



2024

Relatório de Atendimento

- 🔥 **Ouvidoria**
- 🔥 **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)**

 **Estrada de Ferro
Campos do Jordão**



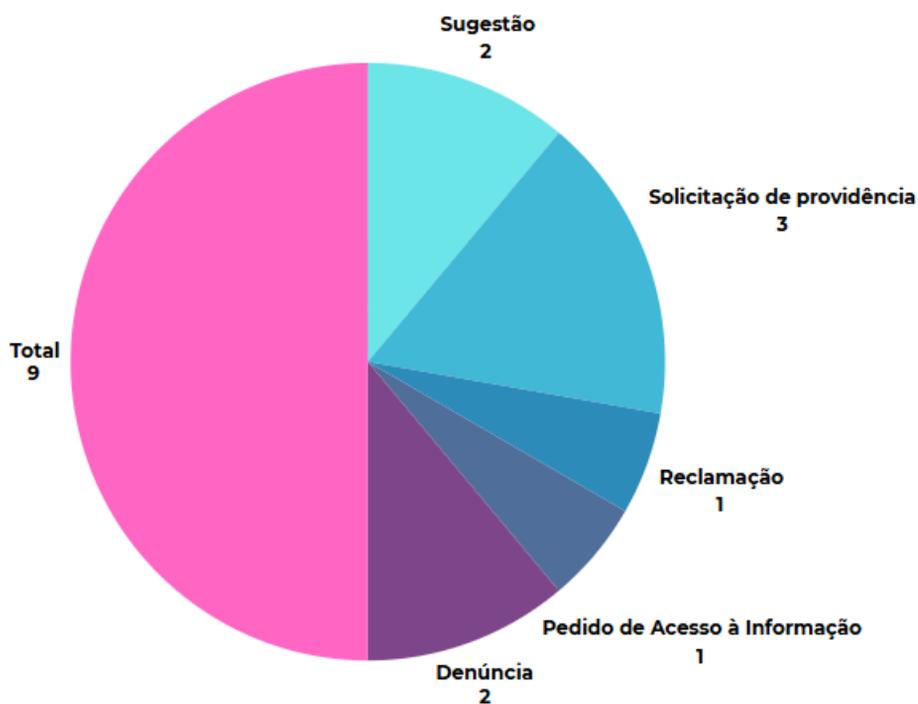
Manifestação por Tipo	2
Manifestação por status	3
Denúncia por Tipo	3
Temas com maior número de manifestações.....	4
Comparativo entre os anos anteriores	5

A Ouvidoria da Estrada de Ferro Campos do Jordão (**EFCJ**) realizou o atendimento de **09** (nove) manifestações às quais encontram – se registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP e o tempo médio de resposta foi de **10** (dez) dias.

Manifestações Por Tipo

	Tipo de Manifestação	Quantidade
	Sugestão	2
	Solicitação de providência	3
	Reclamação	1
	Pedido de Acesso à Informação	1
	Elogio	0
	Denúncia	2
	Total	9

Manifestações Por Tipo



Manifestações por status

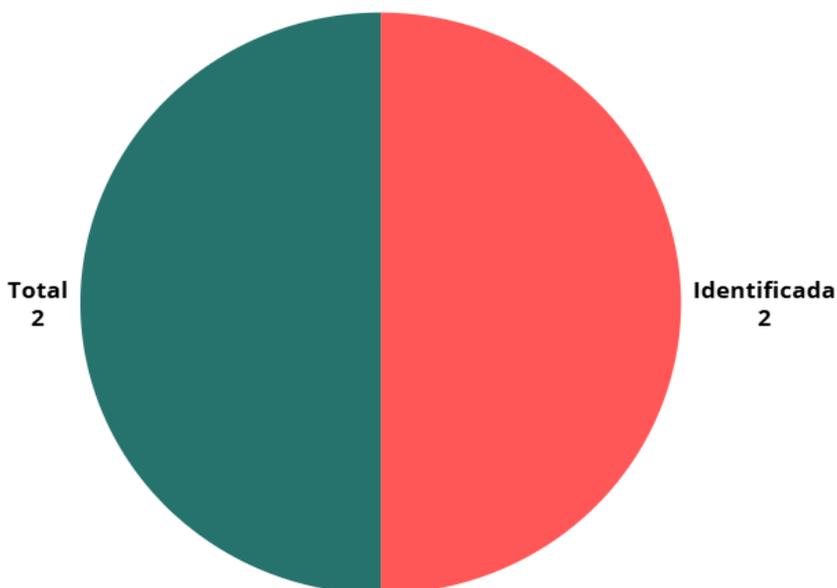
	Status Final	Quantidade
	Concluída	9
	Em tratamento – No prazo	0
	Total	9



Denúncias por tipo

	Tipo de Solicitação	Quantidade
	Anônima	0
	Identificada	2
	Sem cadastro	0
	Transcrito	0
	Total	2

Denúncias por tipo



Temas com maior número de manifestações

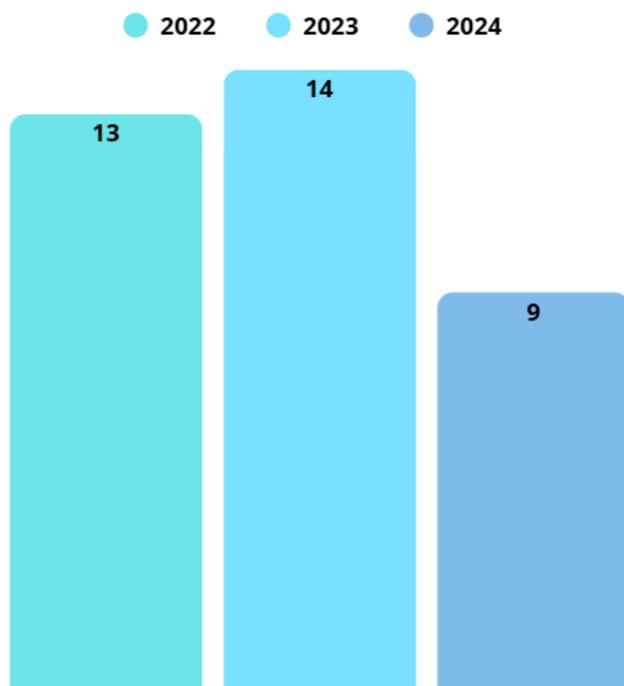
Em 2024, o tema com maior número de manifestações foi "Políticas Públicas", totalizando **09** (nove) registros. A seguir, estão listados os assuntos mais abordados:

Temas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Denominação do centro de Memória da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ;
	<ul style="list-style-type: none"> • Autorização para reforma da estação Fracalanza - Campos do Jordão;
	<ul style="list-style-type: none"> • Sinalização da Via Férrea;
	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno dos passeios turísticos entre Campos do Jordão e Pindamonhangaba.

Comparativo entre os anos anteriores

2022	2023	2024
13	14	09

Comparativo entre os anos anteriores



Entre os anos de **2022** e **2024**, observou-se uma variação no número de manifestações registradas na Ouvidoria e no Serviço de Informações ao Cidadão.

Em **2022**, foram registradas **13** manifestações, enquanto em **2023** esse número teve um leve aumento, chegando a **14** registros. Já em **2024**, o número de atendimentos caiu para **9** manifestações, representando uma redução de aproximadamente **36%** em relação ao ano anterior.

Apesar da redução no número total, é importante destacar que a qualidade do atendimento e a agilidade nas respostas continuam sendo prioridades, refletindo o compromisso com a transparência e o diálogo com a população.

FICHA TÉCNICA

Secretário de Estado dos Transportes Metropolitanos

Marco Antonio Assalve

Secretário Adjunto

Manoel Marcos Botelho

Chefe de Gabinete

Roberta Campedelli Ambiel Gonçalves

Ouvidora

Simone Silva Queiroz

Designer

Affonso Della Monica Neto

Fábio Silva Carneiro