



**Pesquisa de Satisfação dos usuários de serviços regulados  
pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT**

**PRODUTO 4**

**Relatório III – Parte 1**

**Resultados do modal Rodoviário de Passageiros:  
Interestadual**



## Sumário

1. Apresentação da Pesquisa.....	3
2. Principais resultados .....	5
ISI e ISA: critérios para o cálculo.....	6
IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo .....	9
Mapa de Percepção: importância vs. satisfação .....	10
Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação .....	14
2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual .....	16
2.1.1 Perfil dos usuários .....	16
2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	19
2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	36
2.1.4 Resultados por Empresa .....	37
<i>Eucatur – Emp. União Cascavel de Transportes e Turismo Ltda</i> .....	38
<i>Comércio e Transporte Boa Esperança Ltda</i> .....	65
<i>Expresso Guanabara S_A</i> .....	73
<i>JamJoy Viação Ltda</i> .....	105
<i>Rápido Marajo Ltda</i> .....	113
<i>Real Maia Transportes Terrestres LTDA (Viação Montes Belos)</i> .....	129
<i>Transbrasiliana – Transporte e Turismo LTDA</i> .....	145
<i>Empresa de Ônibus Nossa Senhora da Penha SA</i> .....	185
<i>Empresa Auto Viação Progresso SA</i> .....	221
<i>Empresa Barroso LTDA</i> .....	253

## 1. Apresentação da Pesquisa

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, por meio de processo licitatório, contratou a Virtú Análise e Estratégia para a realização de pesquisa de satisfação dos usuários de serviços regulados pela agência.

O estudo está dividido em três grandes públicos e para alguns há uma subdivisão de perfis a serem pesquisados:

- a) Serviços de transporte de passageiros
  1. Transporte rodoviário de passageiros interestadual
  2. Transporte rodoviário de passageiros interestadual semiurbano
  3. Transporte rodoviário de passageiros internacional
  4. Transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano
  5. Transporte rodoviário de passageiros por fretamento
  6. Transporte ferroviário de passageiros – regular
  7. Transporte ferroviário de passageiros – turístico
  
- b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais
  
- c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas

O principal objetivo da pesquisa foi o de avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas empresas que oferecem os serviços regulados pela ANTT. Os serviços são prestados em 23 jurisdições estabelecidas pela ANTT.

O levantamento de dados permitirá à ANTT:

- ✓ Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- ✓ Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- ✓ Aferir a percepção dos usuários sobre a atuação da ANTT;
- ✓ Obter índices parciais de satisfação dos usuários de acordo com cada atributo;

- ✓ Obter um índice de satisfação global com os serviços prestados por cada empresa, permitindo a comparação entre as empresas;
- ✓ Obter um índice global de satisfação, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço.

Os objetivos descritos acima foram planejados e perguntados diretamente no questionário respondido pelos participantes.

Ademais, outros dados e informações relevantes foram identificados ao longo da realização do projeto. São eles:

- Linhas de transporte rodoviário desativadas;
- Linhas de transporte rodoviário com oferta precária do serviço, ausência do serviço;
- Diversos pontos irregulares de desembarque, que a ANTT desconhece;
- Terminais rodoviários que são em ruas/calçadas;
- Linhas de transporte rodoviário que operam uma vez por mês apenas para não perderem a concessão, entre outras situações que serão listadas mais a frente.

A coleta das informações foi realizada por meio de três tipos de abordagem, que variavam de acordo com o público a ser pesquisado:

- Entrevistas pessoais, para pesquisar o transporte de passageiros por rodovias e ferrovias;
- Entrevistas por telefone via sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), para pesquisar os passageiros de transporte por fretamento e
- Entrevistas via internet – online, para pesquisar o transporte ferroviário de cargas.

O plano amostral e os procedimentos metodológicos foram definidos em etapa anterior do qual a Virtú não participou, cabendo à empresa apenas a execução do projeto.

## 2. Principais resultados

A pesquisa de satisfação com o transporte rodoviário de passageiros foi dividida nos seguintes públicos:

- 1) Transporte Rodoviário Interestadual: nas plataformas de desembarque, em estações rodoviárias, enquanto o passageiro aguardava a retirada da sua bagagem;
- 2) Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano: nas estações rodoviárias no momento do embarque (o entrevistado deveria usar a linha mais de uma vez na semana);
- 3) Transporte Rodoviário Internacional: preferencialmente no momento do desembarque. Caso ocorressem dificuldades, a abordagem também poderia ser feita no embarque caso tivessem utilizado a linha nos últimos seis meses; podiam ser entrevistados brasileiros e estrangeiros;
- 4) Transporte Rodoviário Internacional Semiurbano: no embarque ou desembarque, podiam ser entrevistados brasileiros e estrangeiros;
- 5) Transporte Rodoviário por Fretamento: entrevistas telefônicas com base na relação de nomes de pessoas que já fizeram a viagem. A listagem com os nomes foi enviada pela ANTT.

As entrevistas foram realizadas no período de 10 de março a 14 de julho de 2014, de acordo com os seguintes procedimentos de abordagem:

Neste relatório serão apresentados os resultados referentes ao transporte rodoviário de passageiros interestadual. Os resultados referentes aos demais perfis (interestadual semiurbano, internacional, internacional semiurbano e por fretamento) estão no relatório II.

## ISI e ISA: critérios para o cálculo

A seguir tem-se o passo a passo para o cálculo utilizado na construção do Índice de Satisfação do Item (ISI) e o índice de Satisfação do Atributo (ISA).

$$((349 \times 10) + (513 \times 7,5) + (191 \times 5) + (44 \times 2,5) + (15 \times 0) / (1116 - 4) \times 10 = 75,56$$

**Avaliações / Notas dos ítems**

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ÍTEMS (NA)						TOTAL	ÍNDICE DE	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
	<b>Peso das notas</b>	10	7,5	5	2,5	0				
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra	349	513	191	44	15	4	1116	75,56	74,08
	Facilidade para a troca de bilhetes	250	500	165	42	18	141	1116	73,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	261	542	229	33	17	34	1116	73,04	

**Nº de citações por item**      **Total de respondentes**

**ISA (Índice de Satisfação com o atributo):  
Média dos ISIs que compõe cada atributo**

**Exemplo de Quadro de atributos e respectivos itens avaliados.**

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS (NA)							ÍNDICE DE	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	294	768	104	4	9	17	1196	78,29	76,20
	Facilidade para a troca de bilhetes	208	645	142	3	16	182	1196	75,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	239	690	160	9	20	78	1196	75,02	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	290	704	175	17	10	0	1196	76,07	76,07
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	300	744	126	14	9	3	1196	77,49	77,49
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	150	651	299	54	32	10	1196	67,56	69,26
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	183	726	226	30	30	1	1196	70,96	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	219	767	158	20	4	28	1196	75,19	75,08
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	208	803	150	24	4	7	1196	74,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	142	582	289	106	75	2	1196	62,77	62,77
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	164	741	247	28	12	4	1196	71,33	71,33

Continuação ... Exemplo de Quadro de atributos e respectivos itens avaliados.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS (NA)							ÍNDICE DE	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Segurança	Segurança com relação a assaltos	150	798	200	17	8	23	1196	72,7	74,19
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	227	789	163	13	2	2	1196	75,67	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	115	681	308	62	25	5	1196	66,77	66,77
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	242	750	178	20	5	1	1196	75,19	75,19
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	115	630	334	81	34	2	1196	64,89	67,60
	Tempo das paradas	100	613	356	88	36	3	1196	63,68	
	Segurança	129	758	253	37	10	9	1196	70,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	100	673	340	57	16	10	1196	66,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	116	759	244	51	11	15	1196	69,43	
	Preço dos produtos e serviços	89	581	345	109	57	15	1196	61,35	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	128	781	221	41	13	12	1196	70,48	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	153	686	258	78	17	4	1196	68,46	67,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	139	622	309	89	20	17	1196	66,35	
	Serviço de informação e sinalização	165	690	248	70	16	7	1196	69,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	154	659	277	84	14	8	1196	67,99	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	123	544	343	130	48	8	1196	61,87	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	165	696	246	72	14	3	1196	69,4	

Nota: Os Atributos “Paradas para refeições e lanches” e “Terminais de embarque/desembarque” não entram no cálculo da Importância dos fatores e do IGS.

## IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo

Após a avaliação dos atributos foi pedido para que os entrevistados escolhessem os 3 atributos/fatores que consideravam mais importantes no tipo de transporte em questão. A importância relativa do atributo é resultado da divisão do total de citações do atributo pelo total de citações de todos atributos.

Portanto, o IGS por empresa é o resultado da soma da importância relativa de cada atributo multiplicada pelo ISA, dividida por 100. O exemplo segue abaixo.

$$\text{IGS da empresa X} = \frac{(9,5 * 74,08) + (19,97 * 70,57) + \dots (2,22 * 67,98)}{100}$$

**IGS por Jurisdição:** é a média simples dos IGS's das empresas que atuam na respectiva jurisdição.

**IGS Brasil:** é a média simples de todas as empresas que atuam no serviço que está sendo avaliado.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
	Nº de citações		
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Conforto	557	19,97	70,57
Cortesia	213	7,64	73,79
Higiene	572	20,51	66,43
Confiabilidade da Viagem	245	8,78	71,75
Pontualidade	248	8,89	70,20
Regularidade	115	4,12	71,63
Segurança	437	15,67	71,21
Modicidade Tarifária	75	2,69	65,18
Atualidade dos Veículos	62	2,22	67,98
TOTAL	2789	100	
IGS		70,31	

Importância relativa:  
Nº de citações do atributo /  
Total de citações.  
Ex: 265 / 2789 = 9,5%

IGS (Índice Geral de Satisfação da Empresa):  
Importância relativa X ISA de  
cada Atributo somados / 100

## Mapa de Percepção: importância vs. satisfação

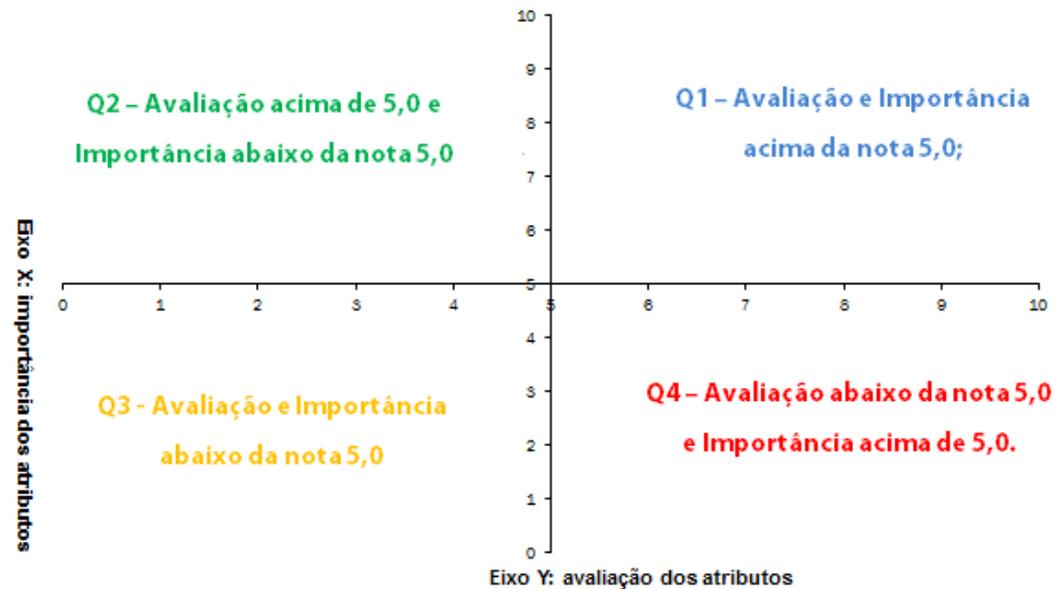
O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação que os usuários têm em relação aos mesmos.

Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Avaliação acima da média;

Quadrante 2: Importância abaixo da média e Avaliação acima da média;

Quadrante 3: Importância e Avaliação abaixo da média;

Quadrante 4: Pior situação. Importância acima da média e avaliação abaixo da média – Atributos prioritários.



Os mapas são gerados pela aplicação de uma regra de três simples. Abaixo o detalhamento do cálculo.

Os mapas são gerados a partir das seguintes informações.

- 1º. Os atributos são hierarquizados de acordo com a importância relativa (número de citações do atributo dividido pela soma das citações de todos os atributos);
- 2º. Os resultados observados no eixo X (importância dos atributos) são calculados da seguinte forma:
  - o atributo com maior importância relativa recebe a nota 10 (pontuação máxima).
  - as notas dos demais atributos são calculadas da seguinte forma:
    - Divide-se a importância relativa que o atributo alcançou pela importância do atributo mais importante, multiplicado pela nota máxima (10),
    - Multiplica-se o resultado da operação acima por 100, como pode ser observado abaixo.

$$\text{nota da importância} = \left( \frac{\text{importância relativa alcançada pelo atributo}}{\text{importância relativa do atributo mais importante} * \text{nota máxima (10)}} \right) * 100$$

- 3º. Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) são calculados da seguinte forma:
  - o resultado do índice de satisfação do atributo (ISA) é dividido por 10 (dez)

As figuras abaixo exemplificam os cálculos descritos acima.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Higiene	572	20,51	66,43
Conforto	557	19,97	70,57
Segurança	437	15,67	71,21
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Pontualidade	248	8,89	70,20
Confiabilidade da Viagem	245	8,78	71,75
Cortesia	213	7,64	73,79
Regularidade	115	4,12	71,63
Modicidade Tarifária	75	2,69	65,18
Atualidade dos Veículos	62	2,22	67,98
TOTAL	2789	100	
IGS	70,31		

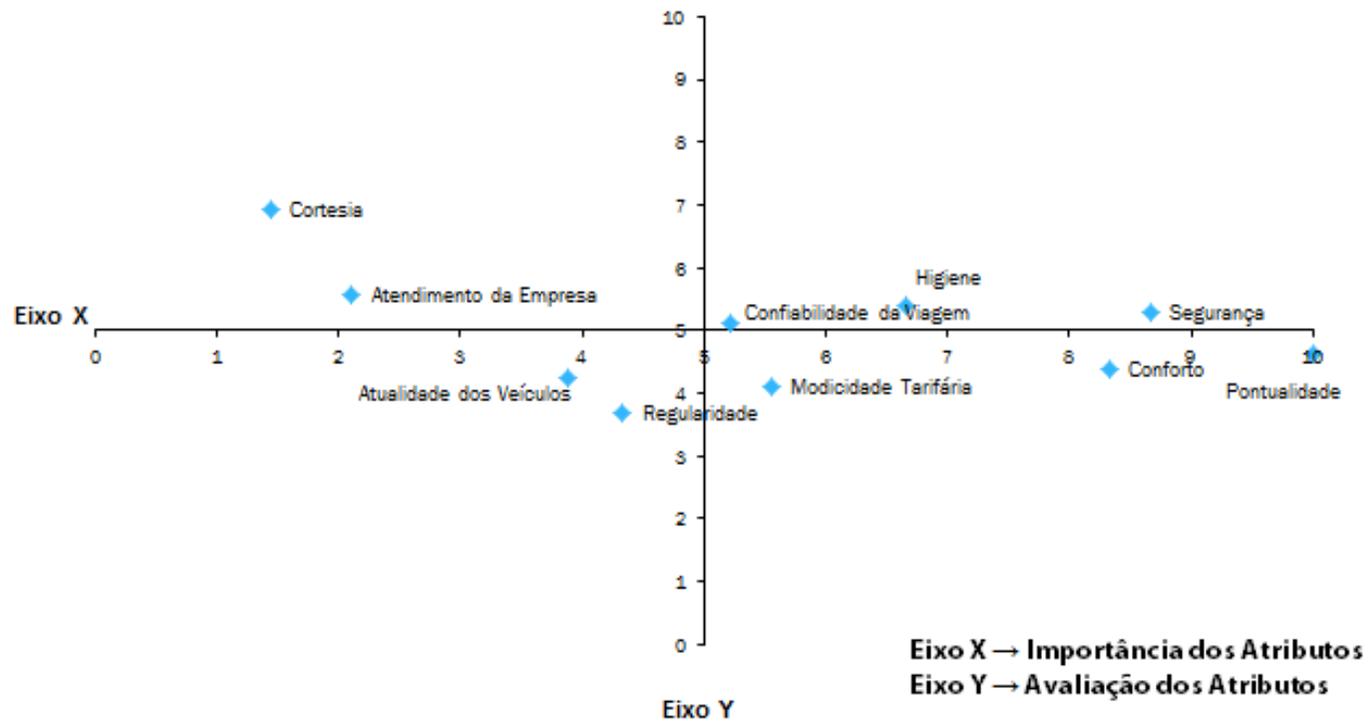


Estabelece-se nota **10,00** para o Atributo com maior frequência relativa e a partir daí calcula-se as notas dos demais atributos.

ISA do Atributo / 10

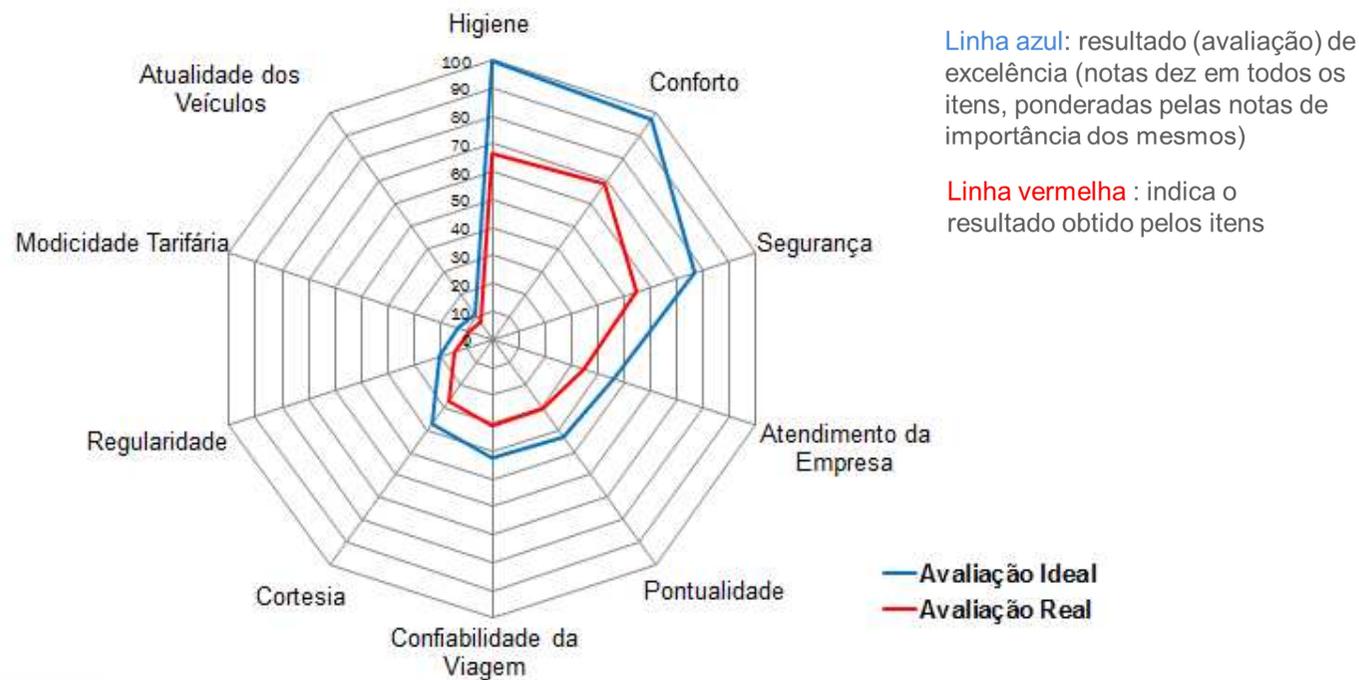
IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Eixo X	Eixo Y
	Nota de Importância	Nota de Avaliação
Higiene	10,00	6,64
Conforto	9,74	7,06
Segurança	7,64	7,12
Atendimento da Empresa	4,63	7,41
Pontualidade	4,33	7,02
Confiabilidade da Viagem	4,28	7,18
Cortesia	3,73	7,38
Regularidade	2,01	7,16
Modicidade Tarifária	1,31	6,52
Atualidade dos Veículos	1,08	6,80

Exemplo de um mapa de percepção.



### Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação

O gráfico de radar, apresentado a seguir, possibilita analisar o gap (ou distância) existente entre a avaliação ideal e a avaliação obtida pelo item para cada um dos atributos avaliados. Ou seja, a linha azul sinaliza um resultado (avaliação) de excelência (notas dez em todos os itens, ponderadas pelas notas de importância dos mesmos), enquanto a linha vermelha indica o resultado obtido pelos itens, a partir da avaliação do usuário do transporte rodoviário interestadual (cujas notas também são ponderadas pela importância dos atributos).



Abaixo um exemplo de como é gerado o gráfico radar.

Parte-se dos dados gerados para o Mapa de Percepção...

Estabelece-se a pontuação máxima, 10, para cada atributo

Nota de Importância ponderada pela Pontuação máxima

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBU TOS	Nota de Importância	Nota de Avaliação	Pontuação máxima	Linha Azul	Linha Vermelha
				Avaliação Ideal	Avaliação Real
Higiene	10,00	6,64	10	100,0	66,43
Conforto	9,74	7,06	10	97,4	68,71
Segurança	7,64	7,12	10	76,4	54,40
Atendimento da Empresa	4,63	7,41	10	46,3	34,31
Pontualidade	4,33	7,02	10	43,3	30,43
Confiabilidade da Viagem	4,28	7,18	10	42,8	30,72
Cortesia	3,73	7,38	10	37,3	27,49
Regularidade	2,01	7,16	10	20,1	14,39
Modicidade Tarifária	1,31	6,52	10	13,1	8,55
Atualidade dos Veículos	1,08	6,80	10	10,8	7,36

Nota de Avaliação ponderada pela Nota de Importância

## 2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas pessoais realizadas nas rodoviárias no desembarque
- Número de entrevistas: 55.905
- Número de empresas avaliadas: 152

### 2.1.1 Perfil dos usuários

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	49
Feminino	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

**Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	11
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	27
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

<b>Q5.05 - Motivo da viagem</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Trabalho/negócios	22
Estudo	4
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	17
Compras	3
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	33
Diária	4
Semanal	7
Quinzenal	6
Mensal	14
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>55905</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	66
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	17
Outros descontos ou gratuidades	12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>3344</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	69
Não	31
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>172</b>

## 2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição

Abaixo a tabela com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) para o Brasil e por empresa.

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>TOTAL BRASIL</b>	<b>69,76</b>
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	70,31
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA	64,98
EXPRESSO GUANABARA S_A.	71,90
JAMJOY VIACAO LTDA	74,95
RAPIDO MARAJO LTDA.	57,92
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)	61,51
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	62,57
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	78,23
EMPRESA BARROSO LTDA	62,15
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	72,07
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	72,47
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	73,86
VIACAO NACIONAL S_A	64,41
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	63,42
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	76,64
GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	73,07
JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	83,47
LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIACAO PRINCESA DO AGRESTE)	71,91
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA	75,93
RODOVIARIA LEAO DO NORTE LTDA.	73,11
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	62,73
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	80,33
EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.	68,51
EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.	66,62
TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA	59,46
VIACAO AGUIA BRANCA S_A	67,93
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	59,49
VIACAO SANTA CLARA LTDA	63,80

AUTO VIACAO 1001 LTDA	72,77
AUTO VIACAO CAMBUI LTDA	74,11
BRISA ONIBUS S_A	71,59
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	71,26
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA	68,25
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	73,52
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	72,05
EXPRESSO ARAGUARI LTDA	65,29
EXPRESSO GARDENIA LTDA	75,97
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	65,31
EXPRESSO UNIAO LTDA	67,16
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	72,77
NACIONAL EXPRESSO LTDA	72,41
PARAIBUNA TRANSPORTES S_A.	84,84
REAL EXPRESSO LTDA	70,01
TRANSPORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	69,16
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	74,28
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA	63,79
UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)	73,31
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	67,76
VIACAO CAMPO BELO LTDA.	72,11
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA	75,43
VIACAO COMETA S_A	73,74
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	72,80
VIACAO MOTTA LTDA.	66,00
VIACAO NASSER LTDA	77,33
VIACAO PLATINA LTDA	67,18
VIACAO PRESIDENTE LTDA	73,93
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.	64,44
VIACAO RIODOCE LTDA	69,10
VIACAO SANTA CRUZ S_A	73,80

VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	80,21
VIACAO SERTANEJA LTDA	76,48
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	60,91
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	65,49
VIACAO REAL ITA LTDA	62,38
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.	72,71
VIACAO SAMPAIO LTDA.	66,43
VIACAO SENHOR DOS PASSOS LTDA	78,12
VIACAO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.	71,05
VIACAO VAB LTDA	58,00
AUTO ONIBUS DEL OESTE	72,30
AUTO VIACAO BRAGANCA LTDA.	69,46
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	78,24
EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA	73,73
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA	79,18
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	67,67
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	69,54
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	72,69
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	78,83
EXPRESSO DO SUL S_A.	78,39
EXPRESSO ITAMARATI S_A	74,50
EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	63,92
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	75,72
RAPIDO D'OESTE LTDA	78,73
RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE LTDA.	72,00
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	68,55
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	74,23
VIACAO GARCIA LTDA.	74,19
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA	69,78
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	56,29
VIACAO SAO BENTO LTDA.	78,02

VIACAO SAO LUIZ LTDA	67,96
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA	50,59
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	57,92
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	74,77
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA	69,29
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	67,41
EXPRESSO MARINGA LTDA	65,67
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A	79,16
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	76,86
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	71,82
REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS	71,05
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	76,99
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	68,60
VIACAO GRACIOSA LTDA	65,35
VIACAO JOIA LTDA	78,16
VIACAO OURO BRANCO S_A	76,06
VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	70,74
VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA	59,93
VIACAO UMUARAMA LTDA	74,12
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	69,24
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	71,35
REAL TRANSPORTE E TURISMO S_A	68,52
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	69,83
VIACAO OURO E PRATA S_A	69,54
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	67,08
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	55,66
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	53,04
EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.	65,65
TUT - TRANSPORTES LTDA	41,82
VIACAO XAVANTE LTDA.	61,53
AUTO VIACAO GOIANESIA LTDA	55,53

EMPRESA MOREIRA LTDA.	67,11
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	46,93
EXPRESSO MAIA LTDA.	66,72
EXPRESSO MARLY LTDA	59,18
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA	74,29
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.	72,38
RAPIDO GOIASNORTE LTDA.	57,02
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	77,56
UTB UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	67,58
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	65,73
VIACAO ARAGUARINA LTDA	74,61
VIACAO ESTRELA LTDA	59,98
VIACAO GOIANIA LTDA	75,14
EMPRESA VIACAO BONFIM S_A	90,43
VIACAO NORDESTE LTDA.	75,16
AUTO VIACAO JARDINENSE LTDA.	51,47
EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA	71,20
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA	73,24
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	65,55
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	72,73
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	79,89
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA	64,61
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	52,21
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	65,01
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA	68,46
ROLDTUR TURISMO LTDA	73,83
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	68,90
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA	77,89
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	87,70
MOVIL TOURS S_A	91,92
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA	75,10

Tabelas com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) por Jurisdição e por empresa.

## Alagoas

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>AL-Alagoas</b>	<b>77,59</b>
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	<b>90,30</b>
VIACAO NACIONAL S_A	<b>52,98</b>
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	<b>80,31</b>
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA	<b>86,79</b>

## Amazonas / Roraima

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>AM-Amazonas/ RR-Roraima</b>	<b>76,85</b>
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	<b>76,85</b>

## Bahia

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>BA-Bahia</b>	<b>63,35</b>
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)	<b>50,97</b>
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	<b>85,16</b>
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	<b>66,77</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	<b>65,13</b>
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	<b>62,45</b>
VIACAO NACIONAL S_A	<b>58,42</b>
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	<b>68,18</b>
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	<b>61,68</b>
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	<b>75,99</b>
EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.	<b>68,51</b>
EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.	<b>66,62</b>
TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA	<b>59,46</b>
VIACAO AGUIA BRANCA S_A	<b>64,81</b>
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	<b>35,62</b>
VIACAO SANTA CLARA LTDA	<b>60,51</b>

## Ceará

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>CE-Ceará</b>	<b>63,61</b>
EXPRESSO GUANABARA S_A.	70,28
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	54,44
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	69,71
EMPRESA BARROSO LTDA	62,15
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	64,47
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	69,89
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	64,41
VIACAO NACIONAL S_A	53,67
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	63,42

## Goiás / Distrito Federal

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>GO-Goiás/ DF-Distrito Federal</b>	<b>67,53</b>
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	58,72
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	70,85
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	72,60
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	72,06
VIACAO NACIONAL S_A	73,32
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	64,40
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	51,41
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	71,46
EXPRESSO UNIAO LTDA	67,01
NACIONAL EXPRESSO LTDA	73,34
REAL EXPRESSO LTDA	69,39
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	72,98
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	74,76
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	74,03
VIACAO SAO LUIZ LTDA	70,24
EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.	69,53
AUTO VIACAO GOIANESIA LTDA	55,53

EMPRESA MOREIRA LTDA.	67,11
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	46,93
EXPRESSO MAIA LTDA.	66,72
EXPRESSO MARLY LTDA	59,18
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA	74,29
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.	72,38
RAPIDO GOIASNORTE LTDA.	57,02
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	77,56
UTB UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	67,58
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	65,73
VIACAO ARAGUARINA LTDA	74,61
VIACAO ESTRELA LTDA	59,98
VIACAO GOIANIA LTDA	75,14

## Espírito Santo

<i>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</i>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>ES-Espírito Santo</b>	<b>64,76</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	72,57
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	69,81
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	64,91
VIACAO AGUIA BRANCA S_A	70,52
VIACAO REAL ITA LTDA	58,56
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	52,21

## Maranhão

<i>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</i>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MA-Maranhão</b>	<b>68,17</b>
EXPRESSO GUANABARA S_A.	73,63
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	62,59
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	62,85
EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA	71,20
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA	73,24
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	65,55

## Mato Grosso

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MT-Mato Grosso</b>	<b>62,48</b>
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	68,76
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	65,36
NACIONAL EXPRESSO LTDA	71,21
VIACAO MOTTA LTDA.	60,20
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	66,53
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA	73,91
VIACAO SAO LUIZ LTDA	65,75
ARAGUIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	67,08
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	55,66
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	53,04
EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.	61,46
TUT - TRANSPORTES LTDA	41,82
VIACAO XAVANTE LTDA.	61,53

## Mato Grosso do Sul

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MS-Mato Grosso do Sul</b>	<b>70,61</b>
VIACAO MOTTA LTDA.	67,86
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	71,15
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	77,75
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA	68,99
VIACAO SAO LUIZ LTDA	67,28

## Minas Gerais

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MG-Minas Gerais</b>	<b>71,48</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	72,09
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	64,65
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	66,80
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	68,54
VIACAO SANTA CLARA LTDA	68,13
AUTO VIACAO 1001 LTDA	71,05
AUTO VIACAO CAMBUI LTDA	74,11
BRISA ONIBUS S_A	73,03
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	71,58
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA	68,25
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	73,52
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	72,05
EXPRESSO ARAGUARI LTDA	65,29
EXPRESSO GARDENIA LTDA	75,97
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	65,31
EXPRESSO UNIAO LTDA	70,28
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	72,77
NACIONAL EXPRESSO LTDA	69,51
PARAIBUNA TRANSPORTES S_A.	84,84
REAL EXPRESSO LTDA	68,31
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	69,16
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	74,28
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA	55,64
UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)	73,23
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	67,76
VIACAO CAMPO BELO LTDA.	72,11
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA	80,38
VIACAO COMETA S_A	77,69
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	72,80
VIACAO MOTTA LTDA.	72,33
VIACAO NASSER LTDA	77,33

VIACAO PLATINA LTDA	<b>67,18</b>
VIACAO PRESIDENTE LTDA	<b>73,93</b>
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.	<b>72,51</b>
VIACAO RODOCE LTDA	<b>71,14</b>
VIACAO SANTA CRUZ S_A	<b>76,54</b>
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	<b>80,21</b>
VIACAO SERTANEJA LTDA	<b>76,48</b>
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	<b>60,91</b>

### Pará / Amapá

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PA-Pará/ AP-Amapá</b>	<b>67,60</b>
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA	<b>64,98</b>
EXPRESSO GUANABARA S_A.	<b>75,74</b>
JAMJOY VIACAO LTDA	<b>74,95</b>
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	<b>53,58</b>
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)	<b>75,77</b>
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	<b>60,55</b>

### Paraíba

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PB-Paraíba</b>	<b>85,07</b>
EXPRESSO GUANABARA S_A.	<b>78,13</b>
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	<b>85,19</b>
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	<b>78,98</b>
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	<b>88,39</b>
EMPRESA VIACAO BONFIM S_A	<b>90,43</b>
VIACAO NORDESTE LTDA.	<b>89,29</b>

**Paraná**

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
<b>IGS (Índice Geral de Satisfação)</b>	<b>Nota</b>
<b>PR-Paraná</b>	<b>72,12</b>
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	66,22
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	76,84
NACIONAL EXPRESSO LTDA	75,27
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	78,88
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	68,36
EXPRESSO DO SUL S_A.	79,98
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	78,29
VIACAO GARCIA LTDA.	72,60
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA	67,72
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	57,92
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	74,77
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA	69,29
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	67,41
EXPRESSO MARINGA LTDA	65,67
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A	79,31
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	76,86
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	73,12
REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS	76,64
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	76,99
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	68,72
VIACAO GRACIOSA LTDA	65,35
VIACAO JOIA LTDA	78,16
VIACAO OURO BRANCO S_A	76,06
VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	70,74
VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA	59,93
VIACAO UMUARAMA LTDA	74,12

## Pernambuco

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PE-Pernambuco</b>	<b>74,10</b>
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S_A	73,86
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	74,40
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	73,57
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	69,27
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	85,36
GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	73,07
JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	83,47
LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIACAO PRINCESA DO AGRESTE)	71,91
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA	64,42
RODOVIARIA LEAO DO NORTE LTDA.	73,11
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	72,70

## Piauí

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PI-Piauí</b>	<b>67,74</b>
EXPRESSO GUANABARA S_A.	72,05
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	64,67
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	61,25
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	65,01
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA	68,46
ROLDTUR TURISMO LTDA	73,83
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	68,90

## Rio de Janeiro

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RJ-Rio de Janeiro</b>	<b>68,42</b>
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	69,88
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	66,55
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	73,23
AUTO VIACAO 1001 LTDA	70,47
BRISA ONIBUS S_A	70,34
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	68,93
EXPRESSO UNIAO LTDA	68,25
UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)	73,45
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA	71,01
VIACAO COMETA S_A	68,63
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.	56,09
VIACAO RIODOCE LTDA	68,04
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	65,49
VIACAO REAL ITA LTDA	65,76
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.	70,28
VIACAO SAMPAIO LTDA.	66,43
VIACAO SENHOR DOS PASSOS LTDA	78,12
VIACAO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.	71,05
VIACAO VAB LTDA	58,00

## Rio Grande do Norte

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RN-Rio Grande do Norte</b>	<b>65,13</b>
EXPRESSO GUANABARA S_A.	63,67
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	80,18
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	65,16
VIACAO NORDESTE LTDA.	65,18
AUTO VIACAO JARDINENSE LTDA.	51,47

## Rio Grande do Sul

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RS-Rio Grande do Sul</b>	<b>69,17</b>
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	72,91
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	65,28
REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS	67,62
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	69,24
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	71,35
REAL TRANSPORTE E TURISMO S_A	68,52
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	68,87
VIACAO OURO E PRATA S_A	69,54

## Acre / Rondônia

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>AC-Acre/ RO-Rondônia</b>	<b>77,16</b>
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	71,33
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	68,25
MOVIL TOURS S_A	91,92

## Santa Catarina

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>SC-Santa Catarina</b>	<b>70,79</b>
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	68,53
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	78,42
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A	60,19
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	74,18
REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS	67,26
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	71,28
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	72,73
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	79,89
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA	64,61

## São Paulo

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>SP-São Paulo</b>	<b>70,47</b>
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	60,44
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	76,67
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	76,00
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	76,54
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	71,37
AUTO VIACAO 1001 LTDA	77,04
NACIONAL EXPRESSO LTDA	55,61
REAL EXPRESSO LTDA	76,28
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA	75,26
VIACAO COMETA S_A	75,47
VIACAO MOTTA LTDA.	63,51
VIACAO SANTA CRUZ S_A	73,79
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.	75,30
AUTO ONIBUS DEL OESTE	72,30
AUTO VIACAO BRAGANCA LTDA.	69,46
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	76,86
EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA	73,73
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA	79,18
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	65,11
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	67,90
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	72,47
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	78,83
EXPRESSO DO SUL S_A.	76,73
EXPRESSO ITAMARATI S_A	74,50
EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	63,92
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	75,72
RAPIDO D'OESTE LTDA	78,73
RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE LTDA.	72,00
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	62,07
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	70,91
VIACAO GARCIA LTDA.	76,66

VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA	<b>43,24</b>
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	<b>56,29</b>
VIACAO SAO BENTO LTDA.	<b>78,02</b>
VIACAO SAO LUIZ LTDA	<b>68,43</b>
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA	<b>50,59</b>

## Sergipe

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>SE-Sergipe</b>	<b>86,00</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	<b>86,33</b>
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	<b>88,62</b>
VIACAO NACIONAL S_A	<b>91,97</b>
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	<b>84,52</b>
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	<b>84,96</b>
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA	<b>77,89</b>
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	<b>87,70</b>

## Tocantins

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>TO-Tocantins</b>	<b>65,16</b>
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	<b>55,41</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	<b>72,47</b>
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	<b>52,42</b>
REAL EXPRESSO LTDA	<b>70,40</b>
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA	<b>75,10</b>

### 2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC

Abaixo as tabelas com os resultados sobre o Uso e Avaliação do SAC para o Brasil.

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	3
Não	97
<b>Base:</b>	<b>55905</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	13
Boa	46
Regular	23
Ruim	8
Péssima	8
NR	2
<b>Base:</b>	<b>1932</b>

#### **2.1.4 Resultados por Empresa**

Nesta sessão serão apresentados os resultados por empresa da satisfação com o transporte rodoviário interestadual de passageiros. Para cada empresa avaliada serão apresentadas as seguintes informações:

- Perfil dos usuários que responderam a pesquisa,
- Resultados dos índices medidos e
- Resultados sobre a utilização do serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e a avaliação do mesmo.

O detalhamento dos critérios envolvidos para cálculo de cada índice está descrito na sessão 2 do presente relatório.

### ***Eucatur – Emp. União Cascavel de Transportes e Turismo Ltda***

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

#### **Q5.01 - Sexo**

Masculino	53
Feminino	47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

#### **Q5.02 - Idade**

De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	39,09
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

#### **Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	9
Superior Completo	15
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	27
Estudo	4
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	28
Lazer/turismo	14
Compras	3
Outros	11
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	33
Diária	3
Semanal	8
Quinzenal	6
Mensal	15
Trimestral	10
Semestral	9
Anual	11
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	60
Gratuidade para portadores de deficiência	7
Descontos para idosos	24
Outros descontos ou gratuidades	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	60
Não	40
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

**TOTAL BRASIL: EUCATUR – EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

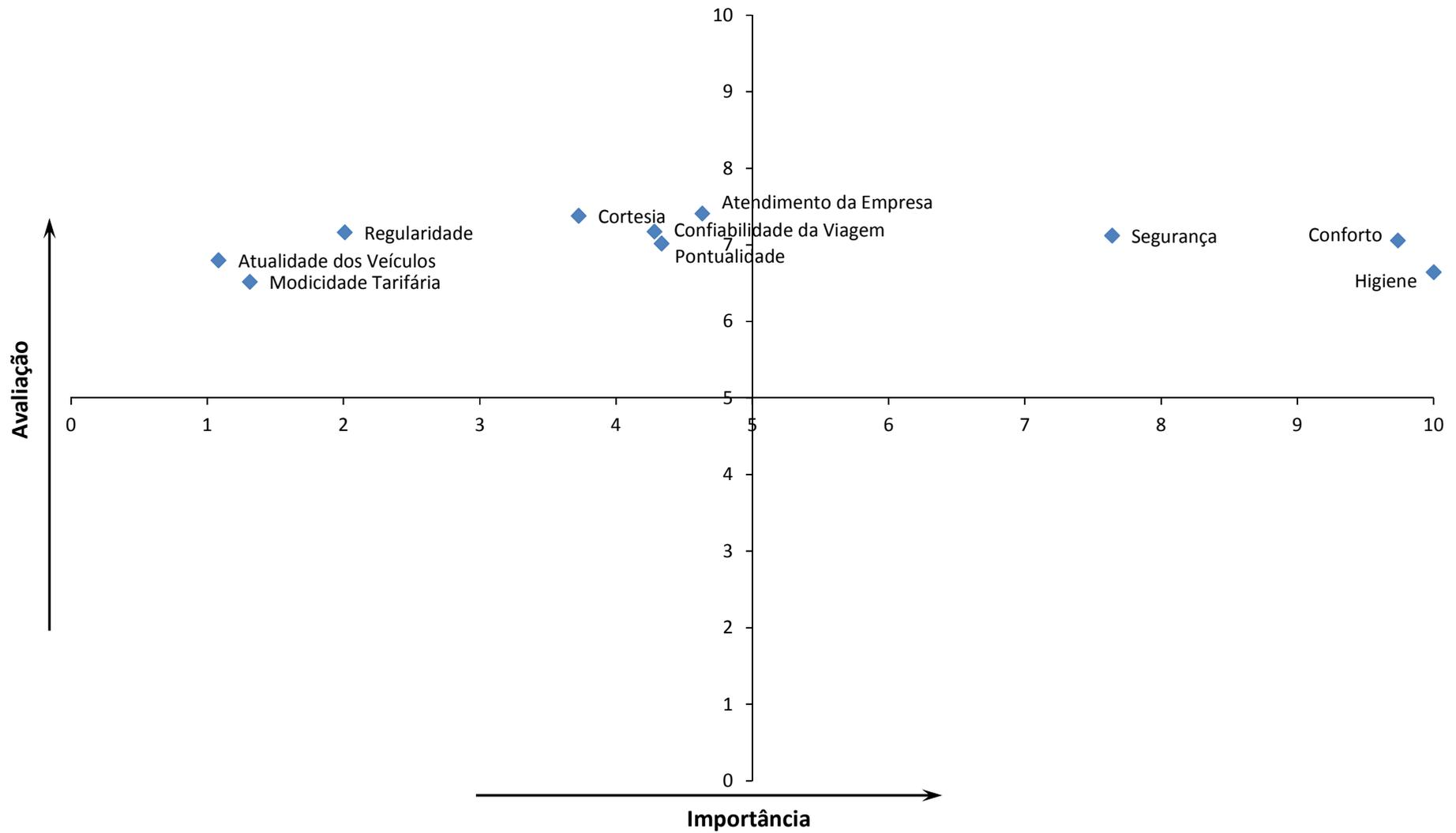
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,56	74,08
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,57	70,57
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,79	73,79
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,56	66,43
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,61	71,75
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,89	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,2	70,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,63	71,63
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,82	71,21
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,59	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,18	65,18
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,98	67,98
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,03	67,27
	Tempo das paradas	70,11	
	Segurança	66,42	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,54	
	Preço dos produtos e serviços	65,75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,04	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,69	63,87
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,69	
	Serviço de informação e sinalização	64,99	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,16	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,79	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,89	

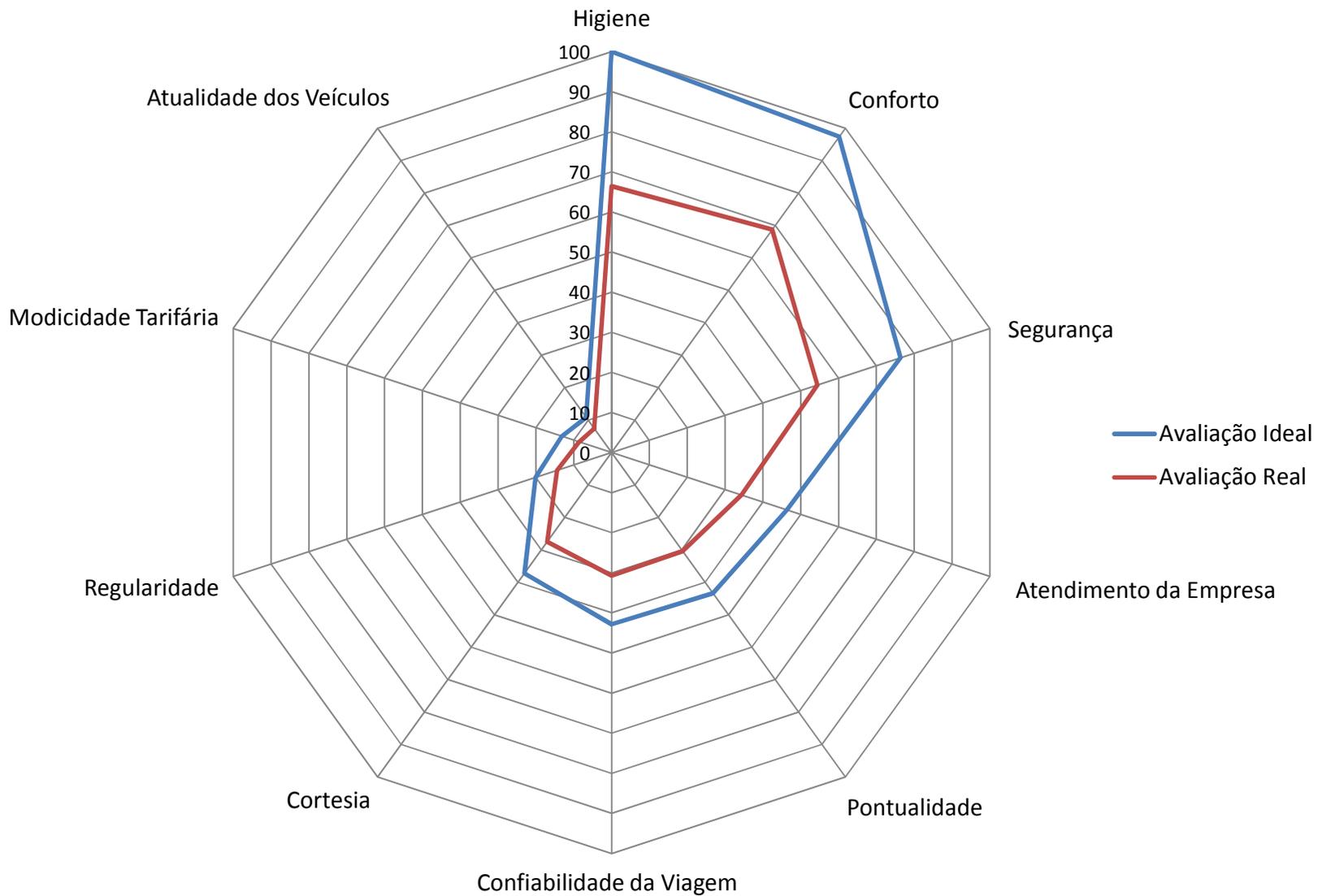
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Conforto	557	19,97	70,57
Cortesia	213	7,64	73,79
Higiene	572	20,51	66,43
Confiabilidade da Viagem	245	8,78	71,75
Pontualidade	248	8,89	70,20
Regularidade	115	4,12	71,63
Segurança	437	15,67	71,21
Modicidade Tarifária	75	2,69	65,18
Atualidade dos Veículos	62	2,22	67,98
TOTAL	2789	100	
IGS	70,31		

Nº de entrevistas realizadas: 1116

# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?

Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1116</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

### Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

Ótimo	6
Boa	27
Regular	35
Ruim	18
Péssima	11
NR	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

**AMAZONAS: EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

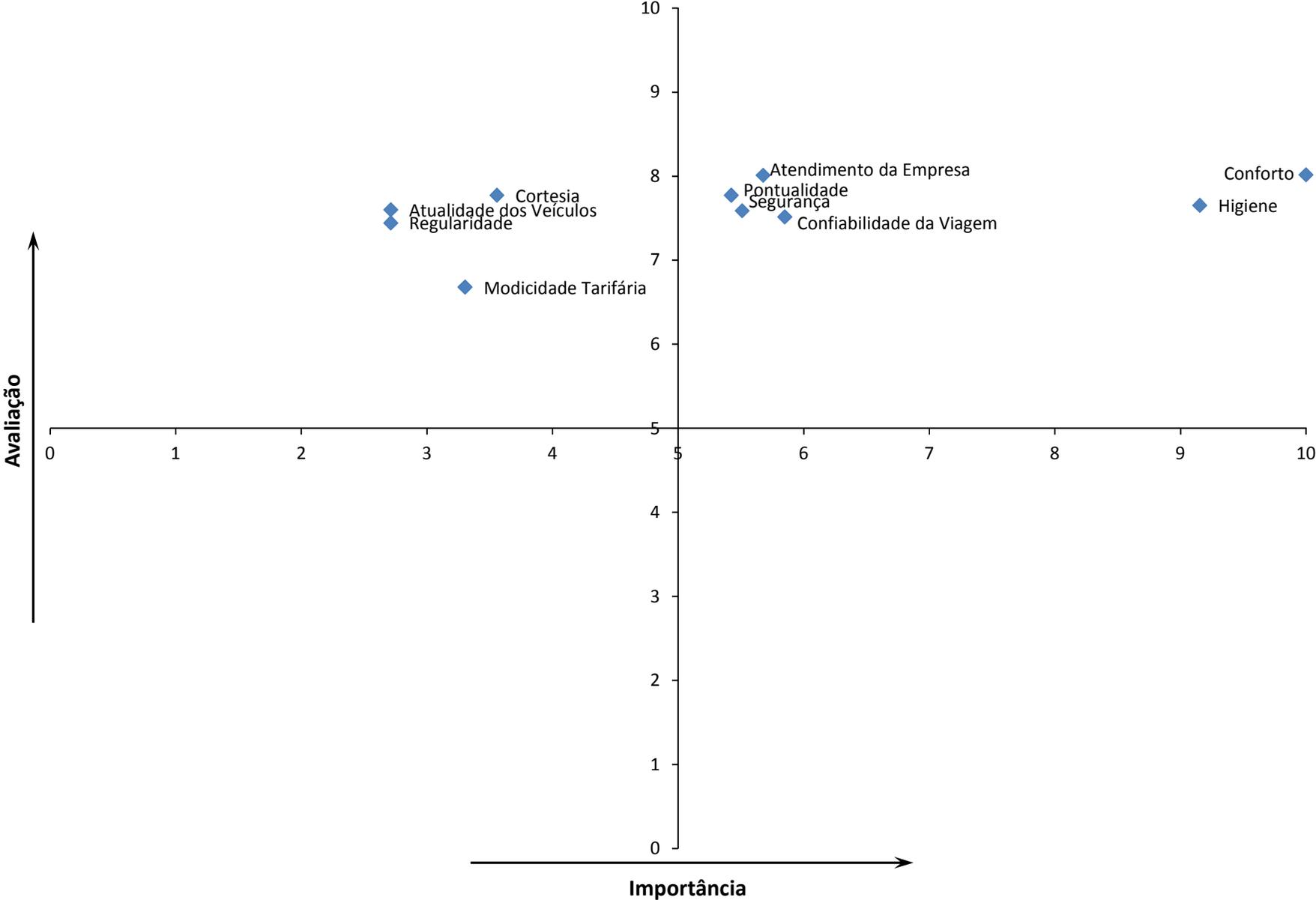
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,42	80,12
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,73	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,18	80,18
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,74	77,74
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,55	76,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,54	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,34	75,17
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,99	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,74	77,74
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,45	74,45
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,65	75,88
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,81	66,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76	76
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,27	71,76
	Tempo das paradas	70,11	
	Segurança	72,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,48	
	Preço dos produtos e serviços	70,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,92	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	55,77	53,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,77	
	Serviço de informação e sinalização	51,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	52,79	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,12	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	55,29	

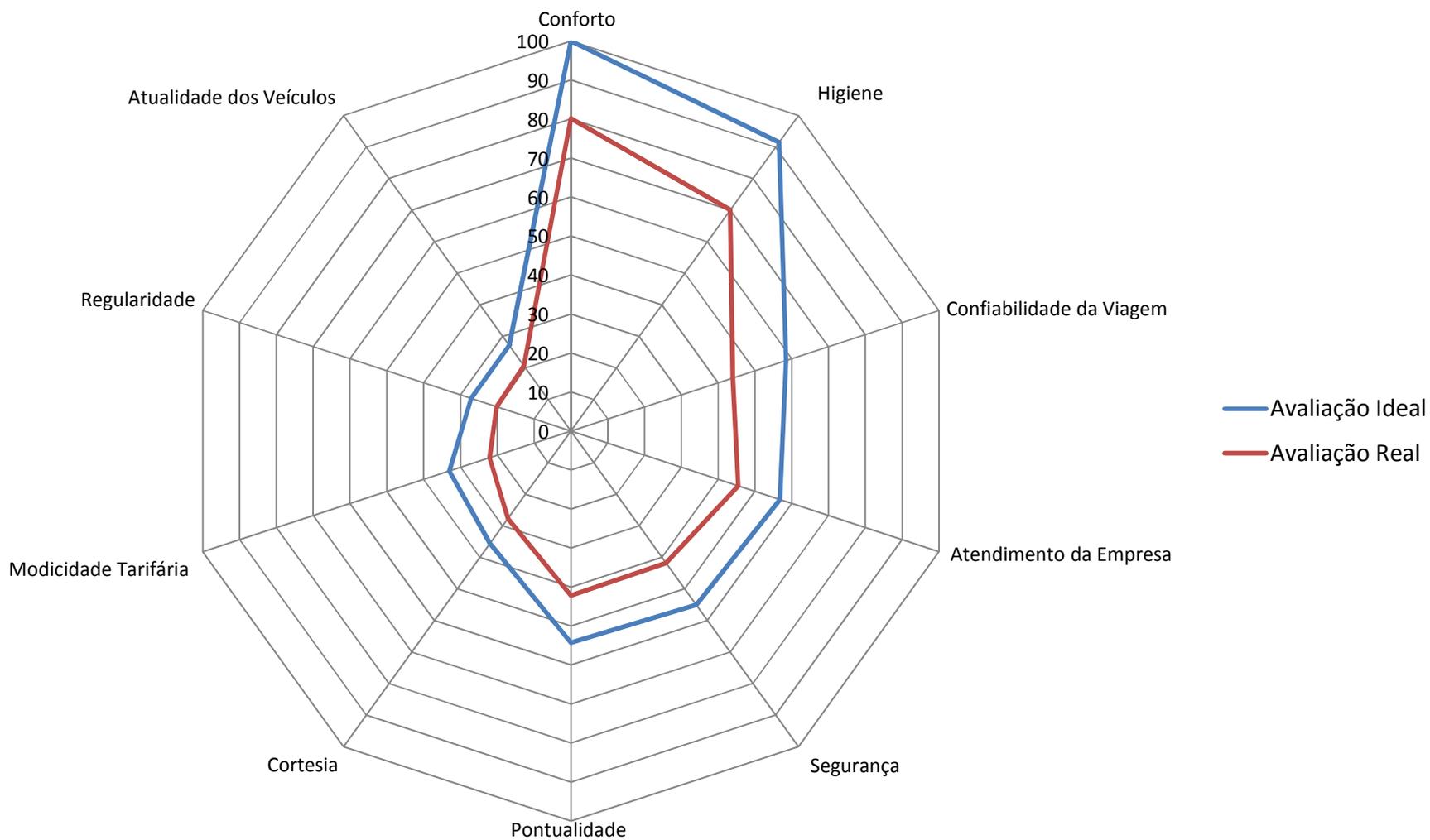
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	67	10,53	80,12
Conforto	118	18,55	80,18
Cortesia	42	6,6	77,74
Higiene	108	16,98	76,55
Confiabilidade da Viagem	69	10,85	75,17
Pontualidade	64	10,06	77,74
Regularidade	32	5,03	74,45
Segurança	65	10,22	75,88
Modicidade Tarifária	39	6,13	66,81
Atualidade dos Veículos	32	5,03	76,00
TOTAL	636	100	
IGS	76,85		

Nº de entrevistas realizadas: 226

# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



**MATO GROSSO: EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

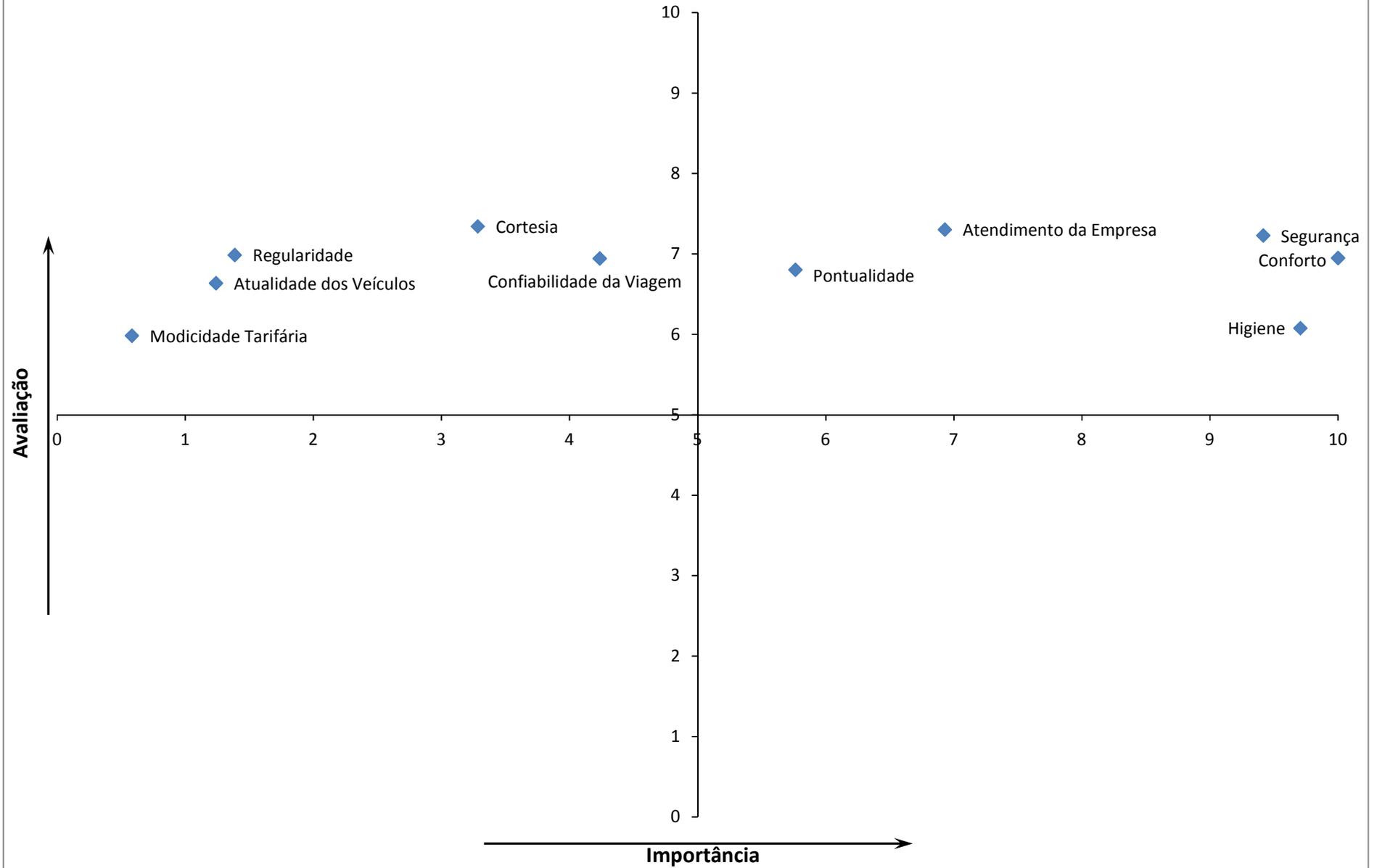
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,67	73,02
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,68	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,49	69,49
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,43	73,43
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,7	60,77
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,84	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,7	69,44
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,17	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,04	68,04
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,86	69,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,06	72,29
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,51	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,84	59,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,37	66,37
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,71	63,47
	Tempo das paradas	66,3	
	Segurança	66,77	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,35	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,57	
	Preço dos produtos e serviços	55,52	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,12	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,82	66,22
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,63	
	Serviço de informação e sinalização	68,03	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,1	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,85	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,86	

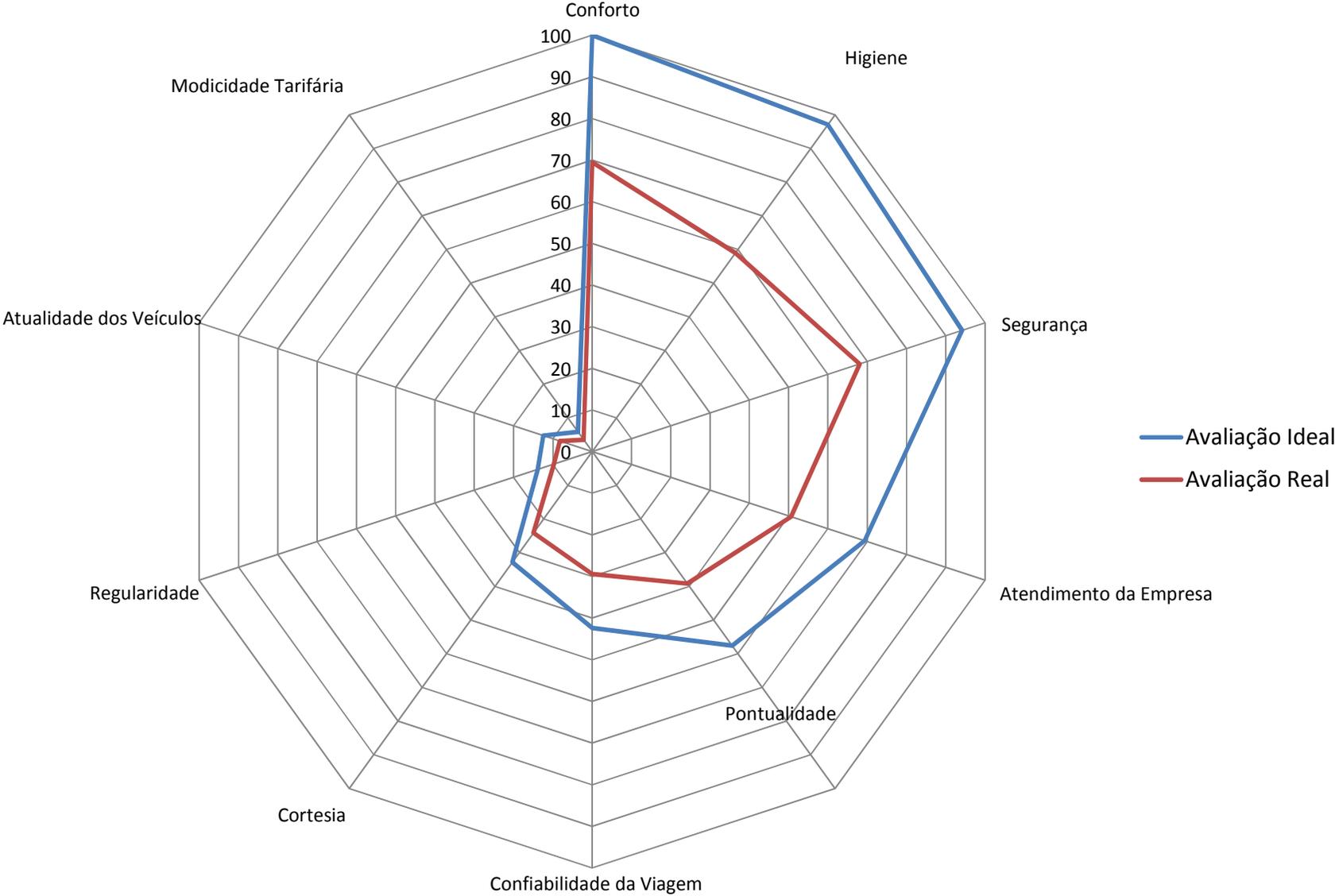
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	95	13,19	73,02
Conforto	137	19,03	69,49
Cortesia	45	6,25	73,43
Higiene	133	18,47	60,77
Confiabilidade da Viagem	58	8,06	69,44
Pontualidade	79	10,97	68,04
Regularidade	19	2,64	69,86
Segurança	129	17,92	72,29
Modicidade Tarifária	8	1,11	59,84
Atualidade dos Veículos	17	2,36	66,37
TOTAL	720	100	
IGS	68,76		

Nº de entrevistas realizadas: 256

# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



**PARANÁ: EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

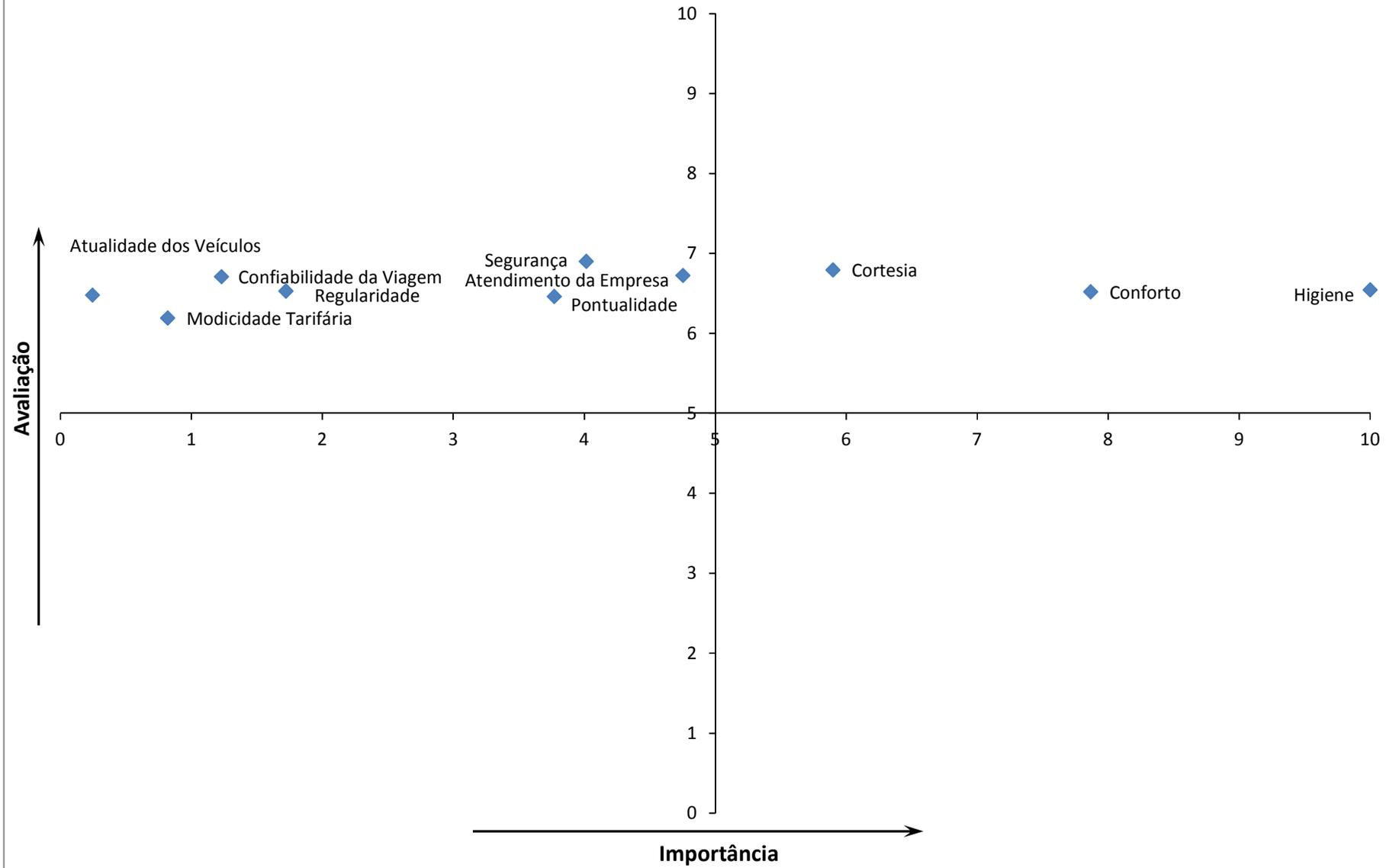
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	62,06	67,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,21	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,45	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,2	65,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,94	67,94
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65	65,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,86	67,11
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,35	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,61	64,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,29	65,29
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65	69,02
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,03	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,91	61,91
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,8	64,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	67,55	67,38
	Tempo das paradas	68,82	
	Segurança	66,86	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,75	
	Preço dos produtos e serviços	67,72	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,94	67,86
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,14	
	Serviço de informação e sinalização	68,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,14	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,14	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	58	11,79	67,24
Conforto	96	19,51	65,20
Cortesia	72	14,63	67,94
Higiene	122	24,8	65,44
Confiabilidade da Viagem	15	3,05	67,11
Pontualidade	46	9,35	64,61
Regularidade	21	4,27	65,29
Segurança	49	9,96	69,02
Modicidade Tarifária	10	2,03	61,91
Atualidade dos Veículos	3	0,61	64,80
TOTAL	492	100	
IGS	66,22		

Nº de entrevistas realizadas: 255

# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



**ACRE / RONDÔNIA : EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

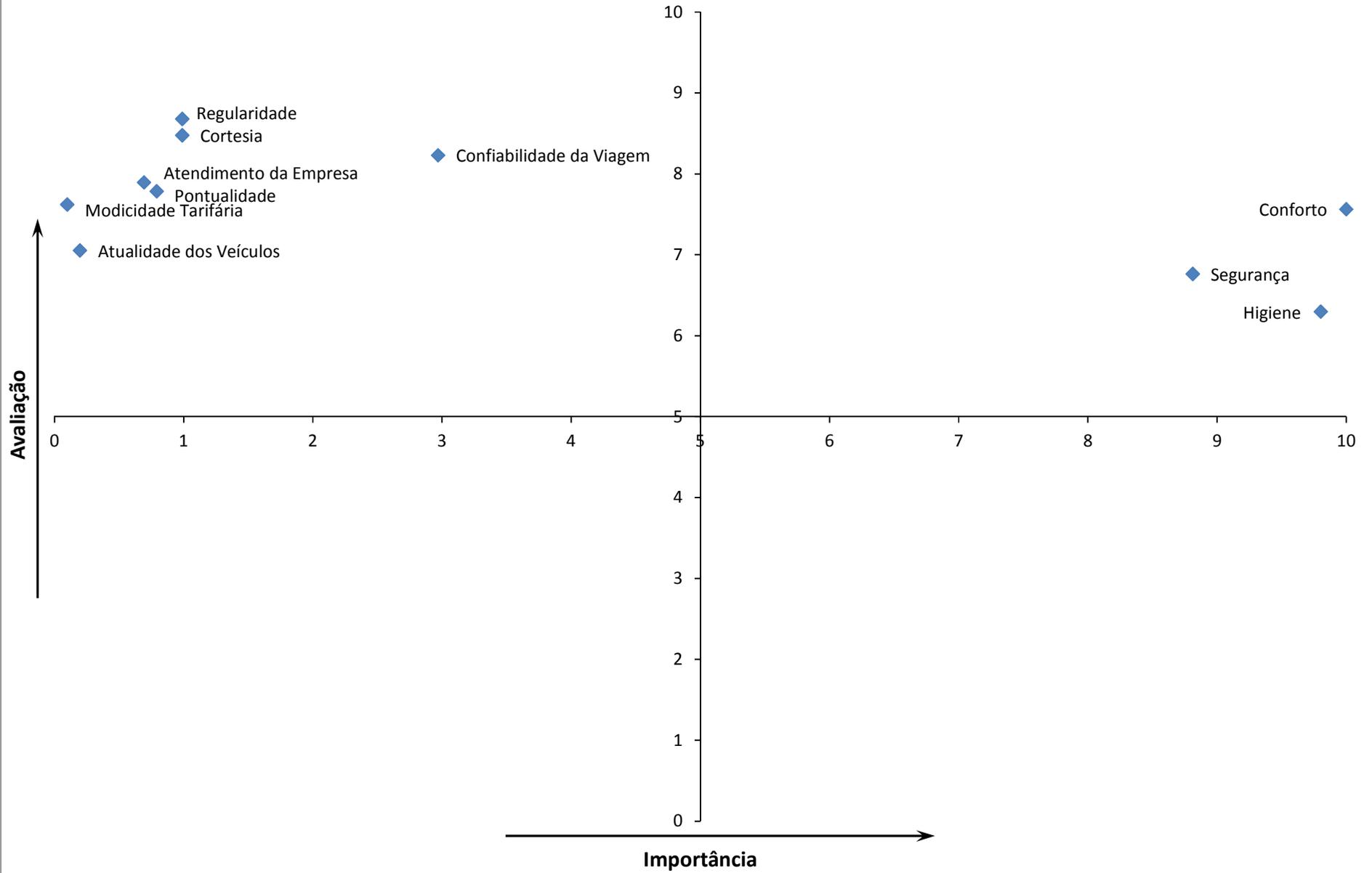
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	86,18	78,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,97	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,61	75,61
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	84,76	84,76
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	62,8	62,96
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,11	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	82,44	82,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	82,11	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,85	77,85
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,79	86,79
Segurança	Segurança com relação a assaltos	52,54	67,63
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,72	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,22	76,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,53	70,53
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	81,3	67,03
	Tempo das paradas	80,28	
	Segurança	53,25	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,99	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,59	
	Preço dos produtos e serviços	70,93	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,39	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	47,69	63,06
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,77	
	Serviço de informação e sinalização	69,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,12	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,67	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,62	

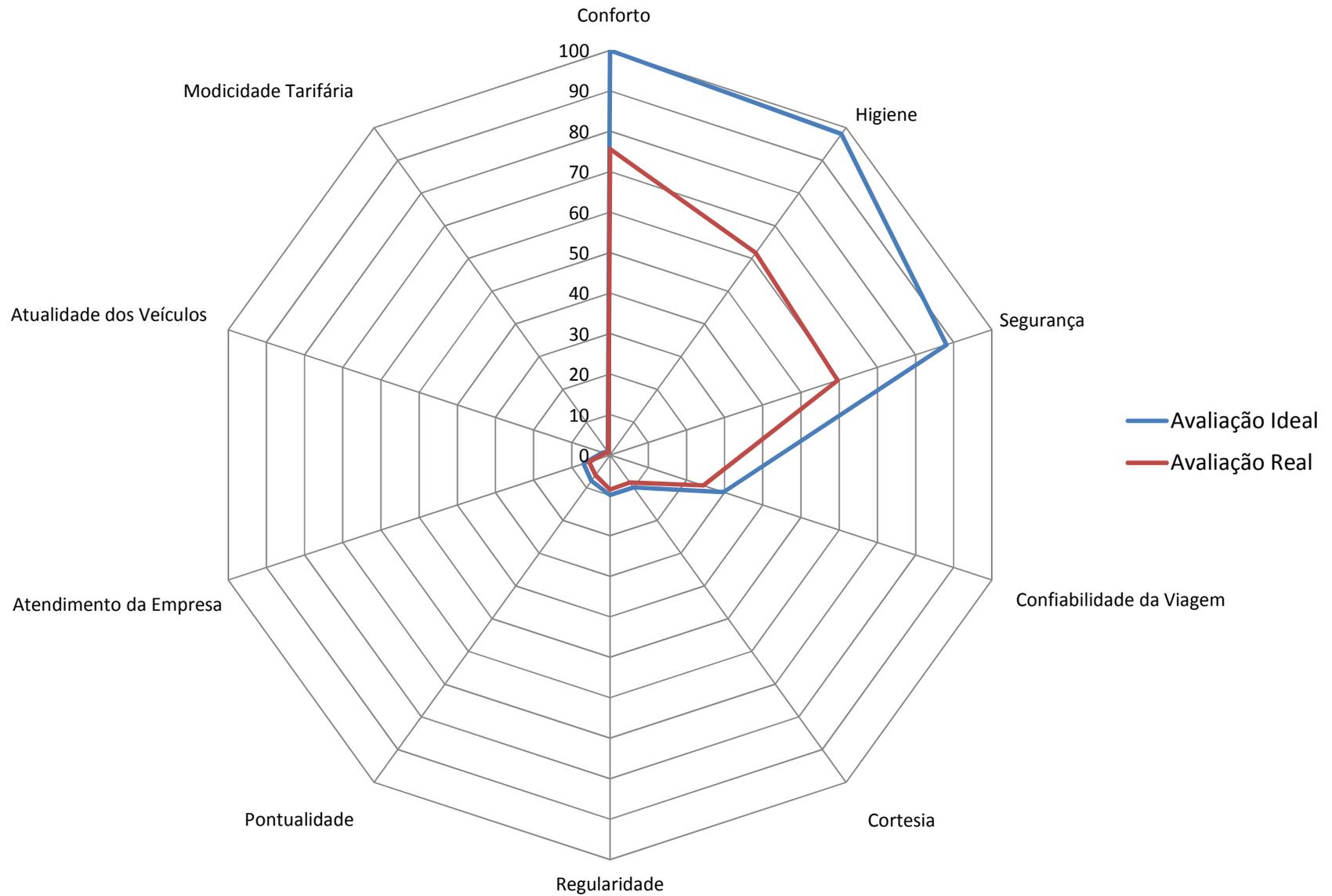
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	1,96	78,93
Conforto	101	28,29	75,61
Cortesia	10	2,8	84,76
Higiene	99	27,73	62,96
Confiabilidade da Viagem	30	8,4	82,28
Pontualidade	8	2,24	77,85
Regularidade	10	2,8	86,79
Segurança	89	24,93	67,63
Modicidade Tarifária	1	0,28	76,22
Atualidade dos Veículos	2	0,56	70,53
TOTAL	357	100	
IGS		71,33	

Nº de entrevistas realizadas: 123

# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



**SANTA CATARINA: EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

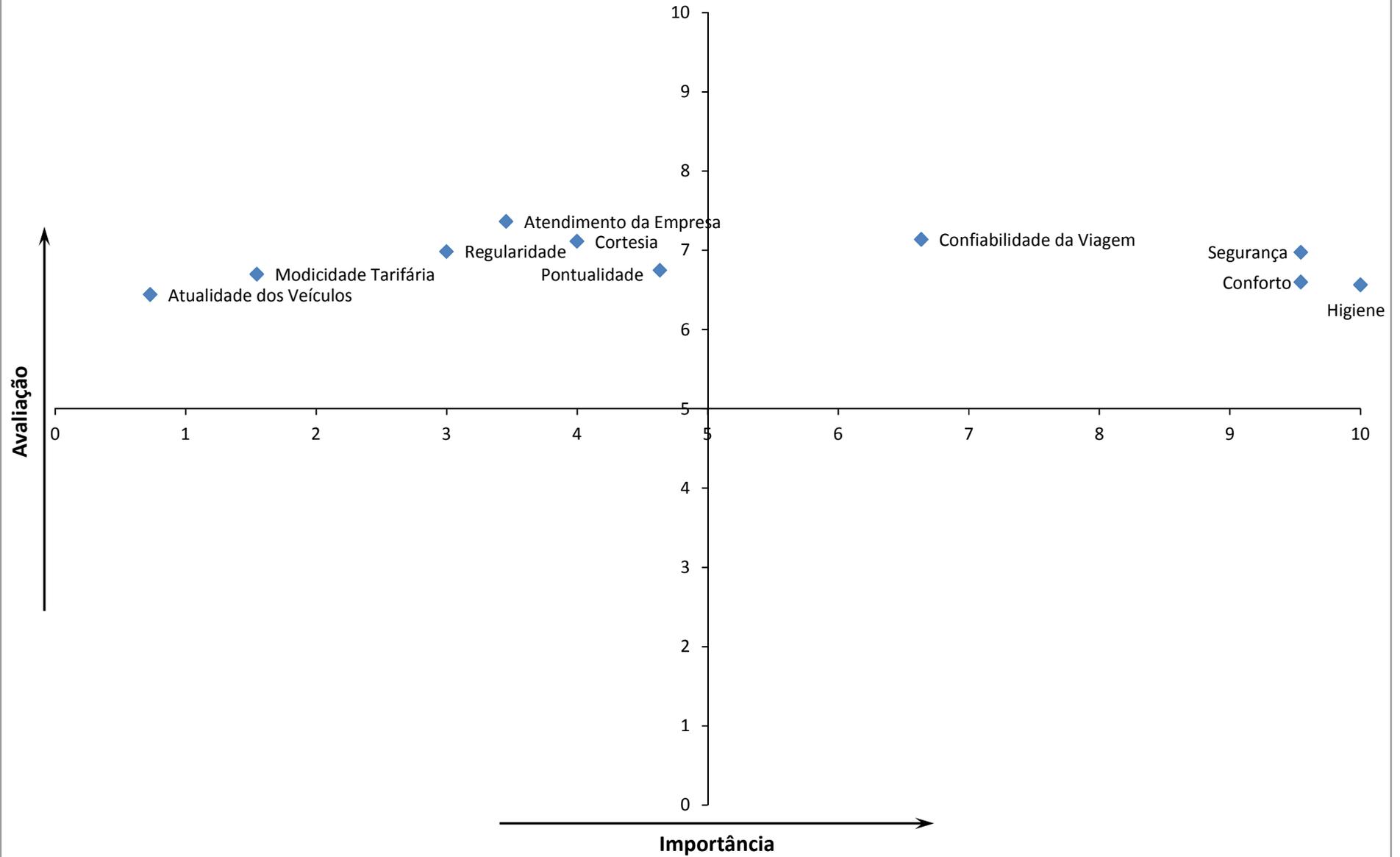
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,67	73,65
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,92	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,01	66,01
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,15	71,15
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,43	65,67
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,85	71,40
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,94	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,49	67,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,86	69,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,69	69,77
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,84	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67	67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,43	64,43
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,04	66,98
	Tempo das paradas	70,26	
	Segurança	66,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,47	
	Preço dos produtos e serviços	67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,09	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,79	67,33
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67	
	Serviço de informação e sinalização	68,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,4	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,01	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,18	

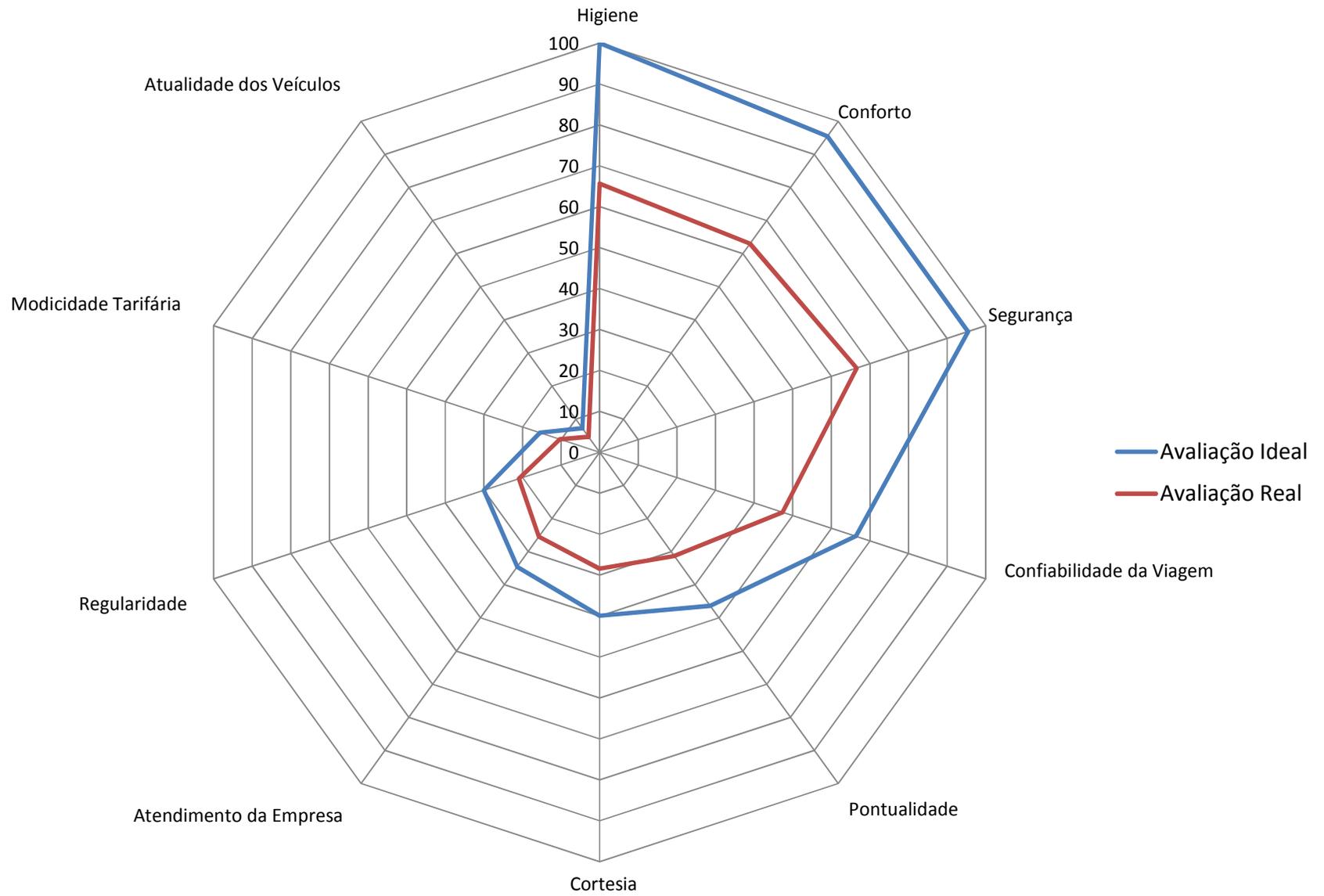
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	38	6,51	73,65
Conforto	105	17,98	66,01
Cortesia	44	7,53	71,15
Higiene	110	18,84	65,67
Confiabilidade da Viagem	73	12,5	71,40
Pontualidade	51	8,73	67,49
Regularidade	33	5,65	69,86
Segurança	105	17,98	69,77
Modicidade Tarifária	17	2,91	67,00
Atualidade dos Veículos	8	1,37	64,43
TOTAL	584	100	
IGS	68,53		

Nº de entrevistas realizadas: 253

# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



# EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA



## **Comércio e Transporte Boa Esperança Ltda**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### **Q5.01 - Sexo**

Masculino	37
Feminino	63
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

### **Q5.02 - Idade**

De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	23
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	40,59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

### **Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	0
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	23
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	35
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	6
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	15
Estudo	2
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	48
Lazer/turismo	17
Compras	0
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	52
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	2
Mensal	2
Trimestral	4
Semestral	4
Anual	23
Não sabe/ Não respondeu	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>52</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	67
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	33
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

**PARÁ / AMAPÁ: COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA**

**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARÁ / AMAPÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARÁ / AMAPÁ NESTE MODAL**

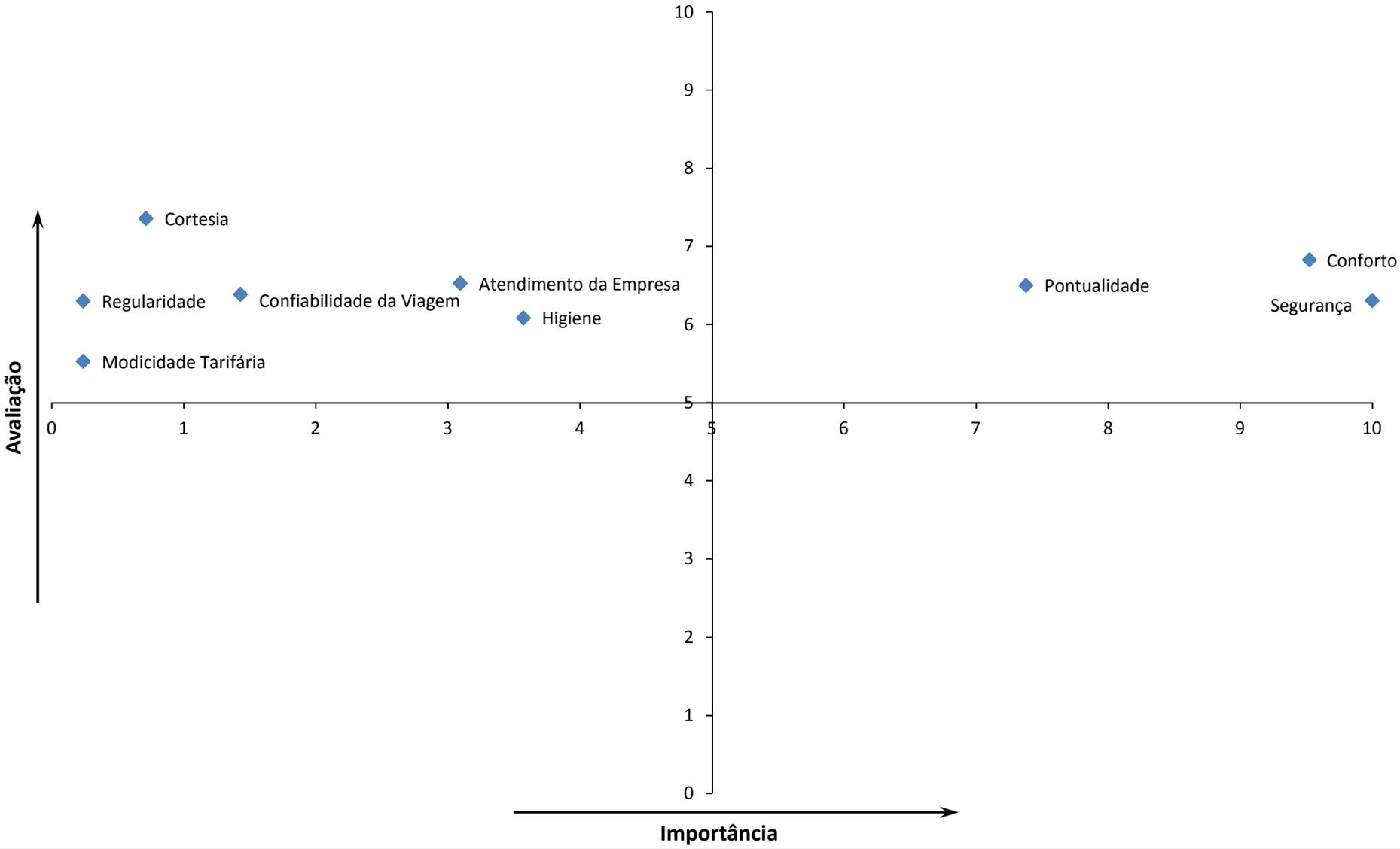
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,75	65,27
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,21	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,85	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,27	68,27
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,56	73,56
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	56	60,85
Confiabilidade da Viagem	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,69	
	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,02	63,87
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,71	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65	65
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63	63
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,33	63,06
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,79	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,29	55,29
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,31	67,31
	Quantidade de paradas	63,94	
Paradas para refeições e lanches	Tempo das paradas	64,9	60,96
	Segurança	63,94	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,65	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,5	
	Preço dos produtos e serviços	55,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,2	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	59,62	58,09
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,29	
	Serviço de informação e sinalização	62,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,46	

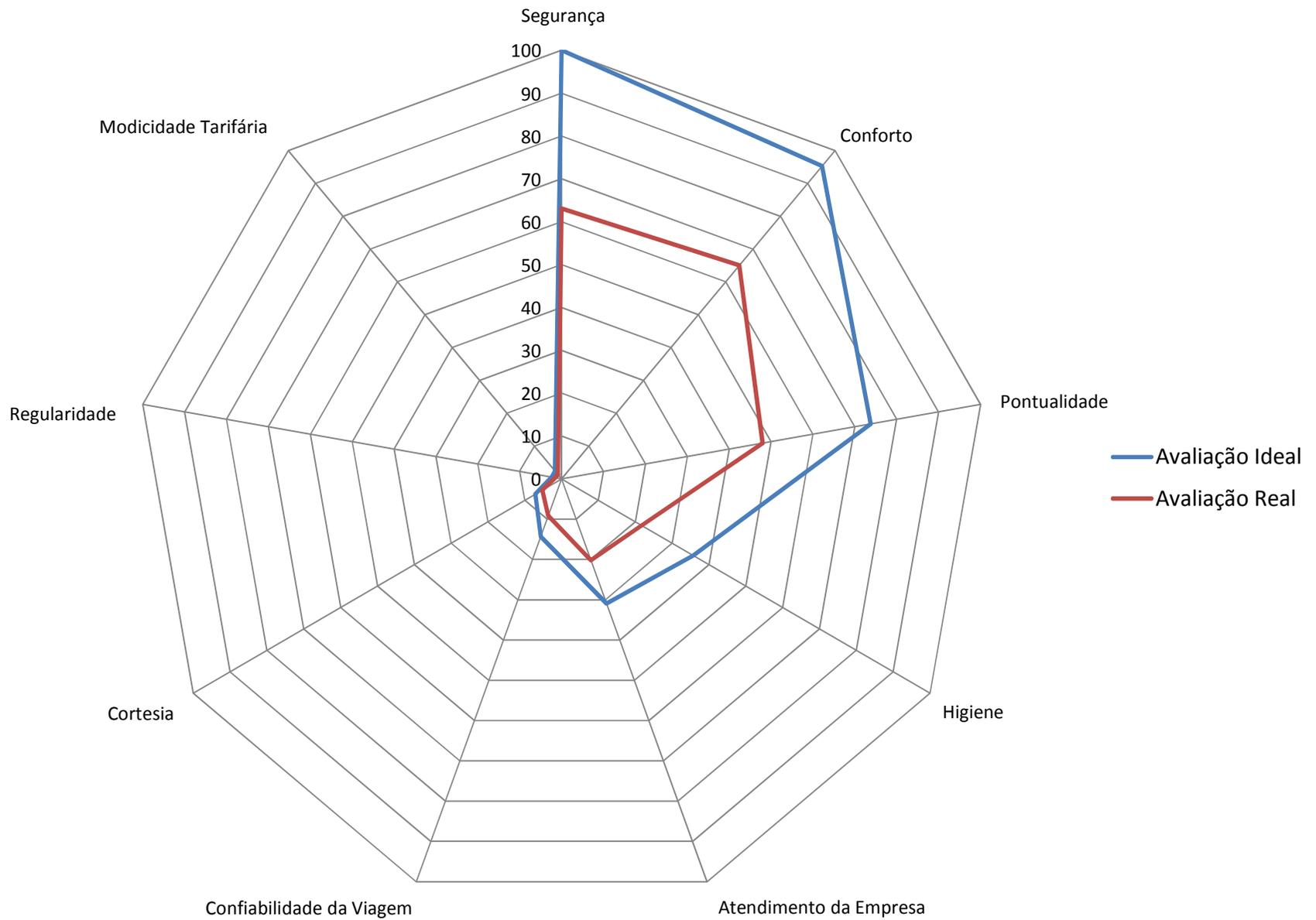
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	13	8,55	65,27
Conforto	40	26,32	68,27
Cortesia	3	1,97	73,56
Higiene	15	9,87	60,85
Confiabilidade da Viagem	6	3,95	63,87
Pontualidade	31	20,39	65,00
Regularidade	1	0,66	63,00
Segurança	42	27,63	63,06
Modicidade Tarifária	1	0,66	55,29
TOTAL	152	100	
IGS	64,98		

Nº de entrevistas realizadas: 52

# COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA



# COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?

Sim	2
Não	98
<b>Entrevistas realizadas</b>	<b>52</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

### Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

Ótimo	0
Boa	0
Regular	100
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>1</b>

### **Expresso Guanabara S\_A.**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

#### **Q5.01 - Sexo**

Masculino	49
Feminino	51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

#### **Q5.02 - Idade**

De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	39,65
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

#### **Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	8
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	26
Estudo	4
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	33
Lazer/turismo	10
Compras	1
Outros	14
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	29
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	5
Mensal	11
Trimestral	11
Semestral	10
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	56
Gratuidade para portadores de deficiência	4
Descontos para idosos	28
Outros descontos ou gratuidades	12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>80</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	67
Não	33
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

**TOTAL BRASIL: EXPRESSO GUANABARA S\_A.**

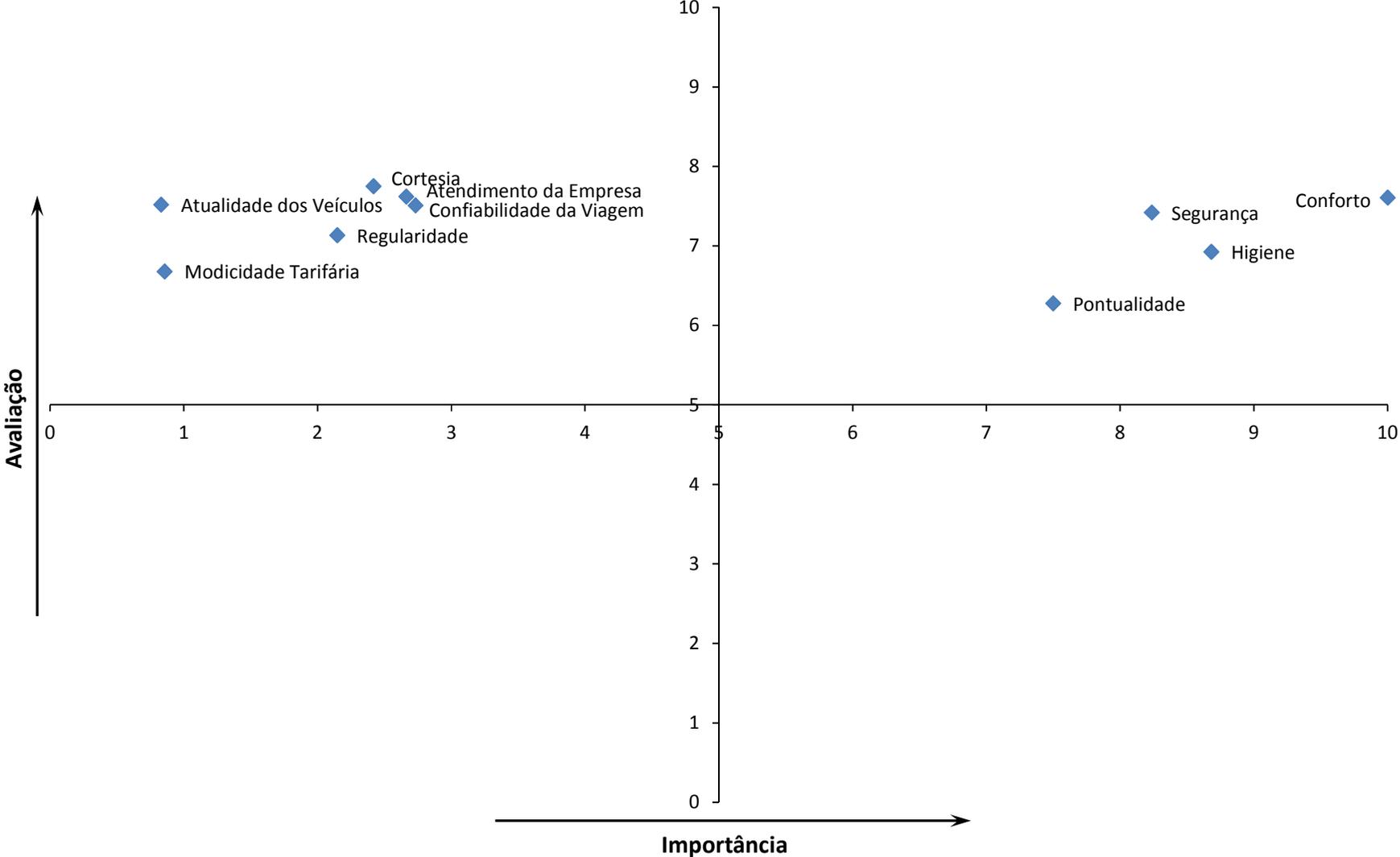
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,29	76,20
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,02	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,07	76,07
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,49	77,49
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,56	69,26
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,96	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,19	75,08
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,77	62,77
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,33	71,33
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,7	74,19
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,67	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,77	66,77
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,19	75,19
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,89	67,60
	Tempo das paradas	63,68	
	Segurança	70,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,43	
	Preço dos produtos e serviços	61,35	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,48	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,46	67,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,35	
	Serviço de informação e sinalização	69,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,99	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,87	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,4	

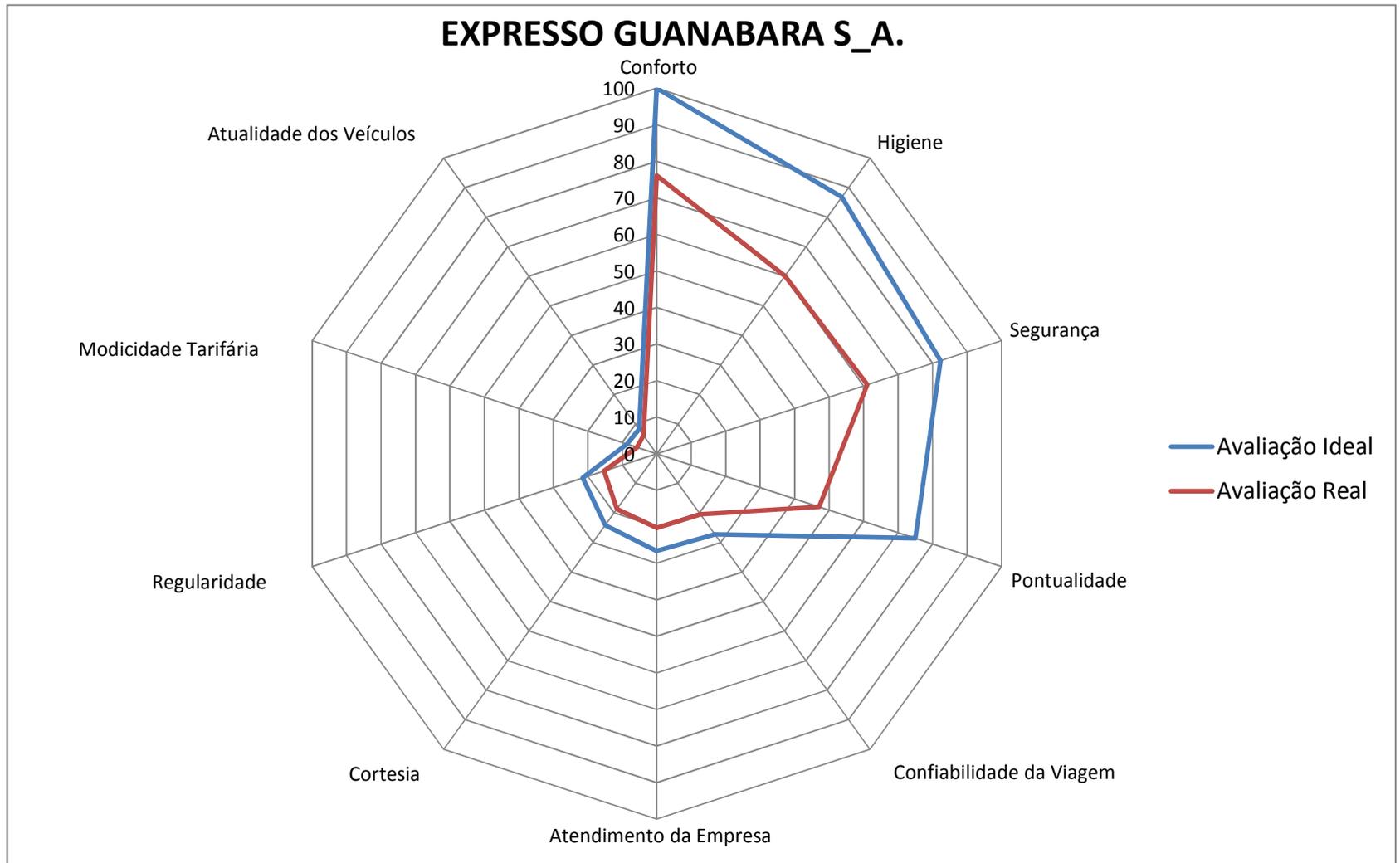
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	196	5,78	76,20
Conforto	736	21,71	76,07
Cortesia	178	5,25	77,49
Higiene	639	18,85	69,26
Confiabilidade da Viagem	201	5,93	75,08
Pontualidade	552	16,28	62,77
Regularidade	158	4,66	71,33
Segurança	606	17,88	74,19
Modicidade Tarifária	63	1,86	66,77
Atualidade dos Veículos	61	1,8	75,19
TOTAL	3390	100	
IGS	71,90		

Nº de entrevistas realizadas: 1196

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1196</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	24
Boa	36
Regular	28
Ruim	8
Péssima	4
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>25</b>

**CEARÁ : EXPRESSO GUANABARA S\_A.**

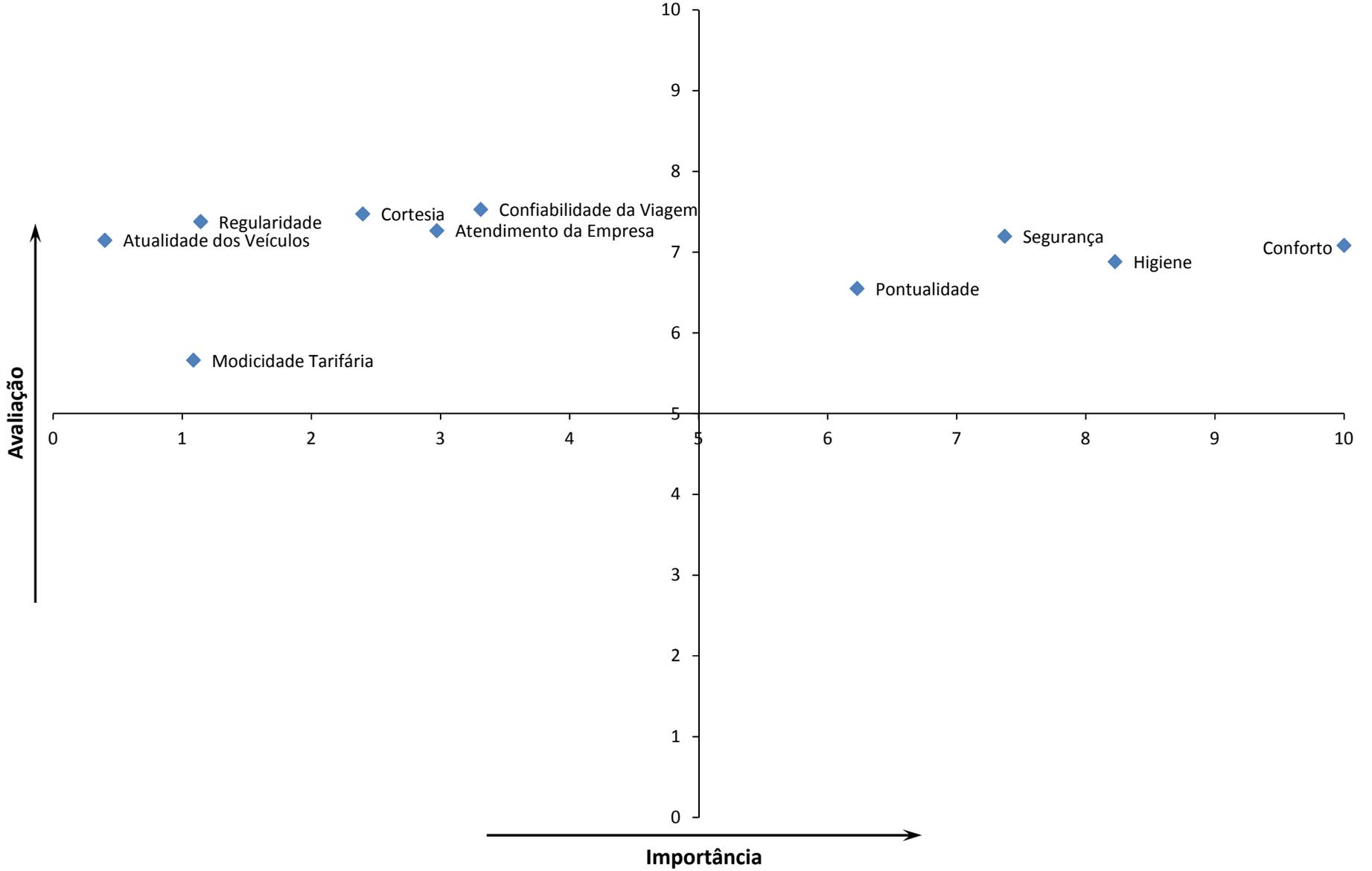
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,95	72,66
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,92	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,12	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,83	70,83
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,72	74,72
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,41	68,81
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,21	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,4	75,30
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,19	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,49	65,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,77	73,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,84	71,95
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,05	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,63	56,63
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,48	71,48
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,83	65,60
	Tempo das paradas	61,97	
	Segurança	69,26	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,93	
	Preço dos produtos e serviços	55,24	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,86	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,73	66,68
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,83	
	Serviço de informação e sinalização	69,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,37	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,47	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,06	

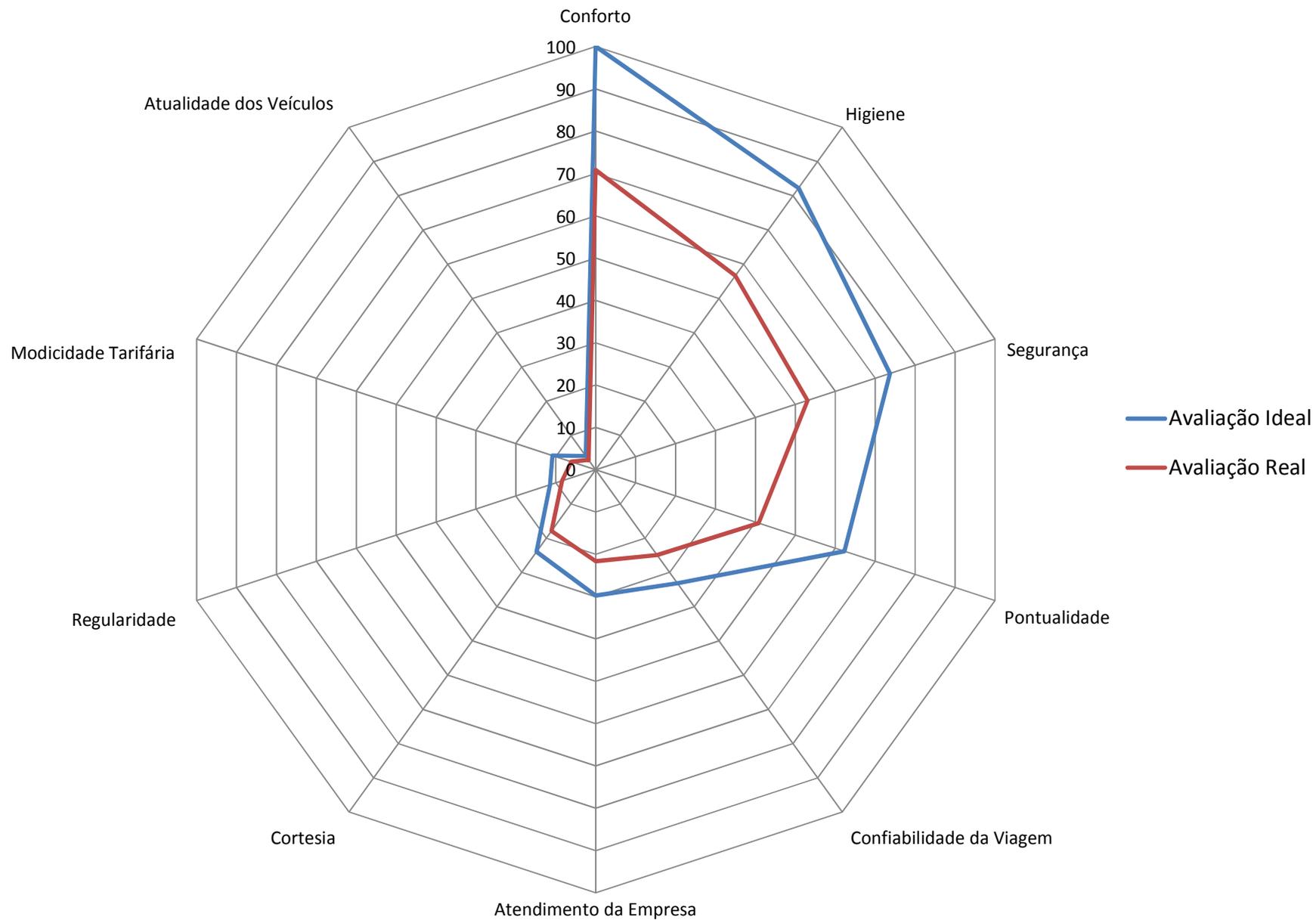
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	52	6,89	72,66
Conforto	175	23,18	70,83
Cortesia	42	5,56	74,72
Higiene	144	19,07	68,81
Confiabilidade da Viagem	58	7,68	75,30
Pontualidade	109	14,44	65,49
Regularidade	20	2,65	73,77
Segurança	129	17,09	71,95
Modicidade Tarifária	19	2,52	56,63
Atualidade dos Veículos	7	0,93	71,48
TOTAL	755	100	
IGS	70,28		

Nº de entrevistas realizadas: 264

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



**MARANHÃO: EXPRESSO GUANABARA S\_A.**

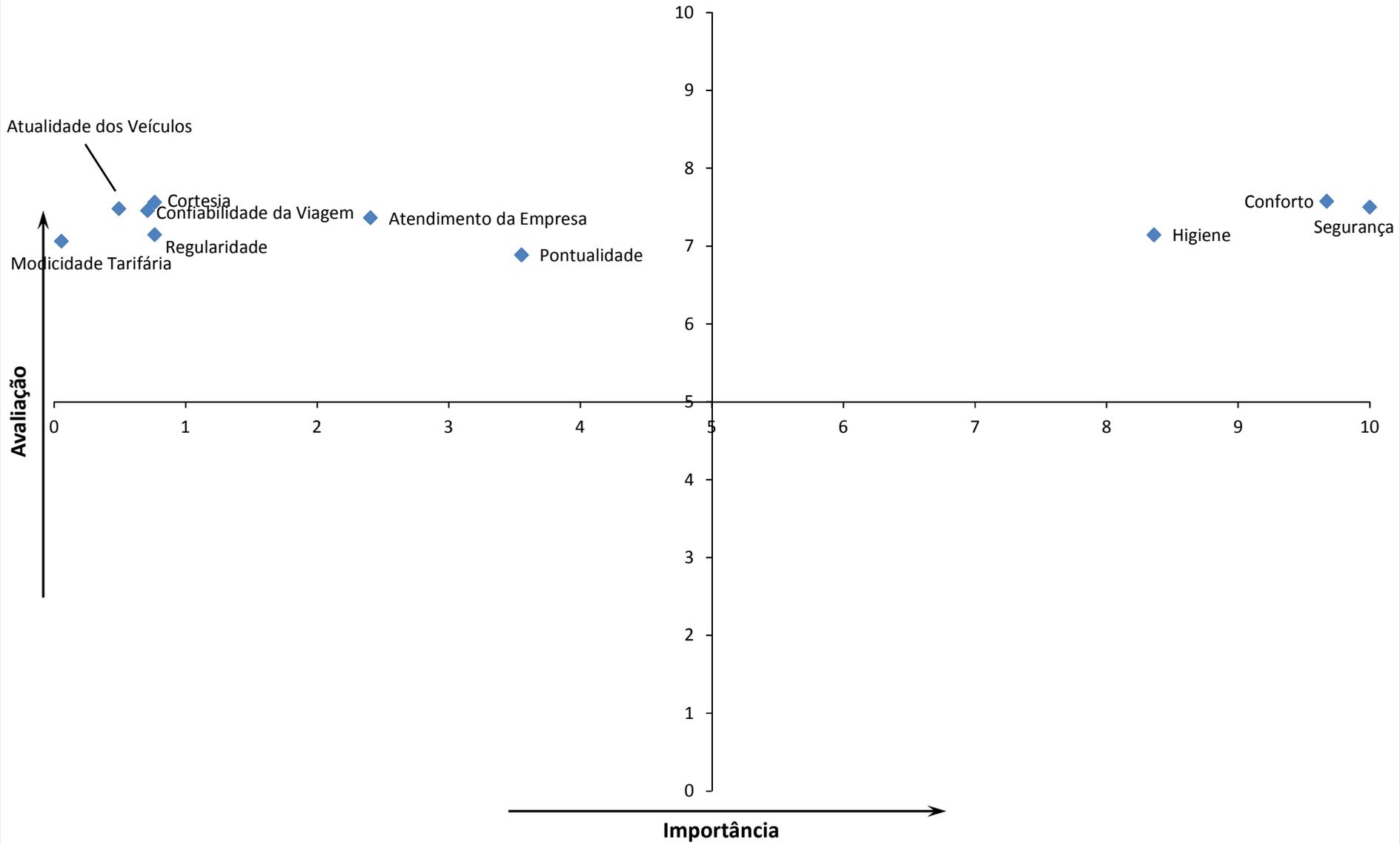
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,11	73,63
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,49	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,29	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,75	75,75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,64	75,64
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,65	71,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,35	74,57
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,79	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,88	68,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,47	71,47
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,68	75,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,32	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,62	70,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,79	74,79
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,03	65,59
	Tempo das paradas	65,17	
	Segurança	67,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,52	
	Preço dos produtos e serviços	64,39	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,88	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	56,62	54,97
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,4	
	Serviço de informação e sinalização	54,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	55,66	

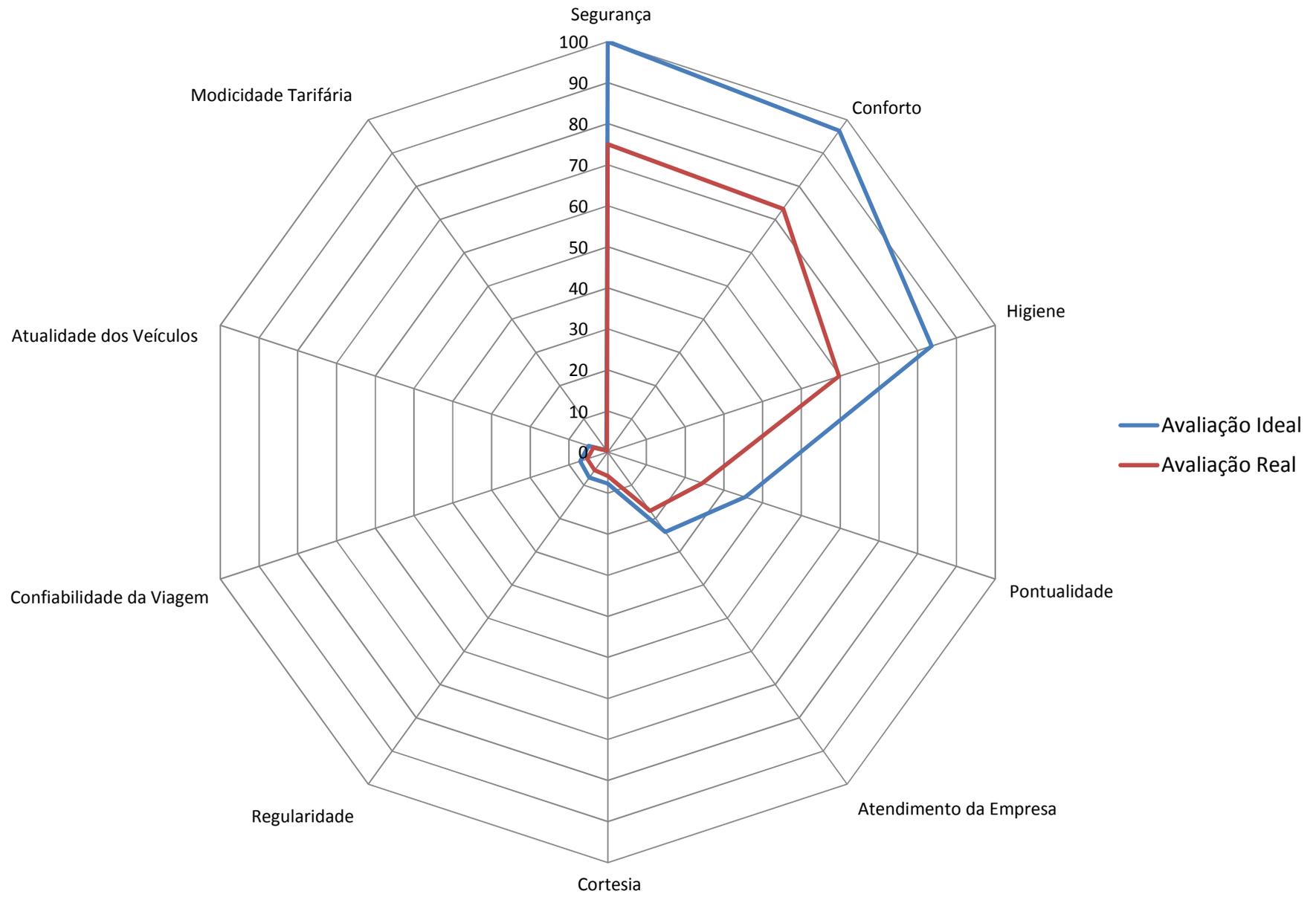
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	44	6,54	73,63
Conforto	177	26,3	75,75
Cortesia	14	2,08	75,64
Higiene	153	22,73	71,44
Confiabilidade da Viagem	13	1,93	74,57
Pontualidade	65	9,66	68,88
Regularidade	14	2,08	71,47
Segurança	183	27,19	75,00
Modicidade Tarifária	1	0,15	70,62
Atualidade dos Veículos	9	1,34	74,79
TOTAL	673	100	
IGS	73,63		

Nº de entrevistas realizadas: 234

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



**PARÁ / AMAPÁ: EXPRESSO GUANABARA S\_A.**

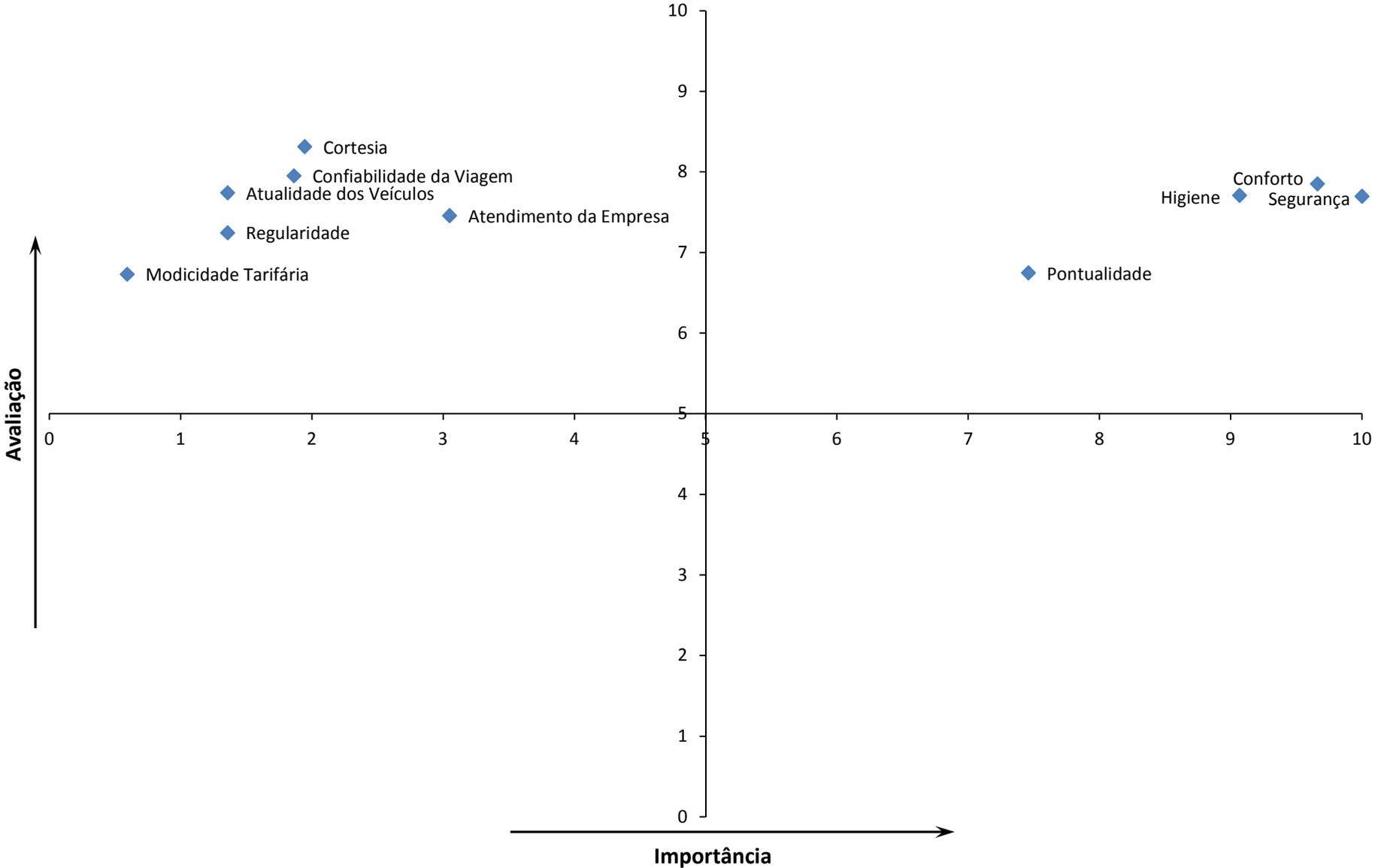
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,3	74,55
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,63	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,72	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,52	78,52
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,12	83,12
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,51	77,09
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,66	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	80,13	79,49
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,85	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,46	67,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,44	72,44
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,83	76,96
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,09	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,3	67,3
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,39	77,39
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,97	68,24
	Tempo das paradas	70,1	
	Segurança	71,45	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,34	
	Preço dos produtos e serviços	62,25	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,49	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,83	69,46
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,38	
	Serviço de informação e sinalização	72,18	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,86	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,52	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,98	

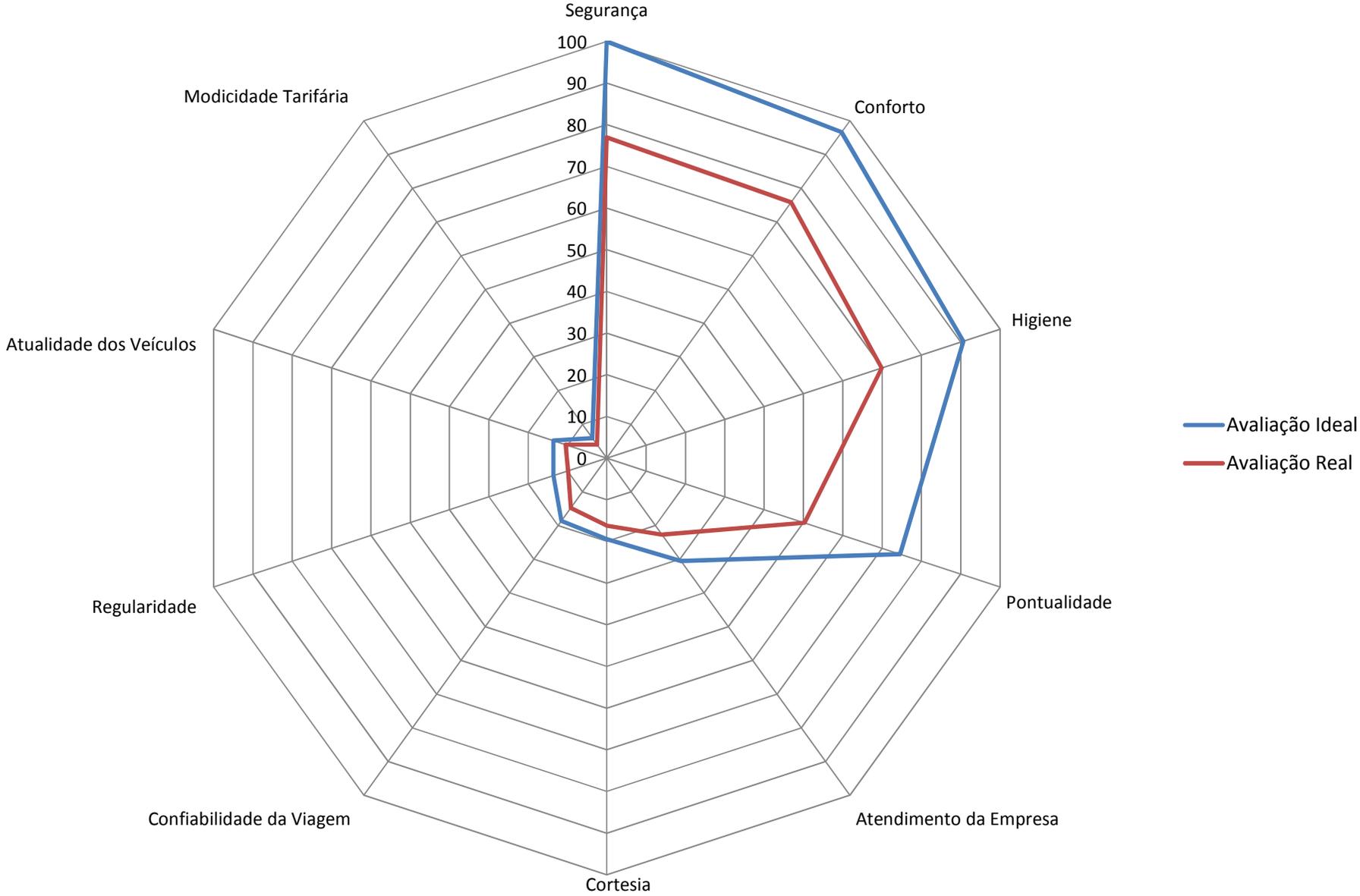
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	36	6,58	74,55
Conforto	114	20,84	78,52
Cortesia	23	4,2	83,12
Higiene	107	19,56	77,09
Confiabilidade da Viagem	22	4,02	79,49
Pontualidade	88	16,09	67,46
Regularidade	16	2,93	72,44
Segurança	118	21,57	76,96
Modicidade Tarifária	7	1,28	67,30
Atualidade dos Veículos	16	2,93	77,39
TOTAL	547	100	
IGS	75,74		

Nº de entrevistas realizadas: 199

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



**PARAÍBA: EXPRESSO GUANABARA S\_A.**

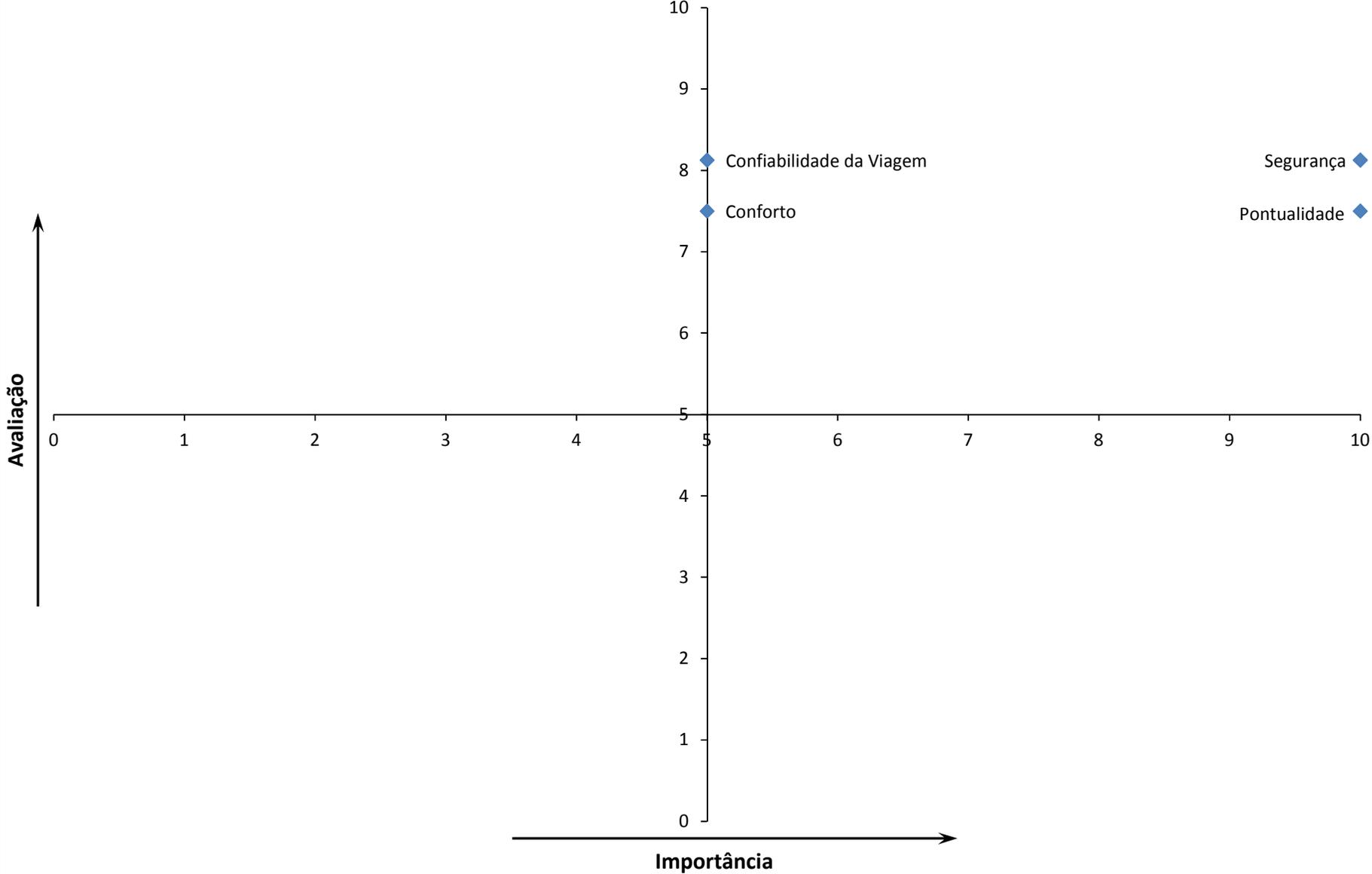
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	79,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	87,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75	75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75	75,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	87,5	81,25
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75	75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	81,25
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,5	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75	75
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	87,5	75,00
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	75	
	Preço dos produtos e serviços	75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	72,92
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Serviço de informação e sinalização	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,5	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

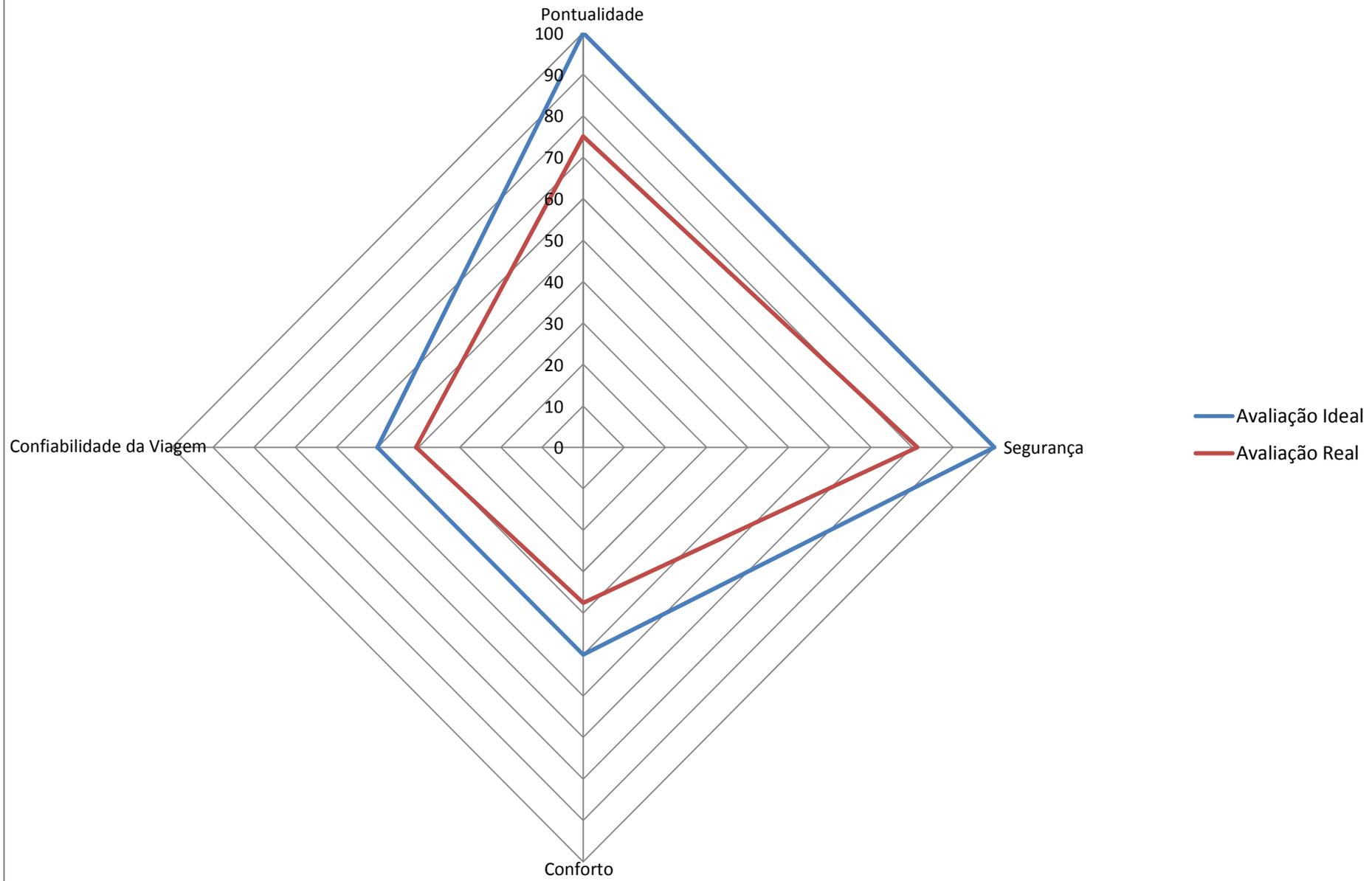
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	1	16,67	75,00
Confiabilidade da Viagem	1	16,67	81,25
Pontualidade	2	33,33	75,00
Segurança	2	33,33	81,25
TOTAL	6	100	
IGS	78,13		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 2**

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



**PIAUÍ: XPRESSO GUANABARA S\_A.**

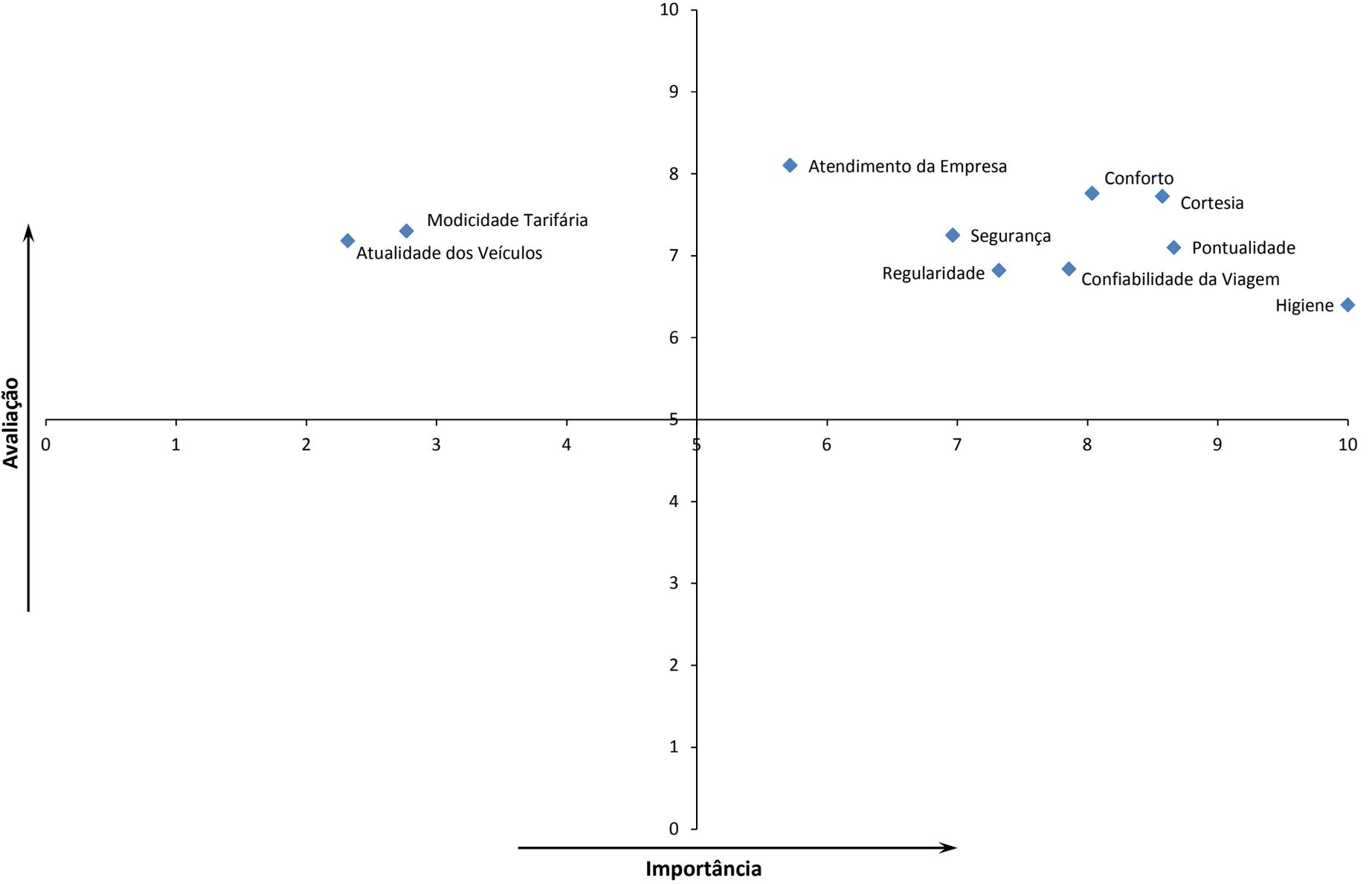
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,88	81,04
	Facilidade para a troca de bilhetes	80,07	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,16	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,63	77,63
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,26	77,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,59	64,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,02	68,39
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,01	71,01
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,21	68,21
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,37	72,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,65	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,01	73,01
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,83	71,83
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,28	69,57
	Tempo das paradas	70,29	
	Segurança	70,65	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,48	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,57	
	Preço dos produtos e serviços	69,66	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,47	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,29	73,11
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,83	
	Serviço de informação e sinalização	74,18	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,74	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	76,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,01	

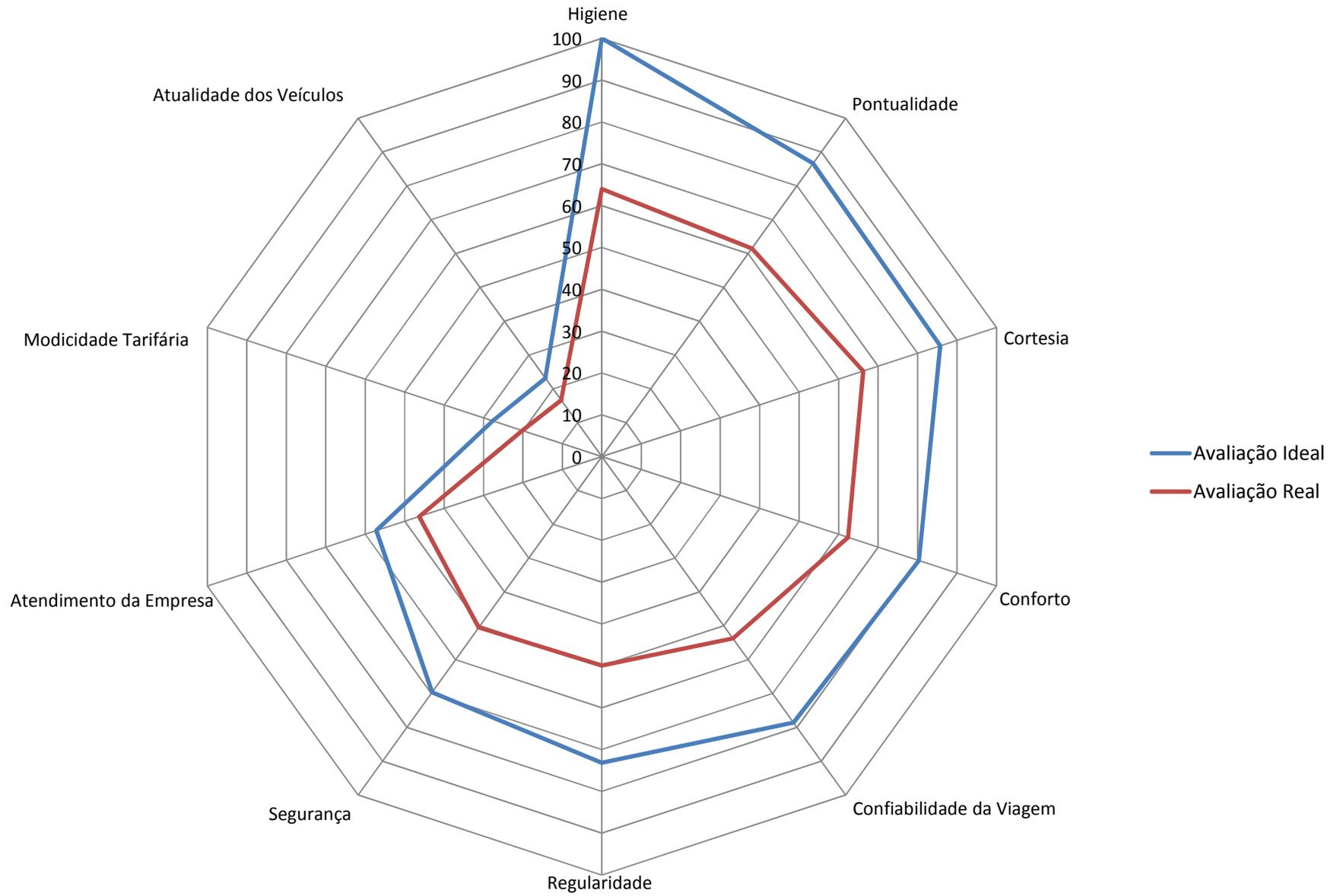
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	64	8,38	81,04
Conforto	90	11,78	77,63
Cortesia	96	12,57	77,26
Higiene	112	14,66	64,00
Confiabilidade da Viagem	88	11,52	68,39
Pontualidade	97	12,7	71,01
Regularidade	82	10,73	68,21
Segurança	78	10,21	72,51
Modicidade Tarifária	31	4,06	73,01
Atualidade dos Veículos	26	3,4	71,83
TOTAL	764	100	
IGS	72,05		

Nº de entrevistas realizadas: 276

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



**RIO GRANDE DO NORTE: EXPRESSO GUANABARA S\_A.**

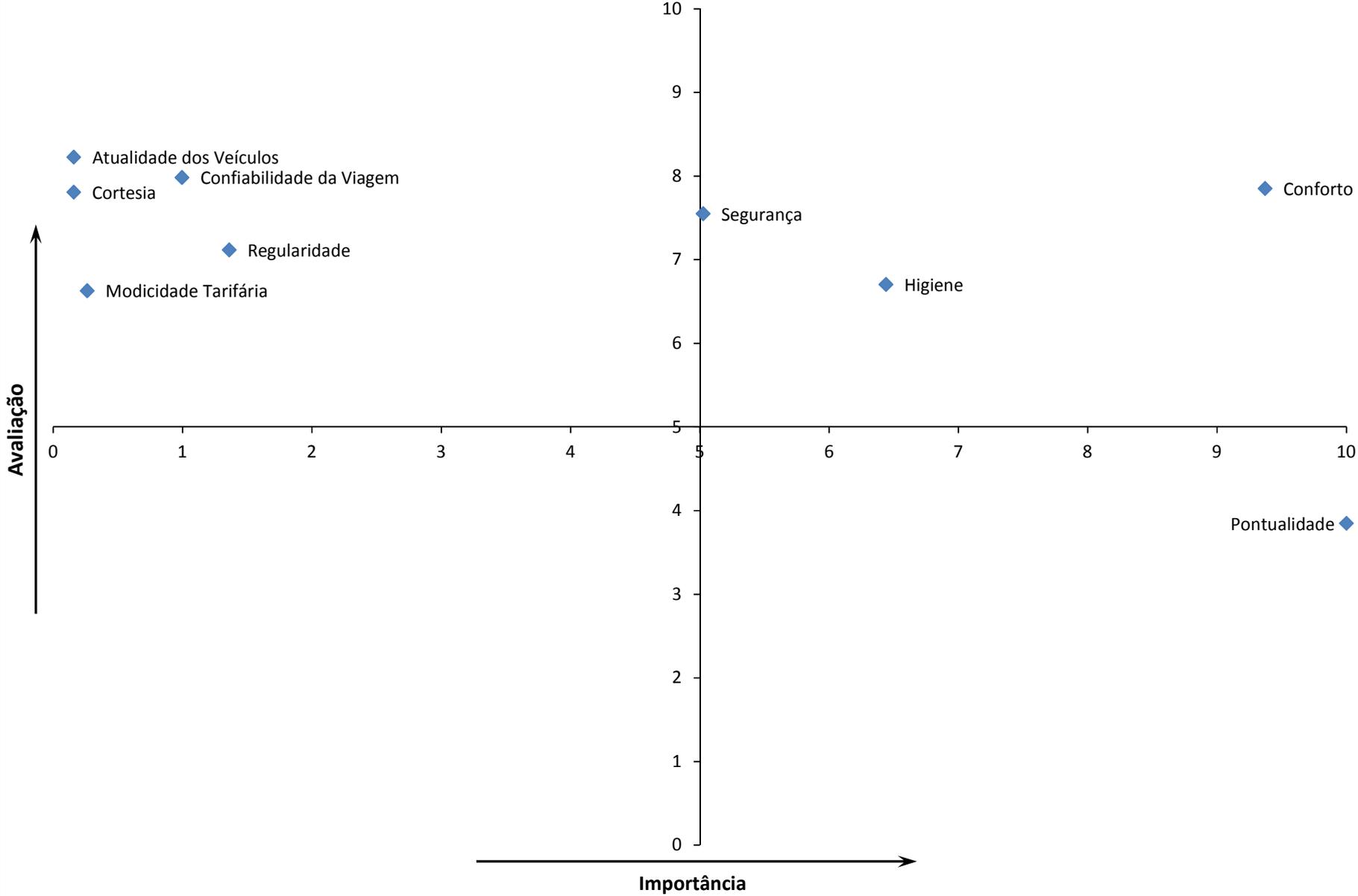
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,98	77,35
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,74	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,32	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,51	78,51
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,05	78,05
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,46	67,03
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,59	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,2	79,82
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,43	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	38,46	38,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,15	71,15
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,95	75,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,05	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,29	66,29
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	82,24	82,24
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	54,19	68,89
	Tempo das paradas	50	
	Segurança	72,74	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,15	
	Preço dos produtos e serviços	53,85	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,45	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,76	71,47
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,52	
	Serviço de informação e sinalização	75,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,17	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,79	

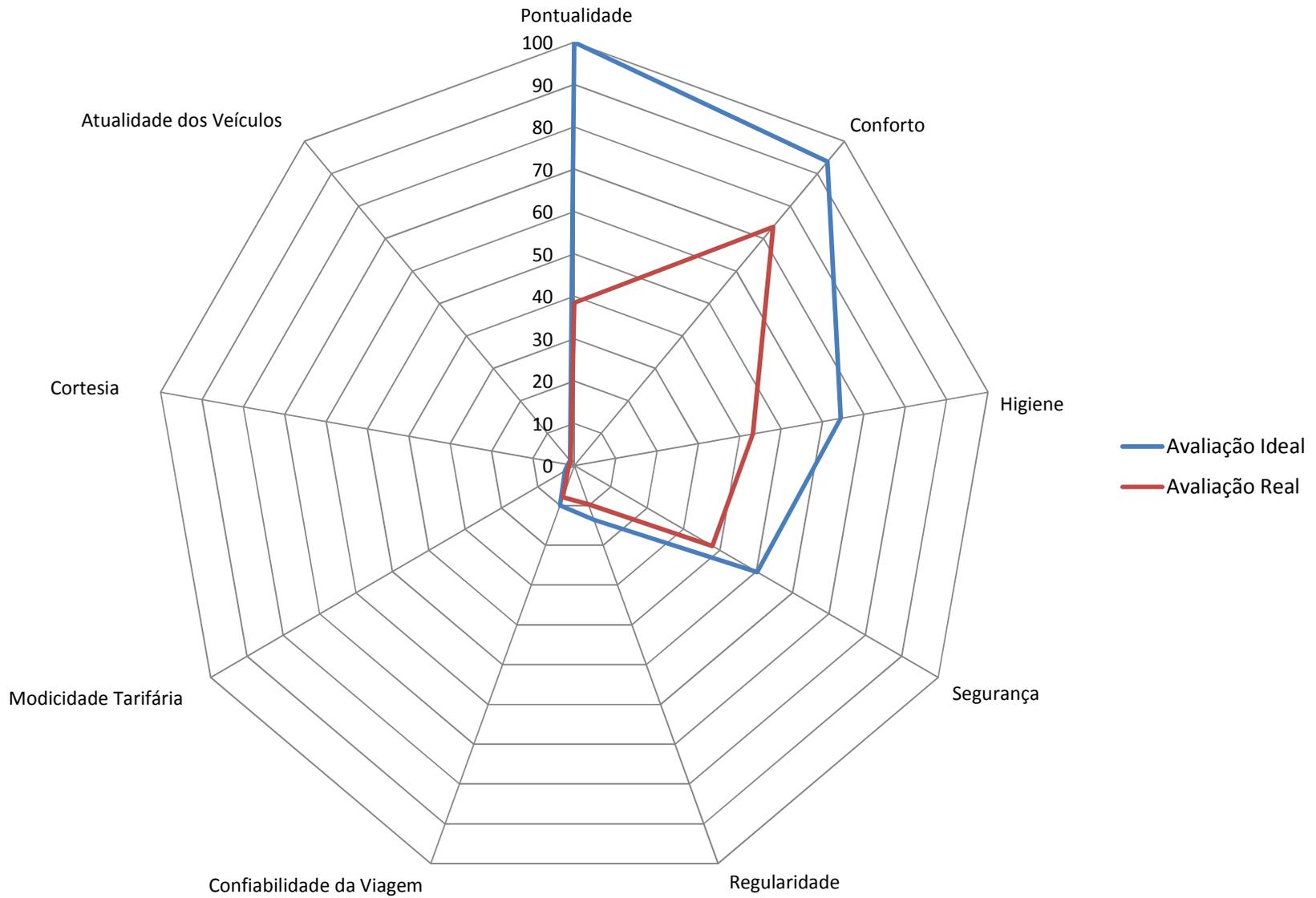
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	179	27,75	78,51
Cortesia	3	0,47	78,05
Higiene	123	19,07	67,03
Confiabilidade da Viagem	19	2,95	79,82
Pontualidade	191	29,61	38,46
Regularidade	26	4,03	71,15
Segurança	96	14,88	75,50
Modicidade Tarifária	5	0,78	66,29
Atualidade dos Veículos	3	0,47	82,24
TOTAL	645	100	
IGS	63,67		

Nº de entrevistas realizadas: 221

# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



# EXPRESSO GUANABARA S\_A.



## **JamJoy Viação Ltda**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### **Q5.01 - Sexo**

Masculino	52
Feminino	48
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

### **Q5.02 - Idade**

De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	3
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	36,85
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

### **Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	23
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	43
Superior Incompleto	8
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	30
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	35
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	15
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	11
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	11
Lazer/turismo	5
Compras	0
Outros	49
Não sabe/ Não respondeu	24
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	6
Diária	0
Semanal	2
Quinzenal	0
Mensal	9
Trimestral	0
Semestral	7
Anual	39
Não sabe/ Não respondeu	37
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>88</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	80
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	20
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

**TOTAL BRASIL: JAMJOY VIACAO LTDA**

**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARÁ / AMAPÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARÁ / AMAPÁ NESTE MODAL.**

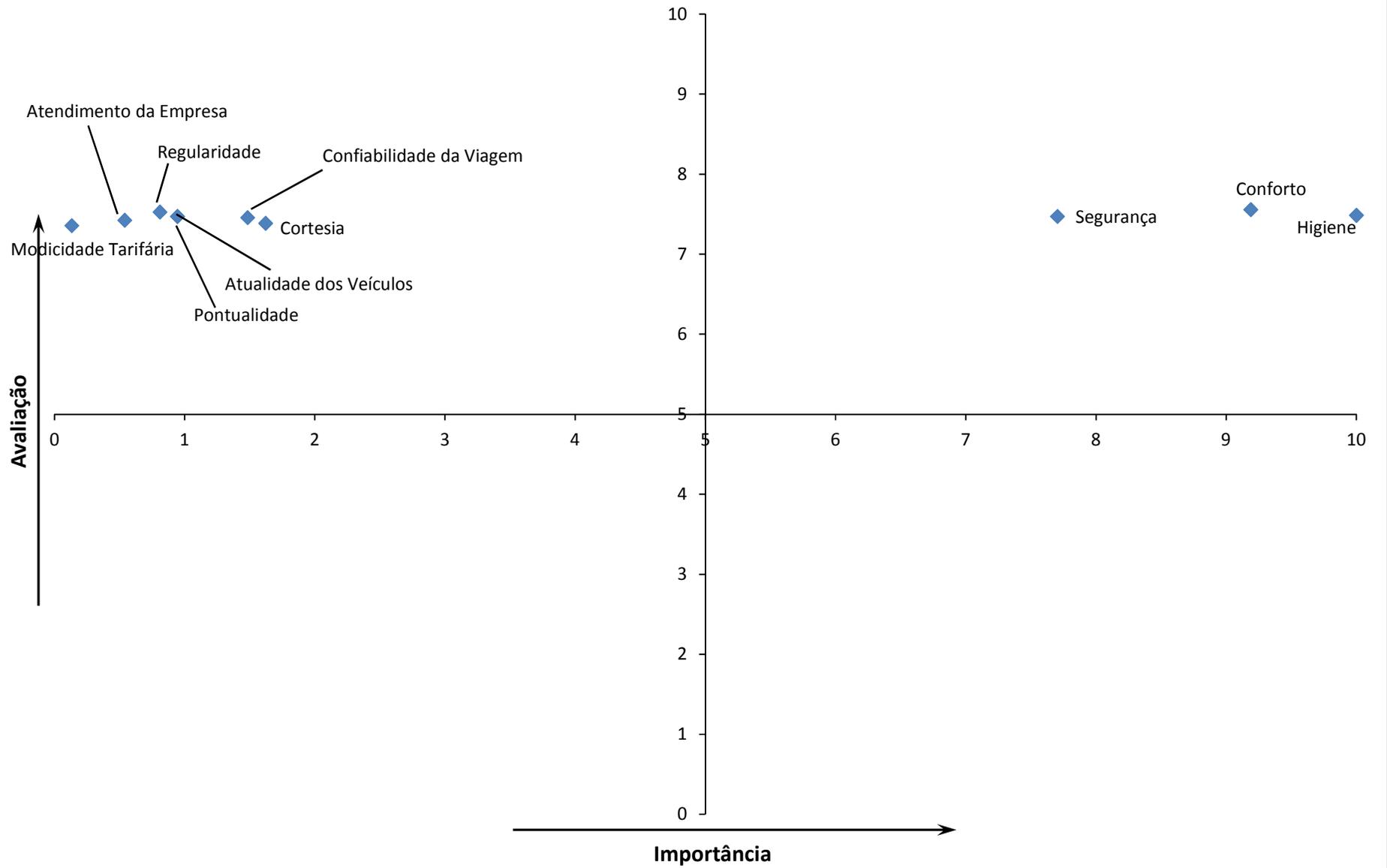
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,43	74,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,72	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,58	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,57	75,57
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,86	73,86
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,28	74,86
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,43	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,43	74,58
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,72	74,72
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,28	75,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	74,72
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,58	73,58
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,72	74,72
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75	74,71
	Tempo das paradas	75,28	
	Segurança	75,28	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,15	
	Preço dos produtos e serviços	74,15	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,71	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	74,81
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,72	
	Serviço de informação e sinalização	74,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,72	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,72	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

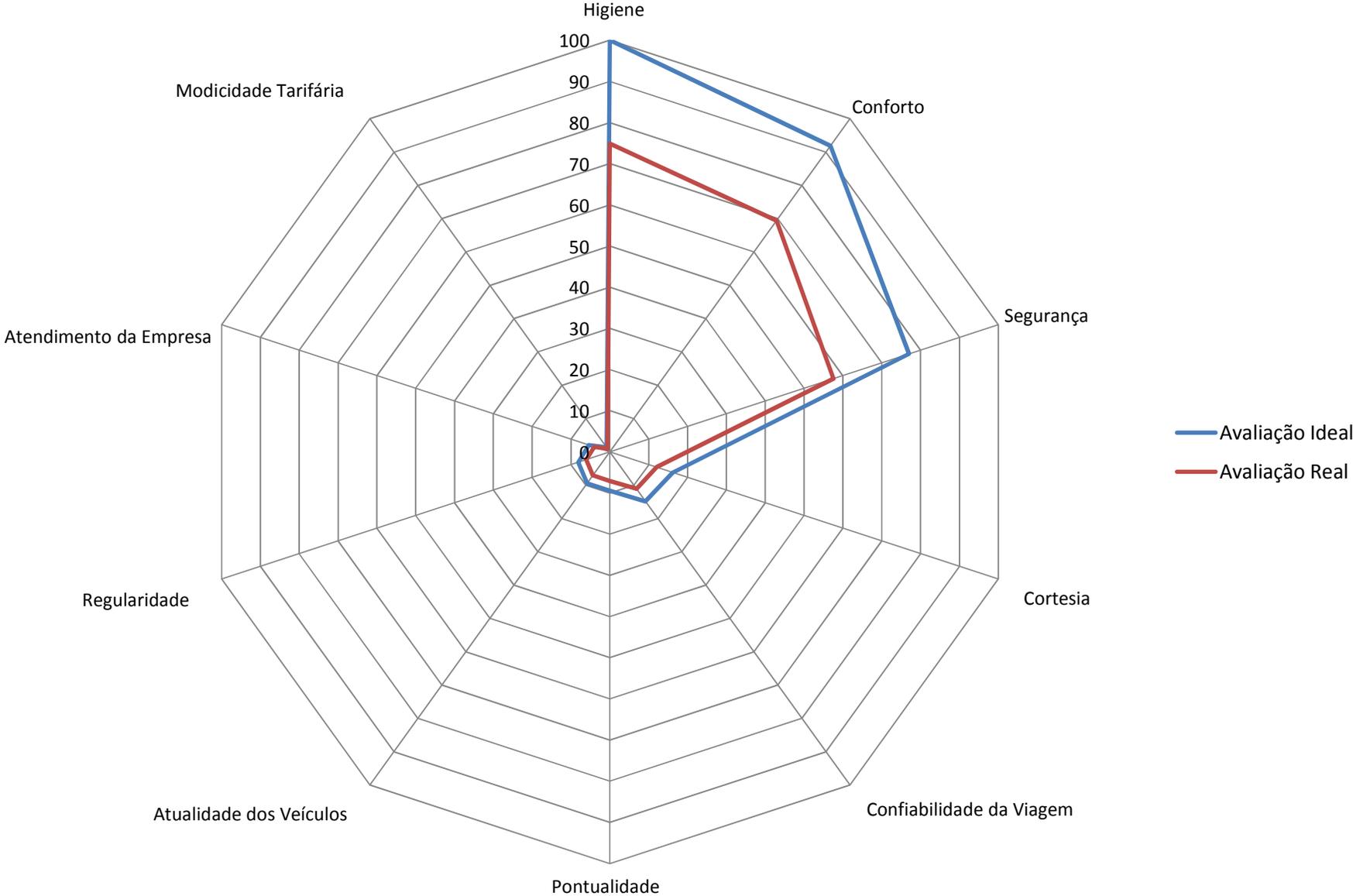
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	4	1,62	74,24
Conforto	68	27,53	75,57
Cortesia	12	4,86	73,86
Higiene	74	29,96	74,86
Confiabilidade da Viagem	11	4,45	74,58
Pontualidade	7	2,83	74,72
Regularidade	6	2,43	75,28
Segurança	57	23,08	74,72
Modicidade Tarifária	1	0,4	73,58
Atualidade dos Veículos	7	2,83	74,72
TOTAL	247	100	
IGS	74,95		

Nº de entrevistas realizadas: 88

# JAMJOY VIACAO LTDA



# JAMJOY VIACAO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### **Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?**

Sim	0
Não	100
<b>Entrevistas realizadas</b>	<b>88</b>

## **Rápido Marajo Ltda**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### **Q5.01 - Sexo**

Masculino	51
Feminino	49
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

### **Q5.02 - Idade**

De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	41,91
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

### **Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	8
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	8
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	46
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	15
Estudo	6
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	42
Lazer/turismo	9
Compras	13
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	22
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	7
Mensal	23
Trimestral	11
Semestral	12
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	7
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	9
Não	91
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>295</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	86
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	14
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

**TOTAL BRASIL: RAPIDO MARAJO LTDA.**

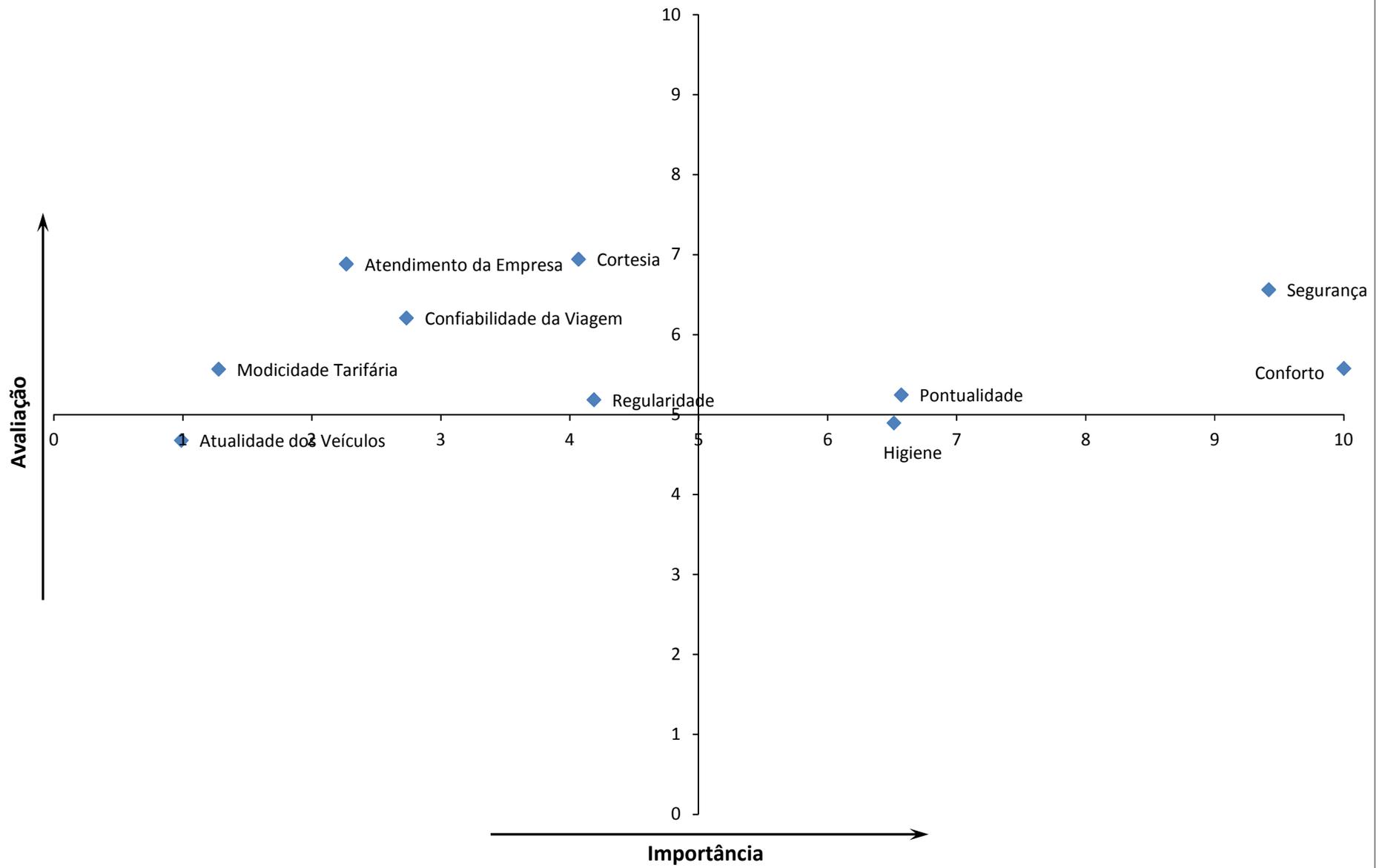
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,43	68,84
	Facilidade para a troca de bilhetes	66	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,08	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	55,76	55,76
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,41	69,41
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	47,46	48,94
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	50,42	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	61,19	62,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	62,93	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	52,46	52,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	51,86	51,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,53	65,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,68	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,68	55,68
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	46,78	46,78
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,07	52,41
	Tempo das paradas	56,19	
	Segurança	58,14	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,49	
	Preço dos produtos e serviços	42,71	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55,27	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,44	54,52
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,37	
	Serviço de informação e sinalização	57,97	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,41	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	41,95	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,98	

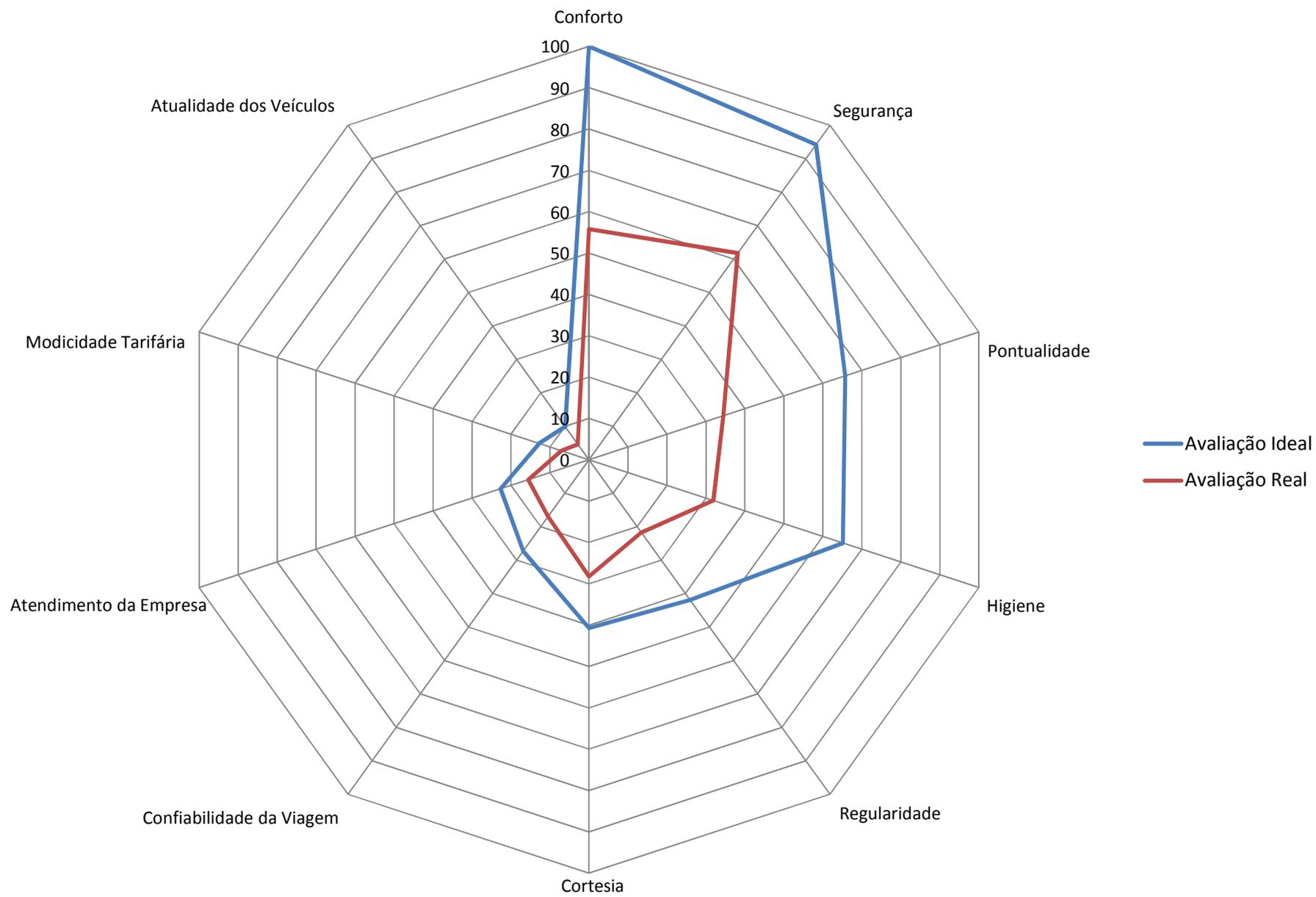
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	39	4,72	68,84
Conforto	172	20,82	55,76
Cortesia	70	8,47	69,41
Higiene	112	13,56	48,94
Confiabilidade da Viagem	47	5,69	62,06
Pontualidade	113	13,68	52,46
Regularidade	72	8,72	51,86
Segurança	162	19,61	65,61
Modicidade Tarifária	22	2,66	55,68
Atualidade dos Veículos	17	2,06	46,78
TOTAL	826	100	
IGS	57,92		

Nº de entrevistas realizadas: 295

# RAPIDO MARAJÓ LTDA.



# RAPIDO MARAJÓ LTDA.



### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

#### Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas</b>	<b>295</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

#### Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

Ótimo	14
Boa	57
Regular	14
Ruim	0
Péssima	0
NR	14
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>7</b>

**GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: RAPIDO MARAJÓ LTDA.**

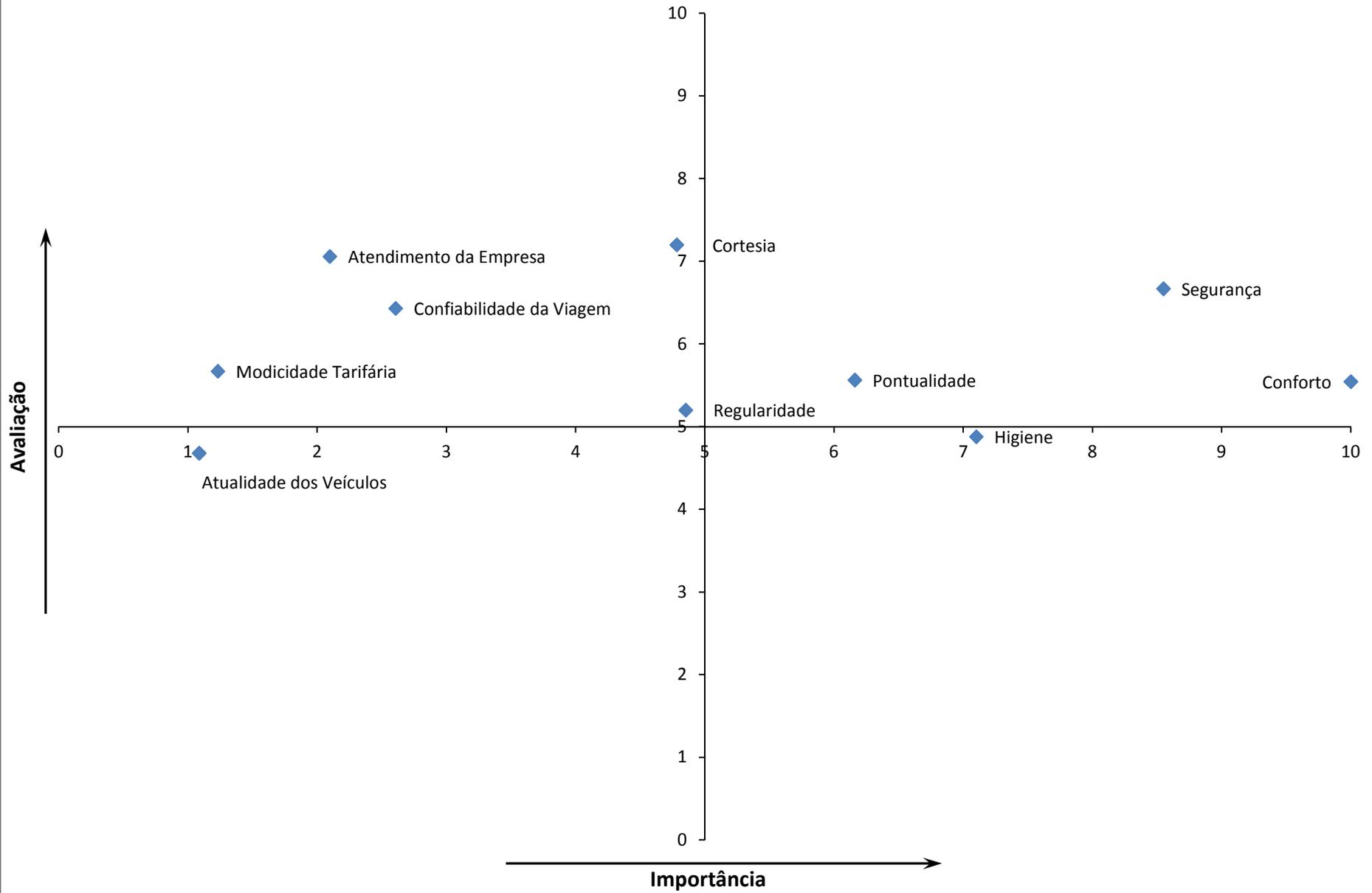
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,02	70,56
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,91	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,76	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	55,42	55,42
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,98	71,98
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	48,13	48,76
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	49,38	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,75	64,30
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,85	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,63	55,63
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	51,98	51,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,67	66,67
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,67	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,67	56,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	46,77	46,77
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,56	53,06
	Tempo das paradas	57,5	
	Segurança	59,17	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,94	
	Preço dos produtos e serviços	41,98	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55,83	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62,4	54,97
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,81	
	Serviço de informação e sinalização	58,65	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	40,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	59,9	

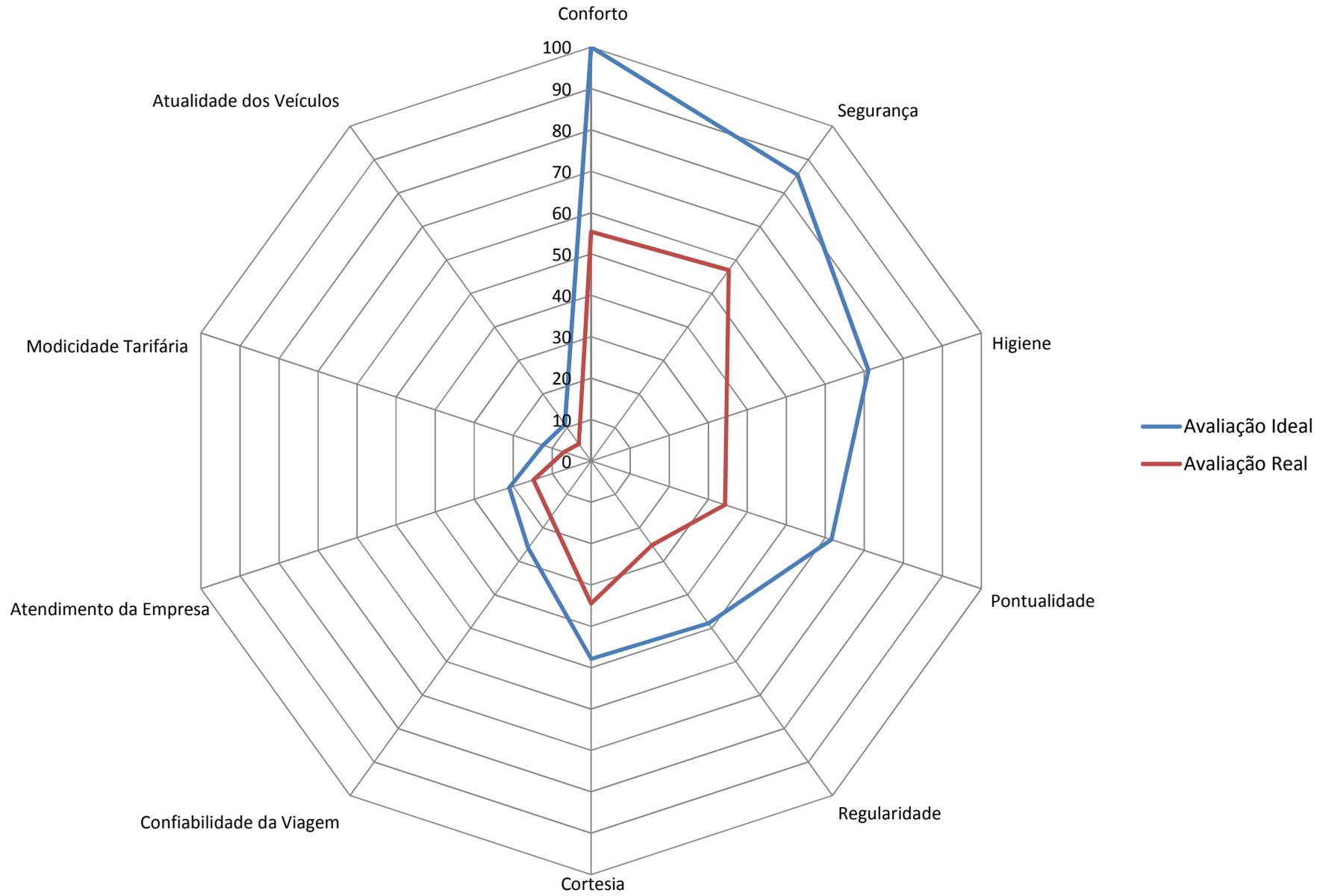
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	29	4,33	70,56
Conforto	138	20,63	55,42
Cortesia	66	9,87	71,98
Higiene	98	14,65	48,76
Confiabilidade da Viagem	36	5,38	64,30
Pontualidade	85	12,71	55,63
Regularidade	67	10,01	51,98
Segurança	118	17,64	66,67
Modicidade Tarifária	17	2,54	56,67
Atualidade dos Veículos	15	2,24	46,77
TOTAL	669	100	
IGS	58,72		

Nº de entrevistas realizadas: 240

# RAPIDO MARAJO LTDA.



# RAPIDO MARAJÓ LTDA.



**PARÁ / AMAPÁ: RAPIDO MARAJÓ LTDA.**

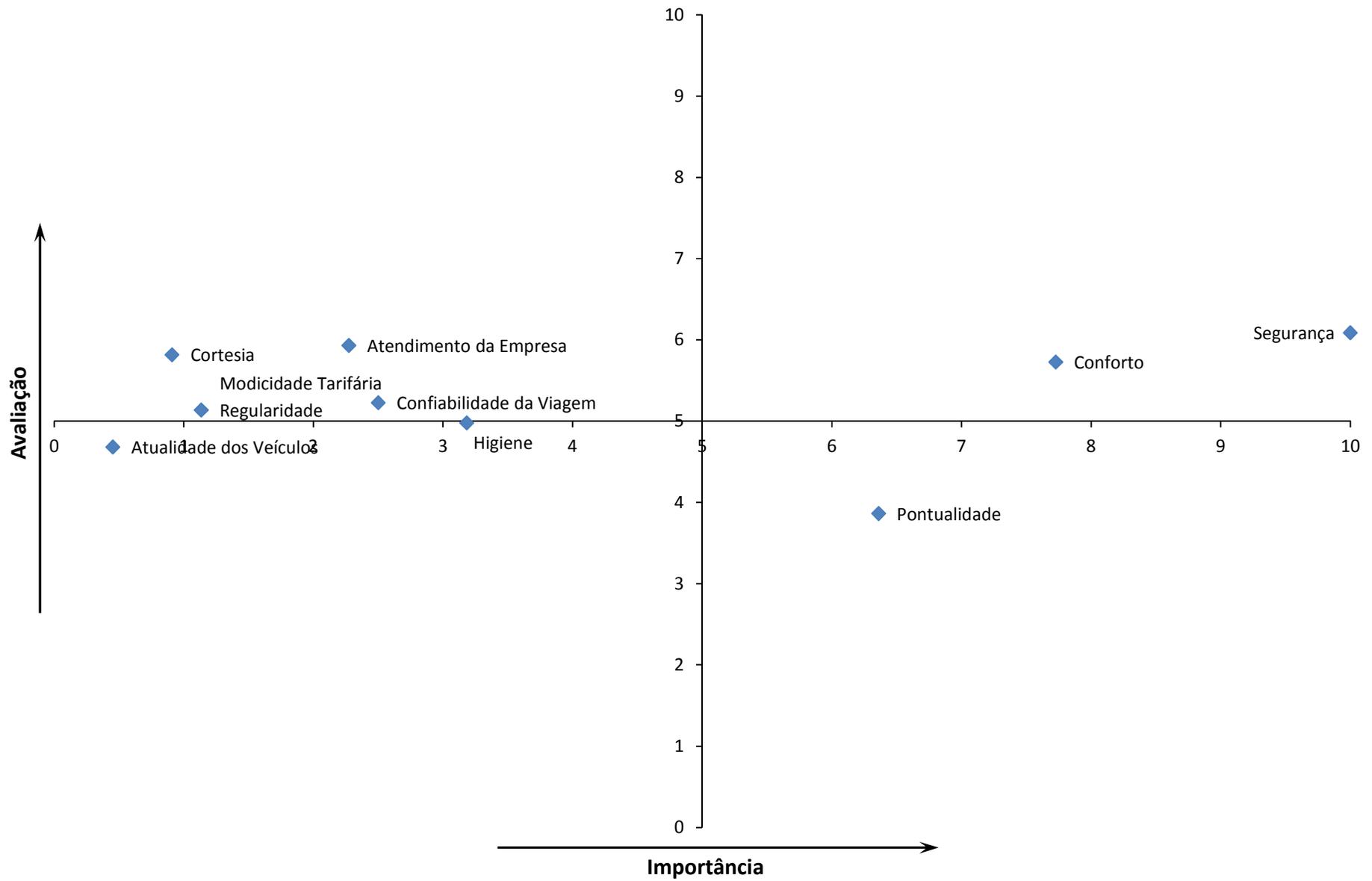
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	63,3	59,33
	Facilidade para a troca de bilhetes	60,14	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	54,55	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,27	57,27
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	58,18	58,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	44,55	49,78
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	50	52,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	54,55	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	38,64	38,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	51,36	51,36
Segurança	Segurança com relação a assaltos	60,38	60,87
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	61,36	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,36	51,36
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	46,82	46,82
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	48,18	49,56
	Tempo das paradas	50,45	
	Segurança	53,64	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	47,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	48,18	
	Preço dos produtos e serviços	45,91	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	52,78	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	57,27	52,58
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	50,45	
	Serviço de informação e sinalização	55	
	Qualidade dos produtos e serviços	50	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47,73	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	55	

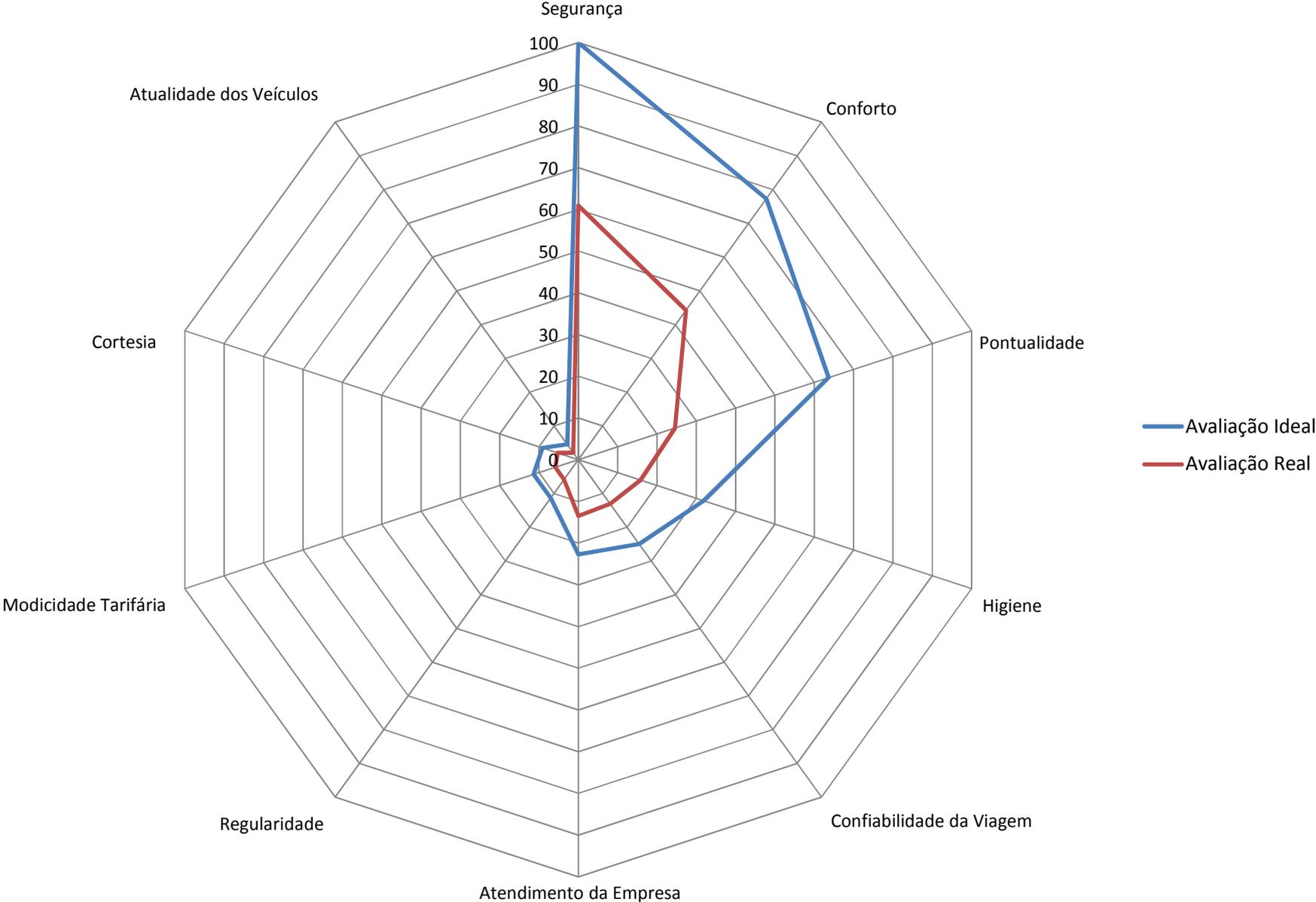
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	10	6,37	59,33
Conforto	34	21,66	57,27
Cortesia	4	2,55	58,18
Higiene	14	8,92	49,78
Confiabilidade da Viagem	11	7,01	52,28
Pontualidade	28	17,83	38,64
Regularidade	5	3,18	51,36
Segurança	44	28,03	60,87
Modicidade Tarifária	5	3,18	51,36
Atualidade dos Veículos	2	1,27	46,82
TOTAL	157	100	
IGS	53,58		

Nº de entrevistas realizadas: 55

# RAPIDO MARAJÓ LTDA.



# RAPIDO MARAJO LTDA.



## **Real Maia Transportes Terrestres LTDA (Viação Montes Belos)**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	52
Feminino	48
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	34
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	36,62
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	8
Fundamental incompleto (1º grau)	34
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	17
Superior Incompleto	5
Superior Completo	4
Não sabe/Não respondeu	11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	36
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	8
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	1
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	8
Não sabe/ Não respondeu	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	30
Estudo	7
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	13
Lazer/turismo	18
Compras	4
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	25
Diária	1
Semanal	11
Quinzenal	7
Mensal	22
Trimestral	5
Semestral	8
Anual	12
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	67
Gratuidade para portadores de deficiência	33
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>1</b>

**TOTAL BRASI: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA ( VIAÇÃO MONTES BELOS)**

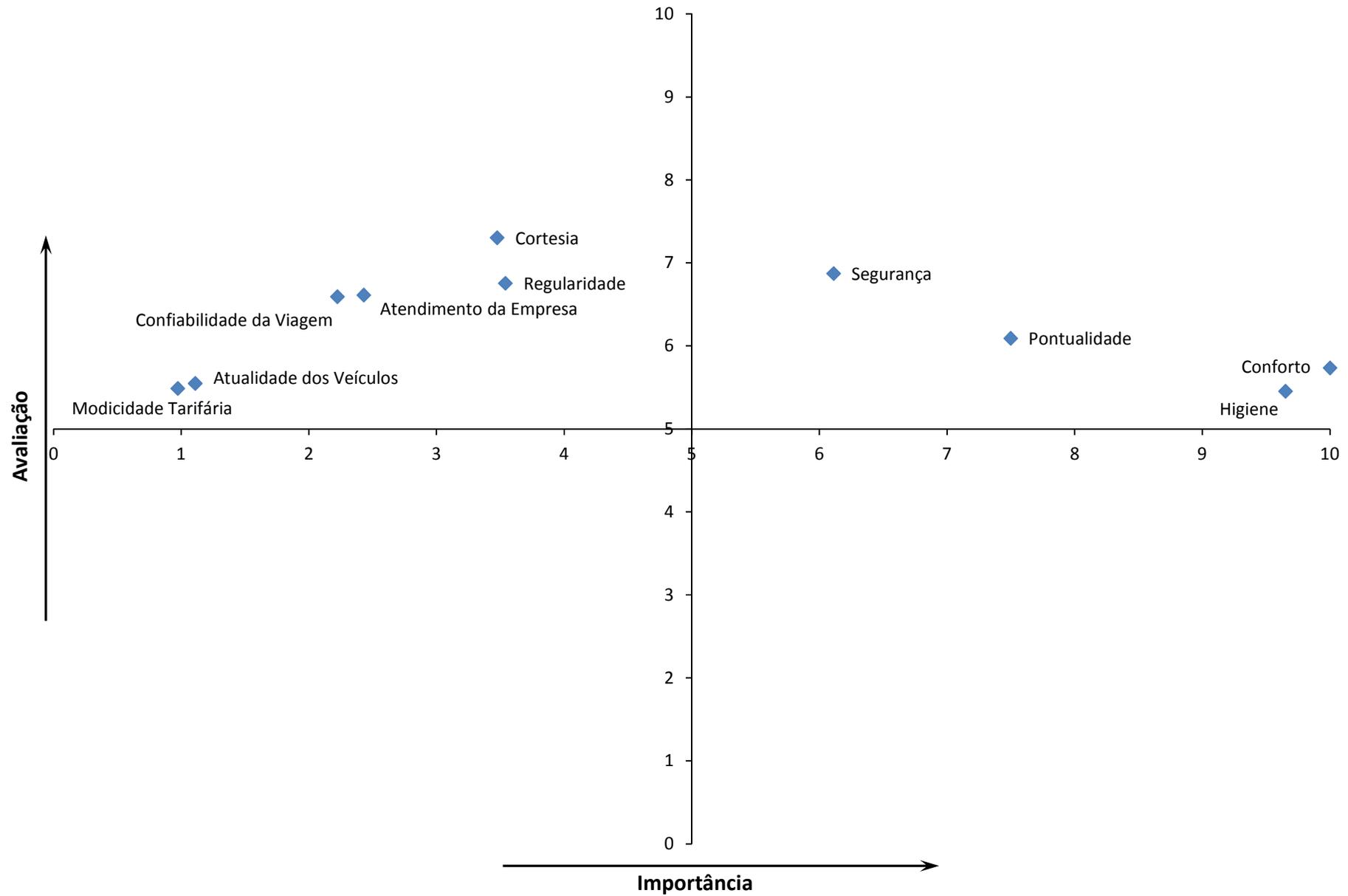
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,5	66,12
	Facilidade para a troca de bilhetes	59	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,87	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,35	57,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,04	73,04
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,87	54,54
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	56,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,59	65,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,27	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	60,92	60,92
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,55	67,55
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,4	68,72
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,03	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,86	54,86
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	55,49	55,49
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,98	59,91
	Tempo das paradas	63,72	
	Segurança	65	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,59	
	Preço dos produtos e serviços	55,44	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,65	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62,86	61,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	57,4	
	Serviço de informação e sinalização	62,91	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,04	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,8	

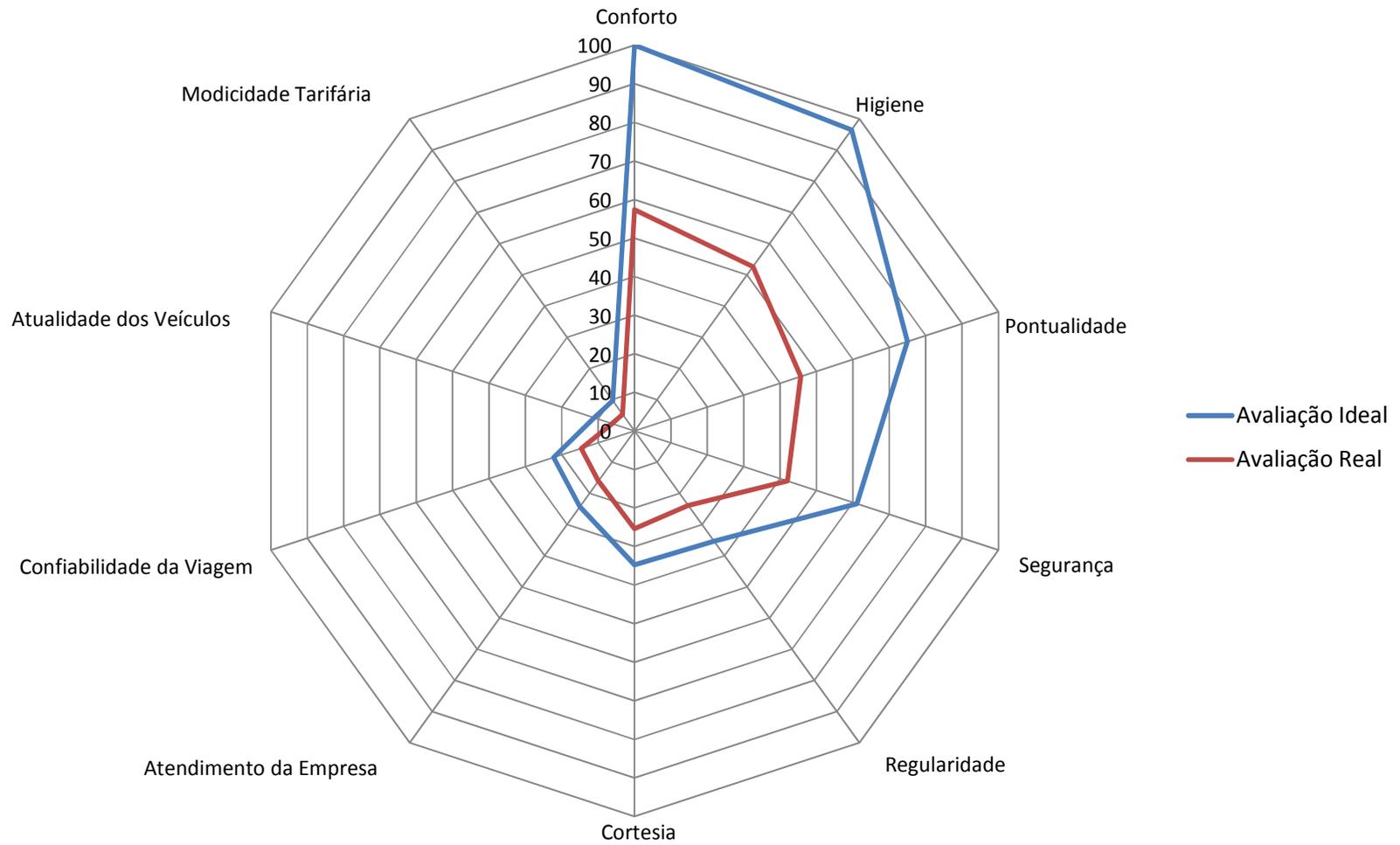
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	5,17	66,12
Conforto	144	21,27	57,35
Cortesia	50	7,39	73,04
Higiene	139	20,53	54,54
Confiabilidade da Viagem	32	4,73	65,93
Pontualidade	108	15,95	60,92
Regularidade	51	7,53	67,55
Segurança	88	13	68,72
Modicidade Tarifária	14	2,07	54,86
Atualidade dos Veículos	16	2,36	55,49
TOTAL	677	100	
IGS		61,51	

Nº de entrevistas realizadas: 254

# REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)



# REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>254</b>

**BAHIA: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)**

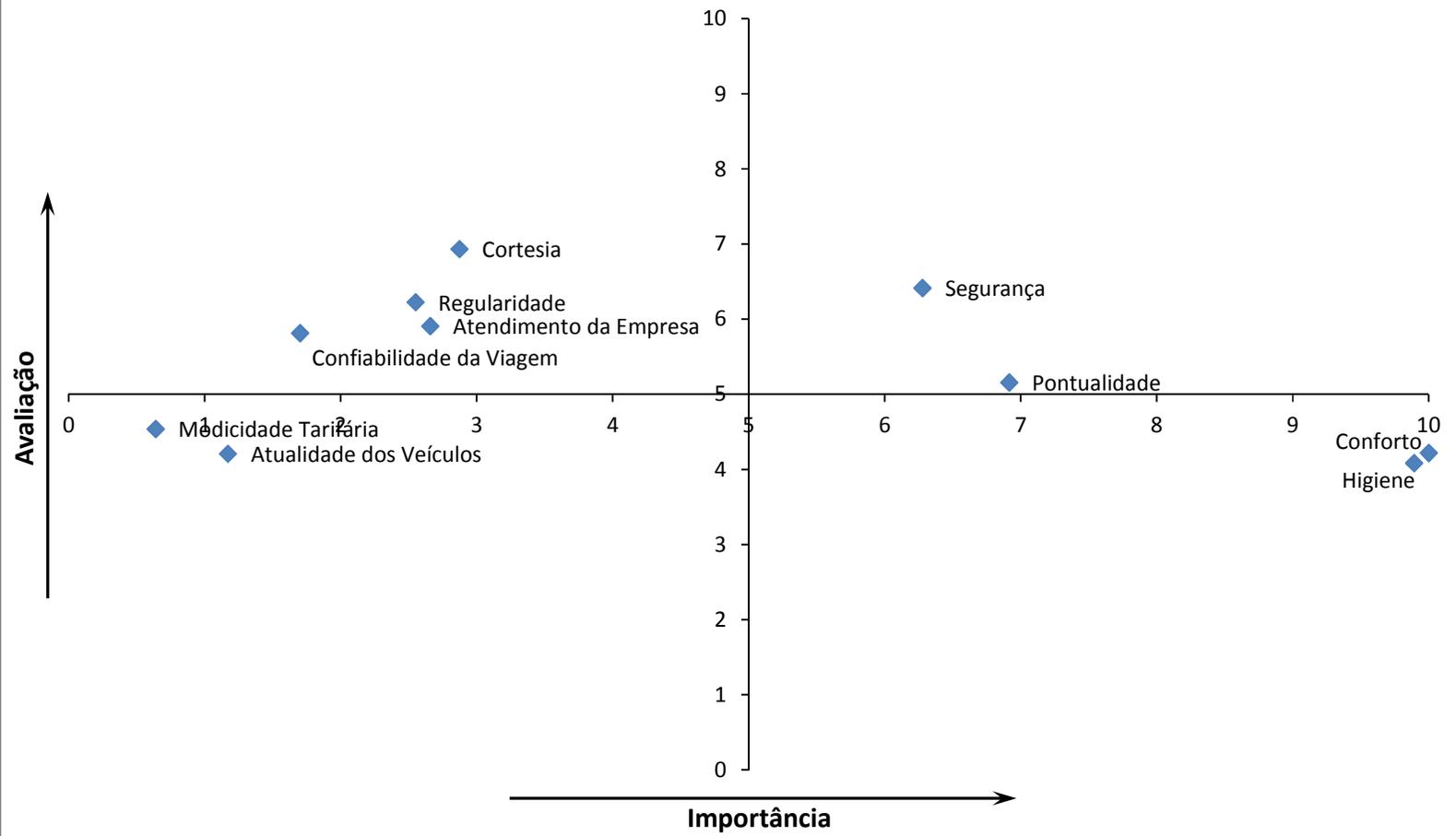
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,33	59,07
	Facilidade para a troca de bilhetes	46,65	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	57,22	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	42,19	42,19
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,33	69,33
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	38,19	40,84
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	43,49	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,38	58,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	56,94	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	51,56	51,56
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,24	62,24
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,95	64,14
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	62,33	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	45,38	45,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	42,07	42,07
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,75	52,83
	Tempo das paradas	57,84	
	Segurança	60,99	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	47,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	52,26	
	Preço dos produtos e serviços	46,77	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	56,69	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	59,15	55,82
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	50,67	
	Serviço de informação e sinalização	57,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,28	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45,77	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,4	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	25	5,95	59,07
Conforto	94	22,38	42,19
Cortesia	27	6,43	69,33
Higiene	93	22,14	40,84
Confiabilidade da Viagem	16	3,81	58,16
Pontualidade	65	15,48	51,56
Regularidade	24	5,71	62,24
Segurança	59	14,05	64,14
Modicidade Tarifária	6	1,43	45,38
Atualidade dos Veículos	11	2,62	42,07
TOTAL	420	100	
IGS	50,97		

Nº de entrevistas realizadas: 153

## REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)



# REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)



**PARÁ / AMAPÁ: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)**

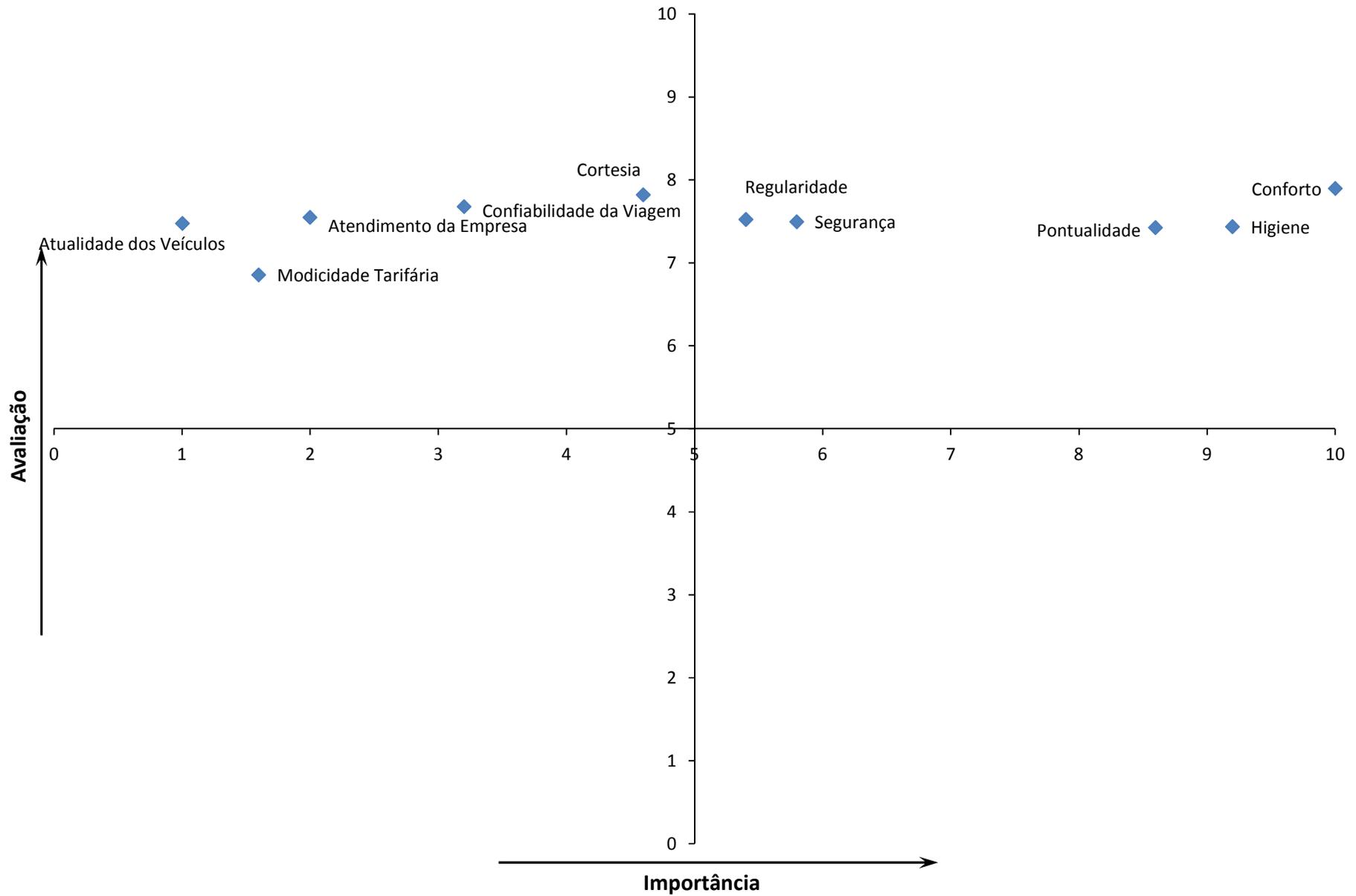
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,24	75,49
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,72	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,52	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,96	78,96
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,22	78,22
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74	74,38
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,32	76,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,25	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,26	74,26
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,25	75,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,67	74,96
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,25	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,56	68,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,75	74,75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,28	70,08
	Tempo das paradas	71,53	
	Segurança	70,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,05	
	Preço dos produtos e serviços	68,07	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,04	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,07	68,97
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,33	
	Serviço de informação e sinalização	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,07	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,07	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,78	

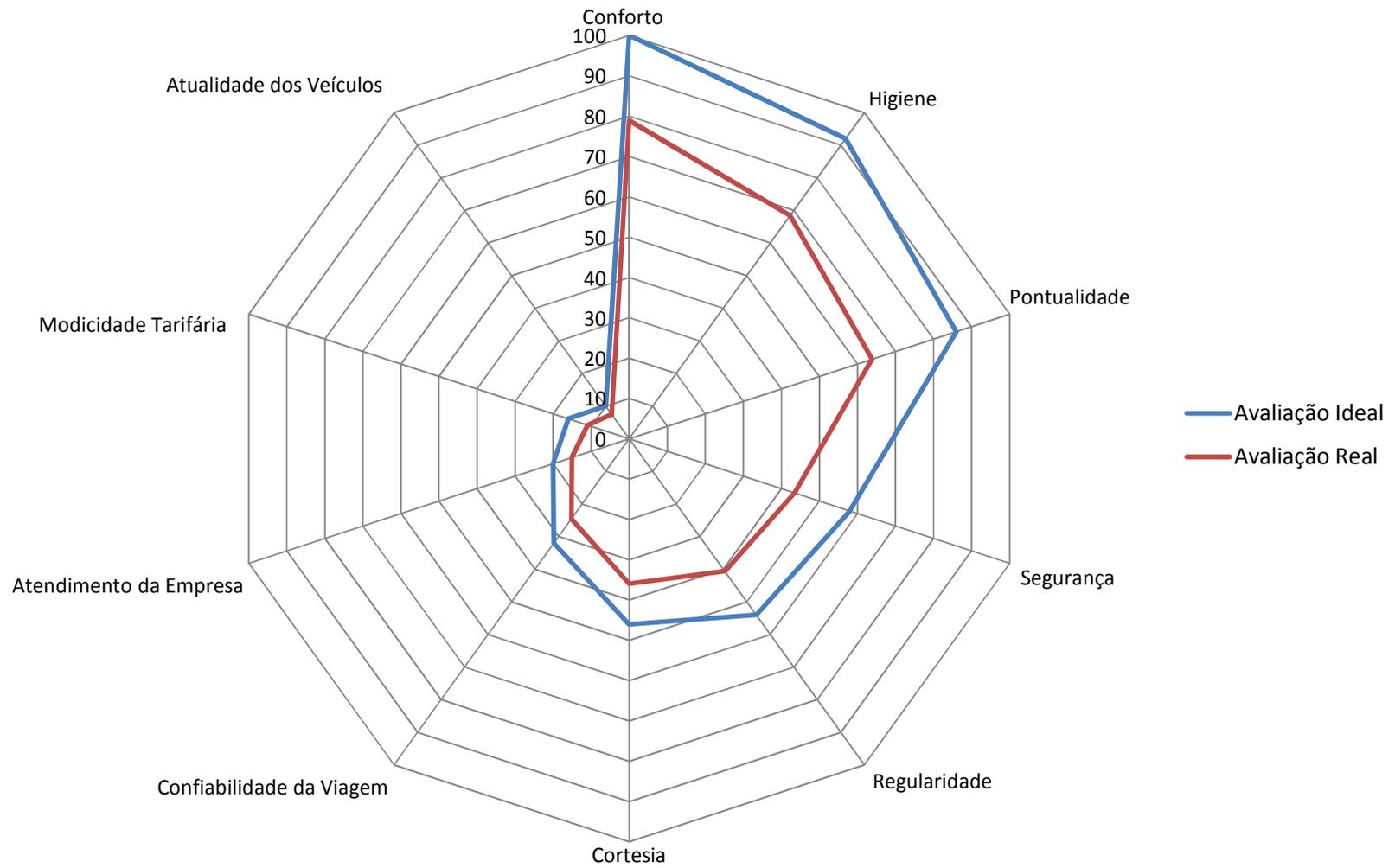
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	10	3,89	75,49
Conforto	50	19,46	78,96
Cortesia	23	8,95	78,22
Higiene	46	17,9	74,38
Confiabilidade da Viagem	16	6,23	76,79
Pontualidade	43	16,73	74,26
Regularidade	27	10,51	75,25
Segurança	29	11,28	74,96
Modicidade Tarifária	8	3,11	68,56
Atualidade dos Veículos	5	1,95	74,75
TOTAL	257	100	
IGS	75,77		

Nº de entrevistas realizadas: 101

# REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)



# REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA(VIACAO MONTES BELOS)



## **Transbrasiliiana – Transporte e Turismo LTDA**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### **Q5.01 - Sexo**

Masculino	50
Feminino	50
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

### **Q5.02 - Idade**

De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	38,32
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

### **Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	9
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	30
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	18
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	20
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	23
Estudo	5
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	15
Compras	3
Outros	11
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	35
Diária	2
Semanal	4
Quinzenal	4
Mensal	12
Trimestral	8
Semestral	7
Anual	19
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1475</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	61
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>79</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	50
Não	50
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>4</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

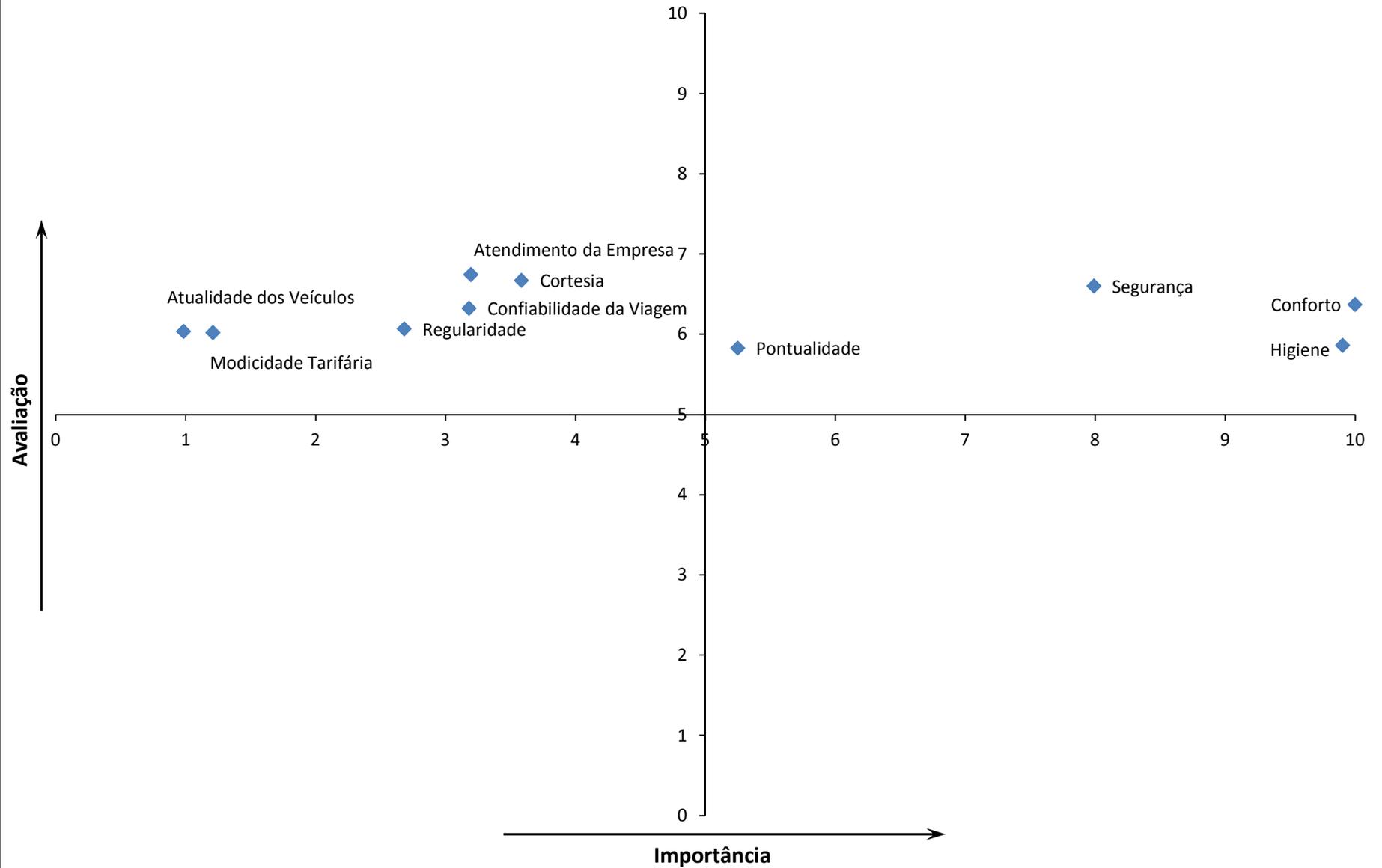
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,04	67,45
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,39	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,91	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,72	63,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,71	66,71
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,6	58,62
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,63	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,06	63,25
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,44	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,28	58,28
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,67	60,67
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,82	66,02
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,21	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,2	60,2
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,34	60,34
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,83	60,07
	Tempo das paradas	60,35	
	Segurança	61,39	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,84	
	Preço dos produtos e serviços	57,41	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,87	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,63	62,37
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,81	
	Serviço de informação e sinalização	63,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,62	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,52	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,37	

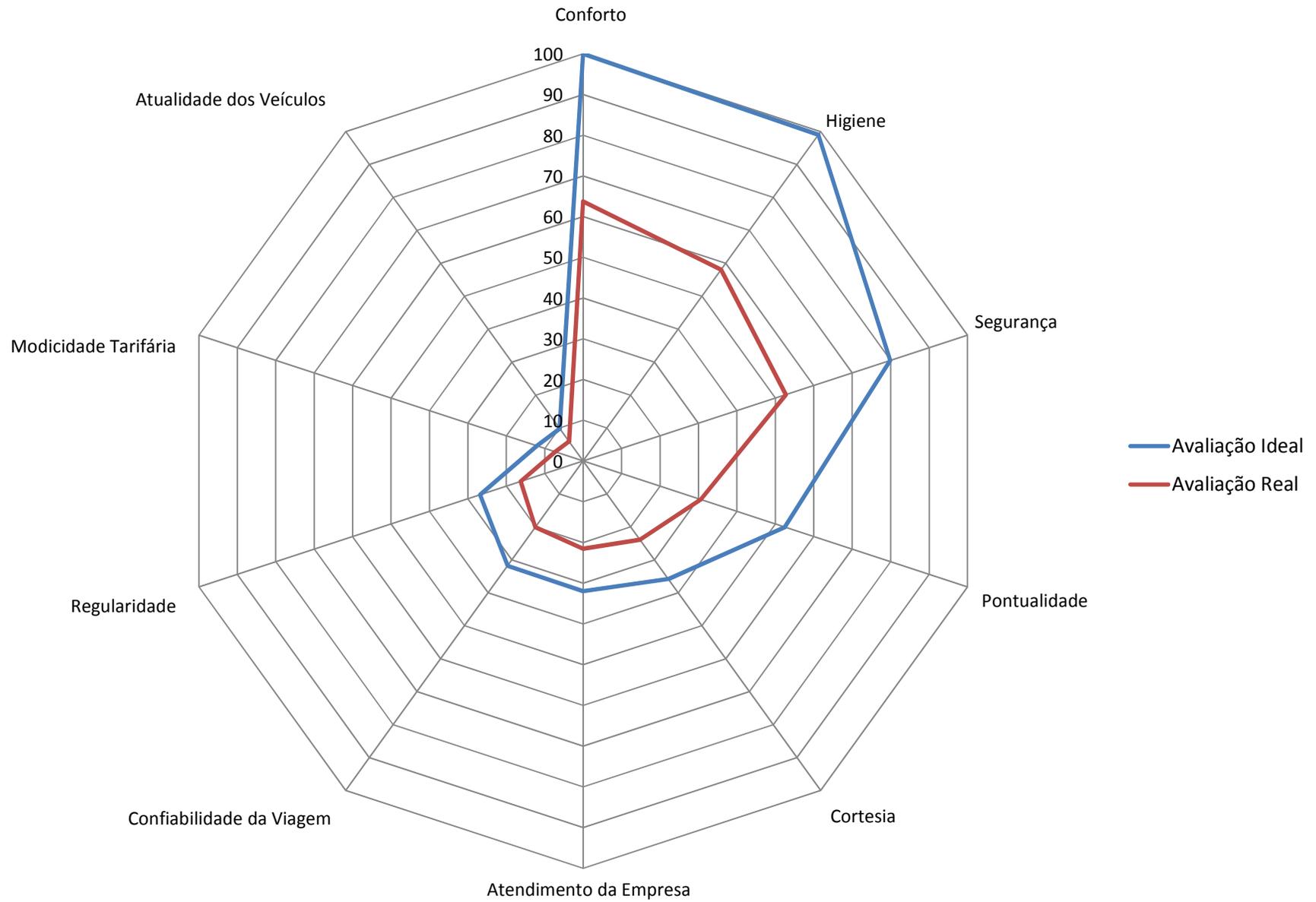
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	269	6,66	67,45
Conforto	842	20,84	63,72
Cortesia	302	7,47	66,71
Higiene	834	20,64	58,62
Confiabilidade da Viagem	268	6,63	63,25
Pontualidade	442	10,94	58,28
Regularidade	226	5,59	60,67
Segurança	673	16,65	66,02
Modicidade Tarifária	102	2,52	60,20
Atualidade dos Veículos	83	2,05	60,34
TOTAL	4041	100	
IGS	62,57		

Nº de entrevistas realizadas: 1475

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

### Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?

Sim	2
Não	98
<b>Entrevistas realizadas</b>	<b>1475</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

### Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

Ótimo	21
Boa	27
Regular	39
Ruim	3
Péssima	3
NR	6
<b>Entrevistas realizadas</b>	<b>33</b>

**PARÁ: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

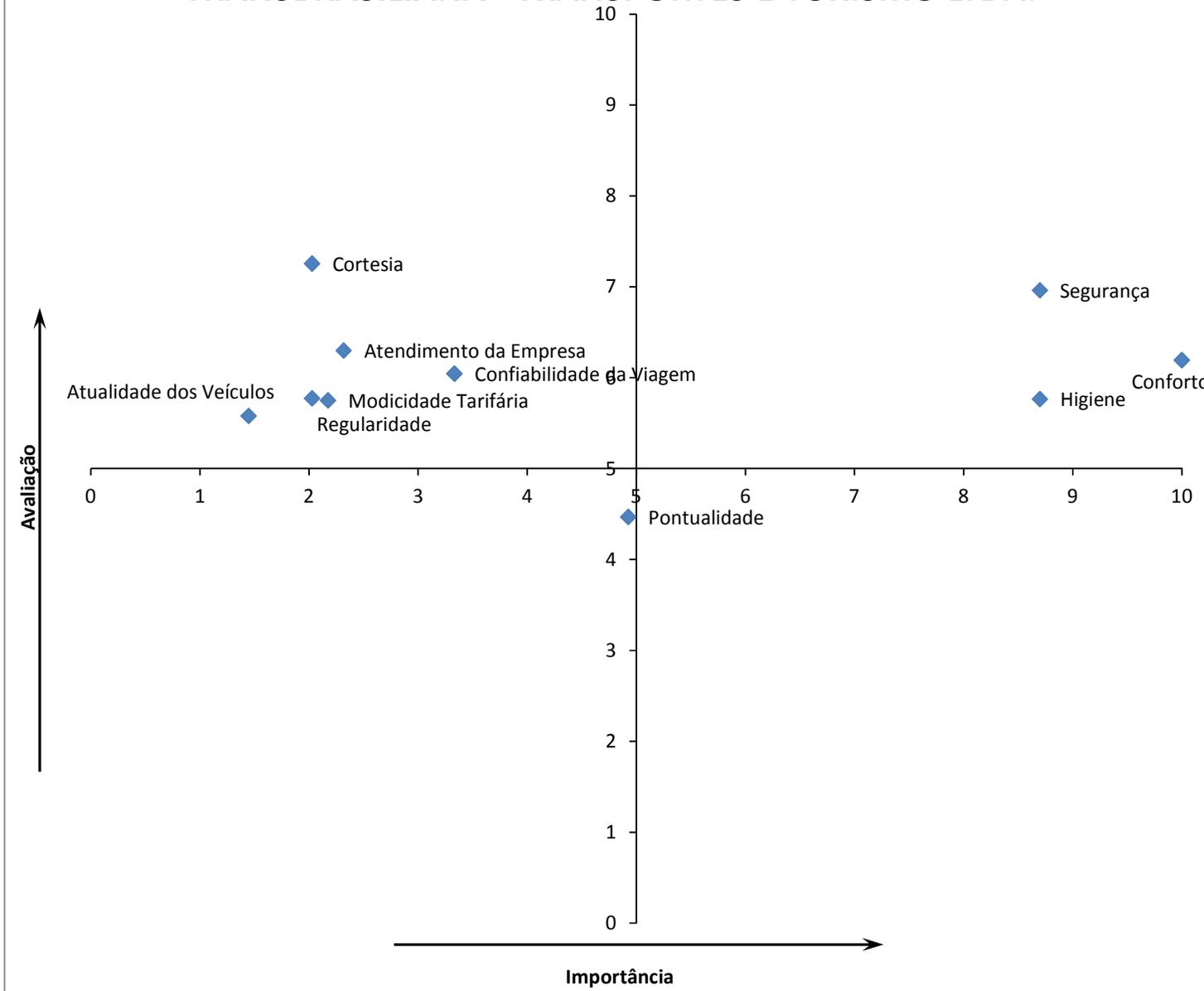
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	66,36	62,99
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,08	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	61,52	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	61,95	61,95
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,57	72,57
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	53,13	57,65
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,17	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,04	60,44
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	60,84	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	44,69	44,69
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	57,74	57,74
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,58	69,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,64	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,52	57,52
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	55,8	55,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,5	60,29
	Tempo das paradas	63,94	
	Segurança	64,86	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,5	
	Preço dos produtos e serviços	53,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,27	64,64
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,3	
	Serviço de informação e sinalização	66,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,22	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,86	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,76	

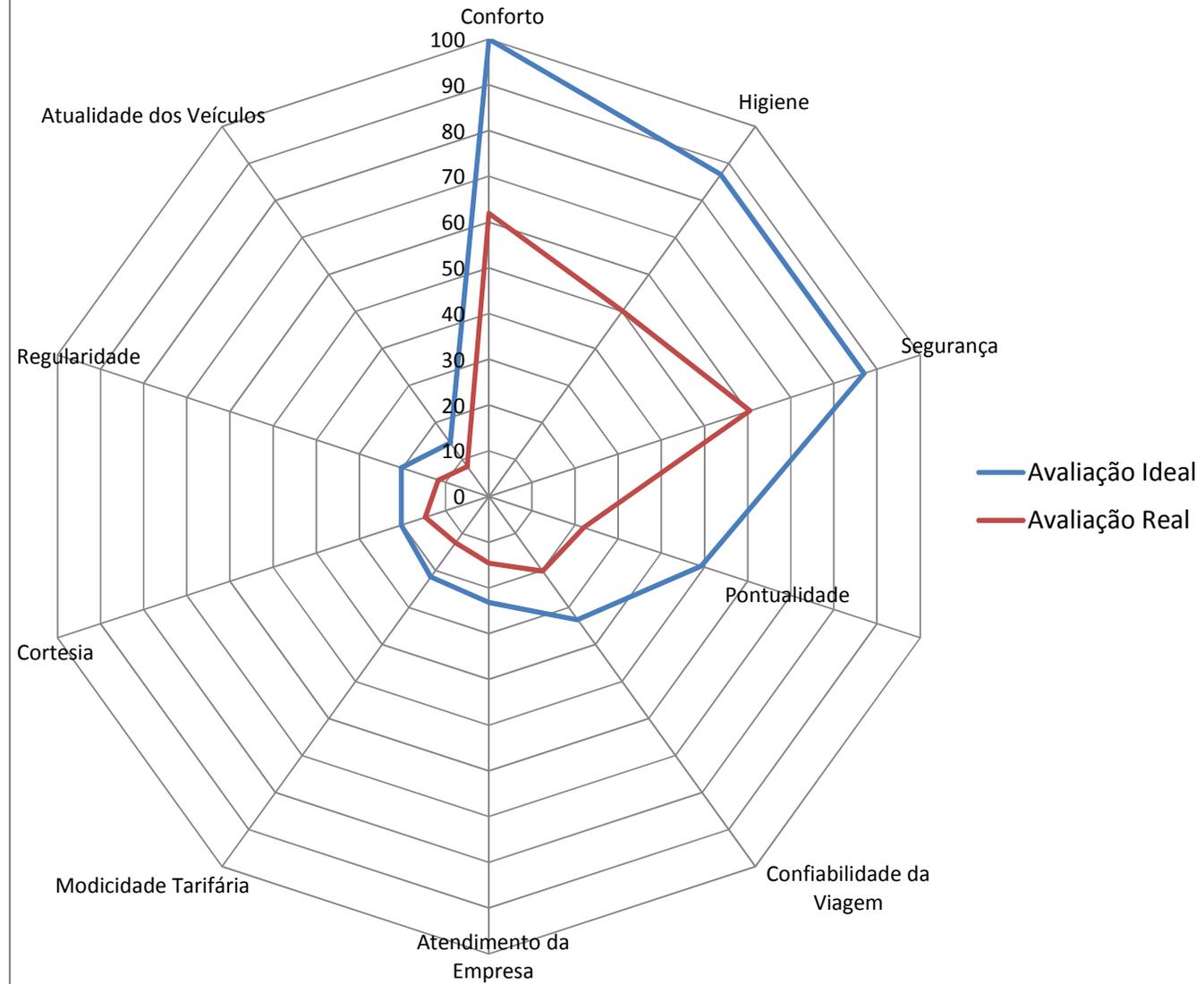
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	16	5,08	62,99
Conforto	69	21,9	61,95
Cortesia	14	4,44	72,57
Higiene	60	19,05	57,65
Confiabilidade da Viagem	23	7,3	60,44
Pontualidade	34	10,79	44,69
Regularidade	14	4,44	57,74
Segurança	60	19,05	69,61
Modicidade Tarifária	15	4,76	57,52
Atualidade dos Veículos	10	3,17	55,80
TOTAL	315	100	
IGS	60,55		

Nº de entrevistas realizadas: 113

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**CEARÁ: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

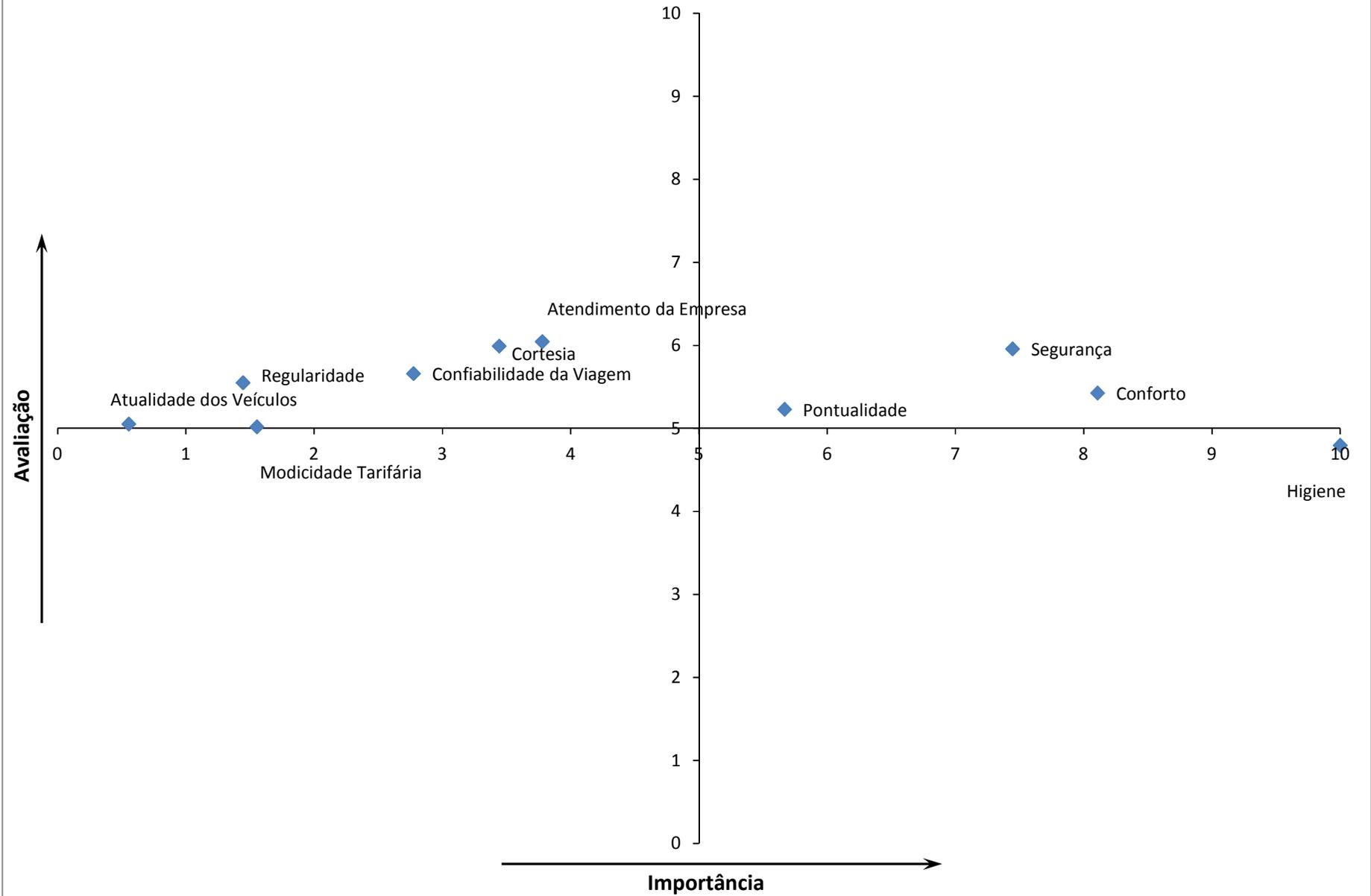
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	62,06	60,44
	Facilidade para a troca de bilhetes	60,22	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	54,26	54,26
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	59,93	59,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	46,81	47,96
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	49,11	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	56,79	56,59
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	56,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	52,3	52,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	55,5	55,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	59,22	59,58
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	50,18	50,18
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	50,53	50,53
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	53,55	53,12
	Tempo das paradas	56,03	
	Segurança	53,37	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,48	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,01	
	Preço dos produtos e serviços	50,89	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55,85	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	53,37	53,38
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,14	
	Serviço de informação e sinalização	53,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,93	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,68	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	54,43	

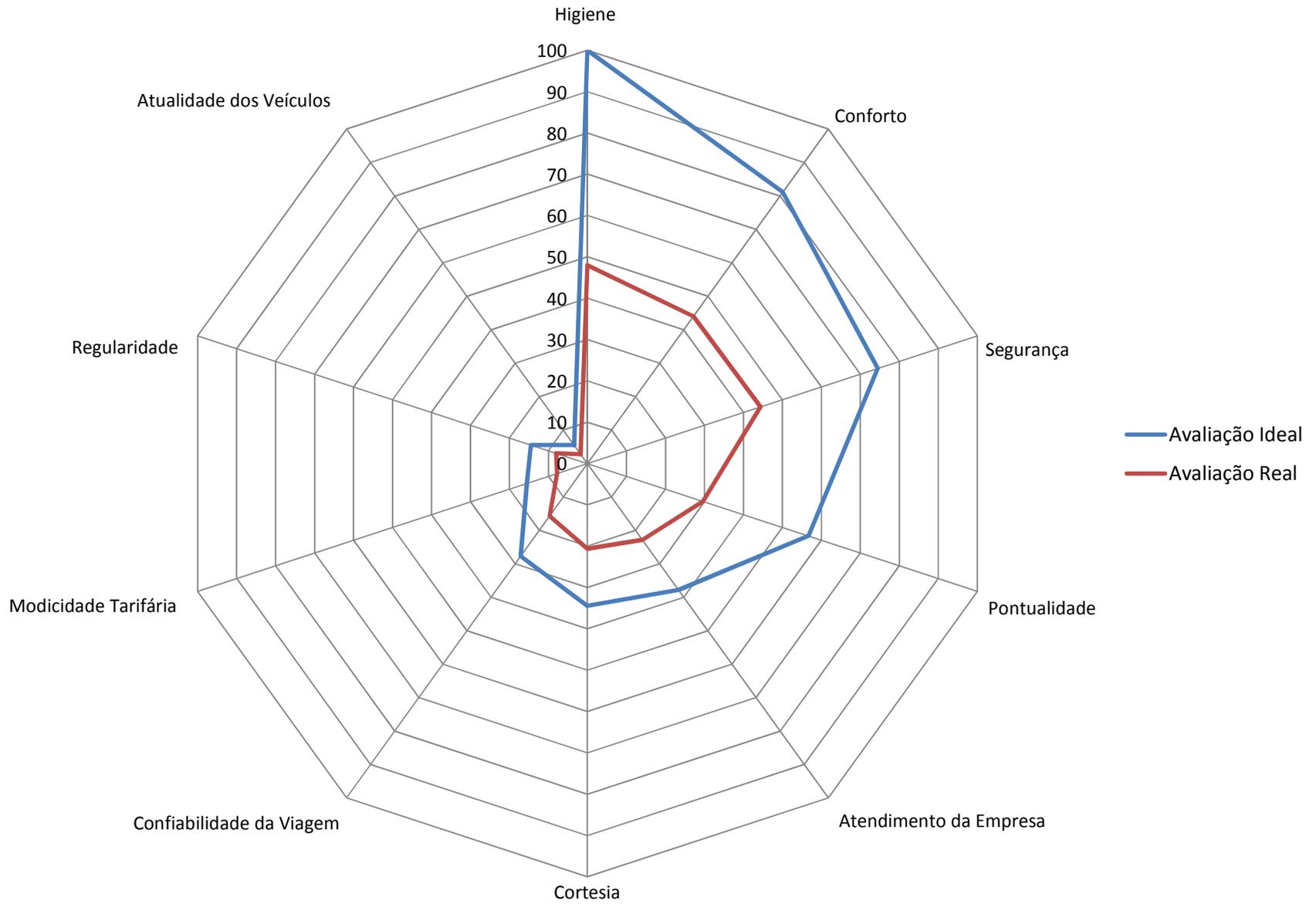
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	8,44	60,44
Conforto	73	18,11	54,26
Cortesia	31	7,69	59,93
Higiene	90	22,33	47,96
Confiabilidade da Viagem	25	6,2	56,59
Pontualidade	51	12,66	52,30
Regularidade	13	3,23	55,50
Segurança	67	16,63	59,58
Modicidade Tarifária	14	3,47	50,18
Atualidade dos Veículos	5	1,24	50,53
TOTAL	403	100	
IGS	54,44		

Nº de entrevistas realizadas: 141

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

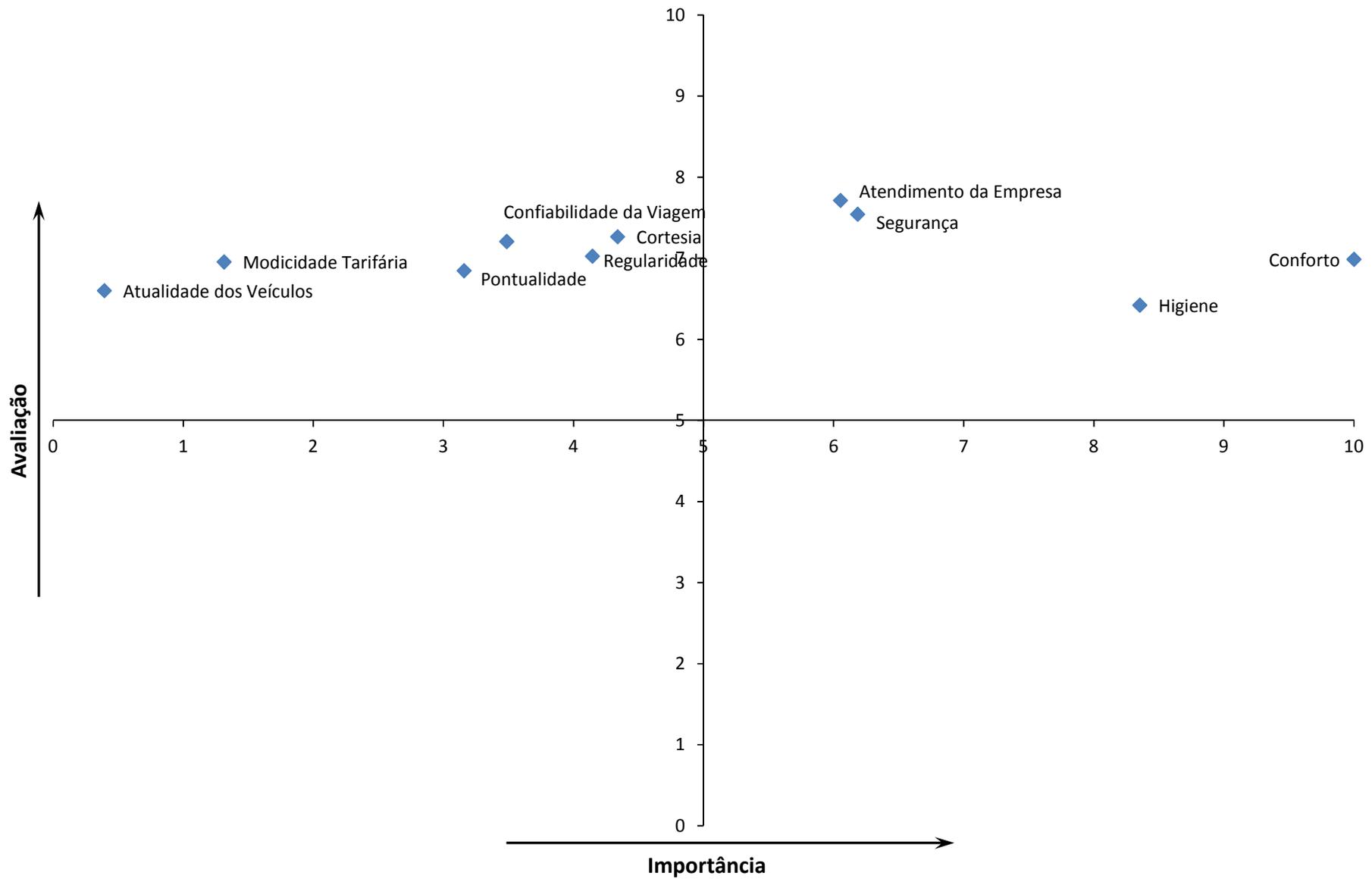
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,91	77,14
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,69	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,88	69,88
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,66	72,66
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,46	64,23
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,57	72,08
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,58	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,46	68,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,25	70,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,85	75,44
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,02	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,55	69,55
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,02	66,02
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,39	67,75
	Tempo das paradas	66,96	
	Segurança	69,61	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,7	
	Preço dos produtos e serviços	61,62	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,02	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,13	69,36
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,73	
	Serviço de informação e sinalização	71,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,88	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,68	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,44	

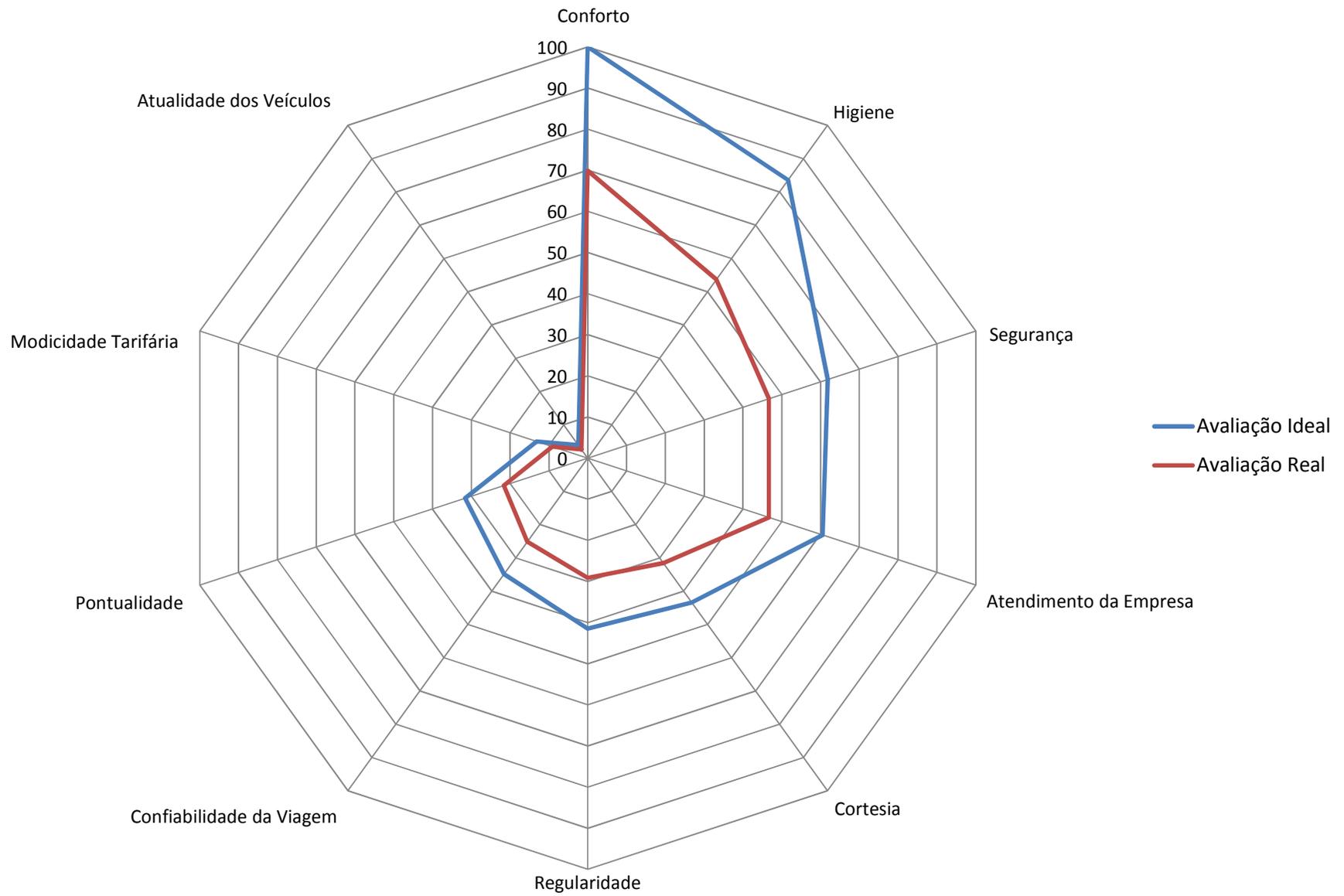
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	92	12,76	77,14
Conforto	152	21,08	69,88
Cortesia	66	9,15	72,66
Higiene	127	17,61	64,23
Confiabilidade da Viagem	53	7,35	72,08
Pontualidade	48	6,66	68,46
Regularidade	63	8,74	70,25
Segurança	94	13,04	75,44
Modicidade Tarifária	20	2,77	69,55
Atualidade dos Veículos	6	0,83	66,02
TOTAL	721	100	
IGS	70,85		

Nº de entrevistas realizadas: 259

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**MARANHÃO: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

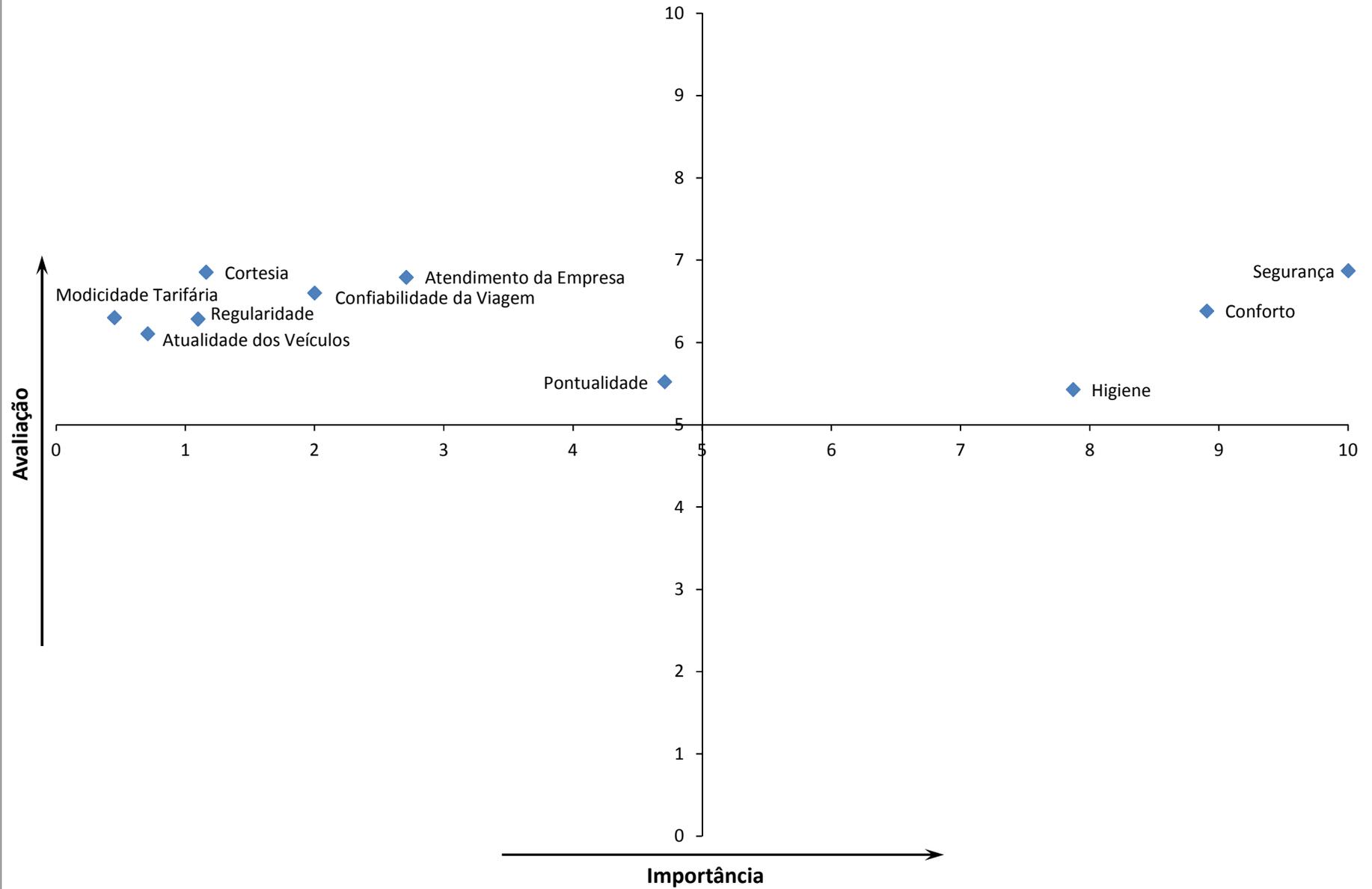
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,7	67,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,07	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,03	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,82	63,82
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,55	68,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	53,19	54,30
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,08	66,01
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,94	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,21	55,21
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,85	62,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,54	68,72
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,9	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,02	63,02
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,06	61,06
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	62,27	60,31
	Tempo das paradas	62,44	
	Segurança	63,77	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,91	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,91	
	Preço dos produtos e serviços	57,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,34	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,7	62,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,38	
	Serviço de informação e sinalização	62,15	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,7	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,07	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,02	

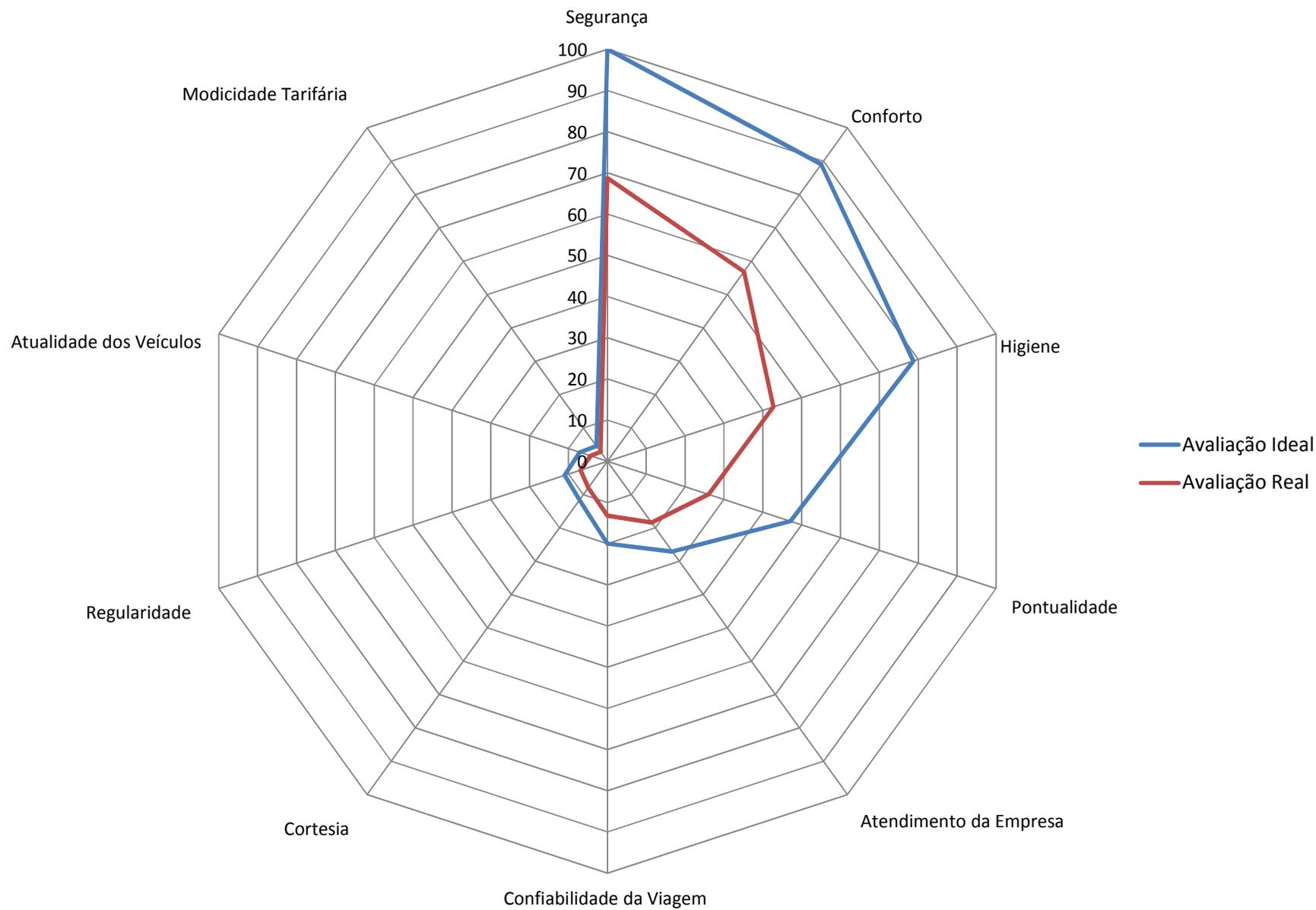
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	42	6,84	67,93
Conforto	138	22,48	63,82
Cortesia	18	2,93	68,55
Higiene	122	19,87	54,30
Confiabilidade da Viagem	31	5,05	66,01
Pontualidade	73	11,89	55,21
Regularidade	17	2,77	62,85
Segurança	155	25,24	68,72
Modicidade Tarifária	7	1,14	63,02
Atualidade dos Veículos	11	1,79	61,06
TOTAL	614	100	
IGS	62,59		

Nº de entrevistas realizadas: 217

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**PIAUÍ: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

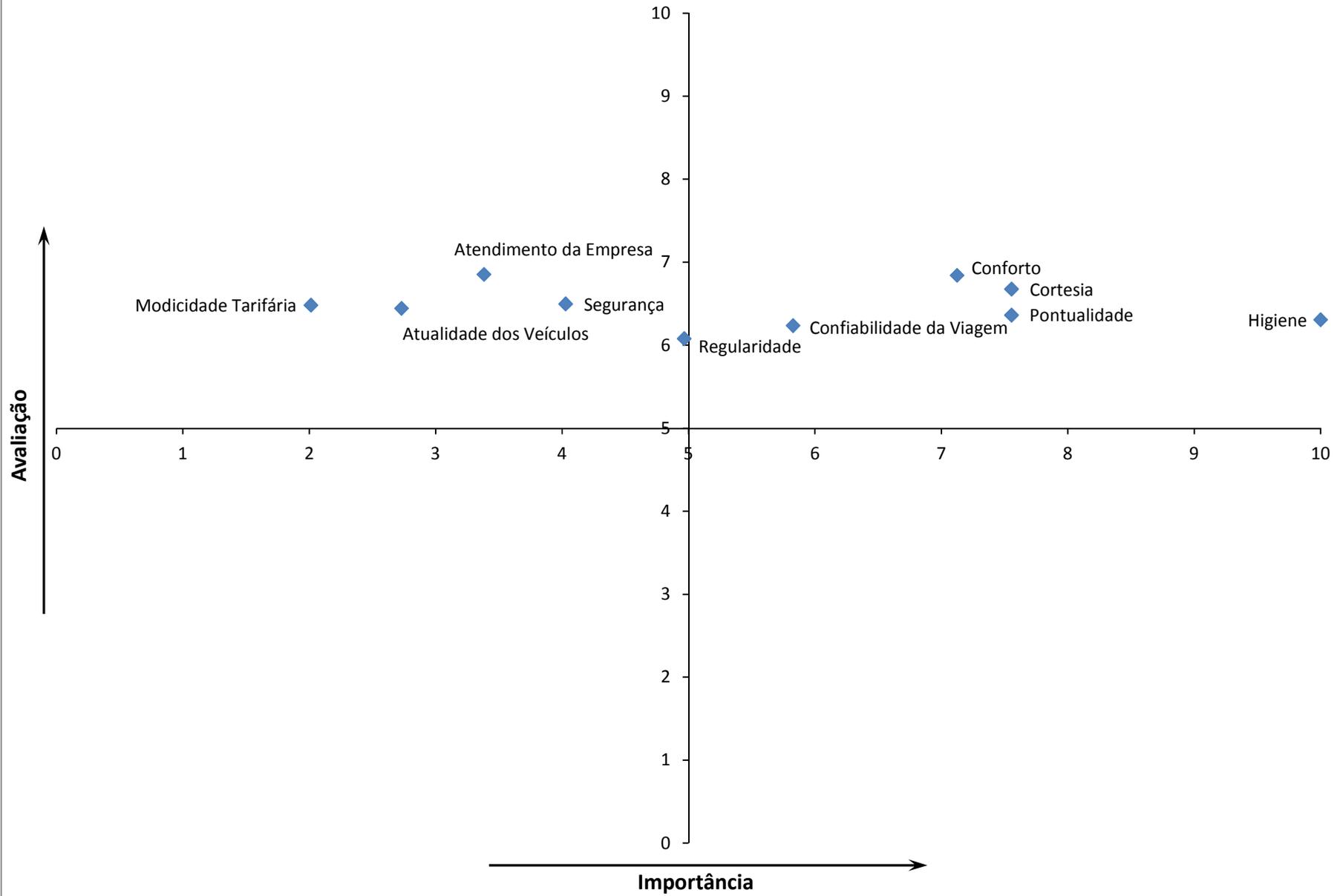
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,59	68,53
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,41	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,41	68,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,76	66,76
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,69	63,07
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,45	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63	62,36
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,64	63,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,81	60,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,47	64,98
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,48	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,84	64,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,43	64,43
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	62,64	61,72
	Tempo das paradas	61,81	
	Segurança	61,63	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,63	
	Preço dos produtos e serviços	61,45	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,09	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,29	62,46
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,45	
	Serviço de informação e sinalização	62,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,91	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,63	

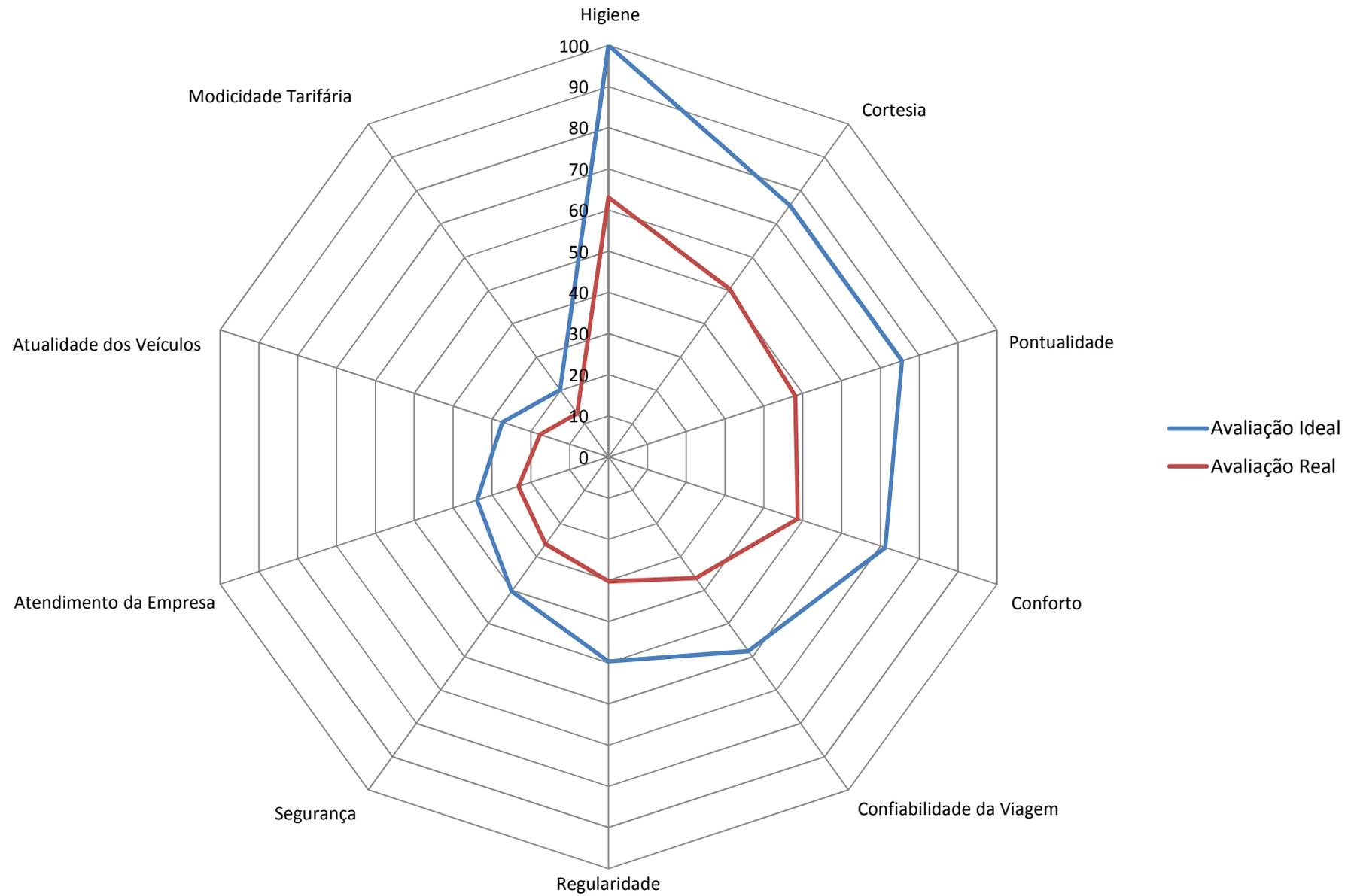
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	6,13	68,53
Conforto	99	12,91	68,41
Cortesia	105	13,69	66,76
Higiene	139	18,12	63,07
Confiabilidade da Viagem	81	10,56	62,36
Pontualidade	105	13,69	63,64
Regularidade	69	9	60,81
Segurança	56	7,3	64,98
Modicidade Tarifária	28	3,65	64,84
Atualidade dos Veículos	38	4,95	64,43
TOTAL	767	100	
IGS	64,67		

Nº de entrevistas realizadas: 273

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**RIO DE JANEIRO: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

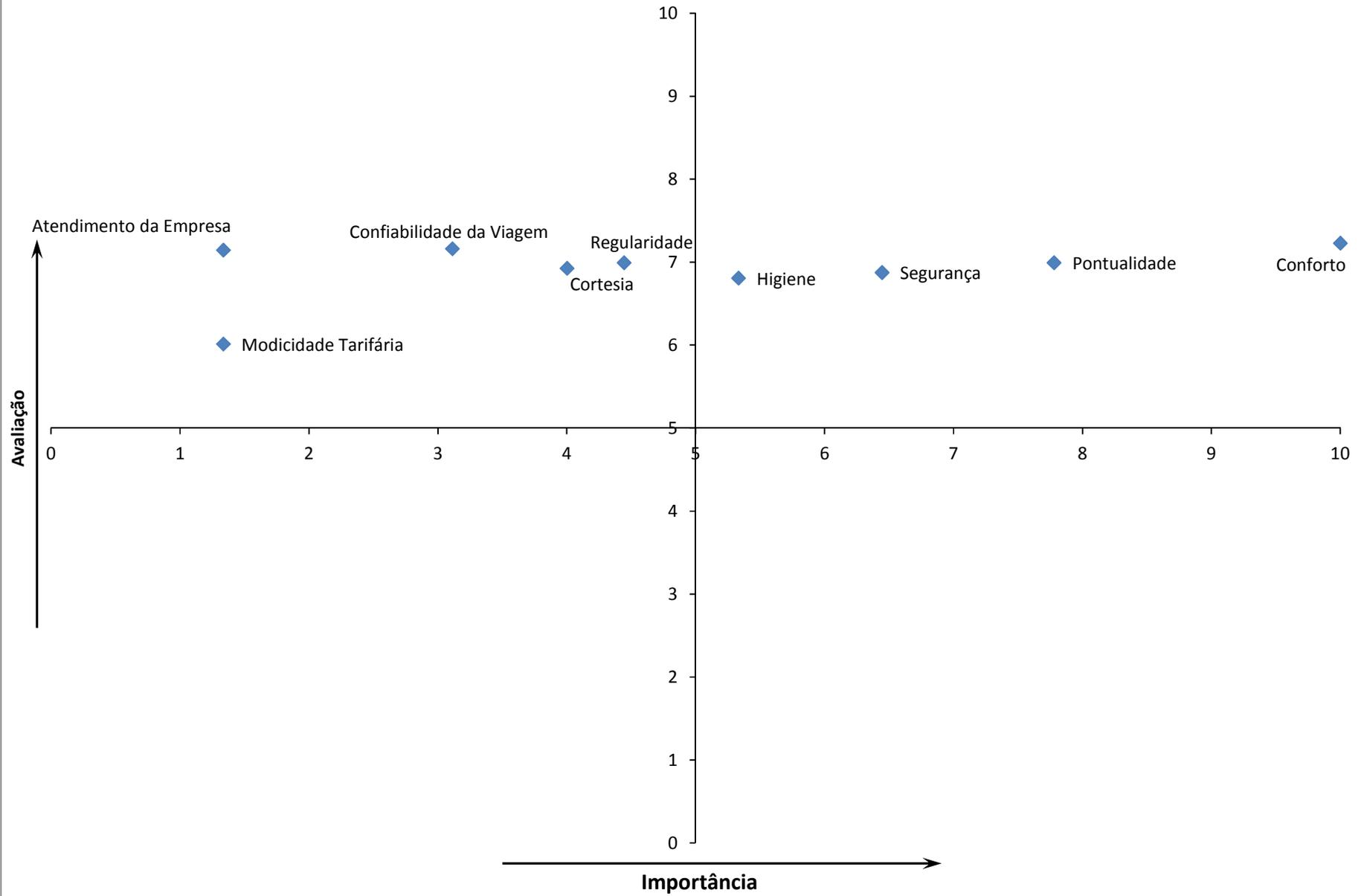
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,3	71,45
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,3	72,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,26	69,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,23	68,08
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,92	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,27	71,62
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,97	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,93	69,93
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,93	69,93
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,89	68,75
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,61	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,14	60,14
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,59	69,59
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	67,91	69,86
	Tempo das paradas	68,24	
	Segurança	71,28	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,93	
	Preço dos produtos e serviços	66,55	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,26	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,58	68,02
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,24	
	Serviço de informação e sinalização	67,23	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,91	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,55	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,59	

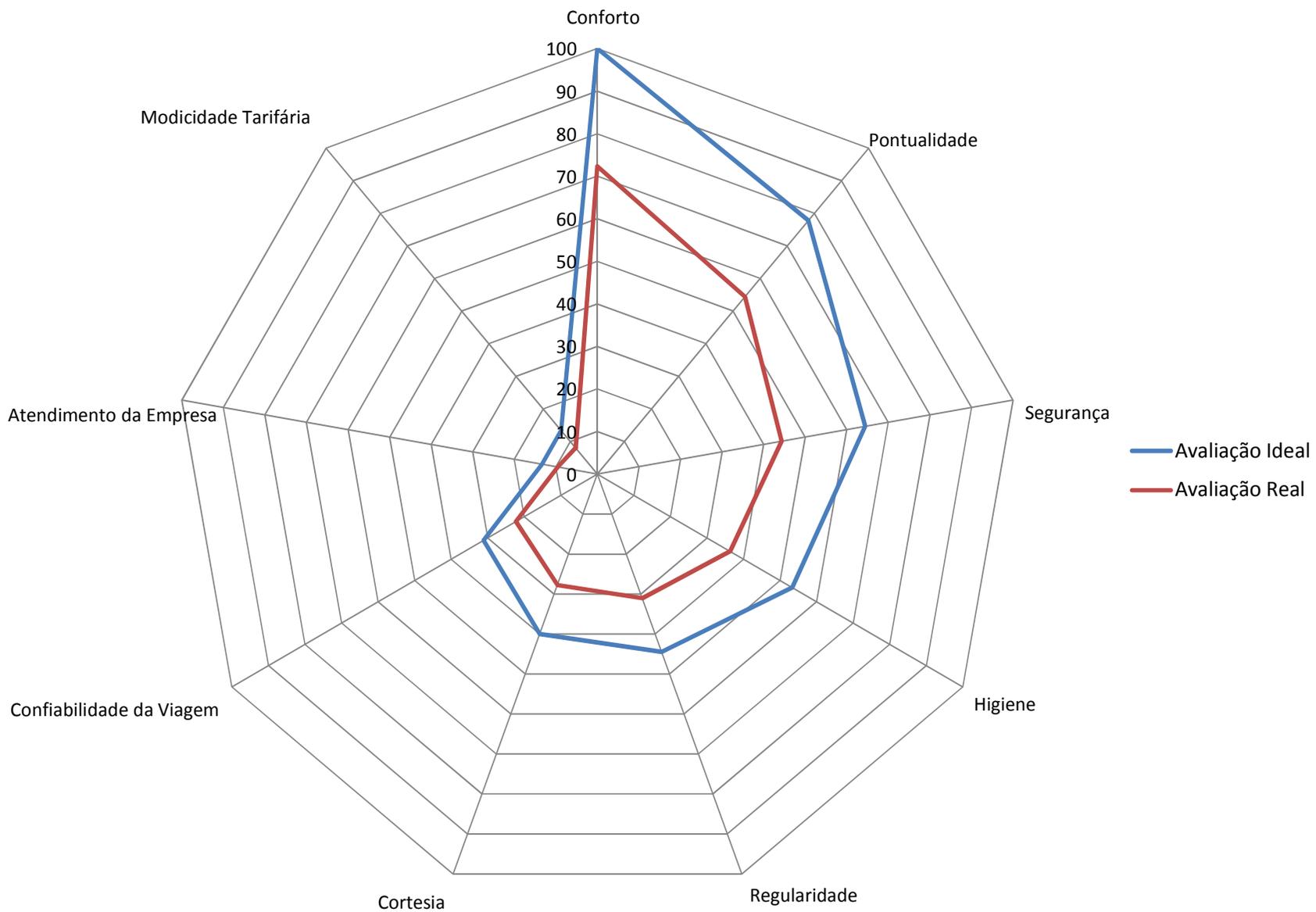
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	3,05	71,45
Conforto	45	22,84	72,30
Cortesia	18	9,14	69,26
Higiene	24	12,18	68,08
Confiabilidade da Viagem	14	7,11	71,62
Pontualidade	35	17,77	69,93
Regularidade	20	10,15	69,93
Segurança	29	14,72	68,75
Modicidade Tarifária	6	3,05	60,14
TOTAL	197	100	
IGS	69,88		

Nº de entrevistas realizadas: 74

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**SÃO PAULO: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

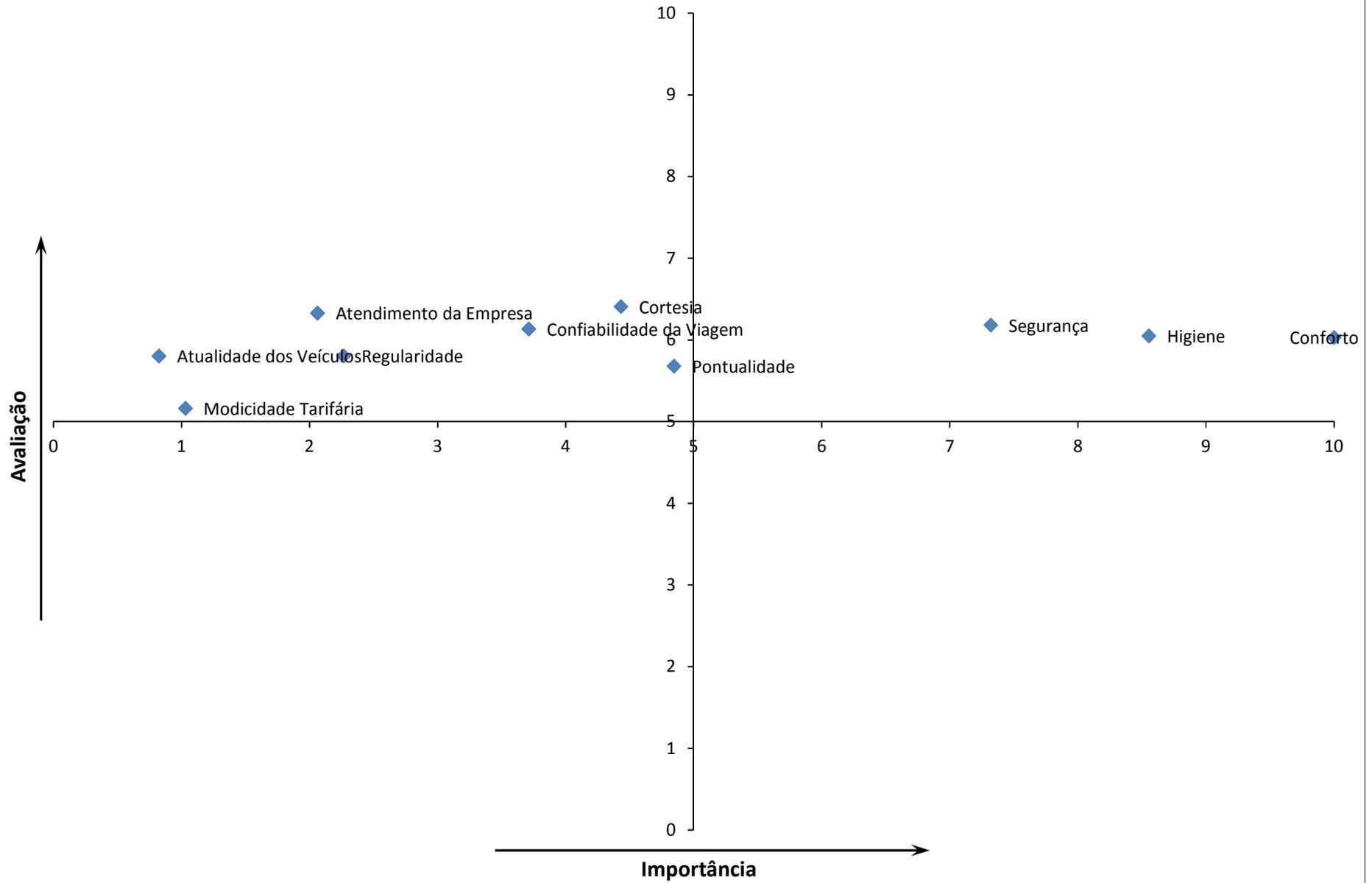
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	66,54	63,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,04	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	62,25	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	60,3	60,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	64,07	64,07
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,67	60,49
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,31	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	62,06	61,34
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	60,61	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	56,78	56,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	58,04	58,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,69	61,81
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	60,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,63	51,63
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,04	58,04
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,69	59,19
	Tempo das paradas	55,53	
	Segurança	59,05	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,85	
	Preço dos produtos e serviços	58,08	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,69	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,68	58,26
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,22	
	Serviço de informação e sinalização	60,15	
	Qualidade dos produtos e serviços	58,29	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	56,67	

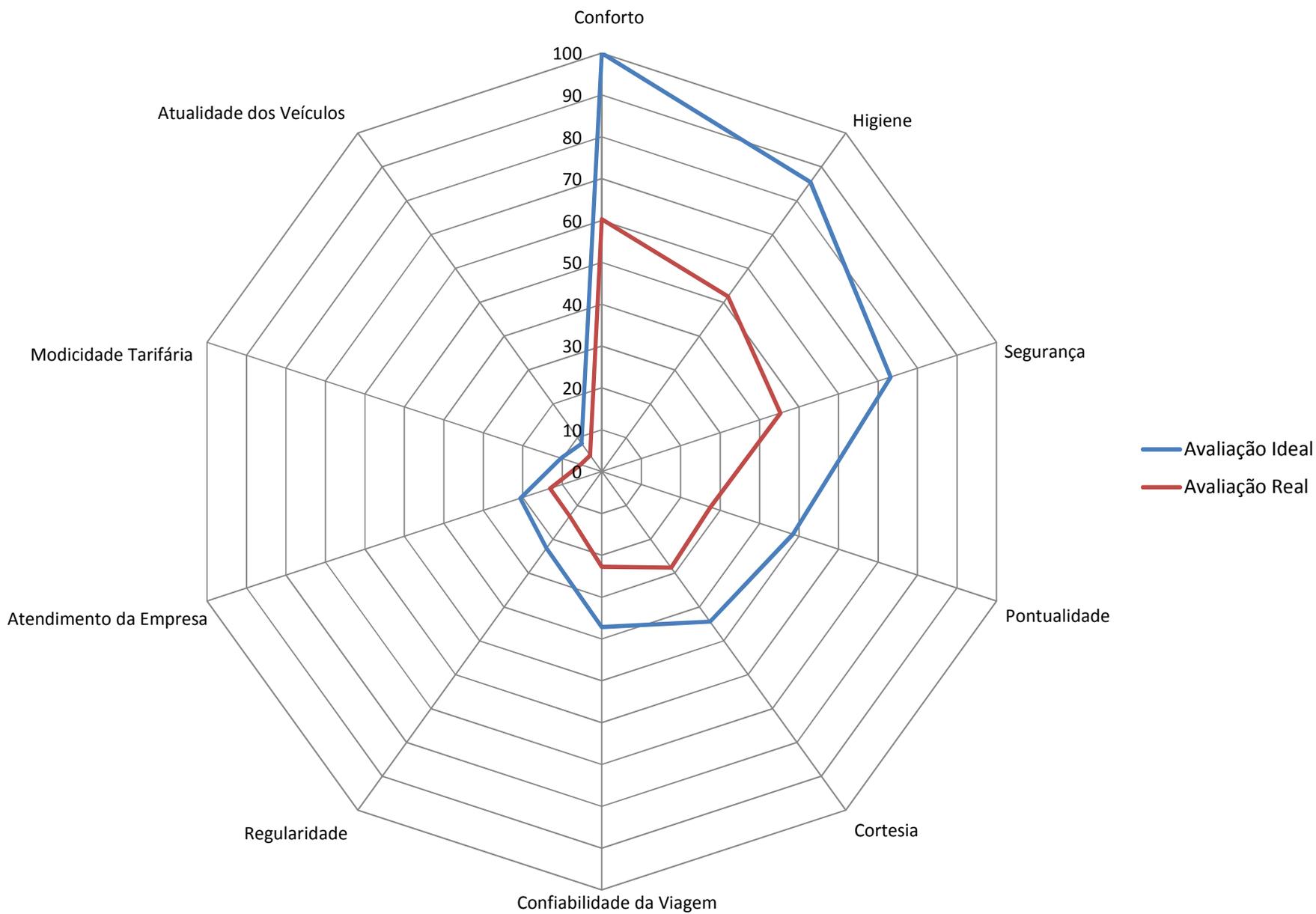
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	20	4,58	63,28
Conforto	97	22,2	60,30
Cortesia	43	9,84	64,07
Higiene	83	18,99	60,49
Confiabilidade da Viagem	36	8,24	61,34
Pontualidade	47	10,76	56,78
Regularidade	22	5,03	58,04
Segurança	71	16,25	61,81
Modicidade Tarifária	10	2,29	51,63
Atualidade dos Veículos	8	1,83	58,04
TOTAL	437	100	
IGS	60,44		

Nº de entrevistas realizadas: 199

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



**TOCANTINS: TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

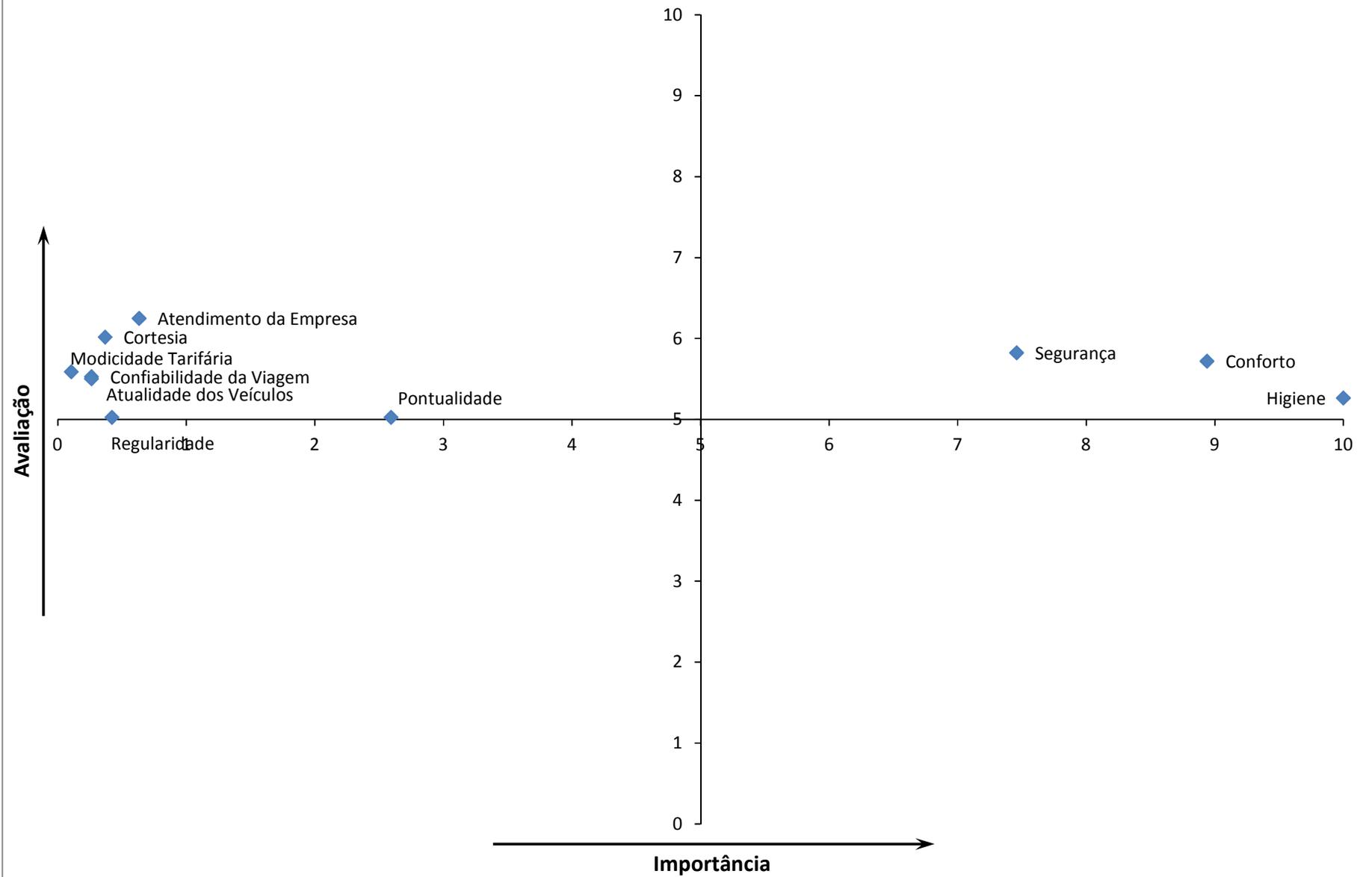
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,34	62,50
	Facilidade para a troca de bilhetes	58,59	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	61,56	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,2	57,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	60,18	60,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,01	52,64
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	53,27	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	53,27	55,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	57,29	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	50,25	50,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	50,25	50,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	56,03	58,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	60,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,9	55,9
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	55,03	55,03
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	50,76	49,80
	Tempo das paradas	50,5	
	Segurança	50,38	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	49,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	49,75	
	Preço dos produtos e serviços	49,25	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	49,87	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,31	60,57
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,68	
	Serviço de informação e sinalização	61,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,43	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,03	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,31	

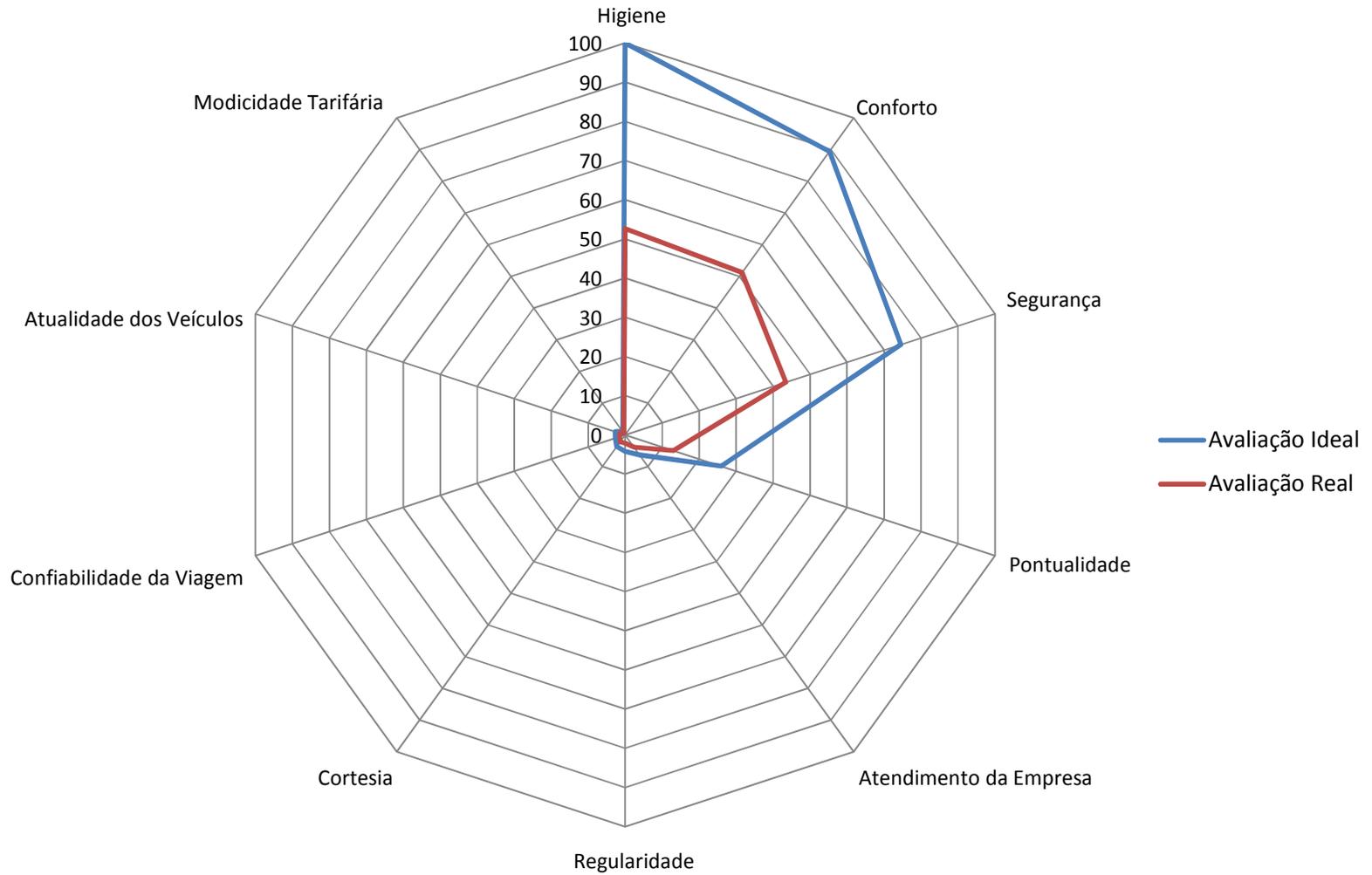
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	12	2,04	62,50
Conforto	169	28,79	57,20
Cortesia	7	1,19	60,18
Higiene	189	32,2	52,64
Confiabilidade da Viagem	5	0,85	55,28
Pontualidade	49	8,35	50,25
Regularidade	8	1,36	50,25
Segurança	141	24,02	58,23
Modicidade Tarifária	2	0,34	55,90
Atualidade dos Veículos	5	0,85	55,03
TOTAL	587	100	
IGS	55,41		

Nº de entrevistas realizadas: 199

# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



## **Empresa de Ônibus Nossa Senhora da Penha SA**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	53
Feminino	47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	13
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	36
Superior Incompleto	8
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	15
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	23
Estudo	1
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	21
Compras	1
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	54
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	2
Mensal	9
Trimestral	9
Semestral	8
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	55
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	27
Outros descontos ou gratuidades	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>67</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	67
Não	33
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

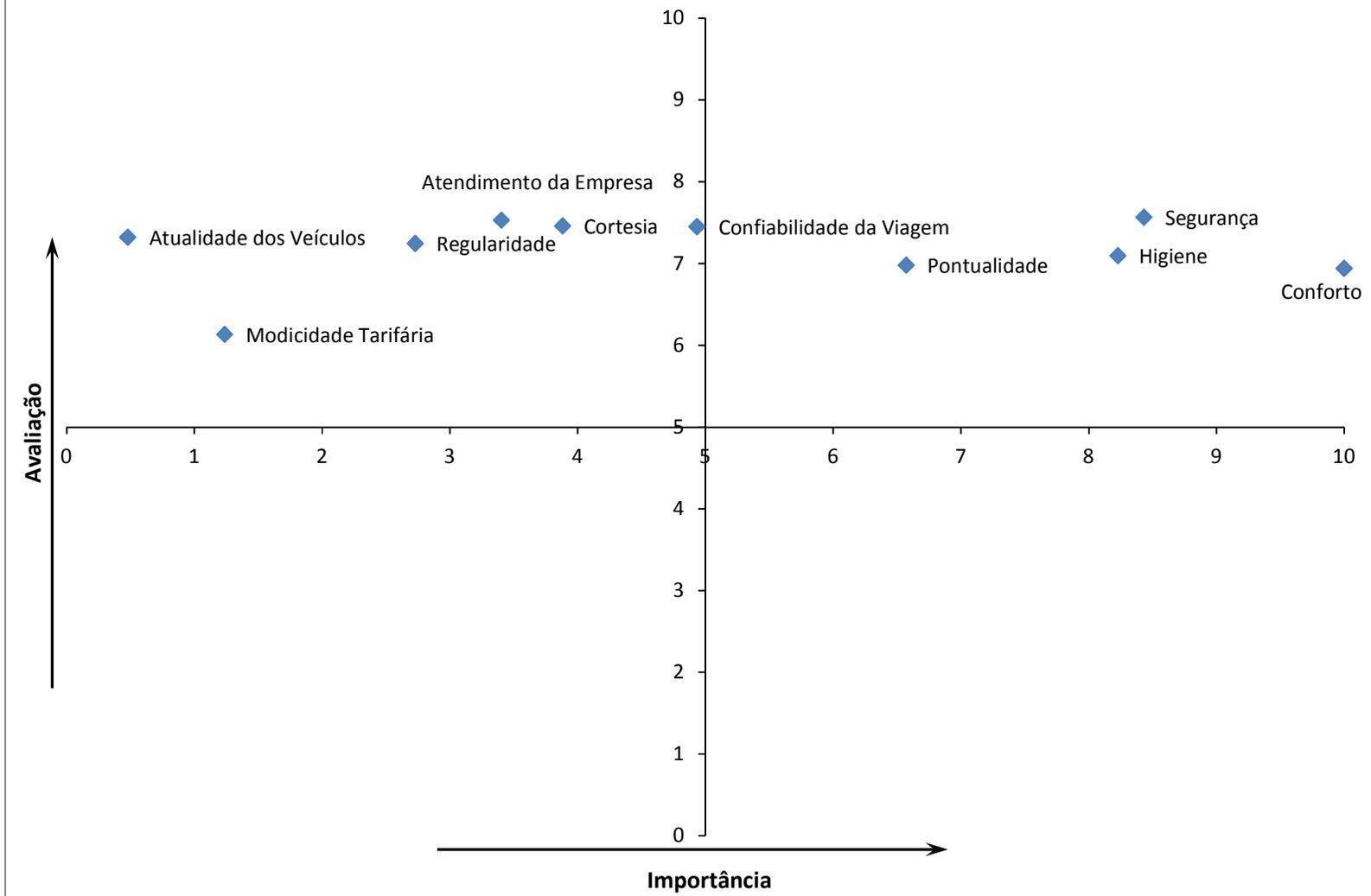
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,98	75,29
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,55	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,34	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,38	69,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,59	74,59
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,42	70,94
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,46	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,95	74,49
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,02	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,79	69,79
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,43	72,43
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,12	75,64
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,30	61,30
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,20	73,20
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,23	70,44
	Tempo das paradas	71,47	
	Segurança	72,20	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,06	
	Preço dos produtos e serviços	66,55	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,24	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,95	70,62
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,63	
	Serviço de informação e sinalização	70,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,54	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,82	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,96	

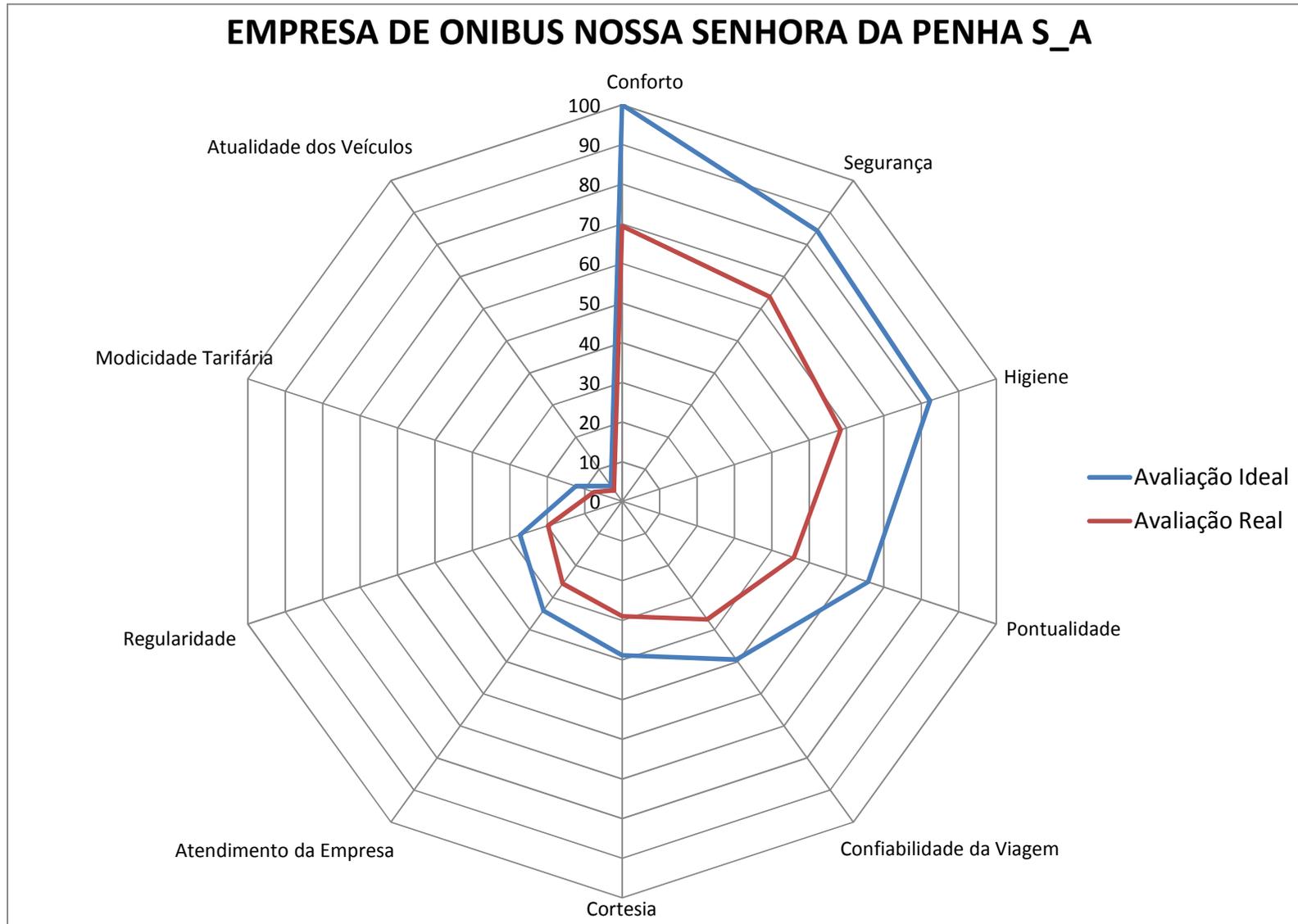
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	278	6,82	75,29
Conforto	817	20,04	69,38
Cortesia	317	7,78	74,59
Higiene	672	16,49	70,94
Confiabilidade da Viagem	403	9,89	74,49
Pontualidade	537	13,17	69,79
Regularidade	223	5,47	72,43
Segurança	689	16,90	75,64
Modicidade Tarifária	101	2,48	61,30
Atualidade dos Veículos	39	0,96	73,20
TOTAL	4076	100	
IGS		72,07	

Nº de entrevistas realizadas: 1460

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1460</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	9
Boa	55
Regular	21
Ruim	3
Péssima	12
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>33</b>

**BAHIA: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

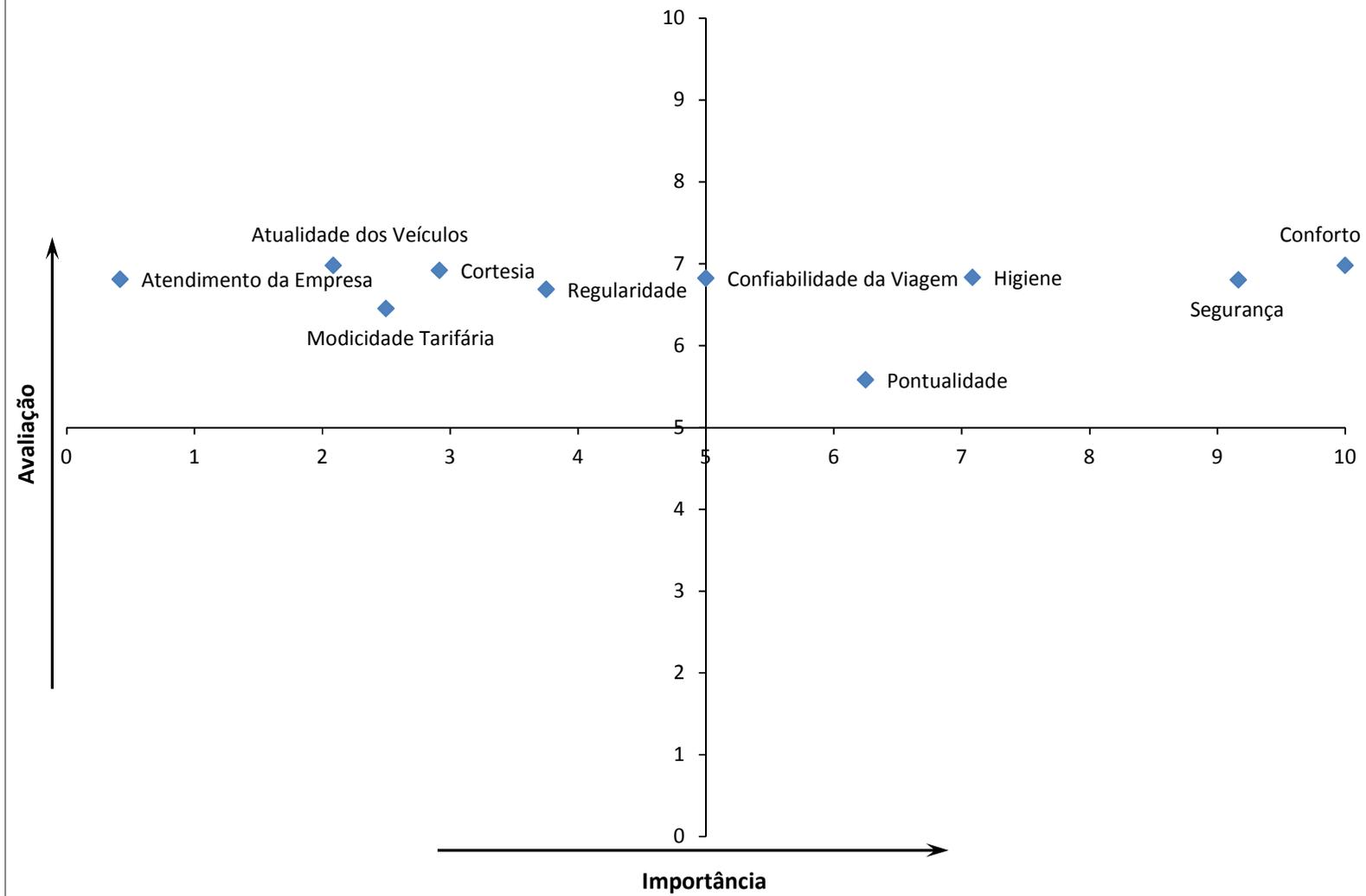
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,35	68,09
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,45	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,48	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,77	69,77
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,19	69,19
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,86	68,32
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,77	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,67	68,22
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,77	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,81	55,81
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,86	66,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,19	68,03
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,53	64,53
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,77	69,77
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,47	66,39
	Tempo das paradas	65,48	
	Segurança	67,44	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,28	
	Preço dos produtos e serviços	63,95	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,44	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,12	66,77
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,12	
	Serviço de informação e sinalização	68,60	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,12	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,19	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,44	

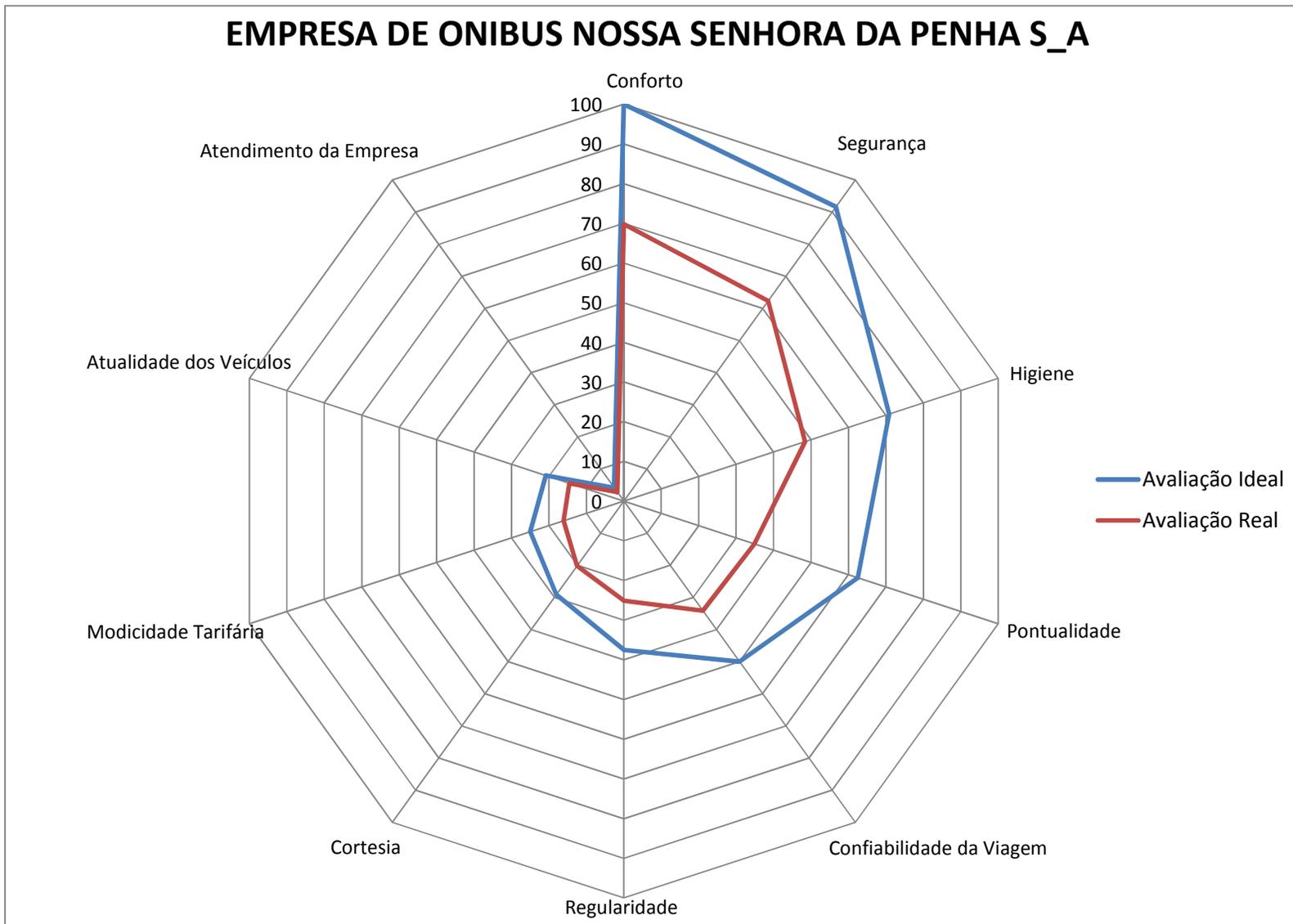
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	0,85	68,09
Conforto	24	20,34	69,77
Cortesia	7	5,93	69,19
Higiene	17	14,41	68,32
Confiabilidade da Viagem	12	10,17	68,22
Pontualidade	15	12,71	55,81
Regularidade	9	7,63	66,86
Segurança	22	18,64	68,03
Modicidade Tarifária	6	5,08	64,53
Atualidade dos Veículos	5	4,24	69,77
TOTAL	118	100	
IGS		66,77	

Nº de entrevistas realizadas: 43

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



**CEARÁ: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

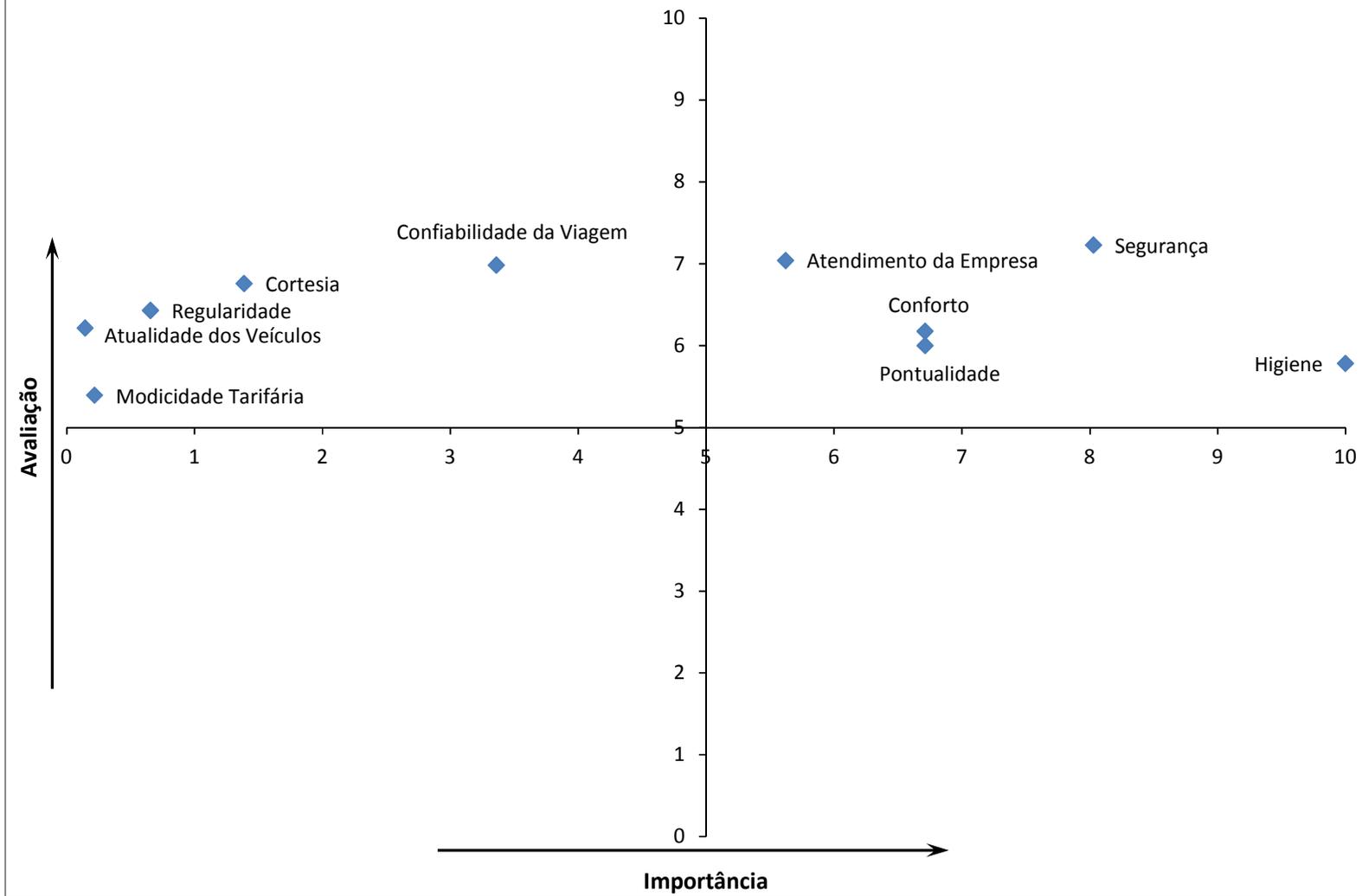
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,86	70,39
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,13	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,17	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	61,74	61,74
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,55	67,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	56,38	57,80
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,95	69,83
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,70	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,97	59,97
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,27	64,27
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,61	72,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,94	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	53,91	53,91
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,12	62,12
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,24	57,51
	Tempo das paradas	59,72	
	Segurança	59,72	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,73	
	Preço dos produtos e serviços	51,90	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,76	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,20	58,85
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,98	
	Serviço de informação e sinalização	56,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,96	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,92	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,05	

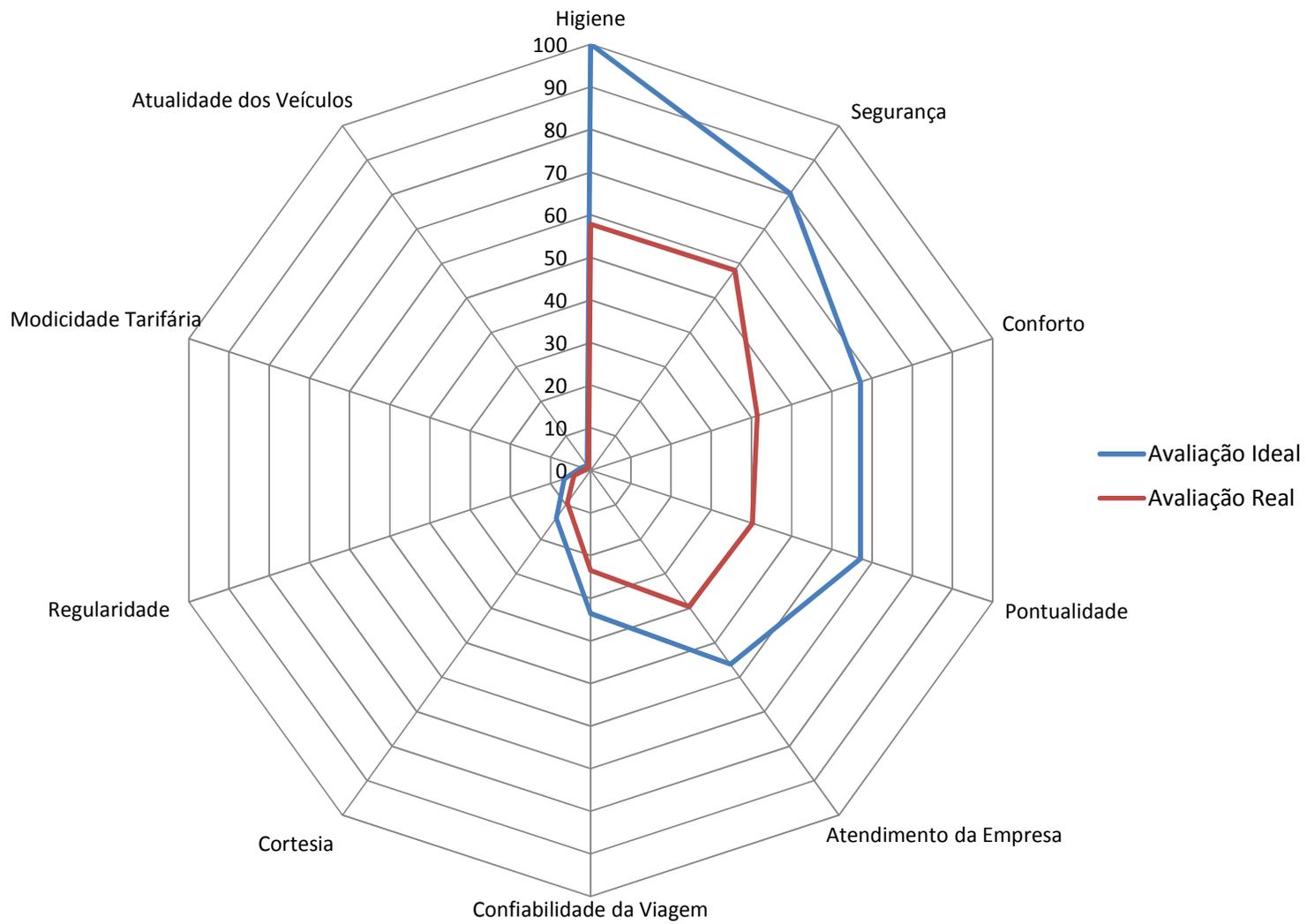
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	77	13,12	70,39
Conforto	92	15,67	61,74
Cortesia	19	3,24	67,55
Higiene	137	23,34	57,80
Confiabilidade da Viagem	46	7,84	69,83
Pontualidade	92	15,67	59,97
Regularidade	9	1,53	64,27
Segurança	110	18,74	72,28
Modicidade Tarifária	3	0,51	53,91
Atualidade dos Veículos	2	0,34	62,12
TOTAL	587	100	
IGS		64,47	

Nº de entrevistas realizadas: 198

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



**PARANÁ: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

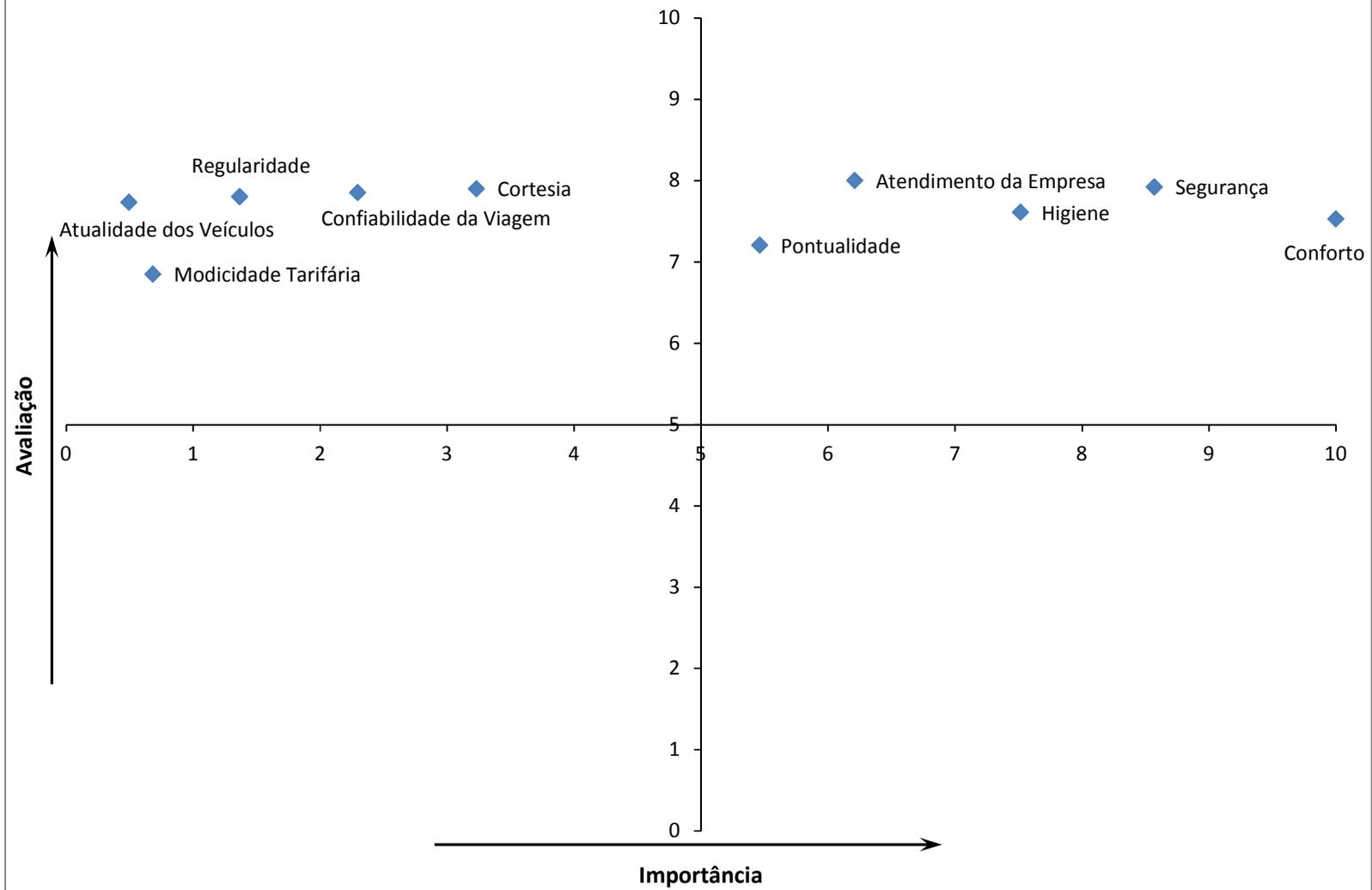
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,70	80,01
	Facilidade para a troca de bilhetes	82,06	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,28	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,29	75,29
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,99	78,99
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,70	76,12
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,54	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,59	78,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,44	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,08	72,08
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,02	78,02
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,11	79,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,35	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,48	68,48
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,33	77,33
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,81	76,13
	Tempo das paradas	75,49	
	Segurança	77,53	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,15	
	Preço dos produtos e serviços	74,90	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,49	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,52	77,99
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,03	
	Serviço de informação e sinalização	78,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,16	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	77,08	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,44	

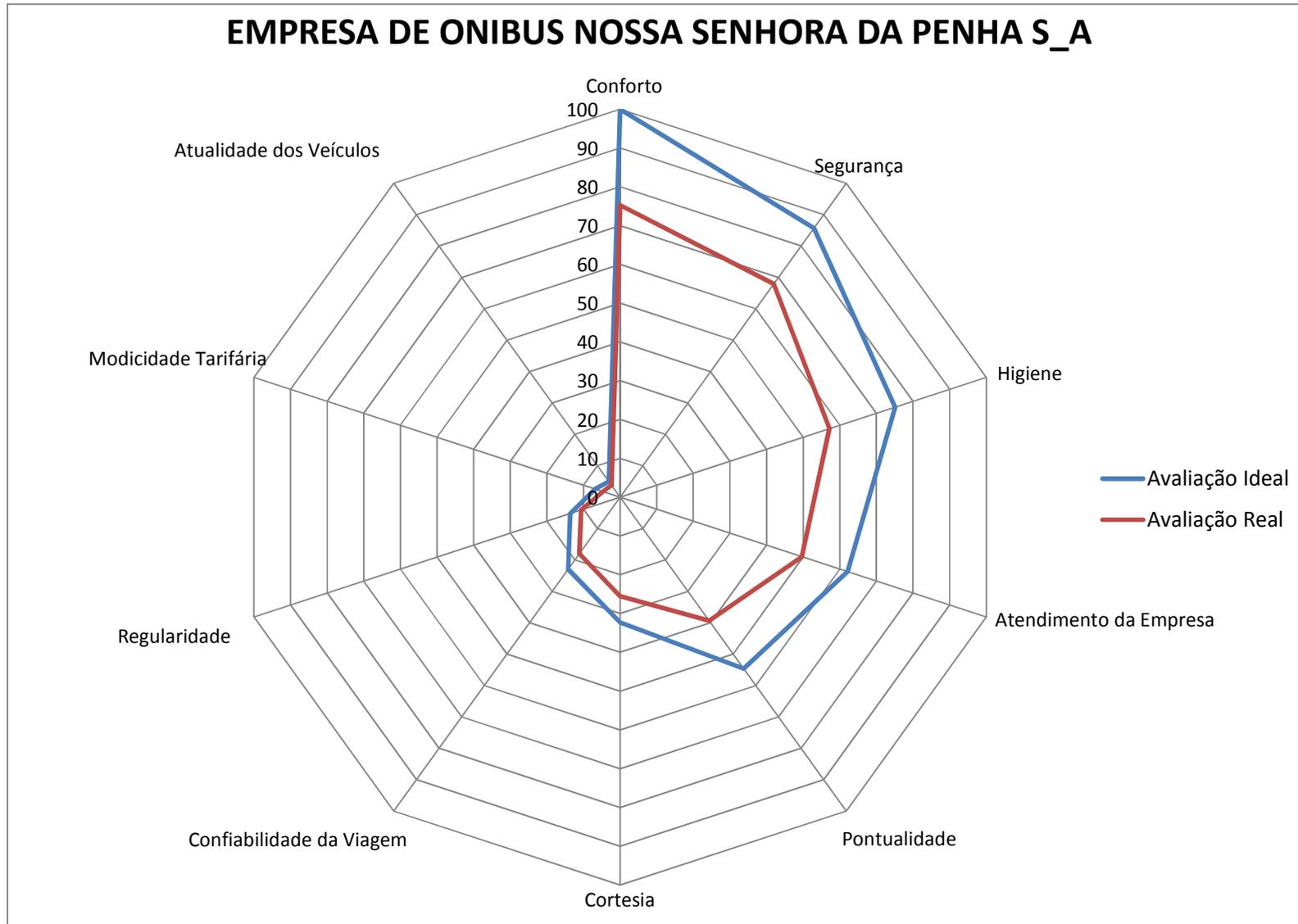
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	100	13,55	80,01
Conforto	161	21,82	75,29
Cortesia	52	7,05	78,99
Higiene	121	16,40	76,12
Confiabilidade da Viagem	37	5,01	78,52
Pontualidade	88	11,92	72,08
Regularidade	22	2,98	78,02
Segurança	138	18,70	79,23
Modicidade Tarifária	11	1,49	68,48
Atualidade dos Veículos	8	1,08	77,33
TOTAL	738	100	
IGS		76,84	

Nº de entrevistas realizadas: 257

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



**PERNAMBUCO: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

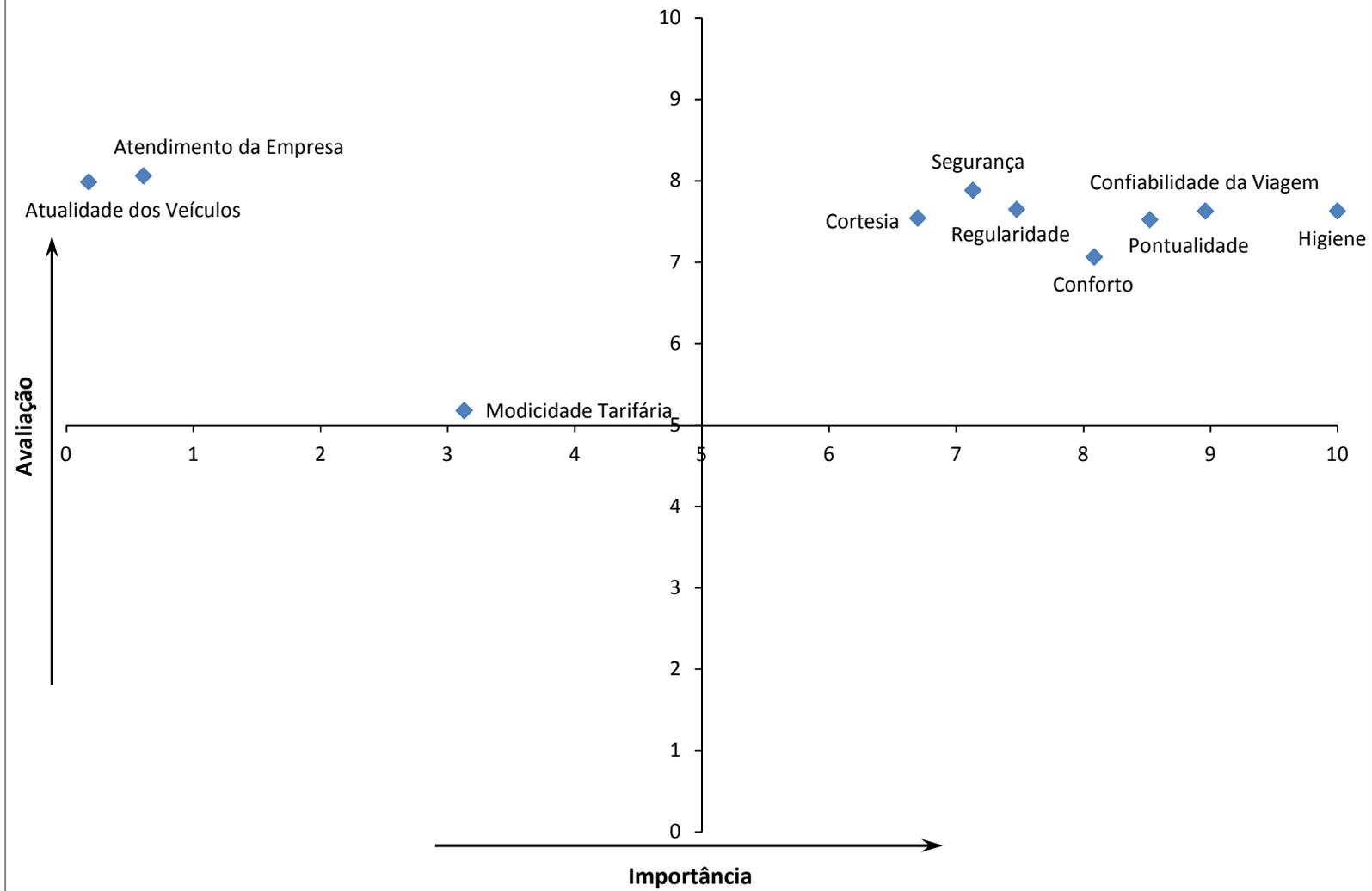
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,19	80,60
	Facilidade para a troca de bilhetes	88,54	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,08	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,65	70,65
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,40	75,40
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,00	76,29
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,57	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,89	76,29
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,68	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,20	75,20
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,48	76,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,32	78,81
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,78	51,78
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	79,84	79,84
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,99	74,66
	Tempo das paradas	76,28	
	Segurança	73,81	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,10	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,19	
	Preço dos produtos e serviços	73,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,80	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,12	72,73
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,70	
	Serviço de informação e sinalização	70,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,83	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,22	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,94	

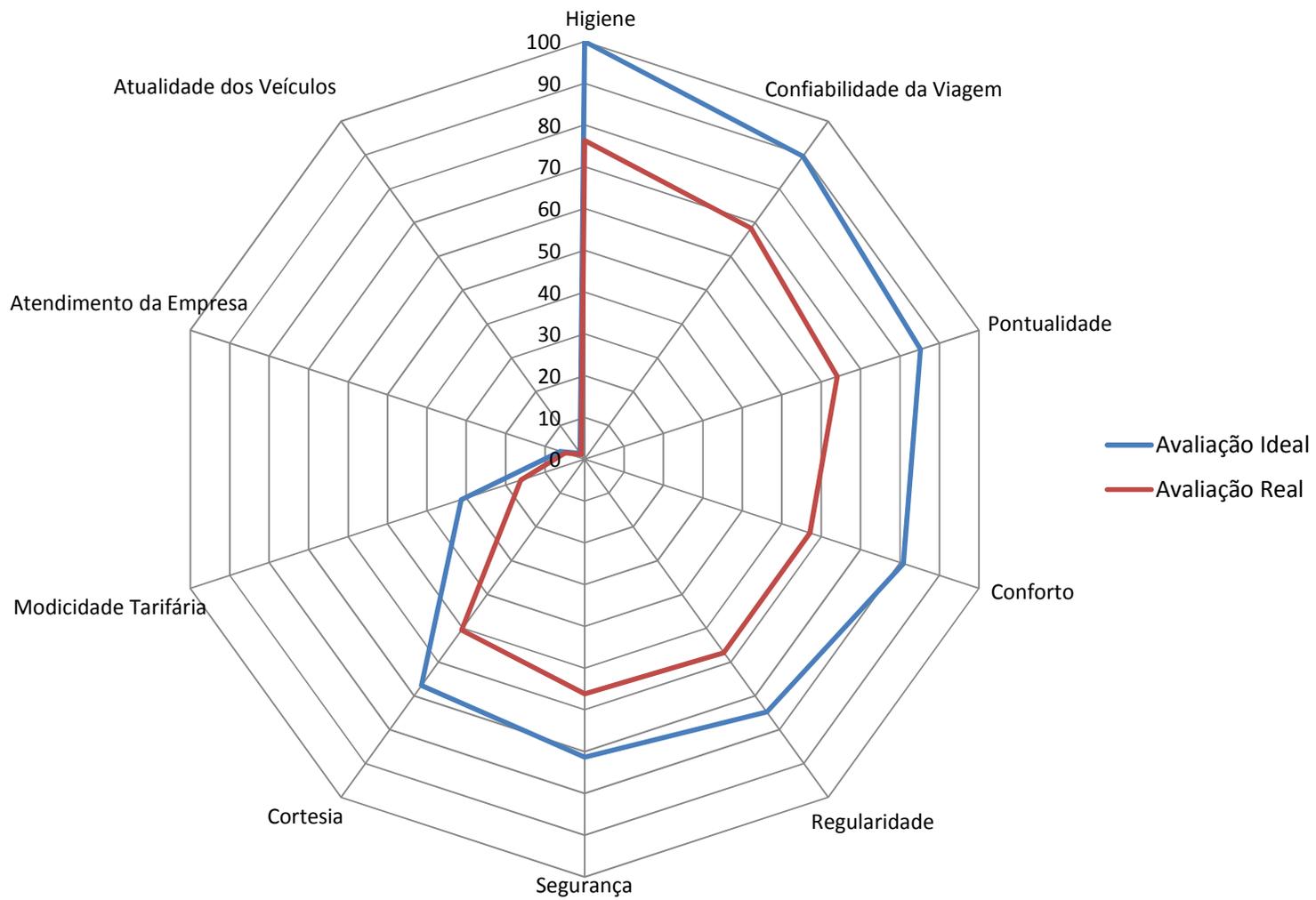
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	1,00	80,60
Conforto	93	13,30	70,65
Cortesia	77	11,02	75,40
Higiene	115	16,45	76,29
Confiabilidade da Viagem	103	14,74	76,29
Pontualidade	98	14,02	75,20
Regularidade	86	12,30	76,48
Segurança	82	11,73	78,81
Modicidade Tarifária	36	5,15	51,78
Atualidade dos Veículos	2	0,29	79,84
TOTAL	699	100	
IGS		74,40	

Nº de entrevistas realizadas: 253

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



**RIO DE JANEIRO: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

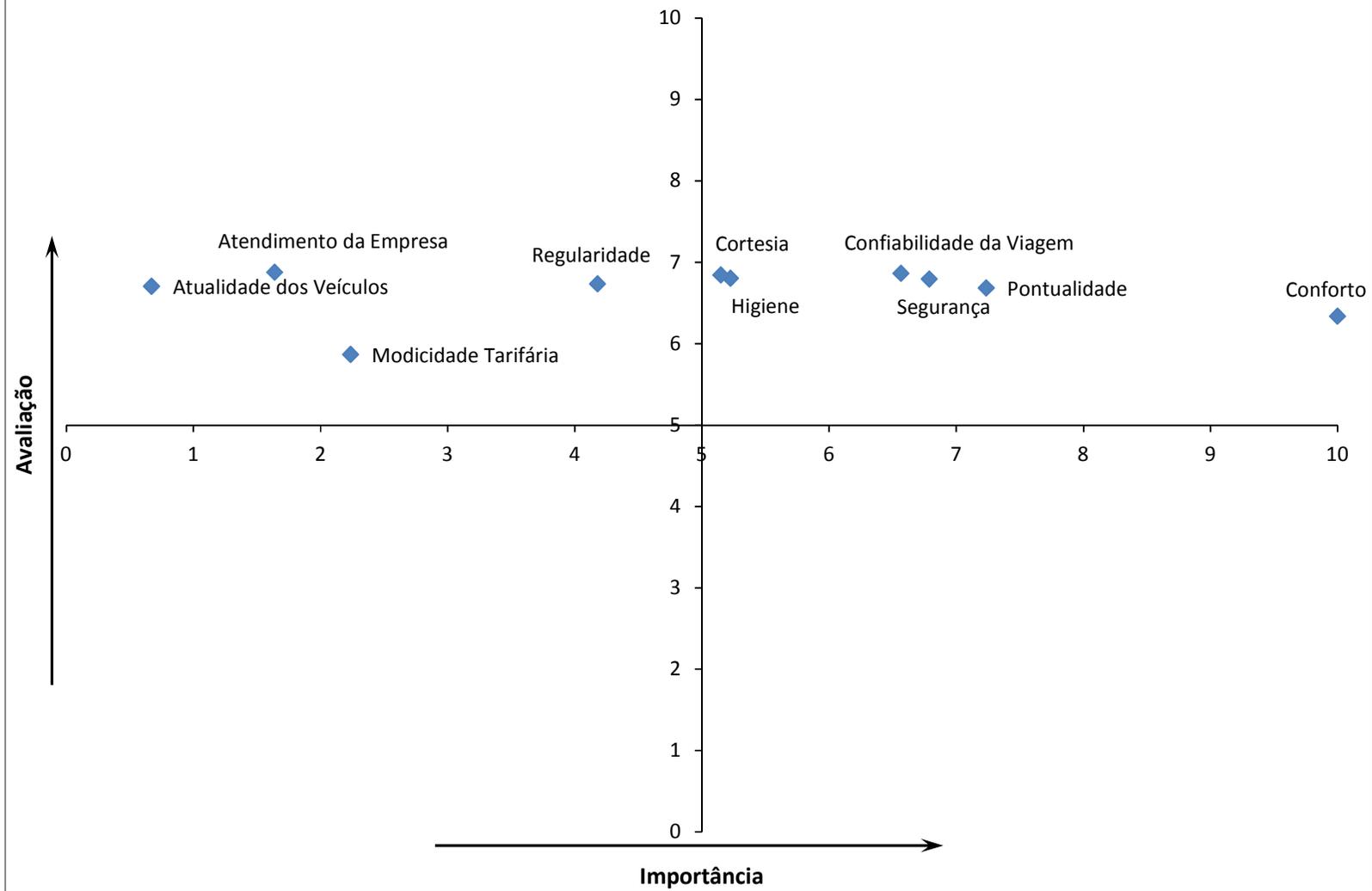
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,23	68,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,88	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,13	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,35	63,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,43	68,43
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,15	68,01
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,87	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,90	68,61
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,32	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,83	66,83
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,33	67,33
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,64	67,93
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,22	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,67	58,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,03	67,03
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,02	67,87
	Tempo das paradas	70,92	
	Segurança	69,72	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,72	
	Preço dos produtos e serviços	64,14	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,22	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,83	67,13
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,03	
	Serviço de informação e sinalização	68,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,60	

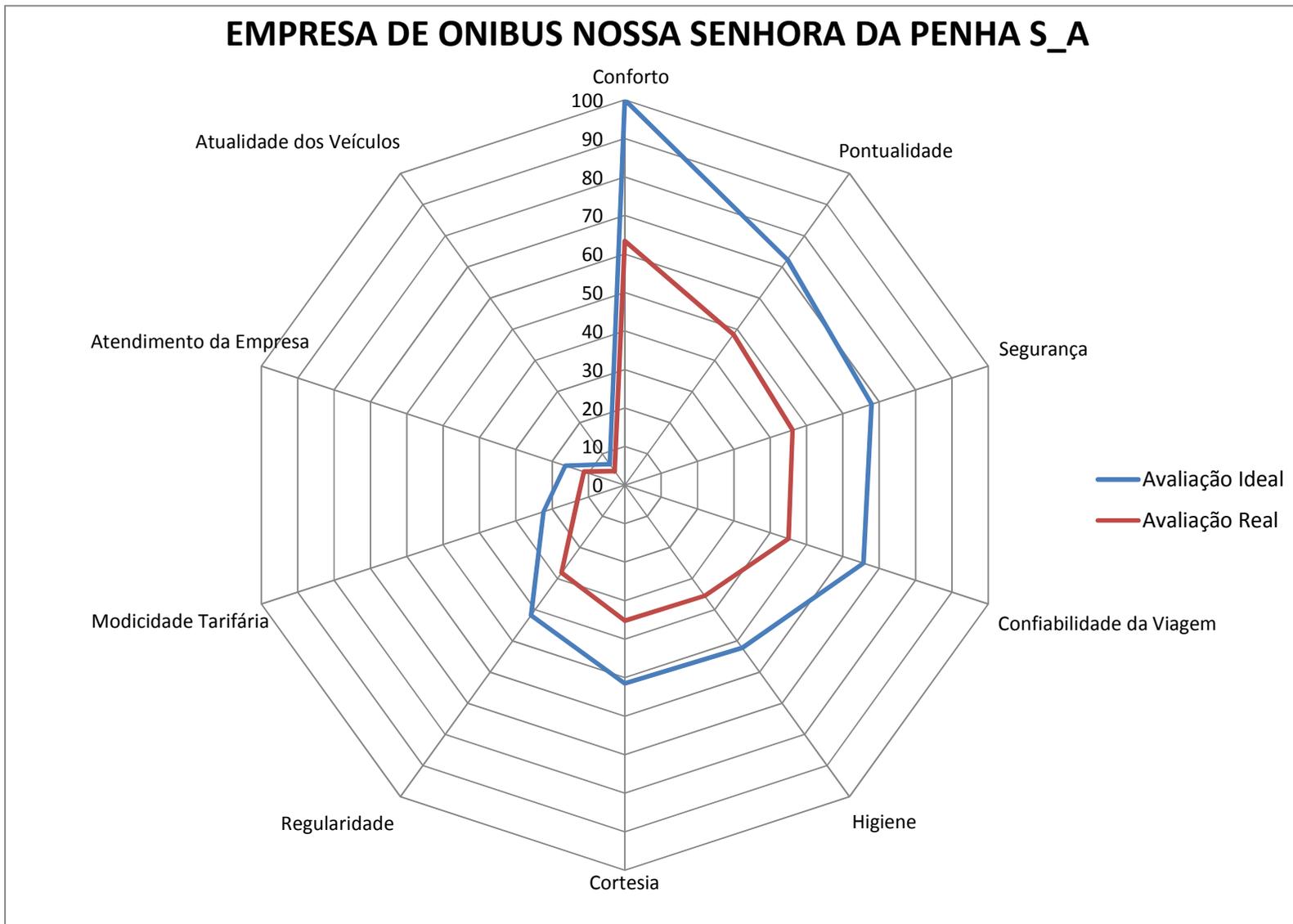
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	22	3,30	68,75
Conforto	134	20,12	63,35
Cortesia	69	10,36	68,43
Higiene	70	10,51	68,01
Confiabilidade da Viagem	88	13,21	68,61
Pontualidade	97	14,56	66,83
Regularidade	56	8,41	67,33
Segurança	91	13,66	67,93
Modicidade Tarifária	30	4,50	58,67
Atualidade dos Veículos	9	1,35	67,03
TOTAL	666	100	
IGS		66,55	

Nº de entrevistas realizadas: 251

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



**RIO GRANDE DO SUL: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

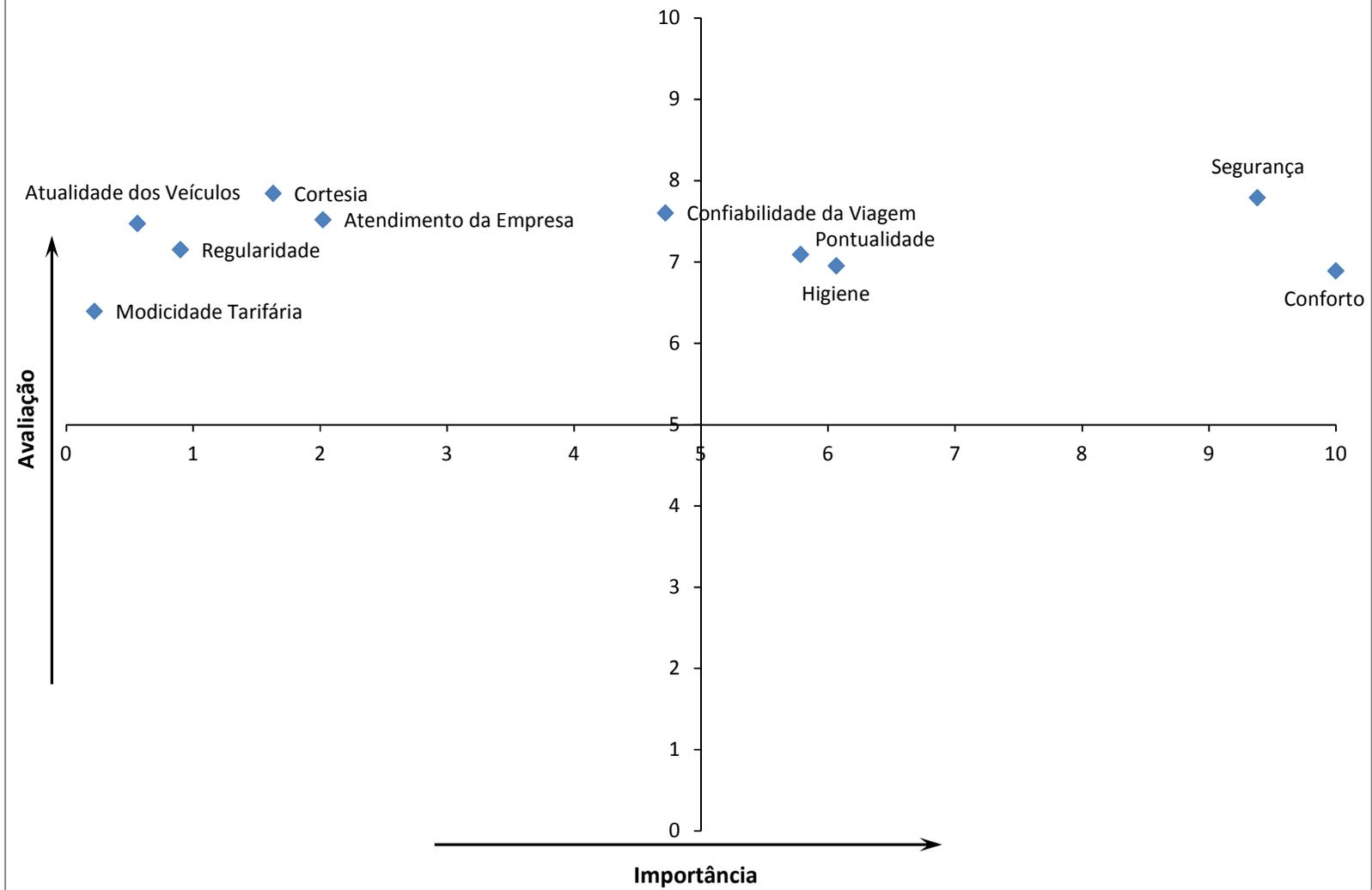
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,00	75,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,31	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,19	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,88	68,88
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,43	78,43
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,52	69,51
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,50	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,80	76,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,20	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,90	70,90
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,50	71,50
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,91	77,91
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,90	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,91	63,91
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,70	74,70
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,88	71,28
	Tempo das paradas	71,47	
	Segurança	75,40	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,34	
	Preço dos produtos e serviços	62,87	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,69	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,70	71,45
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,04	
	Serviço de informação e sinalização	73,39	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,99	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,98	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,59	

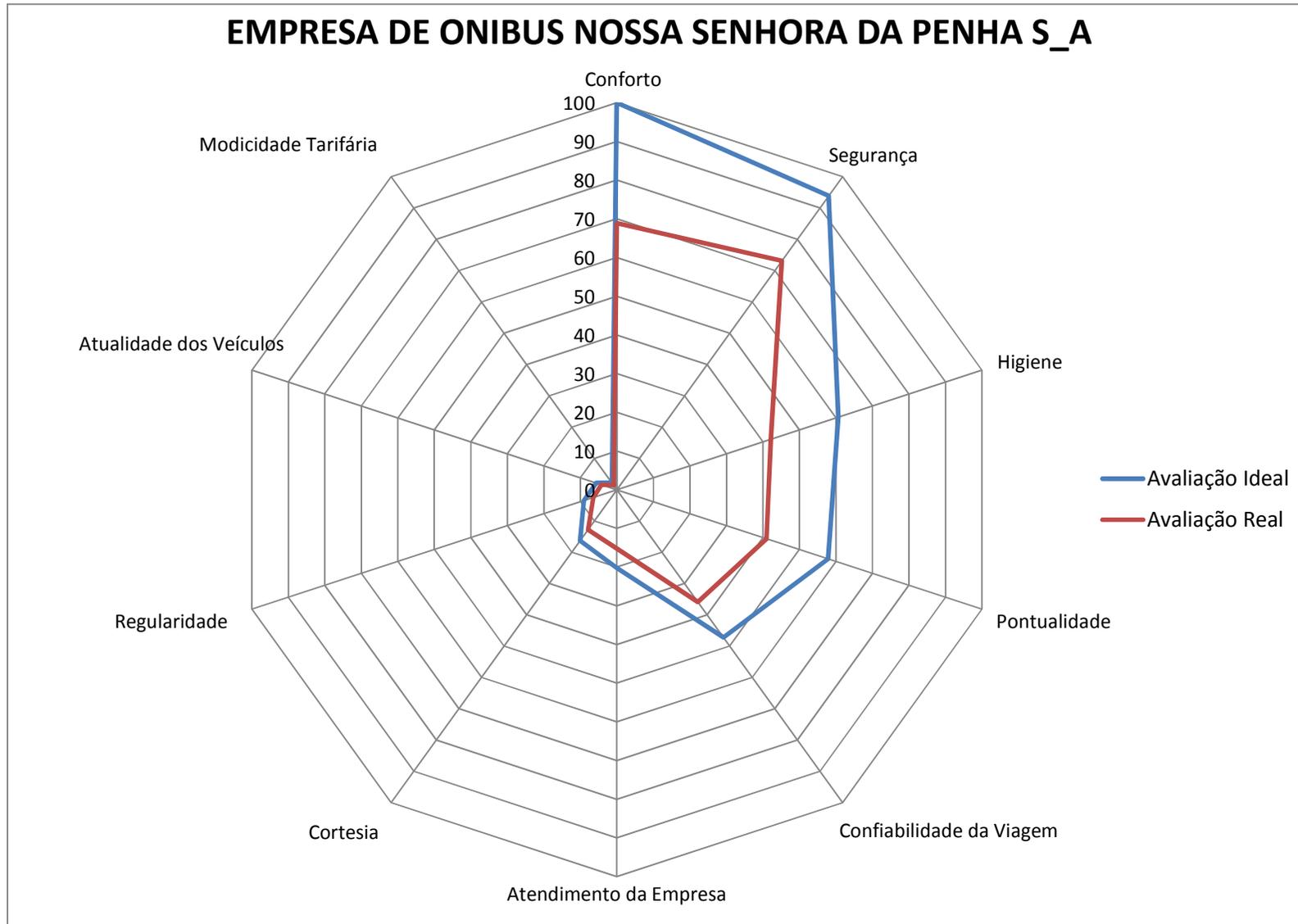
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	36	4,90	75,17
Conforto	178	24,22	68,88
Cortesia	29	3,95	78,43
Higiene	108	14,69	69,51
Confiabilidade da Viagem	84	11,43	76,00
Pontualidade	103	14,01	70,90
Regularidade	16	2,18	71,50
Segurança	167	22,72	77,91
Modicidade Tarifária	4	0,54	63,91
Atualidade dos Veículos	10	1,36	74,70
TOTAL	735	100	
IGS		72,91	

Nº de entrevistas realizadas: 250

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



**SÃO PAULO: EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A**

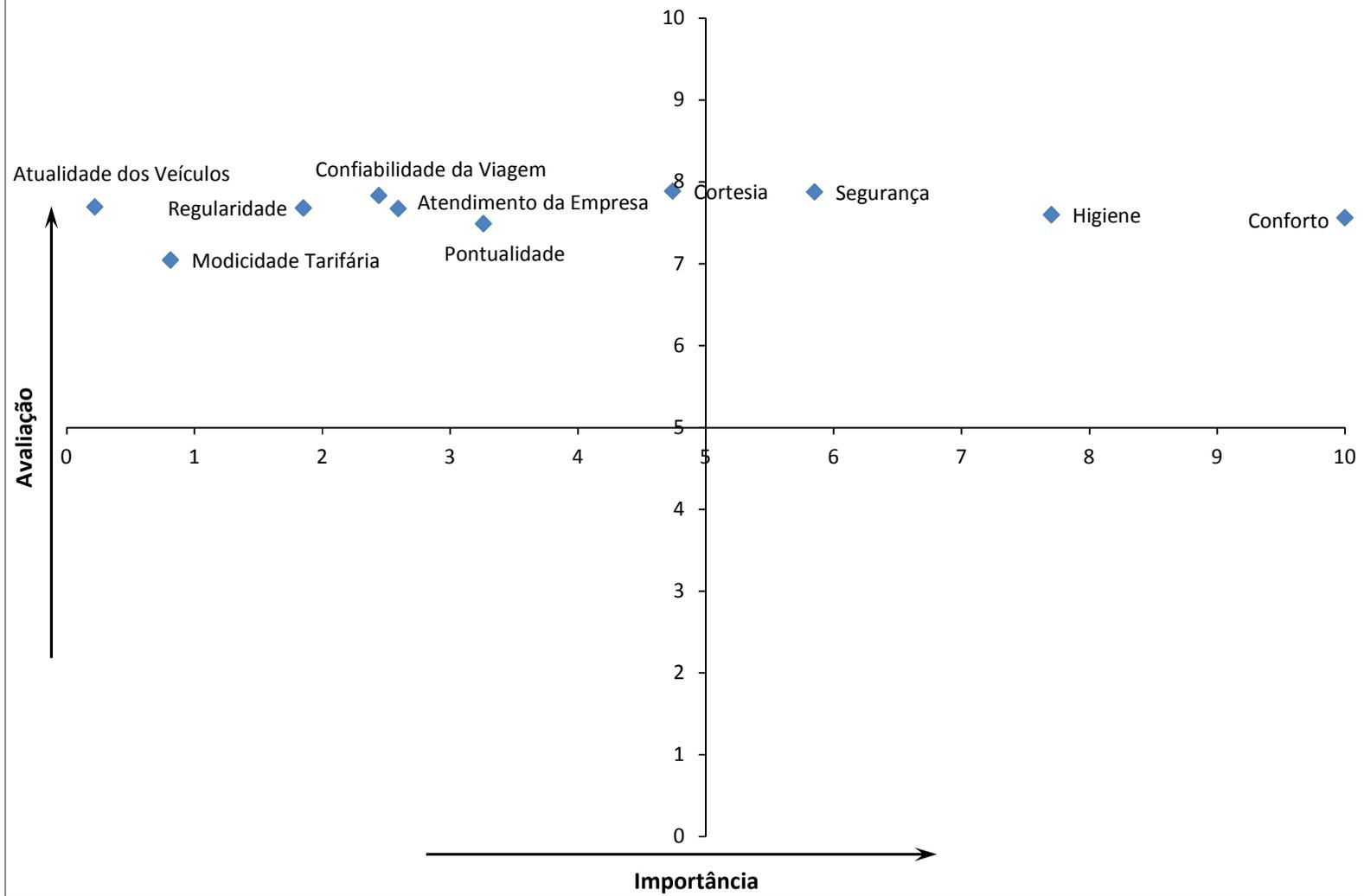
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,88	76,74
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,60	75,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,85	78,85
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,72	75,96
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,20	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,43	78,32
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,21	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,88	74,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,80	76,8
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,68	78,77
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,85	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,43	70,43
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,93	76,93
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,64	73,48
	Tempo das paradas	73,68	
	Segurança	75,72	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,19	
	Preço dos produtos e serviços	69,47	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,00	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,00	74,20
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,32	
	Serviço de informação e sinalização	75,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,28	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,71	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,67	

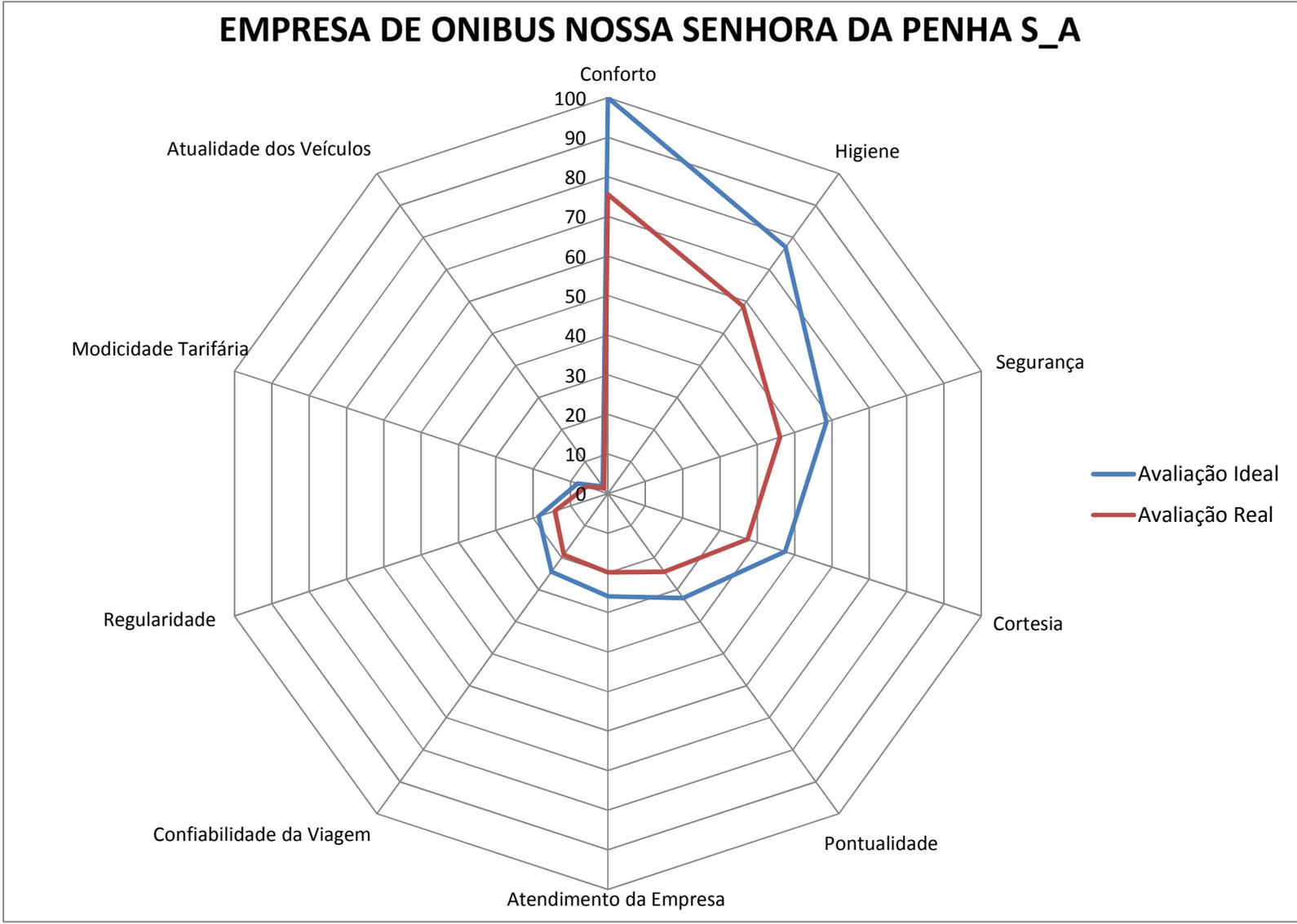
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	6,57	76,74
Conforto	135	25,33	75,60
Cortesia	64	12,01	78,85
Higiene	104	19,51	75,96
Confiabilidade da Viagem	33	6,19	78,32
Pontualidade	44	8,26	74,88
Regularidade	25	4,69	76,80
Segurança	79	14,82	78,77
Modicidade Tarifária	11	2,06	70,43
Atualidade dos Veículos	3	0,56	76,93
TOTAL	533	100	
IGS		76,67	

Nº de entrevistas realizadas: 208

## EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



# EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S\_A



## **Empresa Auto Viação Progresso SA**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	49
Feminino	51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	32
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	37,56
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	30
Superior Incompleto	15
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	14
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	30
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	17
Estudo	4
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	34
Lazer/turismo	22
Compras	1
Outros	17
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	46
Diária	2
Semanal	3
Quinzenal	2
Mensal	7
Trimestral	9
Semestral	11
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	75
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	4
Outros descontos ou gratuidades	16
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>57</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

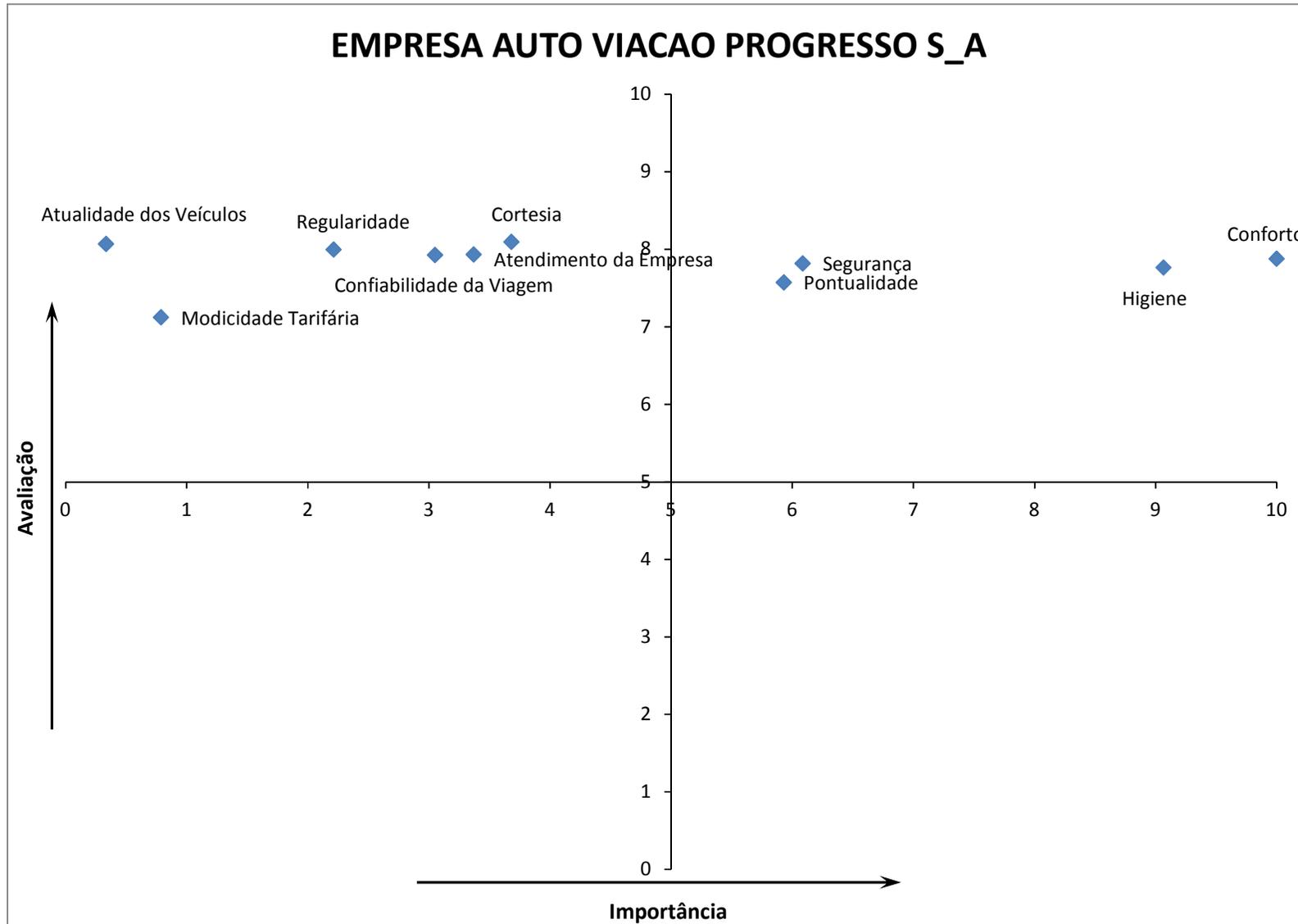
**TOTAL BRASIL: EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,02	79,32
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,47	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,47	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,76	78,76
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,93	80,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,56	77,63
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,69	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,75	79,26
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,77	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,71	75,71
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,96	79,96
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,14	78,15
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,21	71,21
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	80,68	80,68
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,04	75,57
	Tempo das paradas	74,76	
	Segurança	74,93	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,19	
	Preço dos produtos e serviços	74,48	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,55	

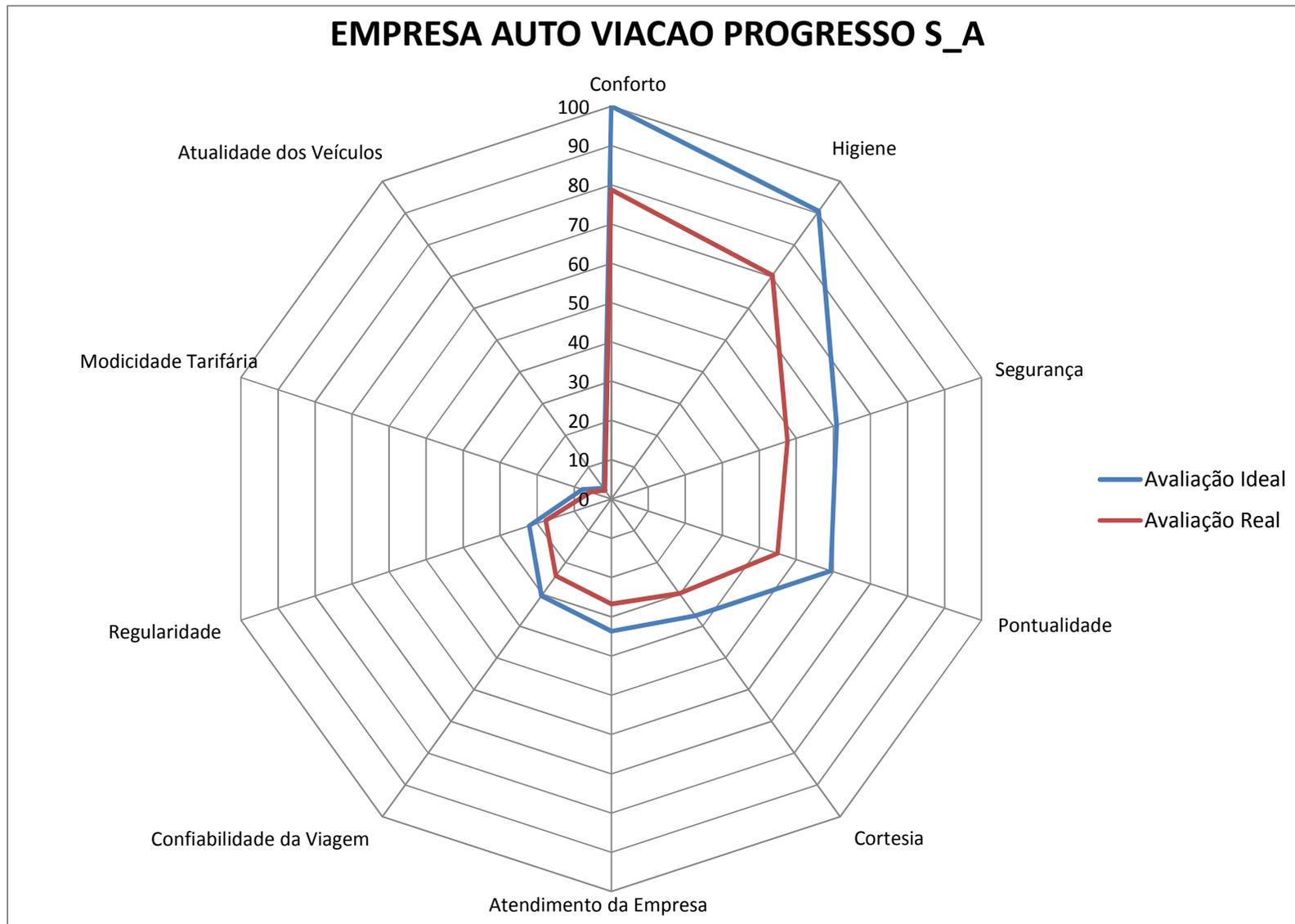
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,19	75,84
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,47	
	Serviço de informação e sinalização	76,70	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,72	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	72,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,10	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	282	7,57	79,32
Conforto	836	22,46	78,76
Cortesia	308	8,27	80,93
Higiene	758	20,36	77,63
Confiabilidade da Viagem	255	6,85	79,26
Pontualidade	496	13,32	75,71
Regularidade	185	4,97	79,96
Segurança	509	13,67	78,15
Modicidade Tarifária	66	1,77	71,21
Atualidade dos Veículos	28	0,75	80,68
TOTAL	3723	100	
IGS		78,23	

Nº de entrevistas realizadas: 1348



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1348</b>

### Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

Ótimo	18
Boa	76
Regular	0
Ruim	0
Péssima	6
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>17</b>

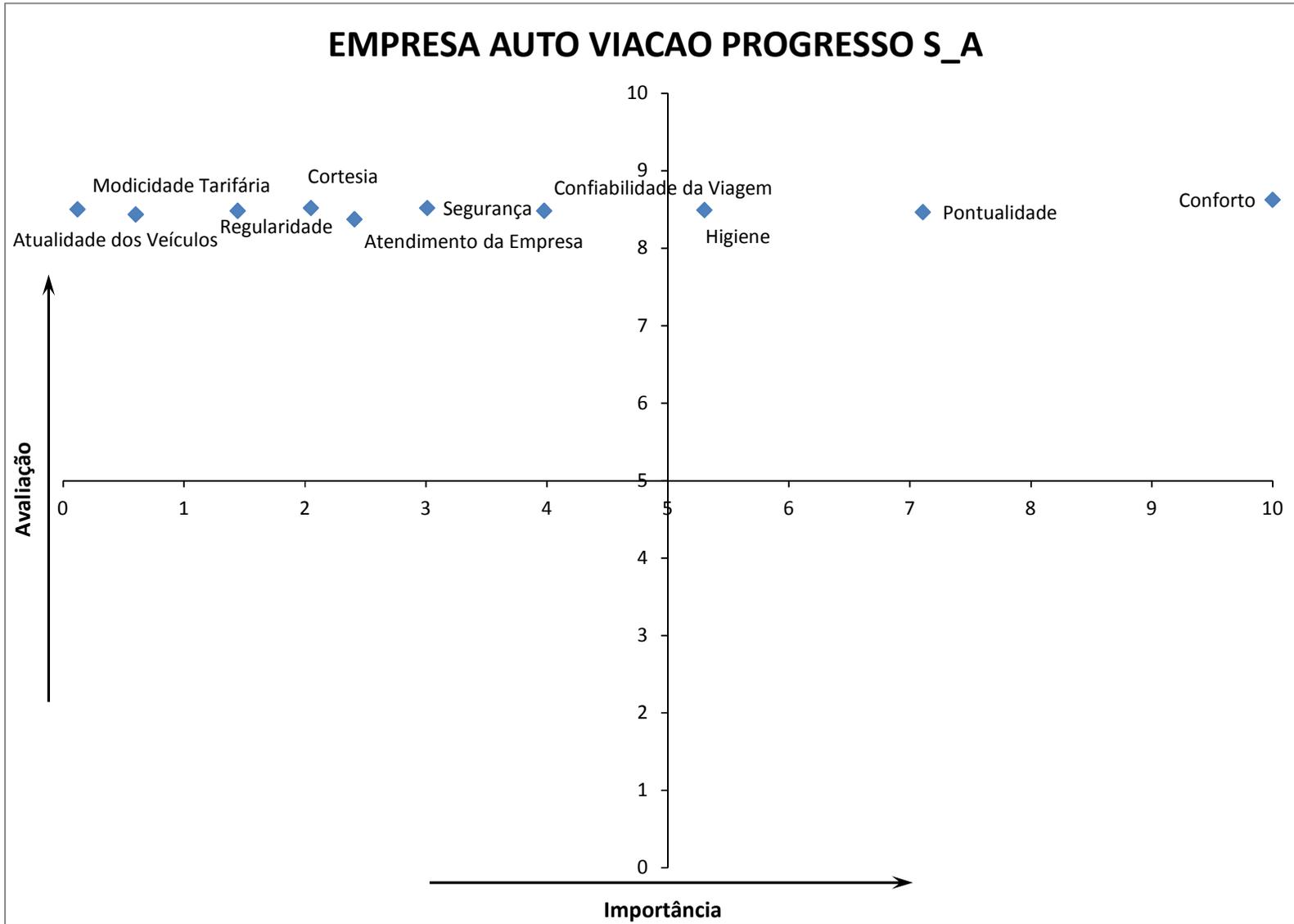
**ALAGOAS: EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	94,28	86,05
	Facilidade para a troca de bilhetes	82,27	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	93,6	93,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	92,93	92,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	90,02	92,06
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	94,09	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,05	89,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	93,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	95,35	95,35
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	97,48	97,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,01	83,38
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	83,62	83,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	96,8	96,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	89,83	83,47
	Tempo das paradas	89,92	
	Segurança	80,33	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	79,46	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,28	
	Preço dos produtos e serviços	79,75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	89,53	

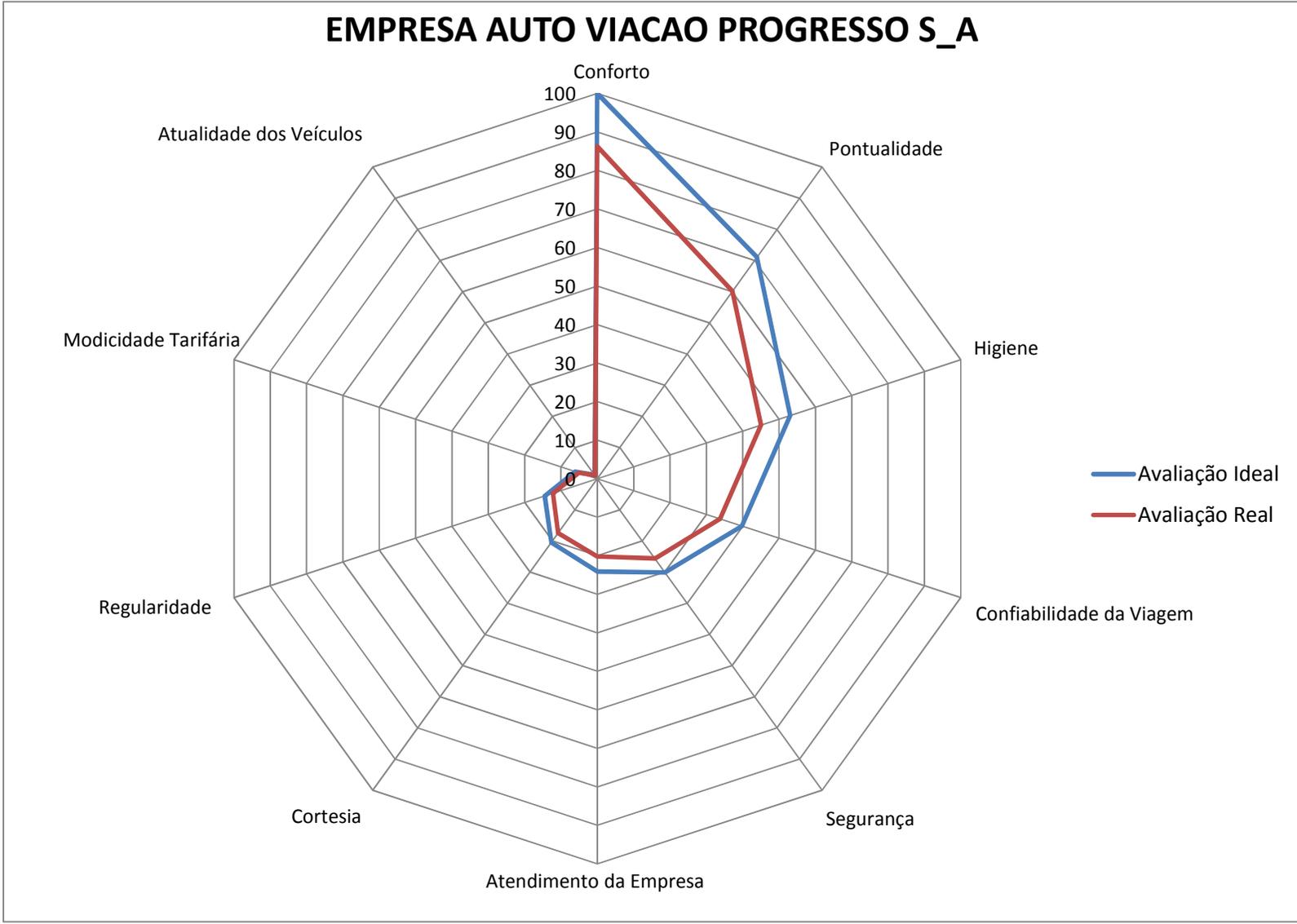
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	82,66	89,76
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	92,83	
	Serviço de informação e sinalização	92,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	94,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	81,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	94,19	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	73	9,62	86,05
Conforto	206	27,14	93,60
Cortesia	30	3,95	92,93
Higiene	199	26,22	92,06
Confiabilidade da Viagem	30	3,95	89,93
Pontualidade	27	3,56	95,35
Regularidade	29	3,82	97,48
Segurança	162	21,34	83,38
Modicidade Tarifária	2	0,26	83,62
Atualidade dos Veículos	1	0,13	96,80
TOTAL	759	100	
IGS	90,30		

Nº de entrevistas realizadas:258



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



**BAHIA - EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

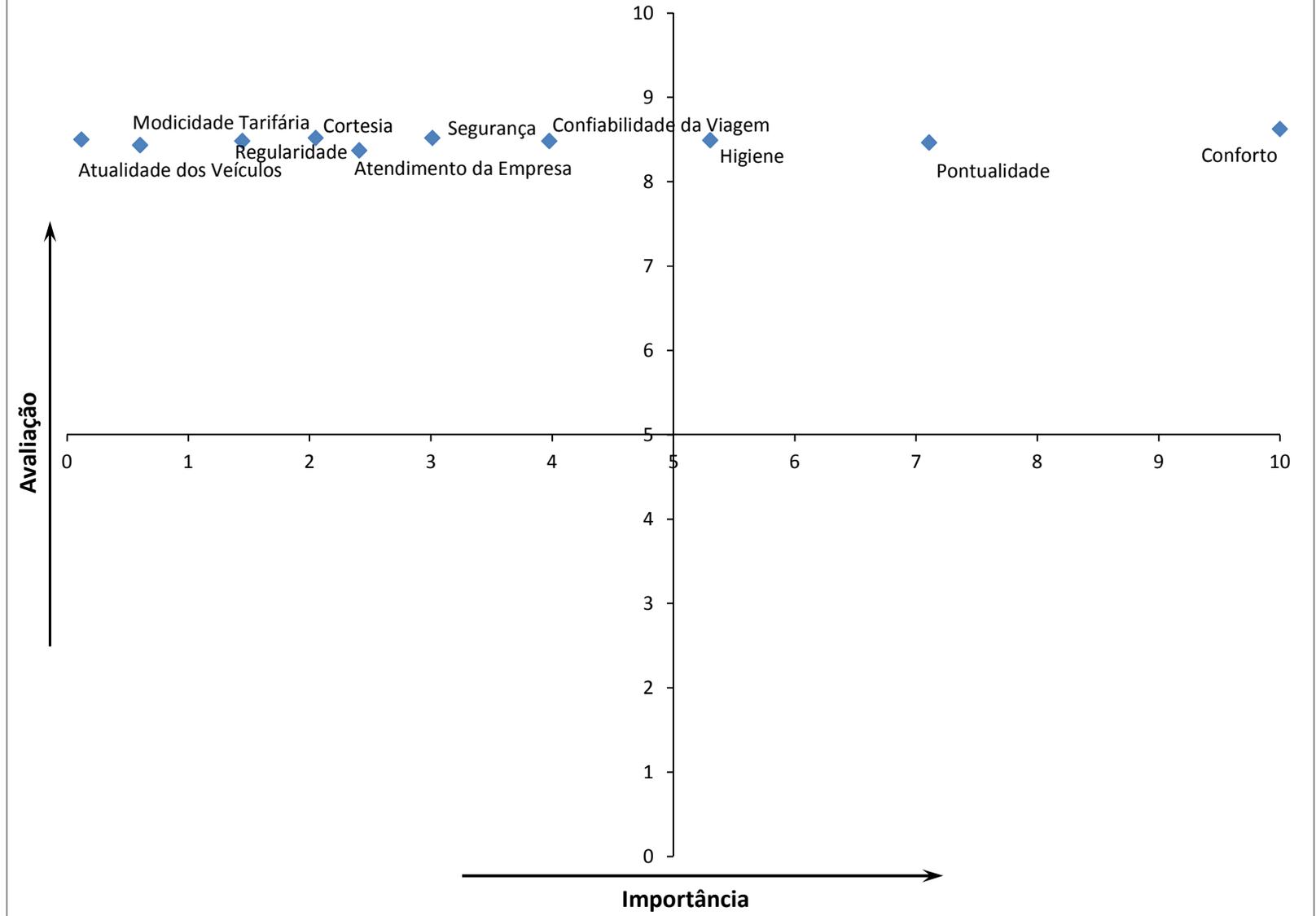
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,04	83,71
	Facilidade para a troca de bilhetes	82,37	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,71	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	86,25	86,25
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,18	85,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	84,64	84,91
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	85,18	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,07	84,82
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	83,57	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	84,64	84,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	84,82	84,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,82	85,18
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,54	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	84,35	84,35
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	85	85
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	84,64	86,82
	Tempo das paradas	84,11	
	Segurança	86,25	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	85,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	86,79	
	Preço dos produtos e serviços	86,61	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	88,57	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	80,71	84,49
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	80,36	
	Serviço de informação e sinalização	91,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,67	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	83,27	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	82,32	

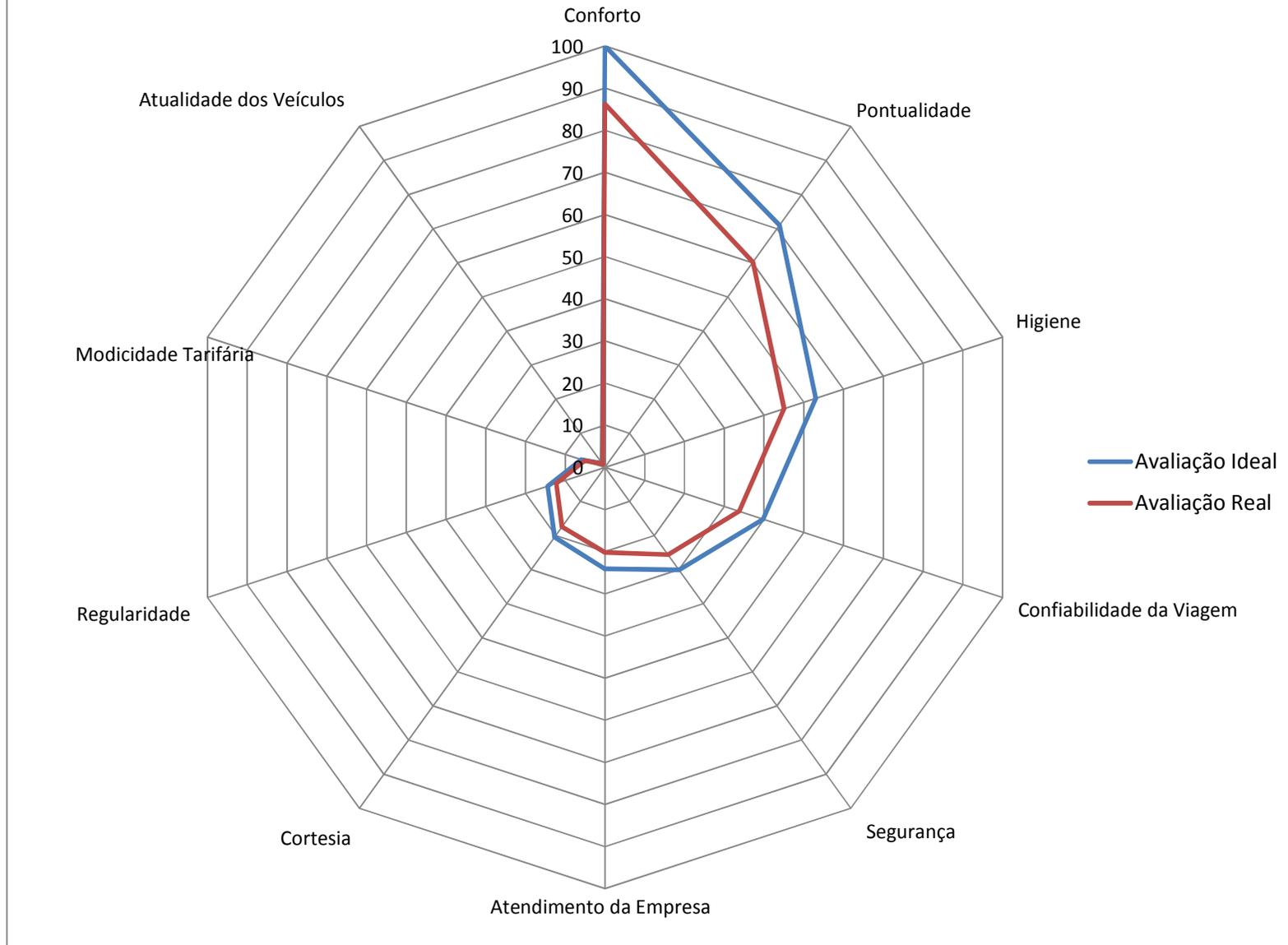
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	20	6,69	83,71
Conforto	83	27,76	86,25
Cortesia	17	5,69	85,18
Higiene	44	14,72	84,91
Confiabilidade da Viagem	33	11,04	84,82
Pontualidade	59	19,73	84,64
Regularidade	12	4,01	84,82
Segurança	25	8,36	85,18
Modicidade Tarifária	5	1,67	84,35
Atualidade dos Veículos	1	0,33	85,00
TOTAL	299	100	
IGS	85,16		

Nº de entrevistas realizadas: 199

# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



**CEARÁ - EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

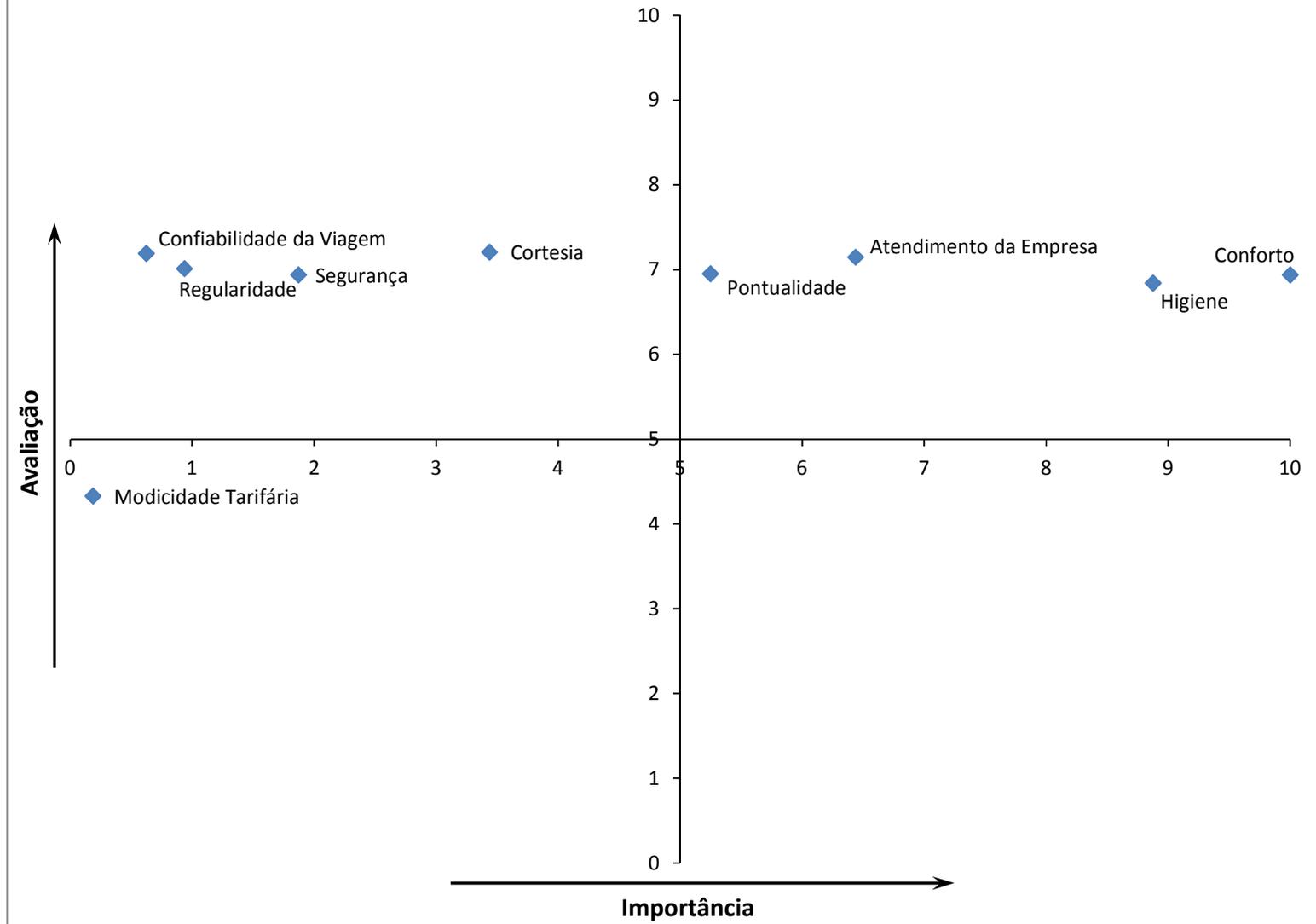
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,46	71,46
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,24	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,68	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,39	69,39
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,07	72,07
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,54	68,42
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,29	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,71	71,89
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,07	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,51	69,51
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,12	70,12
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,63	69,39
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	43,29	43,29
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,98	70,98
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,71	67,68
	Tempo das paradas	57,32	
	Segurança	69,15	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,59	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,29	
	Preço dos produtos e serviços	65	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,39	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,63	68,21
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,95	
	Serviço de informação e sinalização	68,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,9	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,49	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,76	

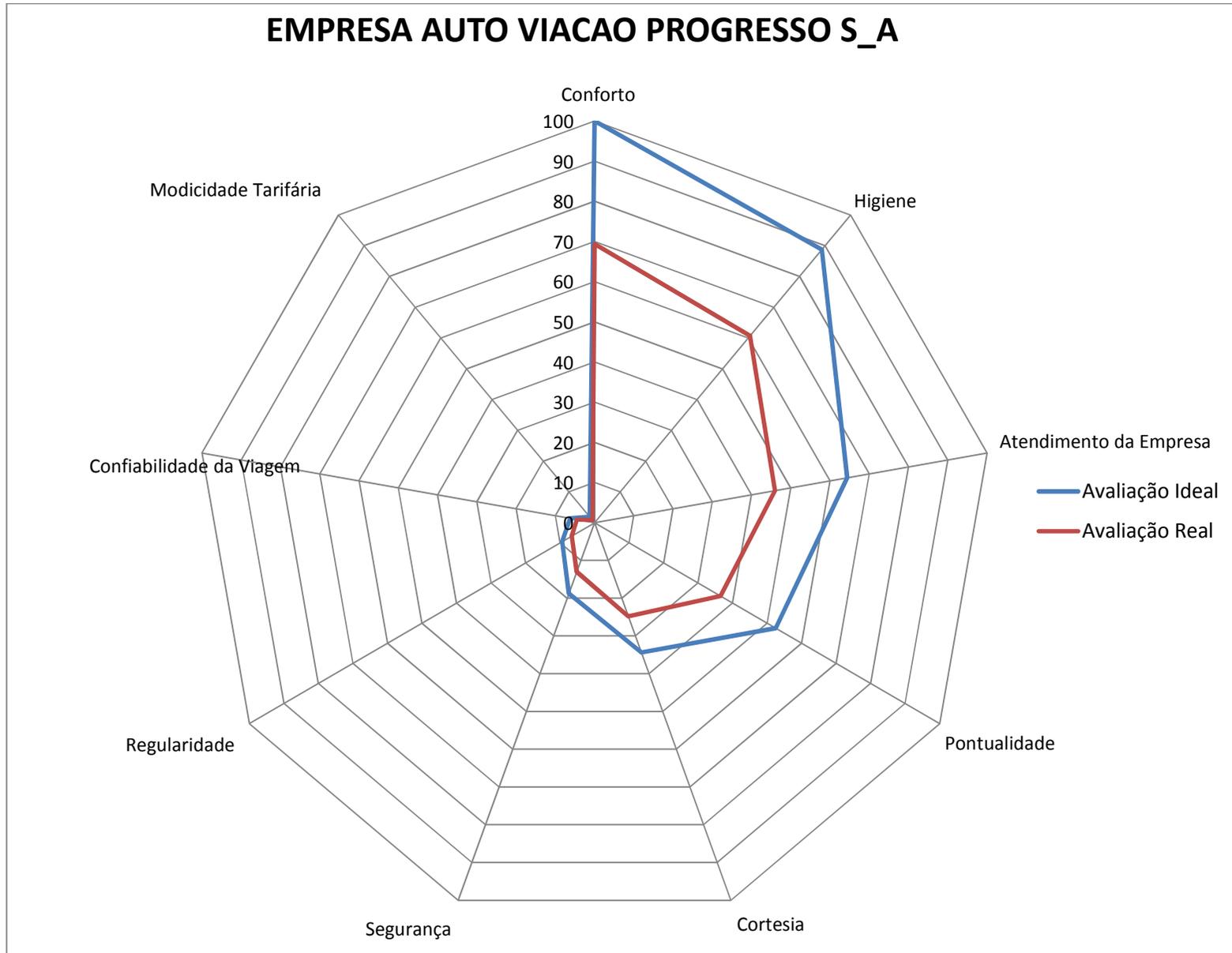
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	103	17,11	71,46
Conforto	160	26,58	69,39
Cortesia	55	9,14	72,07
Higiene	142	23,59	68,42
Confiabilidade da Viagem	10	1,66	71,89
Pontualidade	84	13,95	69,51
Regularidade	15	2,49	70,12
Segurança	30	4,98	69,39
Modicidade Tarifária	3	0,5	43,29
TOTAL	602	100	
IGS	69,71		

Nº de entrevistas realizadas: 205

# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



**MARANHÃO - EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

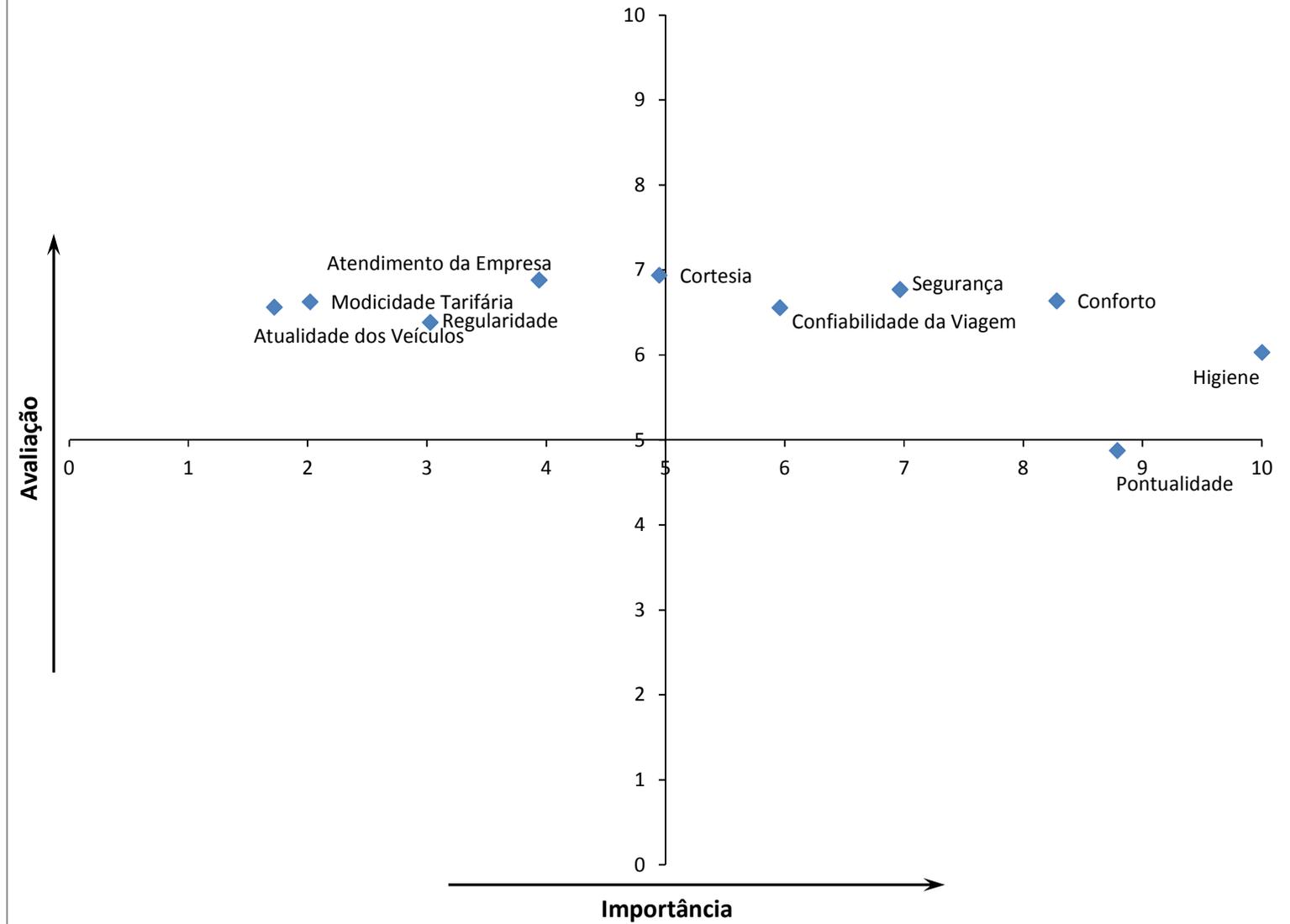
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,13	68,81
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,51	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,38	66,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,38	69,38
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,68	60,30
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61,92	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,17	65,57
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	48,74	48,74
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,82	63,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,39	67,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,25	66,25
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,63	65,63
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,38	61,12
	Tempo das paradas	63,38	
	Segurança	63,38	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,42	
	Preço dos produtos e serviços	59,36	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,93	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,7	61,11
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,05	
	Serviço de informação e sinalização	62,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	58,92	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,63	

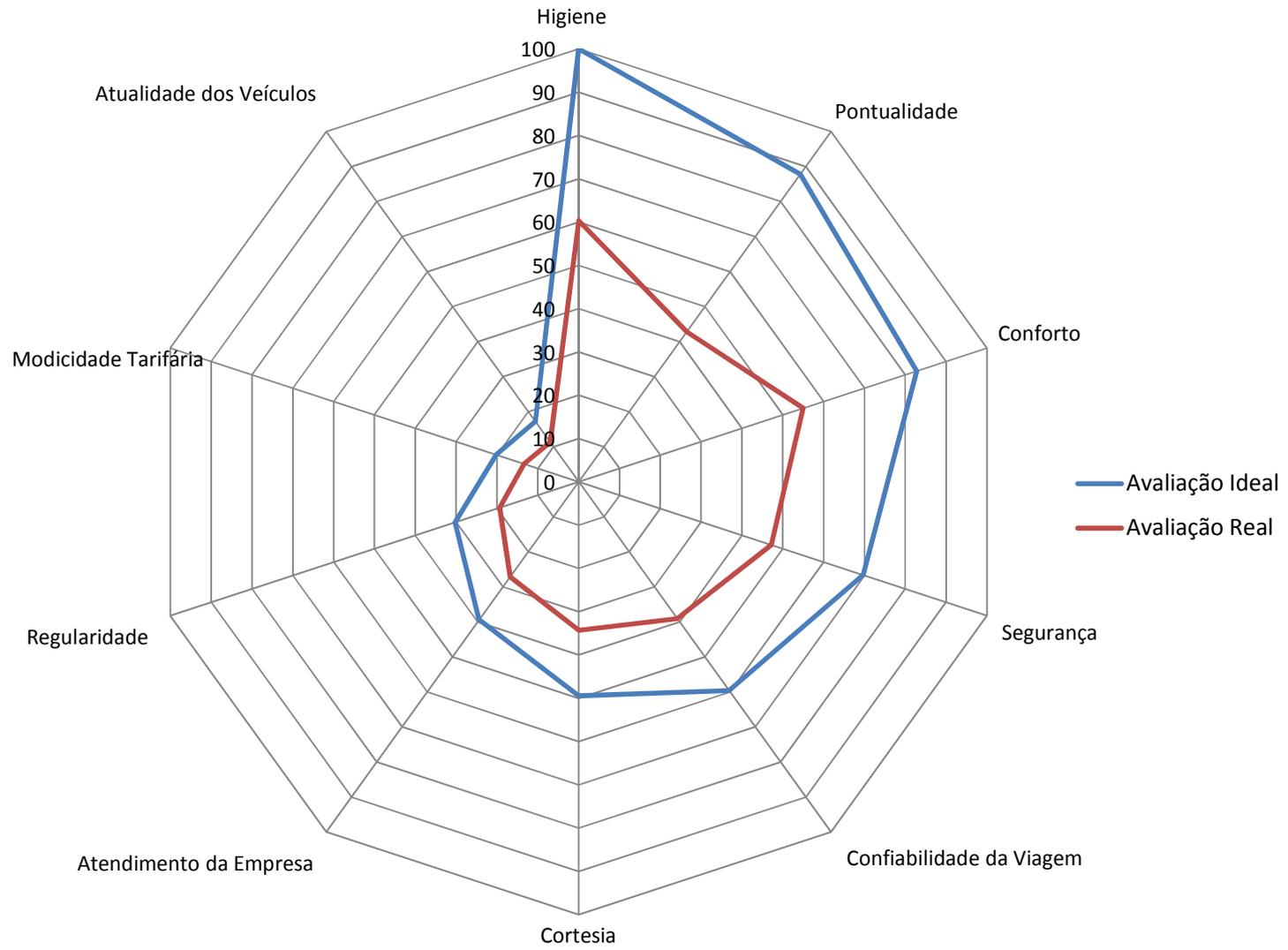
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	39	7,08	68,81
Conforto	82	14,88	66,38
Cortesia	49	8,89	69,38
Higiene	99	17,97	60,30
Confiabilidade da Viagem	59	10,71	65,57
Pontualidade	87	15,79	48,74
Regularidade	30	5,44	63,82
Segurança	69	12,52	67,70
Modicidade Tarifária	20	3,63	66,25
Atualidade dos Veículos	17	3,09	65,63
TOTAL	551	100	
IGS	62,85		

Nº de entrevistas realizadas: 200

# EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S\_A



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



**PARAÍBA - EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

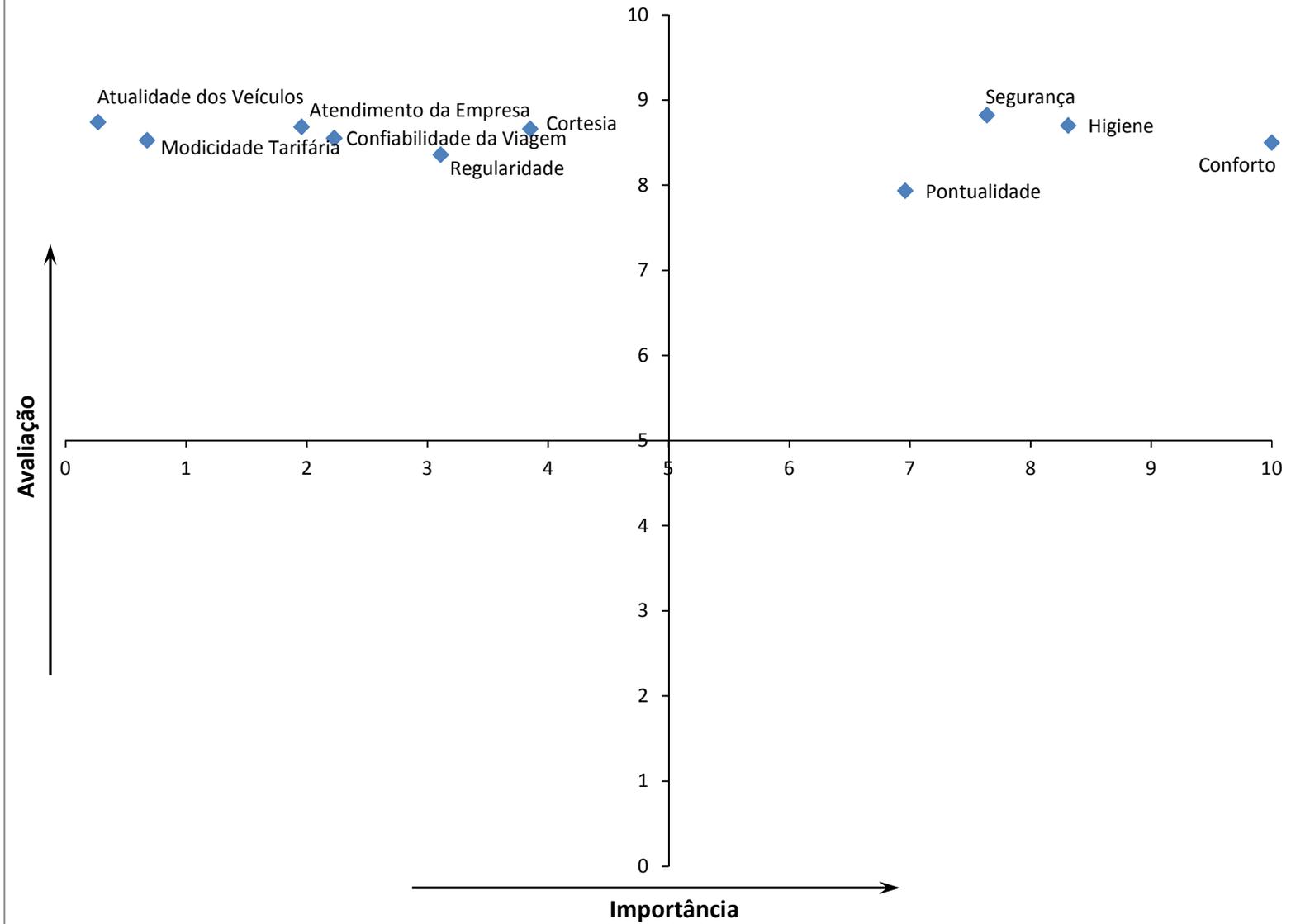
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	91,9	86,84
	Facilidade para a troca de bilhetes	83,51	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,12	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	84,98	84,98
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,59	86,59
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	87,5	87,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	86,49	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,67	85,53
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,33	79,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,57	83,57
Segurança	Segurança com relação a assaltos	90,83	88,21
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,58	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	85,28	85,28
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,4	87,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	87,8	87,15
	Tempo das paradas	87,5	
	Segurança	86,79	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	86,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	87,7	
	Preço dos produtos e serviços	86,69	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	87,8	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	87,1	86,40
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	86,34	
	Serviço de informação e sinalização	86,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	86,19	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	84,88	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	87,1	

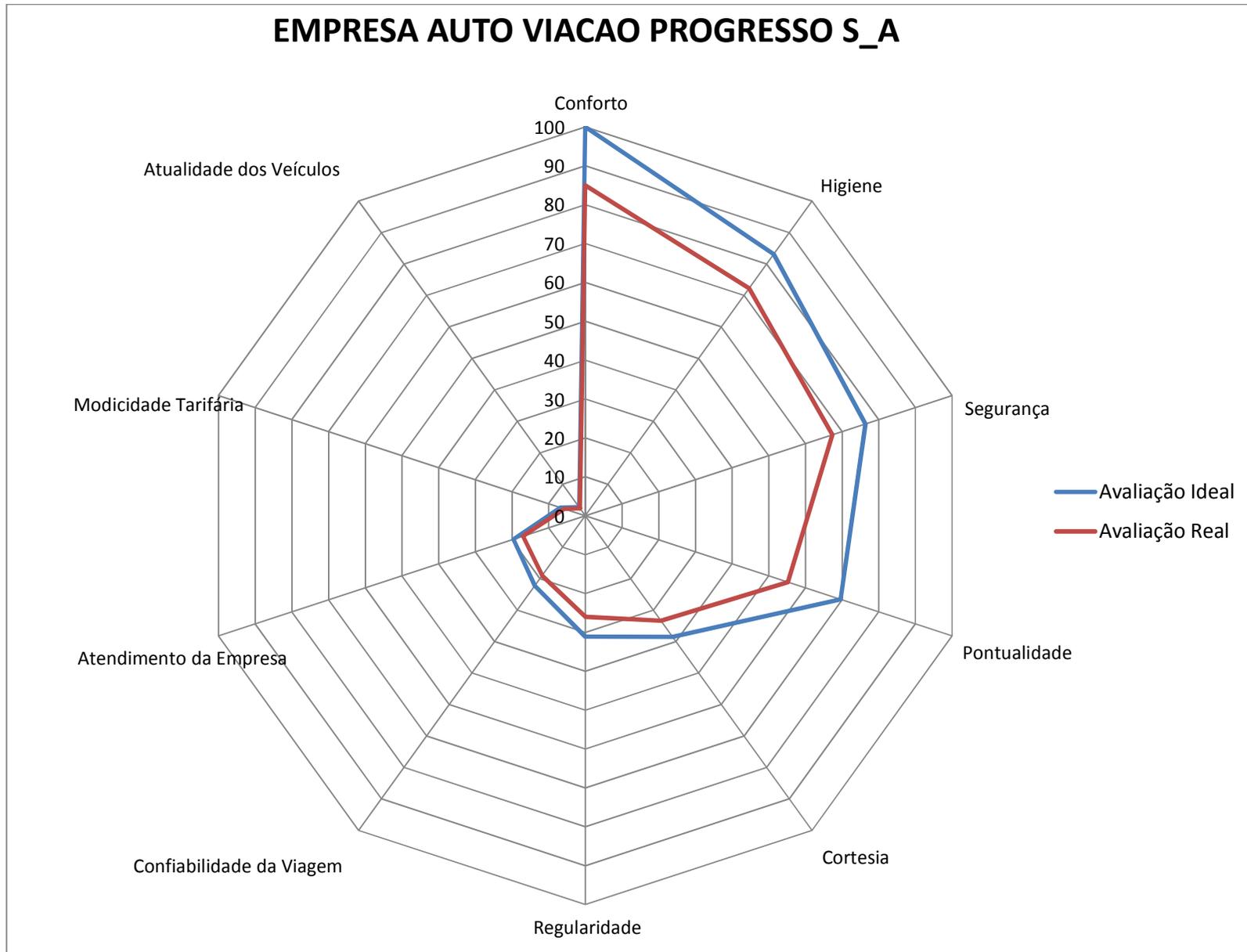
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	29	4,35	86,84
Conforto	148	22,22	84,98
Cortesia	57	8,56	86,59
Higiene	123	18,47	87,00
Confiabilidade da Viagem	33	4,95	85,53
Pontualidade	103	15,47	79,33
Regularidade	46	6,91	83,57
Segurança	113	16,97	88,21
Modicidade Tarifária	10	1,5	85,28
Atualidade dos Veículos	4	0,6	87,40
TOTAL	666	100	
IGS	85,19		

Nº de entrevistas realizadas: 248

# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



**PERNAMBUCO - EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A**

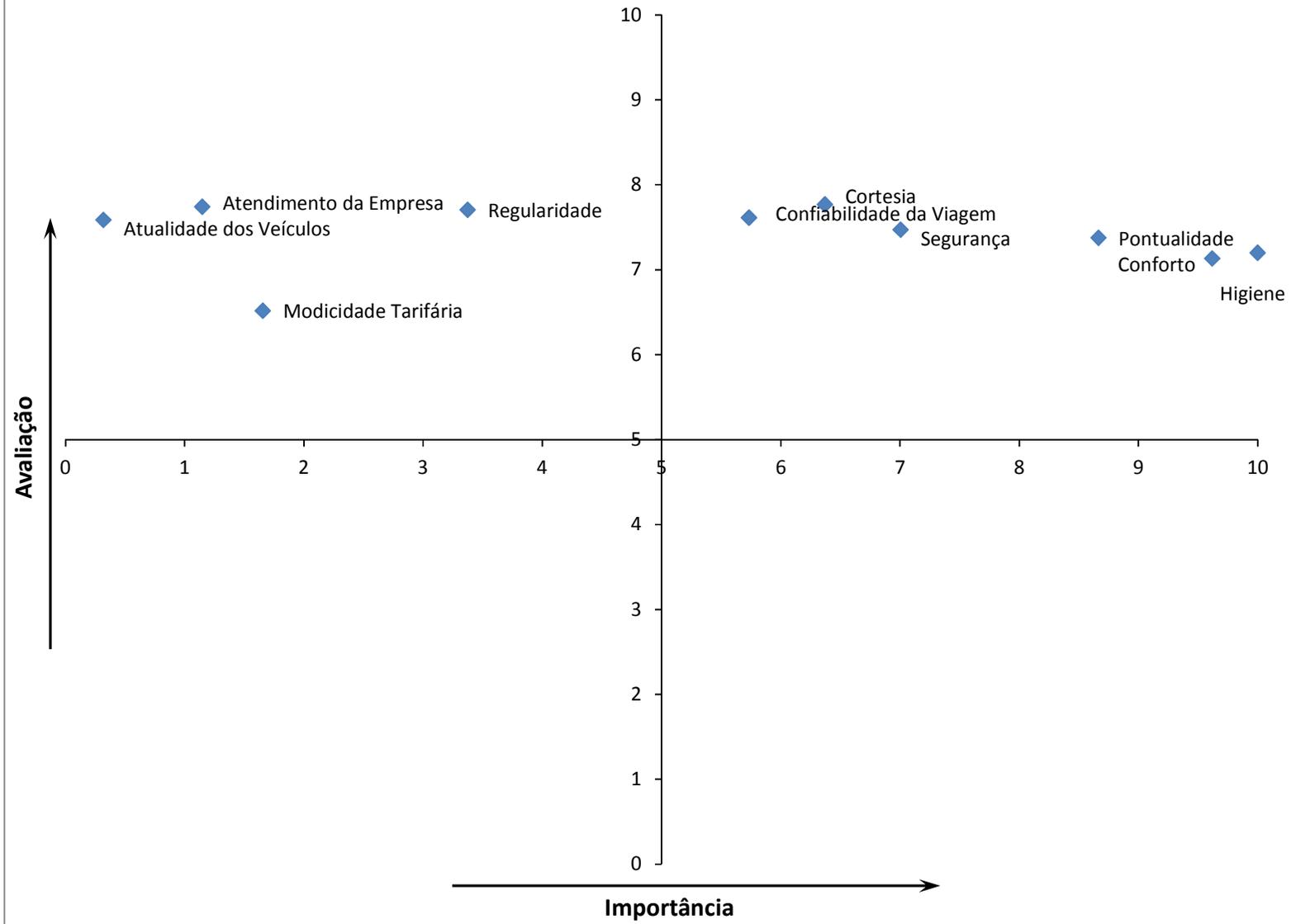
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,27	77,40
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,69	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,23	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,97	71,97
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,69	77,69
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,75	71,33
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,27	76,14
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,74	73,74
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,03	77,03
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,34	74,71
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,07	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,15	65,15
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,84	75,84
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,04	68,64
	Tempo das paradas	66,16	
	Segurança	66,69	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,19	
	Preço dos produtos e serviços	70,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,27	65,69
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,72	
	Serviço de informação e sinalização	62,03	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,5	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,51	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,13	

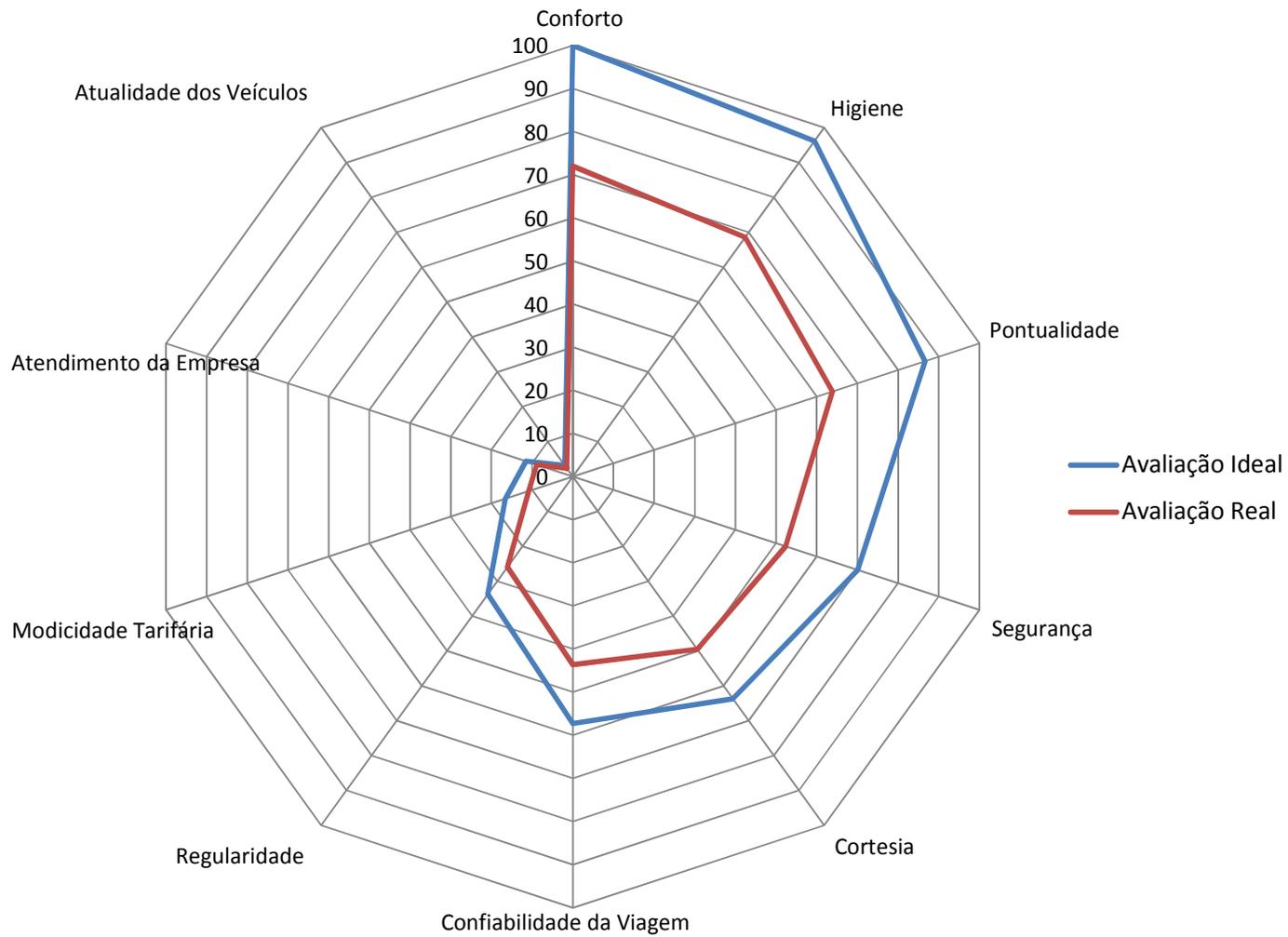
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	18	2,13	77,40
Conforto	157	18,56	71,97
Cortesia	100	11,82	77,69
Higiene	151	17,85	71,33
Confiabilidade da Viagem	90	10,64	76,14
Pontualidade	136	16,08	73,74
Regularidade	53	6,26	77,03
Segurança	110	13	74,71
Modicidade Tarifária	26	3,07	65,15
Atualidade dos Veículos	5	0,59	75,84
TOTAL	846	100	
IGS	73,86		

Nº de entrevistas realizadas: 297

# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



# EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S\_A



## **Empresa Barroso LTDA**

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	37
Feminino	63
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	14
Média de Idade	45,53
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	40
Fundamental (1º grau)	2
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	26
Superior Incompleto	0
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	65
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	7
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	14
Estudo	9
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	49
Lazer/turismo	7
Compras	0
Outros	19
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

**Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:**

Eventual	35
Diária	0
Semanal	5
Quinzenal	2
Mensal	16
Trimestral	12
Semestral	0
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

**Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?**

Sim	19
Não	81
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

**Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?**

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	50
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>8</b>

**Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

Sim	67
Não	33
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESA BARROSO LTDA**

**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO CEARÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO CEARÁ NESTE MODAL.**

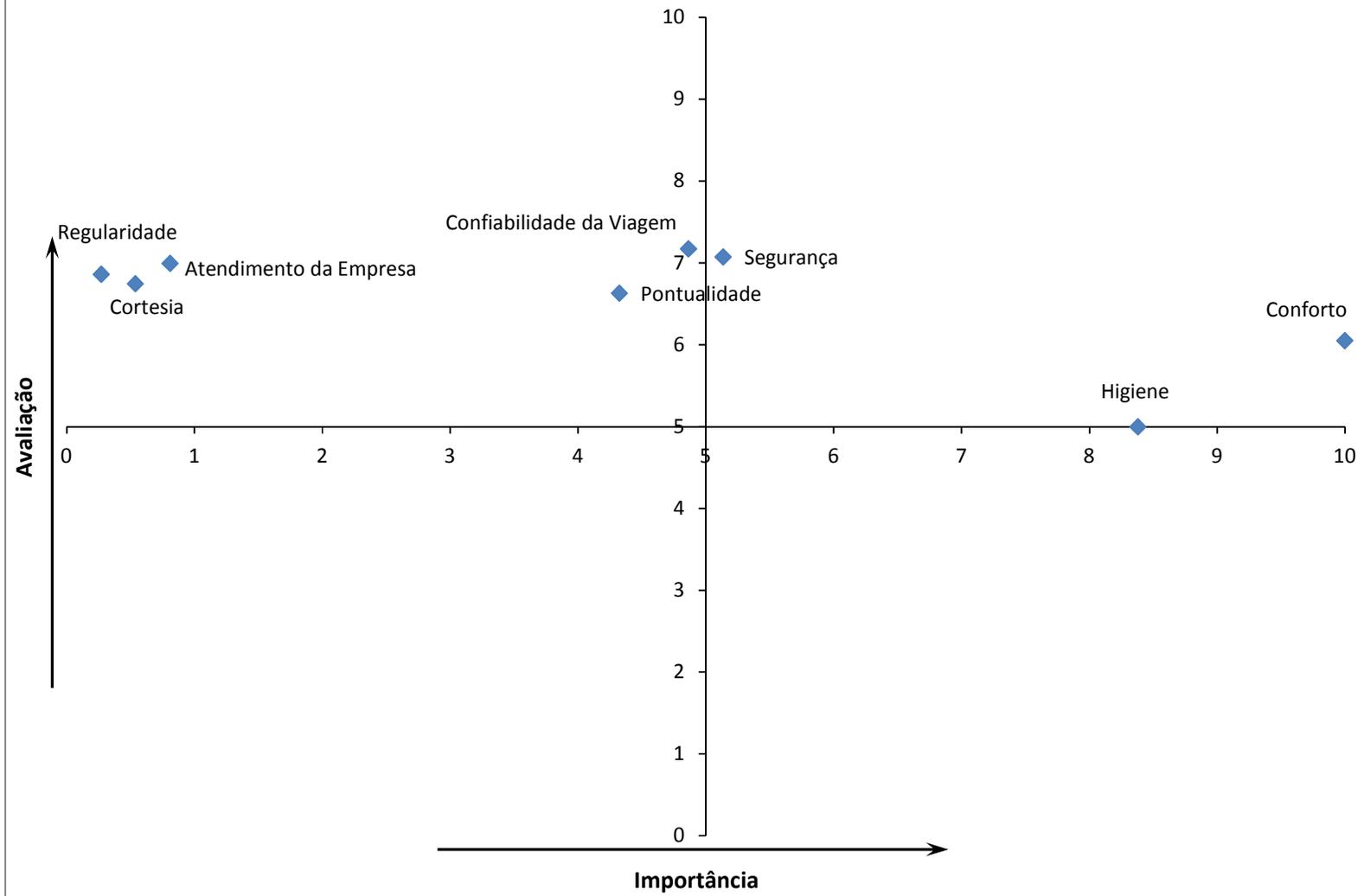
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,02	69,92
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,92	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,81	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	60,47	60,47
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,44	67,44
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	34,76	49,94
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,12	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,14	71,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,26	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,28	66,28
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,60	68,6
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,24	70,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	50,58	50,58
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	52,33	52,33
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,67	65,00
	Tempo das paradas	66,07	
	Segurança	69,05	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,83	
	Preço dos produtos e serviços	44,05	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,24	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,60	65,31
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,19	
	Serviço de informação e sinalização	69,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	44,19	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,35	

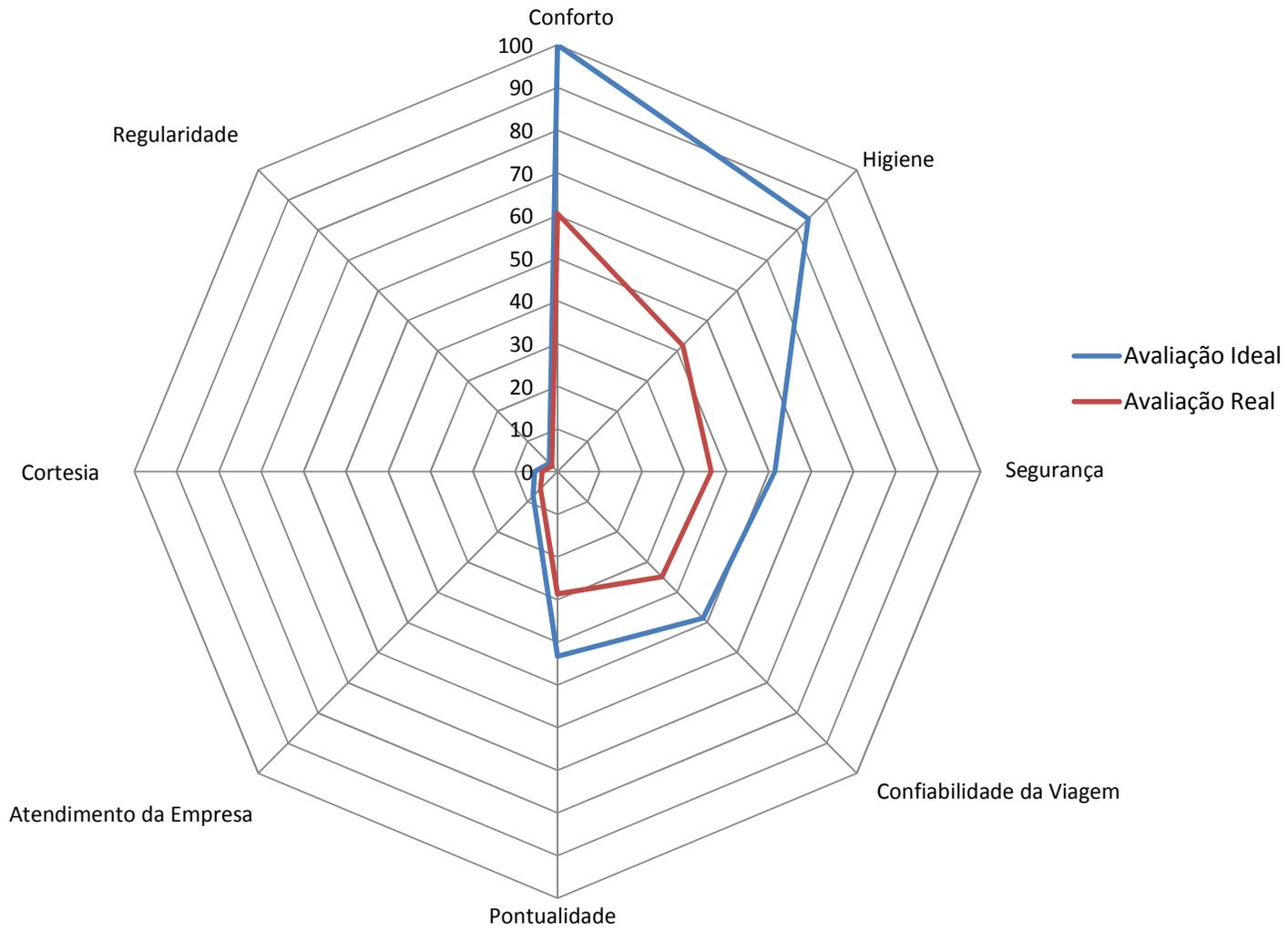
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	3	2,36	69,92
Conforto	37	29,13	60,47
Cortesia	2	1,57	67,44
Higiene	31	24,41	49,94
Confiabilidade da Viagem	18	14,17	71,70
Pontualidade	16	12,60	66,28
Regularidade	1	0,79	68,60
Segurança	19	14,96	70,70
TOTAL	127	100	
IGS	62,15		

Nº de entrevistas realizadas: 43

# EMPRESA BARROSO LTDA



# EMPRESA BARROSO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>