

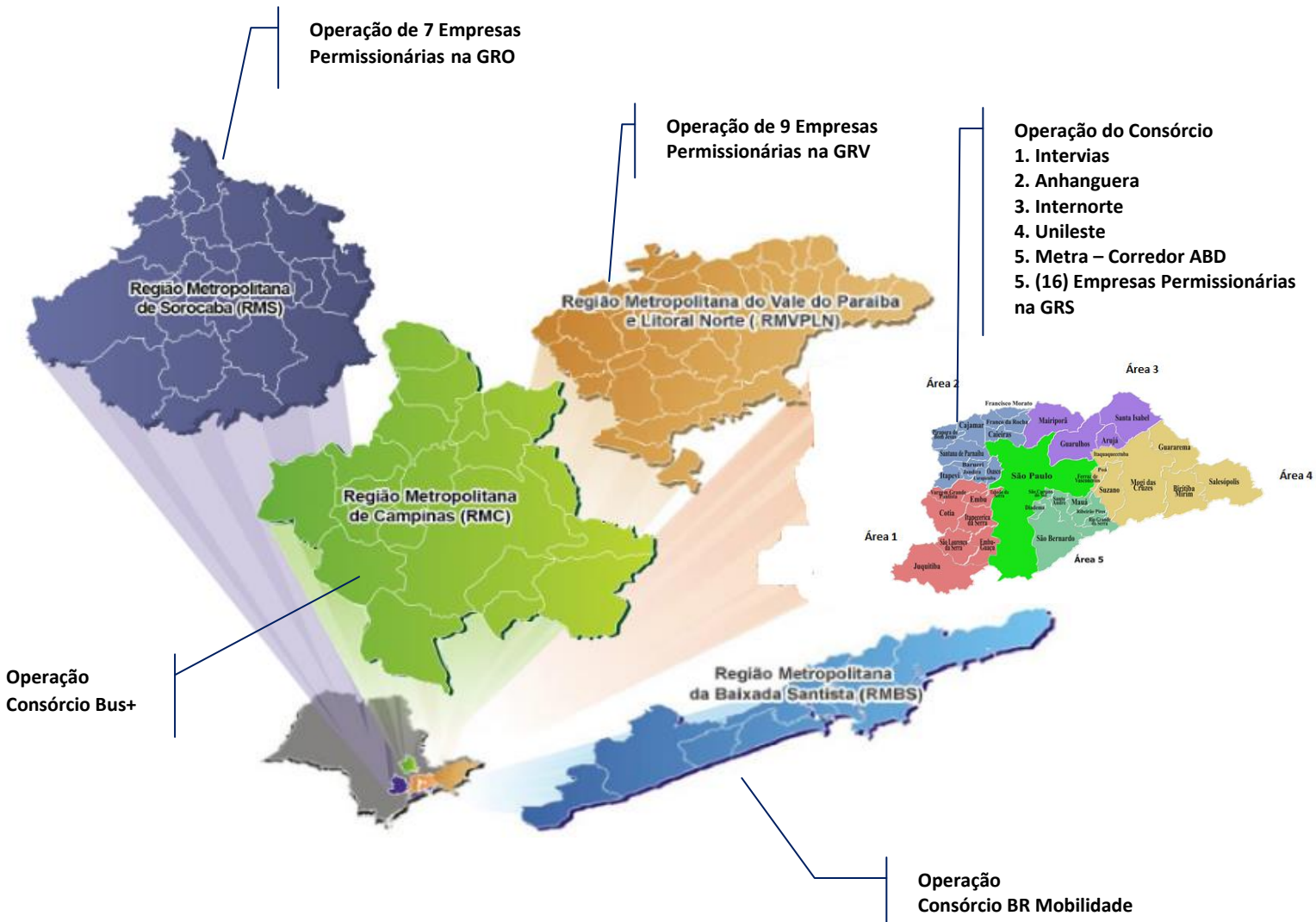


# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

**2025**

**JANEIRO**

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 nove 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.



## RMC

Região Metropolitana de Campinas

Rua Leopoldo Amaral, 263-Vila Marieta.

CEP: 13042-210 Campinas-SP.

Telefone: (19) 3736-5700.



## CECOM-SBC

Região Metropolitana de São Paulo.

Rua Joaquim Casemiro, 290-Planalto.

CEP:09890-050 São Bernardo do Campo.

Telefone: (011) 4341-1433.



## 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.



## RMBS

Região Metropolitana Baixada Santista.

Av. Conselheiro Rodrigues Alves, 150-BL B,

Macuco-Santos.

CEP: 110115-1300.

Telefone: (13) 3478-1300.



## RMO

Região Metropolitana de Sorocaba.

Rua Riachuelo, 460 8º andar S. 807.

Vila Adonias-Sorocaba.

Telefone: (15) 3211-0213.



## CAPES.

**Centro de Atendimento ao Passageiro Especial.**

Av. Lix. da Cunha, 101 Bonfim-Campinas.

Telefone: (19) 3235-2024).



## São Paulo

Capes Sul.

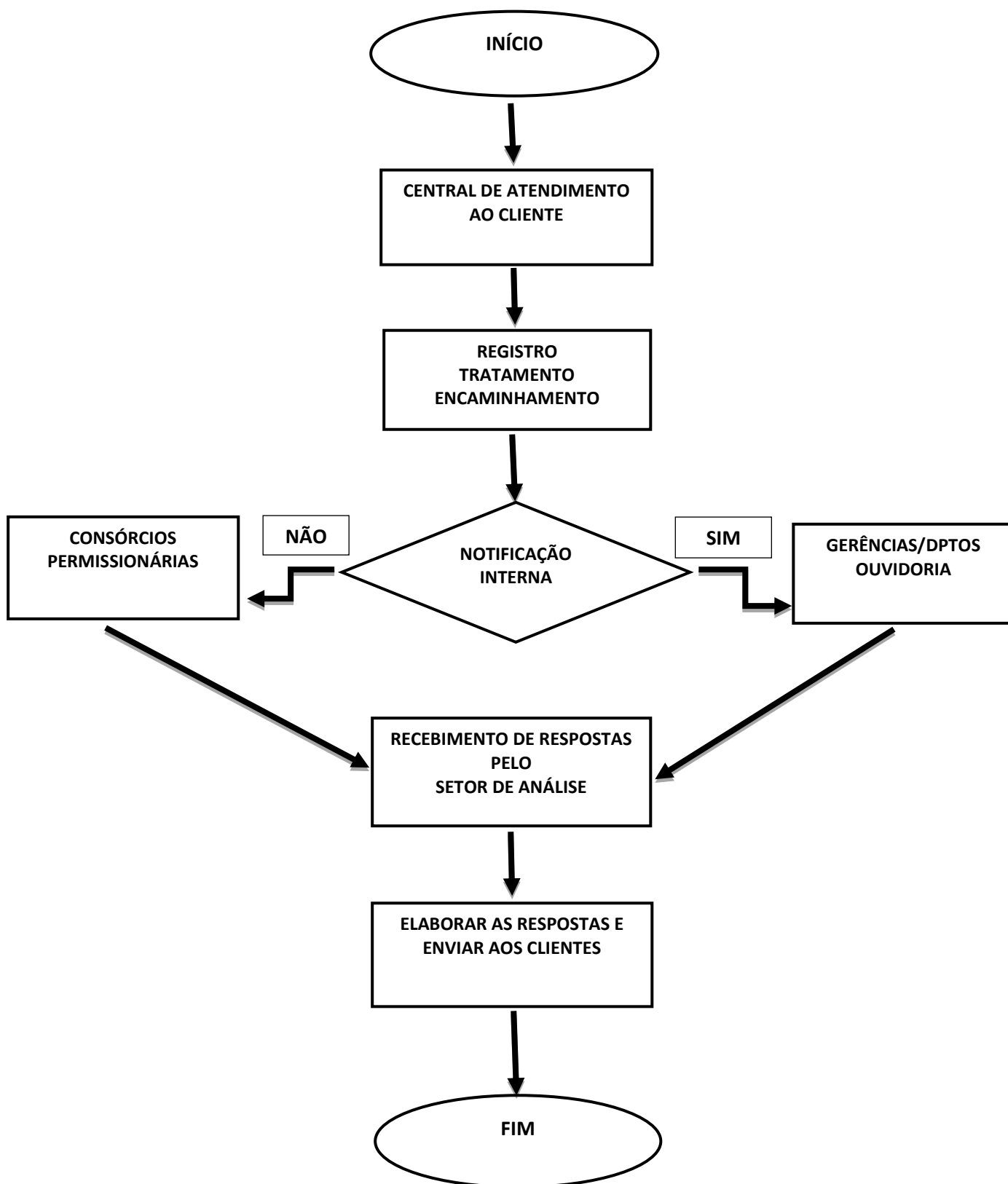
Av. Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 2654.

Jabaquara São Paulo.

Telefone: 5023-3838, 5021-4224, 5021-4343.

# OUVIDORIA

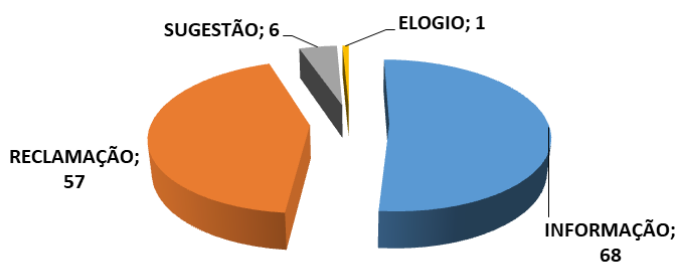
## FLUXOGRAMA DAS MANIFESTAÇÕES



**DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DA EMTU/SP****EM JANEIRO DE 2025**

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria da EMTU, através do Sistema Ouvidoria, **durante o mês de janeiro de 2025**, totalizando 132 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamação, informação, sugestão e elogio.

<b>MANIFESTAÇÕES</b>	<b>TOTAIS</b>
INFORMAÇÃO	68
RECLAMAÇÃO	57
SUGESTÃO	6
ELOGIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>



<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>TOTAIS</b>
INTERNET	126
TERMINAL	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>132</b>

