



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**  
**SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**  
**NOVEMBRO / 2019**

**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).

<b>EMPRESA</b>	<b>VALOR</b>
SAENS PEÑA	11,693
CS BRASIL	11,337
EXPRESSO MARINGÁ	8,494