



**BOLETIM DO TRANSPORTE – SERVIÇO “SP 156”
(1º SEMESTRE DE 2019)**

RECLAMAÇÃO ÔNIBUS

AUTOR:

FERNANDO T.H.F. MACHADO

**CONSULTOR TÉCNICO LEGISLATIVO DA CONSULTORIA
DE TRÂNSITO, TRANSPORTE E ATIVIDADE ECONÔMICA**

SGP-53



INTRODUÇÃO

O Serviço “SP 156” centraliza desde 2003 (quando operava a título de “Chamadas em Centro Único – ‘CALLCENTER’”), conforme informação constante na Portaria SMT/DTP nº 198/03) as solicitações de munícipes à Prefeitura realizadas através de diversos canais, como o portal online, as praças de atendimento das Subprefeituras, a central telefônica, o aplicativo e os espaços “Descomplica SP” implantados em diversas Subprefeituras a partir de 2018.

Em geral, as manifestações dos munícipes tratam de solicitações e reclamações sobre a prestação de serviços públicos. Em muito menor número, há também alguns casos de sugestões à Prefeitura e elogios.

A Prefeitura analisa essas solicitações e emite um parecer indicando se as mesmas se enquadram nas seguintes categorias: “Finalizada”, “Indeferida” ou “Cancelada”. As que ainda não receberam parecer foram classificadas como “Aguardando Atendimento”.

O Portal Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo possui informações sobre as solicitações dos munícipes ao Serviço “SP 156” desde 2012. A partir de 2015, houve mudança na nomenclatura, campos e parâmetros utilizados, num novo modelo que está em vigor até a presente data.

Nesta série de Boletins sobre o Serviço “SP 156” com o tema “Trânsito e Transporte”, escolhemos comparar as informações detalhadas do primeiro semestre de 2019 (1º de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019) com as dos dois semestres anteriores (1º de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018; e 1º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018). Os dados gerais dos demais períodos foram utilizados apenas como base indicativa do volume de manifestações dos munícipes à Prefeitura de São Paulo em determinado semestre.

A análise dos dados do “Trânsito e Transporte” no primeiro semestre de 2019 procurou levar em conta a divisão do Município em Subprefeituras, apresentando informações regionalizadas sempre que possível.



As Subprefeituras representam uma importante descentralização administrativa. De acordo com o site da Secretaria das Subprefeituras, estas têm o papel de “receber pedidos e reclamações da população, solucionar os problemas apontados; preocupam-se com a educação, saúde e cultura de cada região, tentando sempre promover atividades para a população. Além disso, elas cuidam da manutenção do sistema viário, da rede de drenagem, limpeza urbana, vigilância sanitária e epidemiológica, entre outros papéis que transformam, a cada dia, essas regiões da cidade em locais mais humanizados e cheios de vida.”.

Para os Boletins temáticos foram selecionadas, dentre as cerca de duas dezenas de categorias de assuntos utilizadas sob o Tema “Trânsito e Transporte”, as com maior número de solicitações. Essa amostra de categorias foi bastante representativa, correspondendo a mais de 90% do número total de solicitações realizadas no âmbito do Serviço “SP 156” sob o Tema “Trânsito e Transporte”.

Com esses dados, foi possível apresentar de forma transparente o que os munícipes consideram mais importante quando utilizam o Serviço “SP 156” no âmbito do “Trânsito e Transporte”.

Quando são analisadas todas as cerca de duzentas categorias de solicitações, de modo geral observou-se que o primeiro semestre apresentou um maior número de solicitações quando comparado ao segundo semestre, com base nas informações constantes no período pesquisado (primeiro semestre de 2012 ao primeiro semestre de 2019).

Os dados foram apresentados em Boletins referentes a cada uma das áreas sob o Tema “Trânsito e Transporte”, possibilitando aos leitores e leitoras olhar diretamente para o Tema de seu interesse.

O portal da Prefeitura de São Paulo também apresenta dados sobre a população de cada Subprefeitura. Entretanto, as informações sobre a população são referentes ao Censo de 2010 necessitando, portanto, de atualização.

Também deve ser considerado que a população residente em uma determinada Subprefeitura é um indicador impreciso sobre os problemas da região, tendo em vista a interação de munícipes de outras regiões geográficas, e até de fora do Município de São Paulo.



ANÁLISE GERAL DOS DADOS DO SERVIÇO “SP 156” ENTRE 2012 E 2019

Entre o primeiro semestre de 2012 e o primeiro semestre de 2019 o Serviço “SP 156” recebeu cerca de 5,9 milhões de solicitações. Em média, para os anos de 2012 a 2018, o primeiro semestre recebeu aproximadamente 55% do total de solicitações e o segundo semestre, 45%.

Analisando o número total de solicitações do primeiro semestre de 2019 (cerca de 590 mil, que superaram em 60% as solicitações do segundo semestre de 2018 e em 61% as solicitações do primeiro semestre de 2018), projetamos até o final do ano de 2019 um total entre 1 milhão e 1,16 milhões de solicitações, sendo mais provável um valor em torno de 1,08 milhão de solicitações.

Com uma população de 11.252.903 habitantes, de acordo com o último Censo de 2010, a projeção equivale a uma solicitação em 2019 no âmbito do Serviço “SP 156” para cada grupo de 10 a 11 habitantes, aproximadamente. Reconhecemos a importância da necessidade de atualização dos dados de população mas, tendo em vista que a estimativa de população atual da cidade de São Paulo supera os 12 milhões de habitantes, as solicitações devem estar num patamar de uma para cada 11 a 12 habitantes. Se for considerado apenas o primeiro semestre de 2019, estimamos a ocorrência de uma solicitação para cada 19 habitantes.

Como pode ser observado na Tabela 1, as dez maiores solicitações realizadas no primeiro semestre de 2019 respondem por um pouco menos de dois terços do total. Nessa tabela, destacam-se as seguintes categorias pertencentes ao Tema “Trânsito e Transporte”: “Estacionamento e Zona Azul”, com 8,4% do total; “Reclamação ônibus”, com 4,7% do total; e “Bilhete Único Estudante e Professor”, com 4,2% do total. Juntas, essas três categorias respondem por aproximadamente um sexto de todas as solicitações realizadas pela população junto ao Serviço “SP 156” no período.



TABELA 1: SÍNTESE DAS MAIORES SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”

Ordem	Assunto	% do Total
1º	Reparos em asfalto, pontes e viadutos	14,0%
2º	População ou pessoa em situação de rua	9,8%
3º	Estacionamento e Zona Azul	8,4%
4º	Árvore	6,8%
5º	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	5,2%
6º	Reclamação ônibus	4,7%
7º	Remoção de grandes objetos	4,4%
8º	Bilhete Único Estudante e Professor	4,2%
9º	Drenagem de água de chuva	3,9%
10º	Defesa Civil	3,8%
1º ao 10º	Total das 10 maiores categorias	65,2%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do Serviço “SP 156”.

A Tabela 2 mostra que a maior parte das solicitações no âmbito do Serviço “SP 156” no 1º semestre de 2019 e nos dois semestres precedentes foi realizada por intermédio da Central Telefônica, seguida pelo Portal Online. Observa-se que houve uma queda expressiva da participação percentual da Central Telefônica nesse período, com aumento correspondente da participação do Portal Online.

A participação do canal “Praças de Atendimento das Subprefeituras” ficou estável entre 6% e 7% do total, ao passo que a participação dos aplicativos cresceu de 6% para 8% do total no período analisado.



TABELA 2: CANAIS UTILIZADOS - SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”

Canal usado para as Solicitações	% do Total (1º SEM. 2018)	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)
PORTAL ONLINE	22,2%	29,4%	36,4%
CENTRAL TELEFÔNICA	63,1%	56,8%	48,0%
APLICATIVO	6,3%	6,7%	8,3%
PRAÇAS DE ATENDIMENTO DAS SUBPREFEITURAS	6,1%	7,1%	6,9%
DESCOMPLICA CAMPO LIMPO	0,0%	0,0%	0,1%
DESCOMPLICA SÃO MIGUEL PAULISTA	0,0%	0,0%	0,1%
INTEGRAÇÕES	2,3%	0,0%	0,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do Serviço “SP 156”.

A Tabela 3 mostra que houve um decréscimo de mais de 10 pontos percentuais na categoria de solicitações “Finalizada”, ao passo que as categorias “Indeferido” e “Aguardando Atendimento” tiveram aumento de cerca de 5% cada entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019.

TABELA 3: STATUS DAS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”

Status das Solicitações	% do Total (1º SEM. 2018)	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)
FINALIZADA	81,3%	75,2%	70,4%
INDEFERIDO	10,7%	15,7%	15,8%
AGUARDANDO ATENDIMENTO	7,1%	8,1%	12,9%
CANCELADA	0,9%	1,0%	0,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do Serviço “SP 156”.



ANÁLISE DOS DADOS DO SERVIÇO “SP 156” ENTRE 2018 E 2019 NO ÂMBITO DO TRANSPORTE – ASSUNTO: “RECLAMAÇÃO ÔNIBUS”

O Tema “Trânsito e Transporte” no âmbito do Serviço “SP 156” congrega diversas categorias, sendo as mais representativas, em termos de número de solicitações: “Estacionamento e Zona Azul”, “Reclamação ônibus”, as diversas modalidades de “Bilhete Único”, “Veículos abandonados” e “Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres”.

É interessante ressaltar que categorias relevantes para o Transporte na cidade de São Paulo, a exemplo dos táxis/aplicativos, transporte de carga, transporte escolar, ATENDE, motos e bicicletas tiveram uma participação percentual pequena: juntas, essas categorias totalizaram menos de 2% do total de solicitações do Tema em questão.

No primeiro semestre de 2019, foram recebidas quase 148 mil solicitações sob o Tema “Trânsito e Transporte”, correspondendo a aproximadamente um quarto das cerca de 590 mil solicitações recebidas pelo Serviço “SP 156”.

TABELA 4: SÍNTESE DAS MAIORES SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156” (TEMA “TRÂNSITO E TRANSPORTE”)

Ordem	Assunto	% do Total
1º	Estacionamento e Zona Azul	33,6%
2º	Reclamação ônibus	18,7%
3º	Bilhete Único Estudante e Professor	16,7%
4º	Veículos abandonados	11,3%
5º	Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres	5,0%
6º	Ônibus	4,5%
7º	Vale Transporte	2,8%
8º	Bilhete Único Comum	2,5%
9º	Bilhete Único Cobrança Carga e Recarga	2,5%
10º	Transporte Escolar	0,7%
1º ao 10º	Total das 10 maiores categorias	98,1%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".



A Tabela 4 mostra que as dez maiores categorias de solicitações responderam por 98,1% do total sob o Tema “Trânsito e Transporte”. Destacam-se as cinco primeiras categorias, com 85,3% de participação.

TABELA 5: VARIÁÇÕES PERCENTUAIS DOS 10 MAIS - SERVIÇO “SP 156” (TEMA “TRÂNSITO E TRANSPORTE”)

Ordem	Assunto	1º SEM. 2018	2º SEM. 2018
1º	Estacionamento e Zona Azul	1.519,6%	1.560,8%
2º	Reclamação ônibus	27,0%	18,4%
3º	Bilhete Único Estudante e Professor	n/d	621,7%
4º	Veículos abandonados	14,8%	17,2%
5º	Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres	47,8%	38,8%
6º	Ônibus	22,6%	26,1%
7º	Vale Transporte	n/d	413,6%
8º	Bilhete Único Comum	630,7%	511,7%
9º	Bilhete Único Cobrança Carga e Recarga	74,3%	72,1%
10º	Transporte Escolar	49,6%	35,4%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".

Obs: campo com "n/d": não havia dado base para o cálculo percentual.

A Tabela 5 apresenta as variações percentuais das dez maiores categorias de solicitações em relação aos dois semestres anteriores, com crescimento de todas as categorias. Em relação ao primeiro semestre de 2018, observou-se um enorme incremento do número total de solicitações (168,3%), tendo a categoria “Estacionamento e Zona Azul” sido responsável majoritária por esse crescimento, com variação de 1.519,6%.

Essa categoria passou de aproximadamente cinco por cento das solicitações feitas no primeiro semestre de 2018 sob o Tema “Trânsito e Transporte” para cerca de um terço no primeiro semestre de 2019.

A Tabela 6 mostra que a maior parte das solicitações no âmbito do Serviço “SP 156” sob o Tema “Trânsito e Transporte” no 1º semestre de 2019 foi realizada por intermédio do Portal Online, seguida pela Central Telefônica. Observa-se que houve uma queda expressiva da



participação percentual da Central Telefônica entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019, com aumento expressivo da participação do Portal Online no período.

A participação do canal “Praças de Atendimento das Subprefeituras” aumentou de 1,8% para 9,2% do total, ao passo que a participação dos aplicativos diminuiu de 6,1% para 1,1% do total no período analisado.

TABELA 6: CANAIS UTILIZADOS - SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156” (“TRÂNSITO E TRANSPORTE”)

CANAL UTILIZADO PARA AS SOLICITAÇÕES	% do Total (1º SEM. 2018)	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)
Portal Online	36,4%	42,5%	63,0%
Central Telefônica	55,6%	52,0%	26,3%
Aplicativo	6,1%	3,8%	1,1%
Praça de Atend. Subprefeitura	1,8%	1,7%	9,2%
Integrações	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica Campo Limpo	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica São Miguel Paulista	0,0%	0,0%	0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".

TABELA 7: STATUS DAS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156” (TEMA “TRÂNSITO E TRANSPORTE”)

STATUS DAS SOLICITAÇÕES	% do Total (1º SEM. 2018)	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)
Finalizada	89,9%	91,0%	77,1%
Indeferido	0,9%	0,8%	3,7%
Aguardando atendimento	8,5%	7,2%	17,6%
Cancelada	0,8%	1,0%	1,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".

A Tabela 7 mostra que houve um decréscimo de mais de 12 pontos na participação percentual na categoria de solicitações “Finalizada”, ao passo que a categoria “Indeferido” teve



aumento de quase 3 pontos e, “Aguardando Atendimento”, aumento de cerca de 9 pontos entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019.

TABELA 8: REGIONALIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO “SP 156”

TEMA: “RECLAMAÇÃO ÔNIBUS”

ORDEM	SUBPREFEITURA	(% DO TOTAL)
1º	Capela do Socorro	6,4%
2º	Sé	6,4%
3º	Santo Amaro	5,6%
4º	Mooca	5,0%
5º	M'Boi Mirim	4,5%
6º	Itaquera	4,5%
7º	Pinheiros	4,2%
8º	Penha	4,1%
9º	Santana - Tucuruvi	3,9%
10º	Lapa	3,9%
11º	Butantã	3,7%
12º	Casa Verde - Cachoeirinha	3,7%
13º	São Mateus	3,5%
14º	Campo Limpo	3,5%
15º	Vila Mariana	3,4%
16º	Vila Prudente	3,0%
17º	Ipiranga	2,9%
18º	Cidade Ademar	2,8%
19º	Pirituba - Jaraguá	2,7%
20º	Freguesia - Brasilândia	2,7%
21º	São Miguel	2,3%
22º	Aricanduva - Formosa - Carrão	2,3%
23º	Guaianases	1,9%
24º	Itaim Paulista	1,9%
25º	Jabaquara	1,7%
26º	Parelheiros	1,7%
27º	Sapopemba	1,6%
28º	Jaçanã - Tremembé	1,6%
29º	Vila Maria - Vila Guilherme	1,5%
30º	Ermelino Matarazzo	1,2%
31º	Cidade Tiradentes	1,1%
32º	Perus	0,8%
Total das 32 Subprefeituras		100,0%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".



Grande parte das solicitações sobre a categoria “Reclamação Ônibus” referem-se a denúncias sobre a conduta de motoristas e cobradores, bem como reclamações sobre intervalo excessivo das linhas. A Tabela 8 mostra que as Subprefeituras da Capela do Socorro, Sé e Santo Amaro concentram o maior percentual das cerca de 27,3 mil solicitações recebidas no tema e assunto elencados no primeiro semestre de 2019 no âmbito do Serviço “SP 156”. As dez Subprefeituras que mais apresentaram solicitações responderam por 48,5% do total no período.

São Paulo, 5 de dezembro de 2019.

**FERNANDO T.H.F. MACHADO - CONSULTOR TÉCNICO LEGISLATIVO DA
CONSULTORIA DE TRÂNSITO, TRANSPORTE E ATIVIDADE ECONÔMICA**

(e-mail: fthfmachado@saopaulo.sp.leg.br)

4