



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
OUTUBRO / 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	13,574
JOSEENSE TRANSPORTES	16,368
EXPRESSO MARINGÁ	8,985