

OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS – STM

E ESTRADA DE FERRO CAMPOS DO JORDÃO – EFCJ



Relatório de Atendimento 1º Semestre de 2021

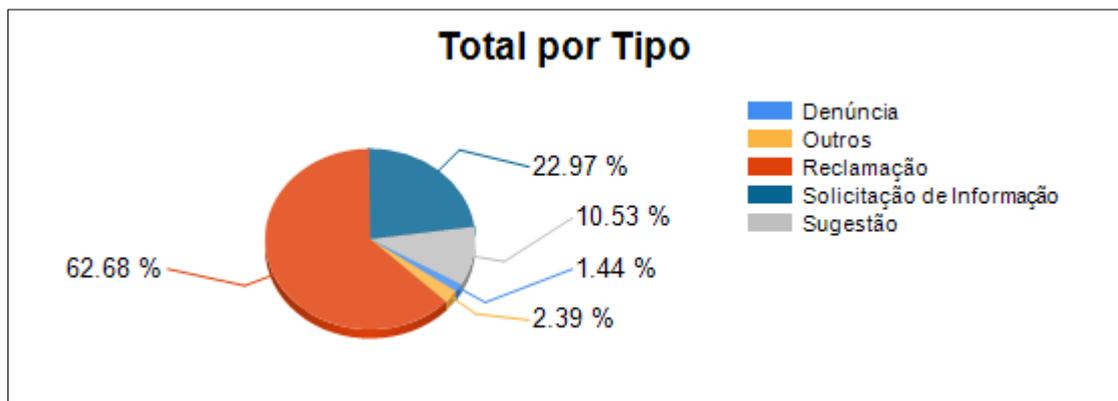
**Sistema Informatizado da Rede Paulista
de
Ouvidorias do Estado de São Paulo**

Total de Manifestações	
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	209
Total:	209

Classificação das manifestações por empresas vinculadas e Concessionárias recebidas na STM	
Secretaria dos Transportes Metropolitanos – STM	18
Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô	22
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM	19
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU/SP	108
Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ	7
Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo – ViaQuatro	1
Concessionária da Linha 5 e Linha 17 do Metrô de São Paulo –ViaMobilidade	2
Concessionária Linha Universidade S.A	8
Competência de Outro Órgão	24
Total	209

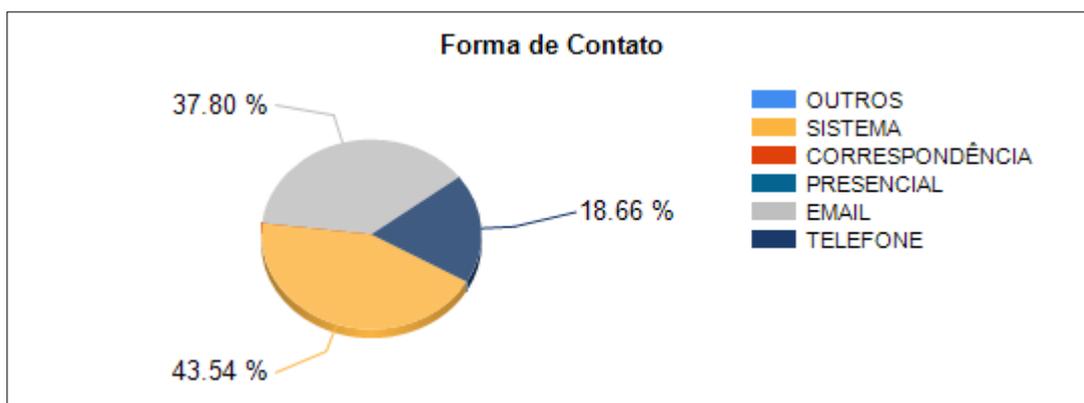
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Outros	5
Reclamação	131
Solicitação de Informação	48
Sugestão	22
Total	209



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	0	0	2	0	3
Outros	0	1	2	0	2	0	5
Reclamação	0	19	53	0	59	0	131
Solicitação de Informação	0	16	15	0	17	0	48
Sugestão	0	2	9	0	11	0	22
Total	0	39	79	0	91	0	209



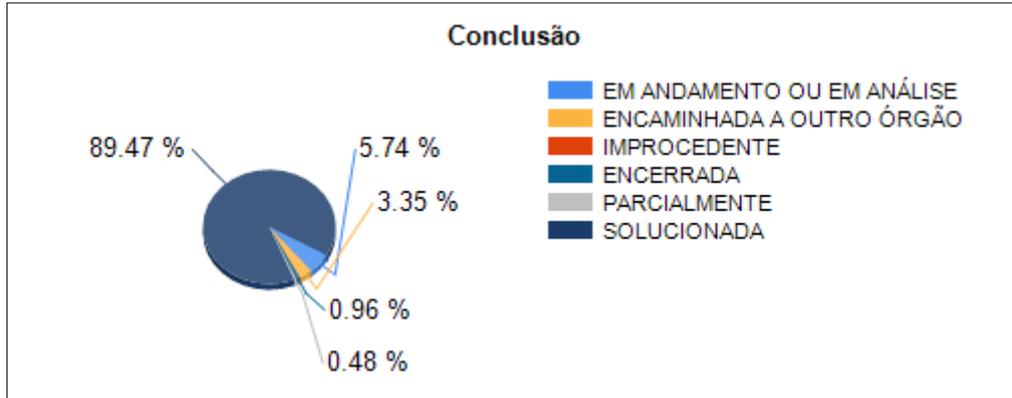
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	14	32	1	49
Atendimento	0	0	0	59	7	1	67
Competência de outro órgão	0	0	0	15	6	3	24
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	14	0	0	15
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	3	0	0	4
Infraestrutura	0	0	0	6	0	0	6
Legislação	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	1	1	0	1	3
Patrimônio público	0	0	0	4	0	1	5
Políticas públicas	0	0	2	9	2	15	28
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	1	0	2
Total	3	0	5	127	48	22	205

A diferença da soma é devido o Sistema das Ouvidorias não contabilizar as manifestações "Encaminhadas para as áreas responsáveis", as quais permanecem em processo de análise. Totalizando 4 (quatro) manifestações.

Situação Final

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	0	0	0	3
Outros	5	0	0	0	0	0	5
Reclamação	114	1	2	0	5	9	131
Solicitação de Informação	47	0	0	0	0	1	48
Sugestão	18	0	0	0	2	2	22
Total	187	1	2	0	7	12	209



Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes do semestre

1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

Linha de ônibus intermunicipal 695 - Hortolândia (Jardim Santiago)/Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira).

- Não cumprimento da tabela horária;

2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ: Passeios Turísticos

Solicitação de Informação sobre as obras no trecho Trem de Serra (Pindamonhangaba a Campos do Jordão).

3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

Reclamação de passageiros sobre o comércio ambulante, por vendedores sem máscaras, em todas as linhas de ônibus no Terminal Capão Redondo.

4) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

Período de vacina contra a Covid - 19 para motoristas e cobradores de ônibus.

Cronograma de Vacinação: a partir de 18/05/2021.

Recomendações

1) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

Linha de ônibus intermunicipal 695 - Hortolândia (Jardim Santiago)/Campinas (Terminal Metropolitano Prefeito Magalhães Teixeira).

A EMTU/SP realiza diariamente diversas fiscalizações nas linhas da Região Metropolitana de Campinas, no intuito de avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Consórcio BUS. Na constatação de irregularidades, a empresa é notificada.

2) Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ

As obras no trecho de Serra permanecem em andamento. Além da equipe técnica da EFCJ, também existe convênio de cooperação técnica com a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, que auxilia nas análises e avaliações das melhorias.

3) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

As reclamações são encaminhadas para o Setor de Planejamento da Viação Miracatiba, que em conjunto com a ViaMobilidade, fazem a análise dos fatos e estudam as providências que serão tomadas.

4) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP

Período de vacina contra a Covid -19 para motoristas e cobradores de ônibus.

Cronograma de Vacinação: a partir de 18/05/2021.

Os motoristas e cobradores de ônibus que apresentaram dificuldades para validar seus dados no site Vacina Já e receber o QRCode, foram orientados a entrar em contato com o Departamento de RH de sua empresa.