



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

**BOLETIM DO TRANSPORTE – SERVIÇO “SP 156”
(2º SEMESTRE DE 2019)**

RECLAMAÇÃO ÔNIBUS

AUTOR:

FERNANDO T.H.F. MACHADO

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

SGP-53



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

INTRODUÇÃO

O Serviço “SP 156” foi criado pela então Secretaria Municipal da Comunicação – SECOM, em 2003. Operava a título de “Chamadas em Centro Único – ‘CALLCENTER’” (conforme informação constante na Portaria SMT/DTP nº 198/03), centralizando as solicitações de munícipes à Prefeitura. Atualmente essas solicitações podem ser 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 segundo semestre de 2019 (1º de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019) com as dos dois semestres anteriores (1º de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019; 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 segundo semestre de 2019 procurou levar em conta a divisão do Município em Subprefeituras, apresentando informações regionalizadas sempre que possível.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

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 os Temas “Trânsito e Transporte” e “Bilhete Único”, 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 os Temas “Trânsito e Transporte” e “Bilhete Único”, possibilitando aos leitores e leitoras olhar diretamente para o Subtema de seu interesse.

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.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

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

Entre o primeiro semestre de 2012 e o segundo semestre de 2019 o Serviço “SP 156” recebeu cerca de 6,4 milhões de solicitações. Em todos os anos houve maior número de solicitações no primeiro em comparação ao segundo semestre.

Em média, para os anos de 2012 a 2019, o primeiro semestre recebeu aproximadamente 54,5% do total de solicitações e o segundo semestre, 45,5%.

Analisando o número total de solicitações realizadas no ano de 2019 (1,126 milhão), observamos que no primeiro semestre foram feitas cerca de 52,4% do total (590 mil) e, no segundo semestre, 47,6% do total (536 mil). Desse total de cerca de 536 mil solicitações realizadas no segundo semestre de 2019, cerca de 392,4 mil (73,1%) foram classificadas geograficamente no âmbito de uma Subprefeitura.

Com uma população de 11.859.660 habitantes, de acordo com a última estimativa da Fundação SEADE, o total de solicitações feitas ao Serviço “SP 156” no segundo semestre de 2019 equivale a uma solicitação para cada grupo de 22 habitantes, aproximadamente (uma para cada 30 habitantes, com base nas que foram classificadas em Subprefeituras). Em termos geográficos, a divisão do total de solicitações feitas ao Serviço “SP 156” no segundo semestre de 2019 pela área do município de São Paulo equivale a cerca de 355 solicitações para cada quilômetro quadrado da cidade, em média (260/km² com base nas que foram classificadas em Subprefeituras).

Como pode ser observado na Tabela 1, as dez maiores solicitações realizadas no segundo semestre de 2019 correspondem a cerca de dois terços do total, com destaque geral para as categorias “População ou pessoa em situação de rua” e “Reparos em asfalto, pontes e viadutos”.

No âmbito dos Temas “Trânsito e Transporte e “Bilhete Único”, destacam-se as categorias “Reclamação ônibus”, “Veículos abandonados” e “Sinalização e Circulação de Veículos e



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Pedestres”. Juntas, essas três categorias correspondem a cerca de 14% do total de solicitações no período.

TABELA 1: SÍNTESE DAS MAIORES SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156” - 2º SEM. 2019

Ordem	Assunto	% do Total
1º	População ou pessoa em situação de rua	17,8%
2º	Reparos em asfalto, pontes e viadutos	11,7%
3º	Reclamação ônibus	7,4%
4º	Árvore	6,4%
5º	Remoção de grandes objetos	4,7%
6º	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	4,2%
7º	Guarda Civil Metropolitana	3,7%
8º	Veículos abandonados	3,4%
9º	Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres	3,2%
10º	Drenagem de água de chuva	3,2%
1º ao 10º	Total das 10 maiores categorias	65,7%

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 2º semestre de 2019 e nos dois semestres precedentes foi realizada por intermédio da Central Telefônica, seguida pelo Portal Online. Observa-se que houve um aumento da participação percentual da Central Telefônica nesse período (de 56,9% para 61,6%), com queda correspondente da participação do Portal Online (de 28,8% para 24%).

A participação percentual do canal “Praças de Atendimento das Subprefeituras” decresceu de 7,3% para 4,9% do total, ao passo que a participação percentual dos aplicativos cresceu de 7% para 9,1% do total entre o segundo semestre de 2018 e o segundo semestre de 2019. A participação percentual dos canais “Descomplica SP” e “Integrações” foi inexpressiva no período analisado.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

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

CANAL UTILIZADO PARA AS SOLICITAÇÕES	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)	% do Total (2º SEM. 2019)
CENTRAL TELEFÔNICA	56,9%	55,5%	61,6%
DESCOMPLICA BUTANTÃ	0,0%	0,0%	0,1%
DESCOMPLICA CAMPO LIMPO	0,0%	0,0%	0,1%
DESCOMPLICA JABAQUARA	0,0%	0,0%	0,0%
DESCOMPLICA SANTANA-TUCURUVI	0,0%	0,0%	0,0%
DESCOMPLICA SÃO MATEUS	0,0%	0,0%	0,0%
DESCOMPLICA SÃO MIGUEL PAULISTA	0,0%	0,1%	0,1%
PORTAL ONLINE	28,8%	28,7%	24,0%
PRAÇAS DE ATENDIMENTO DAS SUBPREFEITURAS	7,3%	5,5%	4,9%
APLICATIVO	7,0%	9,9%	9,1%
INTEGRAÇÕES	0,0%	0,2%	0,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

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

A Tabela 3 mostra que houve uma relativa estabilidade na categoria de solicitações “Finalizada”, ao passo que a categoria “Indeferido” teve redução de 5,2% na participação percentual no período analisado. A categoria “Aguardando Atendimento” teve aumento na participação percentual de cerca de 4,5% entre o segundo semestre de 2018 e o segundo semestre de 2019. A categoria “Cancelada” teve relativa estabilidade em termos de participação no total.

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

STATUS DAS SOLICITAÇÕES	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)	% do Total (2º SEM. 2019)
FINALIZADA	74,4%	69,8%	75,1%
INDEFERIDO	16,3%	17,8%	11,1%
AGUARD. ATENDIMENTO	8,4%	11,8%	12,9%
CANCELADA	0,9%	0,7%	0,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

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



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

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

Os Temas “Trânsito e Transporte” e “Bilhete Único” no âmbito do Serviço “SP 156” congregam 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 segundo semestre de 2019, foram recebidas cerca de 182,4 mil solicitações sob os Temas “Trânsito e Transporte” e “Bilhete Único”, correspondendo a aproximadamente 34% das cerca de 536,4 mil solicitações recebidas pelo Serviço “SP 156”.

**TABELA 4: SÍNTESE DAS MAIORES SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”
(TEMAS “TRÂNSITO E TRANSPORTE E “BILHETE ÚNICO”)**

Ordem	Assunto	% do Total
1º	Estacionamento e Zona Azul	39,4%
2º	Reclamação ônibus	16,1%
3º	BU Estudante e Professor	12,7%
4º	Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres	10,6%
5º	Veículos abandonados	7,4%
6º	BU Comum	3,7%
7º	Ônibus	3,1%
8º	Vale Transporte	2,4%
9º	BU Cobrança Carga e Recarga	2,2%
10º	BU Idoso e PCD	0,7%
1º ao 10º	Total das 10 maiores categorias	98,2%

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



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

A Tabela 4 mostra que as dez maiores categorias de solicitações responderam por 98,2 do total sob os Temas “Trânsito e Transporte” e “Bilhete Único”. Destacam-se as cinco primeiras categorias, com 86,2% de participação. A categoria “Reclamação Ônibus” foi responsável por 16,1% das solicitações no período.

**TABELA 5: VARIAÇÕES PERCENTUAIS DOS 10 MAIS - SERVIÇO “SP 156”
(TEMAS “TRÂNSITO E TRANSPORTE E “BILHETE ÚNICO”)**

Ordem	Assunto	2º SEM. 2018	1º SEM. 2019
1º	Estacionamento e Zona Azul	2303,8%	44,7%
2º	Reclamação ônibus	26,3%	6,7%
3º	BU Estudante e Professor	576,1%	-6,3%
4º	Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres	259,9%	159,4%
5º	Veículos abandonados	-6,2%	-20,0%
6º	BU Comum	1021,3%	83,3%
7º	Ônibus	8,3%	-14,1%
8º	Vale Transporte	448,2%	6,7%
9º	BU Cobrança Carga e Recarga	87,8%	9,1%
10º	BU Idoso e PCD	718,5%	81,2%

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

A Tabela 5 apresenta as variações percentuais das dez maiores categorias de solicitações em relação aos dois semestres anteriores, com crescimento na maioria das categorias. Em relação ao segundo semestre de 2018, observou-se um enorme incremento do número total de solicitações das categorias “Estacionamento e Zona Azul” (2.303,8%) e “BU Comum” (1.021,3%). A categoria “Reclamação Ônibus” apresentou acréscimo de 26,3% no número de solicitações no período.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

TABELA 6: CANAIS UTILIZADOS NAS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”

(TEMAS “TRÂNSITO E TRANSPORTE E “BILHETE ÚNICO”)

CANAL UTILIZADO PARA AS SOLICITAÇÕES	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)	% do Total
			(2º SEM. 2019)
Central Telefônica	52,0%	26,4%	23,8%
Descomplica Butantã	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica Campo Limpo	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica Jabaquara	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica Santana-Tucuruvi	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica São Mateus	0,0%	0,0%	0,0%
Descomplica São Miguel Paulista	0,0%	0,0%	0,0%
Portal Online	42,5%	63,2%	55,3%
Praça de Atendimento Subp.	1,7%	9,2%	20,2%
Aplicativo	3,8%	1,1%	0,7%
Integrações	0,0%	0,3%	0,0%
TOTAL	100,0%	100,3%	100,0%

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

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 segundo semestre de 2018 e o segundo semestre de 2019, com aumento expressivo da participação do Portal Online e das Praças de Atendimento das Subprefeituras no período.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

**TABELA 7: STATUS DAS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”
(TEMAS “TRÂNSITO E TRANSPORTE E “BILHETE ÚNICO”)**

STATUS DAS SOLICITAÇÕES	% do Total (2º SEM. 2018)	% do Total (1º SEM. 2019)	% do Total (2º SEM. 2019)
Finalizada	91,0%	77,1%	87,4%
Indeferido	0,8%	3,7%	5,8%
Aguardando atendimento	7,2%	17,6%	5,5%
Cancelada	1,0%	1,6%	1,3%
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 3,6 pontos na participação percentual na categoria de solicitações “Finalizada”, ao passo que a categoria “Indeferido” teve aumento de 5,1 pontos e, “Aguardando Atendimento”, redução de 1,7 pontos entre o segundo semestre de 2018 e o segundo semestre de 2019.

A Análise da Tabela 8 indica que 99% das cerca de 29,5 mil solicitações referentes a “Reclamação Ônibus” foram classificadas por Subprefeitura.

A Tabela também mostra que as Subprefeituras da Sé, Santo Amaro, Capela do Socorro e Itaquera concentram o maior número de solicitações no período. As dez Subprefeituras que mais apresentaram solicitações responderam por 50,2% do total classificado por Subprefeitura.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

TABELA 8: REGIONALIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO "SP 156"

TEMA: "RECLAMAÇÃO ÔNIBUS"

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

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

São Paulo, 30 de junho de 2020.

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

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



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**