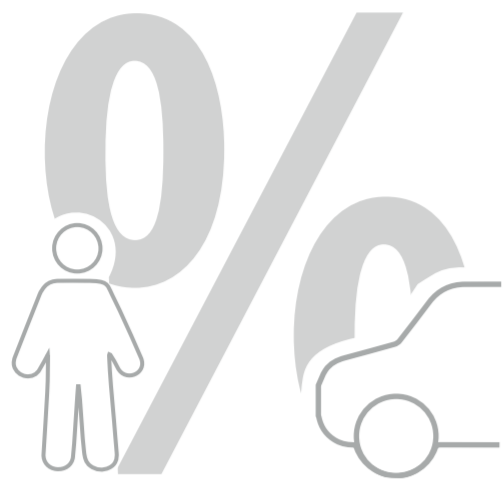


ÍNDICE DE SATISFAÇÃO AGREGADO (ISA)

PORCENTAGEM DE EMPRESAS E VALORES DO ISA, POR CLASSE DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS



CLASSES	QUANTIS	VALORES PASSAGEIROS	VALORES VEÍCULOS
A	5%	> 3,33	> 3,66
B	20%	3,04 - 3,32	3,05 - 3,66
C	25%	2,82 - 3,04	2,78 - 3,05
D	25%	2,58 - 2,82	2,41 - 2,78
E	20%	2,27 - 2,58	1,61 - 2,41
F	5%	< 2,27	< 1,61

O que é o ISA?

ÍNDICE CRIADO PARA QUANTIFICAR "NOTA" DADA PELOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRAVESSIA.

CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

REGIÕES	A	B	C	D	E	F	TOTAL
AMAZÔNICA	6%	18%	24%	25%	23%	4%	71
CENTRO-SUL	5%	14%	10%	10%	10%	5%	21
NORDESTE	8%	28%	25%	25%	25%	3%	40

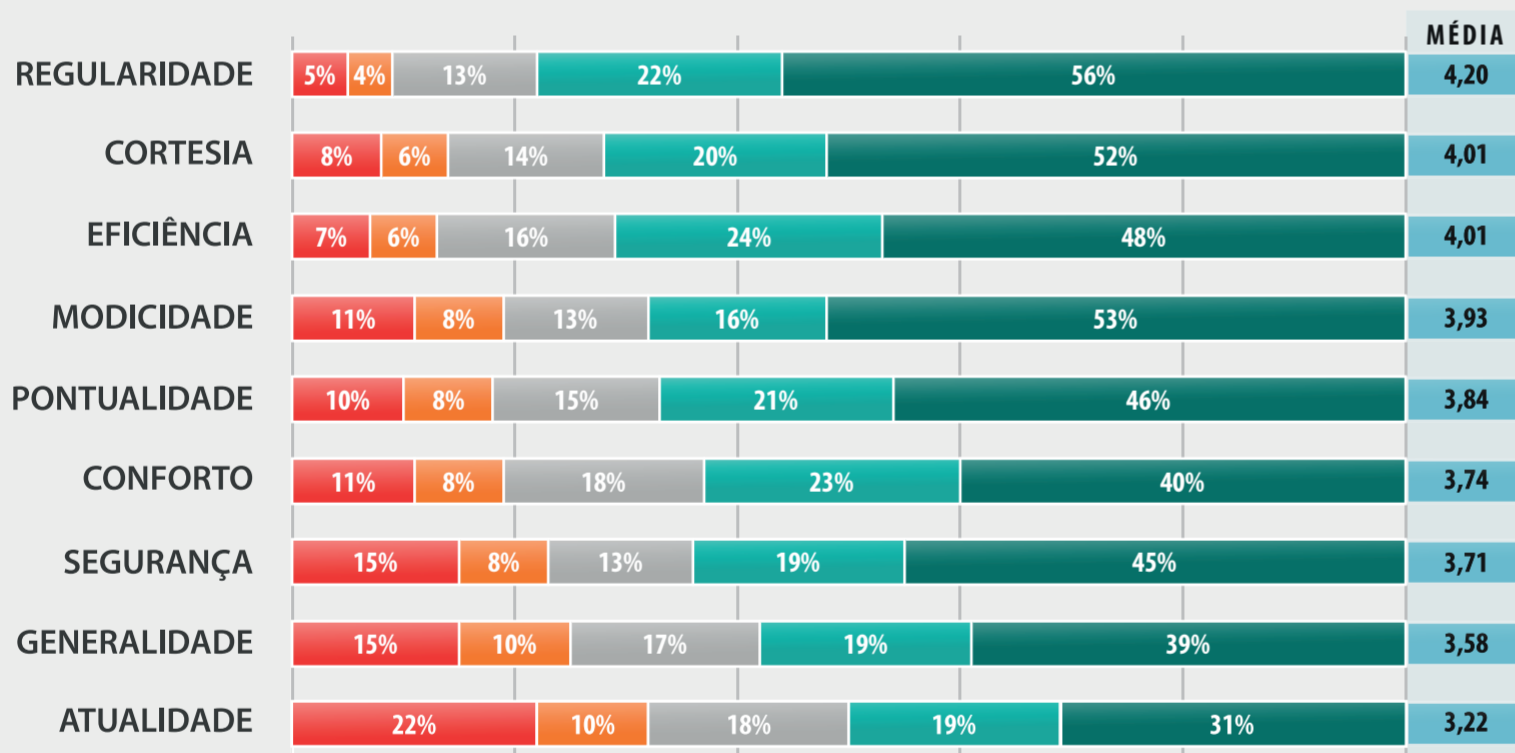
CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS NO TRANSPORTE DE VEÍCULOS

REGIÕES	A	B	C	D	E	F	TOTAL
AMAZÔNICA	0%	0%	8%	38%	38%	15%	13
CENTRO-SUL	11%	44%	33%	0%	11%	0%	9
NORDESTE	8%	17%	50%	17%	8%	0%	12

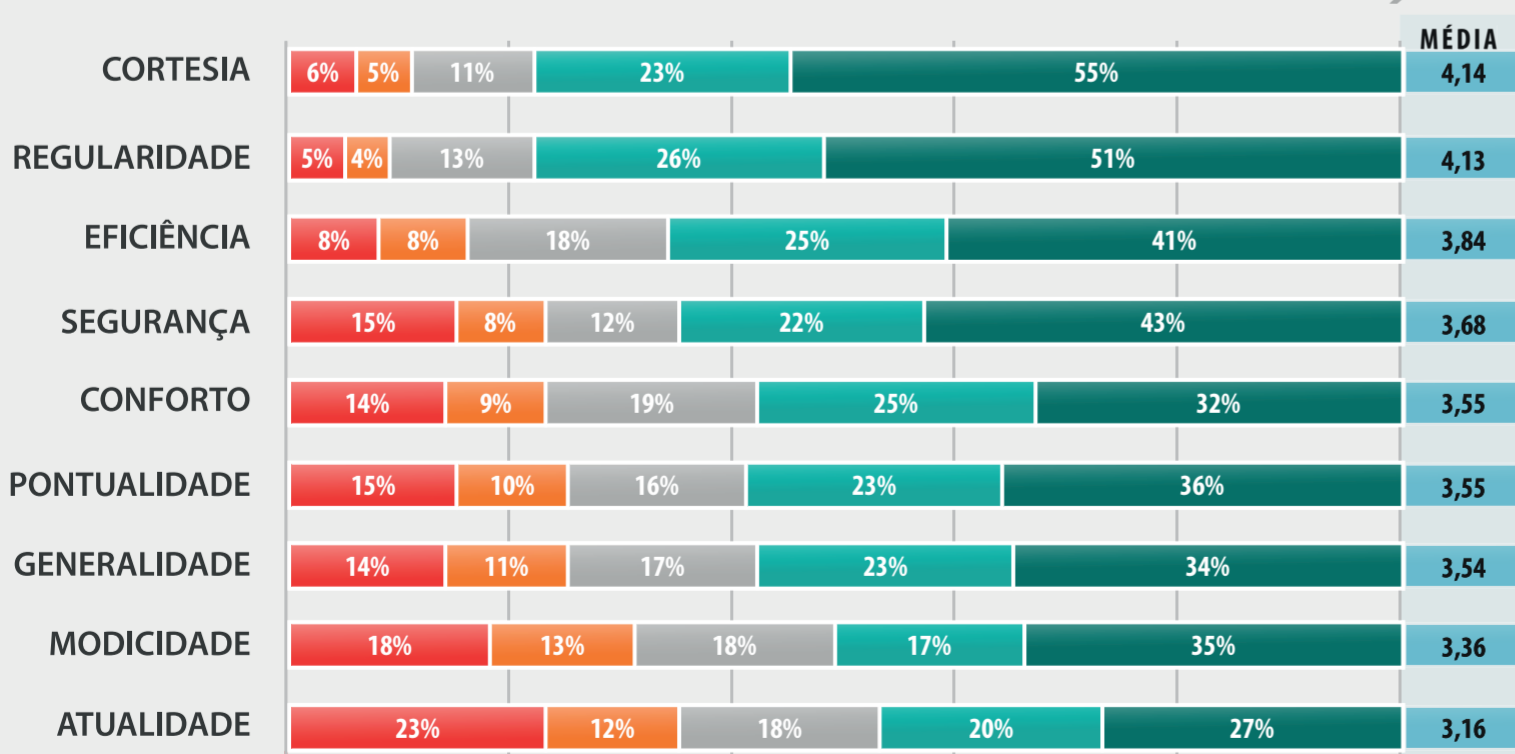
A pontuação obtida pelas empresas com as notas dadas pelos usuários no ISA-Veículos e ISA-Passageiros classificam as empresas em "selos de qualidade", variando de:

A (melhor situação em relação aos serviços prestados) → F (pior situação em relação à satisfação dos usuários).

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PASSAGEIROS



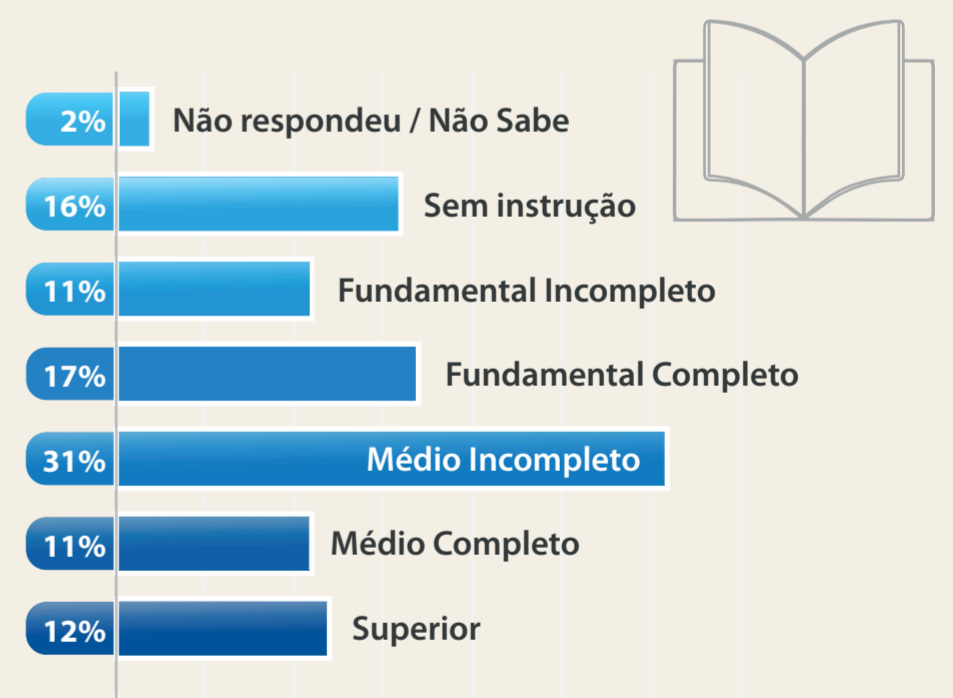
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - VEÍCULOS



■ Totalmente Satisfeito
 ■ Parcialmente Satisfeito
 ■ Neutro
 ■ Parcialmente Insatisfeito
 ■ Totalmente Insatisfeito

PERFIL DO USUÁRIO

DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLARIDADE



DISTRIBUIÇÃO POR RENDA

