



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEZEMBRO / 2020

8. Grau de reclamações de usuários sobre o serviço

Metodologia

Forma de cálculo: Quociente da somatória das reclamações de usuários no período analisado pela quantidade de passageiros transportados no mesmo período.

Unidade: Reclamações / 100.000 passageiros.

Fonte da informação: Atendimento ao usuário pelo consórcio e 156

Abrangência: Censitário (totalidade das reclamações).

| EMPRESA | VALOR |
|----------------------|--------------|
| SAENS PEÑA | 11,331 |
| JOSEENSE TRANSPORTES | 12,957 |
| EXPRESSO MARINGÁ | 8,873 |