

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Relatório de Atendimento da Ouvidoria 2º Semestre de 2023



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria dos Transportes Metropolitanos realizou o atendimento de **322** (trezentos 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	7
Elogio	2
Outros	11
Reclamação	227
Solicitação de Informação	43
Sugestão	32
Total:	322

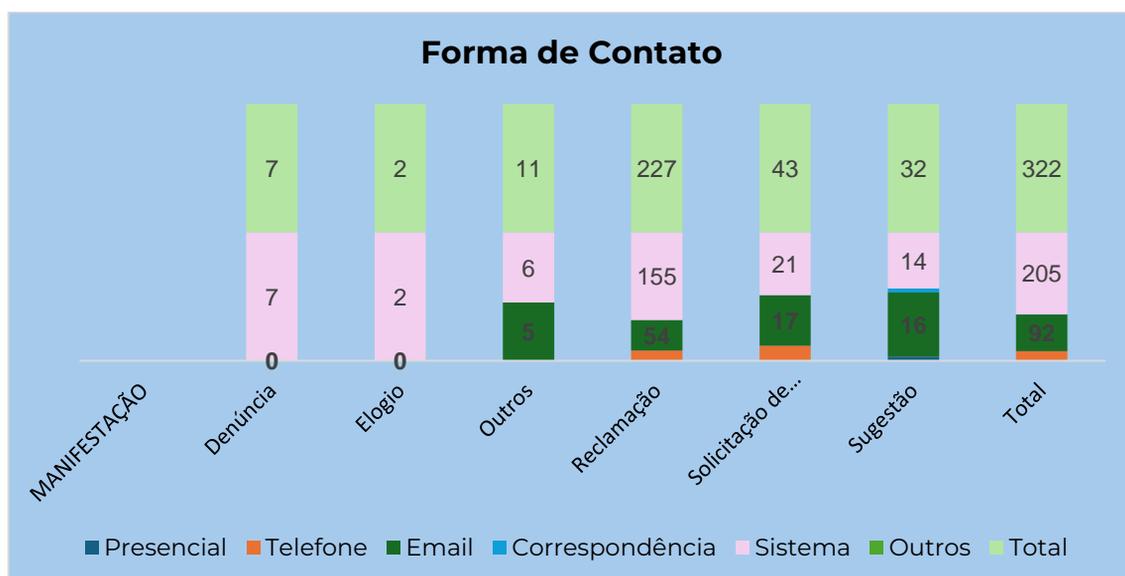
OBS: O total de denúncias no quadro acima diz respeito aos serviços prestados pelas empresas vinculadas à STM: Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP.



FORMA DE CONTATO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	7	0	7
Elogio	0	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	5	0	6	0	11
Reclamação	0	18	54	0	155	0	227
Solicitação de Informação	0	5	17	0	21	0	43
Sugestão	1	0	16	1	14	0	32
Total	1	23	92	1	205	0	322

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 e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP.



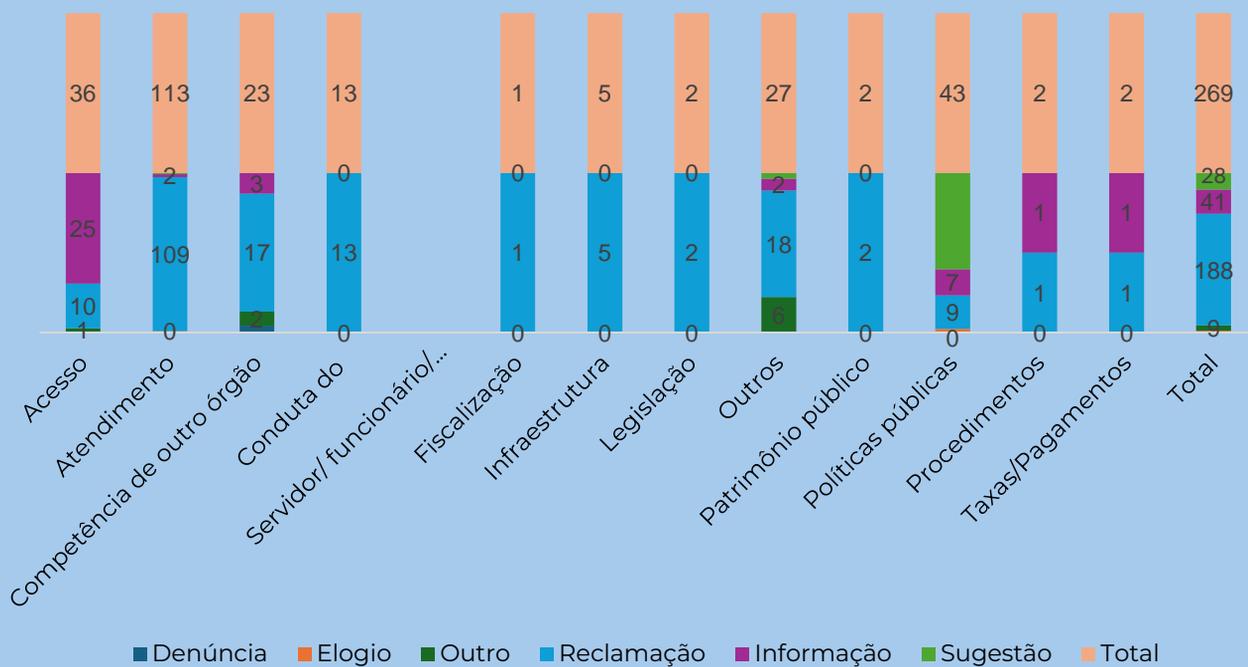
TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	1	10	25	0	36
Atendimento	0	1	0	109	2	1	113
Competência de outro órgão	1	0	2	17	3	0	23
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	13	0	0	13
Fiscalização	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	5	0	0	5
Legislação	0	0	0	2	0	0	2
Outros	0	0	6	18	2	1	27
Patrimônio público	0	0	0	2	0	0	2
Políticas públicas	0	1	0	9	7	26	43
Procedimentos	0	0	0	1	1	0	2
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	1	0	2
Total	1	2	9	188	41	28	269

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

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 e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP.

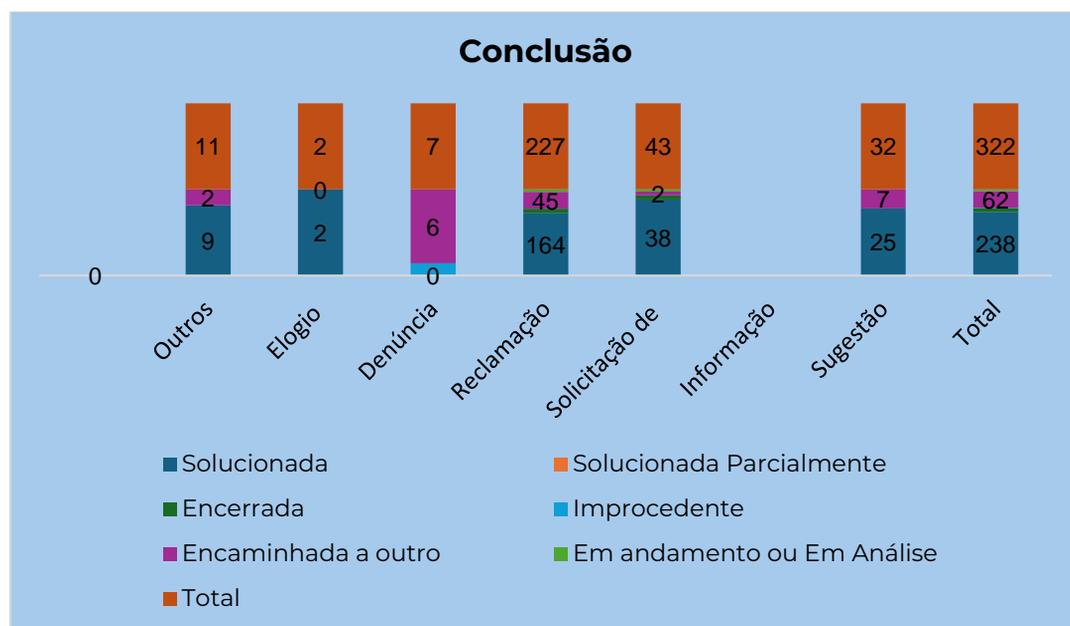
Tema Geral



CONCLUSÃO

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Outros	9	0	0	0	2	0	11
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Denúncia	0	0	0	1	6	0	7
Reclamação	164	0	12	0	45	6	227
Solicitação de Informação	38	0	2	0	2	1	43
Sugestão	25	0	0	0	7	0	32
Total	238	0	14	1	62	7	322

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 e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP.



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

I) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP

Reclamação sobre o mau comportamento dos motoristas das linhas:

Linha 227 - Guarulhos (Jardim Leblon) São Paulo (Metrô Armênia) via Guarulhos (Bairro dos Pimentas);

Linha 032 - Itapecerica da Serra (Parque Paraíso) São Paulo (Metrô Vila Sonia);

Linha 003 - Guarulhos (Cocaia) São Paulo (Metrô Tucuruvi) via Guarulhos (Taboão);

Linha 850 - Osasco (Terminal Metropolitano Luiz Bortolosso - KM 21) São Paulo (Lapa);

Linha 303 - Barueri (Parque) Osasco (Vila Yara).

II) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Sugestão para criação de estação no município de Cotia/SP.

III) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Passageiro solicita a instalação de portas de plataforma em todas as estações.

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e no respectivo motivo

I) Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU/SP

Todas as empresas operadoras foram notificadas sobre os apontamentos dos clientes para adoção das providências imediatas, visando garantir o atendimento atencioso e cordial aos passageiros.

II) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

O projeto da Linha 22 Marrom do Metrô que ora está em fase de detalhamento irá ligar a Estação Sumaré, junto a Linha 2 Verde a Cotia. No presente momento estão sendo executados sondagens e mapeamento detalhado, para permitir o desenvolvimento do projeto e a obtenção das licenças ambientais e demais aprovações junto aos municípios. Já foi constituído Grupo de Trabalho entre Metrô, STM, SPTrans, Cetesb, Secretarias de Urbanismo e Meio Ambiente e outros interessados no âmbito do CDTI - Comitê Diretor de Transporte Integrado para viabilizar as aprovações com os diversos órgãos que atuam no setor.

Quanto a extensão da futura Linha 22 Marrom - Sumaré a Cotia, no âmbito da Secretaria de Parcerias em Investimentos está sendo desenvolvido o projeto da ligação ferroviária entre São Paulo e Sorocaba.

III) Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Desde 2010 todas as estações de Metrô são construídas com as portas de plataforma, numa clara preocupação com a segurança de seus passageiros. Contudo, o processo de implantação em estações que já operam, apesar de demorado e complexo, vem sendo feito com todo o empenho pelas equipes metroviárias.

A previsão é de que as portas de plataforma estejam implantadas e em funcionamento em todas as estações da Linha 3 - Vermelha até o final de 2024. Na sequência, serão iniciados os trabalhos nas demais estações da Linha 1 - Azul.

Atualmente, as portas de plataforma já estão em funcionamento nas seguintes estações:

- Tucuruvi e Jabaquara na Linha 1 - Azul;
- Vila Madalena, Sacomã, Tamanduateí e Vila Prudente na Linha 2 - Verde;
- Pedro II, Bresser -Mooca, Belém e Vila Matilde na Linha 3 - Vermelha;
- todas as 11 estações na Linha 15 - Prata.

Além dessas, já estão instaladas e em fase de testes nas estações Barra Funda, Carrão, Penha, Guilhermina -Esperança e Itaquera.



Dificuldades na atuação da Ouvidoria/Observação

Não há.