



DIRETORIA TÉCNICA  
Gerência de Desenvolvimento e Inovação  
Coordenação de Indicadores e Estatísticas de Trânsito e Transporte  
Equipe Armazém de Dados de Mobilidade



MÉDIA MENSAL DO ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES GERAIS

PERÍODO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 <sup>1</sup>
CARRIS	32.950	34.953	28.686	20.926	15.566	10.988	11.718	15.464	15.221
CONORTE	29.122	26.686	23.079	16.967	12.687	11.088	15.312	18.272	17.137
STS	28.928	23.377	18.442	12.059	10.010	9.077	10.024	10.356	9.205
UNIBUS	38.231	34.017	24.363	17.931	13.800	11.825	13.299	17.590	13.446
SISTEMA	<b>31.688</b>	<b>28.488</b>	<b>22.721</b>	<b>15.980</b>	<b>12.486</b>	<b>6.632</b>	<b>12.168</b>	<b>13.770</b>	<b>12.802</b>

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES GERAIS 2016<sup>1</sup>

Mês	CARRIS	CONORTE	STS	UNIBUS	SISTEMA
Jan	19.987	22.541	11.842	18.340	16.848
Fev	10.455	11.734	6.568	8.552	8.756
MÉDIA	<b>15.221</b>	<b>17.137</b>	<b>9.205</b>	<b>13.446</b>	<b>12.802</b>

Índice de Reclamação de Pessoal Operacional<sup>2</sup>

Índice de Reclamação de Viagens<sup>2</sup>

Operação	1º ano de	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	6º ano de	7º ano	1º ano de	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	6º ano de	7º ano	
	Período	mar/16 a fev/17 <sup>3</sup>	mar/17 a fev/18	mar/18 a fev/19	mar/19 a fev/20	mar/20 a fev/21	mar/21 a fev/22	mar/22 a fev/23	mar/16 a fev/17	mar/17 a fev/18	mar/18 a fev/19	mar/19 a fev/20	mar/20 a fev/21	mar/21 a fev/22	mar/22 a fev/23
MOB	Lote 1	8,22	7,11	6,84	6,81	4,1	5,17	7,64	11,72	14,04	14,25	9,68	19,59	16,42	13,31
	Lote 2		5,68	5,86	5,84	2,79	3,56	4,73		16,95	15,85	12,23	11,1	9,15	7,51
SUL	Lote 3	12,48	9,16	6,73	7,14	3,3	4,55	6,51	1860	26,86	16,15	11,77	13,78	18,65	15,07
	Lote 4		9,15	7,65	8,78	5,7	8,11	10,56		22,44	15,56	11,01	15,34	17,54	18,19
LESTE	Lote 5	11,3	8,04	8,61	9,1	4,48	5,47	7,24	14,91	16,85	11,23	8,09	8,35	11,1	12,01
MAIS	Lote 6		10,26	9,2	9,18	5,3	5,56	7,52		18,1	13,84	12,56	13,81	16,71	15,4
CARRIS	Lote 7	10,55	8,15	7,3	7,59	6,32	6,04	9,35	11,89	14,47	22,41	25,95	17,13	11,94	19,41
SISTEMA		<b>10,72</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,69</b>	<b>4,65</b>	<b>5,53</b>	<b>8,07</b>	<b>14,57</b>	<b>18,78</b>	<b>15,84</b>	<b>13,37</b>	<b>14,25</b>	<b>14,5</b>	<b>14,41</b>

Fórmulas

Índice de Reclamação de Pessoal Operacional= (Reclamações de Pessoal Operacional / Quantidade de Pessoal Operacional)\*100

Índice de Reclamação de Viagem= (Reclamações de Viagem / Quantidade Viagens Realizadas)\*10000

Índice de Reclamações = Passageiros Transportados / Total de ocorrências

<sup>1</sup> Indicadores de 2016 referentes aos meses de janeiro e fevereiro (antes do início das operações da licitação).

<sup>2</sup> Indicadores a partir de março de 2016 conforme Relatório de Avaliação Anual previsto no Anexo IV do Edital de Concorrência 1/2015.

<sup>3</sup> Devido a ajustes de sistema, não houve medições por lotes no 1º ano de operação após a licitação