

## 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	JANEIRO
SAENS PEÑA	10,81
CS BRASIL	8,94
EXPRESSO MARINGÁ	4,69