		18		19		11		10		15		205	30
SUGESTÃO	5	6	5	0	10		4		10		5		3		5		8		4		1		5		65	6
DENÚNCIA*	13	17	18	14	18		15		12		18		14		13		3		7		11		14		156	31
AGRADECIMENTO		1	1	0	0		3		0		0		1		0		3		2						10	1
TOTAL	349	444	412	408	360	0	407	0	393	0	342	0	386	0	420	0	400	0	390	0	313	0	303	0	4.475	852

## TIPOLOGIA X ASSUNTO

LINHAS									
SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros								151	151
2 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								46	46
3 Outros / Outros								10	10
4 Novas estações e linhas / Interferências de construções de terceiros em futura linha do Metrô								6	6
5 Serviços ao público / Consulta de Processos Licitatórios								4	4
6 Serviços ao público / Apoio a Estudante								2	2
7 Serviços ao público / Pesquisa								1	1
8 Serviços ao público / Site								1	1
9 Desapropriação / Consulta sobre o imóvel								1	1
10 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros			1						1
QUEBRA NO RANKING									
TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO			1					222	223

LINHAS									
OVD - RECLAMAÇÃO	L1	L2	L3	L4	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção		12	1						13
2 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	2	1	7					1	11
3 Viagem/circulação / Tempo de Espera	5	1	1						7
4 Segurança pública / Ambulante			6						6
5 Viagem/circulação / Anormalidade/atraso		3	1		1				5
6 Acessibilidade e atendimento preferencial / Elevador/PEV/PEI (ECRE) / Manutenção			3						3
7 Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação			3						3
8 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	1	1	1						3
9 Segurança pública / Pessoa em situação de rua	2								2
10 Novas estações e linhas / Ruídos/vibrações	1							1	2
QUEBRA NO RANKING									
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	25	24	40	1	6	1	1	6	104

LINHAS									
OVD - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	L1	L2	L3	L4	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1 Serviços ao público / Indenização/Ressarcimento / Processo Inicial	3		2						5
2 Estação/outras áreas / Interferências de Obras de Terceiros								5	5
3 Novas estações e linhas / Ruídos/vibrações								3	3
4 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de Ocorrência operacional diferenciada		2						1	3
5 Desapropriação / Informações sobre a desapropriação								3	3
6 Estação/outras áreas / Escada rolante / Manutenção	2	1							3
7 Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação		2							2
8 Conveniência / Comércio / Lojas/quiosque	1		1						2
9 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Declaração de atendimento em primeiros socorros	1	1							2
10 Serviços ao público / Documentos/Declarações / Imagens de câmeras	1				1				2
QUEBRA NO RANKING									
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	13	6	13	1	2			17	52



## TIPOLOGIA X ASSUNTO (CONTINUAÇÃO)

		LINHAS								
OVD - DENÚNCIA		L1	L2	L3	L4	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1	Denúncia								13	13
TOTAL DE DENÚNCIAS									13	13

		LINHAS								
OVD - ELOGIO		L1	L2	L3	L4	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
1	Atendimento do funcionário / Funcionário da estação / Atuação	2		2					1	5
2	Atendimento do funcionário / Funcionário da segurança / Atuação	2	1	1						4
3	Outros / Outros								1	1
4	Serviços ao público / Outros	1								1
5	Atendimento do funcionário / Funcionário terceirizado / Estação					1				1
TOTAL DE ELOGIOS		5	1	3		1			2	12

		LINHAS								
OVD - RÉPLICA		L1	L2	L3	L4	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
RECLAMAÇÃO		1	1	1						3
1	Estação/outras áreas / Áreas remanescentes	1								1
2	Estação/outras áreas / Ventilação da estação		1							1
3	Estação/outras áreas / Iluminação da estação			1						1
QUEBRA NO RANKING										
DENÚNCIA									1	1
1	Denúncia								1	1
TOTAL DE RÉPLICAS		1	1	1					1	4

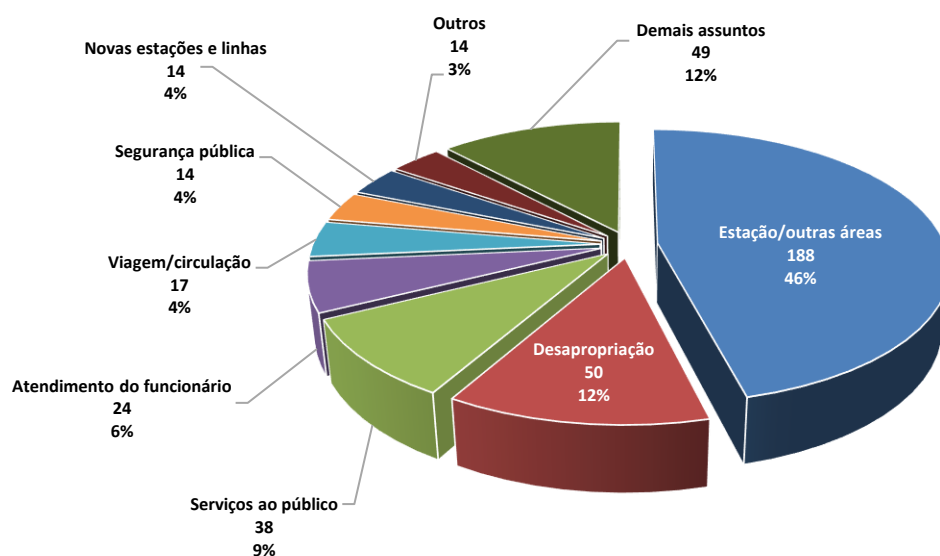
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		44	32	58	2	9	1	1	261	408
------------------------------	--	----	----	----	---	---	---	---	-----	-----

## RESUMO DAS DEMANDAS

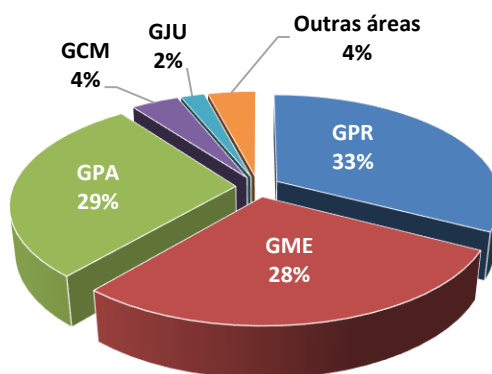
		LINHAS								
RESUMO DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC		L1	L2	L3	L5	L15	L17	Rede	Não mencionada	TOTAIS
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO				1					222	223
RECLAMAÇÃO		25	24	40	1	6	1	1	6	104
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA		13	6	13	1	2			17	52
DENÚNCIA									13	13
ELOGIO		5	1	3		1			2	12
RÉPLICAS		1	1	1					1	4
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		44	32	58	2	9	1	1	261	408



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Para atendimento às 223 demandas de **Pedidos de Acesso à Informação**, 7 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.



### LEGENDA:

GPR - Gerência de Projetos

GME - Gerência de Empreendimentos de Metrô

GPA - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GCM - Gerência de Comunicação e Marketing

GJU - Gerência Jurídica

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

ATENDIMENTOS / RECURSOS / INSTÂNCIAS	TOTAIS
Atendimentos concluídos	180
Concluídos em 1ª Instância	6
Em Tratamento/Análise	37
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>223</b>

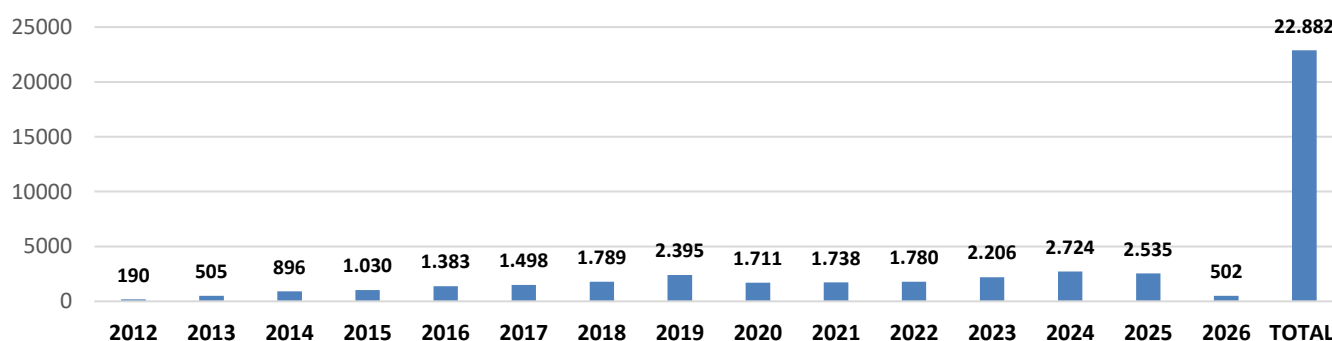


O total de pedidos, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, percebe-se um aumento de 16% no número de demandas.

FEVEREIRO / 2025	VARIAÇÃO	FEVEREIRO / 2026
192	16%	223



## EVOLUÇÃO DEMANDA SIC DESDE SUA IMPLANTAÇÃO





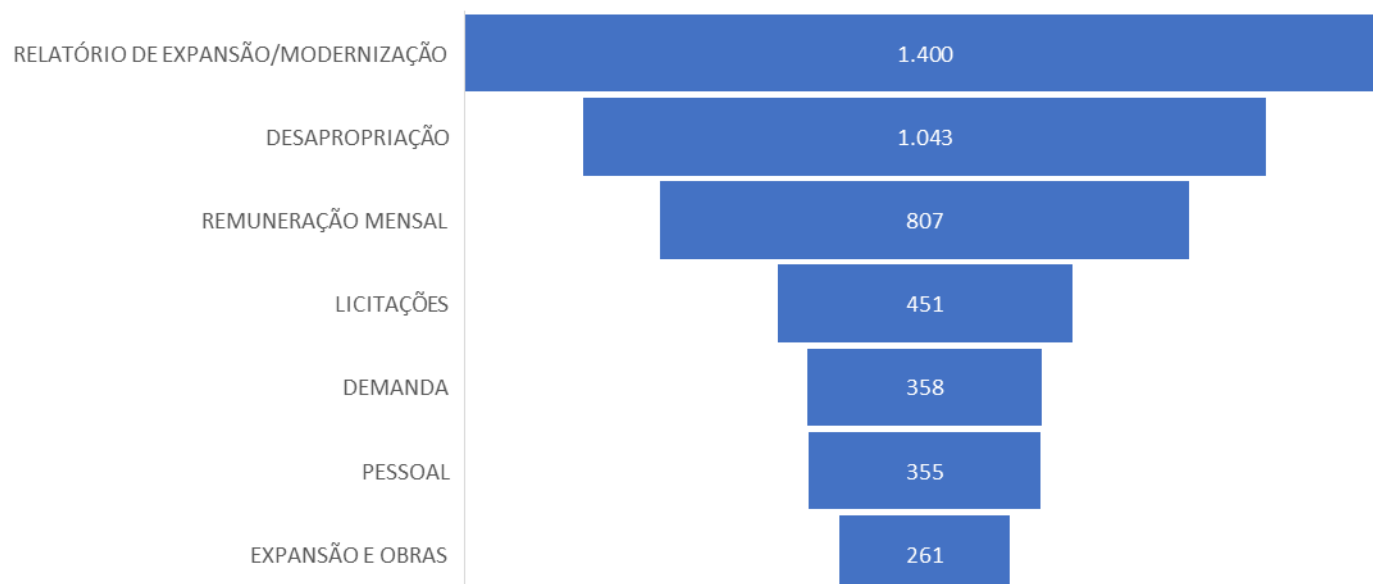
## ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – FEVEREIRO / 2026

Durante o mês de fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.458 visitas, com uma média de 159 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 15.908 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 10/02/2026, com 308 visitantes.

NÚMERO DE VISITAS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.764
CHINA	168
ESTADOS UNIDOS	151
SINGAPURA	68
ESPANHA	17
REINO UNIDO	17
ÍNDIA	15
ARGENTINA	11
SUÍÇA	11



## 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*