

# Relatório da Primeira Avaliação do Conselho de Usuários da Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ



Bonde Turístico  
Emilio Ribas

Bonde Turístico  
Abernéssia

Março / 2025



<b>1 - Resumo</b> .....	2
<b>2 - Introdução</b> .....	3
<b>3 - Apresentação da Carta de Serviços</b> .....	4
<b>4 - Metodologia</b> .....	5
<b>Referências</b> .....	8

## 1) RESUMO

Este relatório apresenta a pesquisa da primeira avaliação do Conselho de Usuários do Serviço Público da **Estrada de Ferro Campos do Jordão (EFCJ)**, cujo objetivo foi analisar a experiência dos usuários nos passeios do Bonde Turístico Emílio Ribas e Bonde Turístico Abernécia.

A pesquisa foi realizada no período de **22 de novembro de 2024** a **22 de dezembro de 2024** e **teve o intuito de** avaliar critérios como **atendimento, experiência no trajeto, limpeza e conforto**.

O Conselho possui um conselheiro inscrito, porém, mesmo com a publicidade da pesquisa não participou com respostas às perguntas disponibilizadas.

## 2) INTRODUÇÃO

O **Conselho de Usuários dos Serviços Públicos** é um órgão consultivo, cuja competência está definida no artigo 18 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no artigo 30 do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e no artigo 48 da



Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024. Composto por usuários voluntários, o Conselho participa como respondente nas consultas realizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria e as pesquisas são disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP.

Os serviços a serem avaliados são especificados na **Carta de Serviços**, que detalha as atividades oferecidas pelo órgão. A Carta de Serviços apresenta informações essenciais sobre os procedimentos necessários para acessar cada serviço, os prazos envolvidos, os custos e outras orientações relevantes para os usuários. Seu objetivo principal é garantir transparência, proporcionando ao cidadão um guia claro sobre como acessar e utilizar os serviços de forma eficiente e eficaz.

O serviço avaliado na primeira consulta foi o **Bonde Turístico Emílio Ribas** e o **Bonde Turístico Abernécia**, que consistem em viagens de trens turísticos pela região urbana da Estância Turística de Campos do Jordão.

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados, compreender a satisfação dos usuários e identificar oportunidades de melhoria.

### **3) APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**



- 1)** Horários e Tarifas
- 2)** Datas e Vagas
- 3)** Ouvidoria da Estrada de Ferro Campos do Jordão (EFCJ)

#### 4) METODOLOGIA

A pesquisa de avaliação foi conduzida por meio de um questionário online, estruturado com perguntas de múltiplas escolhas, permitindo aos participantes selecionarem as opções que melhor refletiam em suas respostas.

Em algumas questões, os participantes foram solicitados a descrever de forma mais detalhada a opção escolhida, proporcionando uma compreensão mais profunda das opiniões e percepções dos respondentes.

A pesquisa foi disponibilizada na **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP**, garantindo fácil acesso ao colegiado. Além disso, um e-mail personalizado foi enviado a cada conselheiro, informando-os sobre a disponibilidade do questionário e incentivando sua participação.

Com o intuito de aumentar a abrangência e acessibilidade, também foi realizado um **Chamamento Público no Diário Oficial**, além da divulgação no **site do órgão**, ampliando a visibilidade e o alcance da pesquisa.

A seguir, apresentamos a estrutura das pesquisas.

**1)** Como você avalia o tempo de espera na bilheteria para a compra de bilhetes para o passeio de Bonde Turístico?

Adequado  Muito longo

Comente a respeito da pergunta

**2)** Como você avalia o atendimento na bilheteria do Bonde Turístico?

Ótimo  Regular  Ruim

Comente a respeito da pergunta

**3)** Como você avalia o atendimento no embarque e desembarque no Bonde Turístico?

Ótimo  Regular  Insatisfatório

Comente a respeito da pergunta

**4)** Como você avalia a experiência durante o trajeto do passeio de Bonde Turístico?

Ótima  Regular  Insatisfatório

Comente a respeito da pergunta

**5)** Como você avalia a duração do passeio de Bonde Turístico?

Adequada  Muito curta  Muito longa

Comente a respeito da pergunta

**6)** Como você avalia a condução do trem pelo maquinista durante o passeio de Bonde Turístico?

Ótima  Regular  Ruim

Comente a respeito da pergunta

**7)** Como você avalia a limpeza e conforto do Bonde Turístico?

Ótima                       Regular                       Ruim

Comente a respeito da pergunta

**8)** Considerando todos os aspectos, o serviço Bonde Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão atendeu as suas expectativas?

Sim                       Parcialmente                       Não

Comente a respeito da pergunta

**9)** Você recomendaria o Bonde Turístico para amigos e familiares?

Sim                       Não

Comente a respeito da pergunta

**10)** Deixe sugestões de melhoria para o passeio de Bonde Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão.

**Conclusão:** Apesar da divulgação sobre o cadastramento de Conselheiros e sobre a pesquisa, a ausência de respostas às questões apresentadas inviabilizou a análise quantitativa e qualitativa que se pretendia inicialmente.

Diante da ausência de participação efetiva nessa primeira rodada, reforçaremos a divulgação do Conselho de Usuários por meio de Chamamento Público, redes sociais e informativos, a fim de ampliar o engajamento e a participação dos usuários para as próximas pesquisas.

## REFERÊNCIAS

**1) BRASIL.** Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 25 de março de 2025.

**2) SÃO PAULO.** Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta disposições sobre ouvidorias públicas no Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 10 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 25 de março de 2025.

**3) SÃO PAULO.** Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas no âmbito estadual. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 22 nov. 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 25 de março de 2025.

**4) SÃO PAULO.** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2025.

## **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