



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ

Relatório de Atividades
2º Semestre de 2022
Ouvidoria





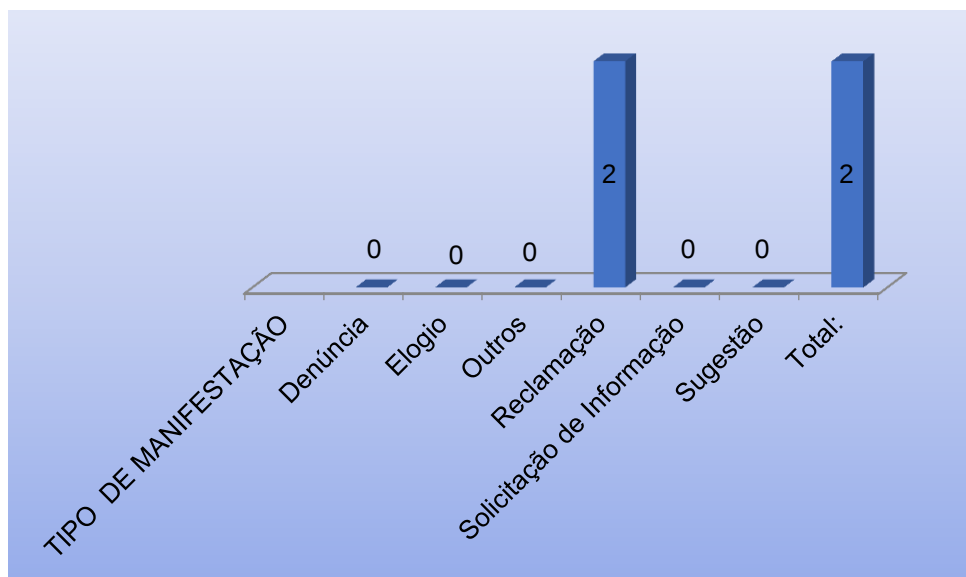
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ realizou o atendimento de **02** (dois) manifestações às quais encontram – se registradas no Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
Denúncia	0
Elogio	0
Outros	0
Reclamação	2
Solicitação de Informação	0
Sugestão	0
Total:	2

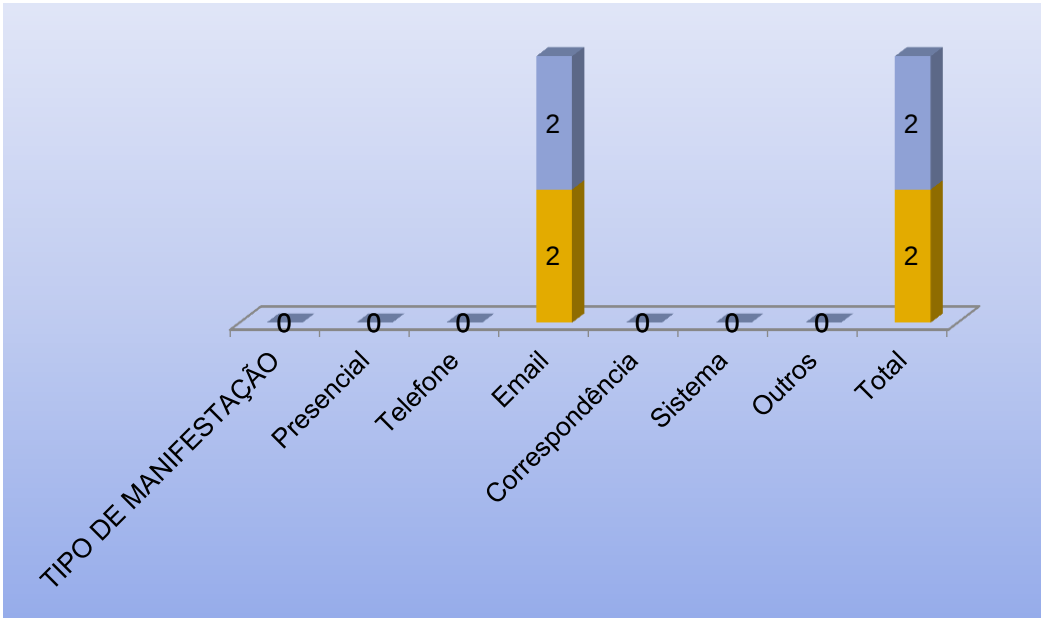




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria dos Transportes Metropolitanos

FORMA DE CONTATO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0		0
Reclamação	0	0	2	0	0	0	2
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	2	0	0	0	2

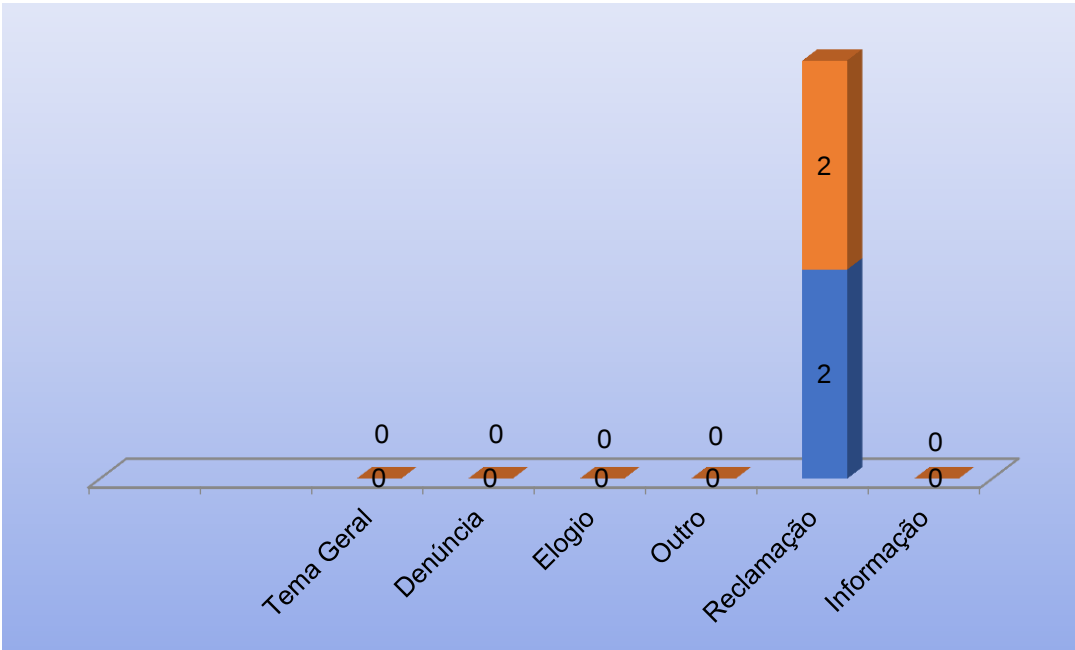




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria dos Transportes Metropolitanos

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	2	0	0	2
Total	0	0	0	2	0	0	2





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Discriminar as 3 manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

- 1) Desconto de meia tarifa para pessoa com deficiência.
- 2) Falta de manutenção nos trens turísticos.

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo

1) Pagamento de meia tarifa para pessoa com deficiência

A Estrada de Ferro Campos do Jordão informa que os roteiros da EFCJ são classificados como turísticos e não oferecem gratuidade, a não ser para crianças até 05 anos de idade que não ocupem assento.

Nesse sentido, cabe destacar que a Lei 13.146/2015, que institui o estatuto da Pessoa com Deficiência, prevê que pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Para isso, deve o poder público adotar soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural, observadas as normas de acessibilidade, ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional.

2) Falta de manutenção nos trens turísticos

A limpeza é realizada diariamente e estamos realizando a manutenção dos bondes, já foi realizada no bonde A5 e está sendo realizada no bonde A6 e as classes de passageiros também terão manutenção nesse próximo trimestre.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não há.