



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Relatório de Atividades 1º Semestre de 2022 Ouvidoria





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

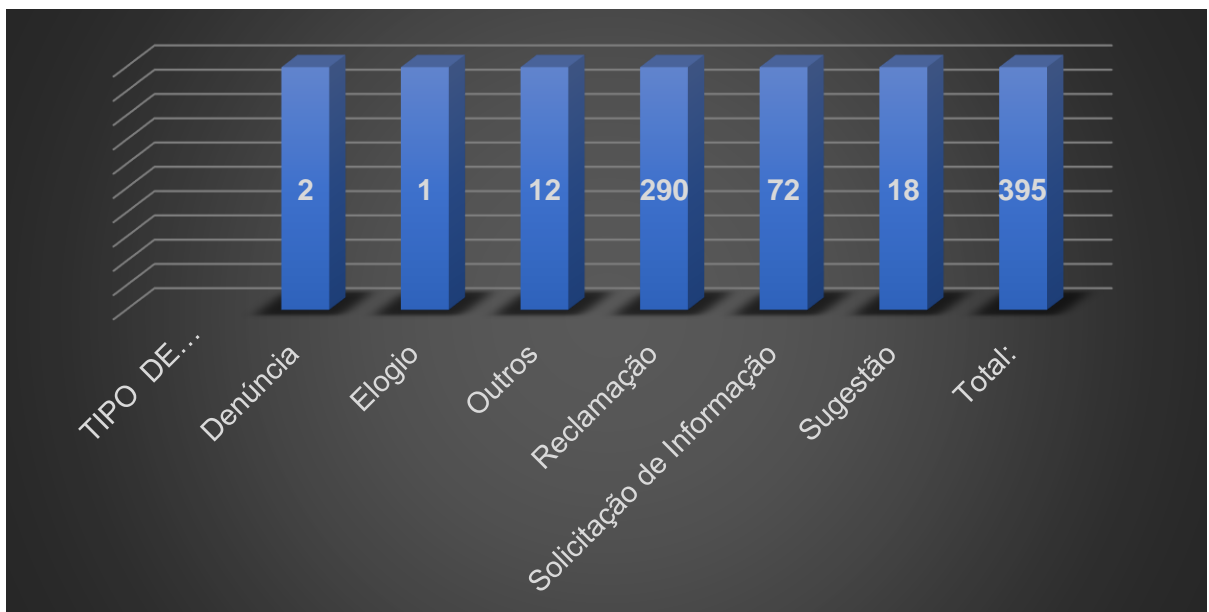
Secretaria dos Transportes Metropolitanos

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria dos Transportes Metropolitanos realizou o atendimento de **395** manifestações às quais encontram – se registradas no Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
Denúncia	2
Elogio	1
Outros	12
Reclamação	290
Solicitação de Informação	72
Sugestão	18
Total:	395

O total de denúncias no quadro acima pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.





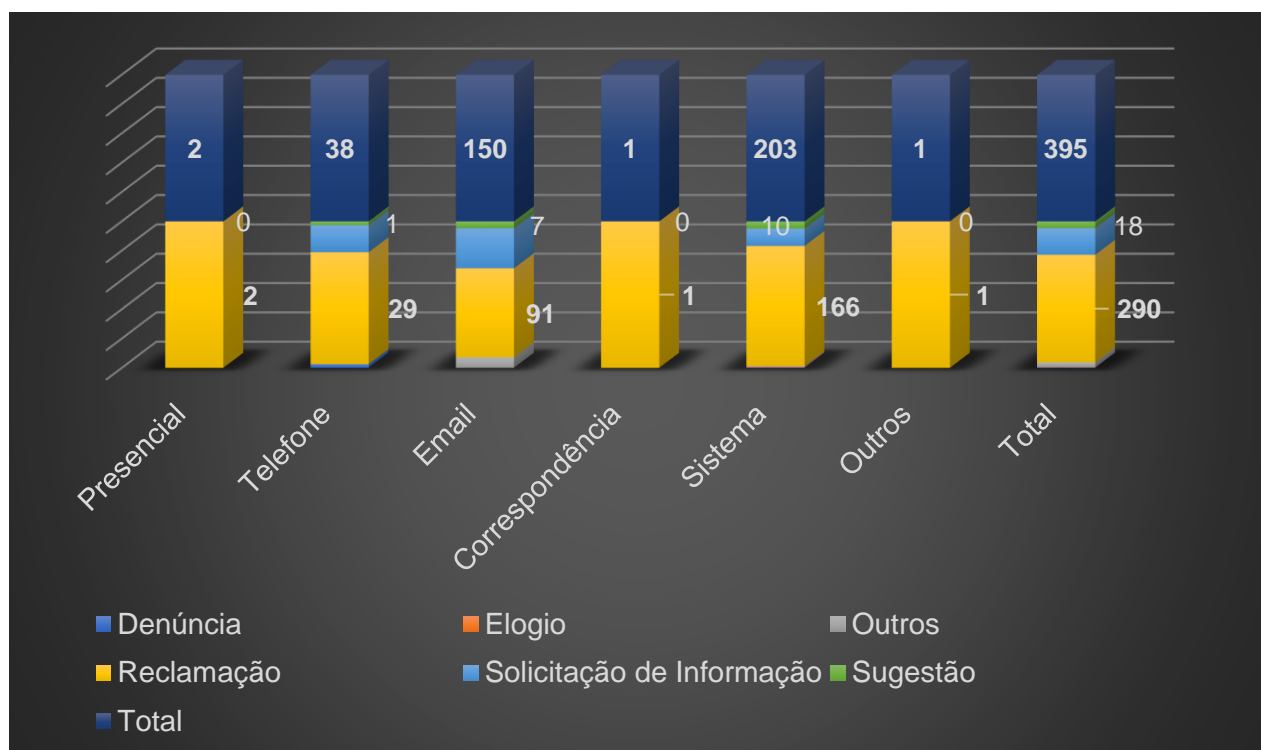
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

FORMA DE CONTATO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	0	0	1	0	2
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	11	0	1	0	12
Reclamação	2	29	91	1	166	1	290
Solicitação de Informação	0	7	41	0	24	0	72
Sugestão	0	1	7	0	10	0	18
Total	2	38	150	1	203	1	395

O total de denúncias no quadro acima pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	57	35	1	93
Atendimento	0	0	1	138	9	1	149
Competência de outro órgão	0	0	2	18	2	0	22
Comunicação	0	0	0	4	1	1	6
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/ gestor	0	0	0	12	0	0	12
Fiscalização	0	0	0	6	0	0	6
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	7	0	0	7
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	2	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	2	0	7	14	14	0	37
Patrimônio público	0	0	0	2	2	0	4
Políticas públicas	0	0	1	16	7	15	39
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamento	0	0	0	4	1	0	5
Total	2	0	11	283	72	18	386

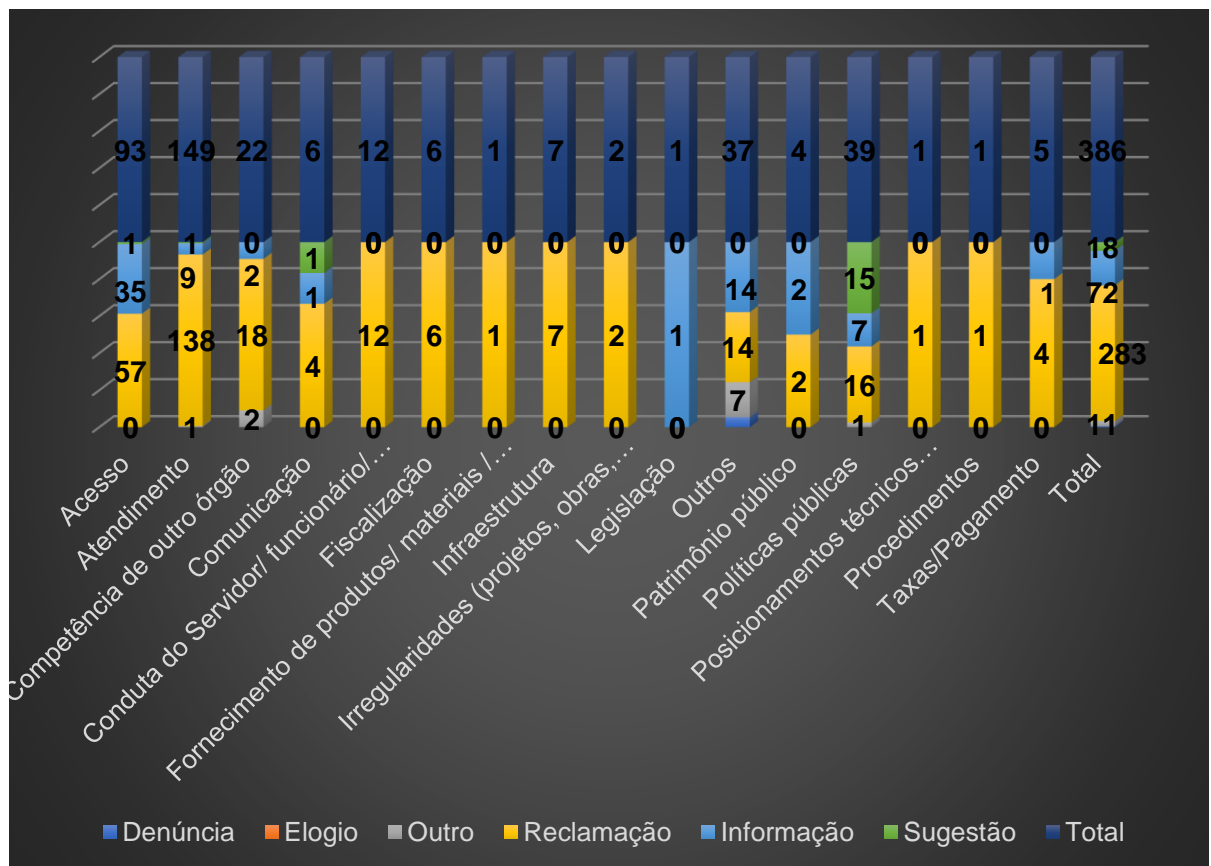


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

OBS: No total do quadro supra tem a diferença de 9 (nove) manifestações que estão em processo de análise.

O total de denúncias no quadro pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.





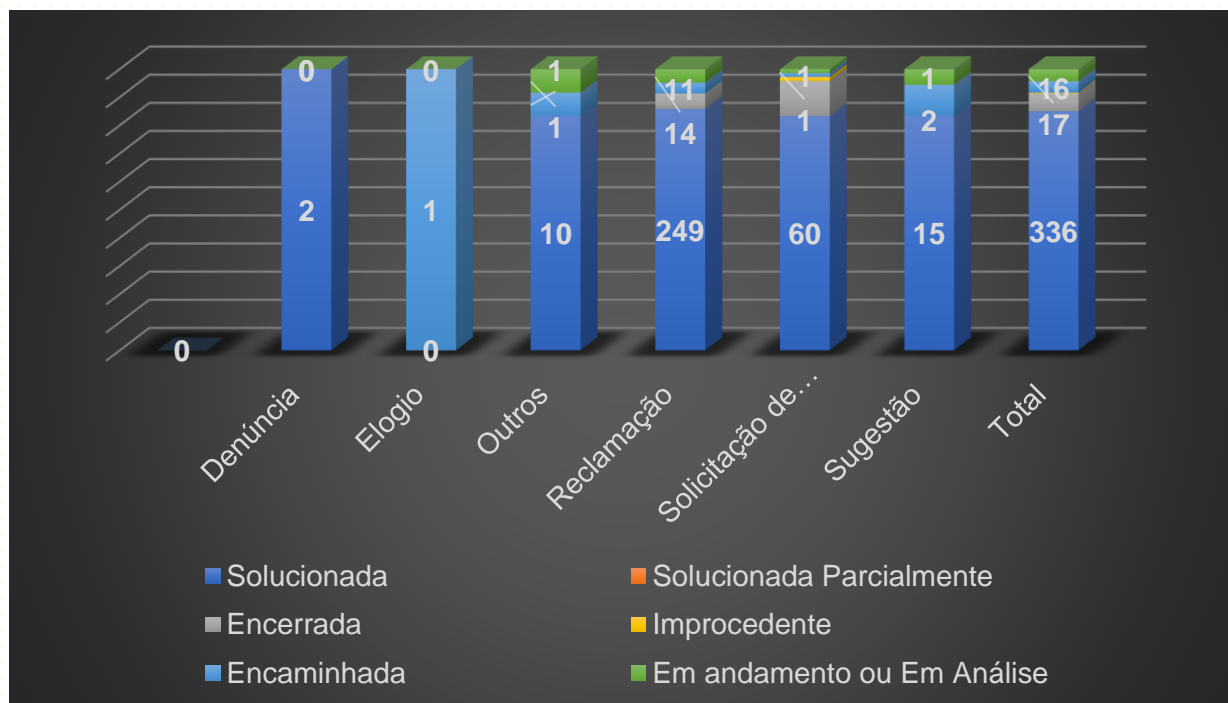
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

CONCLUSÃO

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	0	0	0	0	0	2
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	10	0	0	0	1	1	12
Reclamação	249	0	16	0	11	14	290
Solicitação de Informação	60	0	9	1	1	1	72
Sugestão	15	0	0	0	2	1	18
Total	336	0	25	1	16	17	395

O total de denúncias no quadro pertence a Concessionária Linha Universidade, responsável pelas obras da Linha 6 Laranja do metrô de São Paulo.





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Discriminar as 3 manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Cartão TOP Comum, Passe Escolar, Sênior, Vale Transporte.

- Falta de saldo no cartão;
- Cartão com saldo bloqueado;
- Dificuldade para ativar o cartão nos validadores nas estações do Metrô, CPTM e Terminais de ônibus;
- Reclamação pela falta do recebimento do cartão pelos correios;
- Cancelamento da conta digital e funções crédito/débito;
- Falta de sistema nas máquinas de autoatendimento.

2) ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 8 e 9 do Sistema de Trens Metropolitanos de São Paulo

- Falta de limpeza nas estações e vagões ;
- Superlotação;
- Maiores intervalos entre os trens.
- Trens em mau estado de conservação;
- Falta de circulação do ar condicionado;
- Falta de aviso sonoro nos trens;

3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

- Informações sobre o saldo remanescente no cartão BOM.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo

1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP: Cartão TOP Comum, Passe Escolar, Sênior, Vale Transporte.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e solucionadas pela Autopass (empresa que administra o sistema de bilhetagem eletrônica), em alguns casos, o atendimento foi realizado direto com o cidadão por telefone.

2) ViaMobilidade - Concessionária das Linhas 8 e 9 do Sistema de Trens Metropolitanos de São Paulo

Com a concessão, as linhas 8 e 9 de trens metropolitanos de São Paulo receberão investimentos previstos em contrato de 3,8 bilhões de reais para reforma e ampliação das estações, ampliando a acessibilidade de passageiros ao sistema. Além disso, teremos a aquisição de novos trens, veículos auxiliares e equipamentos de manutenção; o aprimoramento da infraestrutura de circulação dos trens.

Todas as melhorias previstas em contrato estão sendo implementadas de maneira gradual nas linhas 8 e 9. Dessa forma, as inovações serão percebidas pelos passageiros nos primeiros anos de concessão.

3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

Informamos o prazo final para recarga no Bilhete BOM (03/04/2022) e após essa data, as novas recargas serão no novo Cartão TOP.

Esclarecemos também que os valores remanescentes podem ser utilizados até finalizar.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não há.