



2024

Relatório de Atendimento

▮ **Ouvidoria**

▮ **Serviço de
Informações ao Cidadão (SIC)**

Sumário

Principais Serviços	3
Manifestações por Tipo	3
Manifestações por status.....	4
Denúncias por Tipo.....	5
Top 10 - Serviços com maior número de manifestações	6
Temas com maior número de manifestações	6
Comparativo entre os anos anteriores	7

A Ouvidoria da Secretaria dos Transportes Metropolitanos realizou o atendimento de **902** (novecentos e dois) manifestações às quais encontram – se registradas no antigo Sistema Informatizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP e o tempo médio de resposta foi de **11** (onze) dias.

Principais Serviços

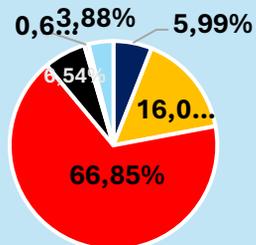


Manifestações Por Tipo

	Tipo de Manifestação	Quantidade
	Sugestão	54
	Solicitação de providência	145
	Reclamação	603
	Pedido de Acesso à Informação	59
	Elogio	6
	Denúncia	35
	Total	902

OBS: O total de denúncias no quadro acima diz respeito aos serviços prestados pelas empresas vinculadas à STM: Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos, Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP e Estrada de Ferro Campos do Jordão.

Tipo de Manifestação



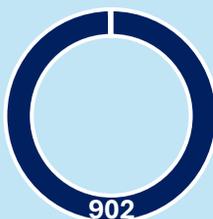
- Sugestão
- Solicitação de providência
- Reclamação
- Pedido de Acesso à Informação

OBS: O total de denúncias no quadro acima diz respeito aos serviços prestados pelas empresas vinculadas à STM: Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos, Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP e Estrada de Ferro Campos do Jordão.

Manifestações por status

Status Final	Quantidade
Concluída	902
Em tratamento – No prazo	0
Total	902

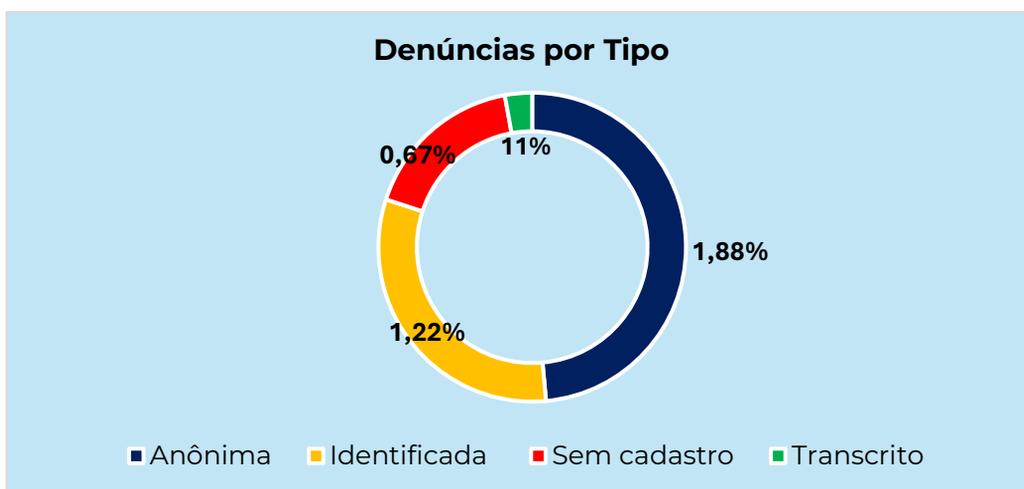
Manifestações por status



- Concluída
- Em tratamento - No prazo

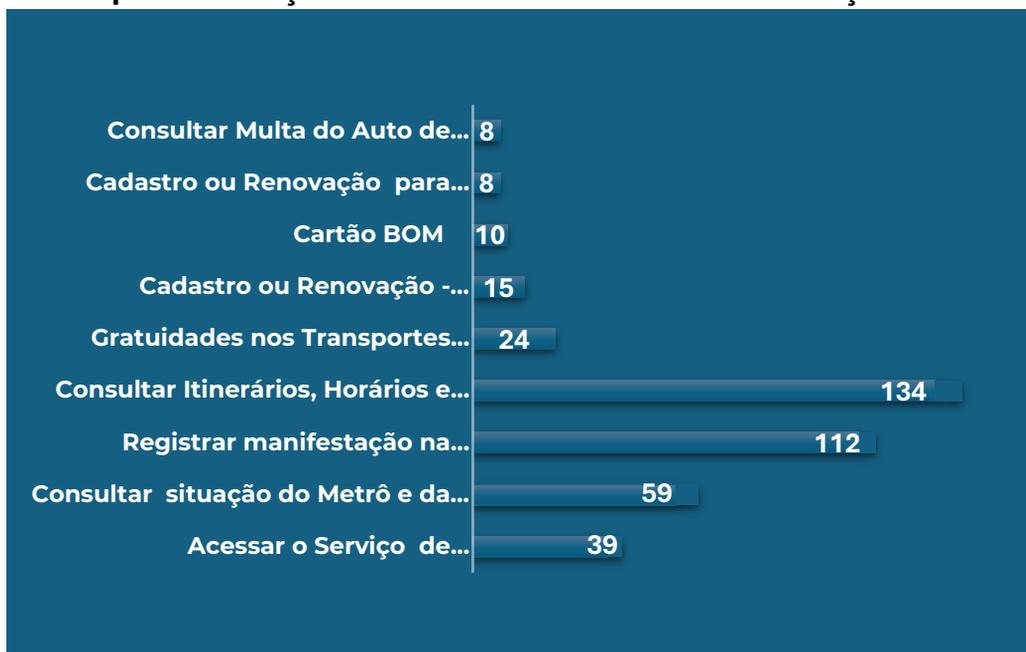
Denúncias por tipo

	Tipo de Solicitação	Quantidade
	Anônima	17
	Identificada	11
	Sem cadastro	6
	Transcrito	1
	Total	35



OBS: O total de denúncias no quadro acima diz respeito aos serviços prestados pelas empresas vinculadas à STM: Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos, Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP e Estrada de Ferro Campos do Jordão

Top 10 - Serviços com maior número de manifestações



Temas com maior número de manifestações

Em **2024**, o tema com maior número de manifestações foi "Transportes", totalizando **380** (trezentos e oitenta) registros. A seguir, estão listados os assuntos mais abordados:

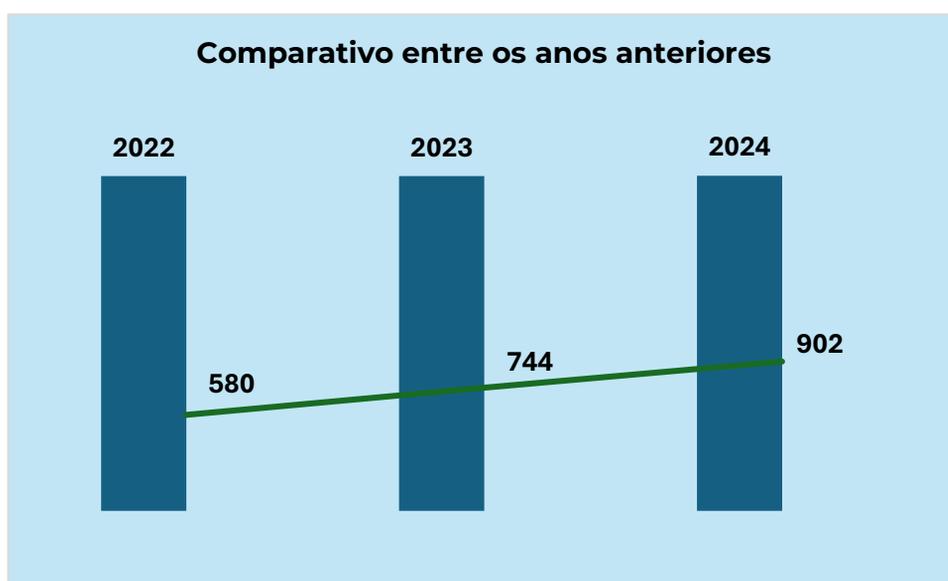
Temas	
	Má conduta de motoristas de ônibus:
	<ul style="list-style-type: none"> • Não atendimento nos pontos de parada; • Falta de empatia no atendimento a idosos e pessoas com deficiência; • Atitudes pouco cordiais, especialmente em situações que envolvem o troco de valores elevados.
	<ul style="list-style-type: none"> • Descumprimento da programação horária vigente em diversas linhas de ônibus;
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de ar-condicionado nos veículos;
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldades no processo de aquisição e renovação do Passe Escolar – Passe Livre e Meia Tarifa.

	Temas
	<ul style="list-style-type: none"> • Atrasos dos trens e superlotação na Linha 15 – Prata;
	<ul style="list-style-type: none"> • Extensão do horário para integração gratuita entre a Linha 11 - Coral da CPTM e Linha 3 – Vermelha do Metrô;
	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas técnicos e atrasos dos trens na Linha 3 Vermelha.

	Temas
	<ul style="list-style-type: none"> • Atrasos dos trens na Linha 11 – Coral;
	<ul style="list-style-type: none"> • Superlotação na Linha 11 – Coral;
	<ul style="list-style-type: none"> • Elevadores inoperantes na estação Itaquaquecetuba – Linha 10 = Turquesa.

Comparativo entre os anos anteriores

2022	2023	2024
580	744	902



Ao longo dos últimos três anos, observou-se um crescimento significativo no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informações ao Cidadão.

Em 2022, foram registradas 580 manifestações. No ano seguinte, em 2023, esse número aumentou para 744, representando um crescimento de aproximadamente 28% em relação ao ano anterior. Já em 2024, o total de atendimentos alcançou 902 manifestações, o que corresponde a um aumento de cerca de 21% em relação a 2023 e 55% quando comparado a 2022.

Esse crescimento contínuo está relacionado, entre outros fatores, ao retorno gradual das atividades presenciais após o período crítico da pandemia de COVID-19.

Com o fim das restrições sanitárias e o restabelecimento da rotina da população, houve um aumento da demanda por serviços públicos e, conseqüentemente, da procura pelos canais de atendimento aos usuários.

FICHA TÉCNICA

Secretário de Estado dos Transportes Metropolitanos

Marco Antonio Assalve

Secretário Adjunto

Manoel Marcos Botelho

Chefe de Gabinete

Roberta Campedelli Ambiel Gonçalves

Ouvidoria

Simone Silva Queiroz

Marcia Neumann Cypriano

Designer

Affonso Della Monica Neto

Fábio Silva Carneiro