

Queixas sobre o serviço*

▶ Em 2015

Motorista não atender embarque/desembarque
Intervalo excessivo da linha
Conduzir veículo com direção perigosa
Conduta inadequada do operador
Descumprir ou não realizar partidas programadas

| Quantidade |
|------------|
| 7.033 |
| 4.244 |
| 3.130 |
| 4.041 |
| 1.554 |

▶ Em 2016

Motorista não atender embarque/desembarque
Intervalo excessivo da linha
Conduta inadequada do operador
Velocidade incompatível/manobras bruscas
Descumprimento de partida no ponto inicial/final

| Quantidade |
|------------|
| 6.308 |
| 5.919 |
| 3.422 |
| 2.968 |
| 2.007 |

▶ Em 2017

Intervalo excessivo da linha
Motorista não atender embarque/desembarque
Tratar o público em geral com falta de respeito
Velocidade incompatível/manobras bruscas
Descumprimento de partida no ponto inicial/final

| Quantidade |
|------------|
| 5.536 |
| 4.707 |
| 2.398 |
| 1.690 |
| 1.688 |



Fonte: SPTrans

DSP

Linha na Zona Leste tem demora de até uma hora

Passageiros já perderam as contas de quantas vezes se atrasaram para seus compromissos. Há até quem preferiu trocar a rota para não passar estresse

Cansada de esperar por diversas vezes, em alguns casos até uma hora, para conseguir embarcar em um coletivo, a recuperadora de crédito Sandra Reis, de 37 anos, passageira assídua da Linha 2734-10 (Jardim Campos/Metrô Itaquera), preferiu trocar seu itinerário na volta para casa do que aguardar o ônibus.

A linha usada por Sandra é a campeã de reclamações por ter um intervalo excessivo, atrasos e demora, segundo dados da SPTrans, obtidos pelo DIÁRIO via Lei de Acesso à Informação. No primeiro semestre deste ano, o coletivo recebeu 54 queixas dos passageiros.

“Ninguém merece passar estresse com transporte público. Esse ônibus demora para sair, demora para chegar, demora para tudo”, reclamou Sandra.

Antes ela descia no Metrô Itaquera e esperava o 2734-10, no entanto, chegava em sua casa às 16h. Agora, a recuperadora de crédito prefere desembarcar na Estação de Guaianases, da Linha 11-Coral da CPTM (três estações depois), pega outro coletivo e,

mesmo assim chega, às 15h30.

ZONA SUL/ Em segundo lugar no ranking, a Linha 5178-10 (Jardim Miriam/Praça João Mendes) também deixa os usuários esperando.

“Não dá para entender a demora e atraso desse ônibus. Queria que o prefeito ou o secretário pegasse essa linha de manhã”, reclamou o aposentado João Oliveira, 59.

A copeira Izabel das Neves, 42, acha que deveria ter mais fiscalização nas empresas responsáveis. “A gente paga caro pela passagem e recebe um serviço desse jeito? Não dá. Isso quando o ônibus não quebra e a situação fica ainda pior”, pontuou.

Linha 2734-10 recebeu 54 queixas por atraso e demora no primeiro semestre

RESPOSTA DO SINDICATO

Sindicato considera número de reclamações baixo

Em nota, o SPUrbanuss, sindicato das empresas concessionárias de ônibus, disse não considerar “excessivo” o número de reclamações feitas pelos passageiros. Como a SPTrans (veja ao lado), a entidade afirmou que o número de reclamações diminuiu em relação ao primeiro semestre do ano passado.

“Isso significa que, em um universo de 60 mil pessoas, apenas uma reclamação do serviço prestado. É como se tivéssemos uma única pessoa reclamando do resultado de uma partida de futebol, em um estádio lotado”, comparou o sindicato com o número de passageiros transportados e os dados das reclamações feitas.

O SPUrbanuss disse ainda que o intervalo entre os ônibus é afetado por situações do dia a dia como “acidentes, semáforos, inundações”. Para o sindicato, a racionalização das linhas é uma “necessidade e oportunidade de melhorar a prestação do serviço”, além disso, afirmou que a medida “vem ao encontro dos interesses das empresas”.

O DIÁRIO tentou contato com o sindicato das empresas permissionárias e a Qualibus, responsável por operar a linha 2734-10, mas não teve retorno até o fechamento desta edição.

RESPOSTA DA SPTRANS

Ações ajudaram reclamações diminuírem

Em nota, a SPTrans disse que apesar da alteração no ranking de reclamações, “é preciso considerar que as queixas apresentaram uma queda”. Segundo a empresa, houve uma diminuição de 33,8% entre janeiro e julho de 2017 na comparação com o ano passado, passando de 32.297 reclamações para 21.372.

“As estatísticas registradas no primeiro semestre sinalizam que as ações desenvolvidas desde janeiro para melhorar a qualidade do serviço prestado já começam a apresentar resultados”, pontuou. A SPTrans afirmou ainda que tem aumentado a fiscalização nas empresas responsáveis por operar o transporte. “As ações são realizadas em campo, 24 horas por dia, em todas as regiões da cidade, tanto em pontos finais, quanto ao longo dos trajetos das linhas. Também houve a ampliação da fiscalização eletrônica para os sábados e feriados”, informou a empresa municipal. De acordo com a SPTrans, as empresas responsáveis por operar os coletivos são multadas quando infringem as leis de trânsito e quando há descumprimento de regras estabelecidas em contrato.

Em relação a linha 2734-10 (Jardim Campos/Metrô Itaquera), a empresa afirmou ter feito acompanhamentos operacionais em todo seu trajeto para fiscalizar o cumprimento das partidas e, de acordo com essas verificações, foi constatada uma melhora ao longo do período. Apesar disso, a SPTrans informou que linha foi autuada 113 vezes apenas no primeiro semestre deste ano.

Sobre a linha 5178-10 (Jardim Miriam/Praça João Mendes), a empresa disse apenas que a concessionária foi multada 13 vezes no primeiro semestre. “Ainda assim, neste segundo semestre a SPTrans continuará fiscalizando o desempenho das linhas”, pontuou. As empresas que são autuadas por descumprimento das partidas pagam uma multa de R\$ 360, podendo dobrar o valor em casos de reincidência. A SPTrans afirmou também que a atual administração tem investido na requalificação dos motoristas de ônibus e aposta ainda na criação de um programa específico de treinamento em parceria com as empresas. “O Programa Viagem Segura define padrões de treinamento com foco prioritário em direção defensiva e acolhimento dos passageiros”, informou a empresa. Além da criação do programa, cuja data não foi mencionada na nota, a SPTrans disse que todos os casos são avaliados com as empresas responsáveis. Segundo a SPTrans, os casos são avaliados mensalmente com as empresas em reuniões com os representantes, “corpo gerencial, tratando as questões relativas à Gestão Operacional pela Qualidade”.

Linhas campeãs de intervalo excessivo*

| | |
|---|----|
| 2734-10 Jardim Campos/Metrô Itaquera | 54 |
| 5178-10 Jardim Miriam/Praça João Mendes | 45 |
| 175T-10 Metrô Santana/Metrô Jabaquara | 44 |
| 7023-10 Jardim Nakamura/Terminal Santo Amaro | 42 |
| 702C-10 Jardim Bonfiglioli/Metrô Belém | 41 |
| 1744-10 Lauzane Paulista/Metrô Santana | 36 |
| 4311-10 Terminal São Mateus/Terminal Parque Dom Pedro | 33 |
| 2730-10 Jardim Jacuí/Metrô Arthur Alvim | 30 |
| 4085-10 Cohab Fazenda do Carmo/Metrô Itaquera | 28 |
| 5630-10 Terminal Grajaú/Metrô Brás | 27 |

*De janeiro a julho de cada ano



Fonte: SPTrans

DSP