



Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Relatório de Atividades 1º Semestre de 2023 Ouvidoria

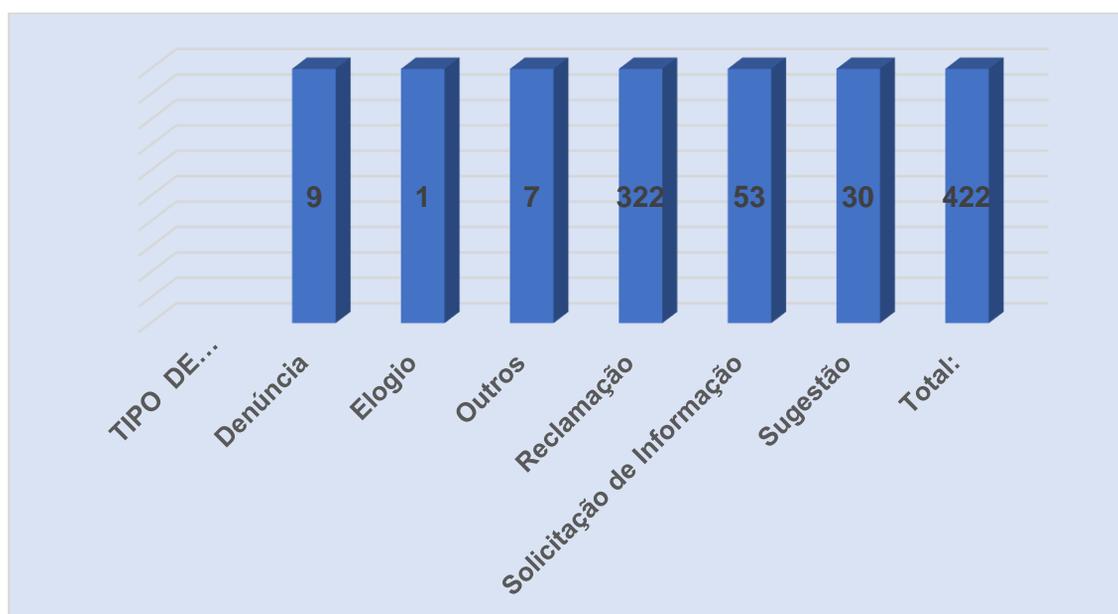


APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria dos Transportes Metropolitanos realizou o atendimento de **422 (quatrocentos e vinte e dois)** manifestações às quais encontram – se registradas no Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | |
|---------------------------|------------|
| Denúncia | 9 |
| Elogio | 1 |
| Outros | 7 |
| Reclamação | 322 |
| Solicitação de Informação | 53 |
| Sugestão | 30 |
| Total: | 422 |

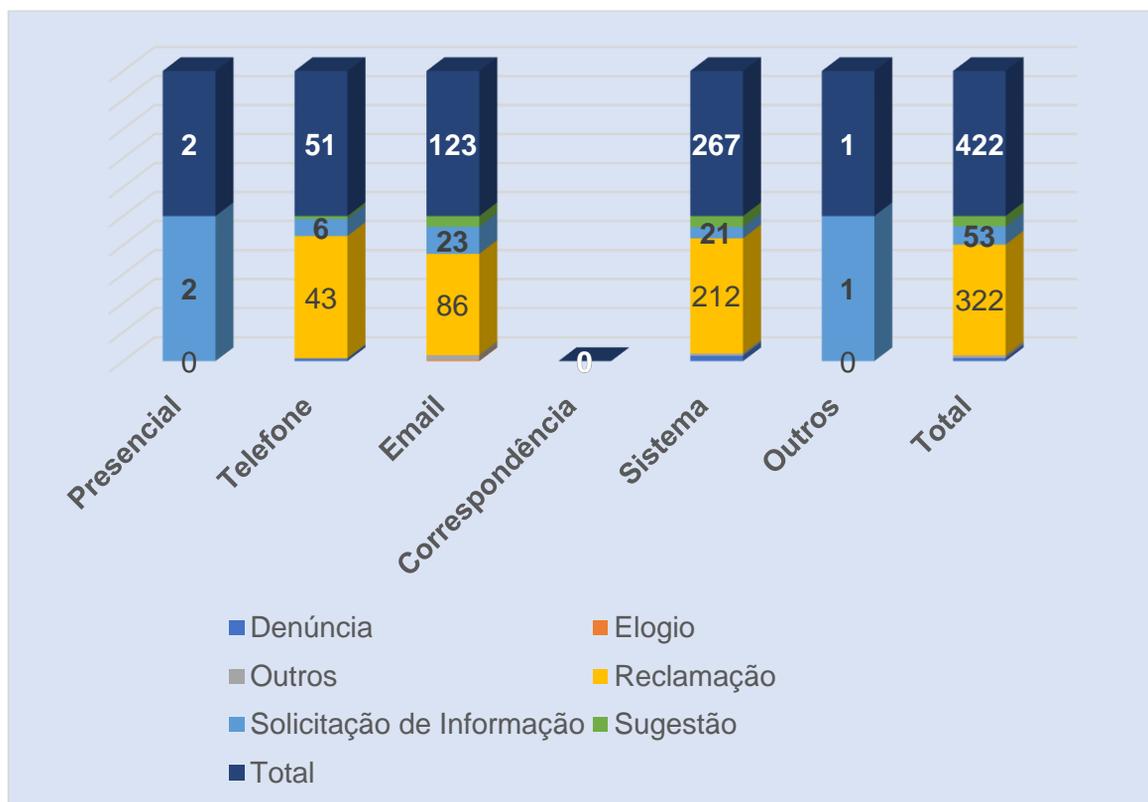
O total de denúncias no quadro acima pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU.



FORMA DE CONTATO

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|-----------|------------|-----------------|------------|----------|------------|
| Denúncia | 0 | 1 | | 0 | 10 | 0 | 9 |
| Elogio | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Outros | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 7 |
| Reclamação | 0 | 43 | 86 | 0 | 212 | 0 | 322 |
| Solicitação de Informação | 2 | 6 | 23 | 0 | 21 | 1 | 53 |
| Sugestão | 0 | 1 | 9 | 0 | 20 | 0 | 30 |
| Total | 2 | 51 | 123 | 0 | 267 | 1 | 422 |

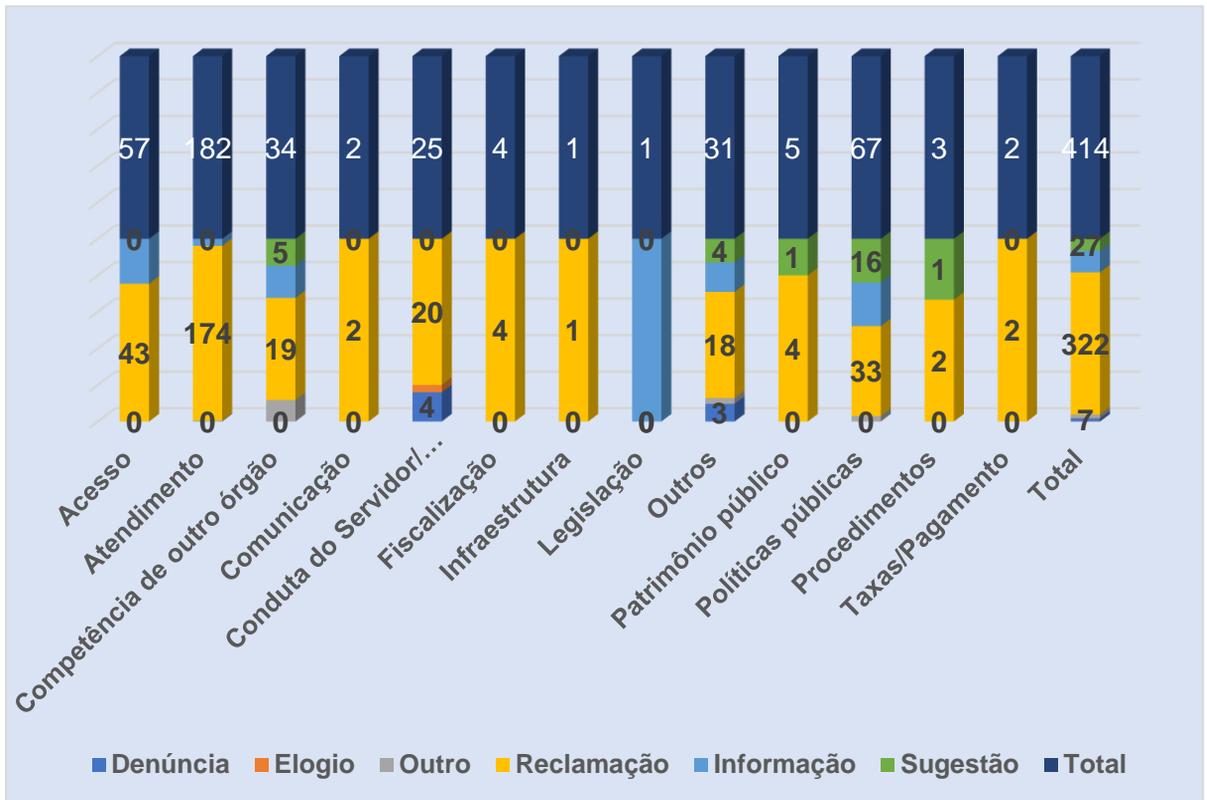
O total de denúncias no quadro acima pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU.



| TEMA GERAL | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|------------|------------|-----------|------------|
| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 43 | 14 | 0 | 57 |
| Atendimento | 0 | 0 | 1 | 174 | 7 | 0 | 182 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 4 | 19 | 6 | 5 | 34 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor | 4 | 1 | 0 | 20 | 0 | 0 | 25 |
| Fiscalização | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Infraestrutura | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Outros | 3 | 0 | 1 | 18 | 5 | 4 | 31 |
| Patrimônio público | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 |
| Políticas públicas | 0 | 0 | 2 | 33 | 16 | 16 | 67 |
| Procedimentos | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Taxas/Pagamento | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 7 | 1 | 8 | 322 | 49 | 27 | 414 |

OBS: A diferença no valor deste quadro é referente a 8 (oito) manifestações que estão em processo de análise.

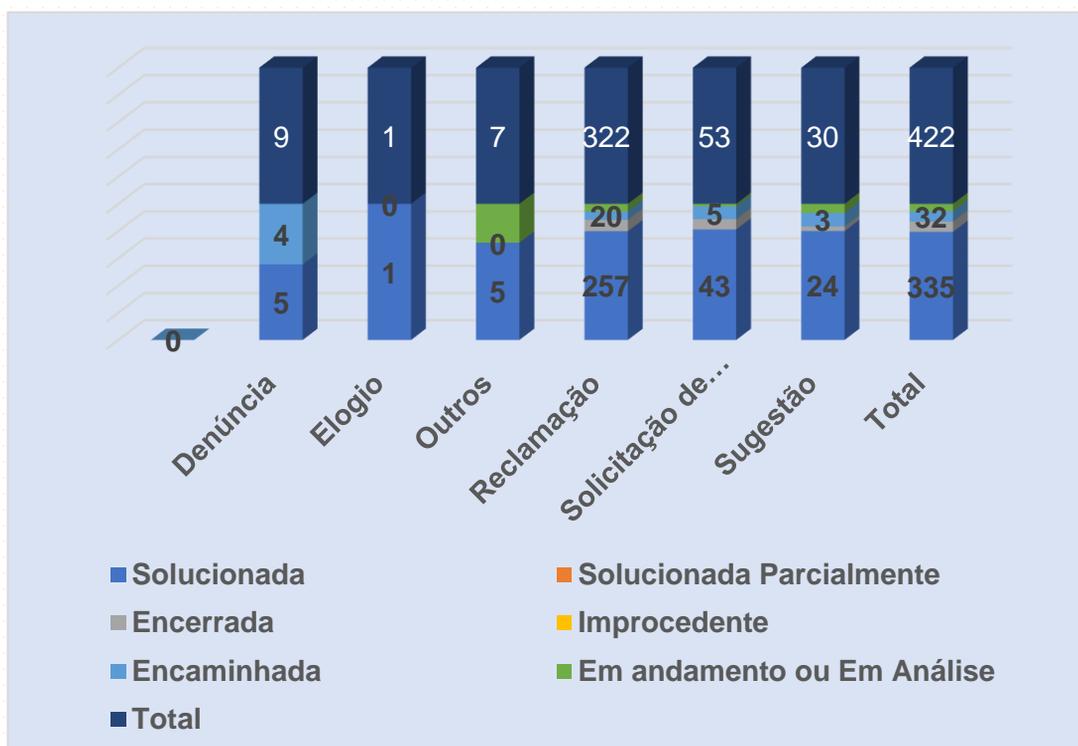
O total de denúncias no quadro acima pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU.



CONCLUSÃO

| Tipo de Manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 9 |
| Elogio | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Outros | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| Reclamação | 257 | 0 | 27 | 0 | 20 | 18 | 322 |
| Solicitação de Informação | 43 | 0 | 4 | 0 | 5 | 1 | 53 |
| Sugestão | 24 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 30 |
| Total | 335 | 0 | 32 | 0 | 32 | 23 | 422 |

O total de denúncias no quadro acima pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU.



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

I) Coordenadoria de Transportes Coletivos - CTC/STM

Impugnação de passageiros sobre a proposta de incorporação da linha seletiva 308TRO Cotia (Atalaia) - São Paulo (Terminal Rodoviário Barra Funda) pelas linhas 035TRO, 396TRO e 842TRO.

O comunicado foi publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 18 de fevereiro de 2023 pela Coordenadoria de Transportes Coletivos - CTC.

II) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU

Decreto nº 67.455, de 20 de janeiro de 2023 (Regulamenta a Lei nº 17.611, de 15 de dezembro de 2022, que autoriza o Poder Executivo a conceder o benefício de gratuidade no transporte coletivo de passageiros às pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos).

Com a publicação do Decreto nº 67.455, de 20 de janeiro de 2023, passageiros entraram em contato para solicitar informações sobre o procedimento a seguir para aquisição do cartão TOP Sênior.

III) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Passageiro da estação Corinthians - Itaquera (Linha 3 Vermelha) reclama sobre a demora no funcionamento das portas de plataforma.

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

I) Coordenadoria de Transportes Coletivos - CTC/STM

Em dezembro de 2022, o Consorcio Intervias encaminhou proposta de: (i) paralisação da linha devido à baixa demanda, sobreposição do atendimento por linha comuns e a impossibilidade de transporte de passageiros em pé, limitando a capacidade de transporte de passageiros: e (ii) incorporação da linha metropolitana 308TRO pelas linhas 035TRO Cotia (Mirante da Mata) - São Paulo (Metrô Butantã), 396TRO Cotia (Terminal Metropolitano de Cotia) x São Paulo (Metrô Butantã e 842TRO Cotia (Mirante da Mata) x São Paulo (Metrô Morumbi).

Em dezembro de 2022 foi realizada pesquisa do tipo embarque e desembarque com senha, em todas as viagens realizadas pela linha 308TRO, sendo constatado que 63% do total de passageiros transportados (110 passageiros de um total de 206 passageiros) desembarcaram junto a uma Estação de Metrô e outros 19% (39 passageiros) desembarcaram em trecho de atendimento da Linha 04 Amarela do Metrô, sendo que a integração com o sistema de trilhos, tanto em Morumbi quanto em Butantã além de ter um custo menor, amplia as possibilidades de deslocamento no município de São Paulo.

As opções de deslocamento pelas linhas metropolitanas 035TRO, 396TRO e 842TRO que já são largamente utilizadas nos dias úteis e principalmente nos finais de semana e feriados (a linha 308TRO não operava aos sábados, domingos e feriados), possuem jornadas operacionais mais extensas e maior oferta de viagens para realização do mesmo deslocamento a partir da integração com a rede de transporte de alta capacidade e com menor valor de tarifa.

II) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU

De acordo com a Resolução STM nº 03, de 30 de janeiro de 2023, as funcionalidades do sistema de bilhetagem eletrônica para o uso do benefício foi implementada a partir de 01 de fevereiro de 2023.

III) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Na estação Corinthians - Itaquera foi concluída a montagem dos módulos das portas de plataforma e, atualmente, encontra-se na fase de instalação do sistema elétrico. Posteriormente serão realizados os testes de funcionamento do sistema (total). O início do funcionamento (ainda sem data definida) somente é autorizado após análise de segurança do equipamento.

A implantação desse sistema é investimento que visa proporcionar maior segurança no embarque e desembarque dos passageiros que se utilizam do Metrô de São Paulo

Dificuldades na atuação da Ouvidoria/Observação

Não há.