

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	FEVEREIRO/2019
SAENS PEÑA	12,36
CS BRASIL	8,86
EXPRESSO MARINGÁ	8,07