

**OUVIDORIA**

**SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS – SEDE**



## **Relatório de Atividades 2º Semestre de 2021**

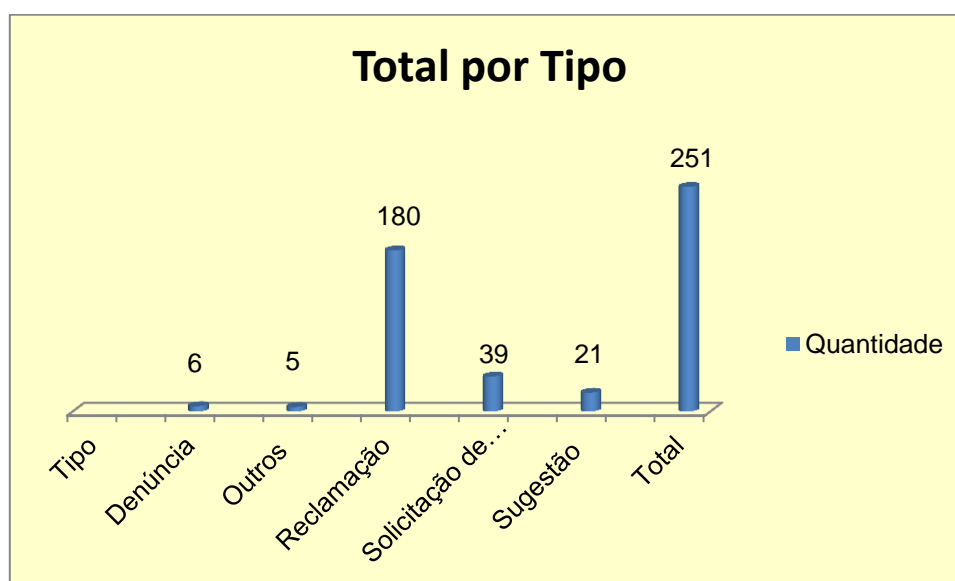
**Sistema Informatizado da Rede Paulista  
de  
Ouvidorias do Estado de São Paulo**

<p><b>Total de Manifestação</b></p> <p>Secretaria dos Transportes Metropolitanos - Sede</p>
<p><b>Total: 251 atendimentos</b></p>

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	6
Outros	5
Reclamação	180
Solicitação de Informação	39
Sugestão	21
<b>Total</b>	<b>251</b>

\* O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;
- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;
- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;
- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo.



### Forma de Contato

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Presencial</b>	<b>Telefone</b>	<b>Email</b>	<b>Correspondência</b>	<b>Sistema</b>	<b>Total</b>
Denúncia	0	0	2	1	3	6
Outros	0	1	4	0	0	5
Reclamação	0	24	79	1	76	180
Solicitação de Informação	0	2	23	0	14	39
Sugestão	0	2	9	0	10	21
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>117</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>251</b>

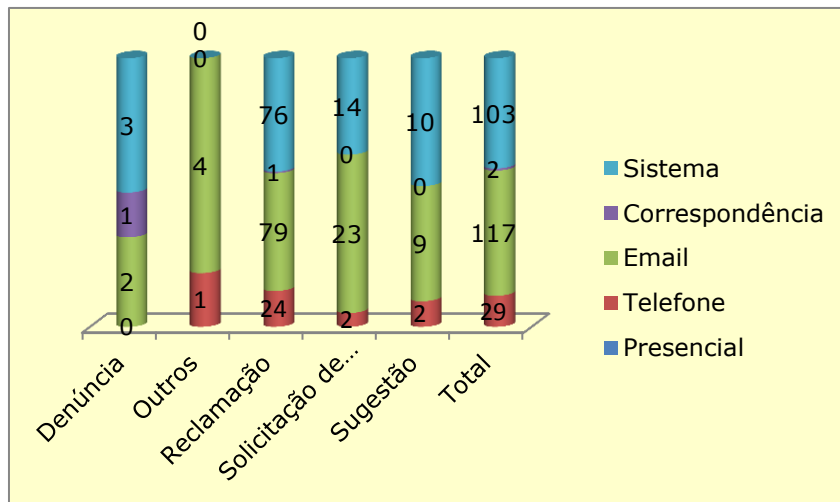
\* O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;

- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;

- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;

- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo.



**Tema Geral**

<b>Tema Geral</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>Outro</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Informação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Total</b>
Acesso	0	0	1	26	16	1	44
Atendimento	0	0	0	70	3	1	74
Competência de outro órgão	0	0	0	28	4	2	34
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	3	0	0	4	0	0	7
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	4	0	0	4
Fiscalização	0	0	0	3	0	0	3
Infraestrutura	0	0	0	6	0	0	6
Legislação	0	0	0	0	2	0	2
Outros	1	0	2	6	1	0	10
Patrimônio público	0	0	0	4	2	0	6
Políticas públicas	0	0	2	21	9	17	49
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	2	1	0	3
Taxas/Pagamentos	1	0	0	4	0	0	5
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>179</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>248</b>

\* As manifestações que não foram apresentadas neste quadro estão em processo de análise, somando o total de 3 (três manifestações).

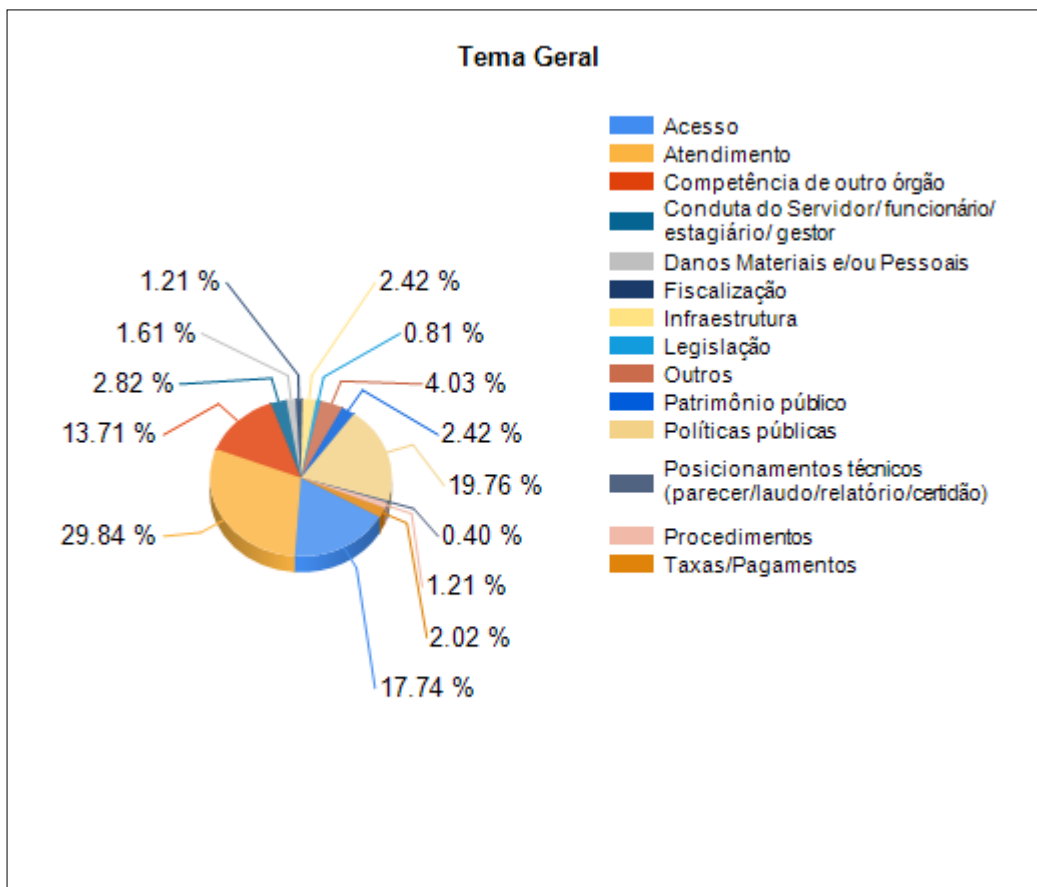
O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;

- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;

- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;

- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo.

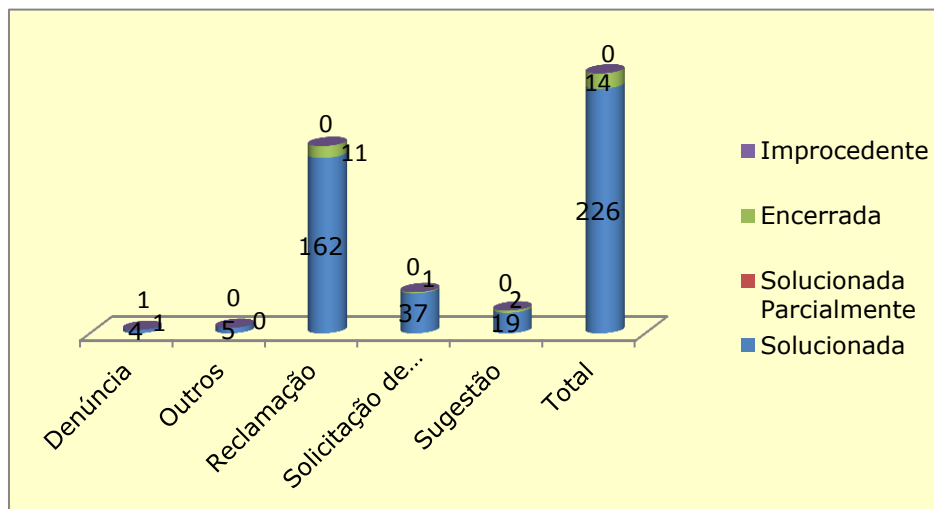


### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	0	0	0	1	1	6
Outros	5	0	0	0	0	0	5
Reclamação	162	0	11	0	1	6	180
Solicitação de Informação	37	0	1	0	1	0	39
Sugestão	19	0	2	0	0	0	21
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>251</b>

O total de denúncias no quadro acima pertencem as empresas vinculadas, Concessionária e órgão municipal.

- 3 (três) denúncias da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô;
- 1 (um) denúncia da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A – EMTU;
- 1 (um) denúncia da Concessionária Linha Universidade, responsável pela construção da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo;
- 1 (um) denúncia da São Paulo Transportes S/A – SPTtrans, competência da Prefeitura do Município de São Paulo



**Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes do semestre**

**1) Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô**

Reclamação sobre as máquinas de autoatendimento para compra do Bilhete QR Code Digital, os problemas relatados foram:

- \* Sistema inoperante;
- \* Falha na impressão do bilhete.

**2) Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM**

Reclamação sobre as máquinas de autoatendimento para compra do Bilhete QR Code Digital, os problemas relatados foram:

- \* Sistema inoperante;
- \* O sistema paralisa durante a utilização.

**3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A - EMTU**

- \* Não cumprimento da tabela horária nas linhas de ônibus;
- \* Superlotação nas linhas;

### Recomendações

#### 1) Companhia do Metropolitanano de São Paulo - Metrô

Os relatos recebidos sobre as máquinas de autoatendimento são encaminhados para o representante da Autopass que em retorno informa que os equipamentos foram restabelecidos e estão disponíveis aos passageiros.

#### 2) Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM

A CPTM informa que o novo sistema de bilhetagem se encontra em processo de implantação, portanto, as condições operacionais para que funcione de forma plenamente satisfatória ainda estão sendo consolidadas. Desta forma, todas as funcionalidades estão sendo implantadas e melhoradas gradualmente.

Assim, alguns problemas decorrentes de mau funcionamento sistêmico ou mesmo de falhas na execução de algum procedimento poderão ocorrer até que a estrutura e os processos estejam plenamente estabilizados. A CPTM está trabalhando para que os problemas apresentados sejam sanados o mais rápido possível.

A partir da operação plena do novo sistema haverá a consolidação do processo de operação e manutenção, o que inclui o funcionamento a contento de todas funcionalidades e fluxos de trabalho, visando garantir a prestação de um serviço que atenda a necessidade dos passageiros.

#### 3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos S/A - EMTU

As reclamações sobre o não cumprimento da tabela horária e superlotação nas linhas são encaminhadas para a Área de Fiscalização, na constatação de irregularidades a empresa é notificada.

### Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não houve dificuldade na atuação da Ouvidoria.