



Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ

Relatório de Atendimento da Ouvidoria

2º Semestre de 2023



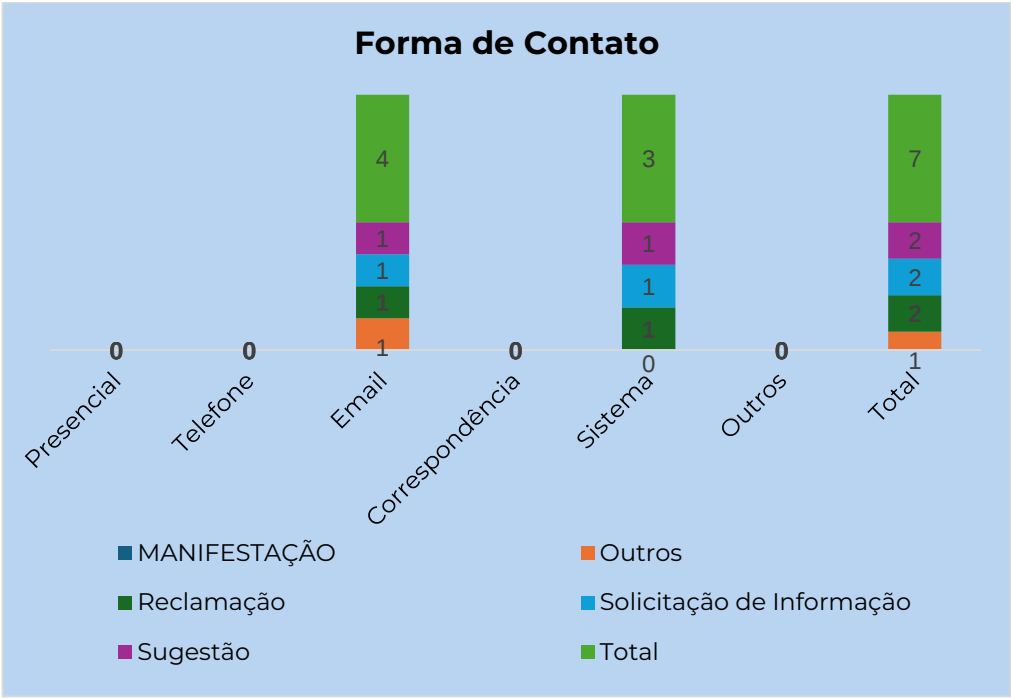
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ realizou o atendimento de **7** (sete) 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	1
Reclamação	2
Solicitação de Informação	2
Sugestão	2
Total:	7

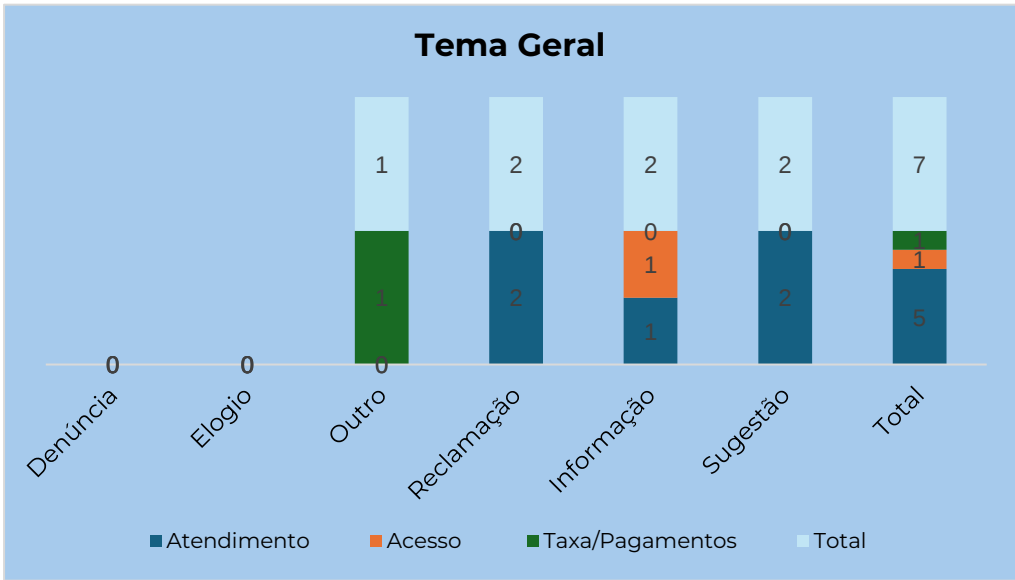


FORMA DE CONTATO							
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	0	0	1	0	1	0	2
Solicitação de Informação	0	0	1	0	1	0	2
Sugestão	0	0	1	0	1	0	2
Total	0	0	4	0	3	0	7

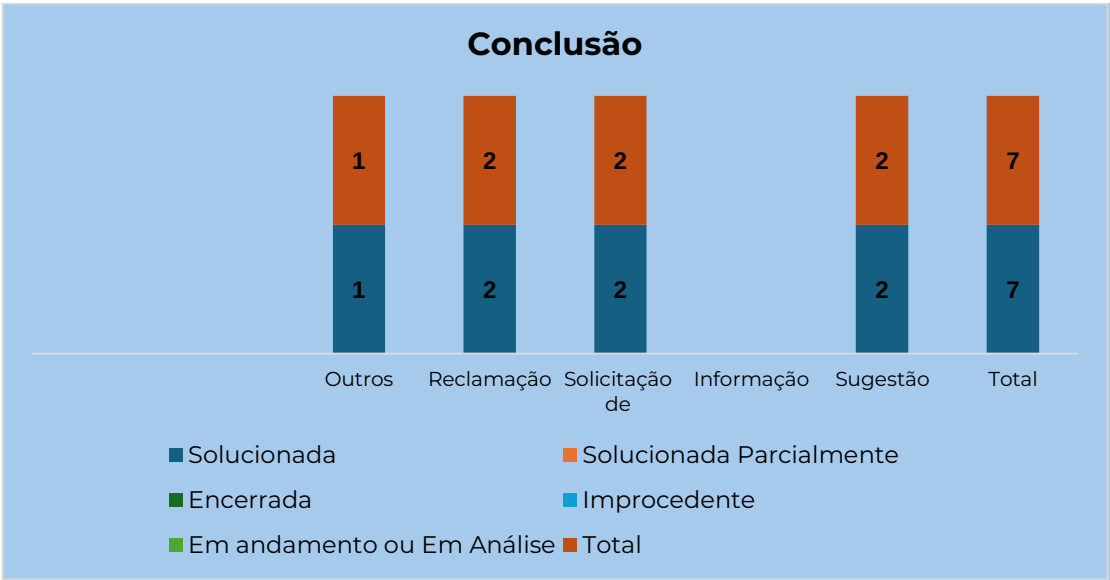


TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	0	0	2	1	2	5
Acesso	0	0	0	0	1	0	1
Taxa/Pagamentos	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	0	1	2	2	2	7



CONCLUSÃO							
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Outros	1	0	0	0	0	0	1
Reclamação	2	0	0	0	0	0	2
Solicitação de Informação	2	0	0	0	0	0	2
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	7	0	0	0	0	0	7



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

- I) Informações sobre o retorno do passeio turístico Trem de Serra - Pindamonhangaba a Campos do Jordão;
- II) Sugestão para mudança no nome da Praça dos Ferroviários em homenagem a ex – funcionário falecido;
- III) Informações para doação da reforma na Parada Fracalanza.

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e no respectivo motivo

- I) Os passeios turísticos entre Pindamonhangaba e Campos do Jordão (Trem de Serra) e entre Campos do Jordão e Santo Antônio do Pinhal (Trem do Mirante) estão temporariamente suspensos para a realização de obras nos trechos de serra e de Pindamonhangaba da Estrada de Ferro Campos do Jordão. Atualmente, os trens turísticos estão operando apenas no trecho urbano de Campos do Jordão.
- II) A Praça dos Ferroviários foi inaugurada no ano de 1988 nas dependências da Estrada de Ferro Campos do Jordão e recebeu esse nome para homenagear todos os ferroviários que contribuíram para a ferrovia e região.
A mudança do nome não pode ser atendida, mas no Centro de Memória Ferroviária de Pindamonhangaba e Campos do Jordão existe um painel que conta a história da ferrovia e como homenagem, nele se encontram imagens de documentos e fotos de ex- funcionários.
- III) Na Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ existe um estudo para que seja realizado um chamamento público para receber esse tipo de doação, uma vez que deve ser dada oportunidade a todos. Os interessados devem acompanhar o Diário Oficial do Estado.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria /Observações

Não há.