



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
MAIO / 2023

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 | 12,623 |
| JOSEENSE TRANSPORTES | 20,954 |
| EXPRESSO MARINGÁ | 14,640 |