



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
AGOSTO / 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).

EMPRESA	VALOR
SAENS PEÑA	12,346
CS BRASIL	13,033
EXPRESSO MARINGÁ	11,333