



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Relatório de Atividades 2º Semestre de 2022 Ouvidoria





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

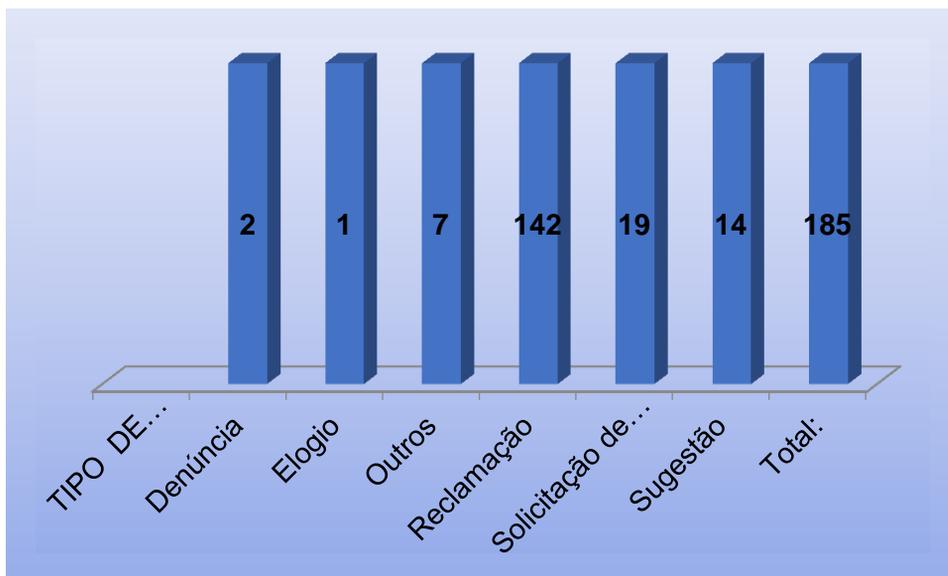
Secretaria dos Transportes Metropolitanos

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria dos Transportes Metropolitanos realizou o atendimento de **185** (cento e oitenta e cinco) 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	7
Reclamação	142
Solicitação de Informação	19
Sugestão	14
Total:	185

O total de denúncias no quadro acima pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM.





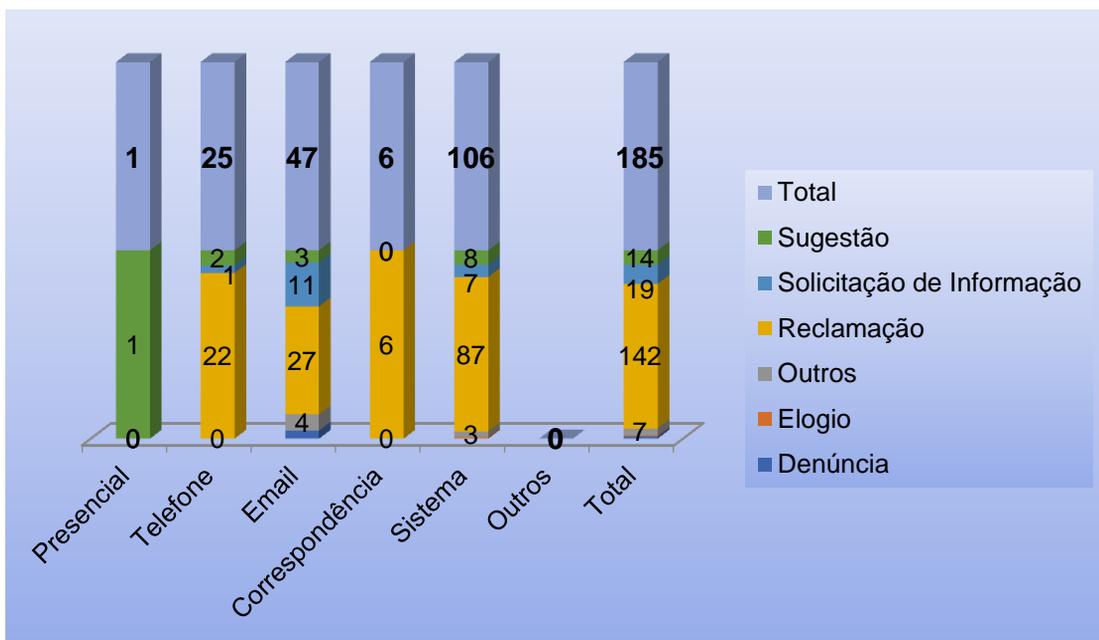
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

FORMA DE CONTATO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	0	0	2
Elogio	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	4	0	3	0	7
Reclamação	0	22	27	6	87	0	142
Solicitação de Informação	0	1	11	0	7	0	19
Sugestão	1	2	3	0	8	0	14
Total	1	25	47	6	106	0	185

O total de denúncias no quadro acima pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM.





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	12	5	0	17
Atendimento	1	1	1	60	2	0	65
Competência de outro órgão	0	0	1	5	0	0	6
Comunicação	0	0	1	0	0	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	9	0	0	10
Fiscalização	0	0	0	9	1	0	10
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	3	0	3	6
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	3	13	3	2	21
Patrimônio público	0	0	1	3	1	0	5
Políticas públicas	0	0	0	17	4	9	30
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamento	0	0	0	1	1	0	2
Total	2	1	7	134	18	14	176

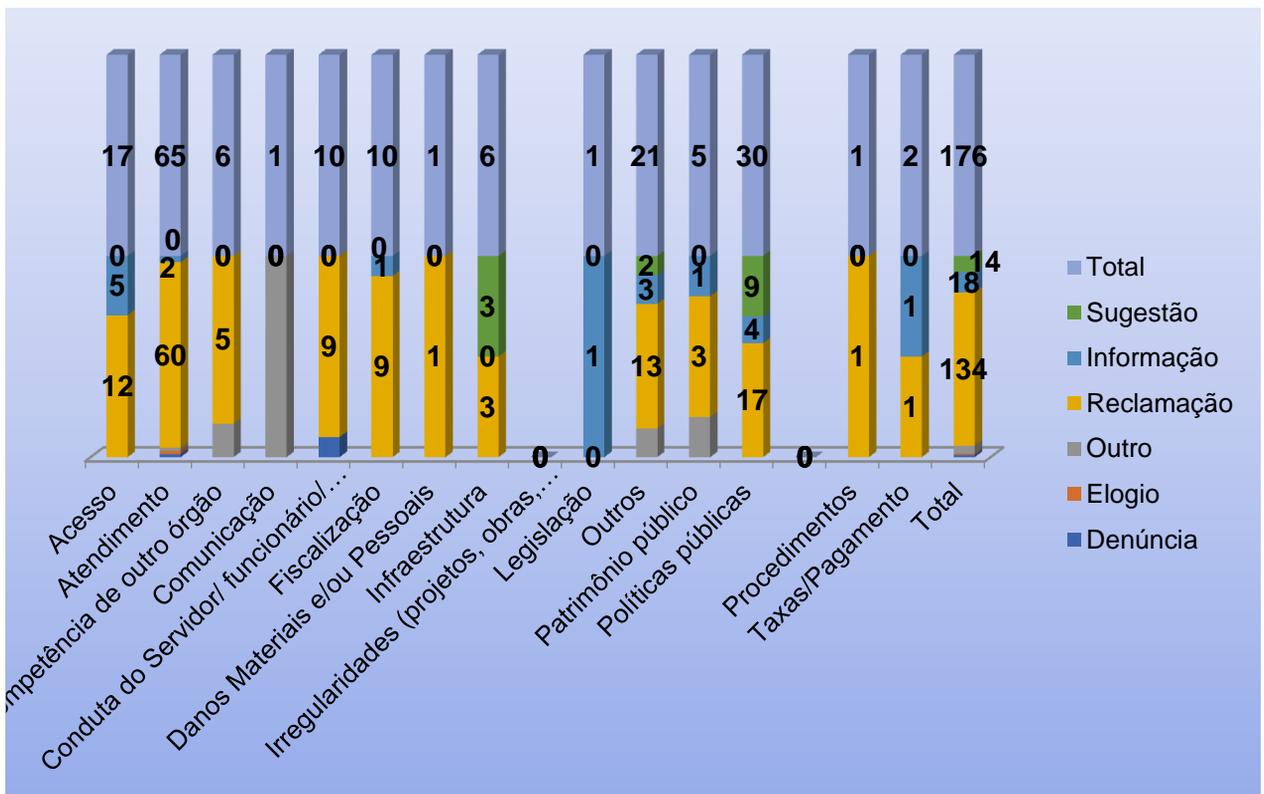


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

OBS: No total do quadro supra tem a diferença de **09** (nove) manifestações que estão em processo de análise.

O total de denúncias no quadro pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM.





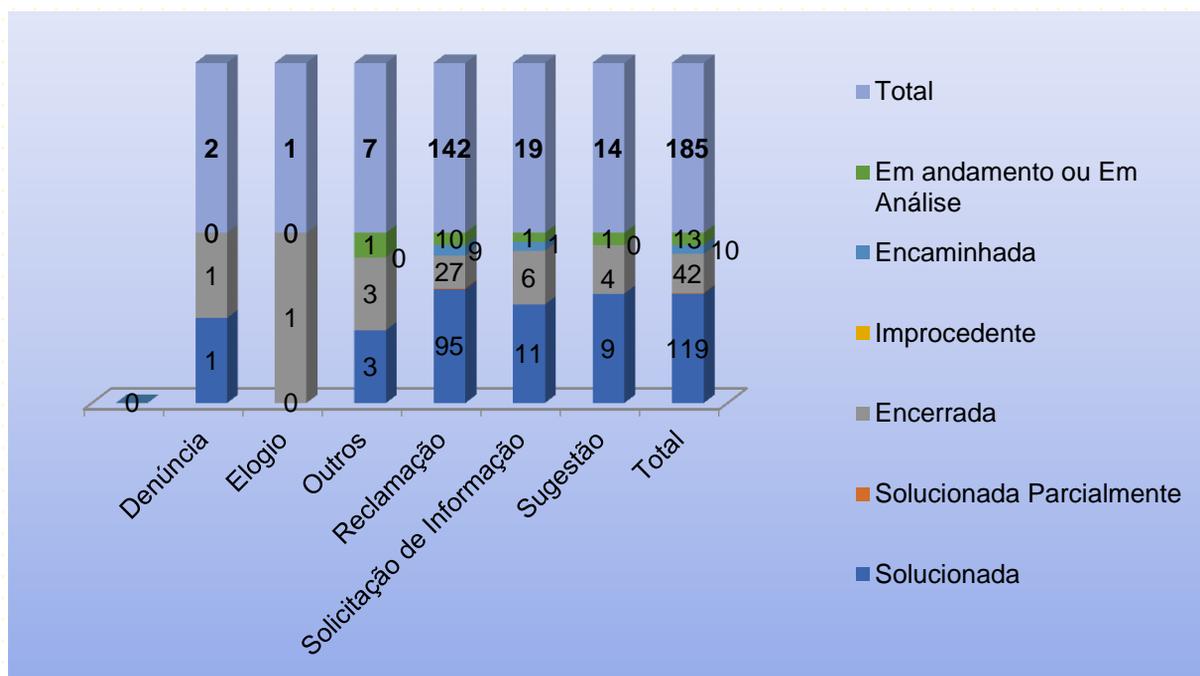
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

CONCLUSÃO

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	1	0	0	0	2
Elogio	0	0	1	0	0	0	1
Outros	3	0	3	0	0	1	7
Reclamação	95	1	27	0	9	10	142
Solicitação de Informação	11	0	6	0	1	1	19
Sugestão	9	0	4	0	0	1	14
Total	119	1	42	0	10	13	185

O total de denúncias no quadro pertence a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM.





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

Cancelamento do serviço de transporte aos sábados, domingos e feriados na linha 421TRO - Itapevi (Cidade da Saúde) Vargem Grande Paulista (Centro).

2) Concessionária Linha Universidade S.A

Barulho excessivo das obras da Linha 6 Laranja na futura estação PUC - Cardoso de Almeida.

3) Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo - ViaQuatro

Embarque e desembarque em uma única plataforma na Estação Vila Sônia.



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.

Cancelamento do serviço de transporte aos sábados, domingos e feriados na linha 421TRO - Itapevi (Cidade da Saúde) Vargem Grande Paulista (Centro).

Para garantir o cumprimento da programação horária autorizada e os níveis de carregamento adequados a EMTU/SP, por meio da Unidade de Fiscalização, atua sistematicamente com intervenções do tipo Acompanhamento Operacional Terminal - AOT e/ou Registro Visual de Carregamento - RVC realizadas com a utilização de táticas diversas como, por exemplo, monitoramento eletrônico permanente, fiscais em acompanhamentos de campo sigilosos alternados com ações ostensivas.

Esses acompanhamentos operacionais oferecem parâmetros para os ajustes na programação e análise de retorno de operação, sem prejuízo da aplicação das sanções quando constatadas eventuais irregularidades.

Nos dois casos há atuação conjunta da Fiscalização, do Planejamento e do Centro de Gestão e Supervisão da EMTU/SP para definir e acompanhar os procedimentos corretivos.

Quanto ao serviço metropolitano 421TRO Itapevi (Cidade da Saúde) a Vargem Grande Paulista (Centro), atualmente (até julho/2022) a linha realiza 15 (quinze) viagens com oferta de 1.095 (um mil e noventa e cinco) lugares em dias úteis, para uma demanda média de 150 (cento e cinquenta) passageiros.

O dinamismo da situação requer um monitoramento constante de todo o sistema para que possamos ter um retorno da operação dos serviços e da oferta de viagens sempre em compatibilidade com a demanda manifesta.

Apresentamos, a seguir, alguns dados utilizados neste monitoramento.



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

Linha 421TRO

SITUAÇÃO ANTERIOR A PANDEMIA (1)

Passageiros Dias Úteis: 256

Sábados: 151

Dom/Fer.: 95

SITUAÇÃO ATUAL (2)

Passageiros Dias Úteis: 147

Sábados: -

Dom/Fer.: -

(1) Demanda média/dia nov./2019

(2) Demanda média/dia nov./2021

Primeiramente, observa-se o impacto na demanda que a pandemia do COVID-19 causou ao sistema de transporte coletivo por ônibus.

Seguindo com a análise, a linha 421TRO opera ainda com uma redução da demanda, se comparada com a situação anterior a pandemia, na ordem de 42,58%. Utilizando os dados dos quadros acima, podemos afirmar que o retorno das partidas da forma como era antes da pandemia, bem como sua operação aos finais de semana, não encontram viabilidade no momento.



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

2) Concessionária Linha Universidade S.A

Barulho excessivo das obras da Linha 6 Laranja na futura estação PUC - Cardoso de Almeida.

A Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões - CMCP/STM informa as ações que já foram tomadas para mitigar os impactos relatados:

- Realizada ligação definitiva de energia com a finalidade de substituição dos geradores que causavam ruídos;
- Cancelada a utilização de apitos como forma de orientação dos caminhões;
- Readequado o ciclo de atividades do 3º turno de maneira a priorizar os trabalhos que causam menos impactos no entorno;
- Os Diálogos Diários de Segurança(DDS), que são realizados pelos trabalhadores antes do início dos serviços, passaram a ser realizados no refeitório, a fim de evitar a propagação de ruídos oriundos destas conversas.

Em tais reuniões, os trabalhadores também são orientados quanto à conscientização e respeito à comunidade;

- Eventos e atividades especiais serão divulgados com a maior antecedência possível de forma que os moradores possam se programar de maneira mais adequada;
- Implantado bolsão de estacionamento dos caminhões para organização do fluxo de veículos que atendem à obra.

Adicionalmente às ações relatadas acima, ainda em atendimento à notificação recebida, informamos o seguinte:



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

- As obras da Linha 6-Laranja de metrô de São Paulo têm previsão de conclusão para outubro/2025;
- Os turnos de trabalho são dimensionados com a finalidade de atender a sequência executiva e cronograma da obra.
- As atividades de escavação, com utilização de escavadeiras, caminhões e equipamentos de elevação, devem perdurar por todo o ano de 2022;
- São realizadas avaliações periódicas nos equipamentos para verificações quanto à integridade e emissão de gases, inclusive com a medição de fumaça preta, garantindo o respeito aos parâmetros legais;
- São realizadas umectações periódicas para o controle de poeira, bem como a lavagem das ruas do entorno;
- A Concessionária mantém canal aberto com a comunidade, para tratar todas as demandas e receber sugestões, de forma que o convívio seja o melhor possível durante a execução das obras.



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

3) Concessionária da Linha 4 Amarela do Metrô de São Paulo - ViaQuatro

Embarque e desembarque em uma única plataforma na Estação Vila Sônia.

Após a realização de estudos de fluxo dos passageiros, que envolvem captação de imagens, simulações realizadas por software e avaliação em campo ficou evidenciado que a operação atual, com o embarque e desembarque em uma plataforma, não gera impacto no conforto e na rapidez da viagem de nossos clientes. Seguimos atentos para realizar melhorias no atendimento, sempre que necessário.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não há.