RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2021

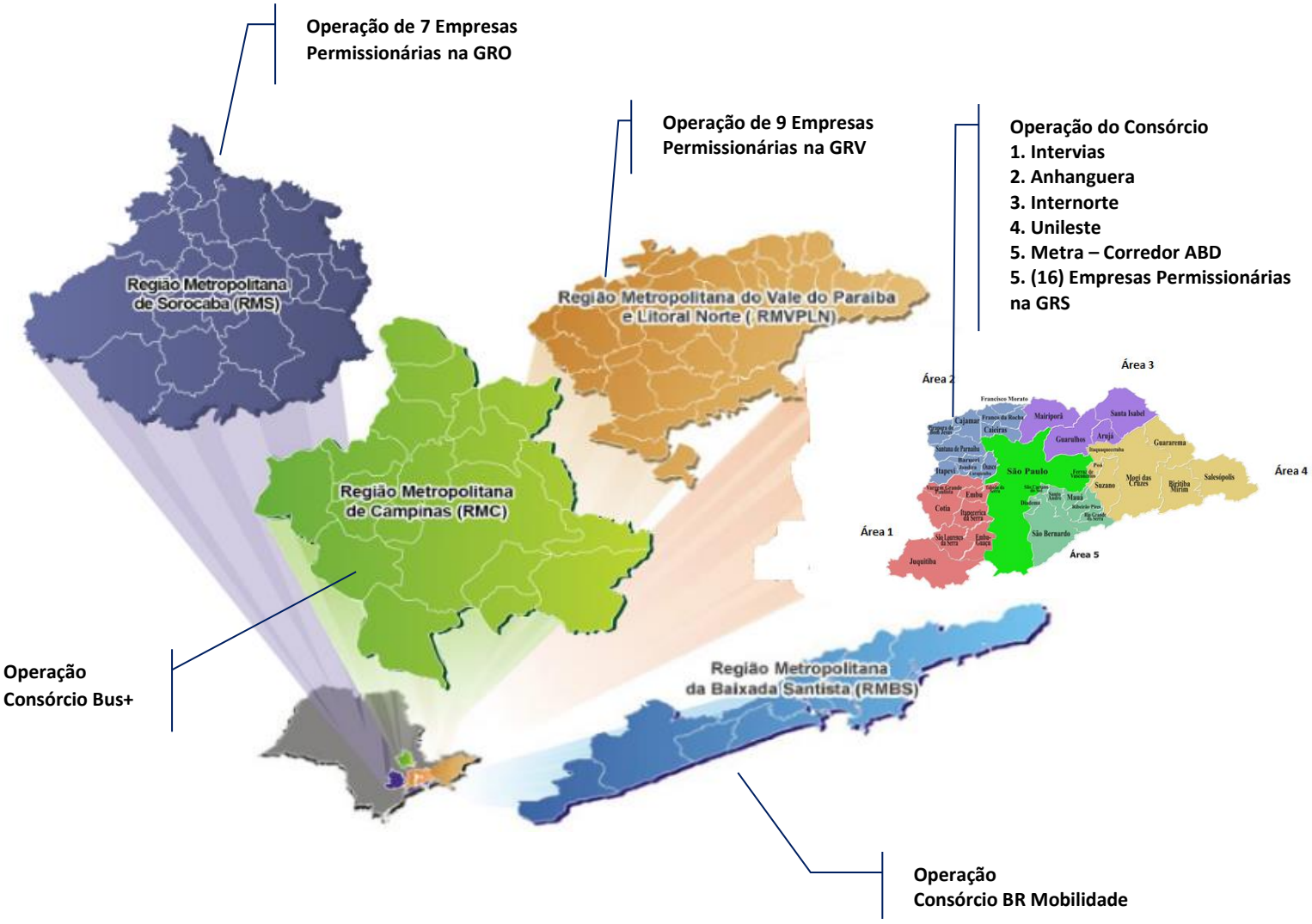
FEVEREIRO

EMTU

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO | Secretaria dos Transportes Metropolitanos

EMPRESA METROPOLITANA
DE TRANSPORTES URBANOS
DE SÃO PAULO S.A.

A Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (EMTU/SP) é uma empresa controlada pelo Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos (STM) que fiscaliza e regulamenta o transporte metropolitano de baixa e média capacidade nas cinco Regiões Metropolitanas do Estado de São Paulo: São Paulo, Campinas, Sorocaba, Baixada Santista e Vale do Paraíba e Litoral Norte. Essas cinco áreas somam 134 municípios que têm toda a sua rede de transportes intermunicipais controlada pela EMTU/SP.



Unidades da EMTU/SP

CAC
Central de Atendimento ao Cliente-08007240555.
Carta ou Pessoalmente-todos os endereços das unidades da EMTU/SP.
Formulário Impressos: nos noves Terminais Metropolitanos.
Do Corredor Metropolitano ABD (São Mateus/Jabaquara).
E Terminal Metropolitano de Cotia.
http://emtu.sp.gov.br/emtu/fale-conosco/entre-em-contato/por-formulario-eletronico

Sede-São Paulo
Rua Quinze de Novembro, 244-Centro-SP.
CEP: 01013-000.
Telefone (11) 3113-4700.

CECOM-SBC
Região Metropolitana de São Paulo.
Rua Joaquim Casemiro, 290-Planalto.
CEP:09890-050 São Bernardo do Campo.
Telefone: (011) 4341-1433.

RMBS
Região Metropolitana Baixada Santista.
Av. Conselheiro Rodrigues Alves, 150-BL B,
Macuco-Santos.
CEP: 110115-1300.
Telefone: (13) 3478-1300.

CAPES.
Centro de Atendimento ao Passageiro Especial.
Av. Lix. da Cunha, 101 Bonfim-**Campinas.**
Telefone: (19) 3235-2024).

RMC
Região Metropolitana de Campinas
Rua Leopoldo Amaral, 263-Vila Marieta.
CEP: 13042-210 Campinas-SP.
Telefone: (19) 3736-5700.

RMVPLN
Região Metropolitana do Vale do Paraíba Litoral Norte
Rua Caravelas, 145-Vale do Sol.
CEP: 12238-170 São José dos Campos.
Telefone: (12) 3933-5644.

RMO
Região Metropolitana de Sorocaba.
Rua Riachuelo, 460 8º andar S. 807.
Vila Adonias-Sorocaba.
Telefone: (15) 3211-0213.

São Paulo
Capes Sul.
Av. Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 2654.
Jabaquara São Paulo.
Telefone: 5023-3838, 5021-4224, 5021-4343.

INÍCIO

REDE

INFRAESTRUTURA

APLICATIVO OUVIDORIA.NET

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO **CLIENTE**

ENCAMINHAMENTO

NÃO

NOTIFICAÇÃO ENTIDADE INTERNA?

SIM

CONSÓRCIOS, PERMISSIONÁRIAS E CMT

RESPOSTA E ENVIO PARA CAC VIA APLICATIVO

DEPARTAMENTOS EMTU/SP

RESPOSTA E ENVIO PARA CAC VIA APLICATIVO

ANÁLISE, ELABORAÇÃO DA RESPOSTA E ENVIO AO CLIENTE

FIM

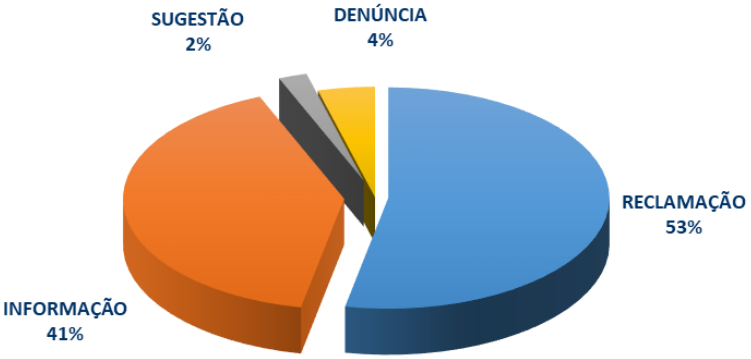
EMPRESA METROPOLITANA DE TRANSPORTES URBANOS DE SÃO PAULO S.A.

DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DA EMTU/SP

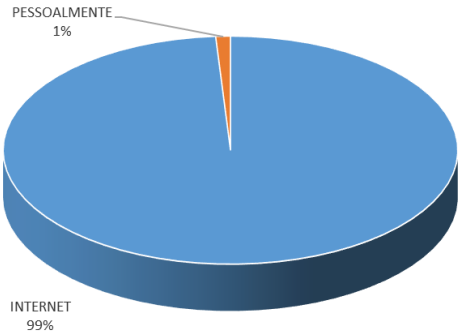
EM FEVEREIRO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria da EMTU, através do Sistema Ouvidoria, **durante o mês de fevereiro 2021**, totalizando 96 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, sugestões e denúncias.

MANIFESTAÇÕES	**TOTAIS**
RECLAMAÇÃO	51
INFORMAÇÃO	39
SUGESTÃO	2
DENÚNCIA	4
TOTAL	96



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	**TOTAIS**
INTERNET	95
PESSOALMENTE	1
TELEFONE	-
CARTA	-
TOTAL GERAL	96



Fonte: Sistema Ouvidoria.net