



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

**PRODUTO 4**

**Relatório III – Parte 2**

**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
Empresa Gontijo de Transportes Ltda.....	38
Viação Itapemirim Ltda .....	94
Viação Nacional S.A.....	142
Viação Pernambucana Transporte e Turismo Ltda. ....	170
Cia. São Geraldo de Viação .....	178
Garanhuns Expresso Cargas Transporte e Turismo Ltda. ....	222
João Tude Transportes e Turismo Ltda.....	230
Lourival José da Silva (Auto Viação Princesa do Agreste).....	238
Real Alagoas de Viação Ltda. ....	246

## 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 ITENS (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

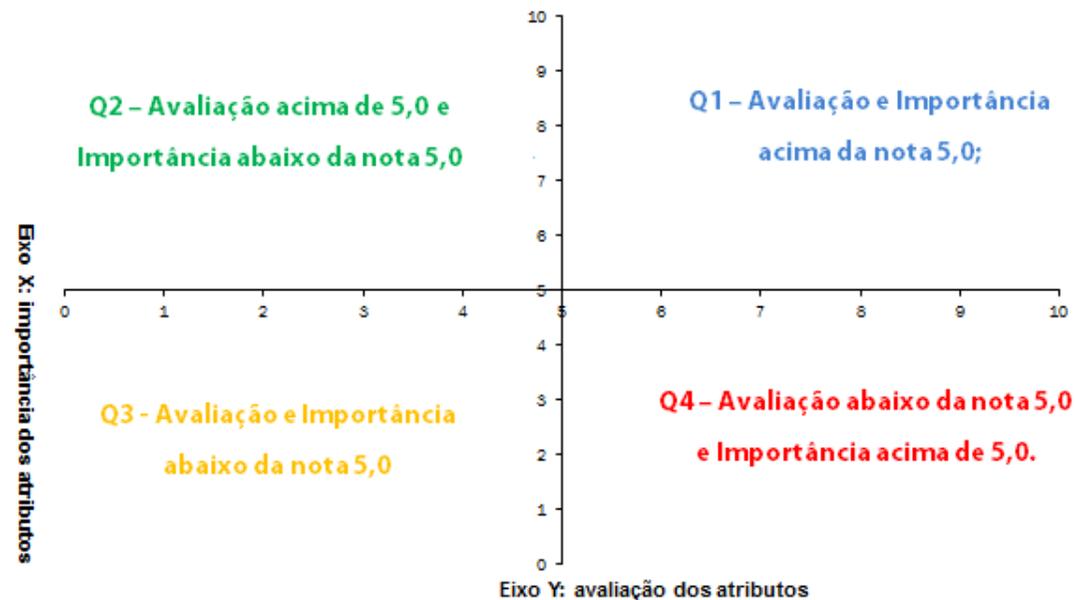
O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação que os usuários têm em relação aos mesmos.

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.

- 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		

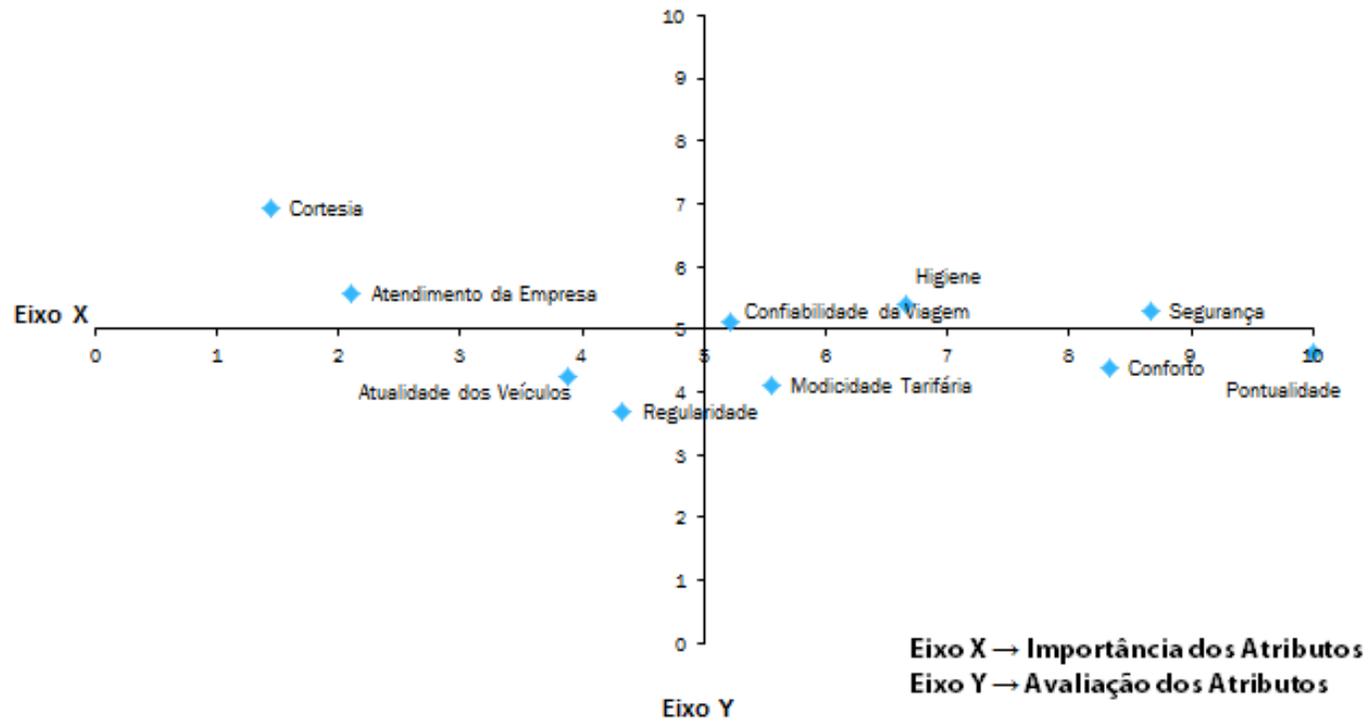


Estabelece-se nota **10,00** para o Atributo com maior frequência relativa e a partir daí calcula-se as notas dos demais atributos.

ISA do Atributo / 10

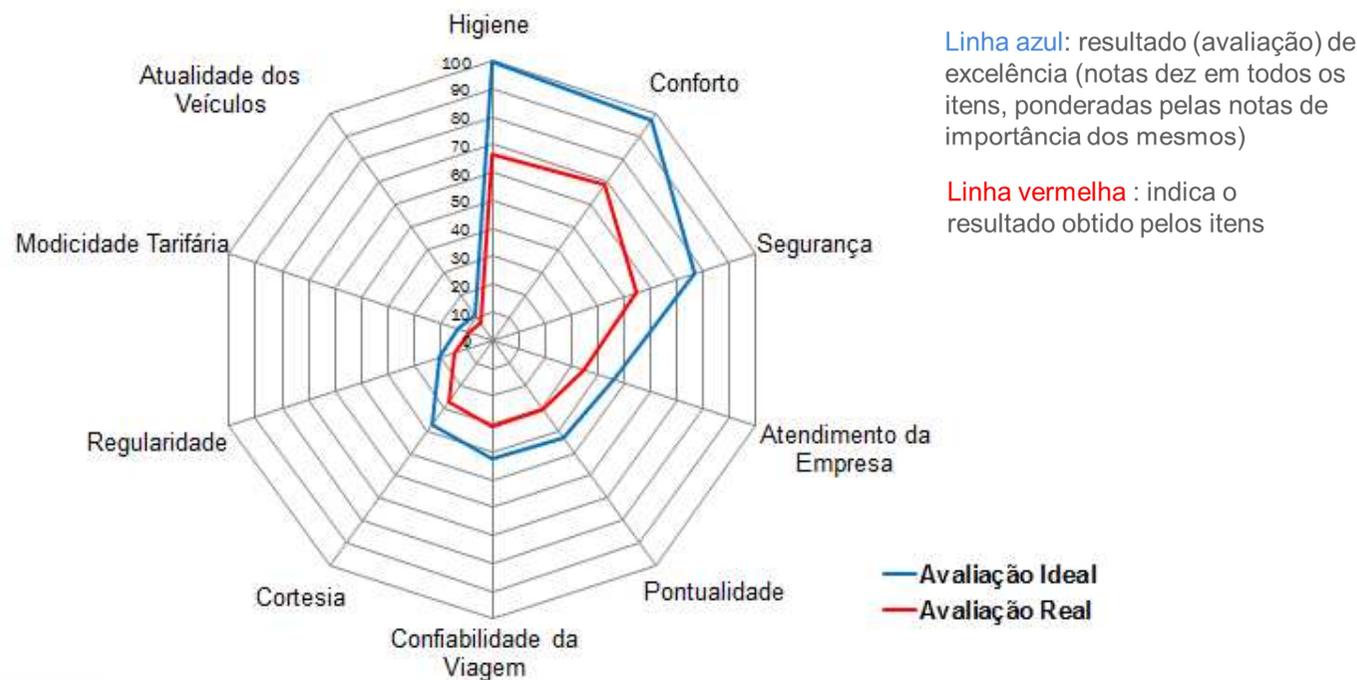
	Eixo X	Eixo Y
IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Nota de Importância	Nota de Avaliação
Higiene	10,00	6,64
Conforto	9,74	7,06
Segurança	7,64	7,12
Atendimento da Empresa	4,63	7,41
Pontualidade	4,33	7,02
Confiabilidade da Viagem	4,28	7,18
Cortesia	3,73	7,38
Regularidade	2,01	7,16
Modicidade Tarifária	1,31	6,52
Atualidade 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 Avaliação Ideal	Linha Vermelha Avaliação Real
	Higiene	10,00	6,64	10	100,0
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>	%
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.

## **Empresa Gontijo de Transportes 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	49
Feminino	51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,85
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	18
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	24
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	14
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
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	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	18
Estudo	3
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	40
Lazer/turismo	15
Compras	3
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</b>

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

Eventual	28
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	4
Mensal	13
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</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>2783</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	4
Descontos para idosos	30
Outros descontos ou gratuidades	6
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>192</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>7</b>

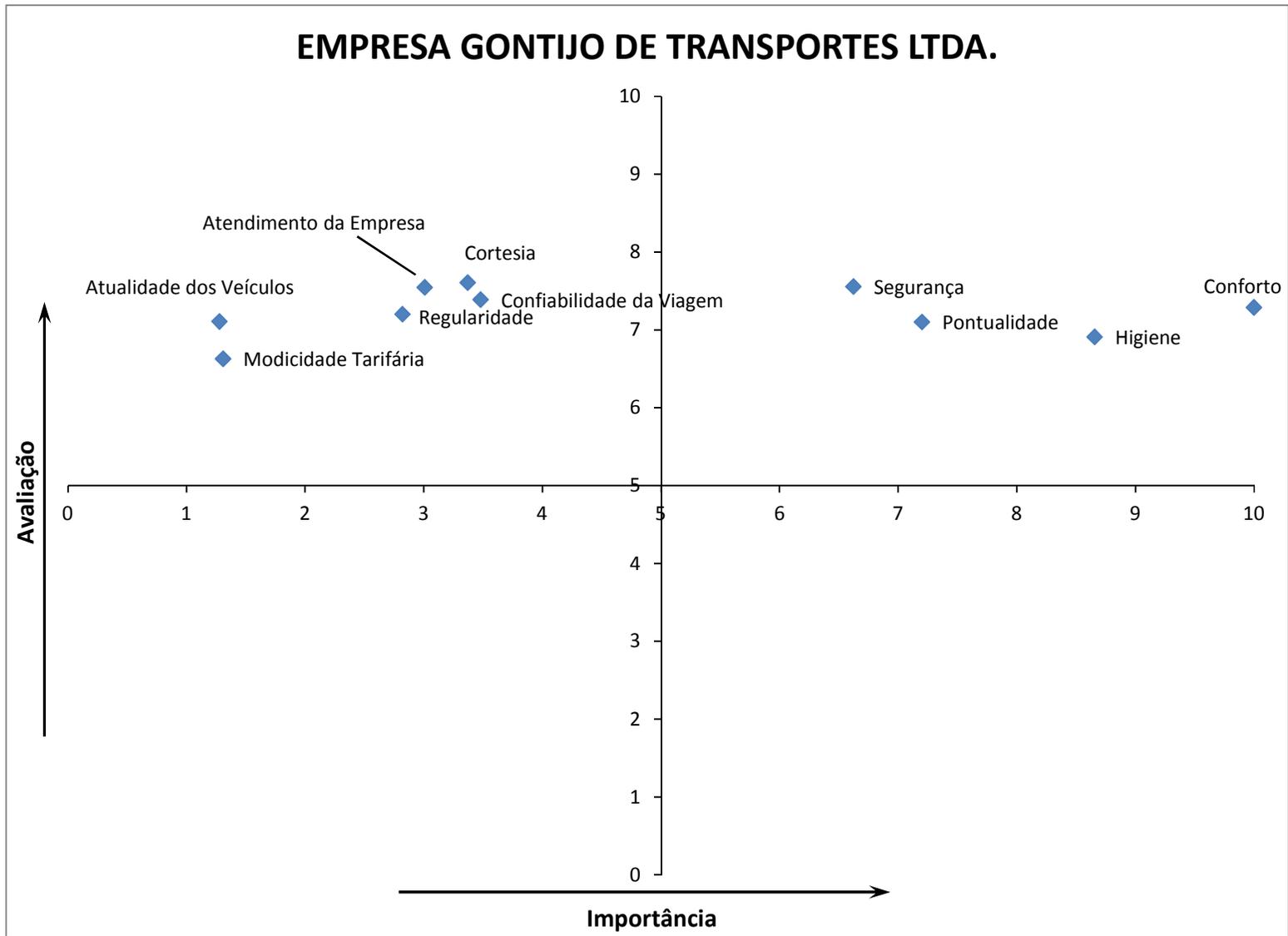
**TOTAL BRASIL: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,91	75,46
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,88	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,89	72,89
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,06	76,06
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,18	69,10
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,01	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,02	73,88
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,73	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,02	71,02
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72	72
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,83	75,57
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,3	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,29	66,29
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,07	71,07
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,13	69,09
	Tempo das paradas	71,14	
	Segurança	72,07	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,99	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,08	
	Preço dos produtos e serviços	63,43	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,88	

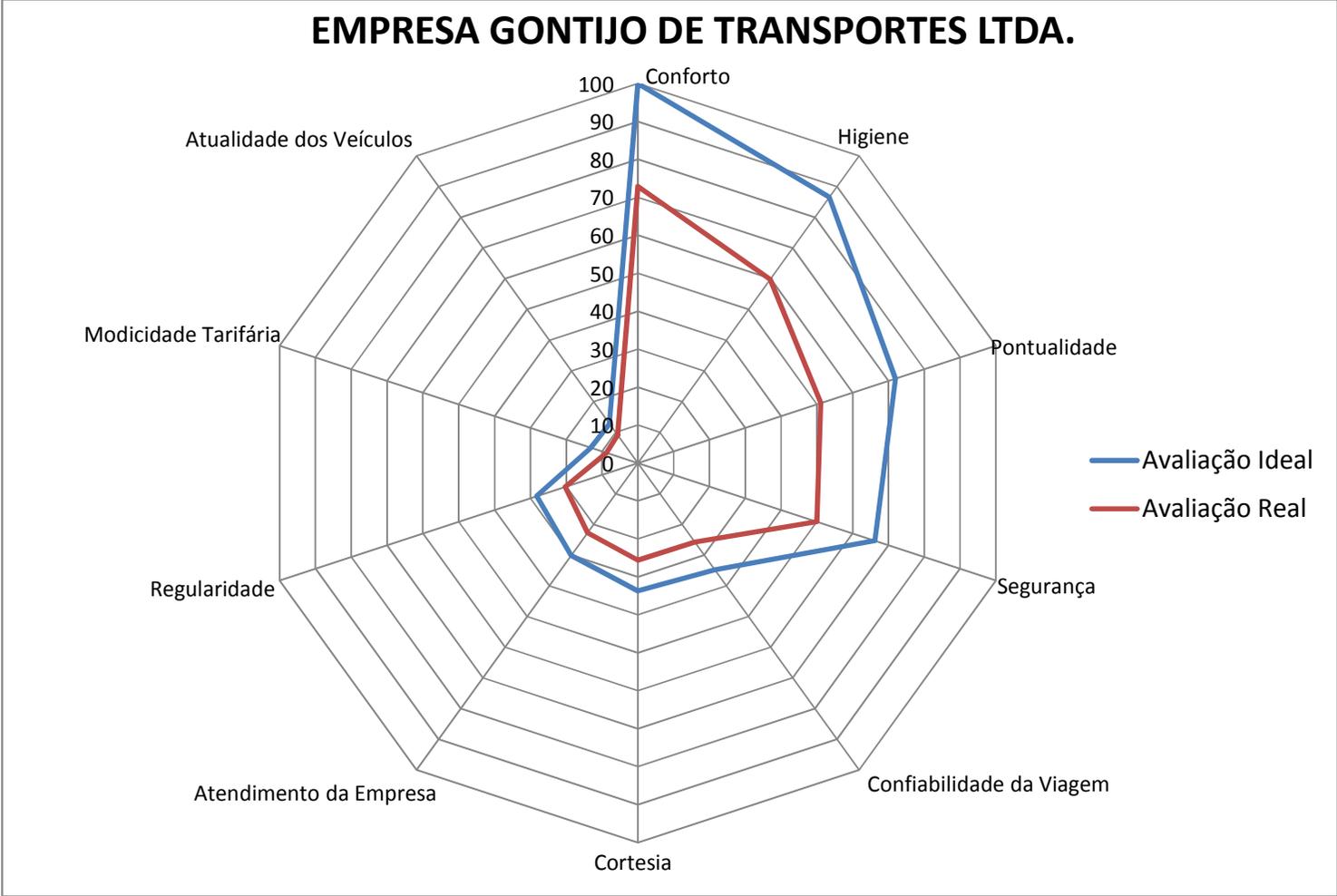
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,25	70,07
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,28	
	Serviço de informação e sinalização	71,35	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,41	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,92	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	484	6,3	75,46
Conforto	1610	20,94	72,89
Cortesia	543	7,06	76,06
Higiene	1394	18,13	69,10
Confiabilidade da Viagem	560	7,29	73,88
Pontualidade	1159	15,08	71,02
Regularidade	454	5,91	72,00
Segurança	1066	13,87	75,57
Modicidade Tarifária	211	2,74	66,29
Atualidade dos Veículos	206	2,68	71,07
TOTAL	7687	100	
IGS	72,47		

Nº de entrevistas realizadas: 2783



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES 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	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2783</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	21
Boa	49
Regular	17
Ruim	5
Péssima	4
NR	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>75</b>

**BAHIA: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

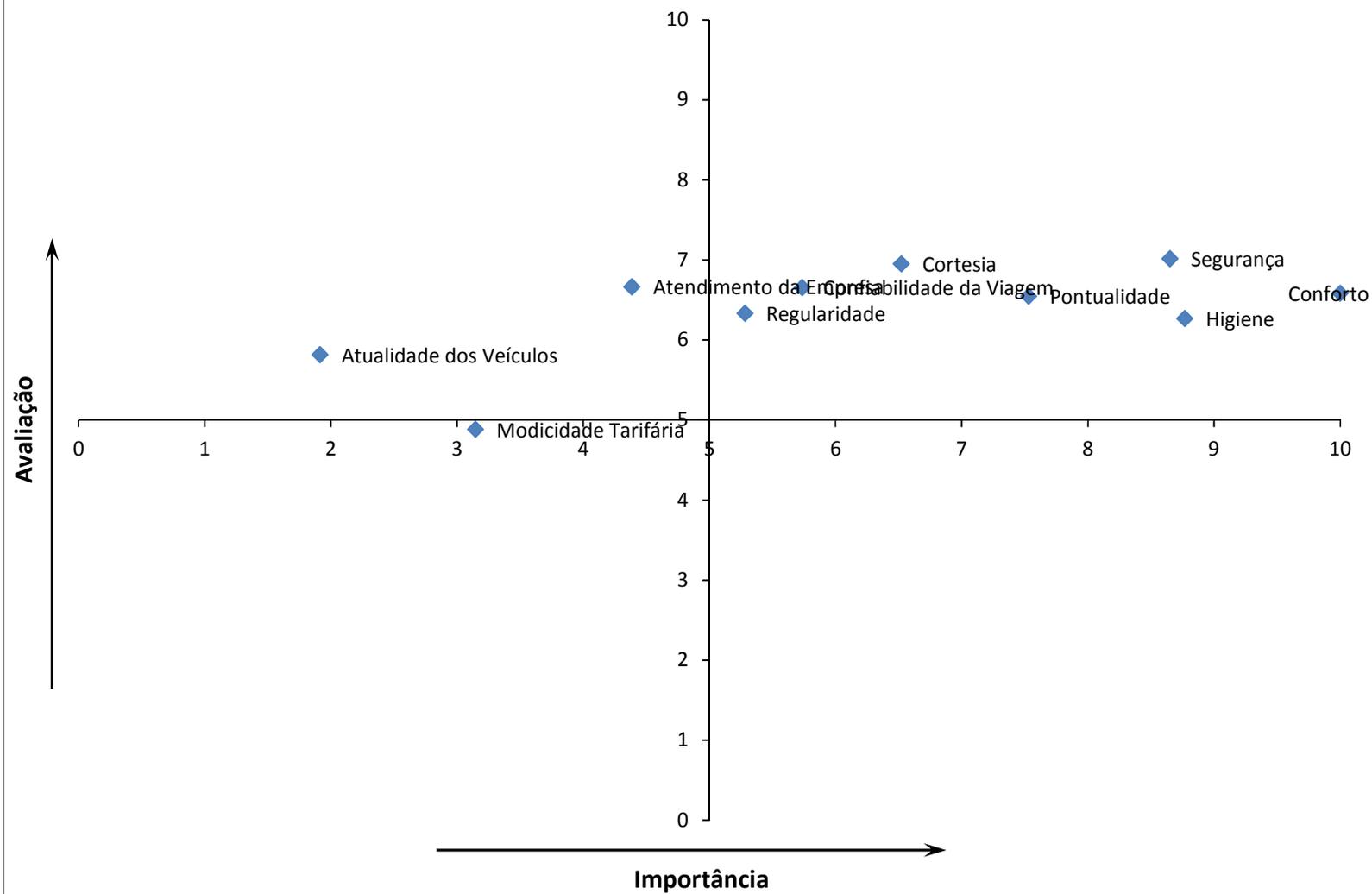
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,13	66,65
	Facilidade para a troca de bilhetes	63,43	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,38	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,82	65,82
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,52	69,52
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	61,21	62,67
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,12	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,39	66,53
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,67	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,45	65,45
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,31	63,31
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,69	70,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,62	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	48,84	48,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,16	58,16
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,98	57,68
	Tempo das paradas	64,62	
	Segurança	65,39	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,85	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,46	
	Preço dos produtos e serviços	44,71	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59,01	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,86	58,44
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,7	
	Serviço de informação e sinalização	60,48	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,41	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	43,95	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,24	

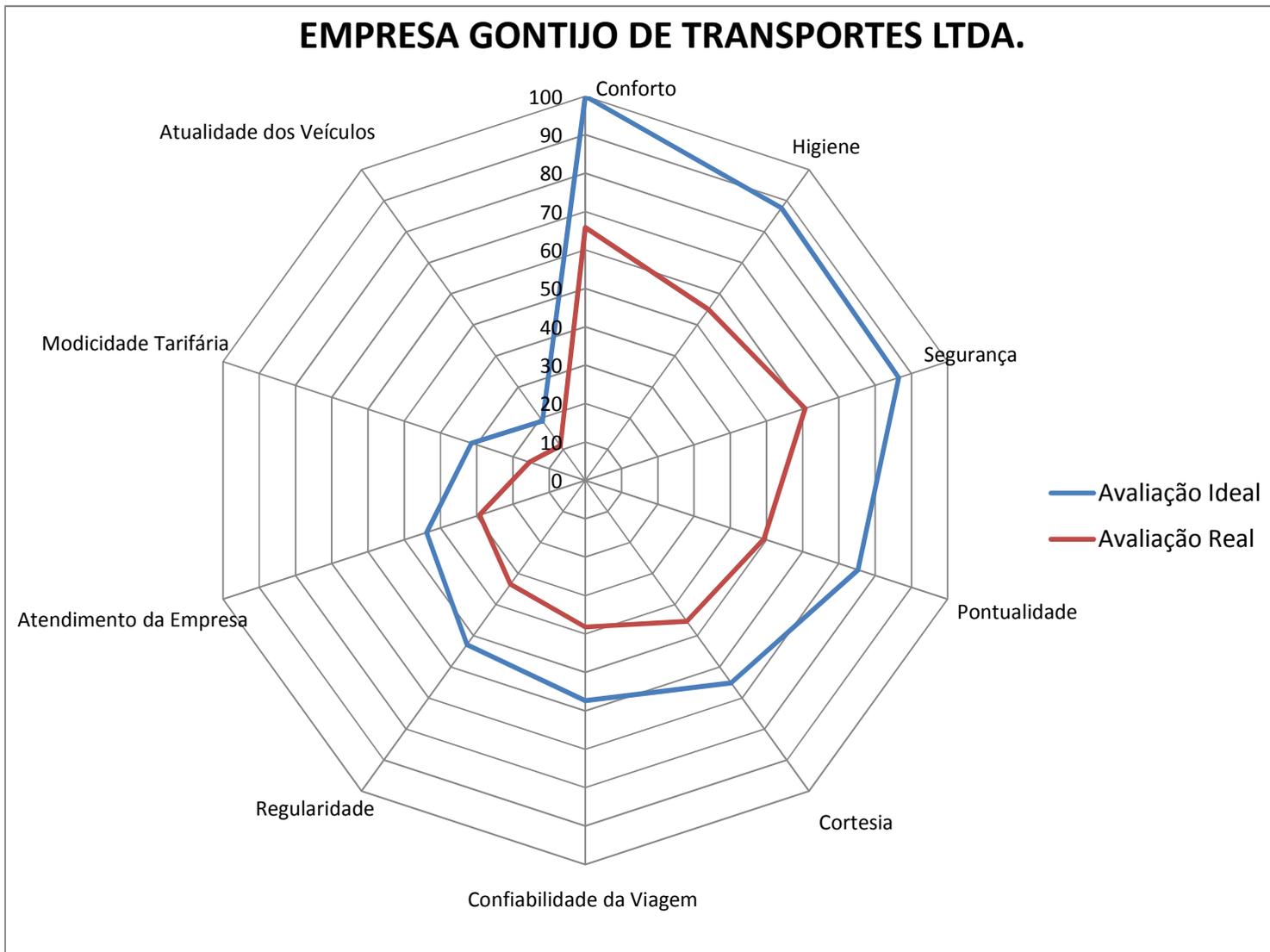
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	39	7,08	66,65
Conforto	89	16,15	65,82
Cortesia	58	10,53	69,52
Higiene	78	14,16	62,67
Confiabilidade da Viagem	51	9,26	66,53
Pontualidade	67	12,16	65,45
Regularidade	47	8,53	63,31
Segurança	77	13,97	70,16
Modicidade Tarifária	28	5,08	48,84
Atualidade dos Veículos	17	3,09	58,16
TOTAL	551	100	
IGS		65,13	

Nº de entrevistas realizadas: 197

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**CEARÁ: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

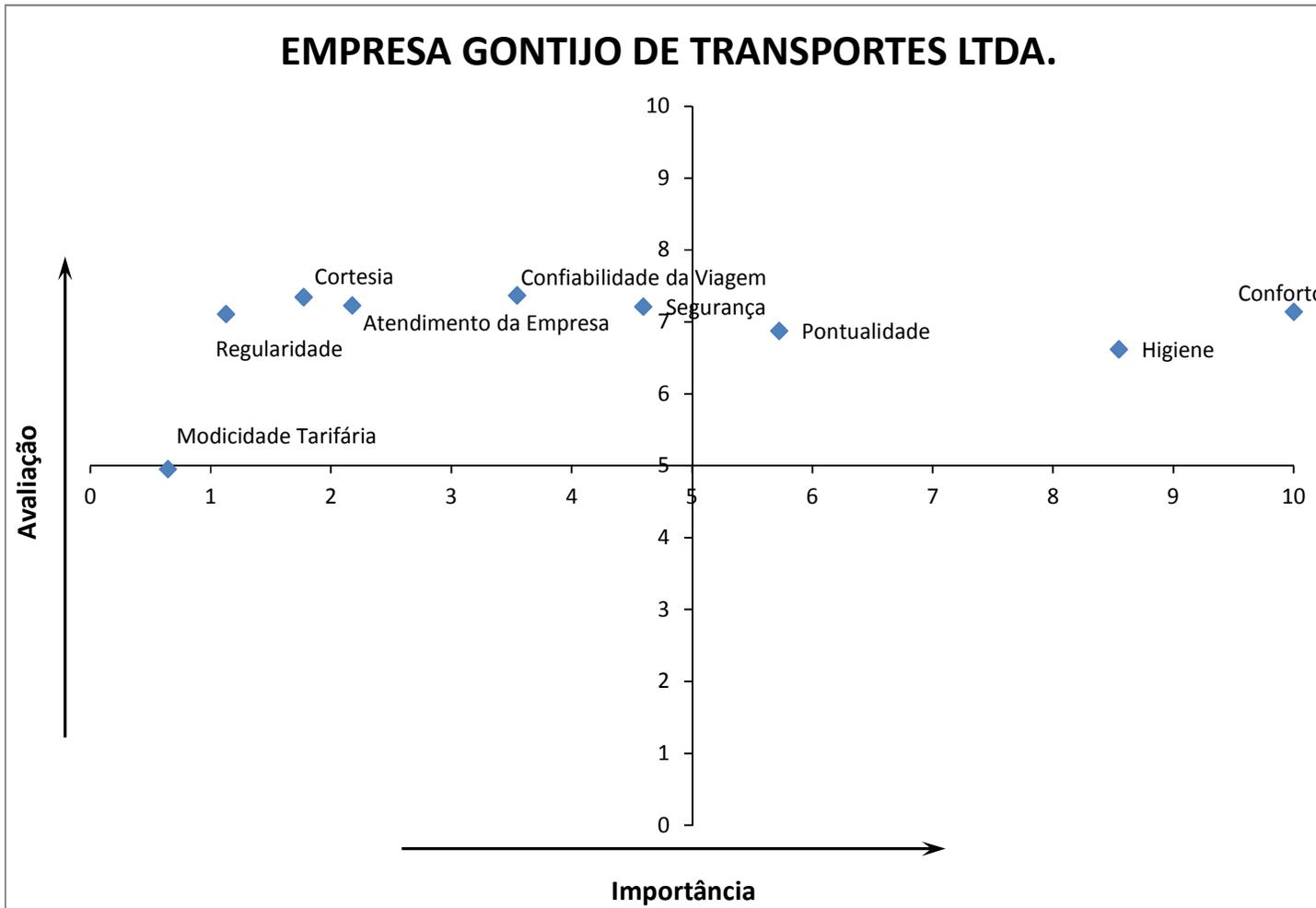
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,59	72,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,83	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,41	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,41	71,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,44	73,44
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,44	66,18
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,91	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,74	73,67
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,59	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,75	68,75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,09	71,09
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,07	72,10
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,13	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	49,53	49,53
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,16	70,16
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,25	64,30
	Tempo das paradas	65,78	
	Segurança	68,59	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,82	
	Preço dos produtos e serviços	49,06	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,22	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,75	65,90
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,34	
	Serviço de informação e sinalização	69,06	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,08	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,04	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,13	

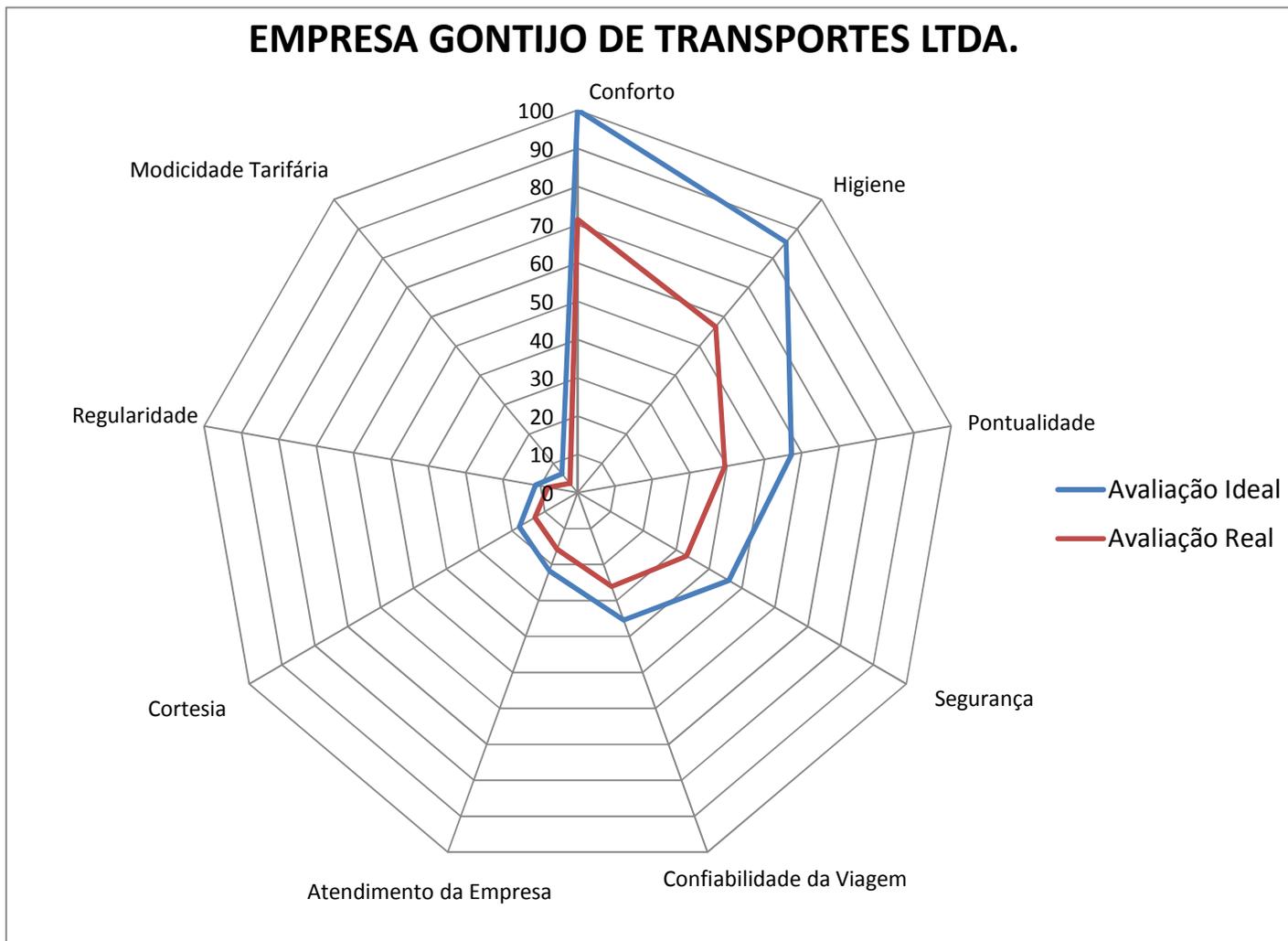
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	27	5,71	72,28
Conforto	124	26,22	71,41
Cortesia	22	4,65	73,44
Higiene	106	22,41	66,18
Confiabilidade da Viagem	44	9,3	73,67
Pontualidade	71	15,01	68,75
Regularidade	14	2,96	71,09
Segurança	57	12,05	72,10
Modicidade Tarifária	8	1,69	49,53
TOTAL	473	100	
IGS	69,89		

Nº de entrevistas realizadas: 160

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

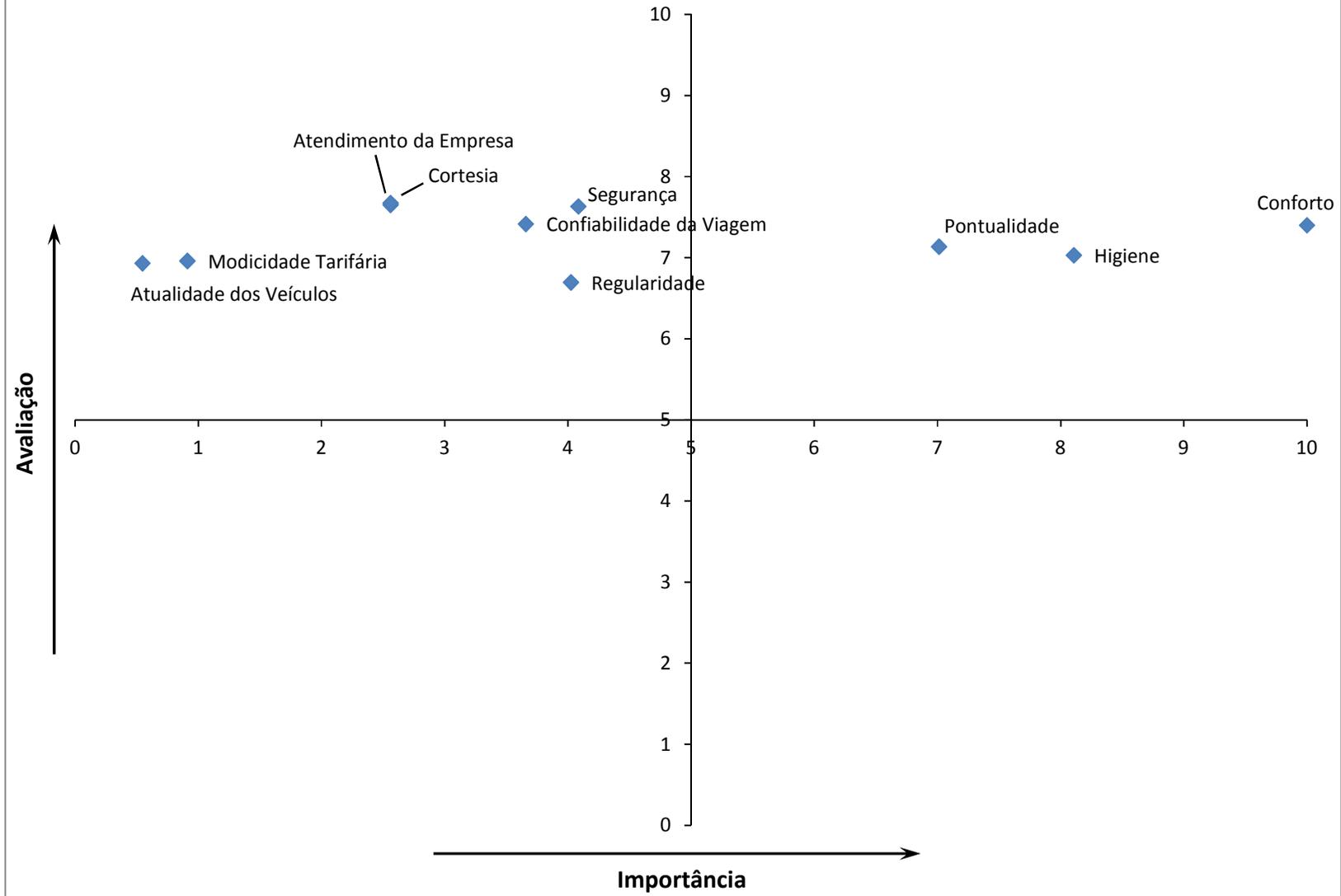
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,24	76,50
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,44	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,82	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,98	73,98
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,73	76,73
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,65	70,29
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,92	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,45	74,14
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,83	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,34	71,34
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,94	66,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,69	76,31
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,59	69,59
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,31	69,31
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,14	66,02
	Tempo das paradas	70,12	
	Segurança	71,65	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,42	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,7	
	Preço dos produtos e serviços	58,64	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,71	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,85	67,71
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,25	
	Serviço de informação e sinalização	70,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,78	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,82	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,95	

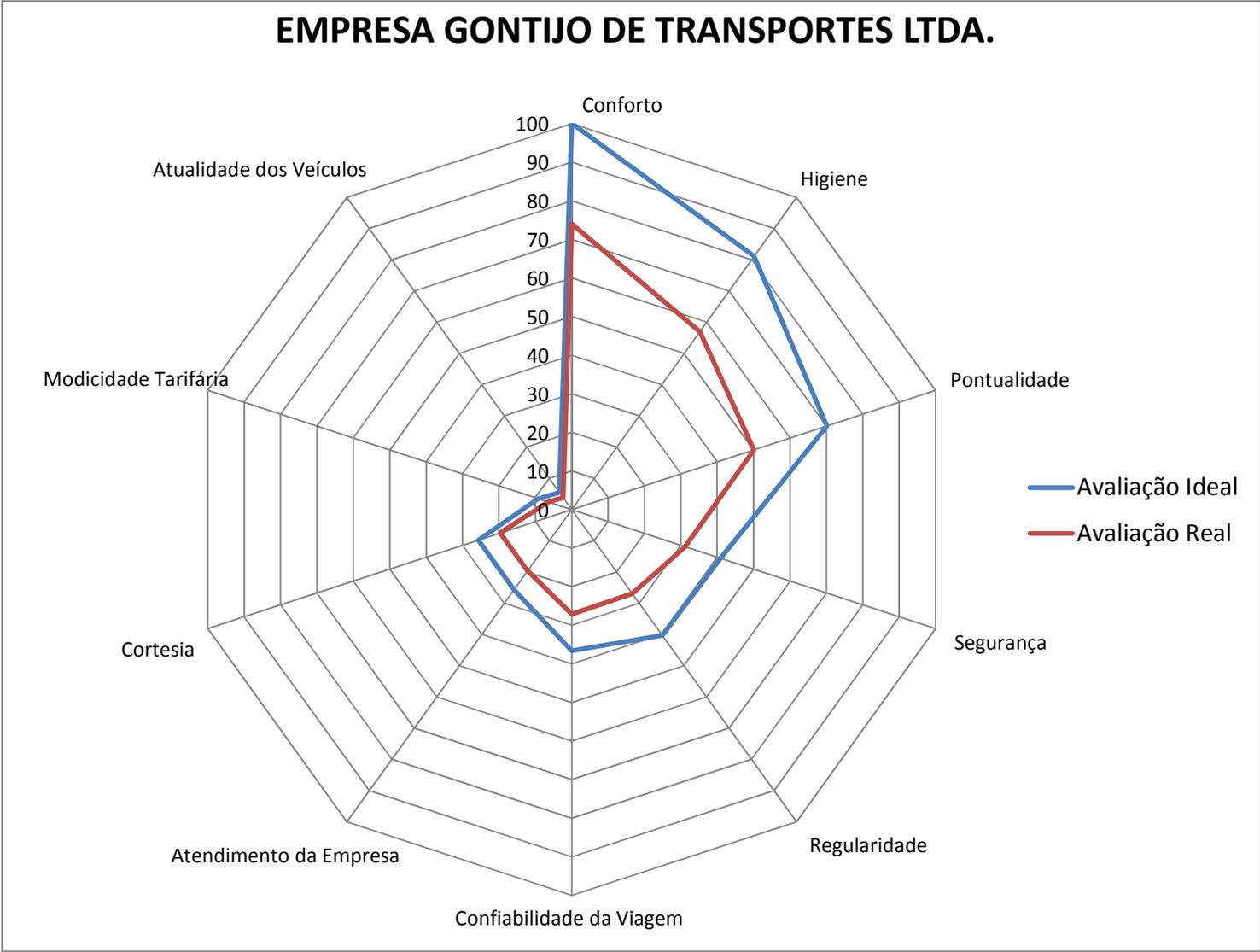
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	42	5,89	76,50
Conforto	164	23	73,98
Cortesia	42	5,89	76,73
Higiene	133	18,65	70,29
Confiabilidade da Viagem	60	8,42	74,14
Pontualidade	115	16,13	71,34
Regularidade	66	9,26	66,94
Segurança	67	9,4	76,31
Modicidade Tarifária	15	2,1	69,59
Atualidade dos Veículos	9	1,26	69,31
TOTAL	713	100	
IGS	72,60		

Nº de entrevistas realizadas: 246

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**MATO GROSSO: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

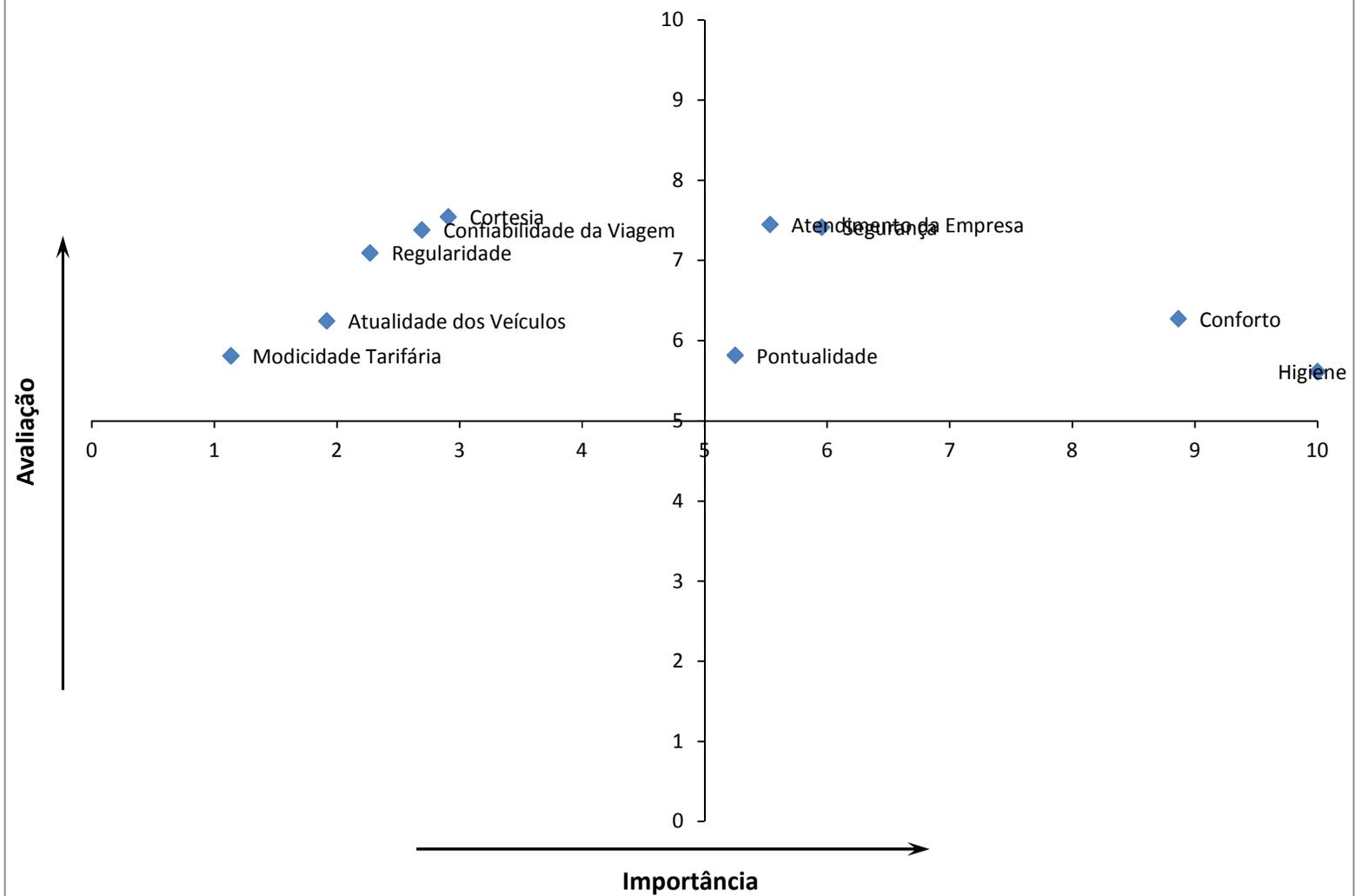
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,38	74,47
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,15	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,89	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,71	62,71
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,42	75,42
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	53,3	56,12
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58,94	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,22	73,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,36	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,16	58,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,94	70,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,21	74,14
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,06	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,09	58,09
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,45	62,45
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,49	63,62
	Tempo das paradas	66,1	
	Segurança	67,27	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,83	
	Preço dos produtos e serviços	56,14	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,77	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,73	66,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,64	
	Serviço de informação e sinalização	68,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,92	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,62	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,03	

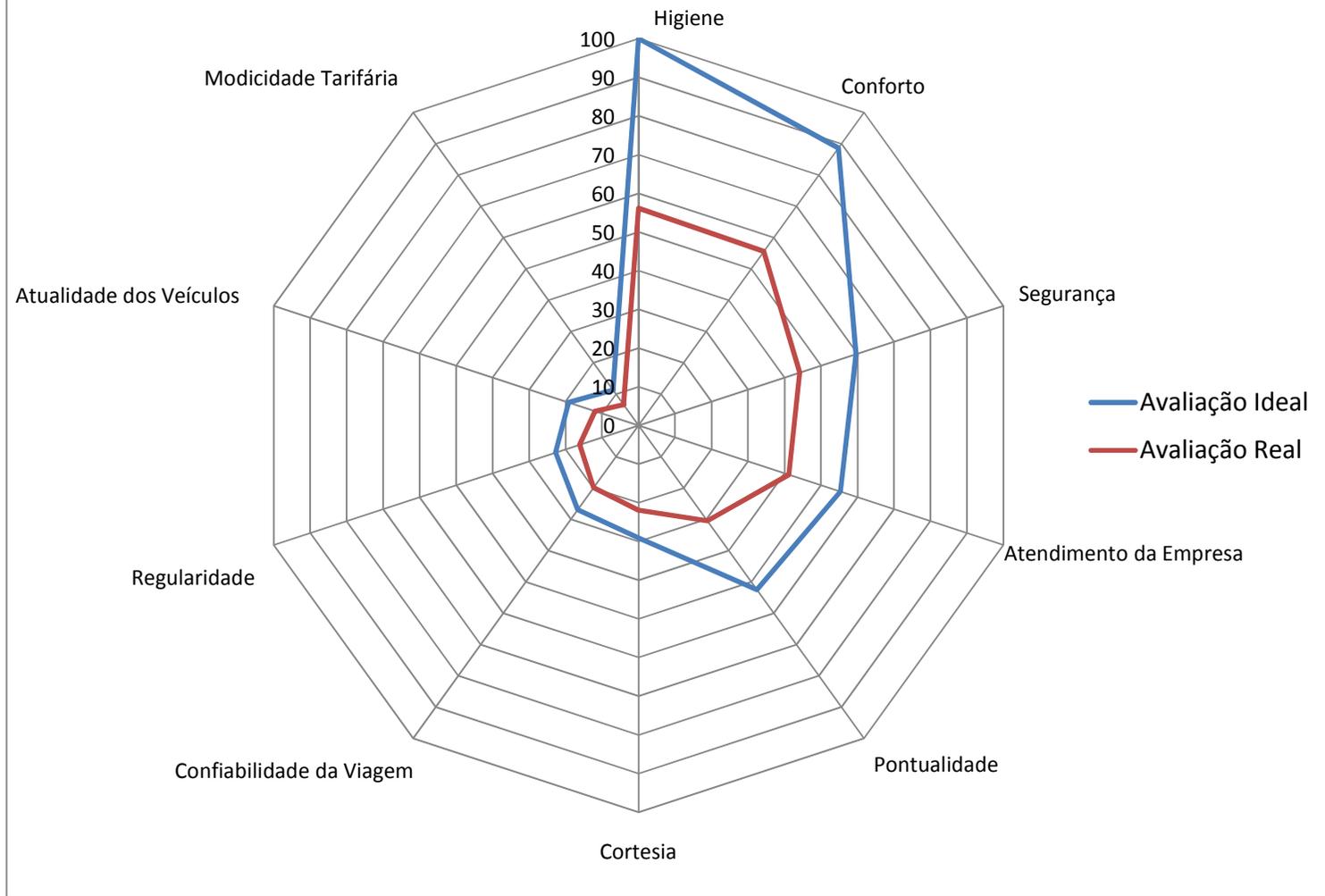
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	78	11,89	74,47
Conforto	125	19,05	62,71
Cortesia	41	6,25	75,42
Higiene	141	21,49	56,12
Confiabilidade da Viagem	38	5,79	73,79
Pontualidade	74	11,28	58,16
Regularidade	32	4,88	70,94
Segurança	84	12,8	74,14
Modicidade Tarifária	16	2,44	58,09
Atualidade dos Veículos	27	4,12	62,45
TOTAL	656	100	
IGS		65,36	

Nº de entrevistas realizadas: 236

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**MINAS GERAIS: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

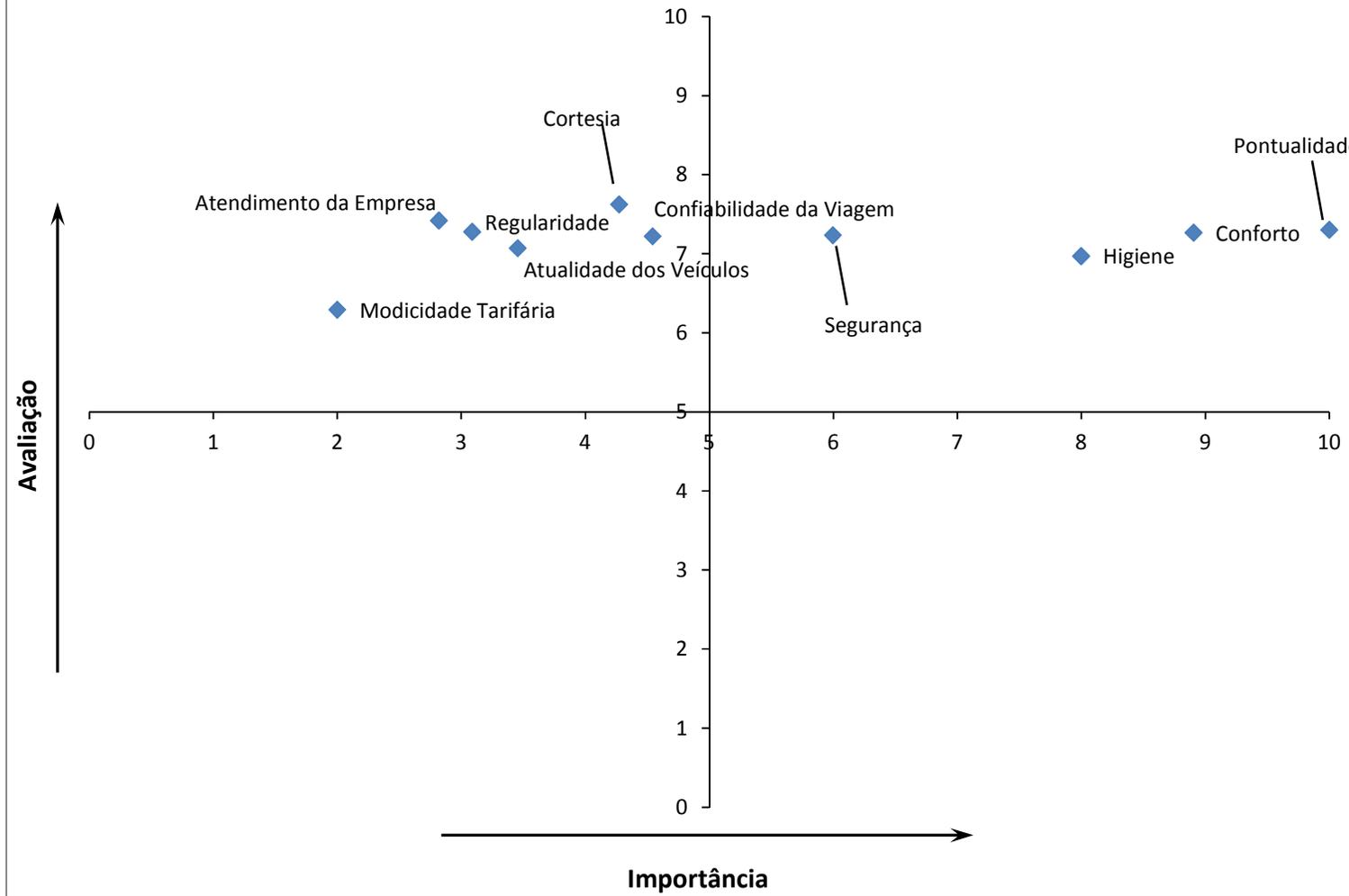
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,62	74,22
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,25	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,78	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,66	72,66
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,23	76,23
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,01	69,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,42	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,77	72,22
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,67	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,03	73,03
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,78	72,78
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,91	72,35
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,78	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,93	62,93
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,69	70,69
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,07	70,22
	Tempo das paradas	71,43	
	Segurança	71,41	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,44	
	Preço dos produtos e serviços	67,73	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,31	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,55	71,70
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,14	
	Serviço de informação e sinalização	70,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,92	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,49	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,26	

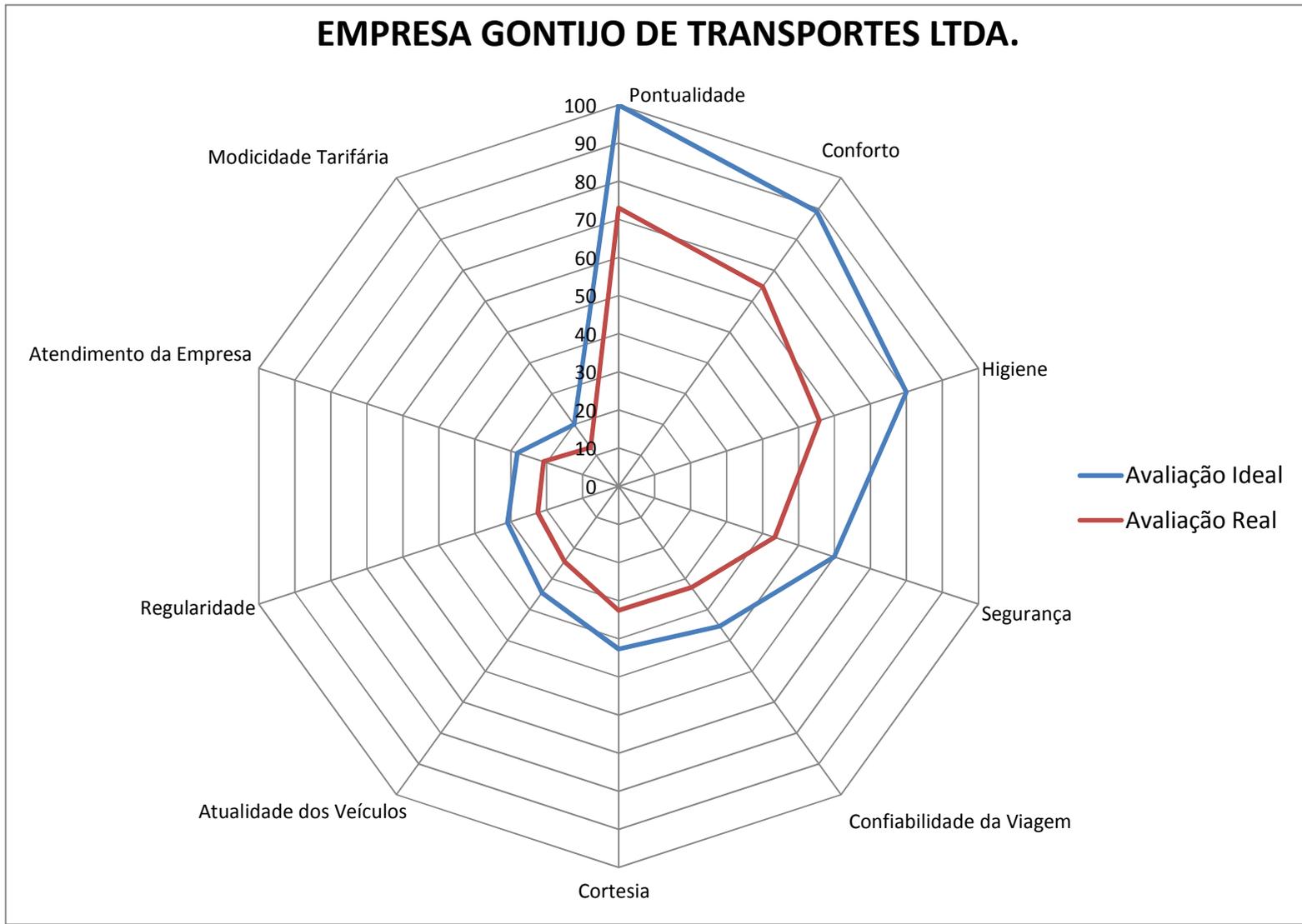
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	5,31	74,22
Conforto	98	16,78	72,66
Cortesia	47	8,05	76,23
Higiene	88	15,07	69,72
Confiabilidade da Viagem	50	8,56	72,22
Pontualidade	110	18,84	73,03
Regularidade	34	5,82	72,78
Segurança	66	11,3	72,35
Modicidade Tarifária	22	3,77	62,93
Atualidade dos Veículos	38	6,51	70,69
TOTAL	584	100	
IGS		72,09	

Nº de entrevistas realizadas: 203

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**PERNAMBUCO: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

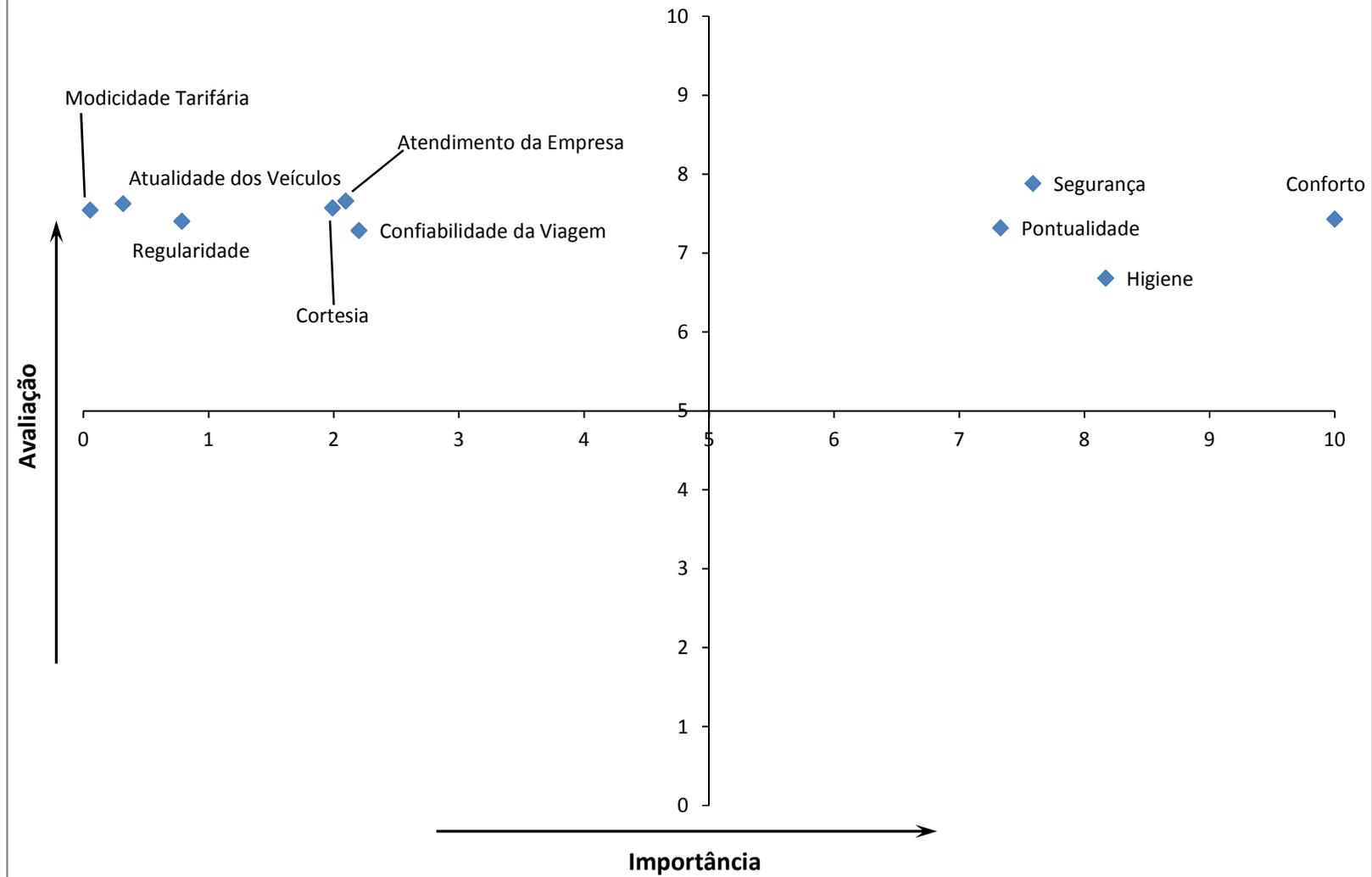
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,81	76,60
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,66	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,32	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,31	74,31
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,72	75,72
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,95	66,83
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,18	72,87
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,56	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,21	73,21
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,04	74,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,37	78,82
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,27	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75,45	75,45
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,25	76,25
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,05	70,98
	Tempo das paradas	77,79	
	Segurança	77,89	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,83	
	Preço dos produtos e serviços	68,66	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,94	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,33	75,08
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,16	
	Serviço de informação e sinalização	74,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,91	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	80,71	

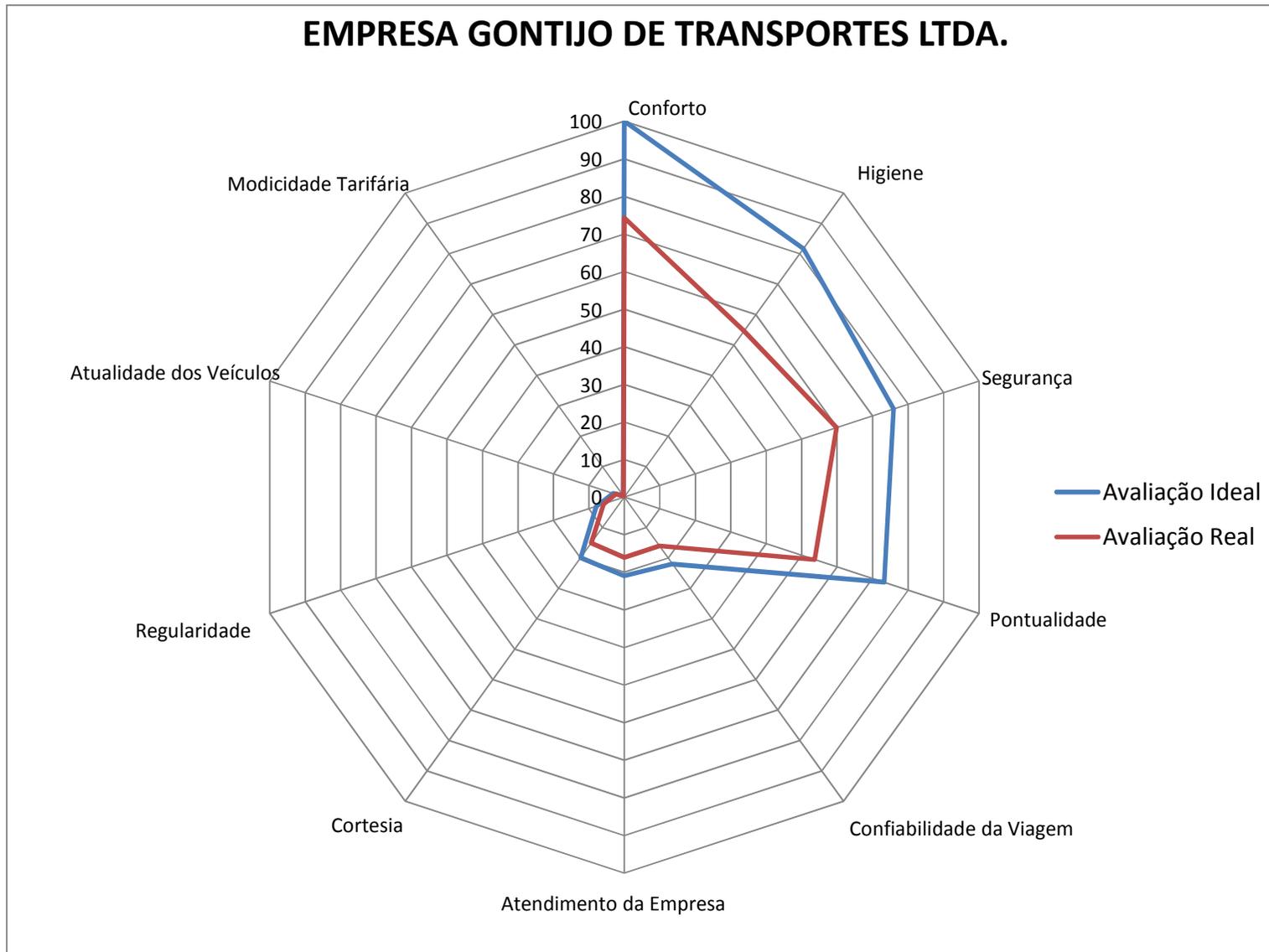
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	40	5,17	76,60
Conforto	191	24,68	74,31
Cortesia	38	4,91	75,72
Higiene	156	20,16	66,83
Confiabilidade da Viagem	42	5,43	72,87
Pontualidade	140	18,09	73,21
Regularidade	15	1,94	74,04
Segurança	145	18,73	78,82
Modicidade Tarifária	1	0,13	75,45
Atualidade dos Veículos	6	0,78	76,25
TOTAL	774	100	
IGS	73,57		

Nº de entrevistas realizadas: 263

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**PIAUÍ: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

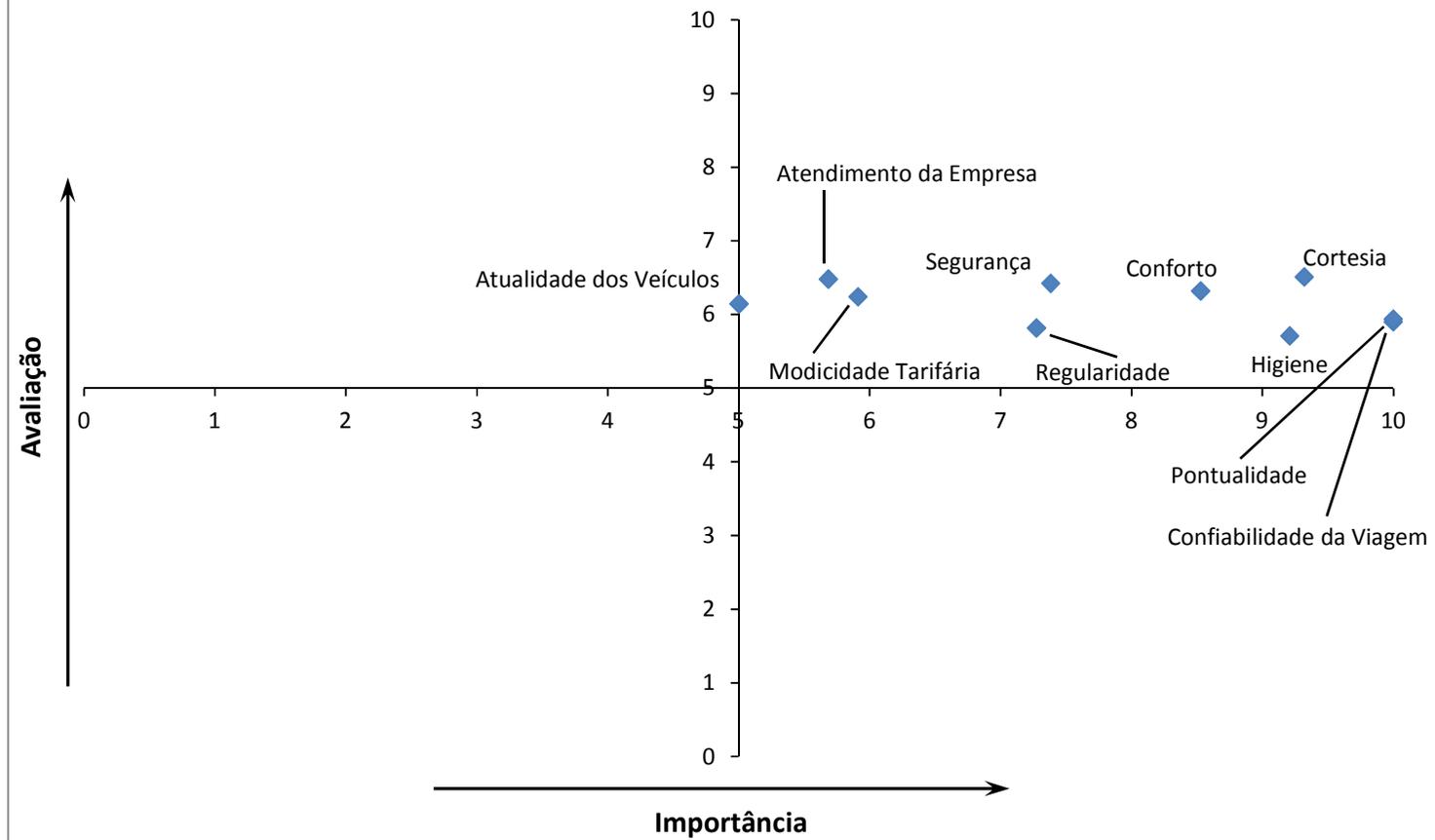
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	65,81	64,81
	Facilidade para a troca de bilhetes	64,78	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,19	63,19
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	65,1	65,1
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,6	57,08
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55,56	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,36	59,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	58,63	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,36	59,36
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	58,17	58,17
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,04	64,22
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	64,4	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,4	62,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,44	61,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,18	61,37
	Tempo das paradas	61,2	
	Segurança	60,36	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,25	
	Preço dos produtos e serviços	61,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,24	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,34	60,64
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,35	
	Serviço de informação e sinalização	61,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,21	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,11	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	56,52	

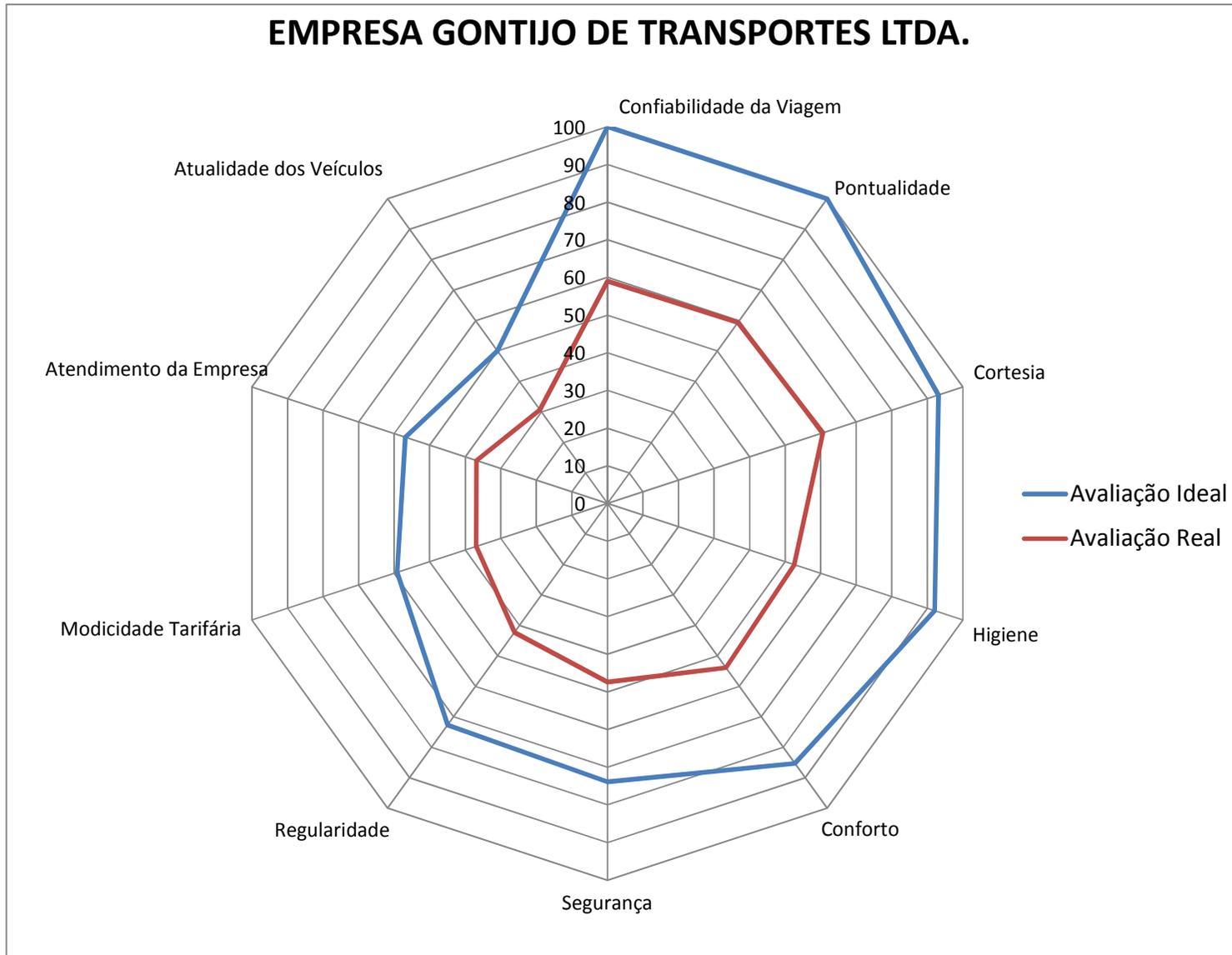
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	50	7,26	64,81
Conforto	75	10,89	63,19
Cortesia	82	11,9	65,10
Higiene	81	11,76	57,08
Confiabilidade da Viagem	88	12,77	59,00
Pontualidade	88	12,77	59,36
Regularidade	64	9,29	58,17
Segurança	65	9,43	64,22
Modicidade Tarifária	52	7,55	62,40
Atualidade dos Veículos	44	6,39	61,44
TOTAL	689	100	
IGS	61,25		

Nº de entrevistas realizadas: 255

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**RIO GRANDE DO NORTE: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

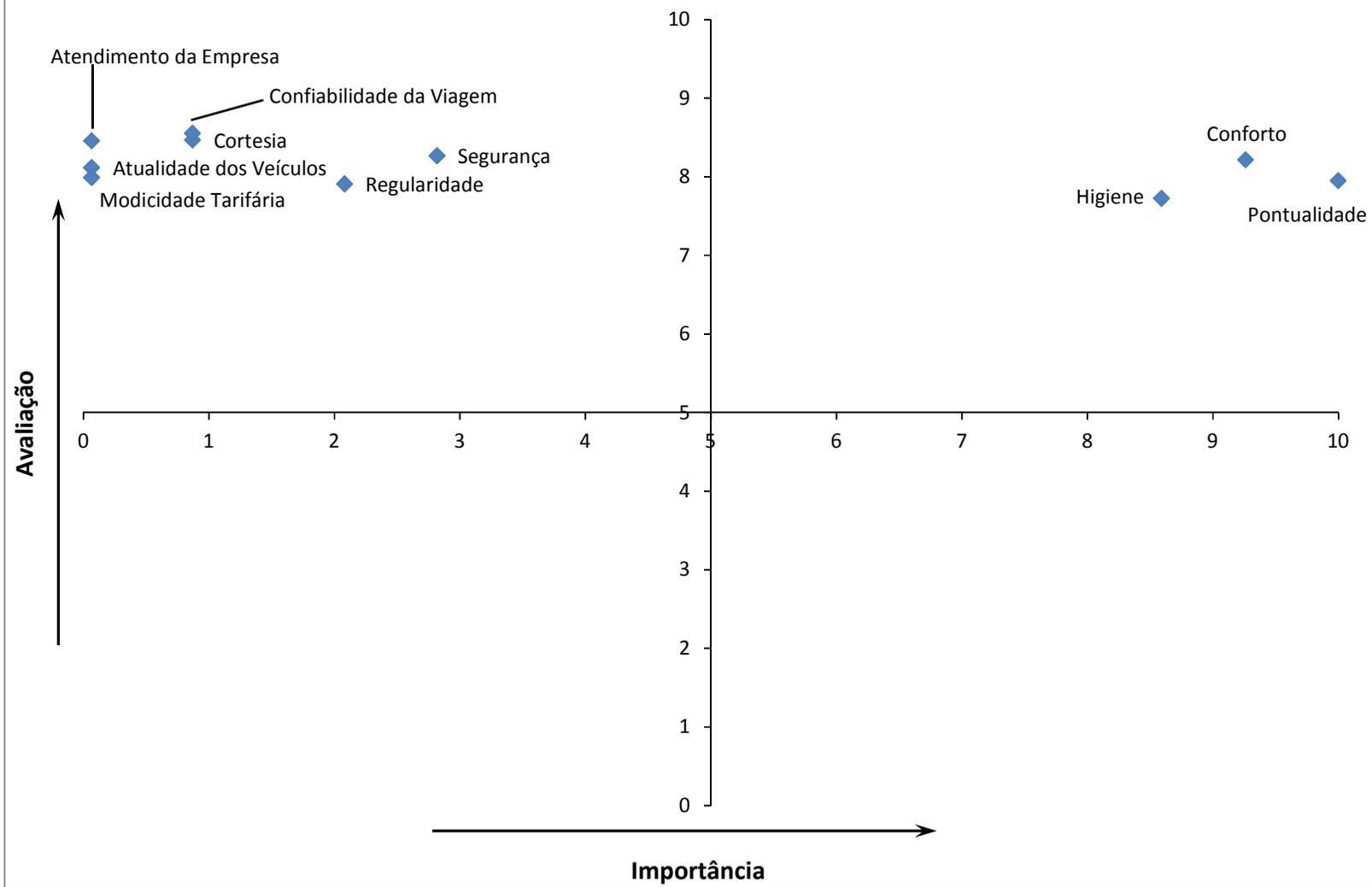
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,15	84,56
	Facilidade para a troca de bilhetes	84,09	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,44	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,16	82,16
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	84,69	84,69
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,16	77,24
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,32	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,96	85,54
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,11	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,49	79,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,1	79,1
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,16	82,66
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	83,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	79,92	79,92
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,18	81,18
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	79,52	79,68
	Tempo das paradas	79,8	
	Segurança	82,81	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,57	
	Qualidade dos produtos e serviços	83,72	
	Preço dos produtos e serviços	74,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,9	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	81,47	79,05
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,13	
	Serviço de informação e sinalização	80,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	80,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,97	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,29	

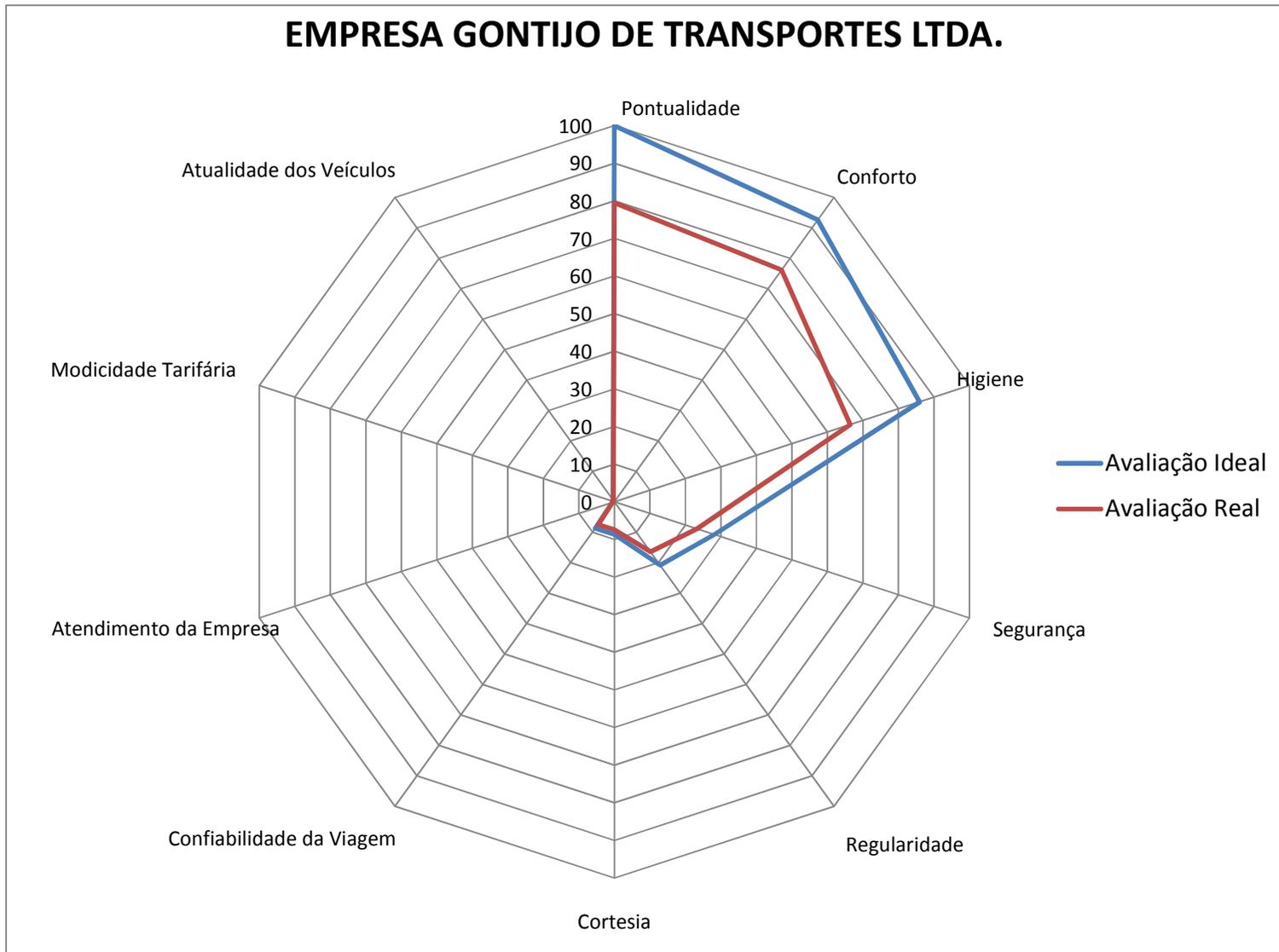
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	0,19	84,56
Conforto	138	26,69	82,16
Cortesia	13	2,51	84,69
Higiene	128	24,76	77,24
Confiabilidade da Viagem	13	2,51	85,54
Pontualidade	149	28,82	79,49
Regularidade	31	6	79,10
Segurança	42	8,12	82,66
Modicidade Tarifária	1	0,19	79,92
Atualidade dos Veículos	1	0,19	81,18
TOTAL	517	100	
IGS	80,18		

Nº de entrevistas realizadas: 178

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**SÃO PAULO: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

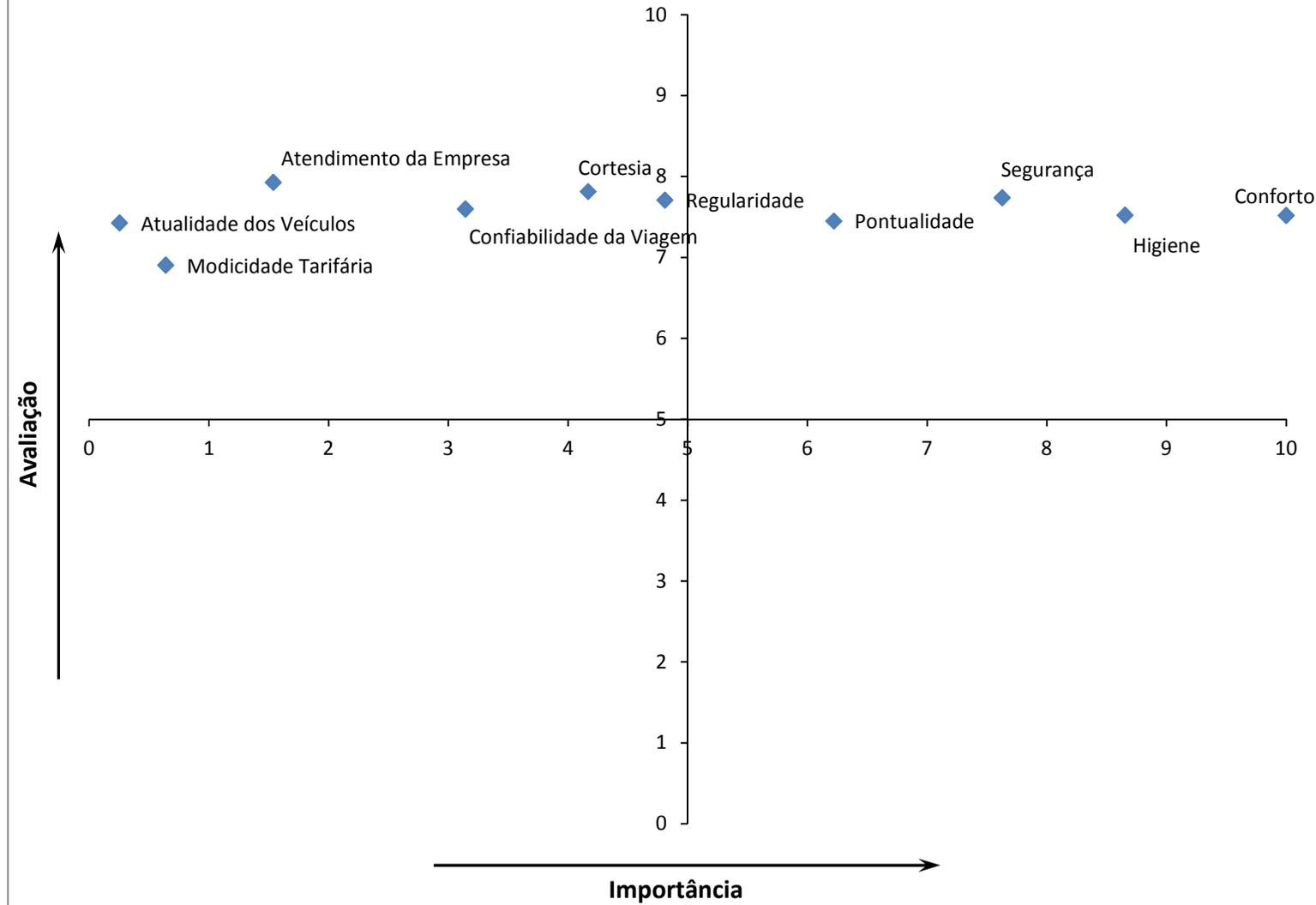
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,24	79,27
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,67	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,17	75,17
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,14	78,14
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,59	75,21
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,75	76,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,24	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,5	74,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,07	77,07
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,17	77,37
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,57	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,06	69,06
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,26	74,26
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,83	73,55
	Tempo das paradas	72,94	
	Segurança	76,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,76	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,25	
	Preço dos produtos e serviços	67,16	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,75	74,12
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,5	
	Serviço de informação e sinalização	75,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,41	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,15	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,67	

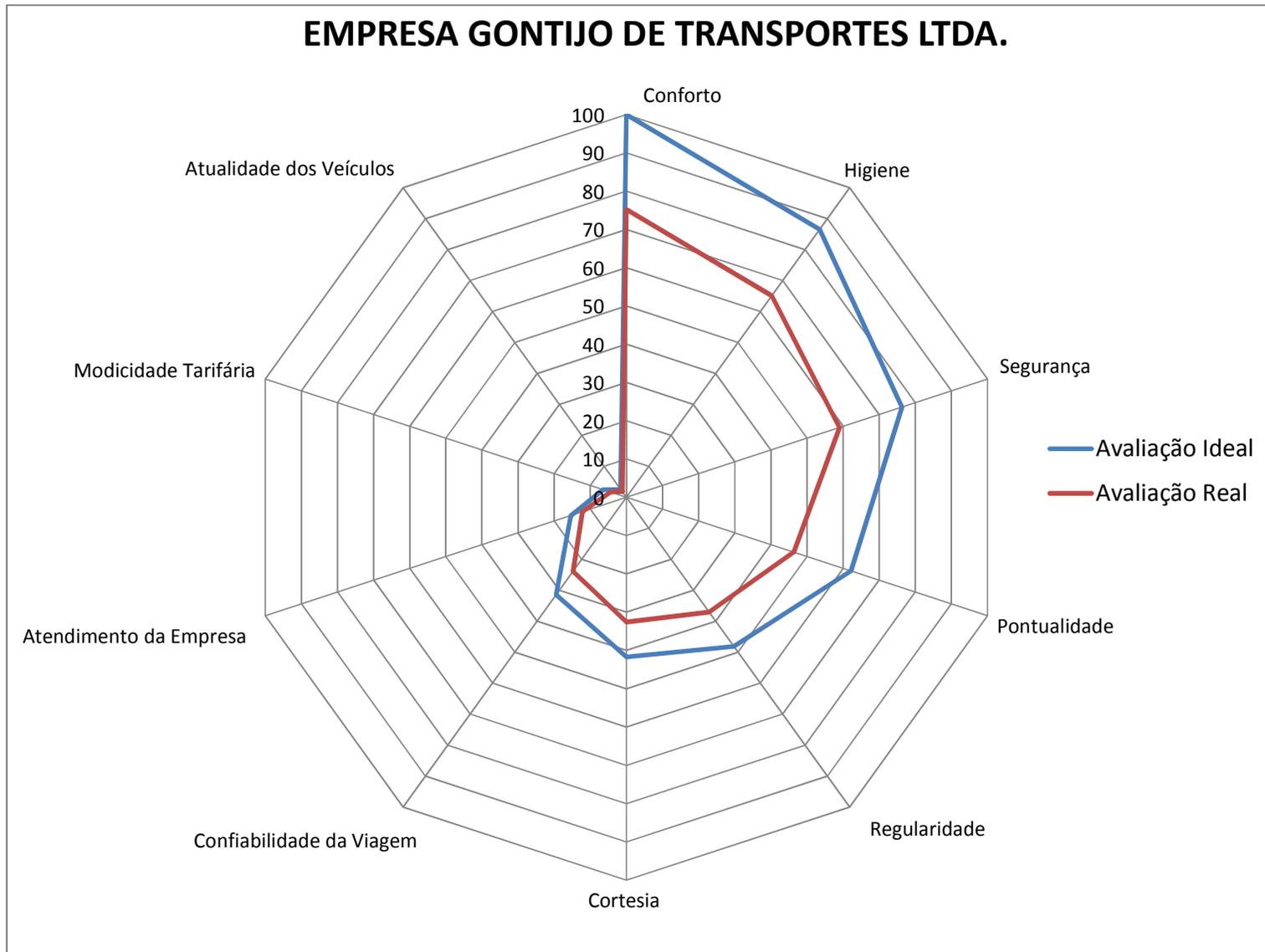
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	24	3,27	79,27
Conforto	156	21,25	75,17
Cortesia	65	8,86	78,14
Higiene	135	18,39	75,21
Confiabilidade da Viagem	49	6,68	76,00
Pontualidade	97	13,22	74,50
Regularidade	75	10,22	77,07
Segurança	119	16,21	77,37
Modicidade Tarifária	10	1,36	69,06
Atualidade dos Veículos	4	0,54	74,26
TOTAL	734	100	
IGS	76,00		

Nº de entrevistas realizadas: 303

# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**SERGIPE: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

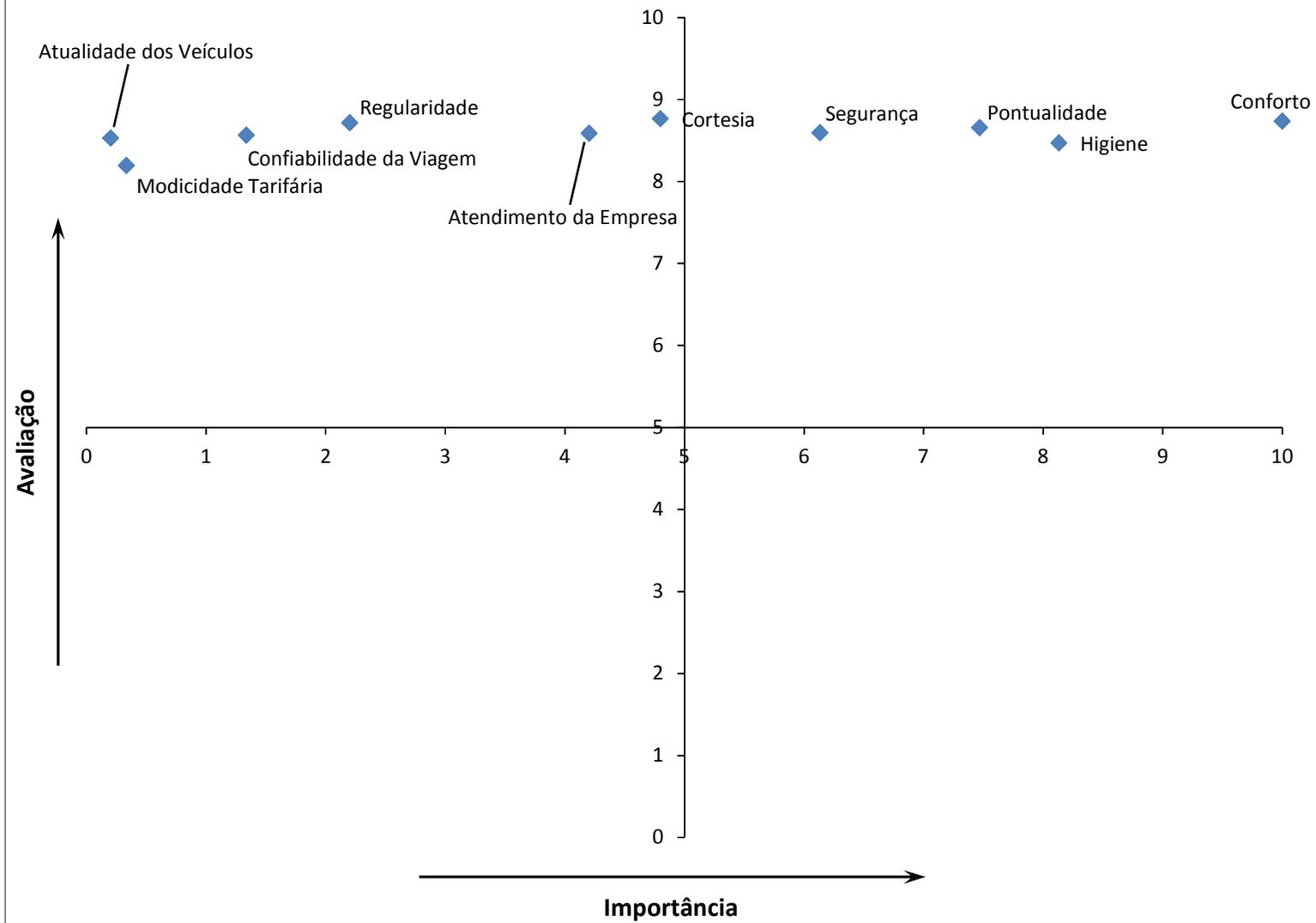
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	85,59	85,86
	Facilidade para a troca de bilhetes	85,43	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,57	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	87,35	87,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	87,65	87,65
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	84,51	84,71
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	84,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,08	85,64
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	86,57	86,57
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	87,16	87,16
Segurança	Segurança com relação a assaltos	85,88	85,93
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,98	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	81,96	81,96
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	85,29	85,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	85,2	83,98
	Tempo das paradas	84,61	
	Segurança	83,43	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	83,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	84,9	
	Preço dos produtos e serviços	83,73	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	84,51	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	81,86	82,84
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	82,45	
	Serviço de informação e sinalização	85	
	Qualidade dos produtos e serviços	83,24	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	81,86	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	82,65	

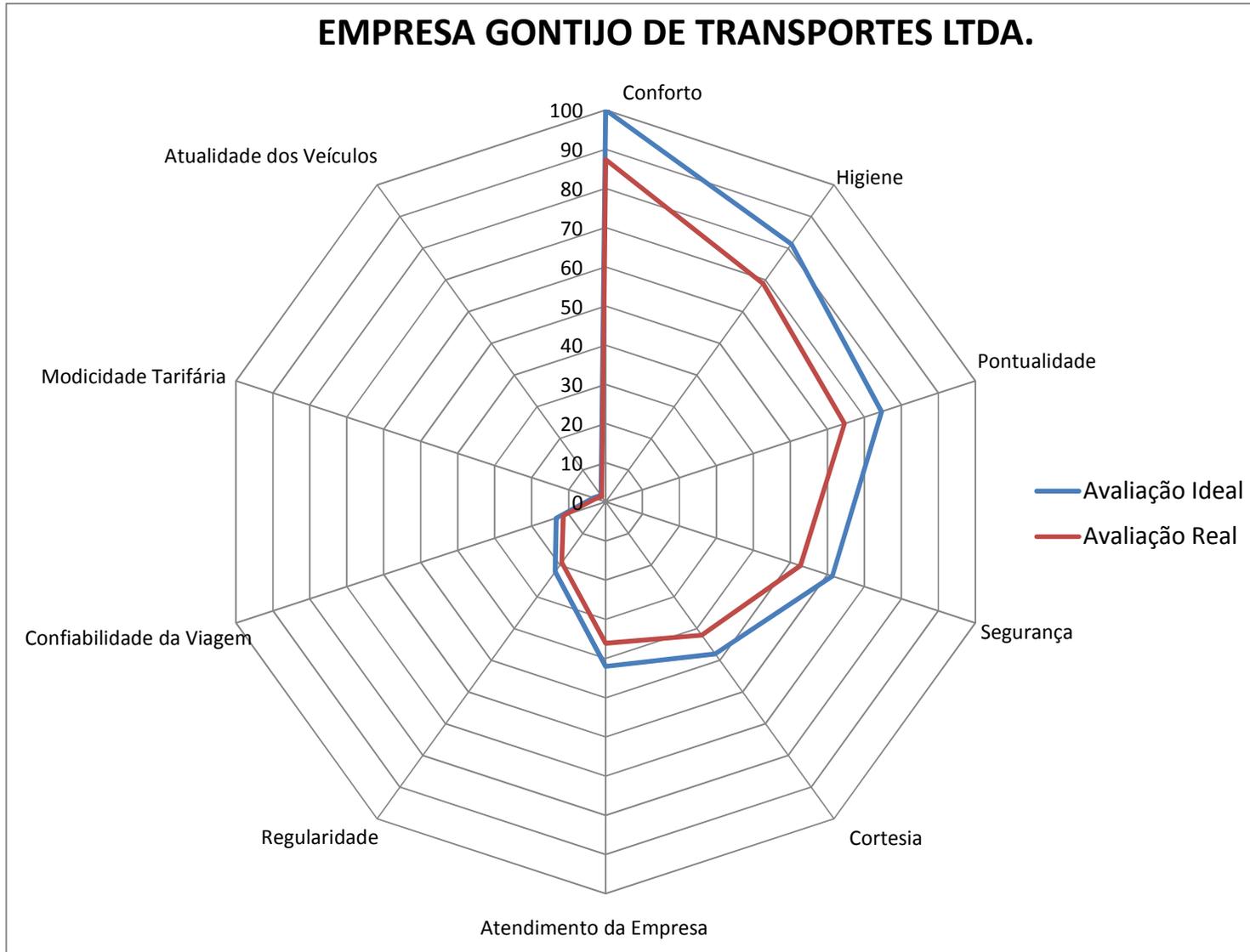
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	63	9,38	85,86
Conforto	150	22,32	87,35
Cortesia	72	10,71	87,65
Higiene	122	18,15	84,71
Confiabilidade da Viagem	20	2,98	85,64
Pontualidade	112	16,67	86,57
Regularidade	33	4,91	87,16
Segurança	92	13,69	85,93
Modicidade Tarifária	5	0,74	81,96
Atualidade dos Veículos	3	0,45	85,29
TOTAL	672	100	
IGS	86,33		

Nº de entrevistas realizadas: 255

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**TOCANTINS: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

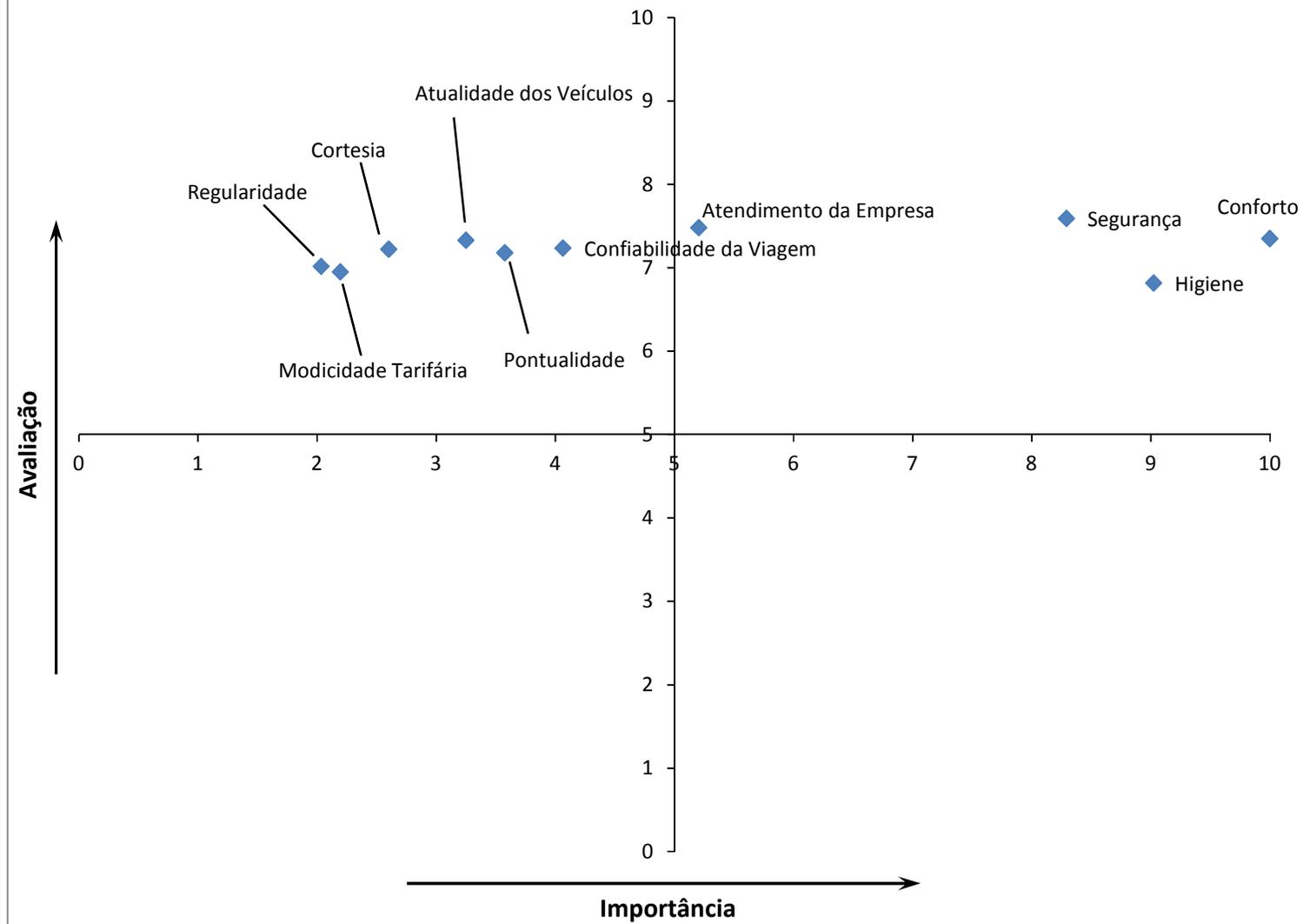
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,47	74,79
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,89	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,5	73,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,2	72,2
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,27	68,17
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,07	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,63	72,36
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,09	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,78	71,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,17	70,17
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,68	75,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,5	69,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,28	73,28
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,7	68,72
	Tempo das paradas	67,06	
	Segurança	67,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,09	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,75	
	Preço dos produtos e serviços	69,18	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,89	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,81	69,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,03	
	Serviço de informação e sinalização	67,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,13	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,36	

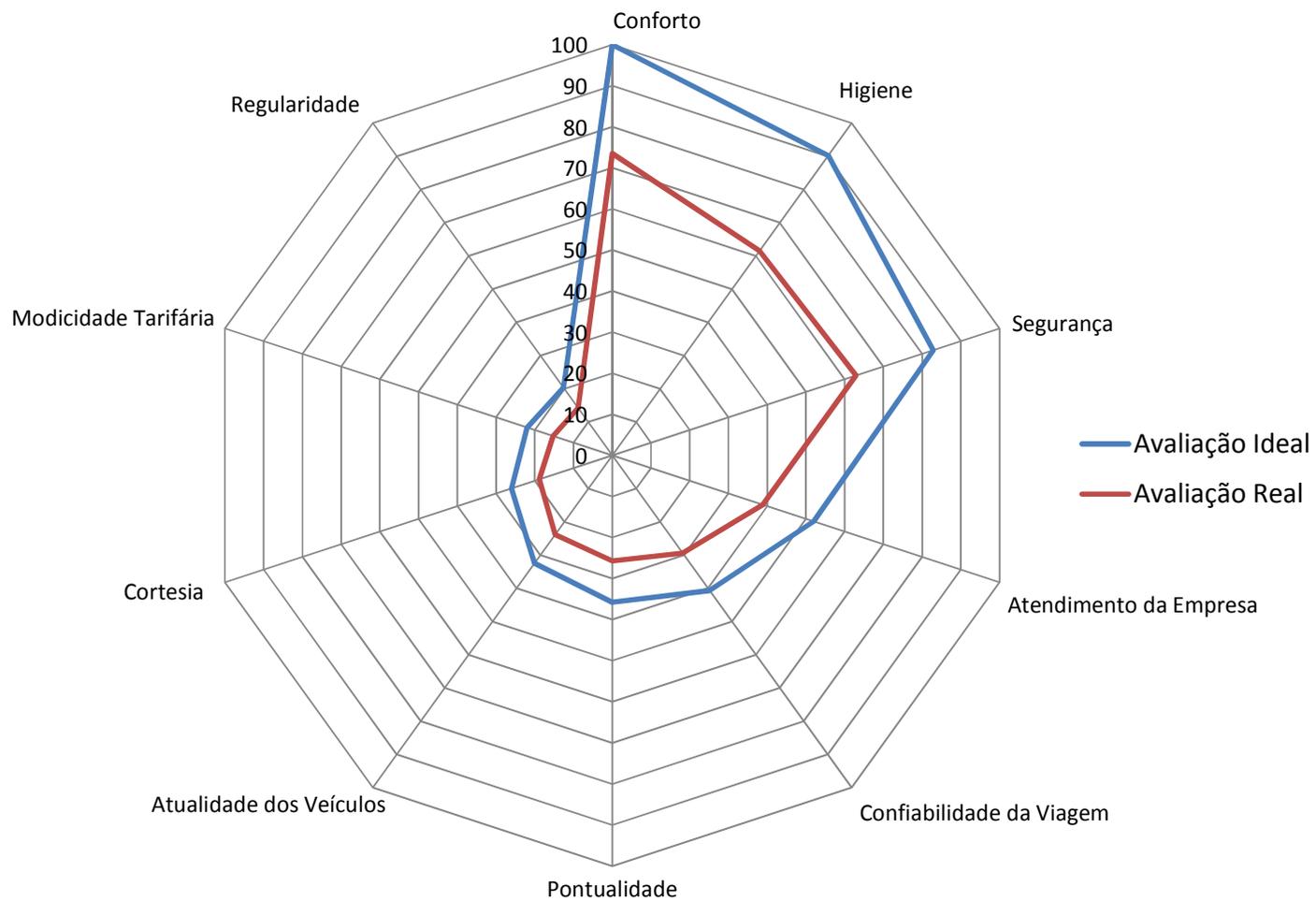
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	64	10,36	74,79
Conforto	123	19,9	73,50
Cortesia	32	5,18	72,20
Higiene	111	17,96	68,17
Confiabilidade da Viagem	50	8,09	72,36
Pontualidade	44	7,12	71,78
Regularidade	25	4,05	70,17
Segurança	102	16,5	75,92
Modicidade Tarifária	27	4,37	69,50
Atualidade dos Veículos	40	6,47	73,28
TOTAL	618	100	
IGS		72,47	

Nº de entrevistas realizadas: 233

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



**ESPÍRITO SANTO: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.**

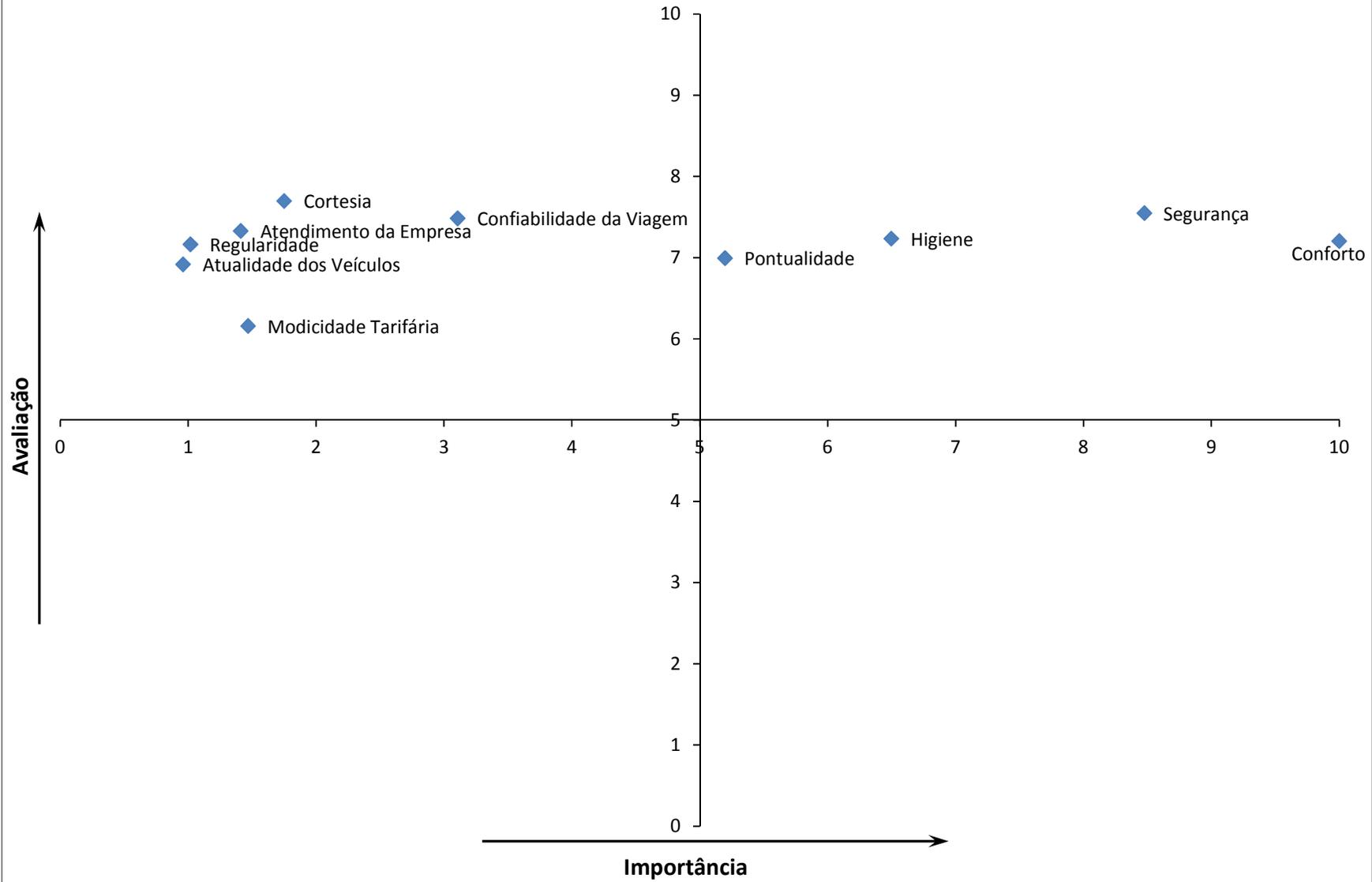
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,36	73,30
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,18	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,04	72,04
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,98	76,98
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,95	72,34
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,72	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,01	74,85
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,69	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,94	69,94
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,64	71,64
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,6	75,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,39	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,61	61,61
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,19	69,19
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,13	66,63
	Tempo das paradas	71,15	
	Segurança	71,53	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,25	
	Preço dos produtos e serviços	54,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,23	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,25	68,06
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,75	
	Serviço de informação e sinalização	70,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,93	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,82	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,87	

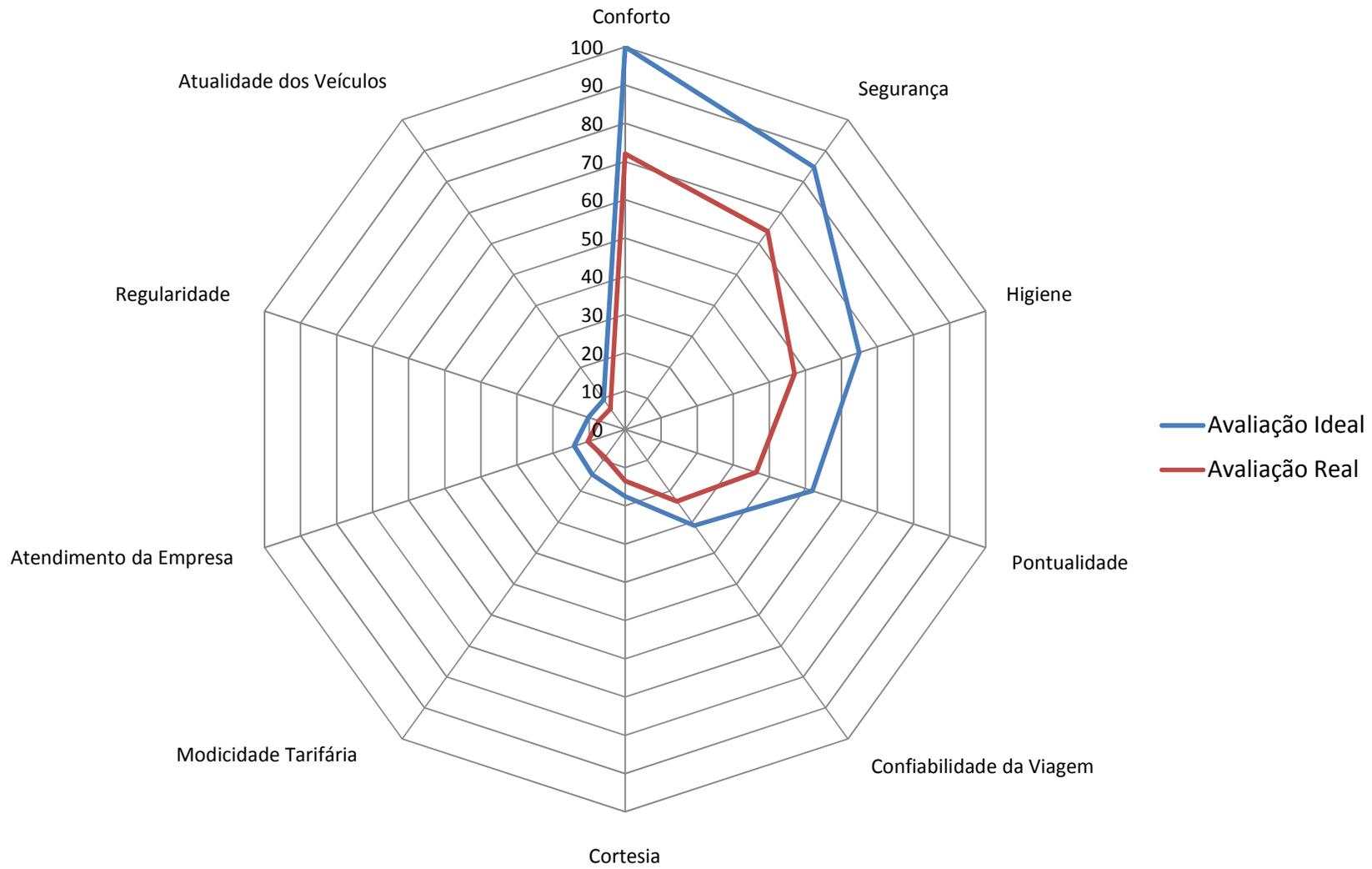
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	25	3,54	73,30
Conforto	177	25,07	72,04
Cortesia	31	4,39	76,98
Higiene	115	16,29	72,34
Confiabilidade da Viagem	55	7,79	74,85
Pontualidade	92	13,03	69,94
Regularidade	18	2,55	71,64
Segurança	150	21,25	75,50
Modicidade Tarifária	26	3,68	61,61
Atualidade dos Veículos	17	2,41	69,19
TOTAL	706	100	
IGS		72,57	

Nº de entrevistas realizadas: 254

# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



### **Viação Itapemirim 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	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2066</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	39,63
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2066</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	39,63
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	18
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2066</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
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	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2066</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	20
Estudo	2
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	18
Compras	1
Outros	14
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2066</b>

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

Eventual	41
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	4
Mensal	8
Trimestral	7
Semestral	9
Anual	23
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2066</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>2066</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	69
Gratuidade para portadores de deficiência	4
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	7
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>153</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>6</b>

**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

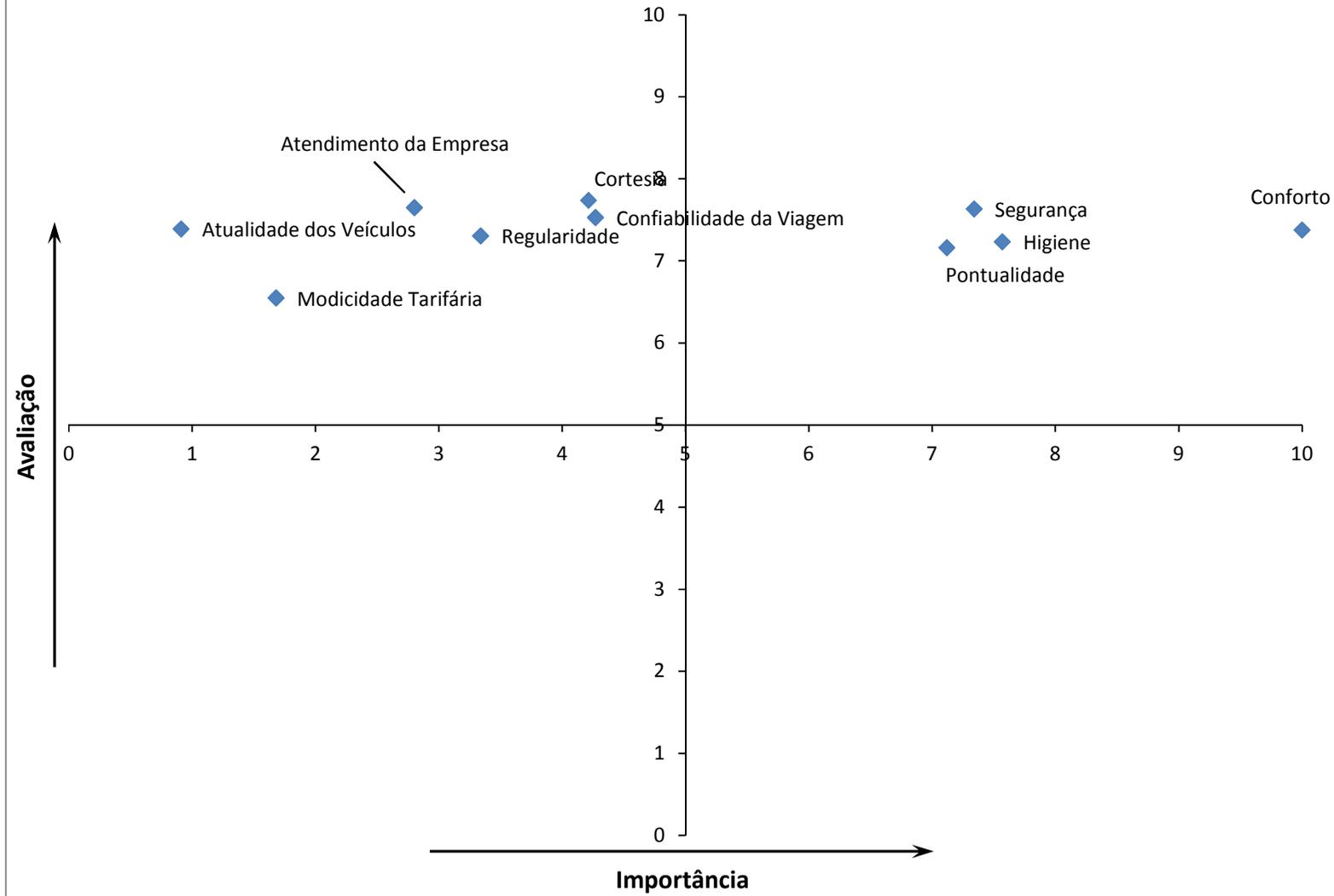
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,46	76,47
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,43	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,52	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,74	73,74
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,36	77,36
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,2	72,30
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,85	75,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,58	71,58
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,04	73,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,23	76,30
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,37	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,47	65,47
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,86	73,86
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,02	70,77
	Tempo das paradas	72,86	
	Segurança	73,24	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,87	
	Preço dos produtos e serviços	64,41	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,59	

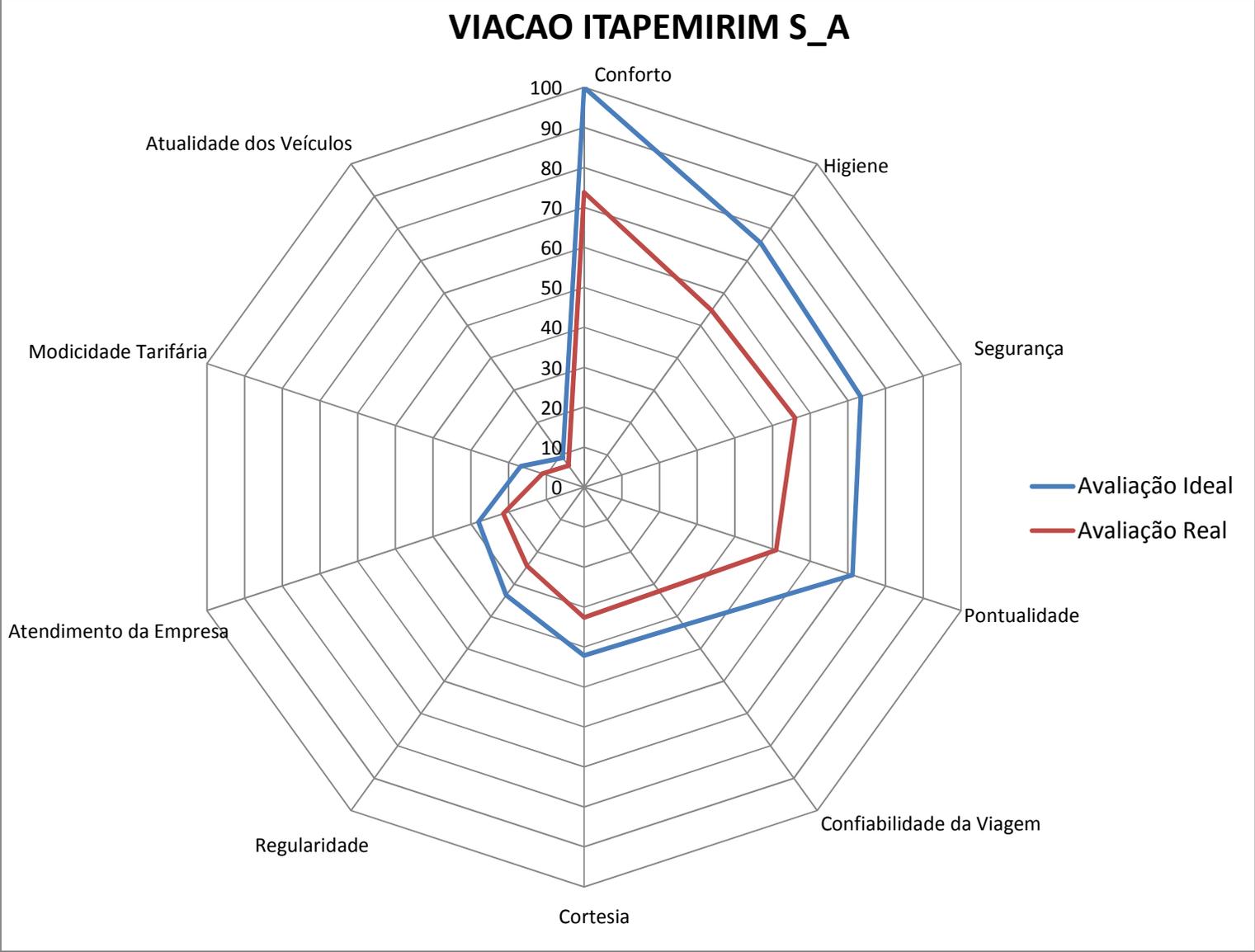
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,14	70,56
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,96	
	Serviço de informação e sinalização	72,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,8	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,39	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	319	5,69	76,47
Conforto	1139	20,31	73,74
Cortesia	480	8,56	77,36
Higiene	862	15,37	72,30
Confiabilidade da Viagem	486	8,67	75,28
Pontualidade	811	14,46	71,58
Regularidade	380	6,78	73,04
Segurança	836	14,91	76,30
Modicidade Tarifária	191	3,41	65,47
Atualidade dos Veículos	104	1,85	73,86
TOTAL	5608	100	
IGS	73,86		

Nº de entrevistas realizadas: 2066

# VIACAO ITAPEMIRIM 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>2066</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	23
Boa	45
Regular	28
Ruim	0
Péssima	4
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>47</b>

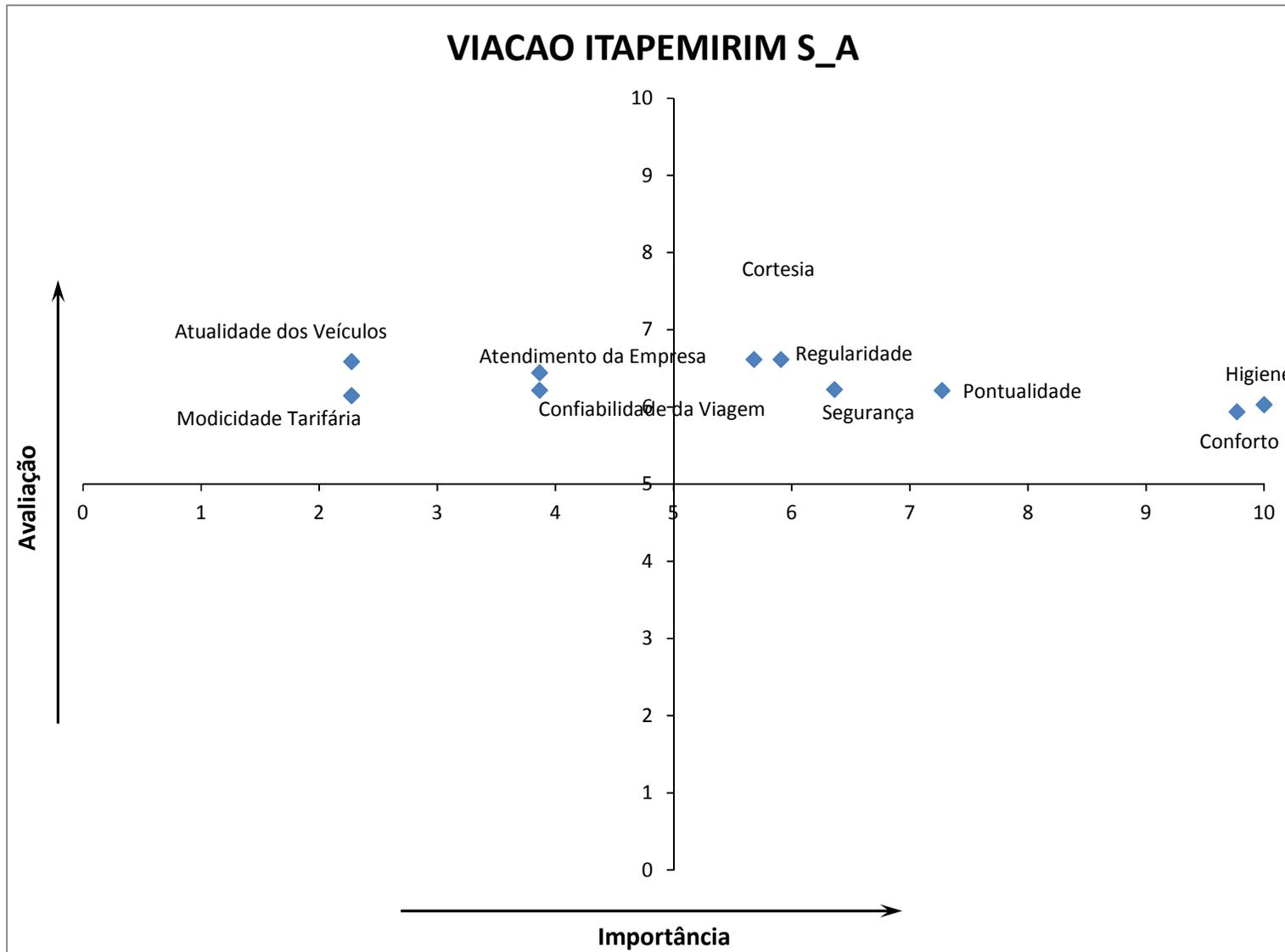
**BAHIA: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	62,24	64,44
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,22	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	59,38	59,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,15	66,15
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,38	60,29
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	62,22	62,17
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	62,11	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,11	62,11
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,15	66,15
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,89	62,26
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,63	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,46	61,46
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,89	65,89
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,81	61,58
	Tempo das paradas	61,98	
	Segurança	62,77	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,16	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,45	
	Preço dos produtos e serviços	58,85	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,68	

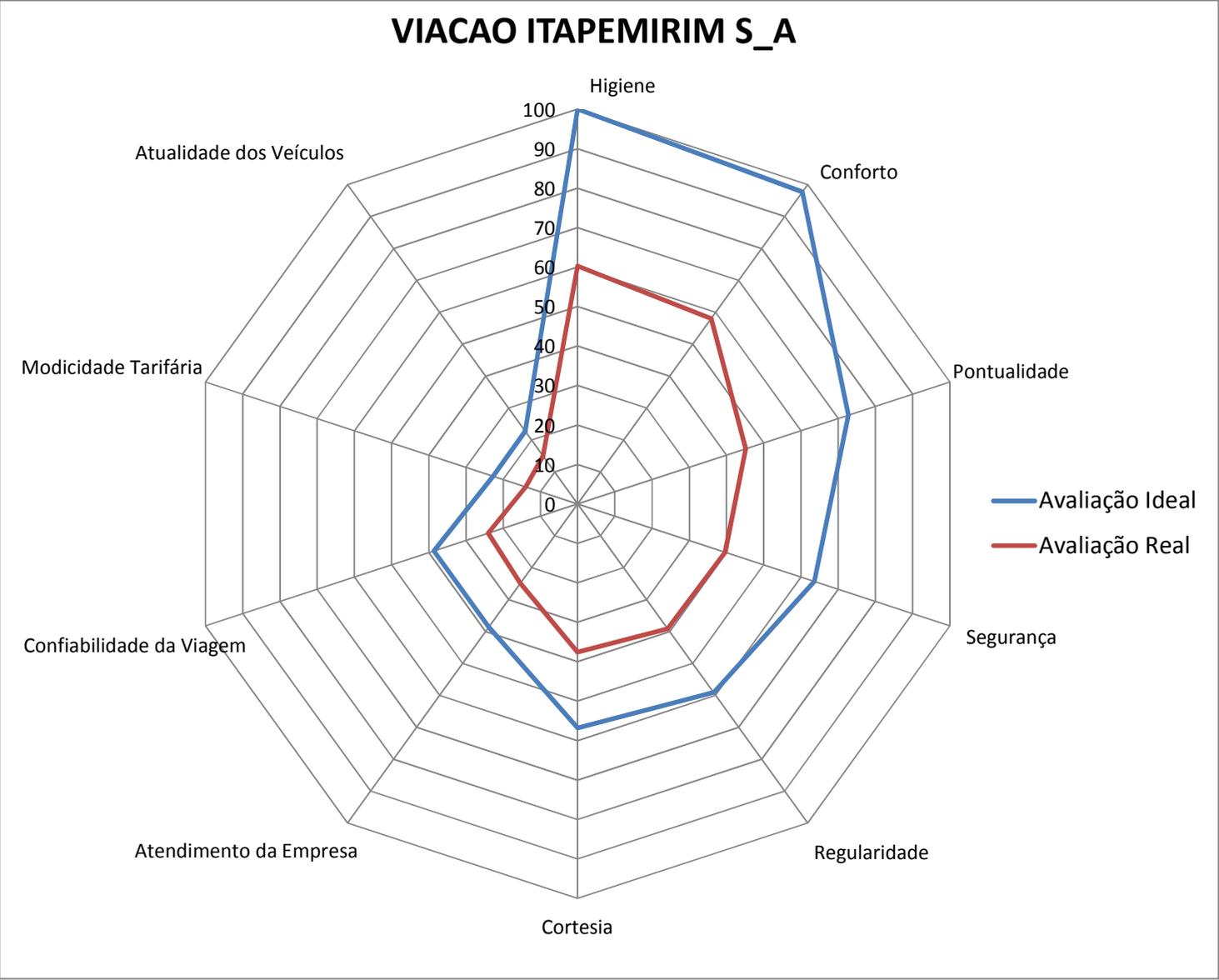
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,7	60,71
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,37	
	Serviço de informação e sinalização	61,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,21	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,12	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,16	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	17	6,75	64,44
Conforto	43	17,06	59,38
Cortesia	25	9,92	66,15
Higiene	44	17,46	60,29
Confiabilidade da Viagem	17	6,75	62,17
Pontualidade	32	12,7	62,11
Regularidade	26	10,32	66,15
Segurança	28	11,11	62,26
Modicidade Tarifária	10	3,97	61,46
Atualidade dos Veículos	10	3,97	65,89
TOTAL	252	100	
IGS	62,45		

Nº de entrevistas realizadas: 96



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



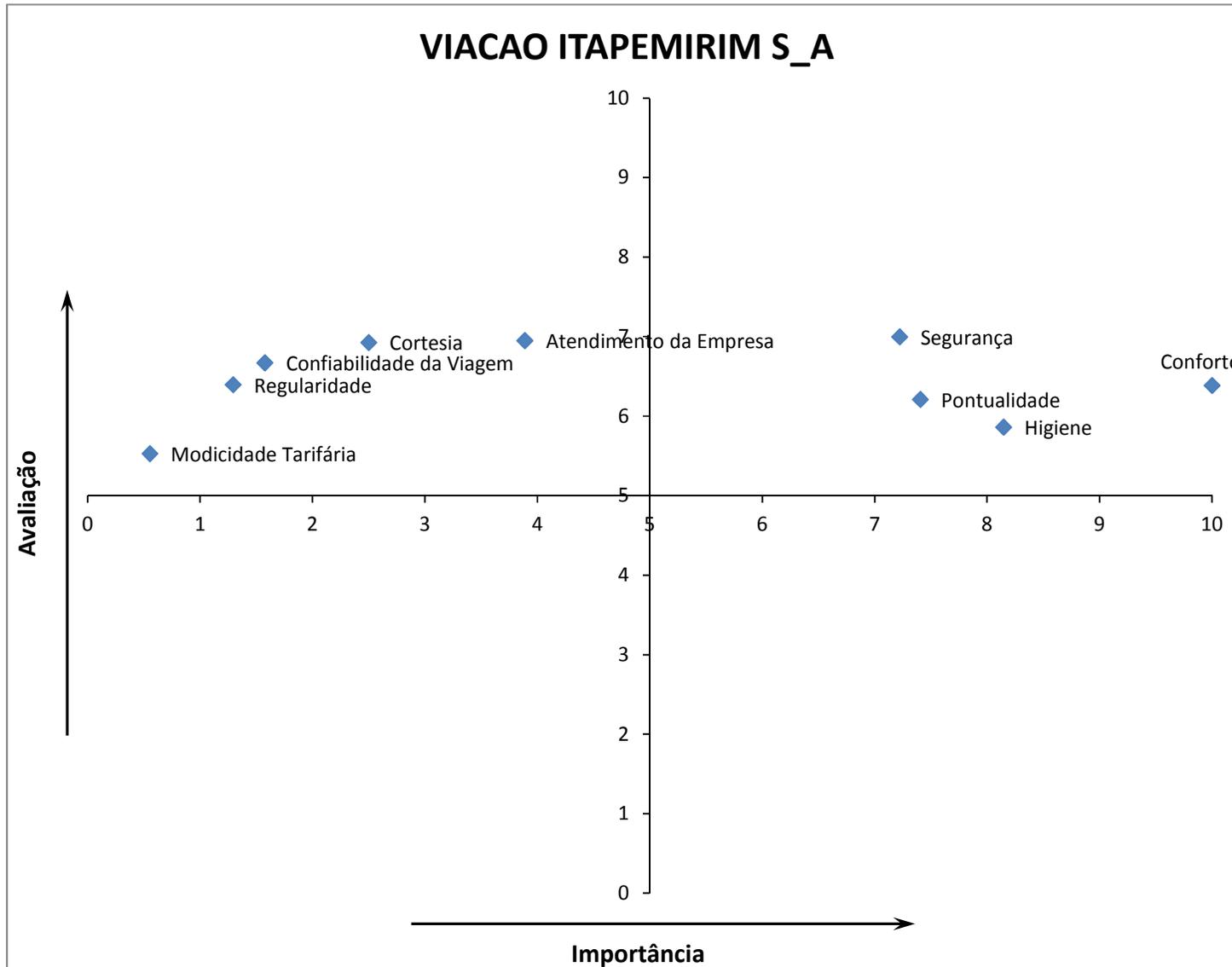
**CEARÁ: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,34	69,49
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,77	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,85	63,85
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,27	69,27
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,64	58,60
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,55	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,67	66,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,1	62,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,94	63,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,51	69,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,29	55,29
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,54	61,54
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,01	57,25
	Tempo das paradas	56,69	
	Segurança	61,78	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	57,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,57	
	Preço dos produtos e serviços	51,13	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,74	

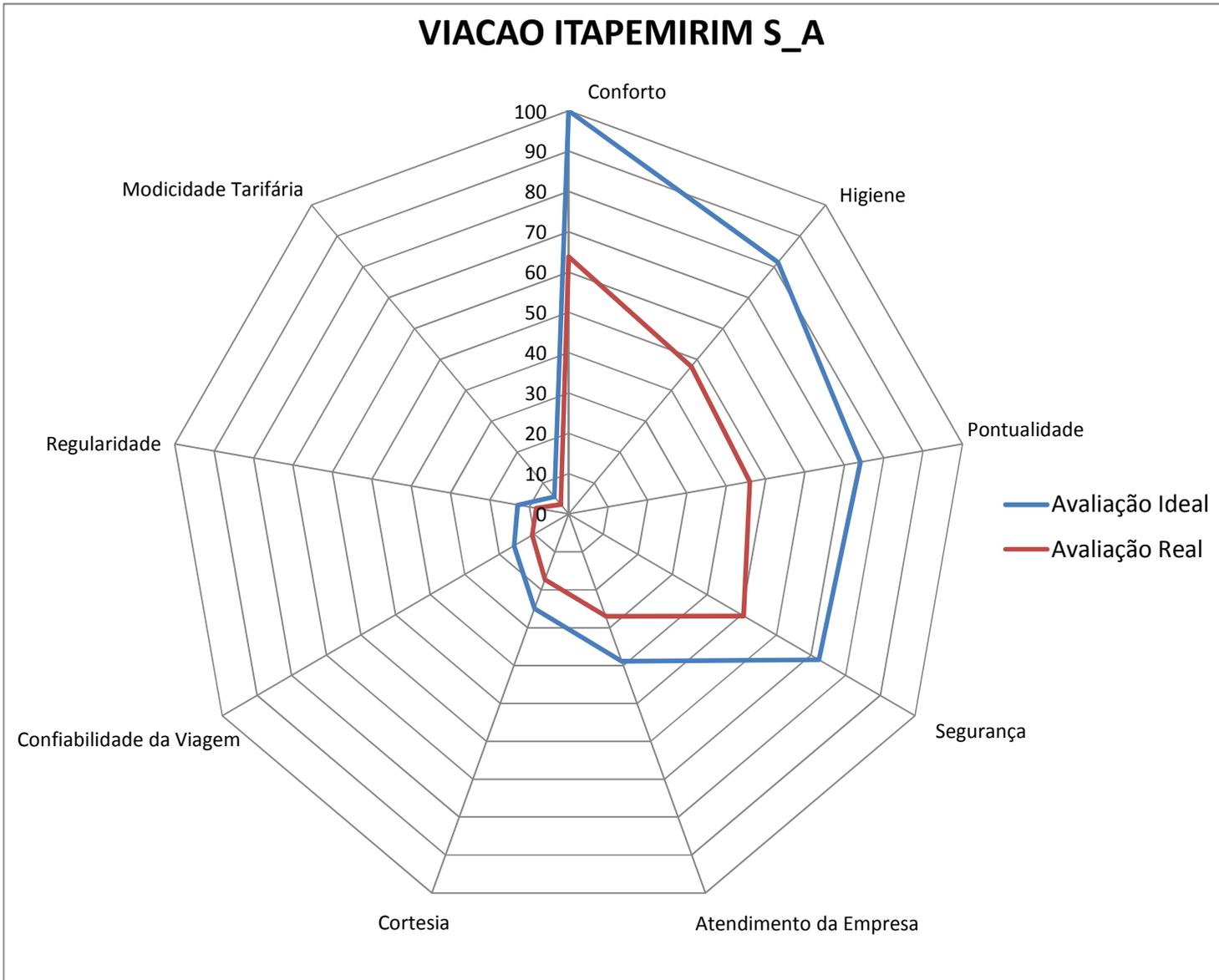
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,85	60,08
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,28	
	Serviço de informação e sinalização	58,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,48	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,83	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	42	9,13	69,49
Conforto	108	23,48	63,85
Cortesia	27	5,87	69,27
Higiene	88	19,13	58,60
Confiabilidade da Viagem	17	3,7	66,70
Pontualidade	80	17,39	62,10
Regularidade	14	3,04	63,94
Segurança	78	16,96	69,97
Modicidade Tarifária	6	1,3	55,29
TOTAL	460	100	
IGS	64,41		

Nº de entrevistas realizadas: 157



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



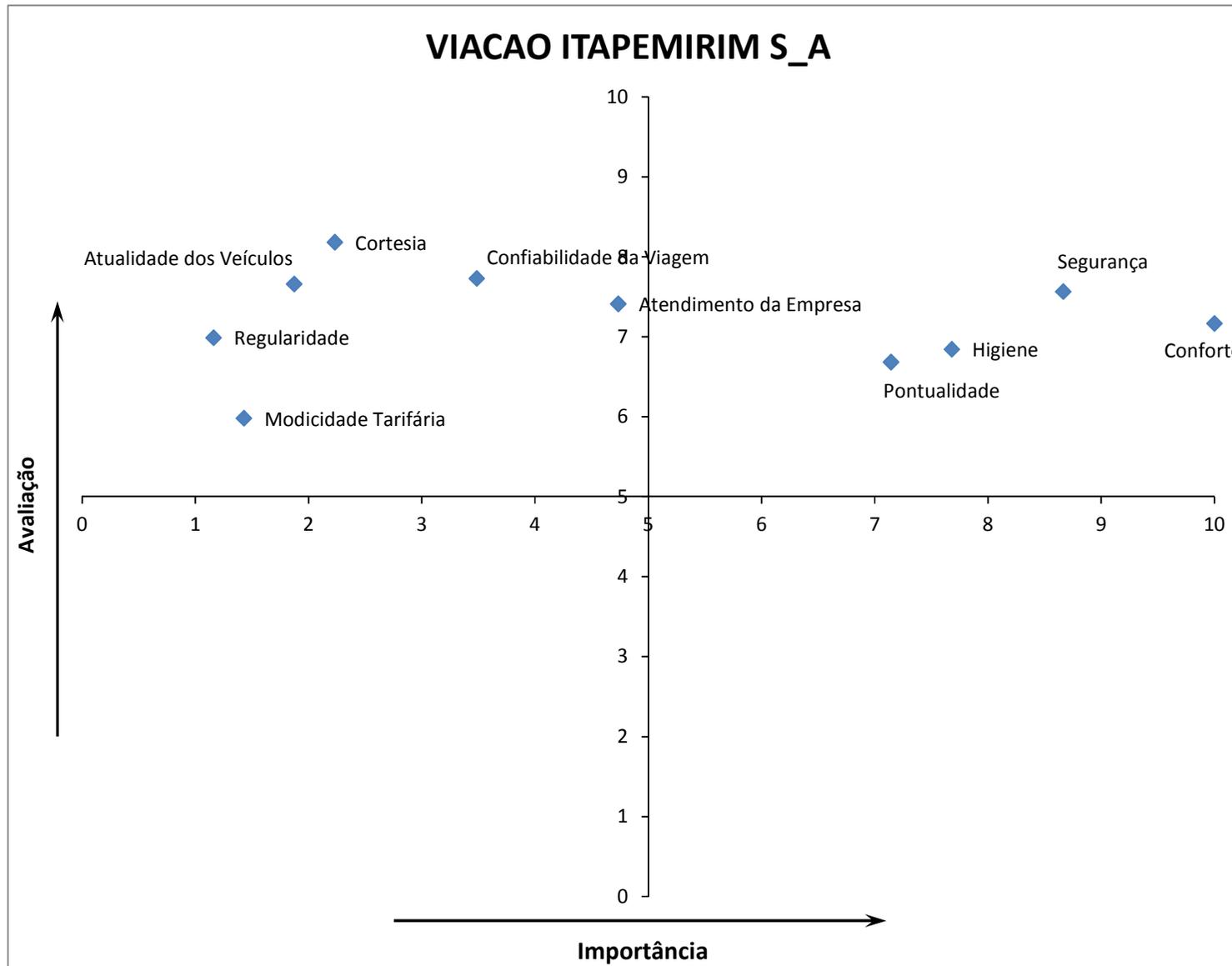
**GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

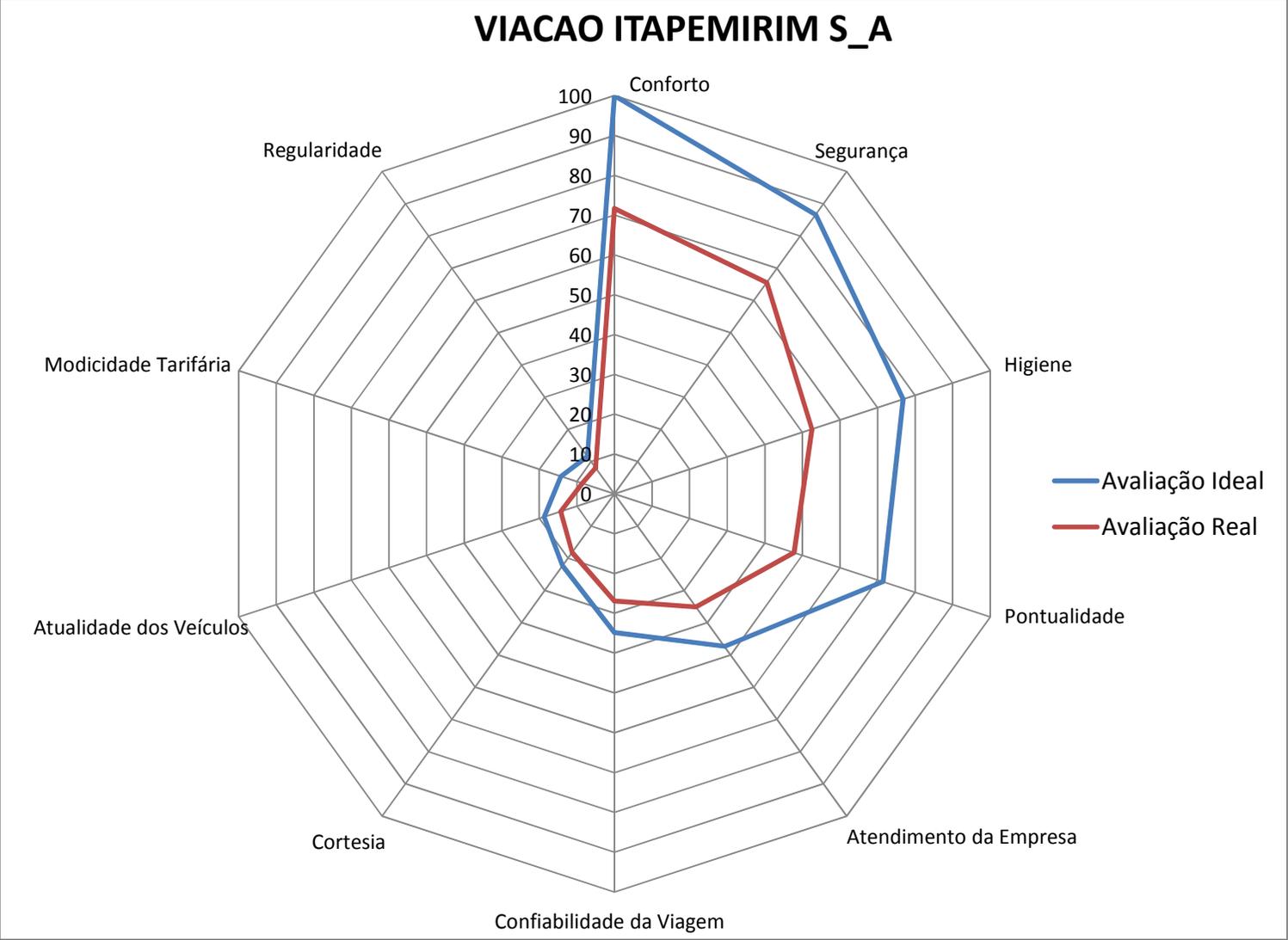
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,47	74,11
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,01	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,84	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,66	71,66
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,82	81,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,39	68,42
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,45	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,4	77,27
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,14	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,84	66,84
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,86	69,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,03	75,66
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,28	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,81	59,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,6	76,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,44	64,27
	Tempo das paradas	71,2	
	Segurança	71,17	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,36	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,21	
	Preço dos produtos e serviços	49,58	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,02	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,54	66,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,51	
	Serviço de informação e sinalização	71,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,26	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50,14	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,74	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	53	9,78	74,11
Conforto	112	20,66	71,66
Cortesia	25	4,61	81,82
Higiene	86	15,87	68,42
Confiabilidade da Viagem	39	7,2	77,27
Pontualidade	80	14,76	66,84
Regularidade	13	2,4	69,86
Segurança	97	17,9	75,66
Modicidade Tarifária	16	2,95	59,81
Atualidade dos Veículos	21	3,87	76,60
TOTAL	542	100	
IGS		72,06	

Nº de entrevistas realizadas: 187





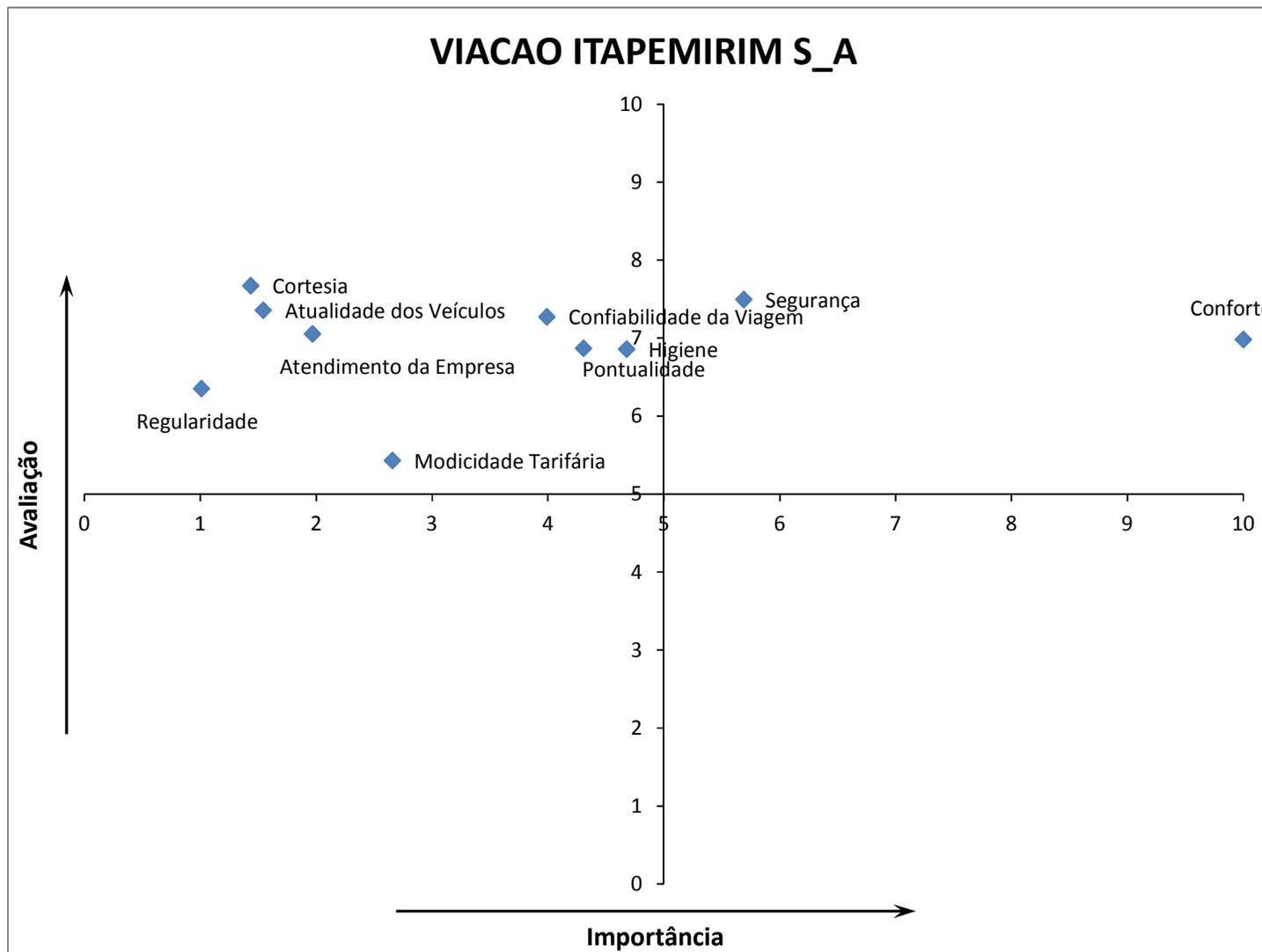
**ESPÍRITO SANTO: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,68	70,54
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,24	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,69	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,82	69,82
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,73	76,73
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,23	68,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,93	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,06	72,71
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,36	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,7	68,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,52	63,52
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,54	74,95
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,35	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,3	54,3
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,58	73,58
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,48	63,96
	Tempo das paradas	71,4	
	Segurança	68,78	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	47,38	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,15	

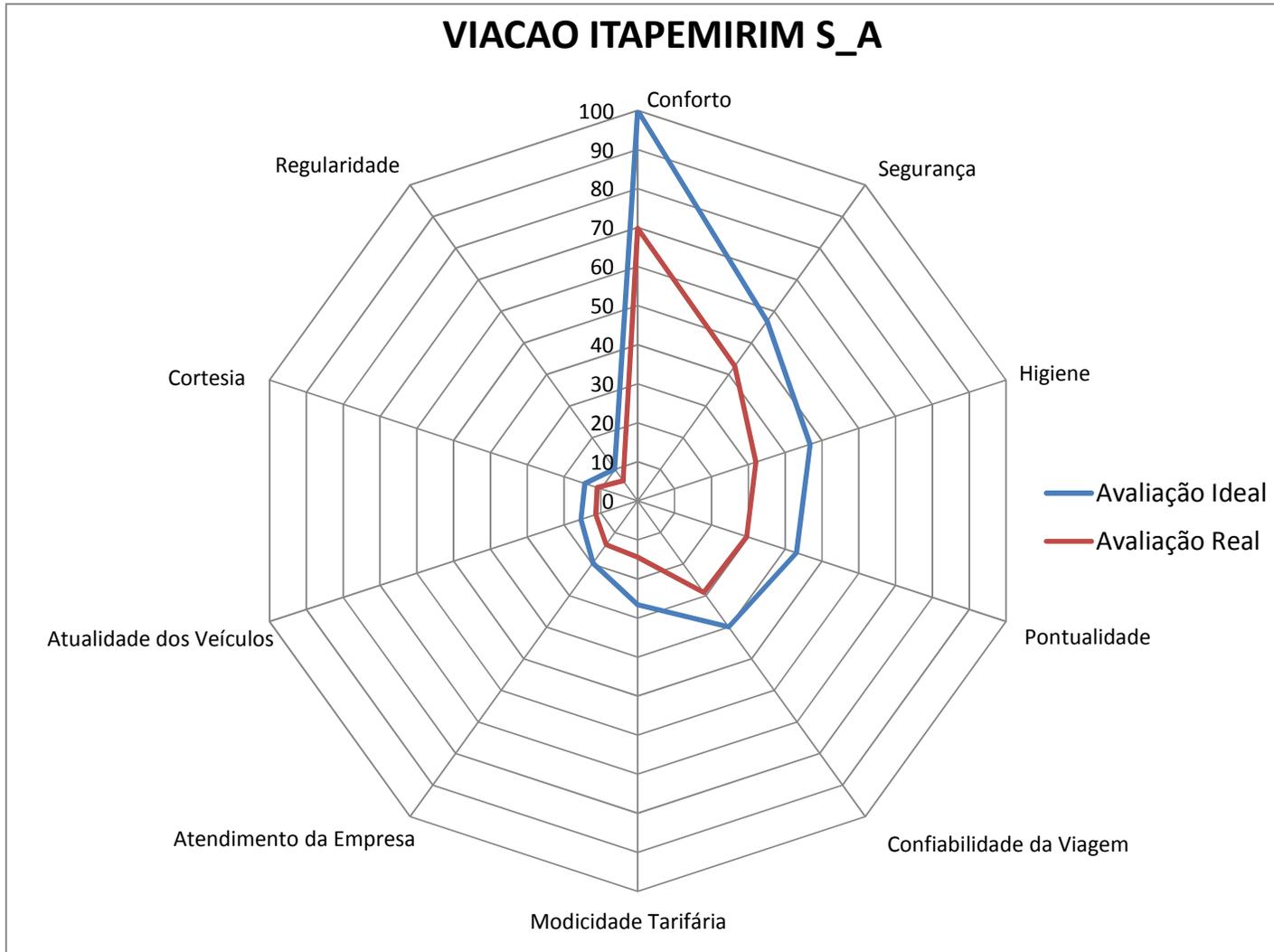
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,09	62,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,57	
	Serviço de informação e sinalização	67,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45,83	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,91	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	5,28	70,54
Conforto	188	26,82	69,82
Cortesia	27	3,85	76,73
Higiene	88	12,55	68,58
Confiabilidade da Viagem	75	10,7	72,71
Pontualidade	81	11,55	68,70
Regularidade	19	2,71	63,52
Segurança	107	15,26	74,95
Modicidade Tarifária	50	7,13	54,30
Atualidade dos Veículos	29	4,14	73,58
TOTAL	701	100	
IGS	69,81		

Nº de entrevistas realizadas: 247



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



**MINAS GERAIS: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

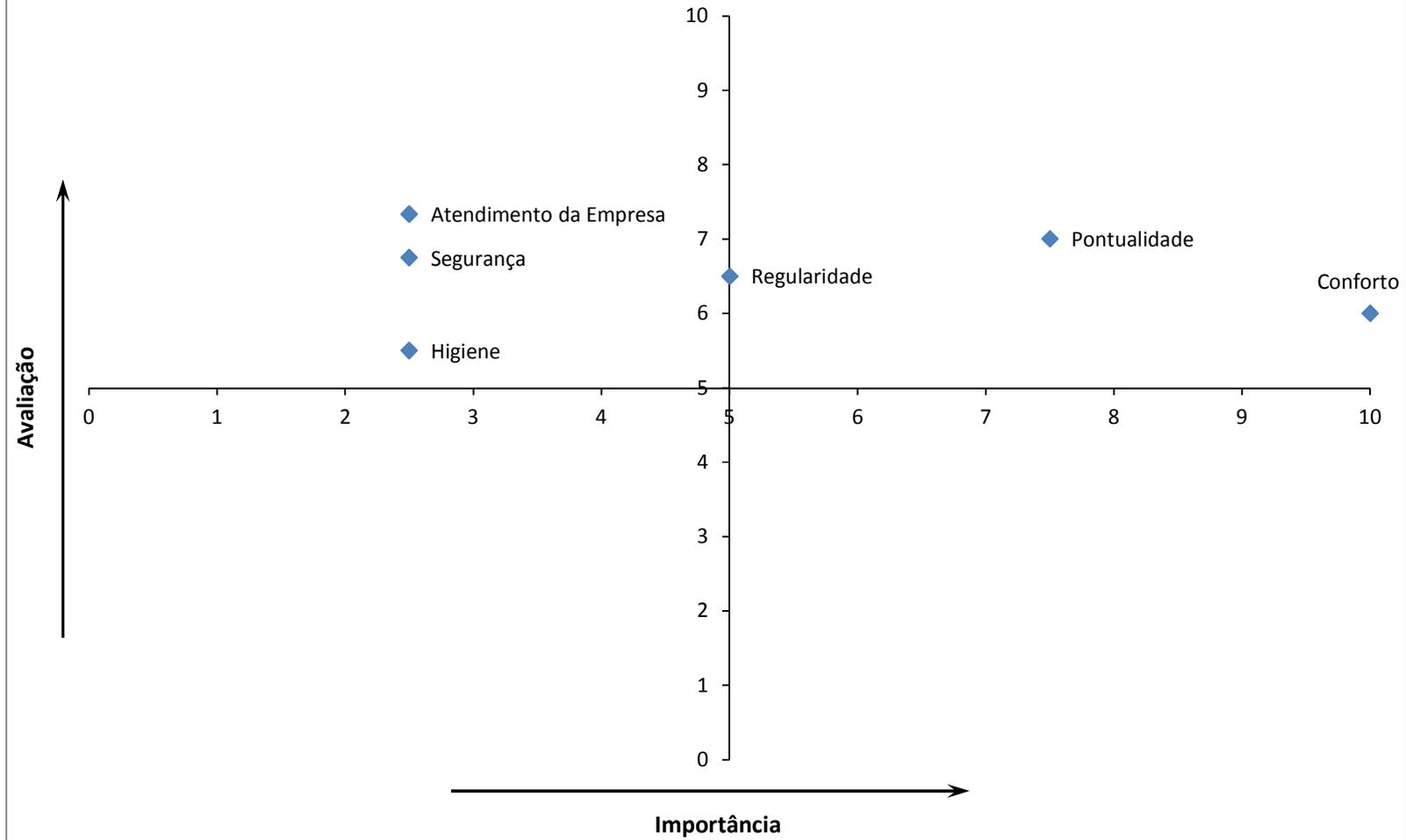
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	73,33
	Facilidade para a troca de bilhetes	75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	60	60
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	50	55,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75	75,00
	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)	70	70
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65	65
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65	67,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	40	40
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65	55,00
	Tempo das paradas	60	
	Segurança	65	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70	
	Qualidade dos produtos e serviços	45	
	Preço dos produtos e serviços	25	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65	66,67
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70	
	Serviço de informação e sinalização	70	
	Qualidade dos produtos e serviços	60	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

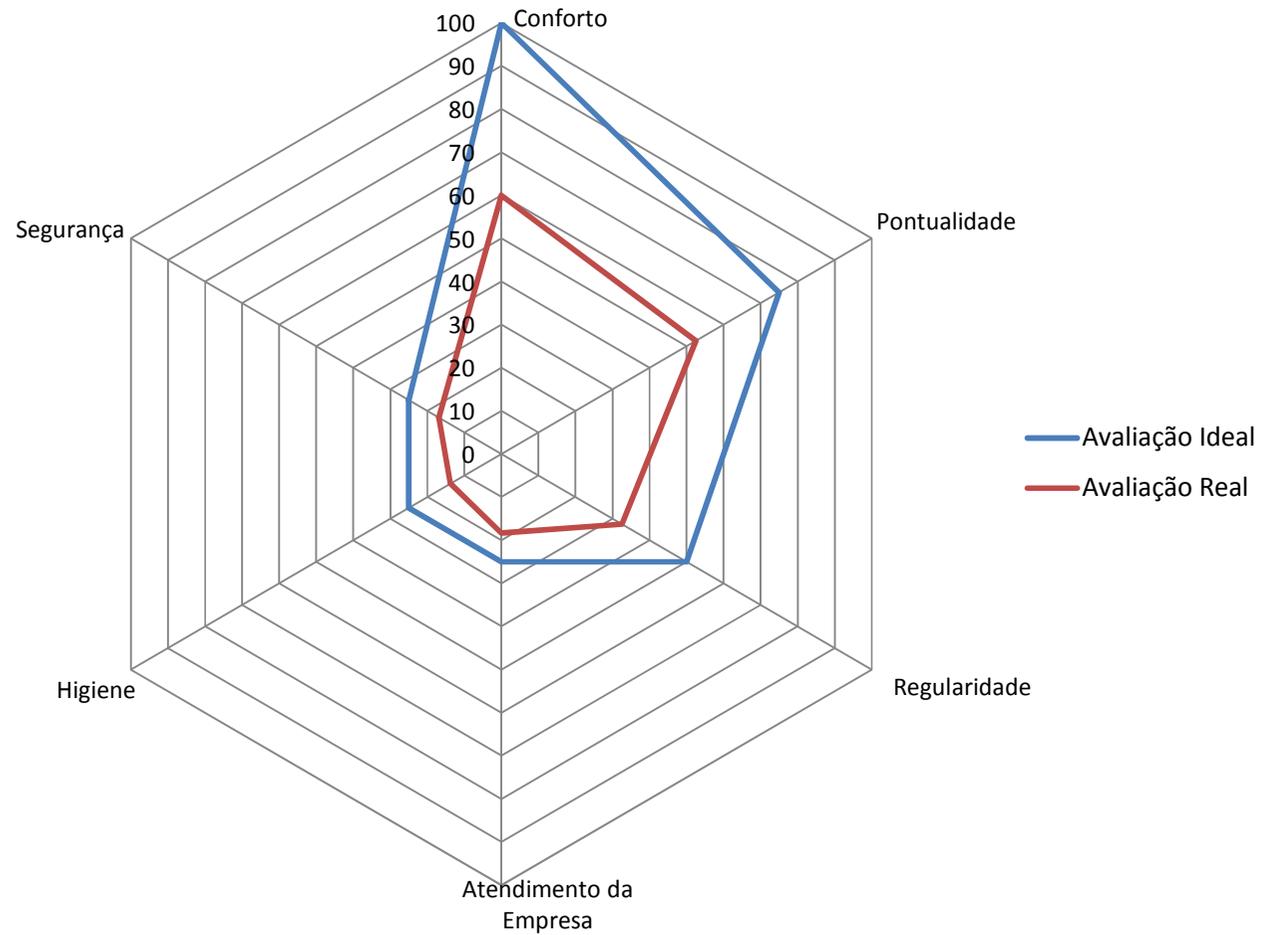
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	8,33	73,33
Conforto	4	33,33	60,00
Higiene	1	8,33	55,00
Pontualidade	3	25	70,00
Regularidade	2	16,67	65,00
Segurança	1	8,33	67,50
TOTAL	12	100	
IGS	64,65		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 5**

## VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



**PARAÍBA: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

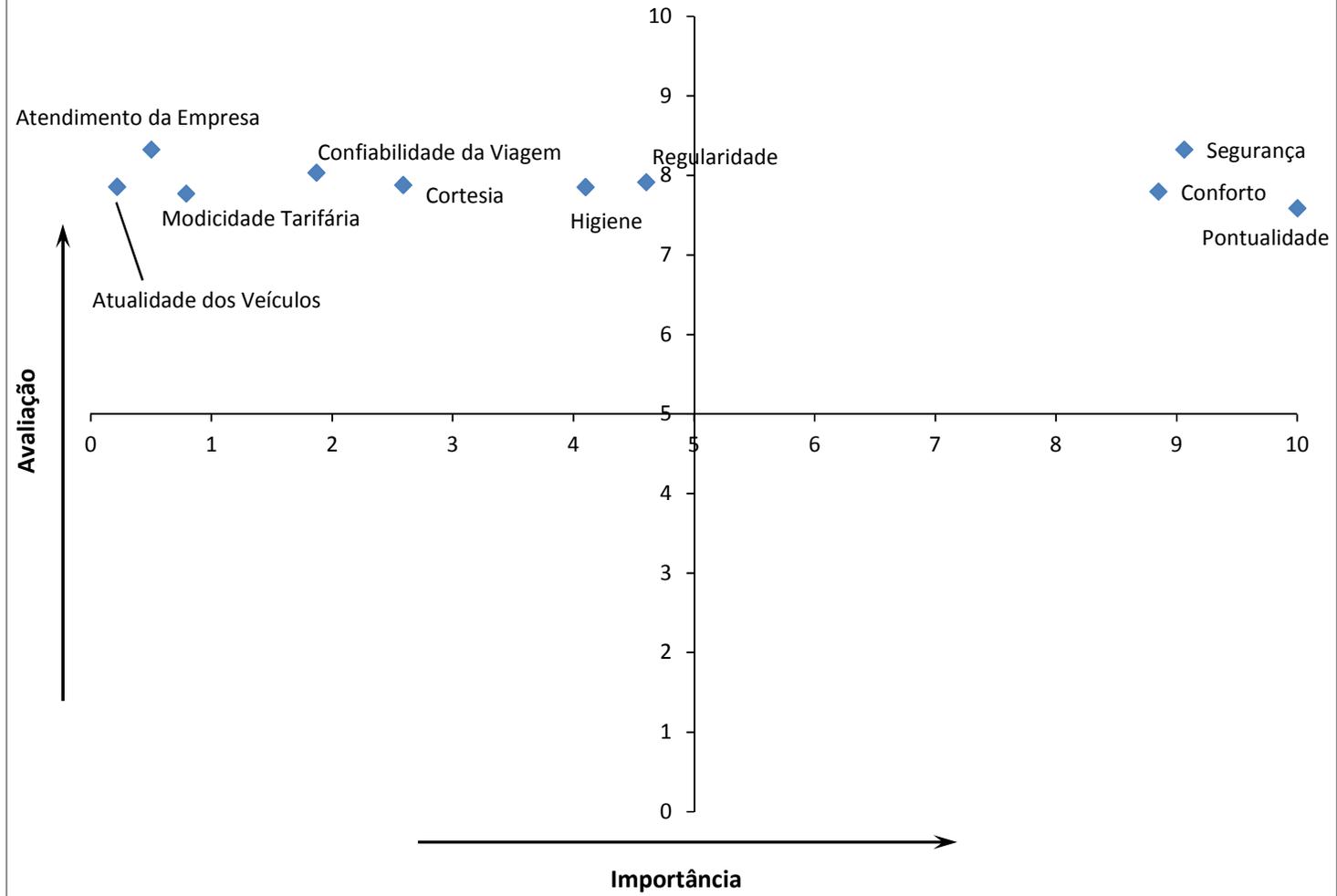
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	85,61	83,22
	Facilidade para a troca de bilhetes	82,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,34	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,93	77,93
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,78	78,78
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,07	78,54
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	80	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,63	80,31
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,98	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,85	75,85
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,15	79,15
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,27	83,24
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,2	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	77,68	77,68
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,54	78,54
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	81,71	78,49
	Tempo das paradas	81,46	
	Segurança	81,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,88	
	Preço dos produtos e serviços	74,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	80,85	80,20
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,1	
	Serviço de informação e sinalização	82,07	
	Qualidade dos produtos e serviços	80,49	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,98	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	80,73	

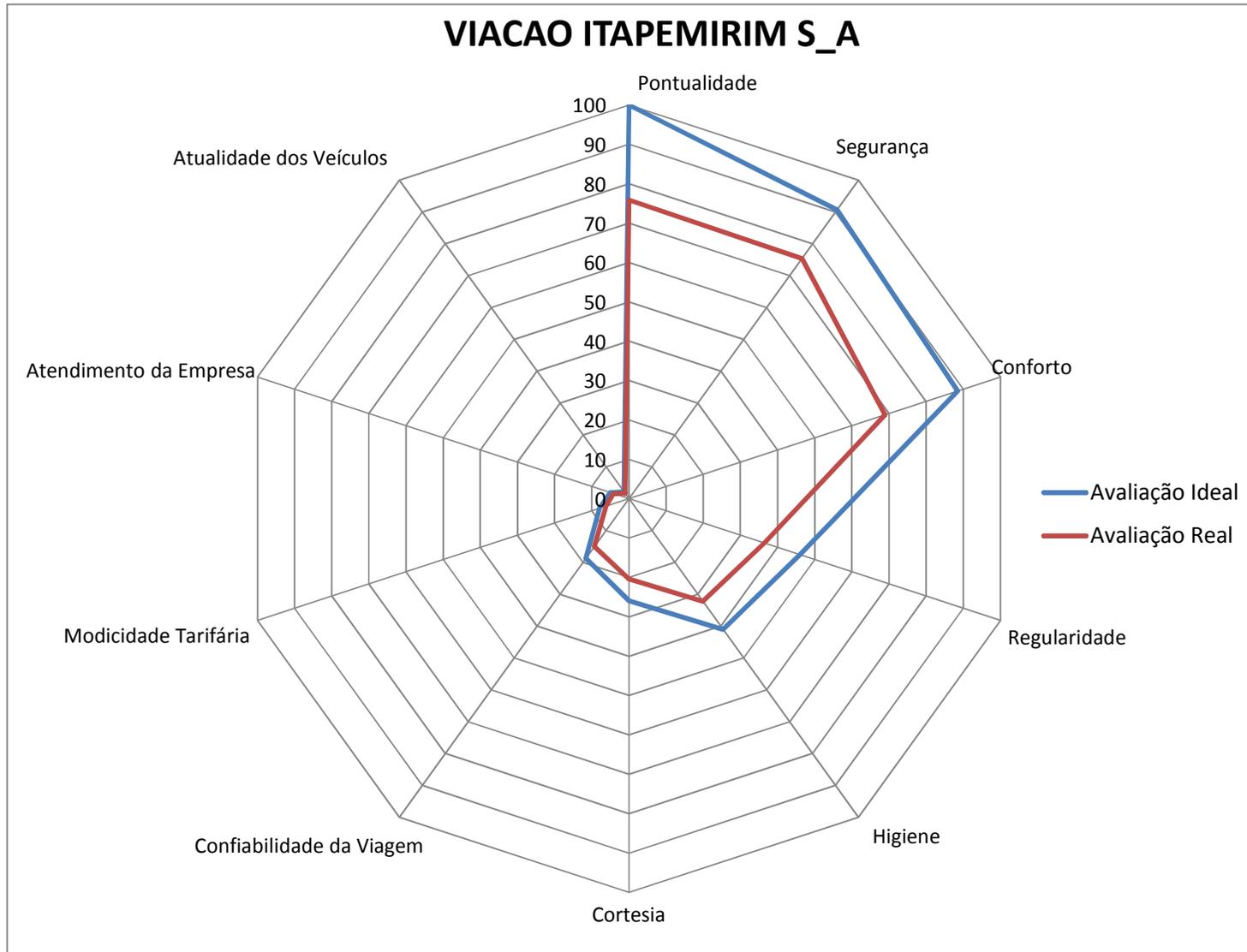
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	1,18	83,22
Conforto	123	20,78	77,93
Cortesia	36	6,08	78,78
Higiene	57	9,63	78,54
Confiabilidade da Viagem	26	4,39	80,31
Pontualidade	139	23,48	75,85
Regularidade	64	10,81	79,15
Segurança	126	21,28	83,24
Modicidade Tarifária	11	1,86	77,68
Atualidade dos Veículos	3	0,51	78,54
TOTAL	592	100	
IGS	78,98		

Nº de entrevistas realizadas: 205

## VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



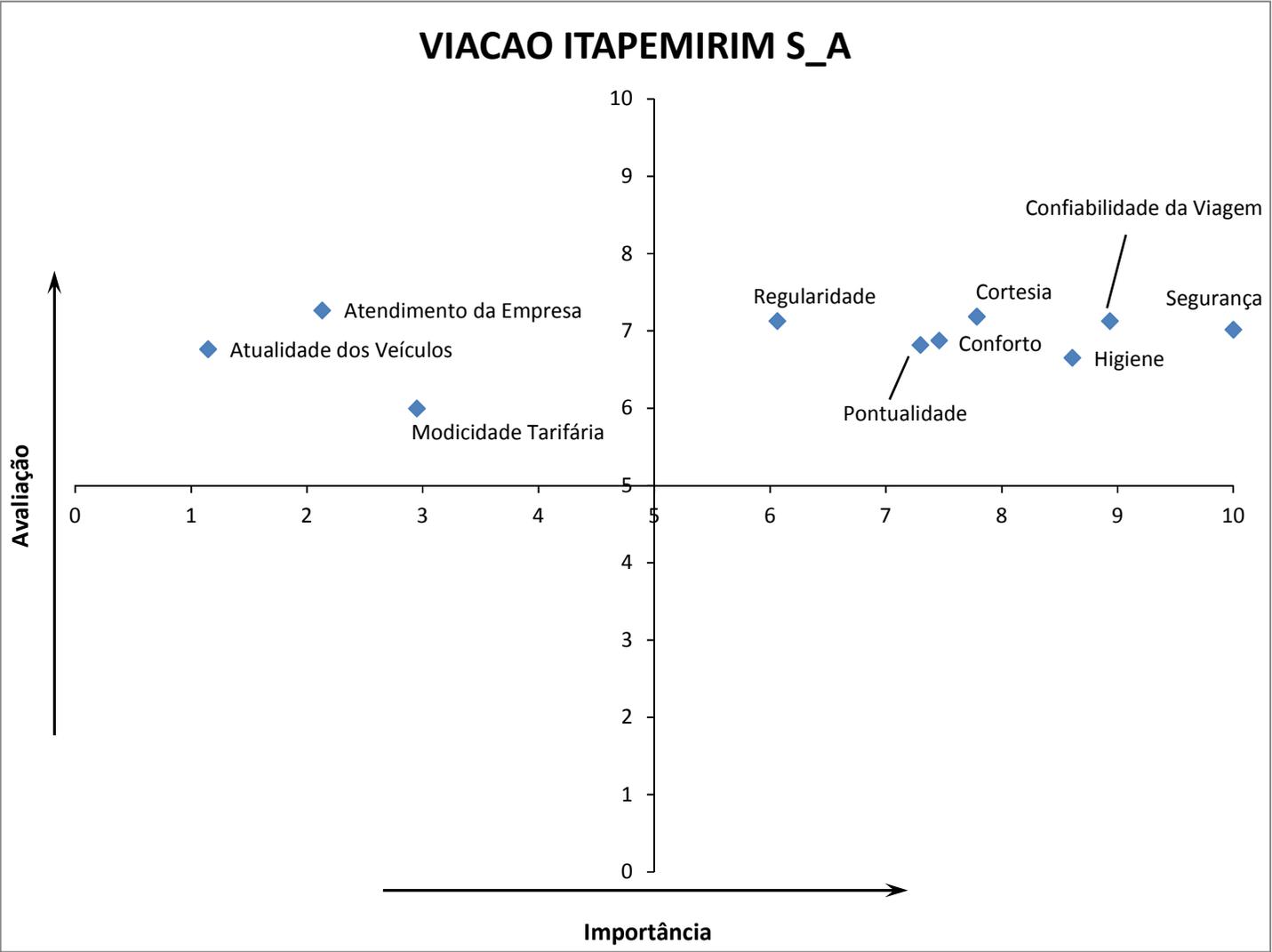
**PERNAMBUCO: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,75	72,63
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,53	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,73	68,73
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,82	71,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,8	66,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,69	71,26
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,82	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,14	68,14
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,25	71,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,07	70,13
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,19	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,93	59,93
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,6	67,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,95	67,16
	Tempo das paradas	65,41	
	Segurança	66,26	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,45	
	Preço dos produtos e serviços	67,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,6	

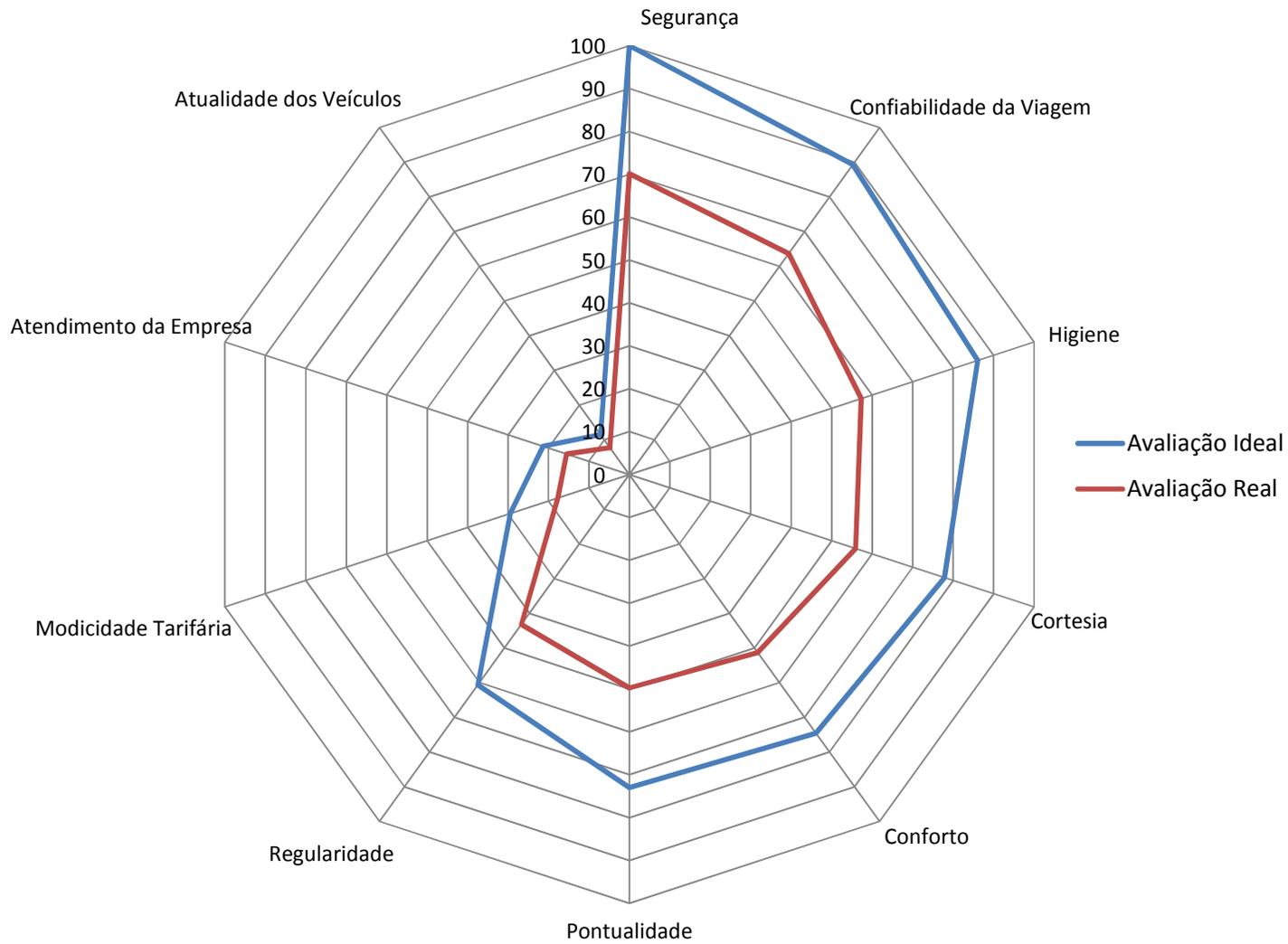
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,45	67,07
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,54	
	Serviço de informação e sinalização	66,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,88	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,76	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,6	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	3,42	72,63
Conforto	91	11,96	68,73
Cortesia	95	12,48	71,82
Higiene	105	13,8	66,50
Confiabilidade da Viagem	109	14,32	71,26
Pontualidade	89	11,7	68,14
Regularidade	74	9,72	71,25
Segurança	122	16,03	70,13
Modicidade Tarifária	36	4,73	59,93
Atualidade dos Veículos	14	1,84	67,60
TOTAL	761	100	
IGS	69,27		

Nº de entrevistas realizadas: 267



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



**RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

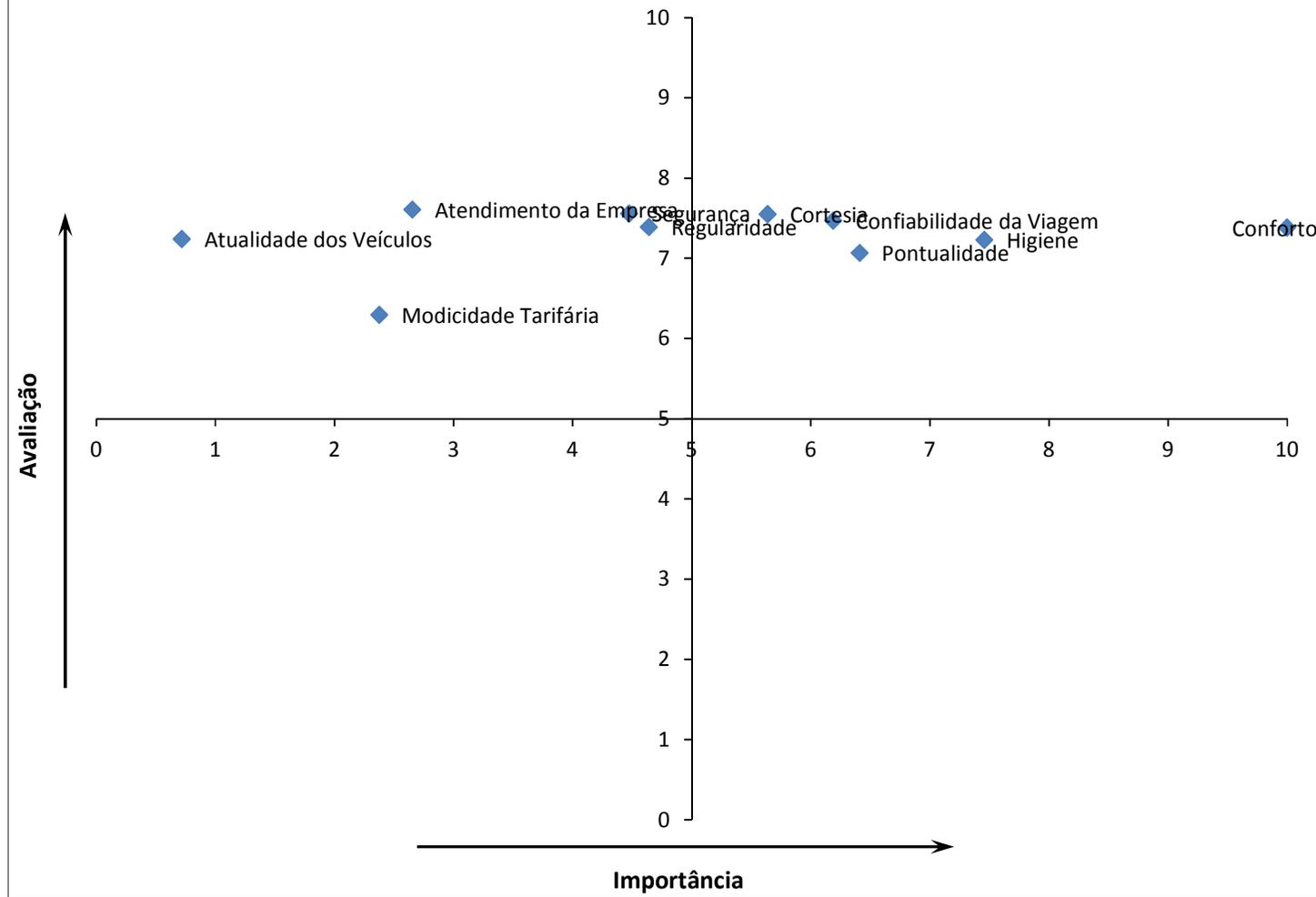
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,28	76,07
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,42	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,81	73,81
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,49	75,49
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,78	72,31
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,16	74,69
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,21	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,66	70,66
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,88	73,88
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,79	75,56
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,33	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,96	62,96
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,41	72,41
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,7	71,60
	Tempo das paradas	75,77	
	Segurança	73,18	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,6	
	Preço dos produtos e serviços	66,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,06	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,44	72,48
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,32	
	Serviço de informação e sinalização	74,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,23	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,57	

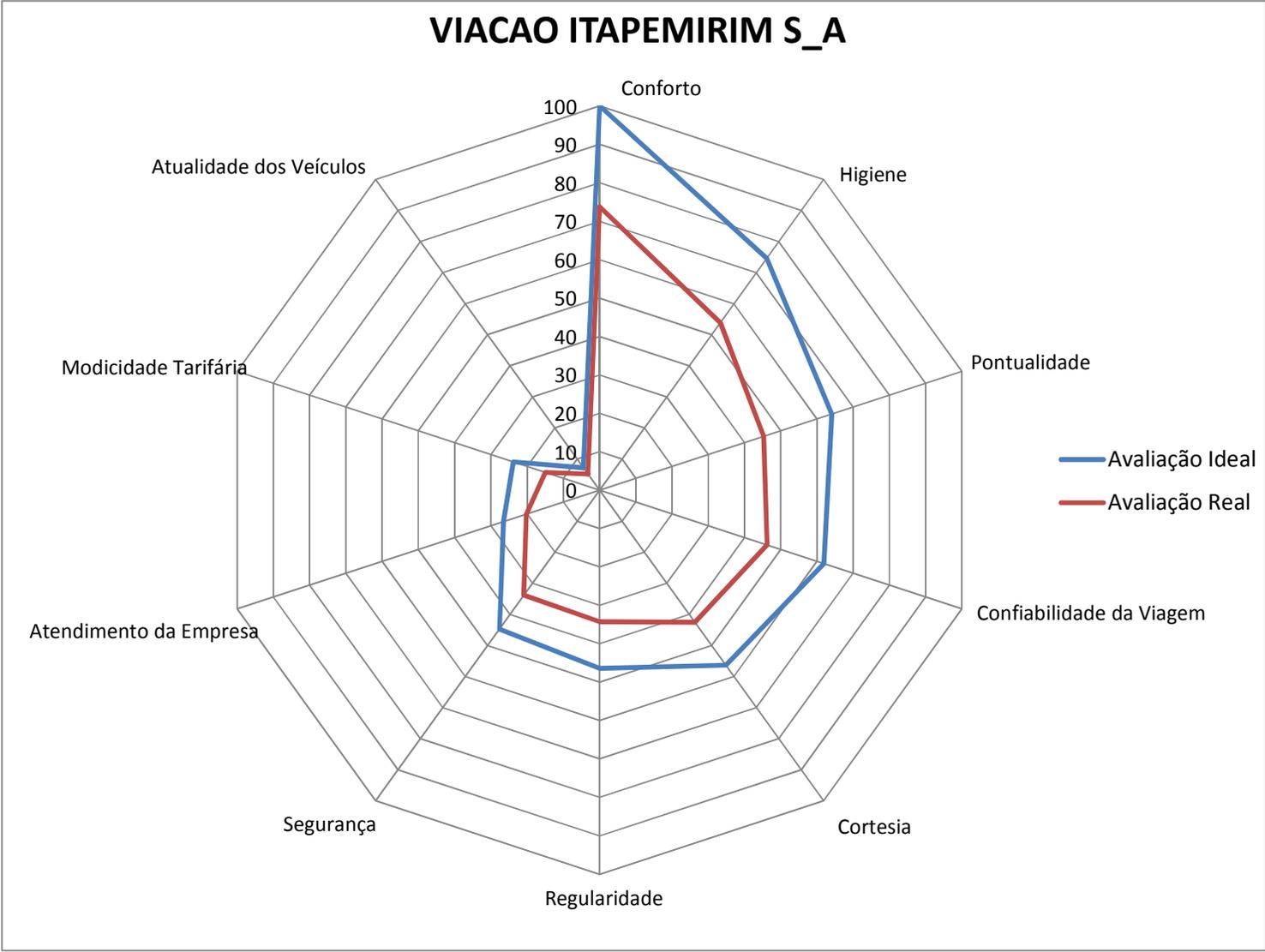
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	48	5,25	76,07
Conforto	181	19,78	73,81
Cortesia	102	11,15	75,49
Higiene	135	14,75	72,31
Confiabilidade da Viagem	112	12,24	74,69
Pontualidade	116	12,68	70,66
Regularidade	84	9,18	73,88
Segurança	81	8,85	75,56
Modicidade Tarifária	43	4,7	62,96
Atualidade dos Veículos	13	1,42	72,41
TOTAL	915	100	
IGS		73,23	

Nº de entrevistas realizadas: 357

## VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



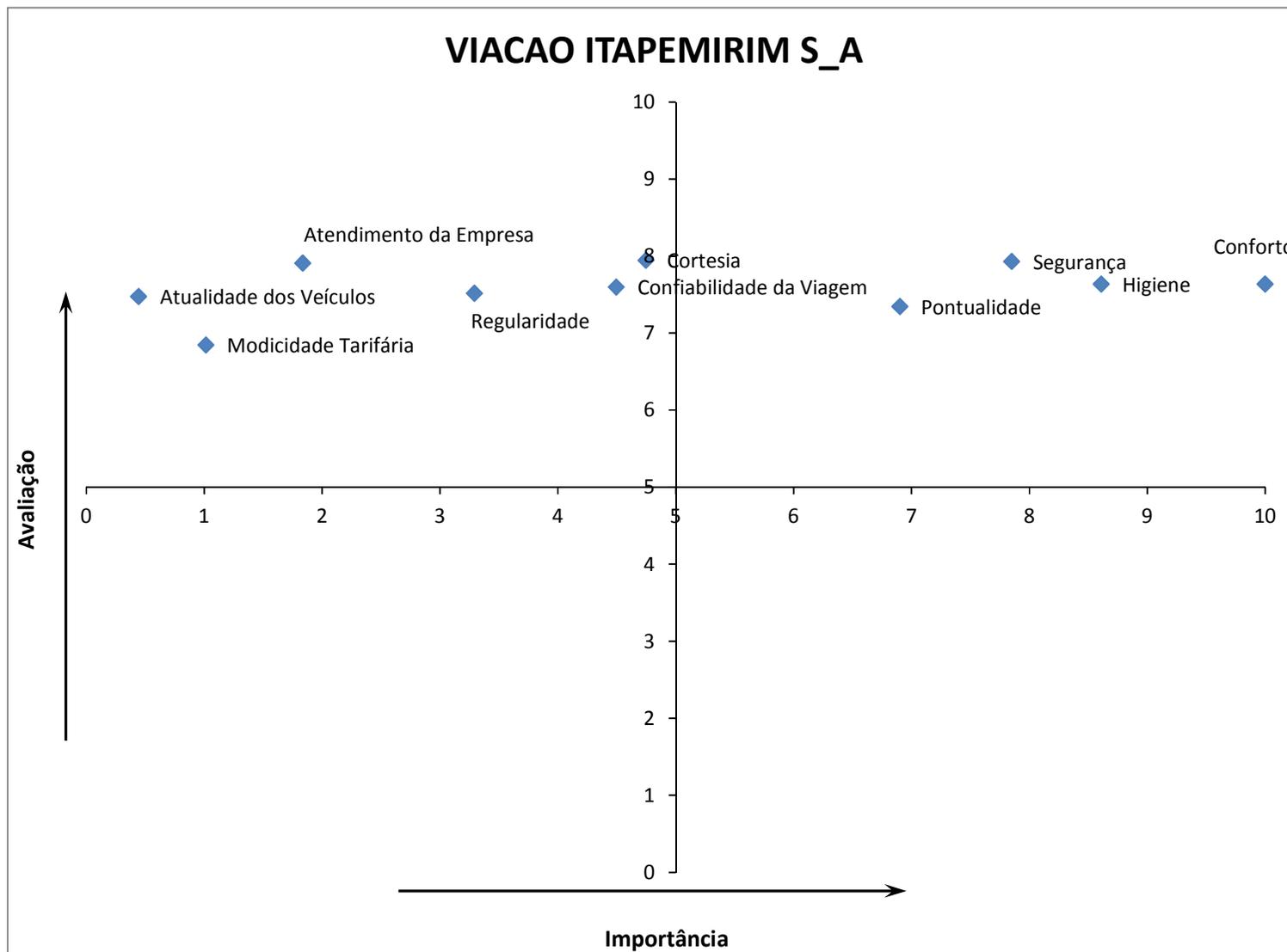
**SÃO PAULO: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,66	79,08
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,16	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,41	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,37	76,37
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,45	79,45
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,65	76,38
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,08	75,97
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,85	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,47	73,47
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,16	75,16
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,08	79,32
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,55	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,47	68,47
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,76	74,76
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,53	73,47
	Tempo das paradas	72,98	
	Segurança	77,02	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,89	
	Preço dos produtos e serviços	65,08	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,35	

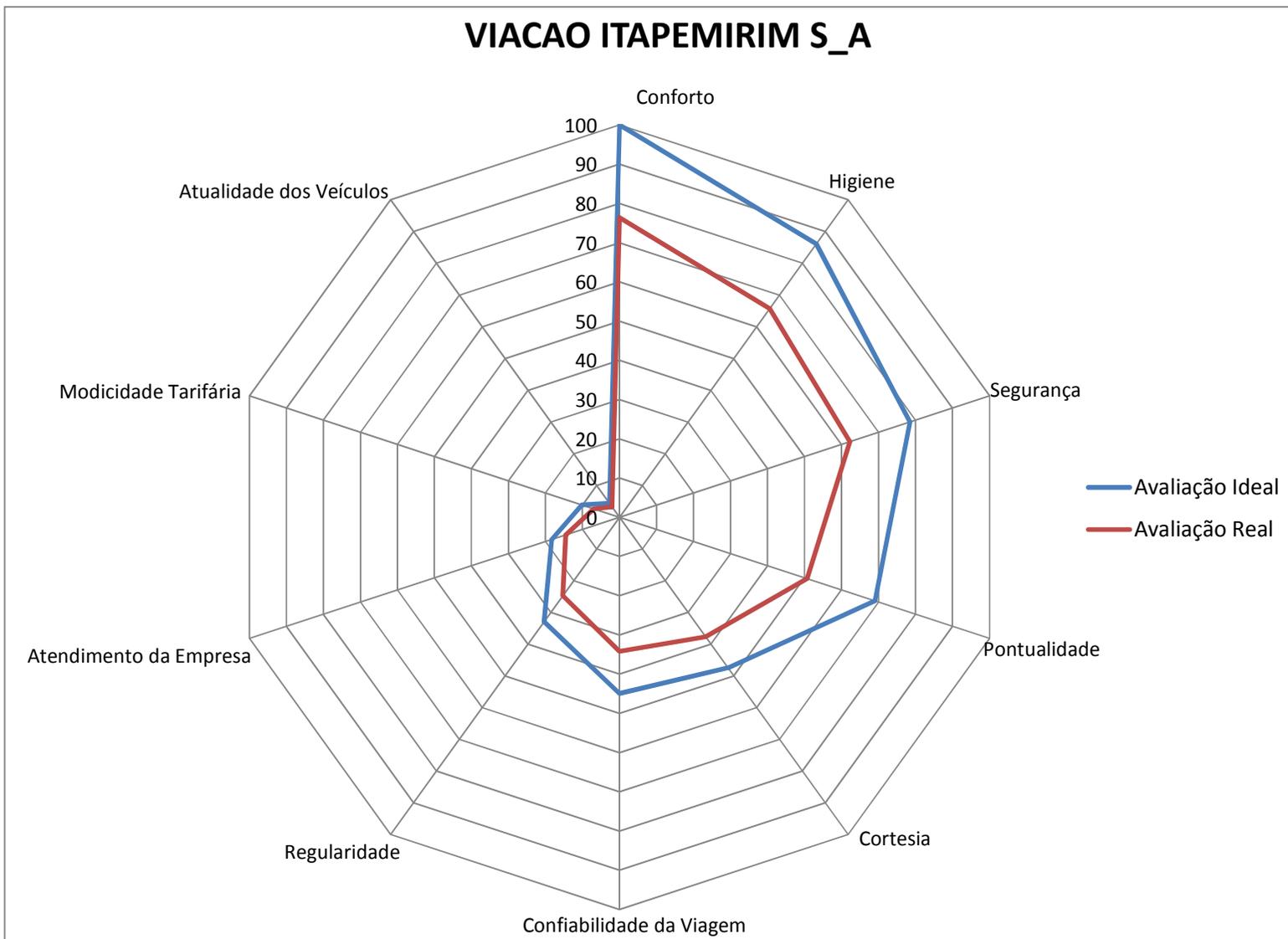
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,32	72,93
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,26	
	Serviço de informação e sinalização	74,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,82	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,64	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,45	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	29	3,73	79,08
Conforto	158	20,33	76,37
Cortesia	75	9,65	79,45
Higiene	136	17,5	76,38
Confiabilidade da Viagem	71	9,14	75,97
Pontualidade	109	14,03	73,47
Regularidade	52	6,69	75,16
Segurança	124	15,96	79,32
Modicidade Tarifária	16	2,06	68,47
Atualidade dos Veículos	7	0,9	74,76
TOTAL	777	100	
IGS	76,54		

Nº de entrevistas realizadas: 310



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



**SERGIPE: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A.**

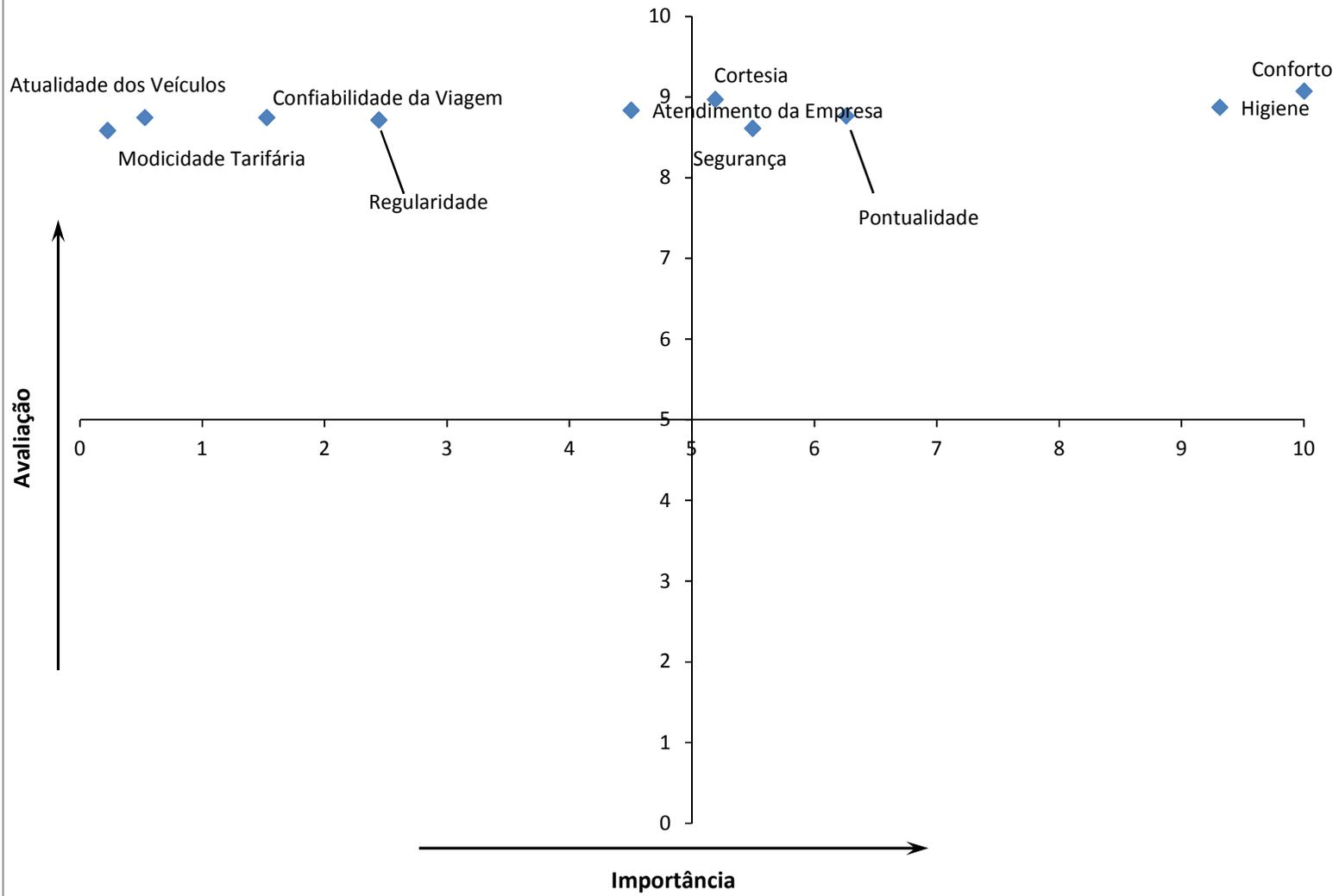
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,23	88,37
	Facilidade para a troca de bilhetes	88,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	89,57	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	90,74	90,74
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	89,68	89,68
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	88,94	88,73
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	88,51	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,09	87,45
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	86,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	87,66	87,66
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	87,13	87,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	86,49	86,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,74	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	85,85	85,85
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,45	87,45
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	86,7	87,94
	Tempo das paradas	87,45	
	Segurança	86,81	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	88,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	87,87	
	Preço dos produtos e serviços	87,77	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	88,72	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	79,26	82,61
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	83,62	
	Serviço de informação e sinalização	84,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	82,66	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	82,23	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	83,09	

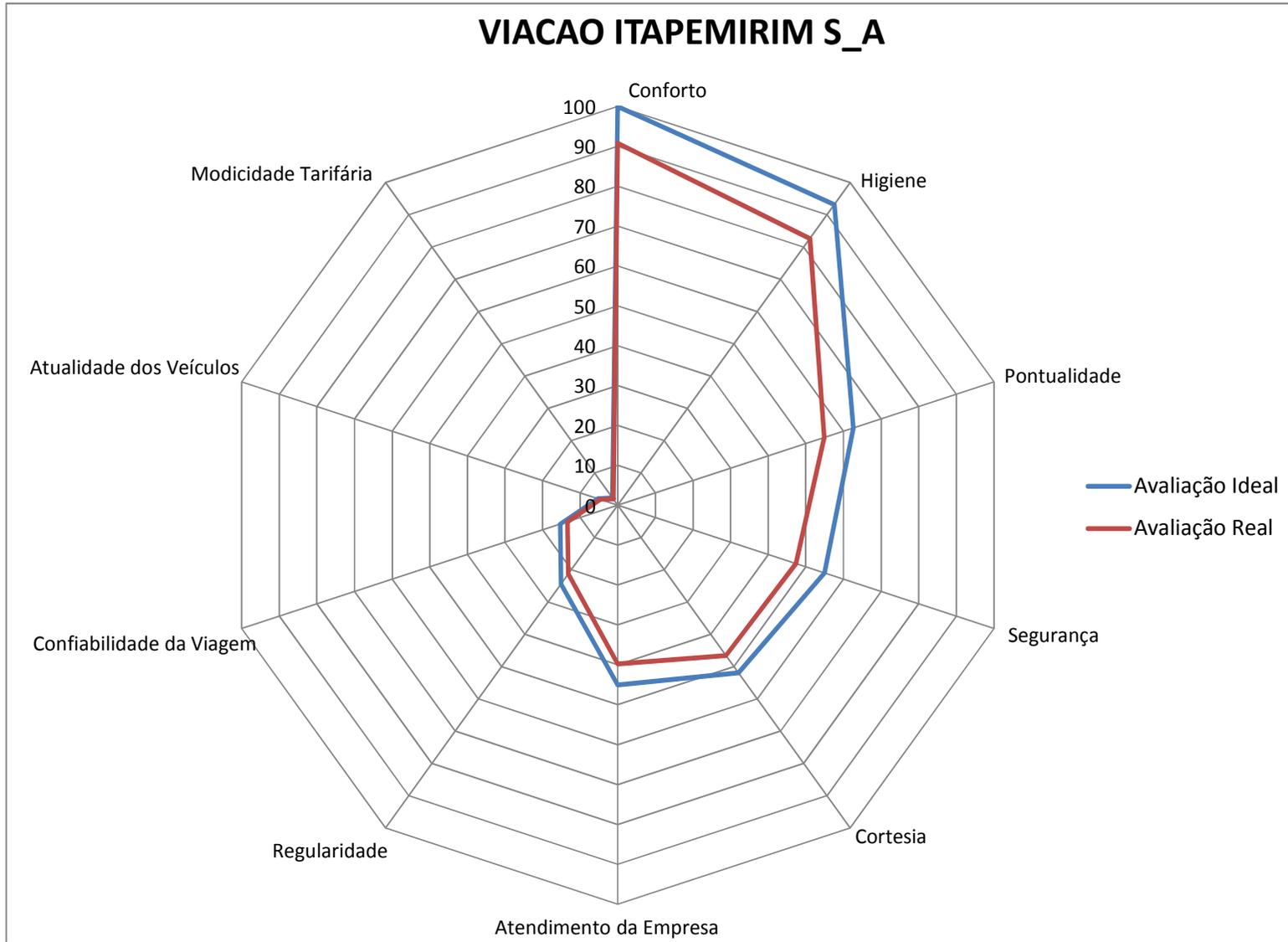
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	59	9,9	88,37
Conforto	131	21,98	90,74
Cortesia	68	11,41	89,68
Higiene	122	20,47	88,73
Confiabilidade da Viagem	20	3,36	87,45
Pontualidade	82	13,76	87,66
Regularidade	32	5,37	87,13
Segurança	72	12,08	86,12
Modicidade Tarifária	3	0,5	85,85
Atualidade dos Veículos	7	1,17	87,45
TOTAL	596	100	
IGS		88,62	

Nº de entrevistas realizadas: 235

## VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



# VIACAO ITAPEMIRIM S\_A



## Viação Nacional 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.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	51
Feminino	49
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	39,93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	16
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	42
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
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	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	14
Estudo	3
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	47
Lazer/turismo	18
Compras	4
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</b>

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

Eventual	29
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	2
Mensal	9
Trimestral	7
Semestral	14
Anual	33
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</b>

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

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</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	76
Gratuidade para portadores de deficiência	14
Descontos para idosos	10
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>29</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>

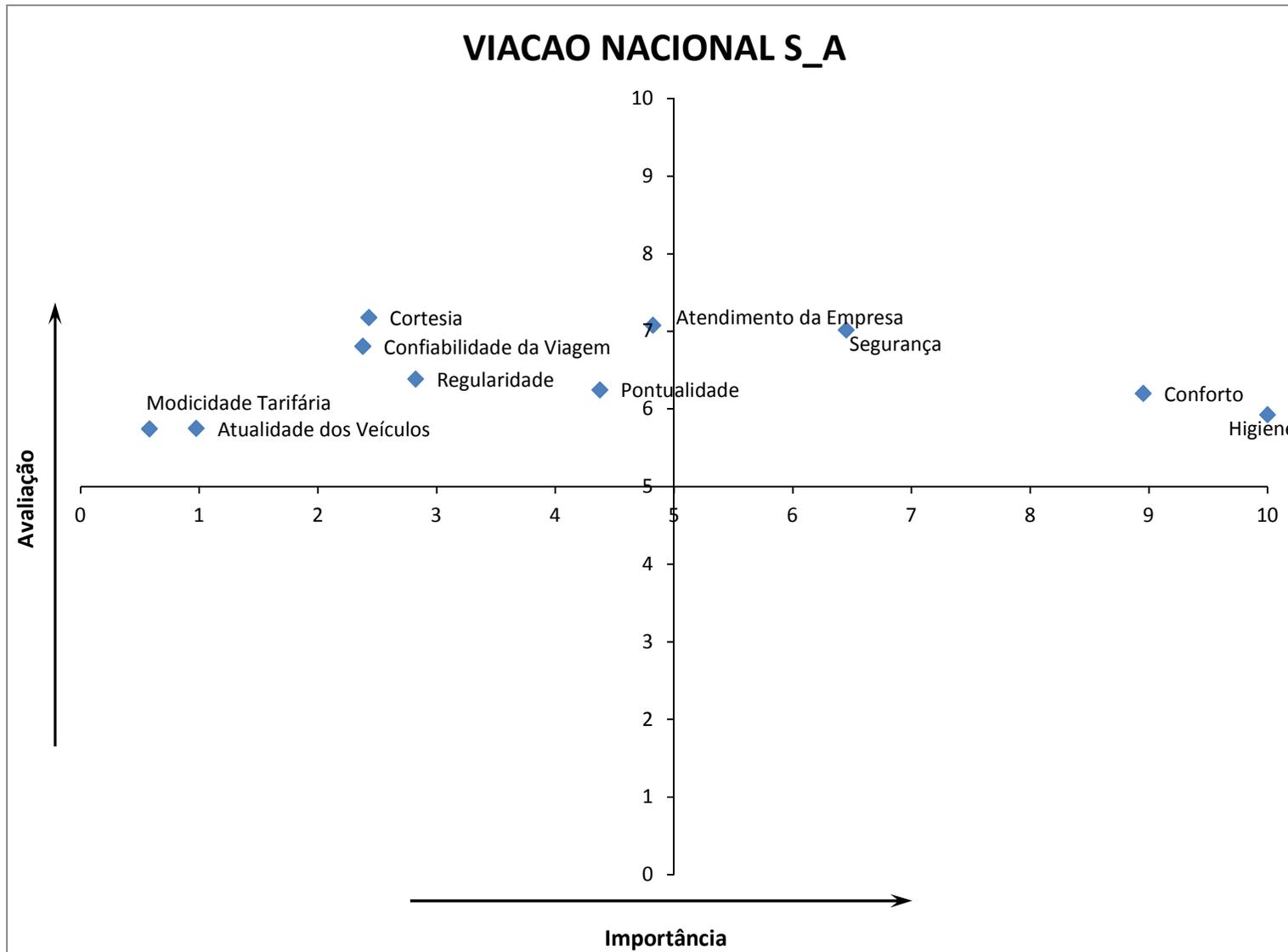
**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO NACIONAL S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,77	70,76
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62	62
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,77	71,77
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,28	59,24
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,51	68,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,61	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,45	62,45
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,83	63,83
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,94	70,17
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,4	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,41	57,41
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	57,48	57,48
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,72	58,87
	Tempo das paradas	60,56	
	Segurança	61,89	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,6	
	Preço dos produtos e serviços	54,51	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,12	

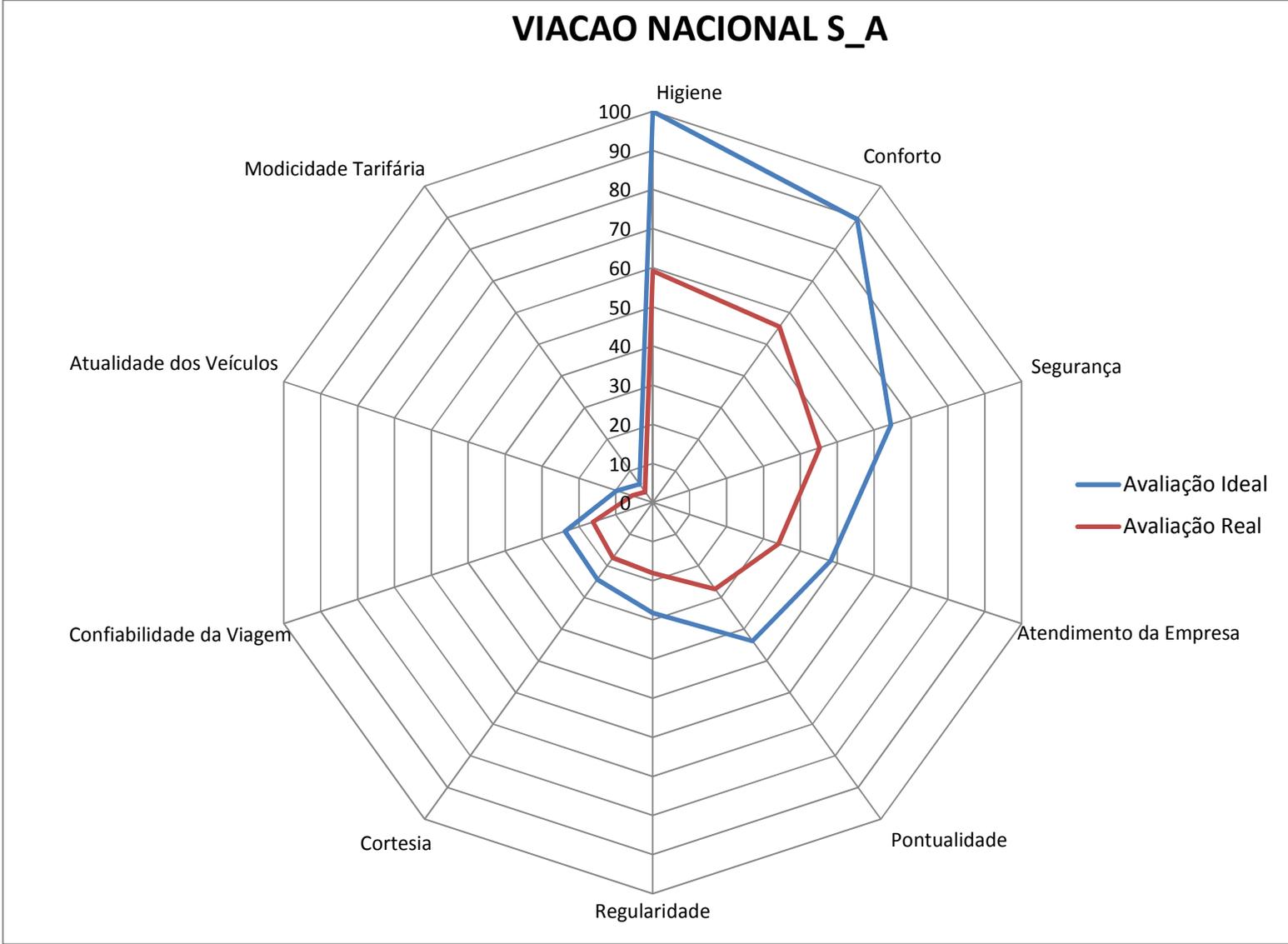
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,41	61,08
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,63	
	Serviço de informação e sinalização	62,92	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,9	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,73	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,86	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	355	11,01	70,76
Conforto	659	20,44	62,00
Cortesia	179	5,55	71,77
Higiene	736	22,83	59,24
Confiabilidade da Viagem	175	5,43	68,06
Pontualidade	322	9,99	62,45
Regularidade	208	6,45	63,83
Segurança	475	14,73	70,17
Modicidade Tarifária	43	1,33	57,41
Atualidade dos Veículos	72	2,23	57,48
TOTAL	3224	100	
IGS	64,41		

Nº de entrevistas realizadas: 1104



# VIACAO NACIONAL 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.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1104</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	13
Boa	25
Regular	25
Ruim	0
Péssima	38
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>8</b>

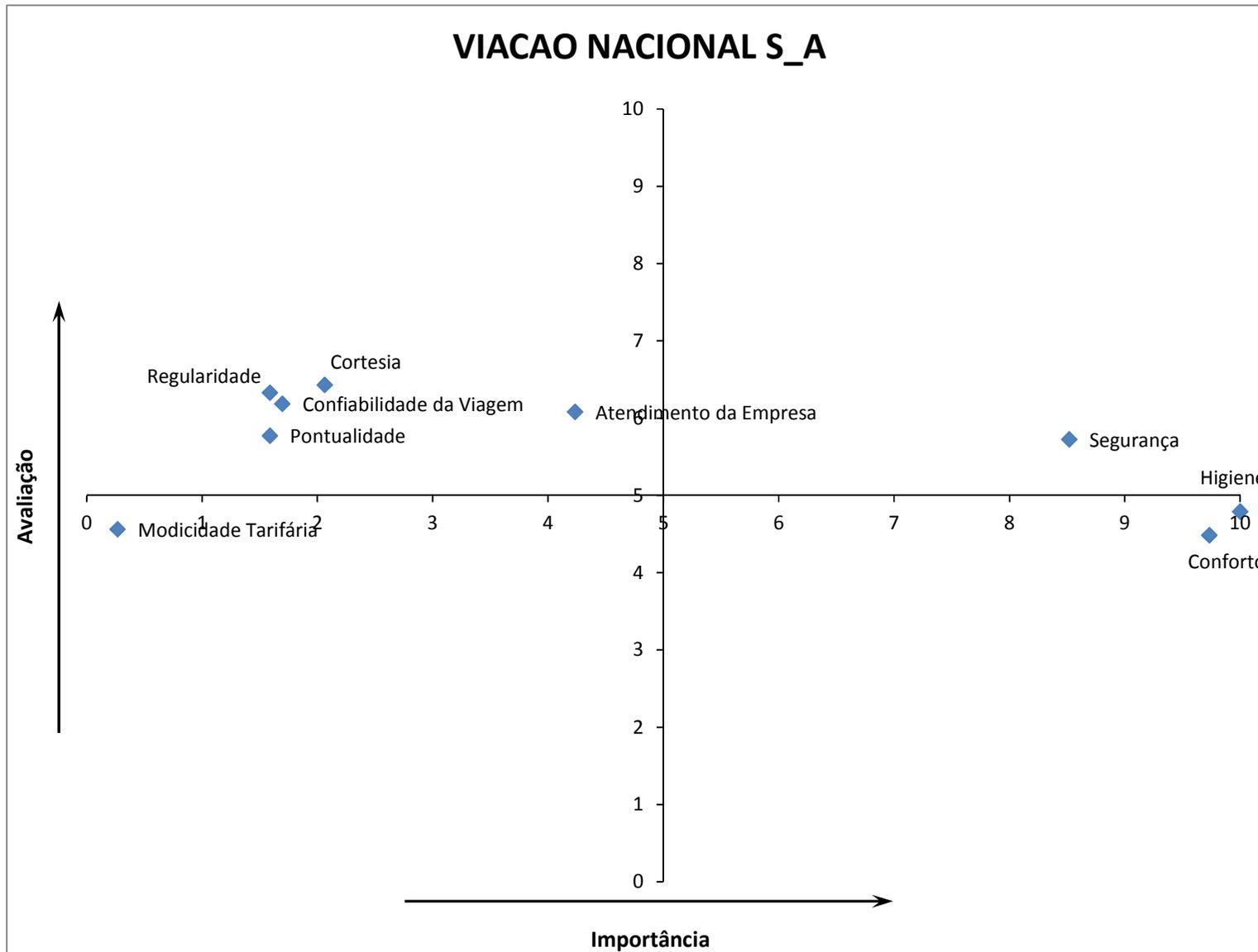
**ALAGOAS: VIAÇÃO NACIONAL S.A.**

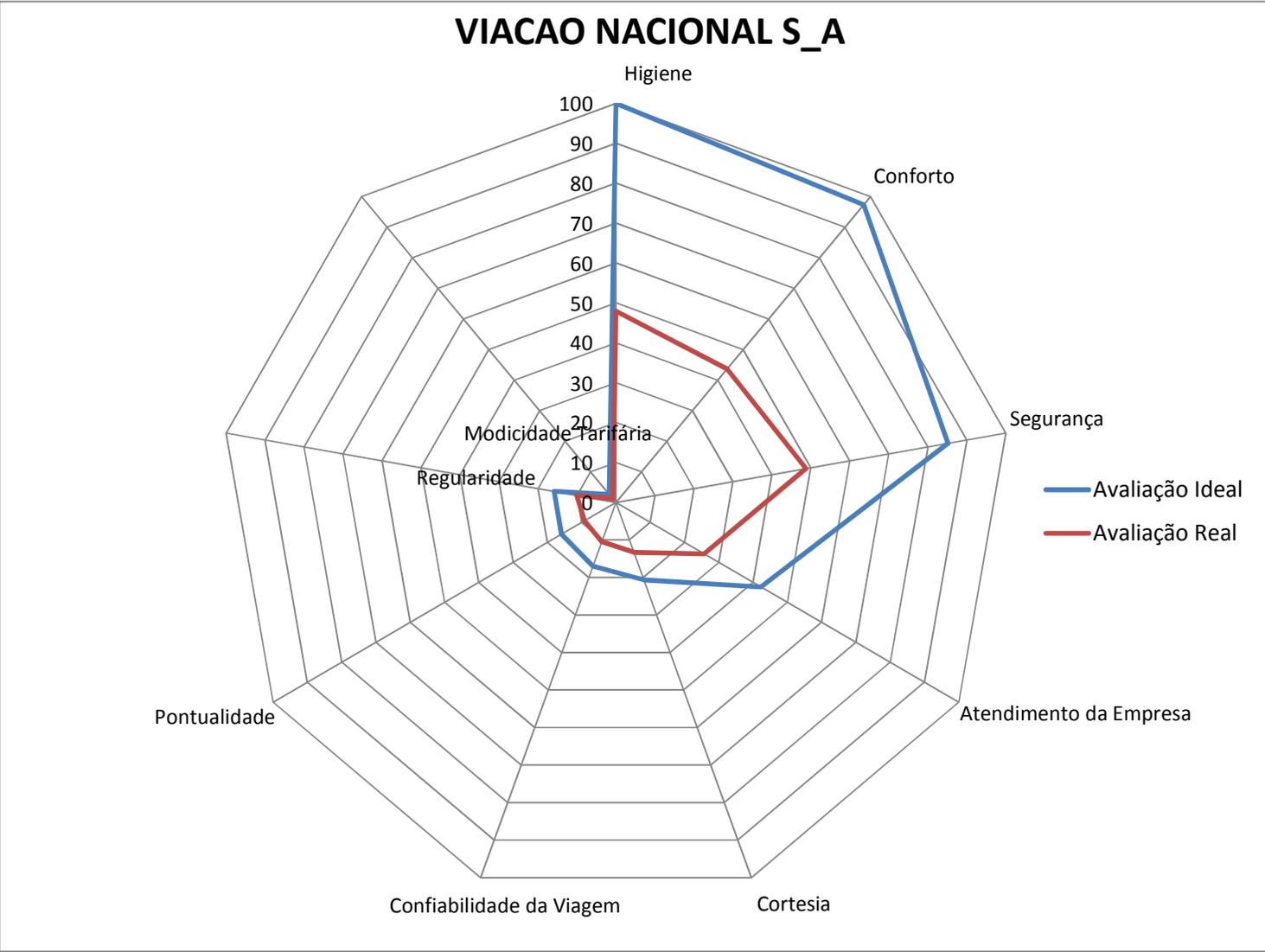
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,55	60,81
	Facilidade para a troca de bilhetes	56,75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	57,14	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	44,84	44,84
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	64,29	64,29
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	45,83	47,92
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	50	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,33	61,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,74	57,74
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,29	63,29
Segurança	Segurança com relação a assaltos	55,46	57,25
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,03	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	45,63	45,63
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	41,67	41,67
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	51,69	48,39
	Tempo das paradas	52,18	
	Segurança	46,43	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	45,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	52,18	
	Preço dos produtos e serviços	45,82	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	52,48	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	54,96	61,66
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,98	
	Serviço de informação e sinalização	64,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,18	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,66	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,97	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	80	10,67	60,81
Conforto	184	24,53	44,84
Cortesia	39	5,2	64,29
Higiene	189	25,2	47,92
Confiabilidade da Viagem	32	4,27	61,86
Pontualidade	30	4	57,74
Regularidade	30	4	63,29
Segurança	161	21,47	57,25
Modicidade Tarifária	5	0,67	45,63
TOTAL	750	100	
IGS	52,98		

Nº de entrevistas realizadas: 252





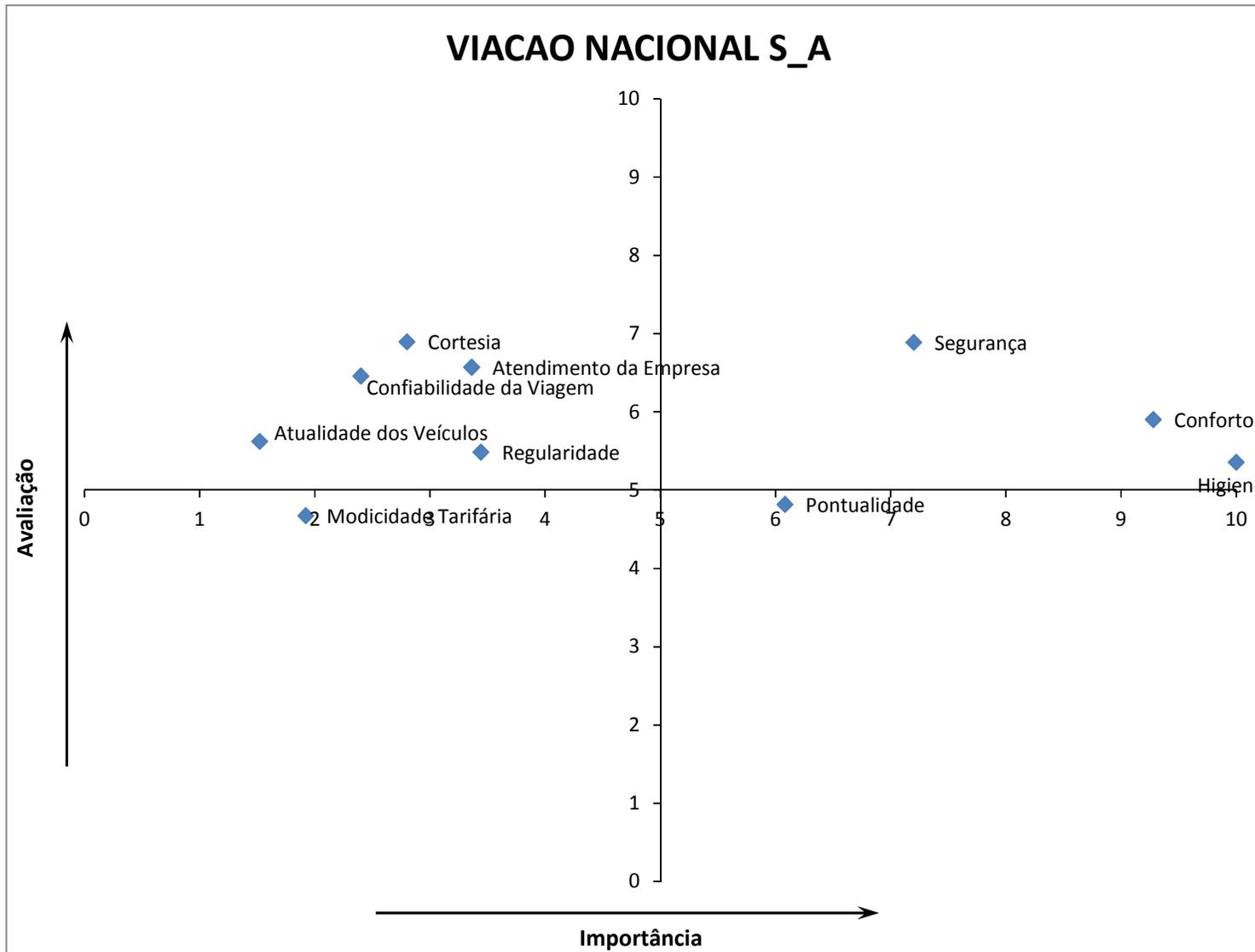
**BAHIA: VIAÇÃO NACIONAL S.A.**

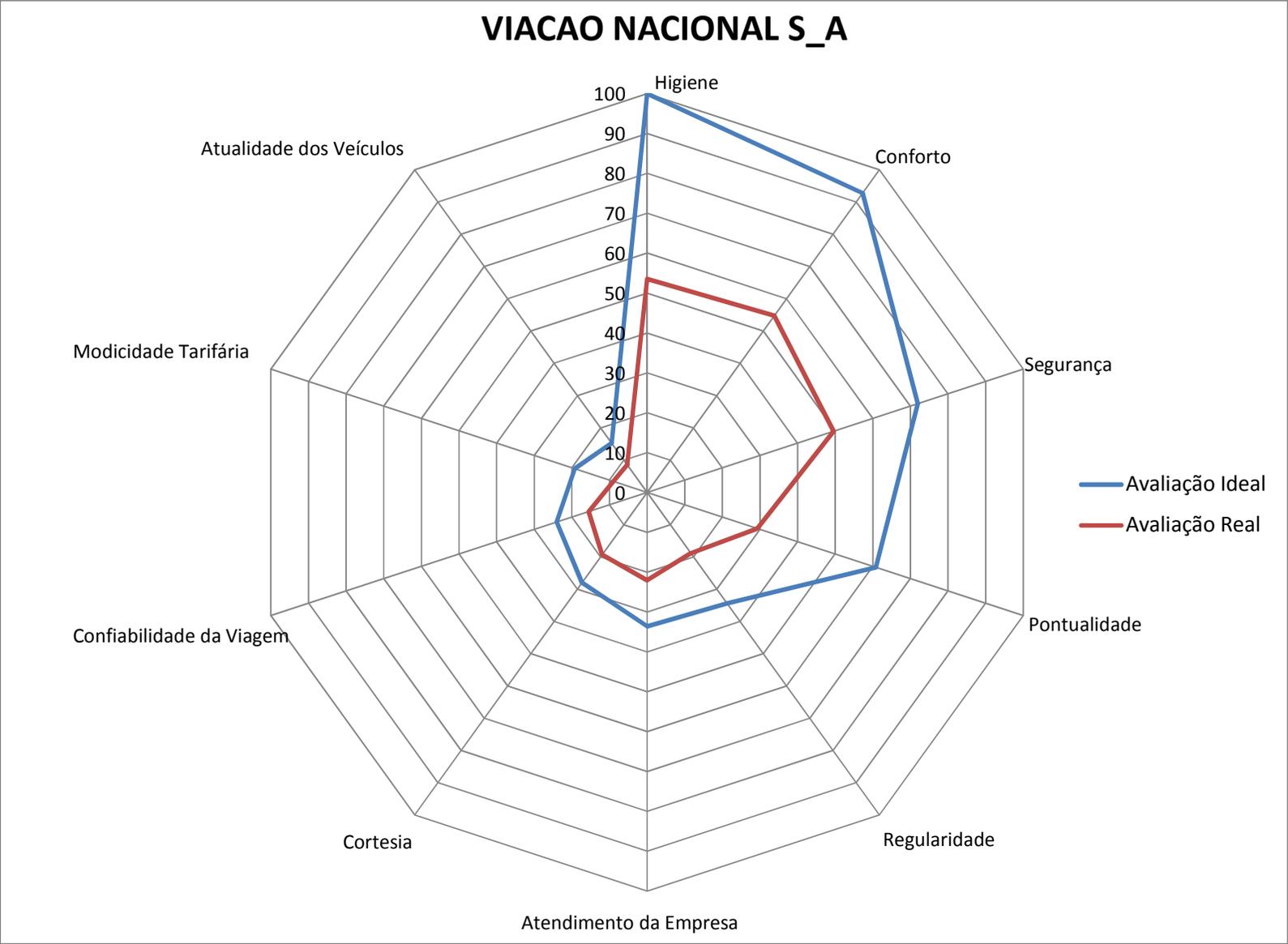
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,93	65,69
	Facilidade para a troca de bilhetes	64,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	59,02	59,02
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,93	68,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,28	53,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	54,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,31	64,57
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,82	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	48,17	48,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	54,85	54,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,45	68,86
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	46,74	46,74
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	56,19	56,19
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	55,07	56,04
	Tempo das paradas	53,28	
	Segurança	63,18	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,21	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,9	
	Preço dos produtos e serviços	47,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	53	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,29	55,98
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,38	
	Serviço de informação e sinalização	60,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,59	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	44,47	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	48,8	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	42	7	65,69
Conforto	116	19,33	59,02
Cortesia	35	5,83	68,93
Higiene	125	20,83	53,56
Confiabilidade da Viagem	30	5	64,57
Pontualidade	76	12,67	48,17
Regularidade	43	7,17	54,85
Segurança	90	15	68,86
Modicidade Tarifária	24	4	46,74
Atualidade dos Veículos	19	3,17	56,19
TOTAL	600	100	
IGS	58,42		

Nº de entrevistas realizadas: 221





**CEARÁ: VIAÇÃO NACIONAL S.A.**

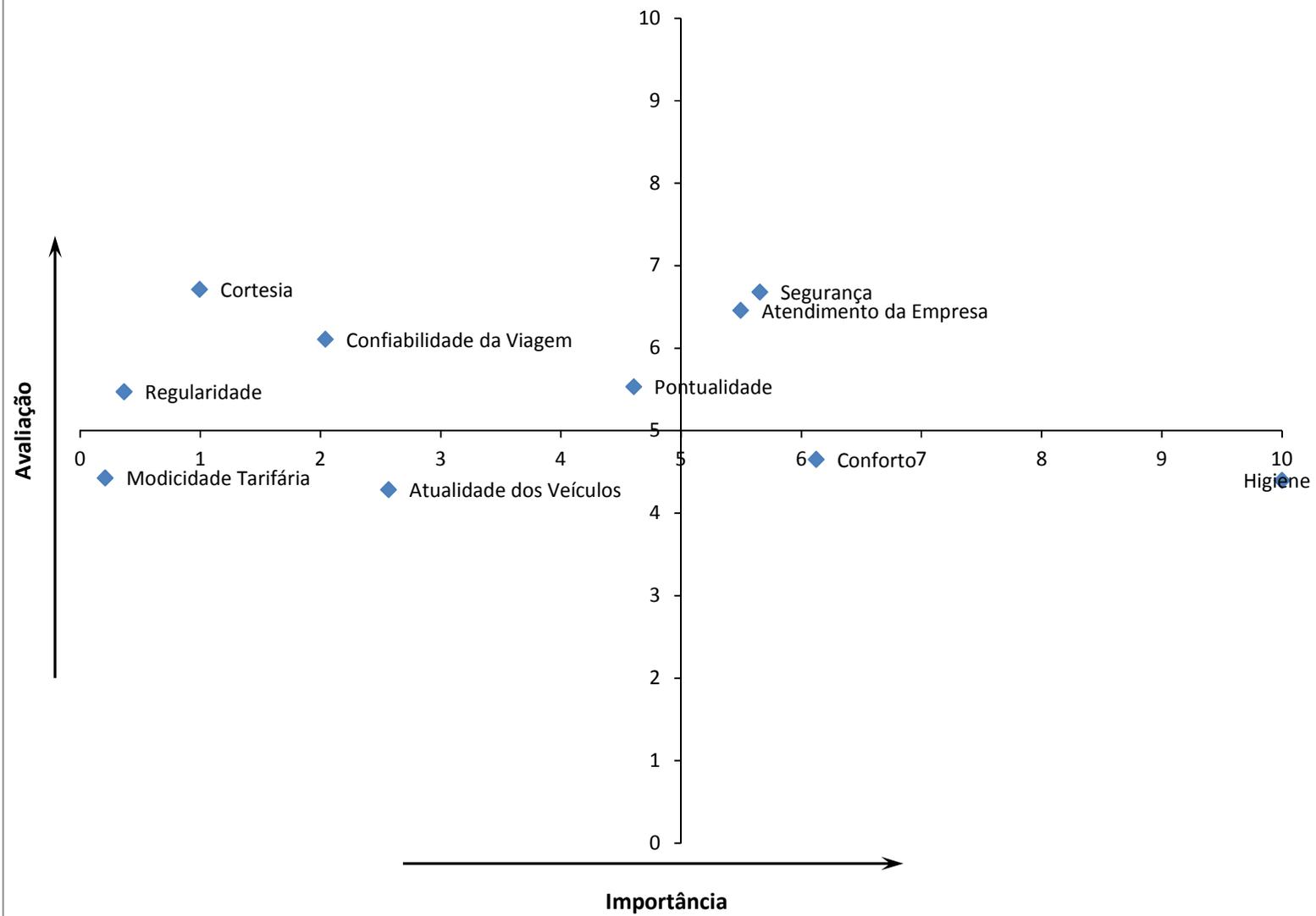
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,06	64,56
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	57,68	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	46,52	46,52
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,11	67,11
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	43,08	43,98
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	44,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,66	61,07
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,48	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,33	55,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	54,71	54,71
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,39	66,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,19	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	44,26	44,26
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	42,83	42,83
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	53,07	50,23
	Tempo das paradas	53,79	
	Segurança	53,81	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	46,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	48,66	
	Preço dos produtos e serviços	46,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55,56	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	53,89	50,22
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	46,11	
	Serviço de informação e sinalização	49,59	
	Qualidade dos produtos e serviços	47,75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,3	

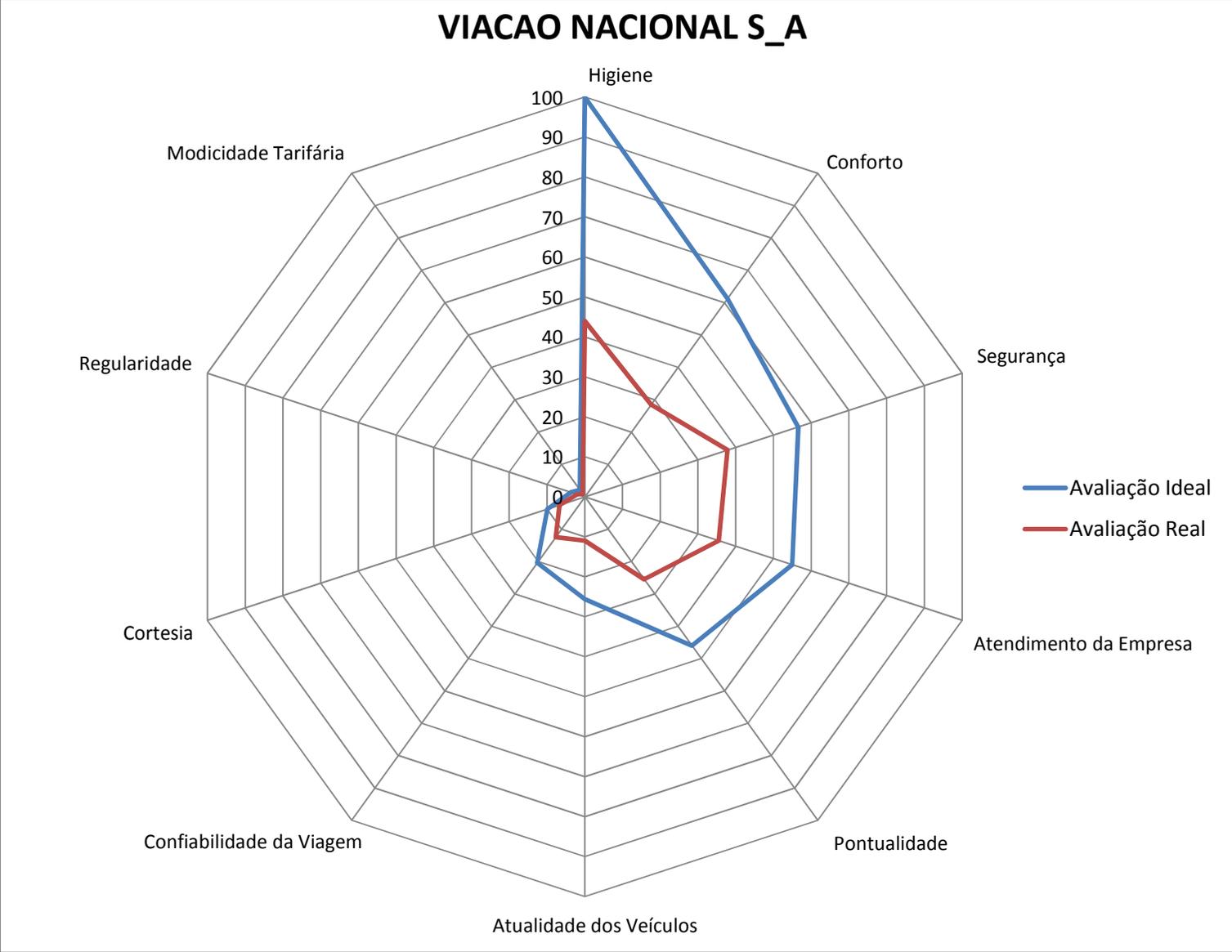
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	105	14,44	64,56
Conforto	117	16,09	46,52
Cortesia	19	2,61	67,11
Higiene	191	26,27	43,98
Confiabilidade da Viagem	39	5,36	61,07
Pontualidade	88	12,1	55,33
Regularidade	7	0,96	54,71
Segurança	108	14,86	66,79
Modicidade Tarifária	4	0,55	44,26
Atualidade dos Veículos	49	6,74	42,83
TOTAL	727	100	
IGS	53,67		

Nº de entrevistas realizadas: 244

# VIACAO NACIONAL S\_A



# VIACAO NACIONAL S\_A



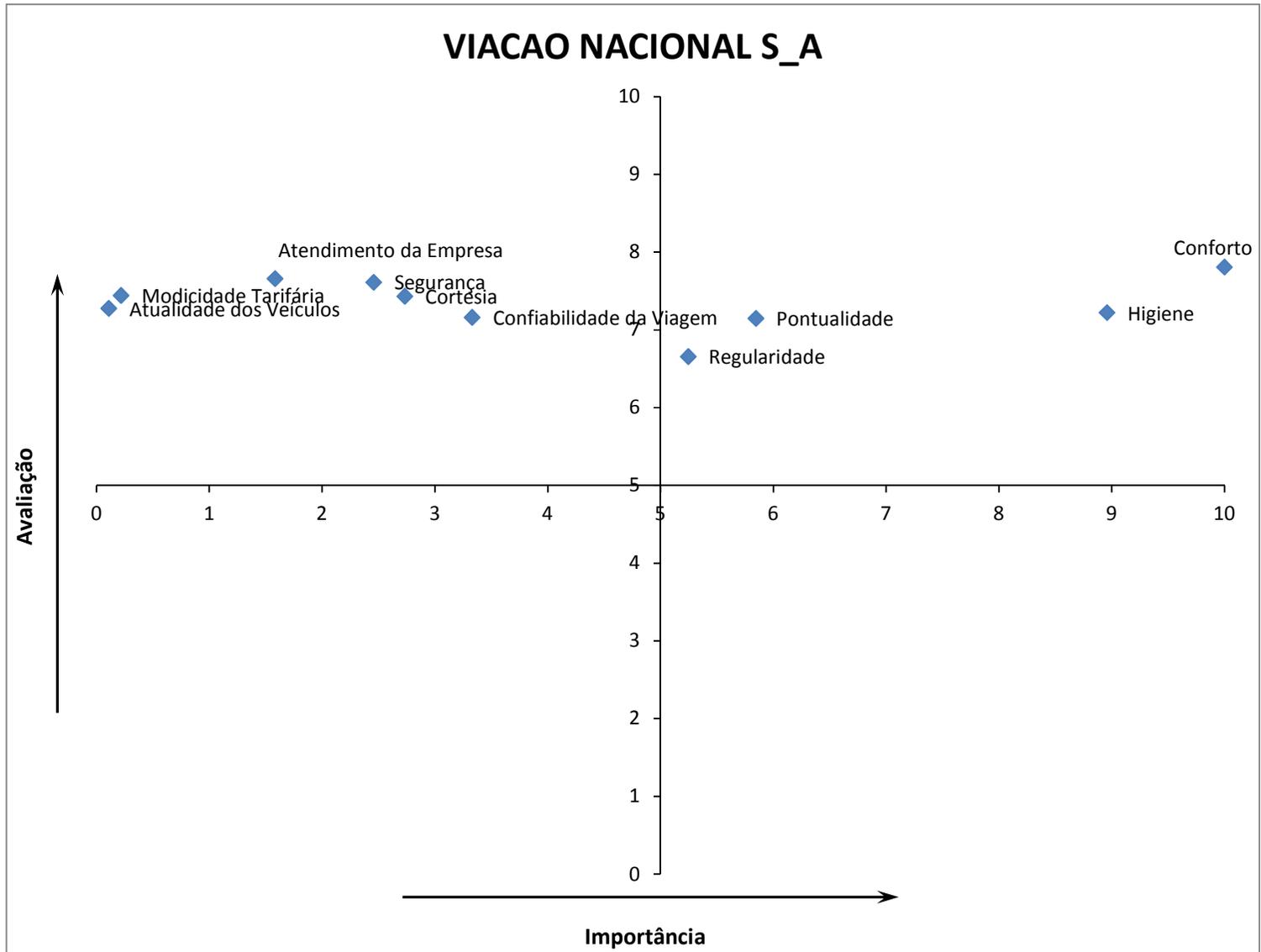
**GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: VIAÇÃO NACIONAL S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,07	76,58
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,09	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,57	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,05	78,05
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,31	74,31
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,35	72,20
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,05	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,38	71,61
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,83	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,46	71,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,54	66,54
Segurança	Segurança com relação a assaltos	86,81	76,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,41	74,41
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,74	72,74
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,12	66,92
	Tempo das paradas	69,19	
	Segurança	72,64	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,19	
	Preço dos produtos e serviços	60,93	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,35	

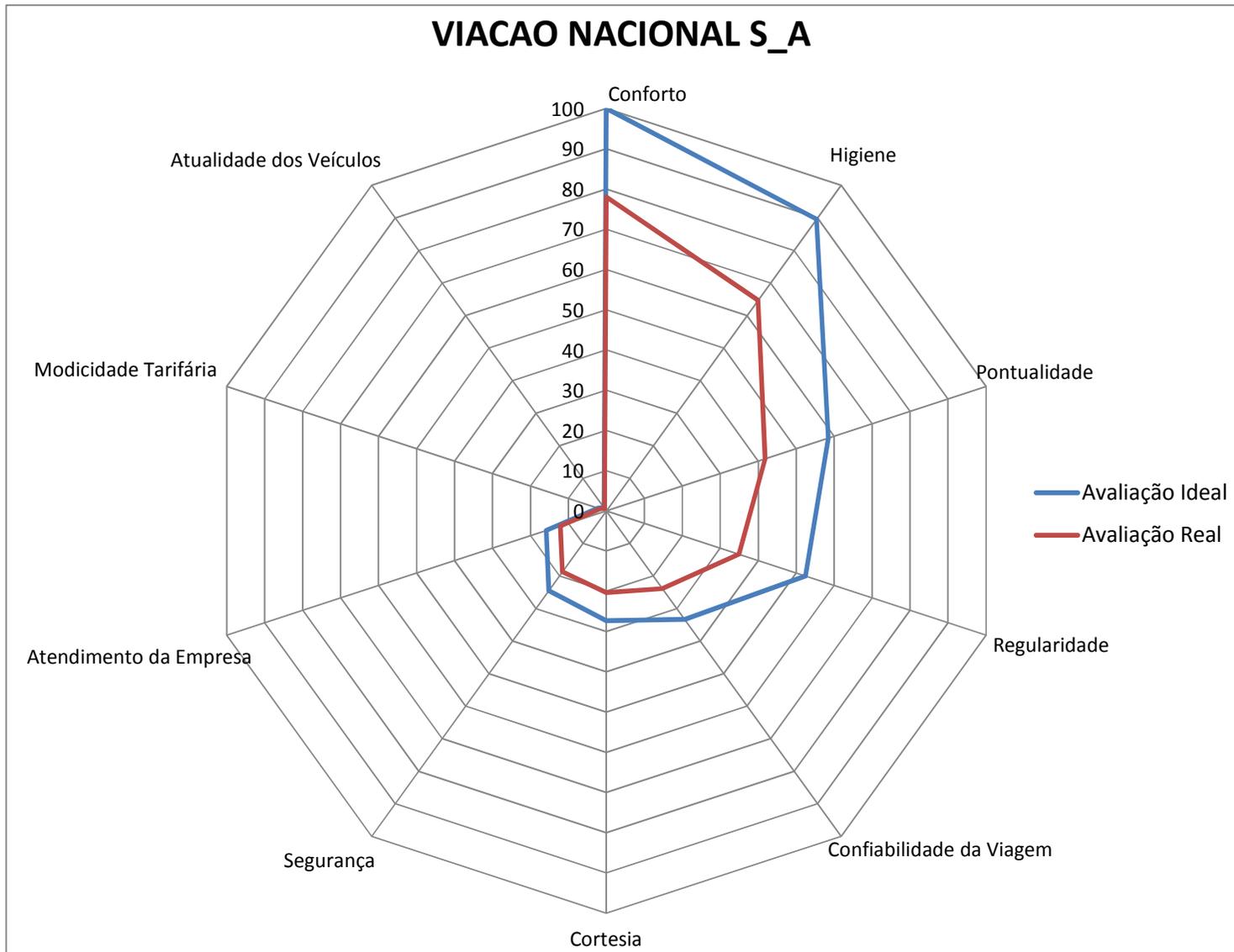
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,83	66,42
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,37	
	Serviço de informação e sinalização	69	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,38	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,98	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,93	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	29	3,91	76,58
Conforto	183	24,7	78,05
Cortesia	50	6,75	74,31
Higiene	164	22,13	72,20
Confiabilidade da Viagem	61	8,23	71,61
Pontualidade	107	14,44	71,46
Regularidade	96	12,96	66,54
Segurança	45	6,07	76,12
Modicidade Tarifária	4	0,54	74,41
Atualidade dos Veículos	2	0,27	72,74
TOTAL	741	100	
IGS		73,32	

Nº de entrevistas realizadas: 254



# VIACAO NACIONAL S\_A



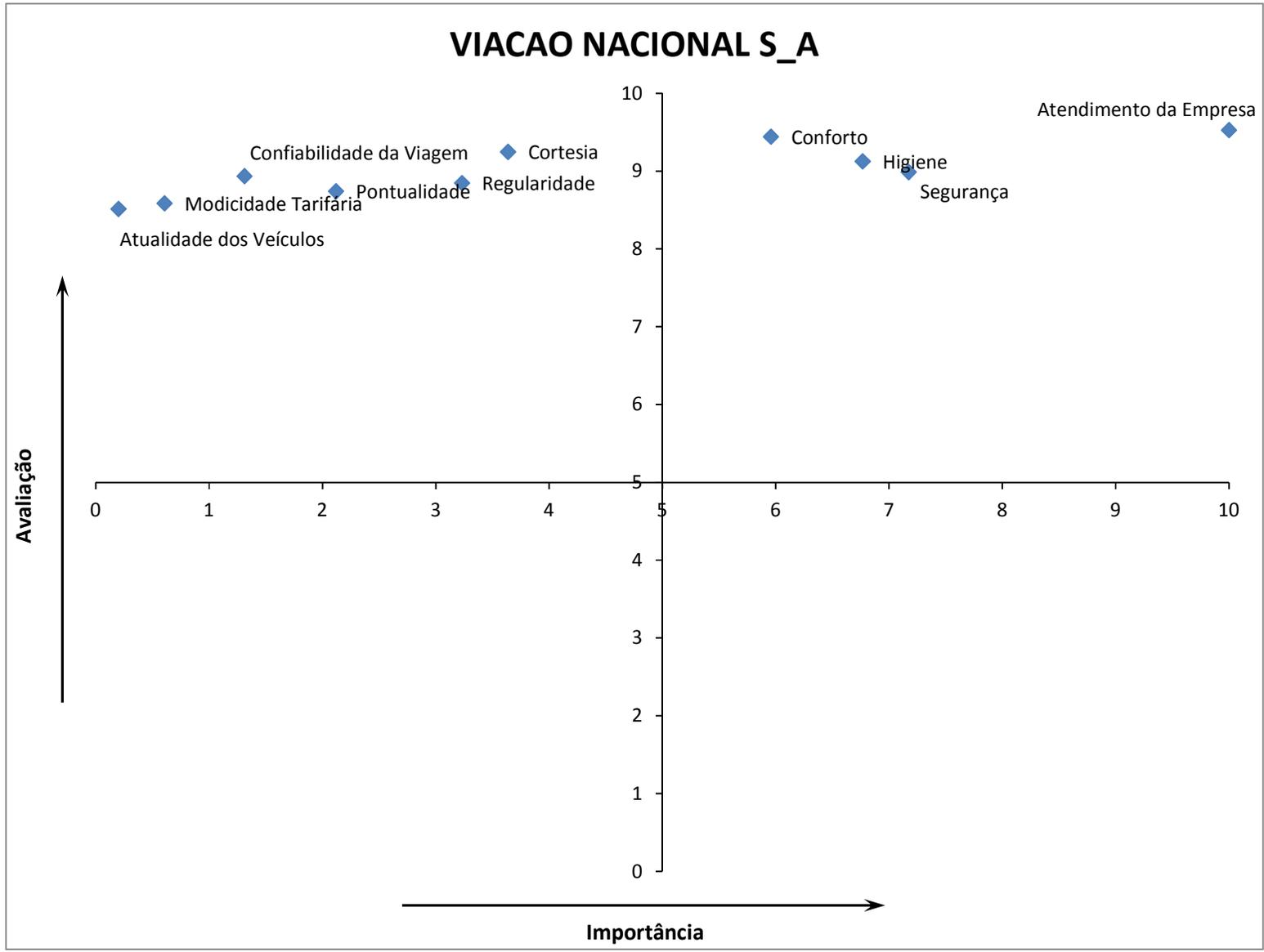
**SERGIPE: VIAÇÃO NACIONAL S.A.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	95,28	95,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	95,28	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	95,28	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	94,41	94,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	92,48	92,48
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	91,43	91,26
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	91,08	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	90,91	89,34
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	87,41	87,41
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	88,46	88,46
Segurança	Segurança com relação a assaltos	89,86	89,86
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	85,84	85,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	85,14	85,14
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	83,39	81,75
	Tempo das paradas	81,99	
	Segurança	81,99	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,29	
	Qualidade dos produtos e serviços	81,64	
	Preço dos produtos e serviços	81,82	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	81,99	

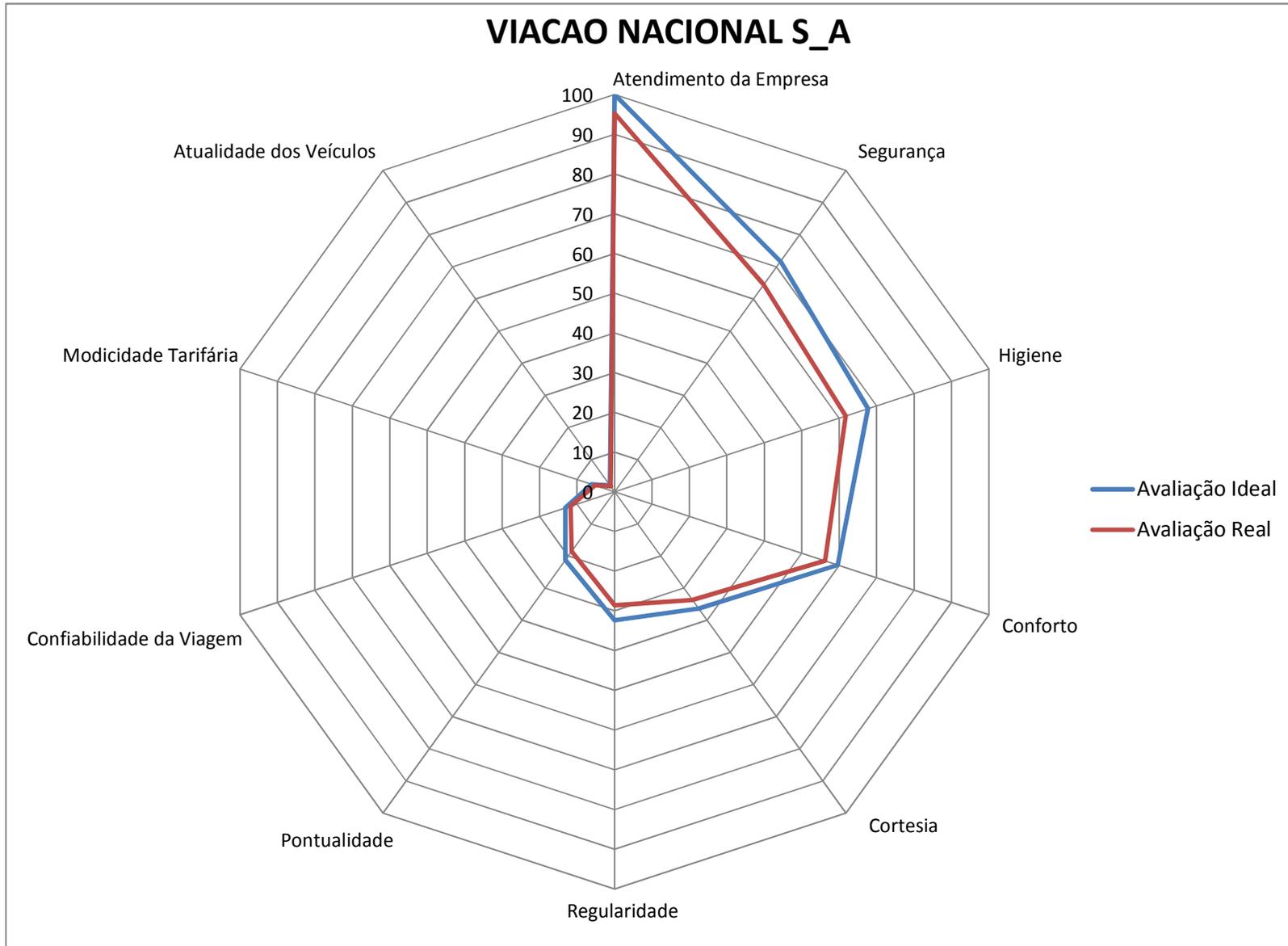
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,97	76,49
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,22	
	Serviço de informação e sinalização	76,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,4	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,87	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,05	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	99	24,38	95,28
Conforto	59	14,53	94,41
Cortesia	36	8,87	92,48
Higiene	67	16,5	91,26
Confiabilidade da Viagem	13	3,2	89,34
Pontualidade	21	5,17	87,41
Segurança	71	17,49	89,86
Modicidade Tarifária	6	1,48	85,84
Atualidade dos Veículos	2	0,49	85,14
TOTAL	406	100	
IGS	91,97		

Nº de entrevistas realizadas: 143



# VIACAO NACIONAL S\_A



### **Viação Pernambucana 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.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	56
Feminino	44
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	39,92
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	10
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	26
Superior Incompleto	8
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	41
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	47
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	8
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	2
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	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	38
Estudo	4
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	6
Compras	0
Outros	28
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</b>

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

Eventual	59
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	5
Mensal	10
Trimestral	3
Semestral	4
Anual	6
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</b>

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

Sim	8
Não	92
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</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	0
Descontos para idosos	36
Outros descontos ou gratuidades	9
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>22</b>

**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.**

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

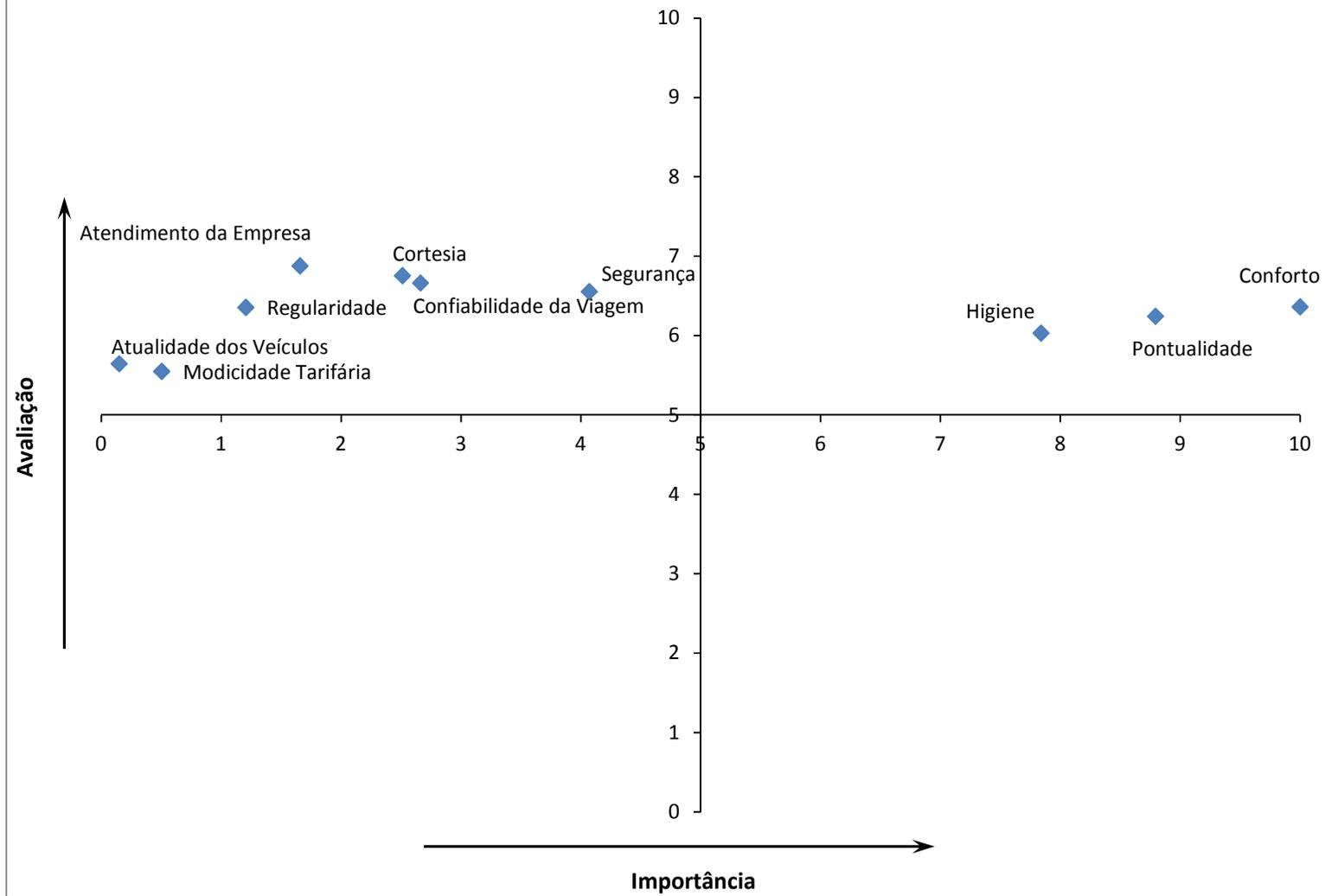
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,59	68,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,28	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,38	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,62	63,62
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,54	67,54
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,45	60,31
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,17	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,7	66,61
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,51	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,41	62,41
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,53	63,53
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,11	65,53
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,95	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,5	55,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	56,44	56,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	54,85	56,40
	Tempo das paradas	52,54	
	Segurança	55,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,37	
	Qualidade dos produtos e serviços	57	
	Preço dos produtos e serviços	55,04	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,01	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,45	59,47
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,69	
	Serviço de informação e sinalização	57,74	
	Qualidade dos produtos e serviços	58,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,68	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,49	

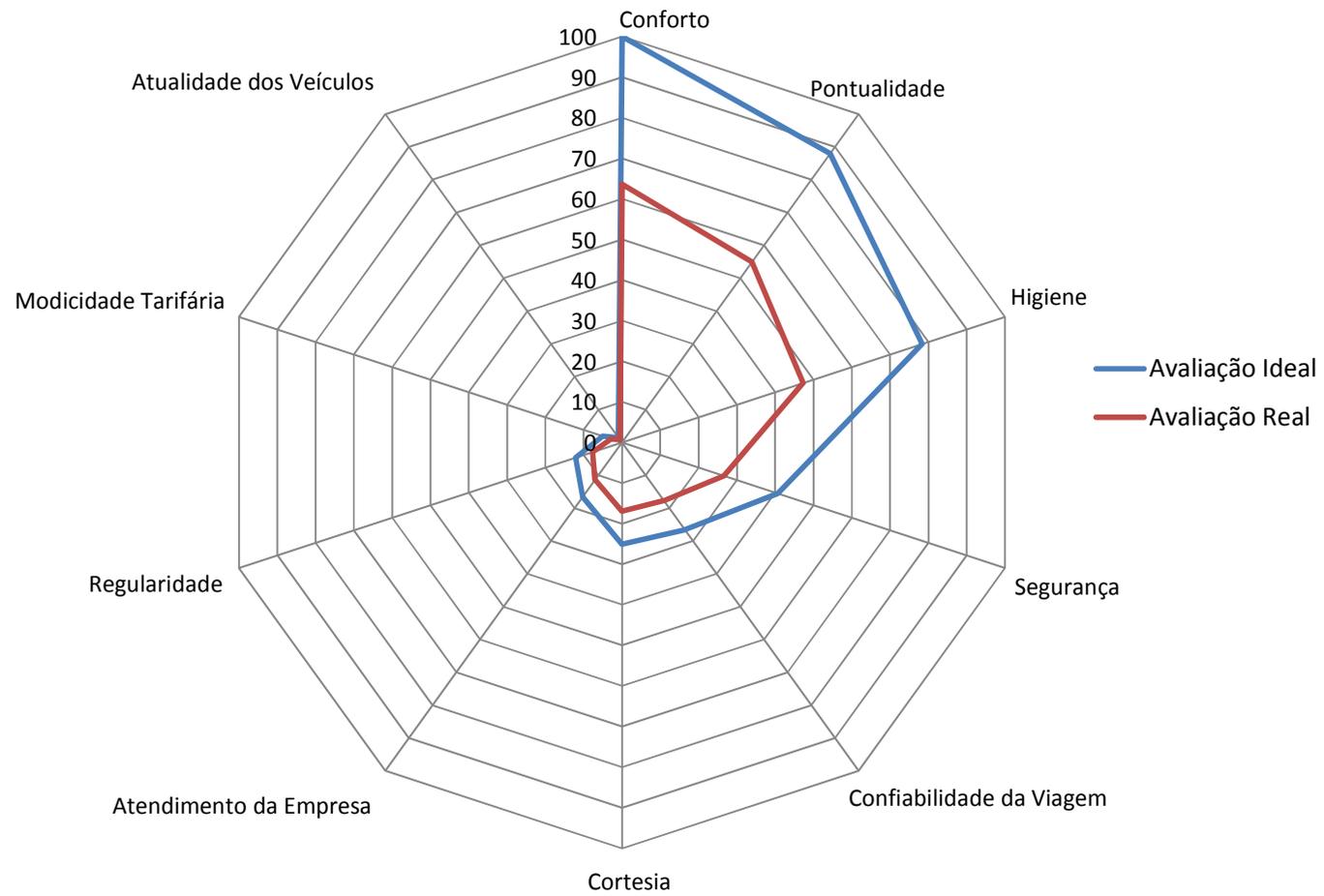
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	33	4,21	68,75
Conforto	199	25,38	63,62
Cortesia	50	6,38	67,54
Higiene	156	19,9	60,31
Confiabilidade da Viagem	53	6,76	66,61
Pontualidade	175	22,32	62,41
Regularidade	24	3,06	63,53
Segurança	81	10,33	65,53
Modicidade Tarifária	10	1,28	55,50
Atualidade dos Veículos	3	0,38	56,44
TOTAL	784	100	
IGS	63,42		

Nº de entrevistas realizadas: 268

## VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.



## VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE 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.

	<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	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>268</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	0
Boa	0
Regular	50
Ruim	50
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>2</b>

### **Cia. São Geraldo de Viação**

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>1809</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	39,47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1809</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	12
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1809</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1809</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	16
Estudo	1
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	40
Lazer/turismo	25
Compras	2
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1809</b>

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

Eventual	33
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	3
Mensal	11
Trimestral	7
Semestral	11
Anual	29
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1809</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>1809</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	3
Descontos para idosos	19
Outros descontos ou gratuidades	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>101</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: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

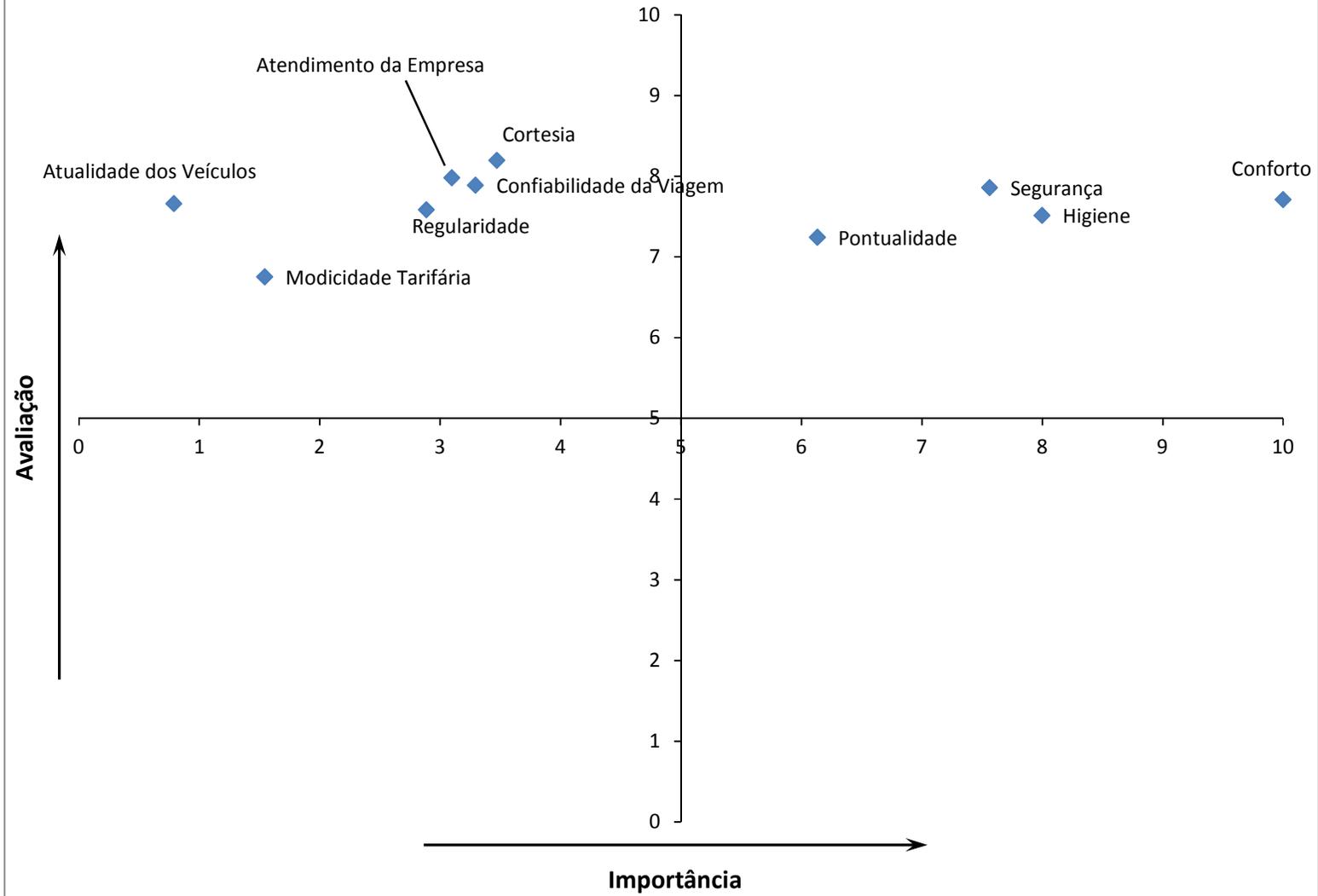
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,68	79,78
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,55	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,11	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,08	77,08
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,94	81,94
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,61	75,12
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,62	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,95	78,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,4	72,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,82	75,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,39	78,58
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,77	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,51	67,51
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,58	76,58
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,46	72,55
	Tempo das paradas	73,81	
	Segurança	74,97	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,85	
	Preço dos produtos e serviços	65,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,69	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,23	71,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,01	
	Serviço de informação e sinalização	73,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,82	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,04	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,19	

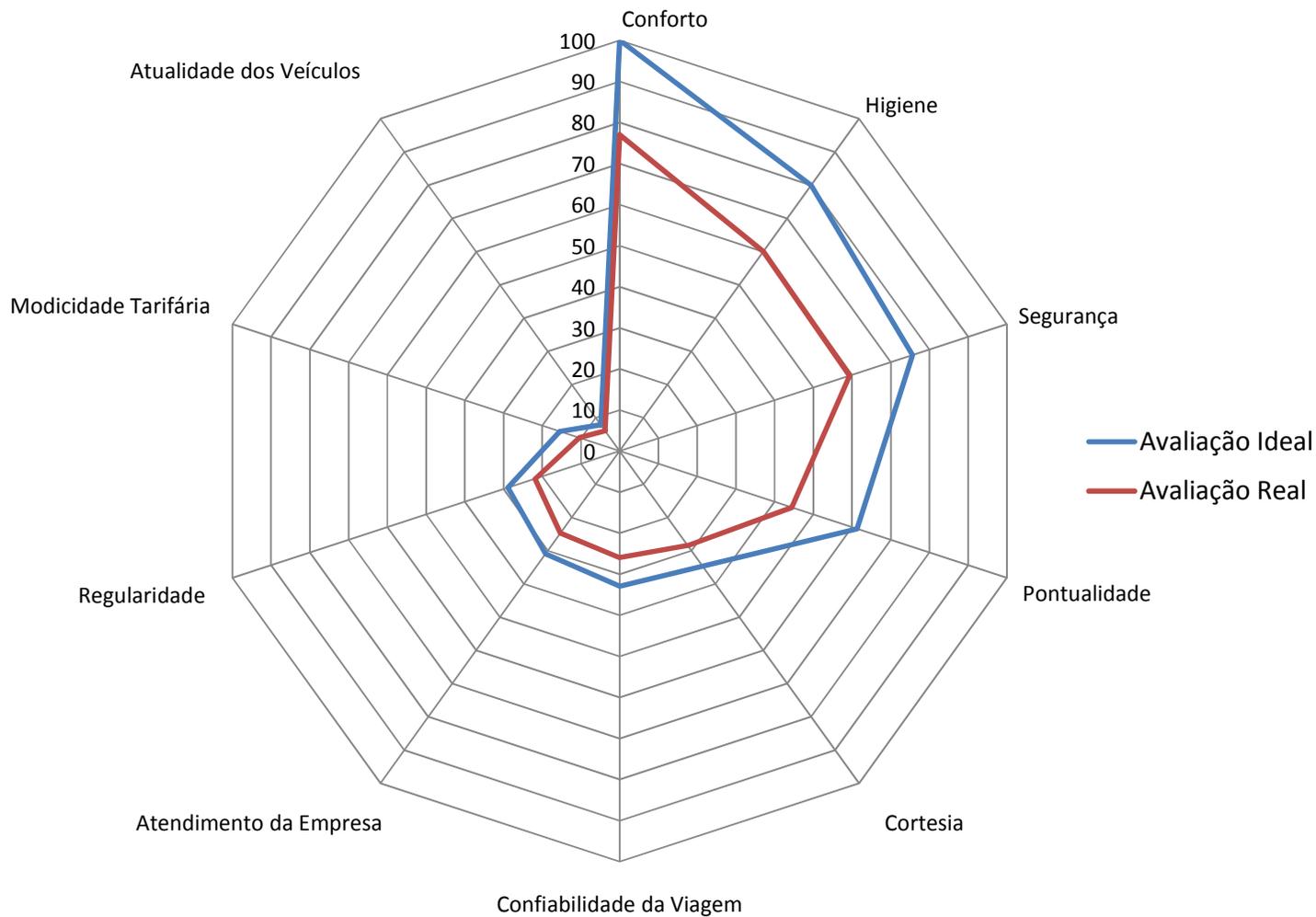
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	333	6,62	79,78
Conforto	1075	21,38	77,08
Cortesia	373	7,42	81,94
Higiene	860	17,1	75,12
Confiabilidade da Viagem	354	7,04	78,86
Pontualidade	659	13,11	72,40
Regularidade	310	6,17	75,82
Segurança	813	16,17	78,58
Modicidade Tarifária	166	3,3	67,51
Atualidade dos Veículos	85	1,69	76,58
TOTAL	5028	100	
IGS	76,64		

Nº de entrevistas realizadas: 1809

# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



## 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	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>1809</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	10
Boa	59
Regular	17
Ruim	7
Péssima	3
NR	3
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>29</b>

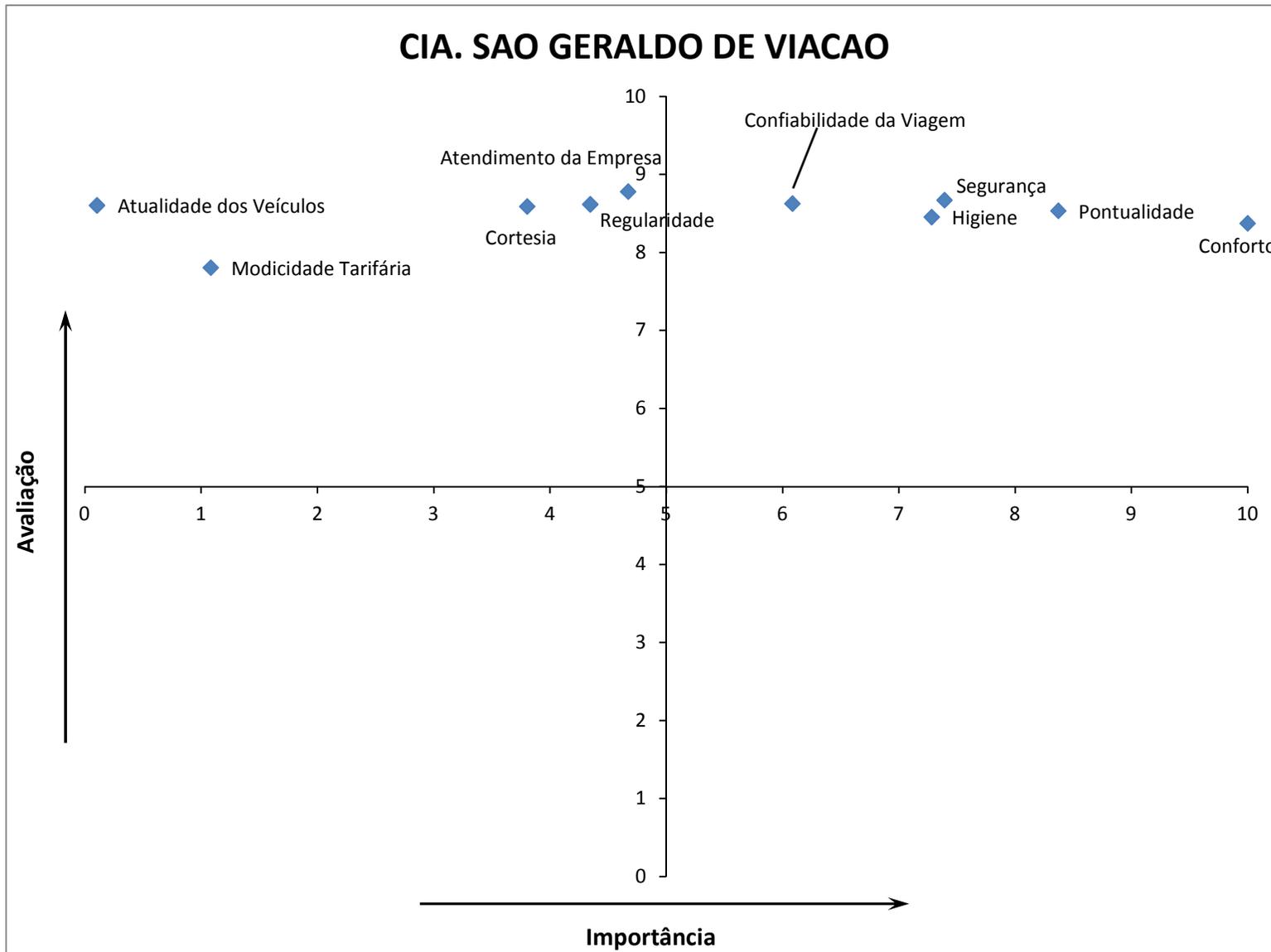
**PERNAMBUCO: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	85,86	87,76
	Facilidade para a troca de bilhetes	92,71	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	84,71	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	83,71	83,71
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,86	85,86
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	83,57	84,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	85,43	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,71	86,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,71	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	85,29	85,29
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,14	86,14
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,86	86,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	91,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78	78
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	86	86
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	81,43	81,75
	Tempo das paradas	82,57	
	Segurança	80,29	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	81,43	
	Preço dos produtos e serviços	82,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	82,29	

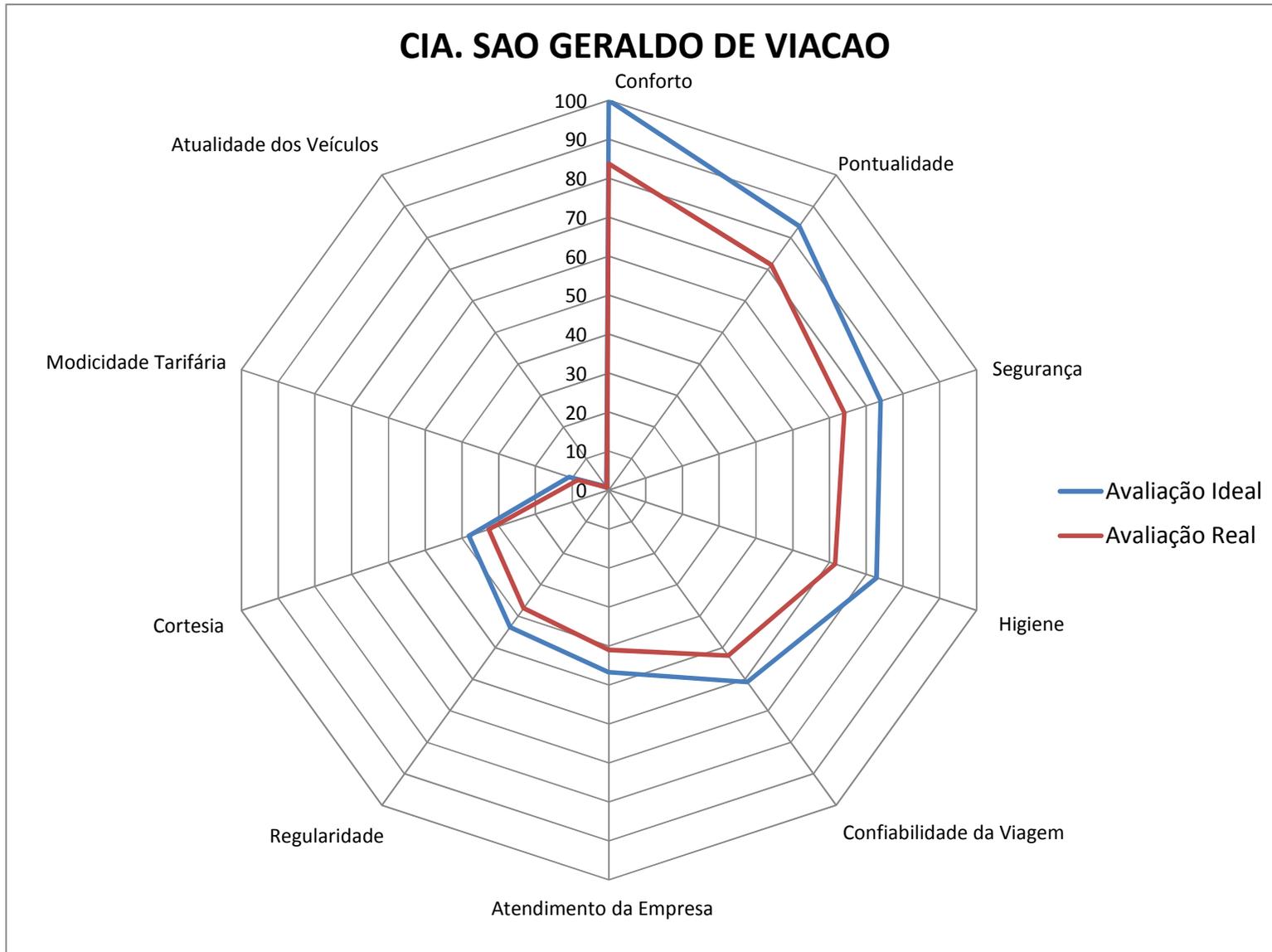
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,29	78,65
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,71	
	Serviço de informação e sinalização	77,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,71	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	79,43	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,89	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	43	8,79	87,76
Conforto	92	18,81	83,71
Cortesia	35	7,16	85,86
Higiene	67	13,7	84,50
Confiabilidade da Viagem	56	11,45	86,21
Pontualidade	77	15,75	85,29
Regularidade	40	8,18	86,14
Segurança	68	13,91	86,65
Modicidade Tarifária	10	2,04	78,00
Atualidade dos Veículos	1	0,2	86,00
TOTAL	489	100	
IGS	85,36		

Nº de entrevistas realizadas: 175



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



**BAHIA: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

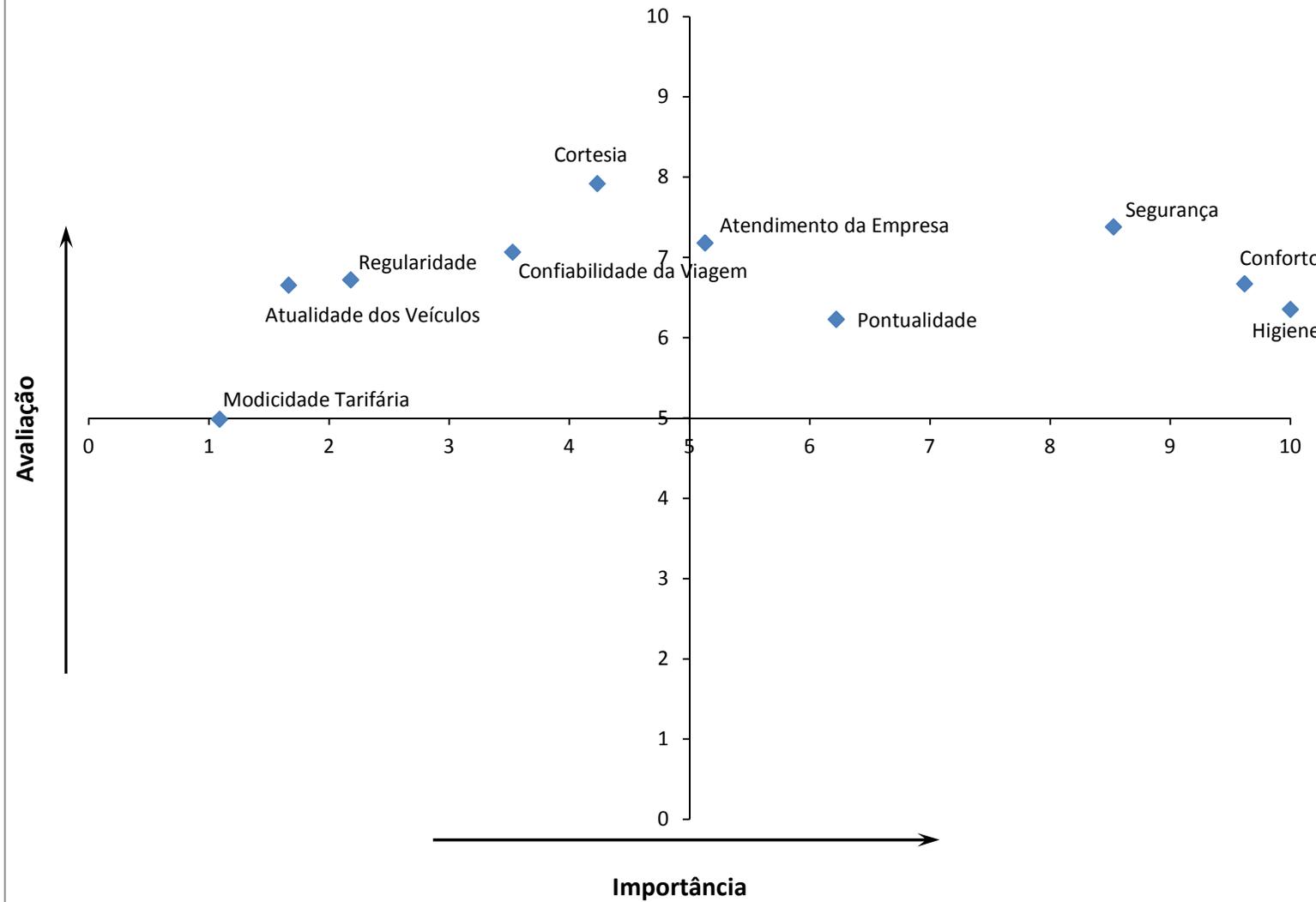
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,72	71,81
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,16	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,54	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,72	66,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,2	79,2
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	62,63	63,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,42	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,75	70,67
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,59	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,29	62,29
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,22	67,22
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,35	73,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,23	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	49,83	49,83
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,55	66,55
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,34	59,23
	Tempo das paradas	65,03	
	Segurança	70,09	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,23	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,07	
	Preço dos produtos e serviços	42,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	58,16	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,17	59,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,73	
	Serviço de informação e sinalização	62,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,87	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	42,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	55,73	

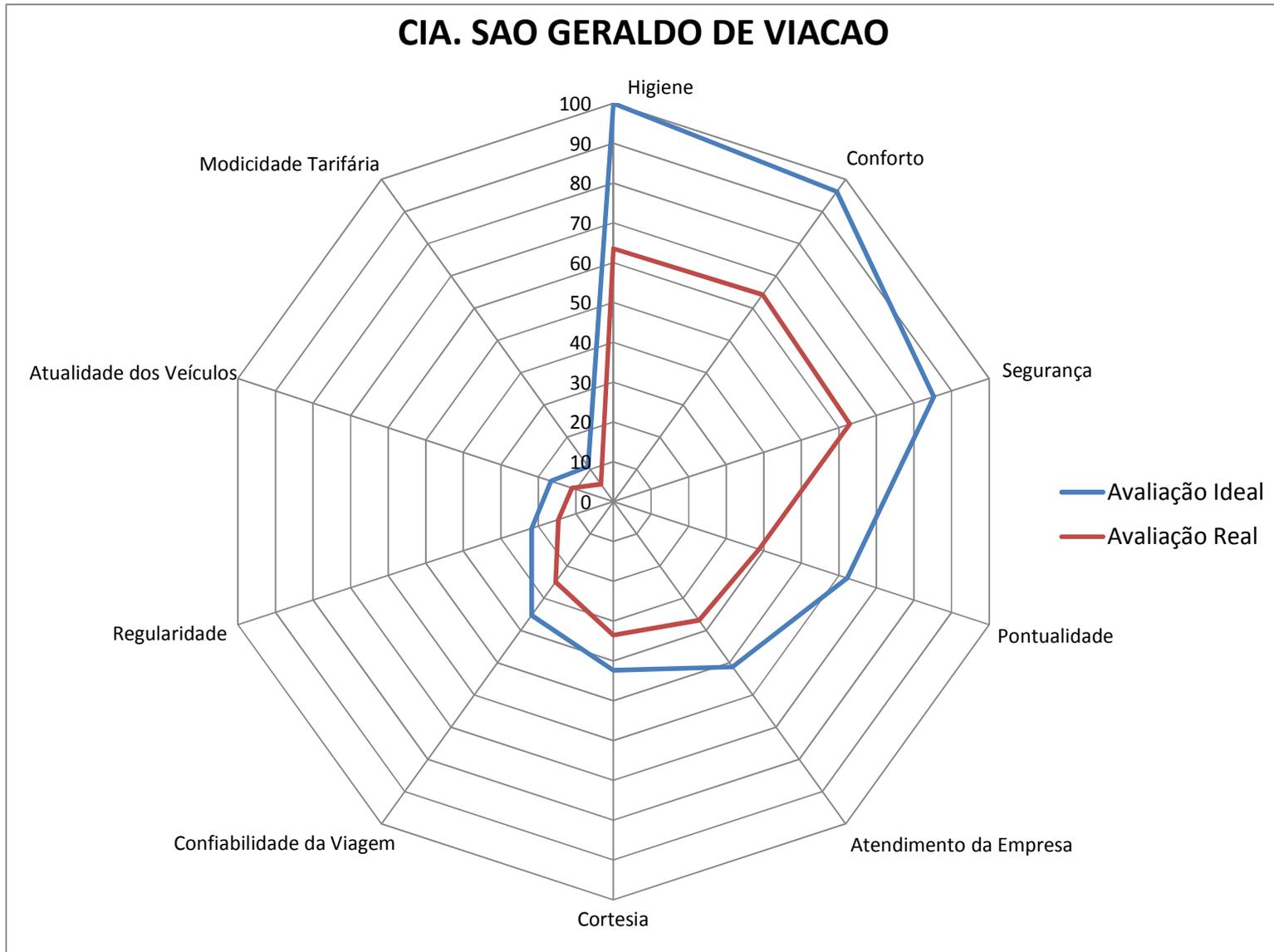
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	80	9,83	71,81
Conforto	150	18,43	66,72
Cortesia	66	8,11	79,20
Higiene	156	19,16	63,53
Confiabilidade da Viagem	55	6,76	70,67
Pontualidade	97	11,92	62,29
Regularidade	34	4,18	67,22
Segurança	133	16,34	73,79
Modicidade Tarifária	17	2,09	49,83
Atualidade dos Veículos	26	3,19	66,55
TOTAL	814	100	
IGS		68,18	

Nº de entrevistas realizadas: 295

# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



**MINAS GERAIS: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

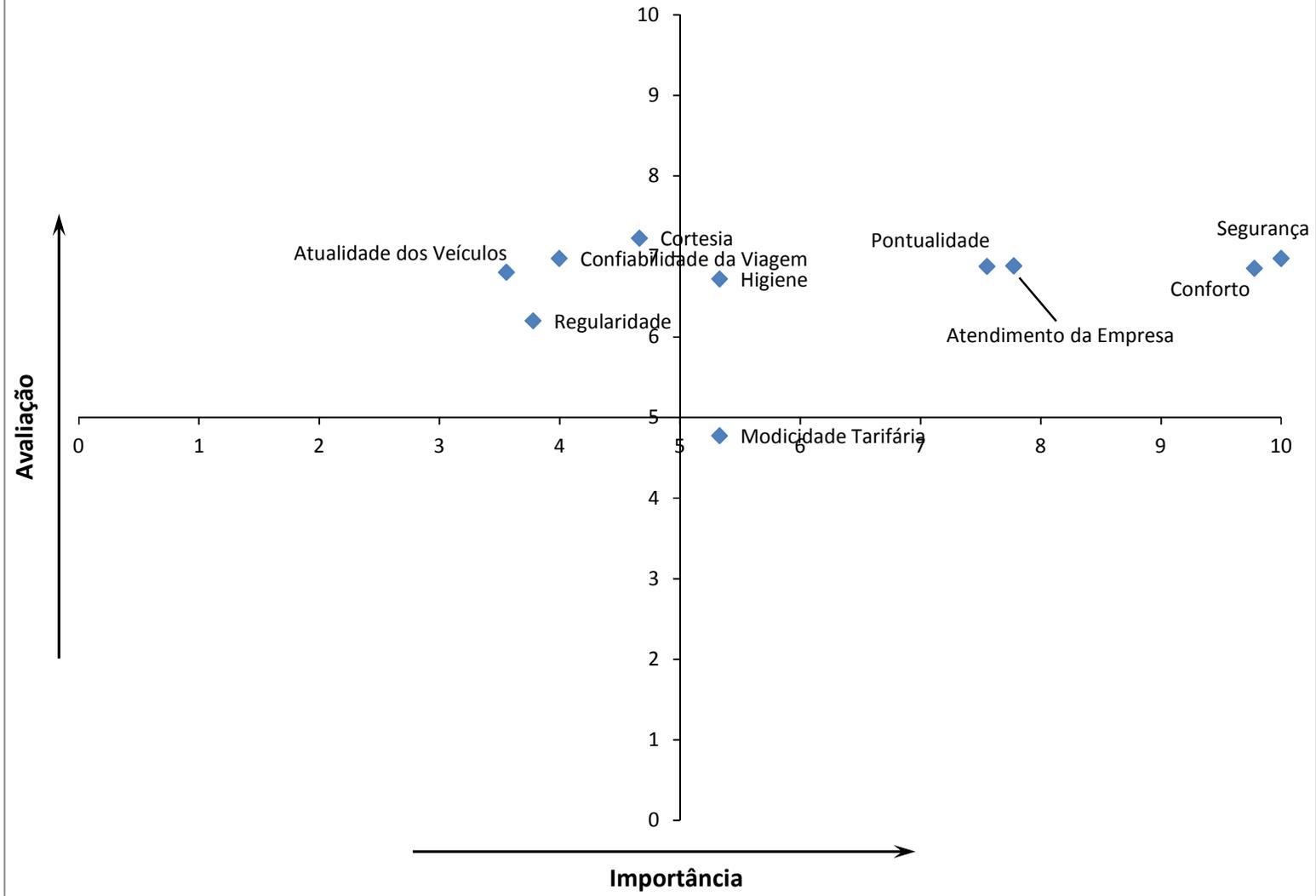
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,25	68,79
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,91	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,22	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,5	68,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,25	72,25
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,89	67,20
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,19	69,72
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,25	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,75	68,75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62	62
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,19	69,72
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,25	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,73	47,73
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68	68
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,08	62,30
	Tempo das paradas	60	
	Segurança	67,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,5	
	Preço dos produtos e serviços	47,75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,75	62,91
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,75	
	Serviço de informação e sinalização	66,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,5	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,93	

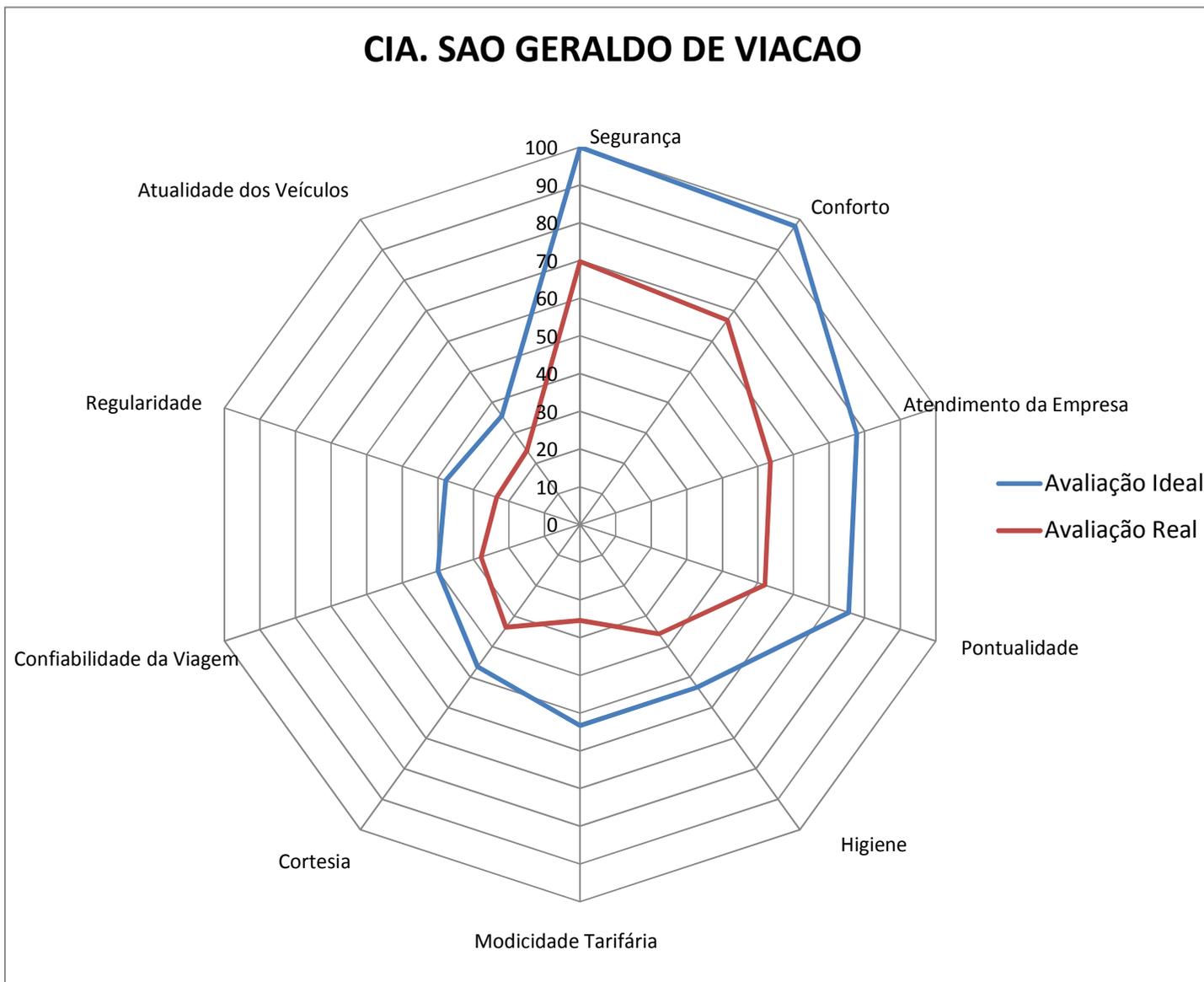
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	12,59	68,79
Conforto	44	15,83	68,50
Cortesia	21	7,55	72,25
Higiene	24	8,63	67,20
Confiabilidade da Viagem	18	6,47	69,72
Pontualidade	34	12,23	68,75
Regularidade	17	6,12	62,00
Segurança	45	16,19	69,72
Modicidade Tarifária	24	8,63	47,73
Atualidade dos Veículos	16	5,76	68,00
TOTAL	278	100	
IGS	66,80		

Nº de entrevistas realizadas: 100

# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



**GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

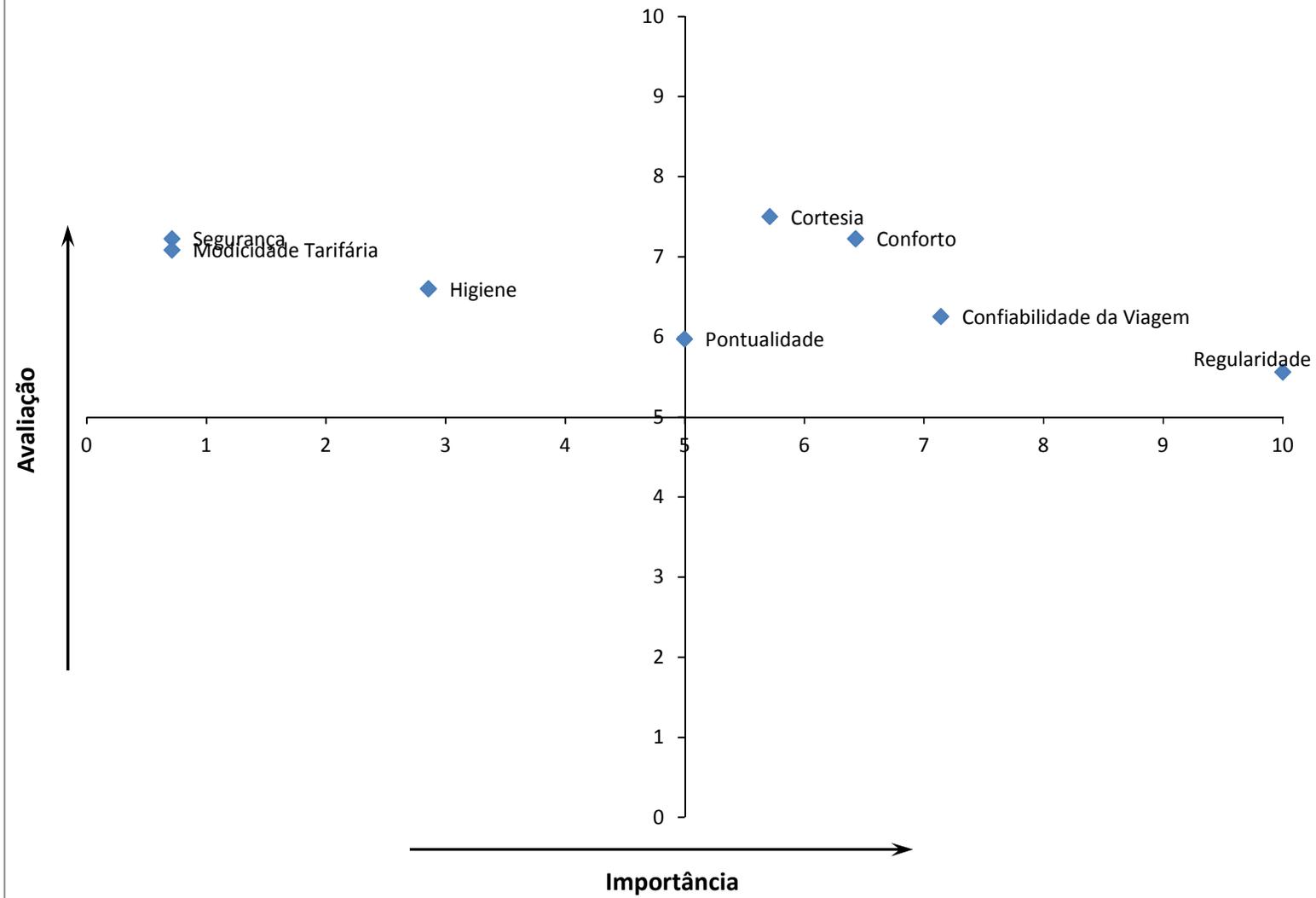
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,72	73,15
	Facilidade para a troca de bilhetes	59,72	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,22	72,22
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,06	65,98
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,89	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,83	62,50
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	54,17	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,72	59,72
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	55,56	55,56
Segurança	Segurança com relação a assaltos	87,5	72,22
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	56,94	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,83	70,83
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,44	69,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,83	62,22
	Tempo das paradas	63,89	
	Segurança	68,06	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,5	
	Preço dos produtos e serviços	56,94	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	58,33	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,89	57,87
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,56	
	Serviço de informação e sinalização	59,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	51,39	

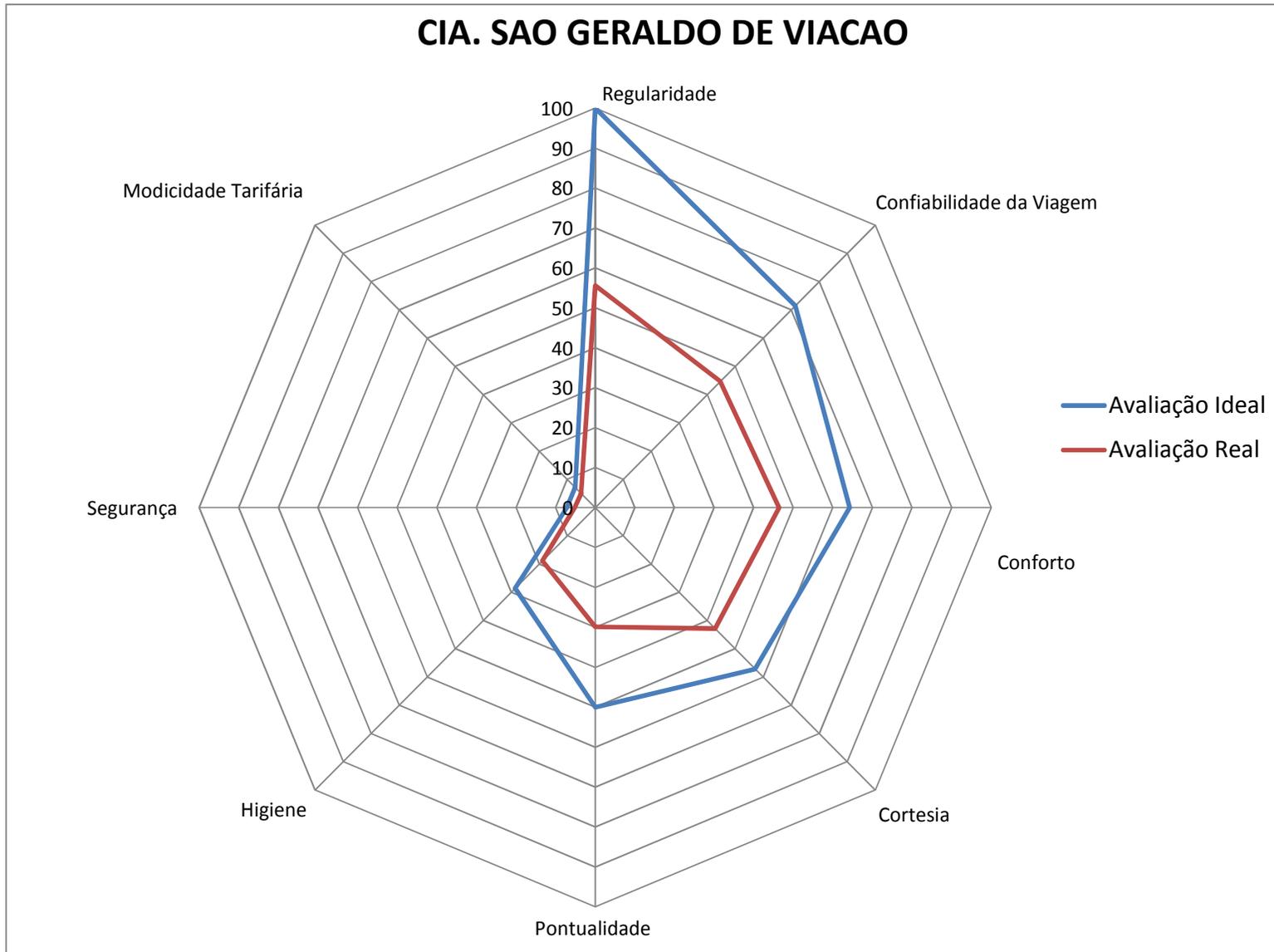
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	9	16,67	72,22
Cortesia	8	14,81	75,00
Higiene	4	7,41	65,98
Confiabilidade da Viagem	10	18,52	62,50
Pontualidade	7	12,96	59,72
Regularidade	14	25,93	55,56
Segurança	1	1,85	72,22
Modicidade Tarifária	1	1,85	70,83
TOTAL	54	100	
IGS	64,40		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 18**

# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



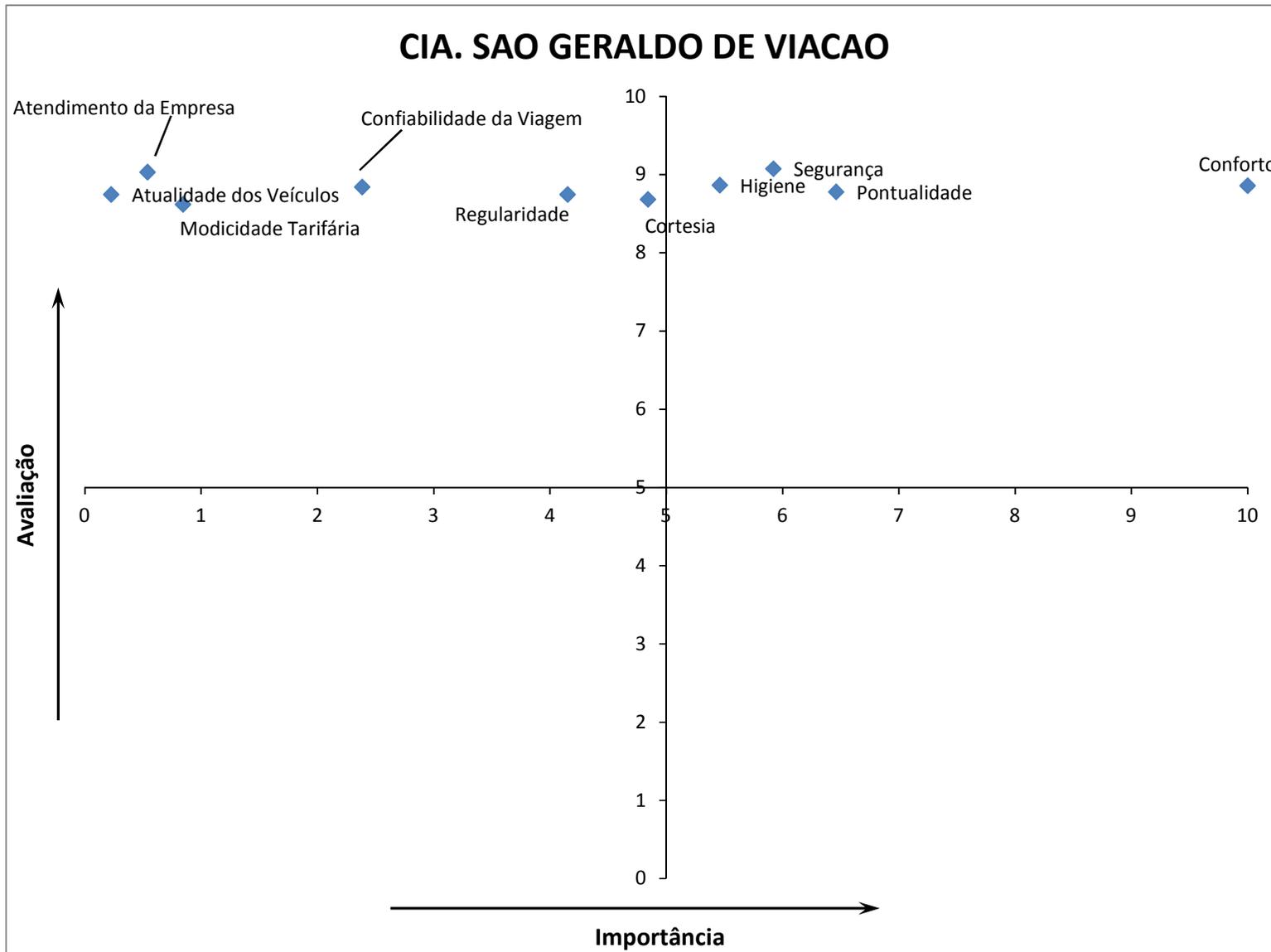
**PARAÍBA: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	96,36	90,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	86,41	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,07	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	88,57	88,57
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,81	86,81
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	87,56	88,63
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	89,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,07	88,38
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	88,69	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	87,75	87,75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	87,44	87,44
Segurança	Segurança com relação a assaltos	94,97	90,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	86,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	86,18	86,18
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,44	87,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	88,19	87,09
	Tempo das paradas	88,69	
	Segurança	89,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	87,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	86,68	
	Preço dos produtos e serviços	85,68	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	86,68	

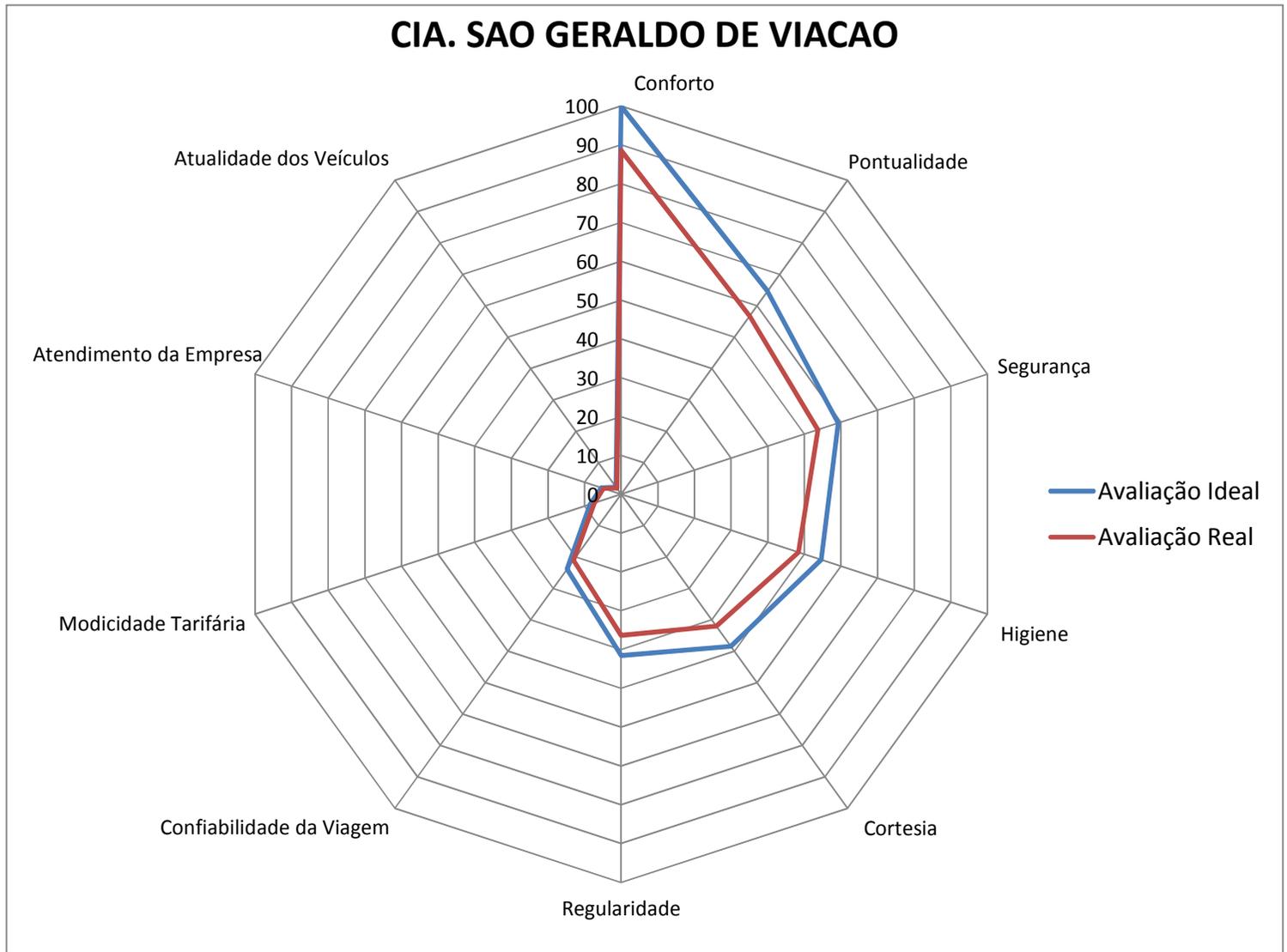
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	88,69	87,94
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	88,94	
	Serviço de informação e sinalização	87,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	87,56	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	87,31	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	87,81	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	1,32	90,28
Conforto	130	24,48	88,57
Cortesia	63	11,86	86,81
Higiene	71	13,37	88,63
Confiabilidade da Viagem	31	5,84	88,38
Pontualidade	84	15,82	87,75
Regularidade	54	10,17	87,44
Segurança	77	14,5	90,70
Modicidade Tarifária	11	2,07	86,18
Atualidade dos Veículos	3	0,56	87,44
TOTAL	531	100	
IGS		88,39	

Nº de entrevistas realizadas: 199



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



**RIO GRANDE DO NORTE: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

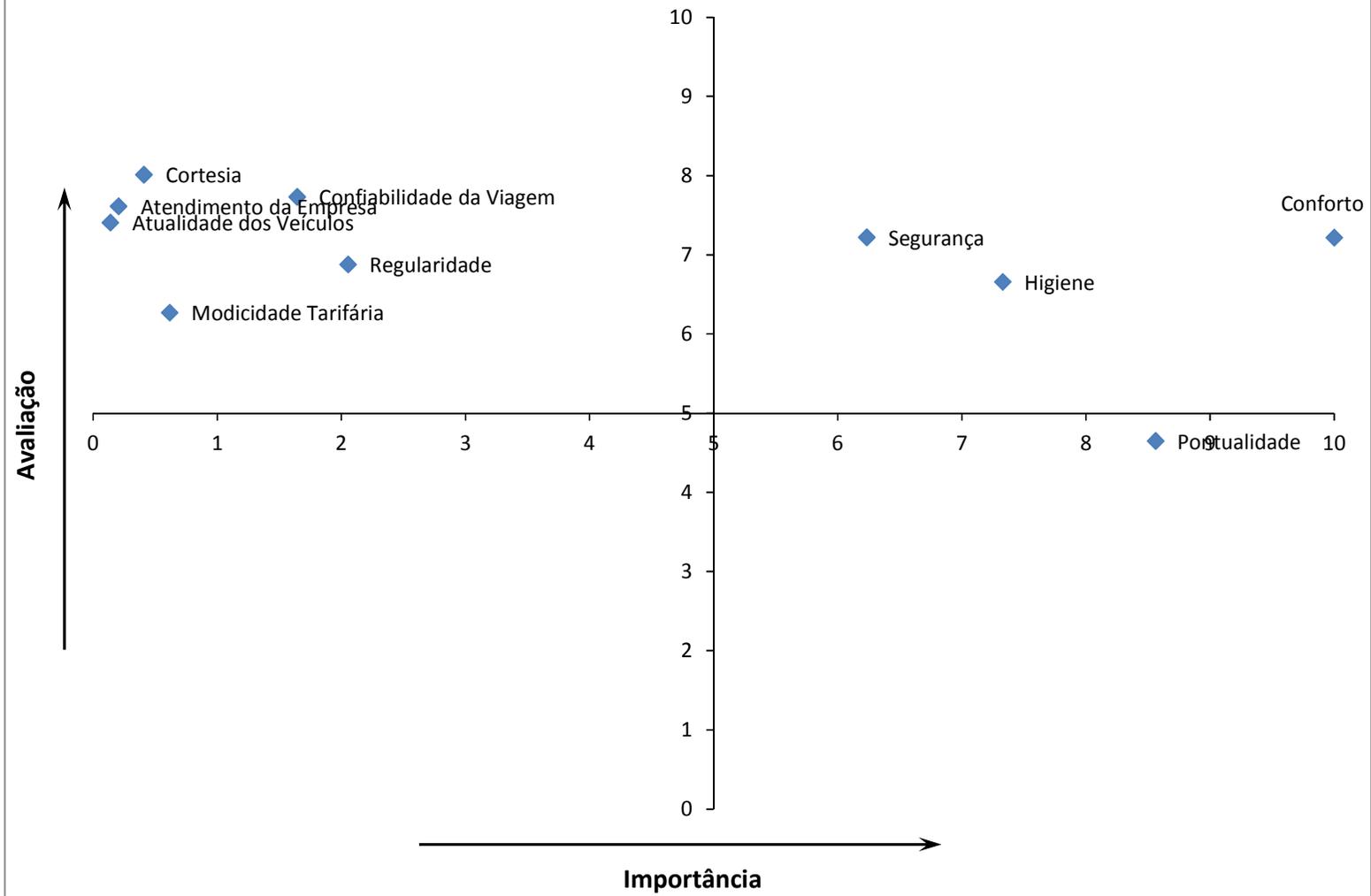
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,76	76,13
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,73	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,16	72,16
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,14	80,14
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,72	66,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,46	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,26	77,31
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,35	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	46,49	46,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,78	68,78
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,97	72,22
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,46	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,7	62,7
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,05	74,05
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	55	66,36
	Tempo das paradas	52,57	
	Segurança	70,38	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,89	
	Preço dos produtos e serviços	54,46	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,43	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,28	69,58
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,39	
	Serviço de informação e sinalização	73,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,22	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,95	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,51	

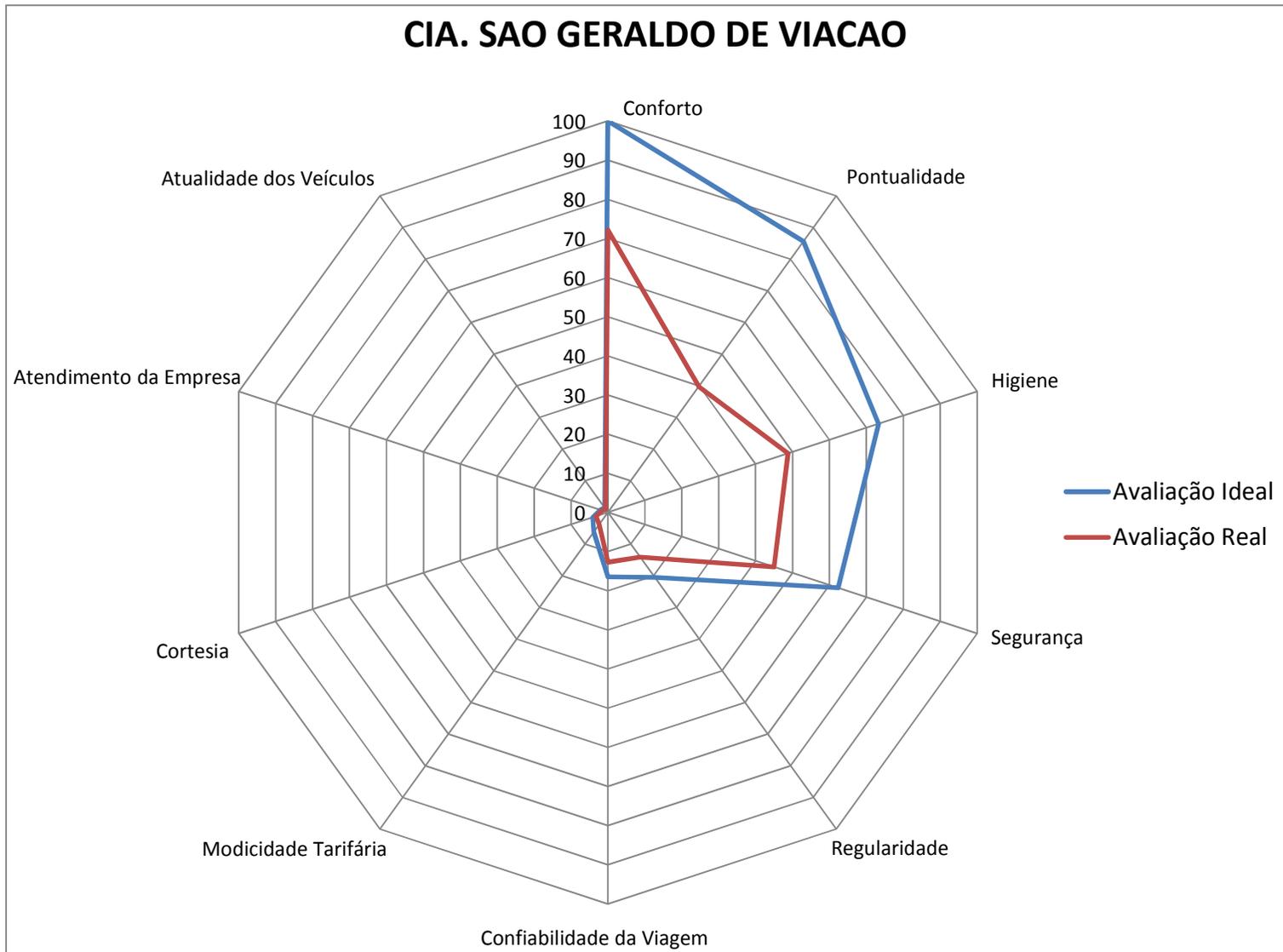
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	3	0,55	76,13
Conforto	146	26,89	72,16
Cortesia	6	1,1	80,14
Higiene	107	19,71	66,59
Confiabilidade da Viagem	24	4,42	77,31
Pontualidade	125	23,02	46,49
Regularidade	30	5,52	68,78
Segurança	91	16,76	72,22
Modicidade Tarifária	9	1,66	62,70
Atualidade dos Veículos	2	0,37	74,05
TOTAL	543	100	
IGS		65,16	

Nº de entrevistas realizadas: 185

## CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



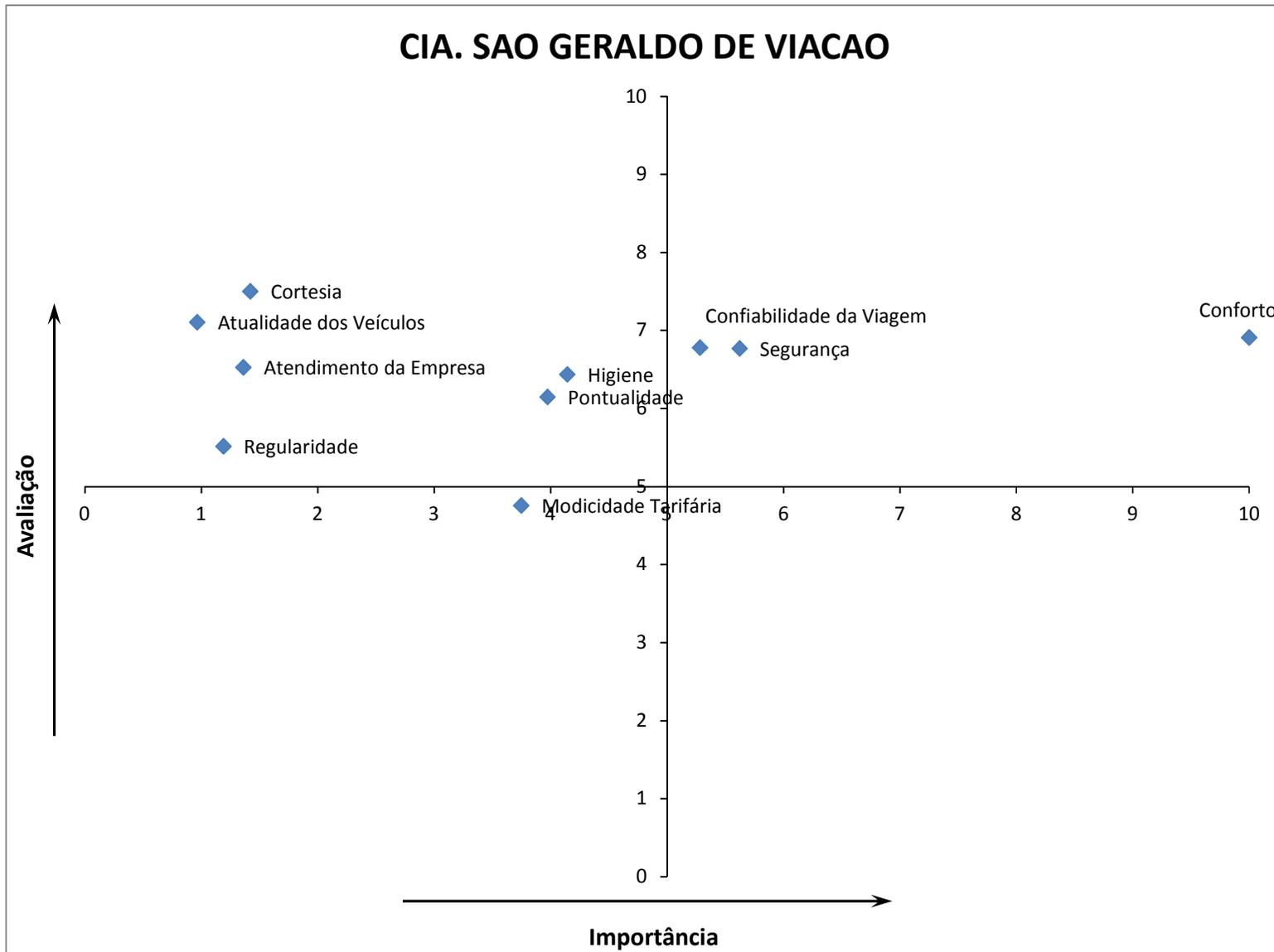
**ESPÍRITO SANTO: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	65,27	65,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	62,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,16	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,06	69,06
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	61,18	64,34
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,58	67,76
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,94	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,46	61,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	55,13	55,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	59,39	67,67
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,94	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,54	47,54
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,04	71,04
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,17	60,62
	Tempo das paradas	70,73	
	Segurança	62,81	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,6	
	Preço dos produtos e serviços	43,33	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,83	

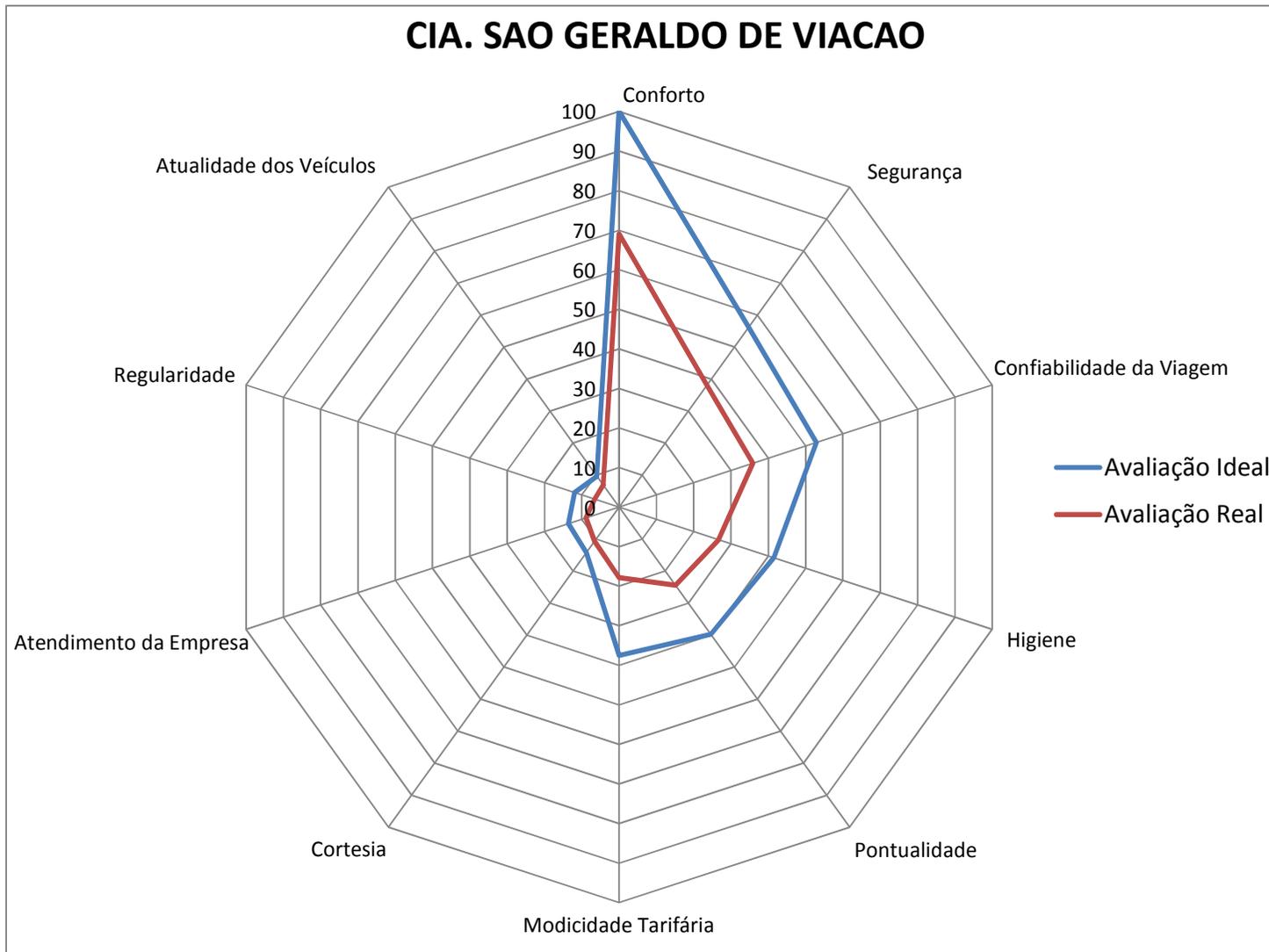
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	52,5	53,56
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,92	
	Serviço de informação e sinalização	55,52	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,83	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	39,17	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,44	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	24	3,61	65,24
Conforto	176	26,51	69,06
Cortesia	25	3,77	75,00
Higiene	73	10,99	64,34
Confiabilidade da Viagem	93	14,01	67,76
Pontualidade	70	10,54	61,46
Regularidade	21	3,16	55,13
Segurança	99	14,91	67,67
Modicidade Tarifária	66	9,94	47,54
Atualidade dos Veículos	17	2,56	71,04
TOTAL	664	100	
IGS	64,91		

Nº de entrevistas realizadas: 240



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



**ALAGOAS: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

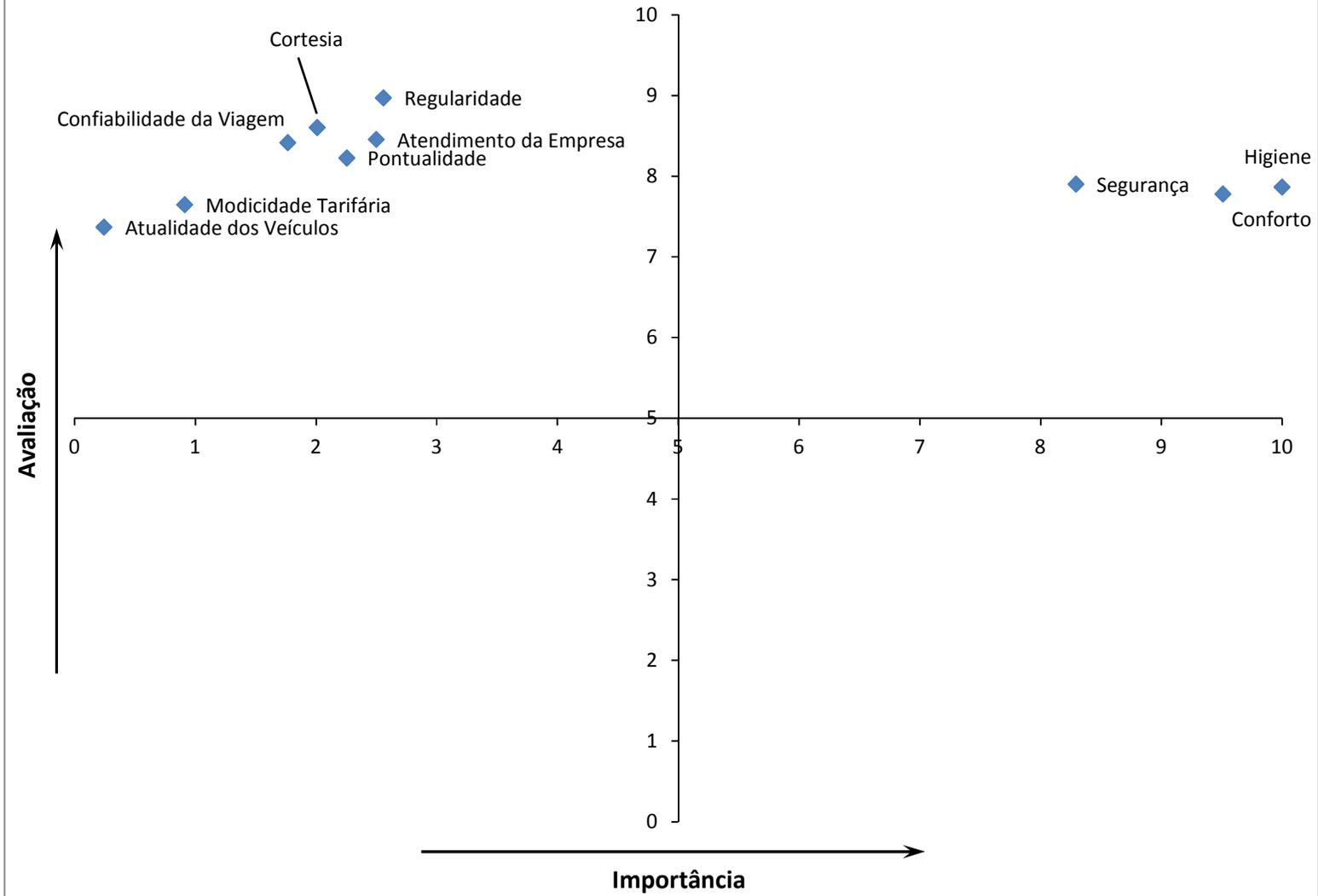
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	93,33	84,52
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,33	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,89	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,78	77,78
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86	86
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,33	78,61
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	80,89	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	82,78	84,11
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,44	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,22	82,22
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	89,67	89,67
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,22	79,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,78	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,44	76,44
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,67	73,67
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	80,78	76,40
	Tempo das paradas	78,56	
	Segurança	71,67	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,56	
	Preço dos produtos e serviços	75,89	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	81,56	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,67	82,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	84,33	
	Serviço de informação e sinalização	84,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	84	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	79,44	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	88,44	

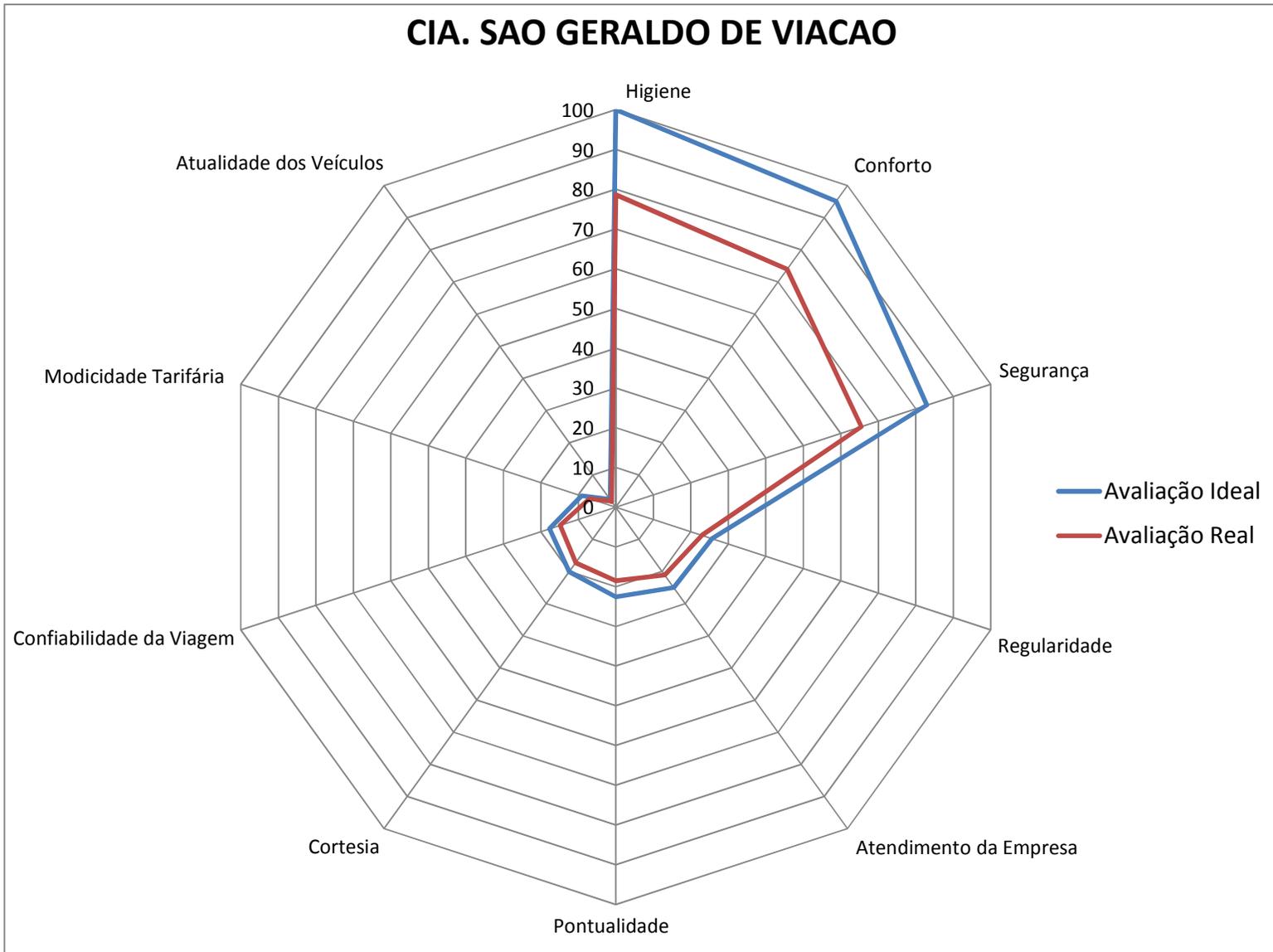
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	41	6,24	84,52
Conforto	156	23,74	77,78
Cortesia	33	5,02	86,00
Higiene	164	24,96	78,61
Confiabilidade da Viagem	29	4,41	84,11
Pontualidade	37	5,63	82,22
Regularidade	42	6,39	89,67
Segurança	136	20,7	79,00
Modicidade Tarifária	15	2,28	76,44
Atualidade dos Veículos	4	0,61	73,67
TOTAL	657	100	
IGS	80,31		

Nº de entrevistas realizadas: 225

# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



**SERGIPE: CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO**

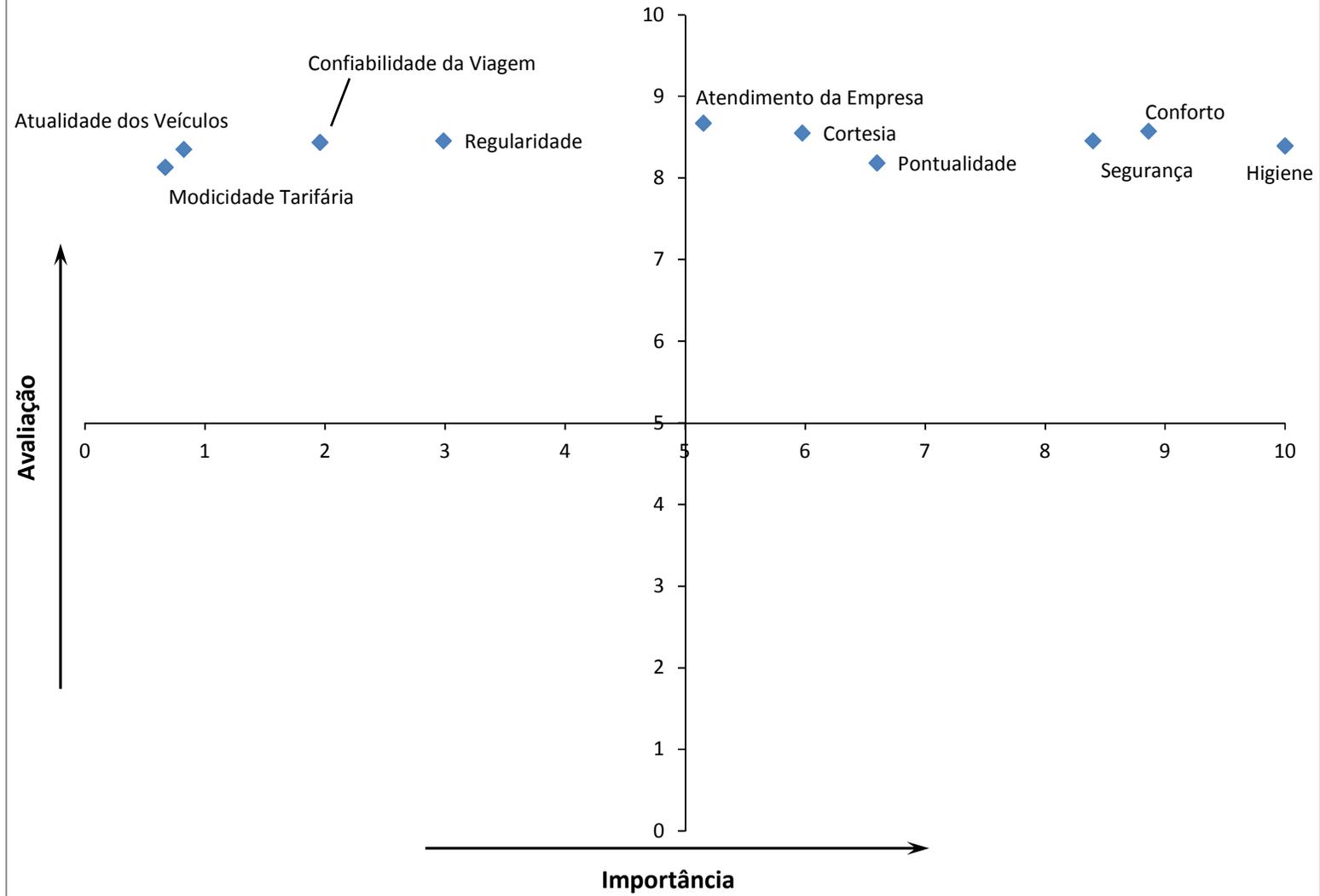
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,57	86,68
	Facilidade para a troca de bilhetes	86,17	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,29	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	85,69	85,69
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,48	85,48
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	83,6	83,91
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	84,21	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	83,94	84,34
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	84,74	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	81,81	81,81
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	84,53	84,53
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,94	84,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,08	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	81,28	81,28
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	83,47	83,47
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	83,06	82,50
	Tempo das paradas	82,46	
	Segurança	83,13	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	82,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	82,06	
	Preço dos produtos e serviços	81,99	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	83	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,97	78,58
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,9	
	Serviço de informação e sinalização	79,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,36	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	77,22	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,36	

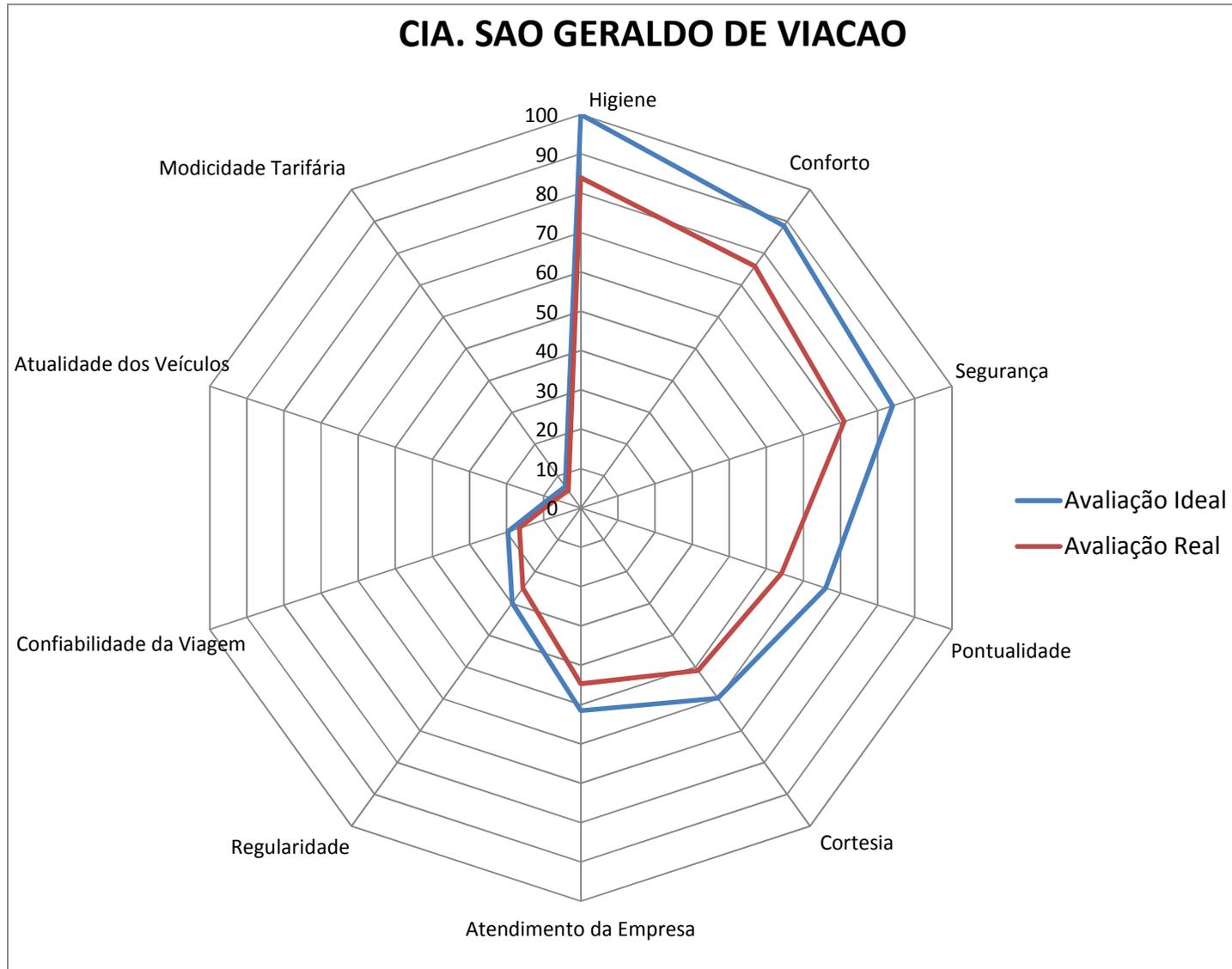
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	100	10,02	86,68
Conforto	172	17,23	85,69
Cortesia	116	11,62	85,48
Higiene	194	19,44	83,91
Confiabilidade da Viagem	38	3,81	84,34
Pontualidade	128	12,83	81,81
Regularidade	58	5,81	84,53
Segurança	163	16,33	84,51
Modicidade Tarifária	13	1,3	81,28
Atualidade dos Veículos	16	1,6	83,47
TOTAL	998	100	
IGS	84,52		

Nº de entrevistas realizadas: 372

# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



# CIA. SAO GERALDO DE VIACAO



### **Garanhuns Expresso Cargas 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.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	48
Feminino	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	18
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	41,03
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	20
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	21
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	4
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	21
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	6
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	10
Não sabe/ Não respondeu	31
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	23
Estudo	5
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	15
Compras	1
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</b>

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

Eventual	53
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	4
Mensal	3
Trimestral	3
Semestral	6
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</b>

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

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</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	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>7</b>

**TOTAL BRASIL: GARANHUNS EXPRESSO CARGAS TRANSPORTE E TURISMO LTDA.**

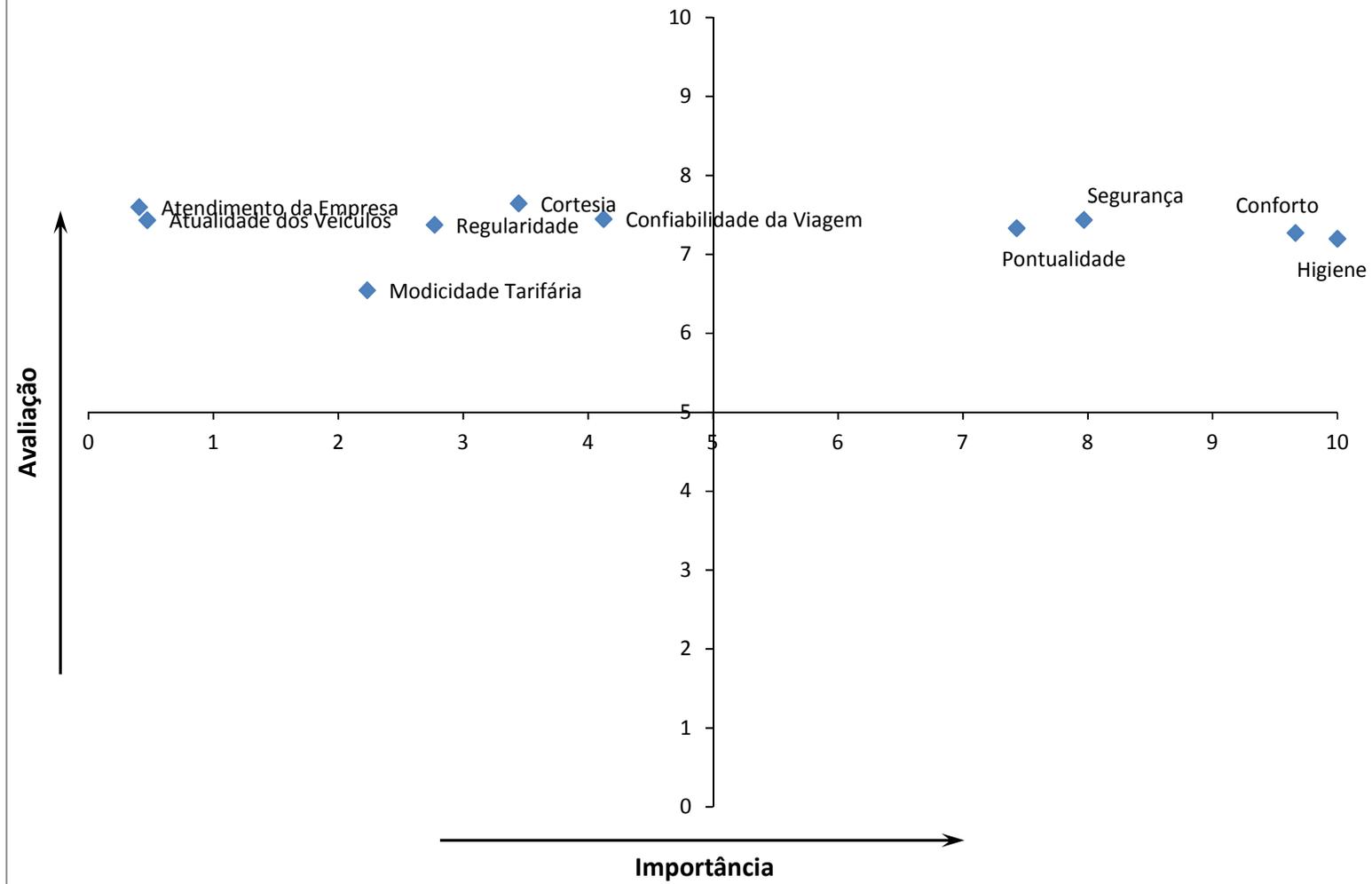
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PERNAMBUCO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM PERNAMBUCO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,6	75,94
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,15	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,07	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,68	72,68
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,41	76,41
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,46	71,93
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,39	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,6	74,45
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,29	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,29	73,29
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,69	73,69
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,88	74,33
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	83,77	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,42	65,42
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,29	74,29

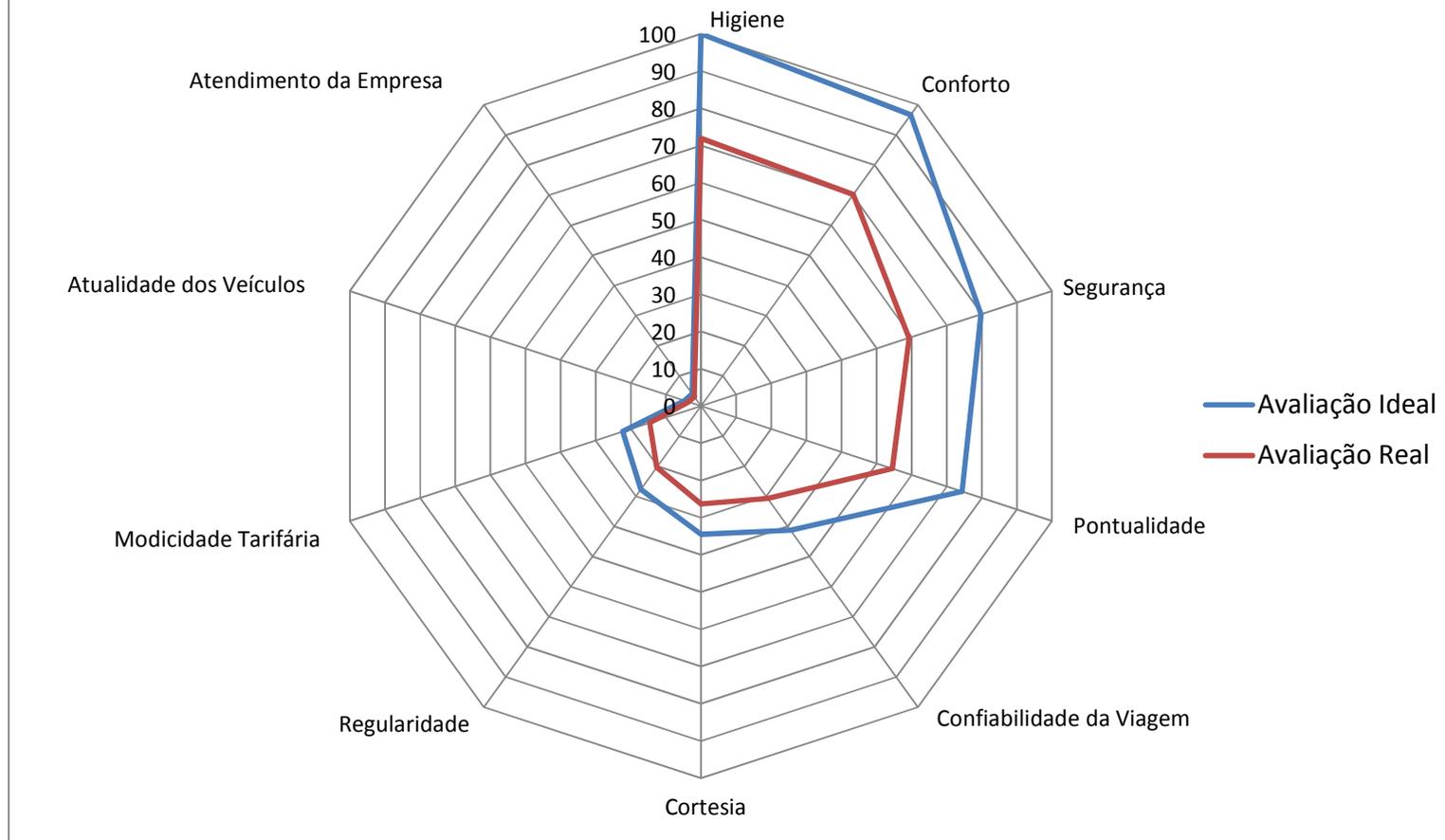
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,16	63,82
	Tempo das paradas	59,35	
	Segurança	60,18	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,14	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,14	
	Preço dos produtos e serviços	65,12	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,52	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	52,23	53,97
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,2	
	Serviço de informação e sinalização	47,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,88	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	55,29	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	0,84	75,94
Conforto	143	19,92	72,68
Cortesia	51	7,1	76,41
Higiene	148	20,61	71,93
Confiabilidade da Viagem	61	8,5	74,45
Pontualidade	110	15,32	73,29
Regularidade	41	5,71	73,69
Segurança	118	16,43	74,33
Modicidade Tarifária	33	4,6	65,42
Atualidade dos Veículos	7	0,97	74,29
TOTAL	718	100	
IGS	73,07		

## GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, 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.

	<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	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>248</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	14
Boa	86
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>7</b>

### **João Tude 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.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	8
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	32,59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	43
Superior Incompleto	7
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	45
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	7
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	2
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	9
Não sabe/ Não respondeu	15
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	29
Estudo	5
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	40
Lazer/turismo	16
Compras	2
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</b>

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

Eventual	45
Diária	4
Semanal	16
Quinzenal	7
Mensal	14
Trimestral	2
Semestral	2
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>303</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	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>6</b>

**TOTAL BRASIL: JOÃO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.**

**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PERNAMBUCO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM PERNAMBUCO NESTE MODAL.**

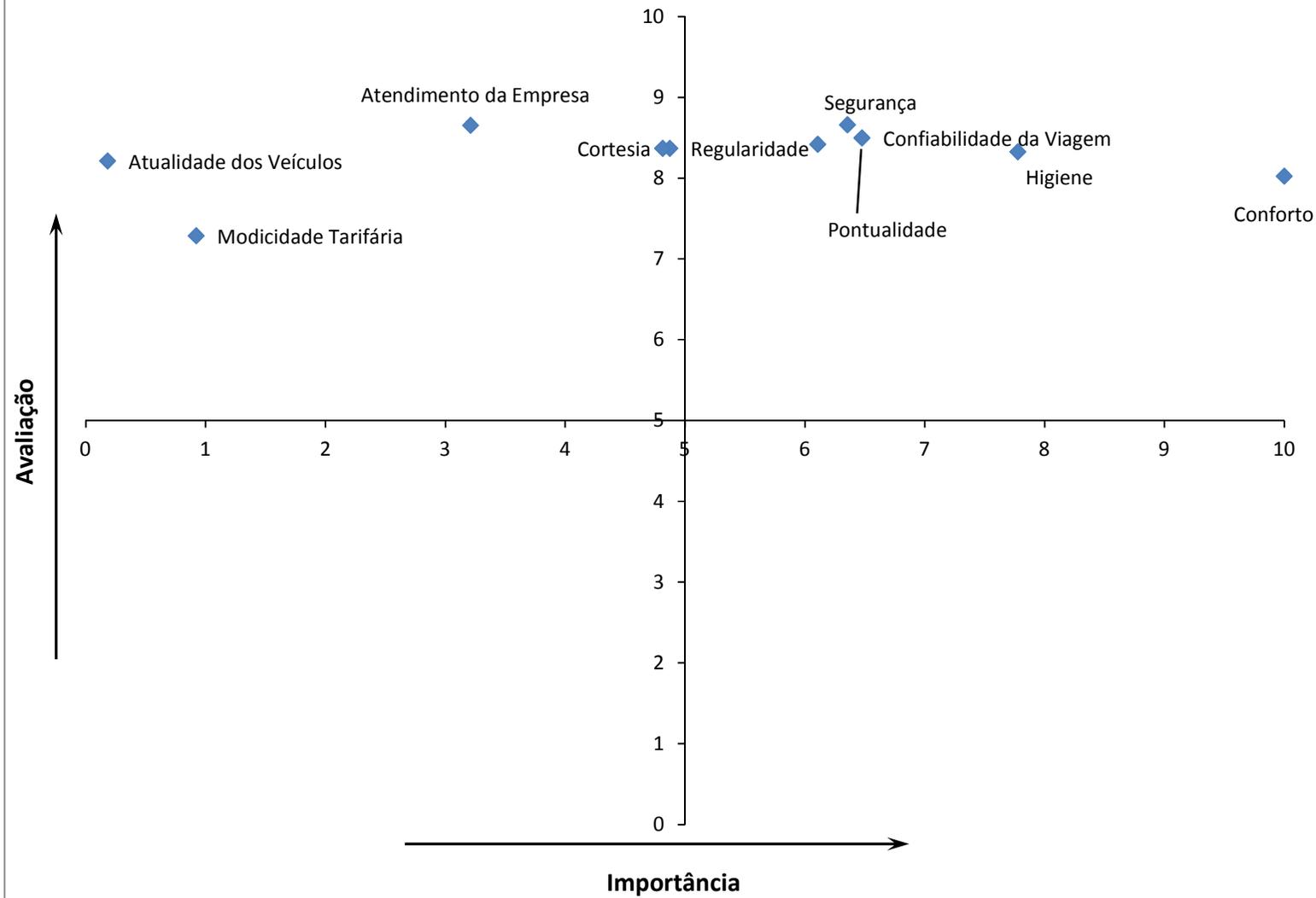
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,67	86,49
	Facilidade para a troca de bilhetes	93,81	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,2	80,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,66	83,66
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	82,1	83,21
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	84,32	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,64	84,94
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	84,24	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	84,16	84,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,66	83,66
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,71	86,56
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	92,41	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,85	72,85
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	82,1	82,1

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,71	79,59
	Tempo das paradas	81,19	
	Segurança	79,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,14	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,37	
	Preço dos produtos e serviços	80,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	80,53	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,91	76,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,74	
	Serviço de informação e sinalização	72,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,49	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	77,07	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,9	

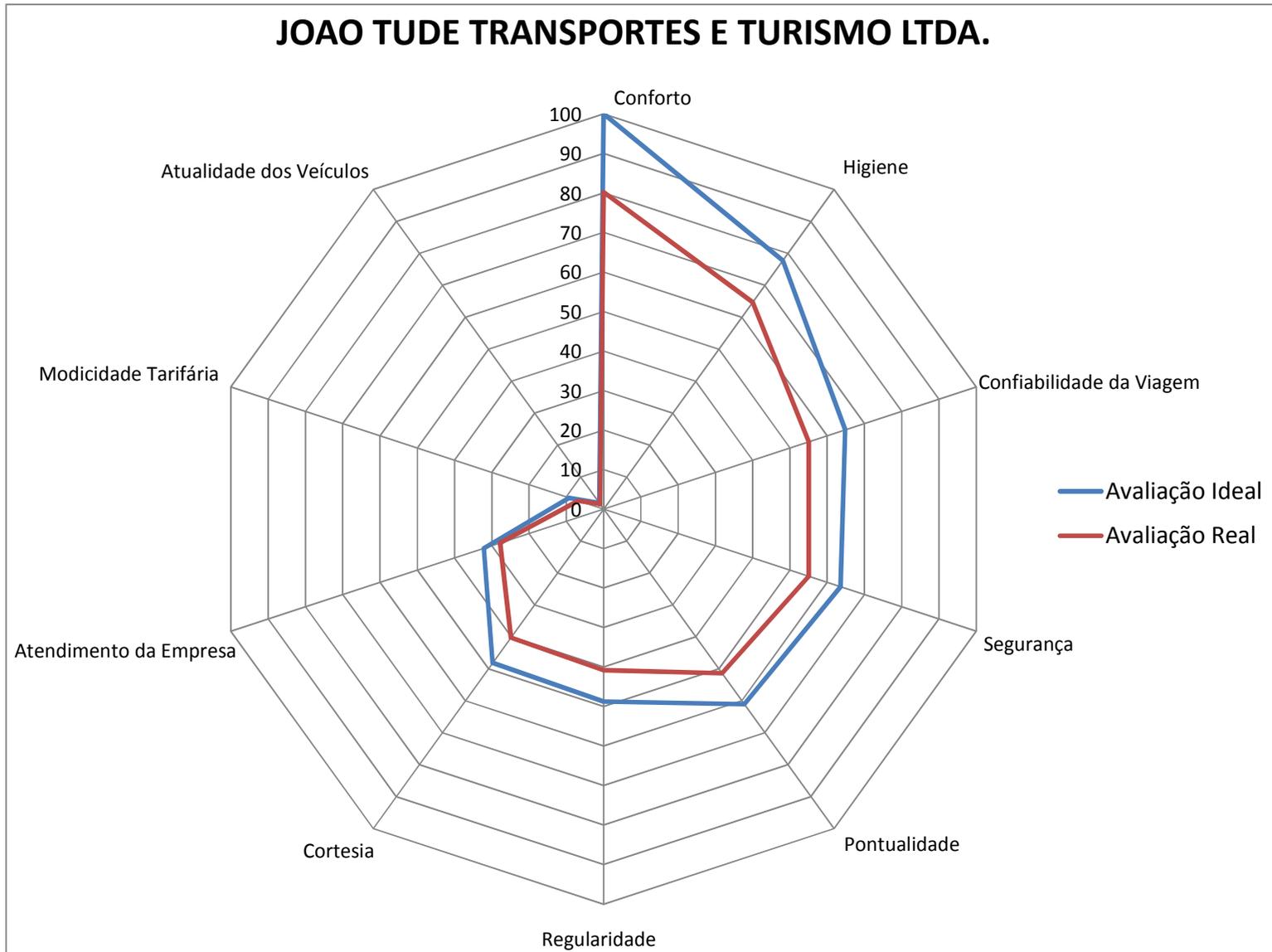
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	52	6,33	86,49
Conforto	162	19,71	80,20
Cortesia	78	9,49	83,66
Higiene	126	15,33	83,21
Confiabilidade da Viagem	105	12,77	84,94
Pontualidade	99	12,04	84,16
Regularidade	79	9,61	83,66
Segurança	103	12,53	86,56
Modicidade Tarifária	15	1,82	72,85
Atualidade dos Veículos	3	0,36	82,10
TOTAL	822	100	
IGS	83,47		

Nº de entrevistas realizadas: 303

# JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



# JOAO TUDE 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.

	<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>303</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	20
Boa	80
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

### **Lourival José da Silva (Auto Viação Princesa do Agreste)**

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>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	52
Feminino	48
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	39,51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	53
Superior Incompleto	6
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	14
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	15
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	9
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	8
Não sabe/ Não respondeu	26
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	35
Estudo	2
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	45
Lazer/turismo	9
Compras	0
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</b>

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

Eventual	59
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	3
Mensal	8
Trimestral	8
Semestral	4
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</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>6</b>

**TOTAL BRASIL: LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE).**

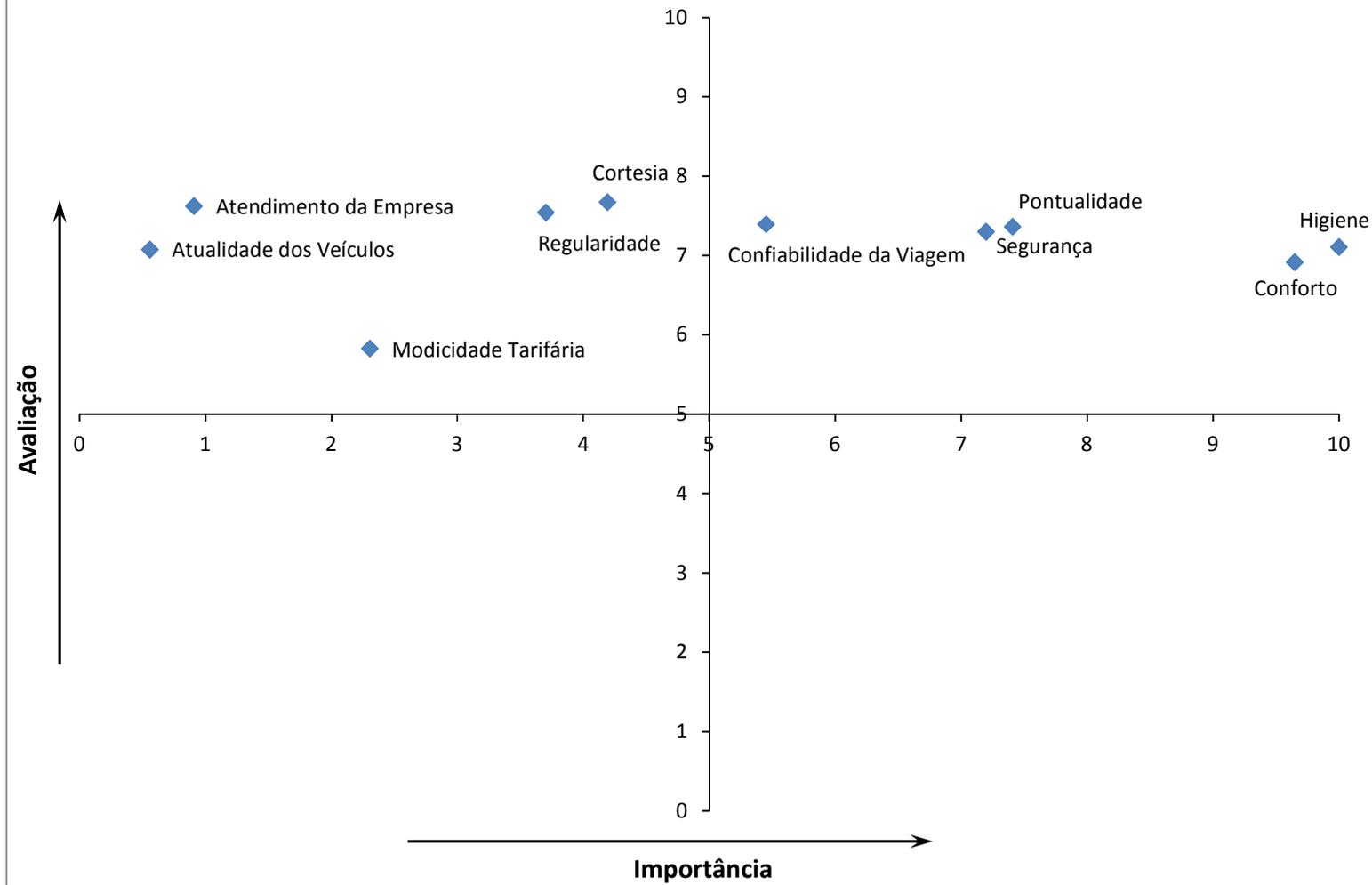
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PERNAMBUCO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM PERNAMBUCO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,7	76,19
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,35	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,52	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,15	69,15
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,69	76,69
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,62	71,02
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,42	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,61	73,91
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,21	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,61	73,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,4	75,4
Segurança	Segurança com relação a assaltos	61,01	72,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,92	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,23	58,23
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,73	70,73

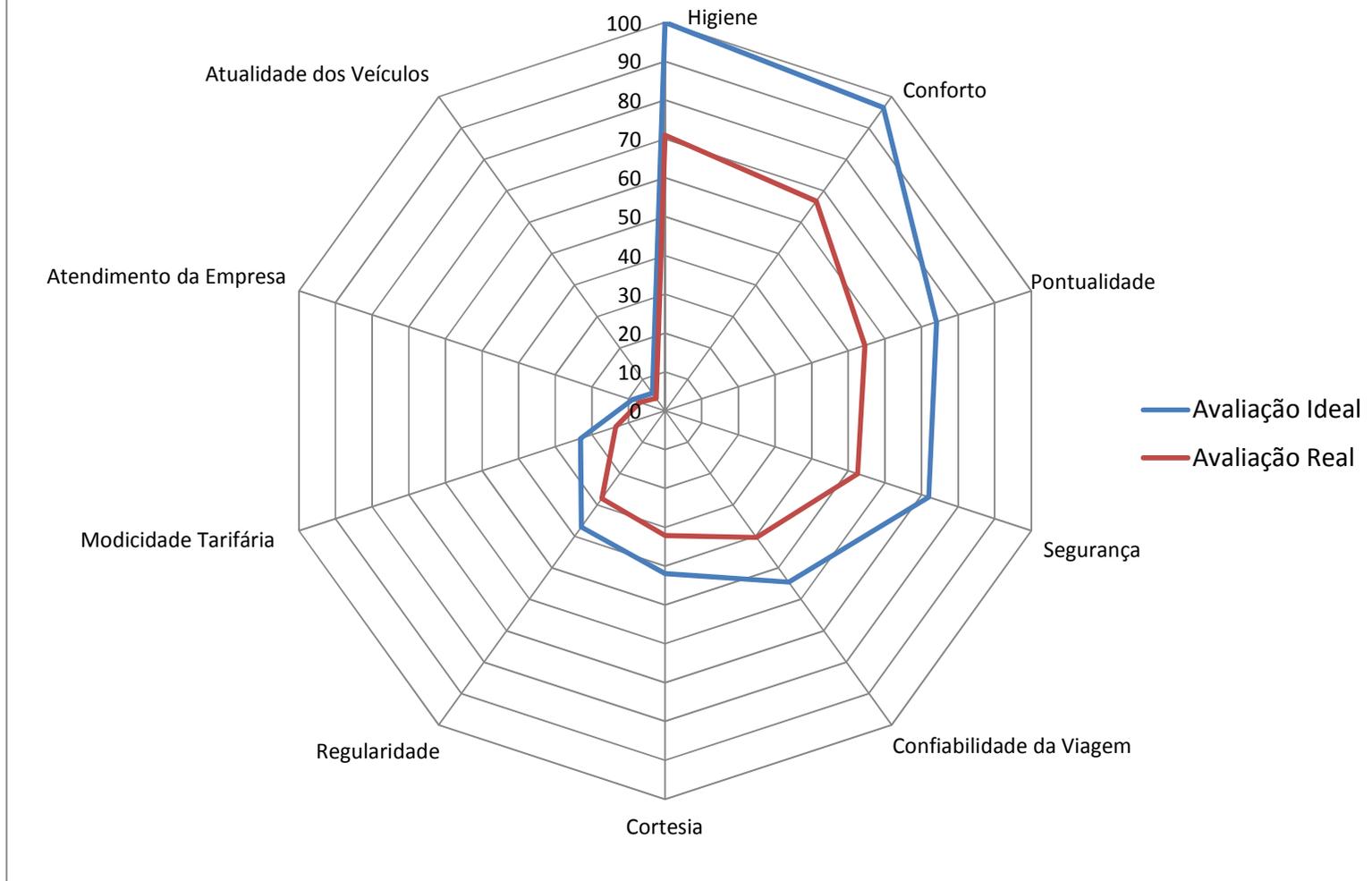
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,62	66,41
	Tempo das paradas	62,9	
	Segurança	62,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,25	
	Preço dos produtos e serviços	67,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,88	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	58	59,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,16	
	Serviço de informação e sinalização	51,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,54	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,54	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,35	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	13	1,77	76,19
Conforto	138	18,78	69,15
Cortesia	60	8,16	76,69
Higiene	143	19,46	71,02
Confiabilidade da Viagem	78	10,61	73,91
Pontualidade	106	14,42	73,61
Regularidade	53	7,21	75,40
Segurança	103	14,01	72,97
Modicidade Tarifária	33	4,49	58,23
Atualidade dos Veículos	8	1,09	70,73
TOTAL	735	100	
IGS		71,91	

## LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIACAO PRINCESA DO AGRESTE)



# LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIACAO PRINCESA DO AGRESTE)



## 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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>252</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	38
Boa	62
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>13</b>

### **Real Alagoas de 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.

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	53
Feminino	47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	38,12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	7
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	39
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	5
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	5
Não sabe/ Não respondeu	12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	17
Estudo	2
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	44
Lazer/turismo	28
Compras	4
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</b>

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

Eventual	30
Diária	2
Semanal	2
Quinzenal	6
Mensal	7
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	33
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</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>252</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	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

**TOTAL BRASIL: REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.**

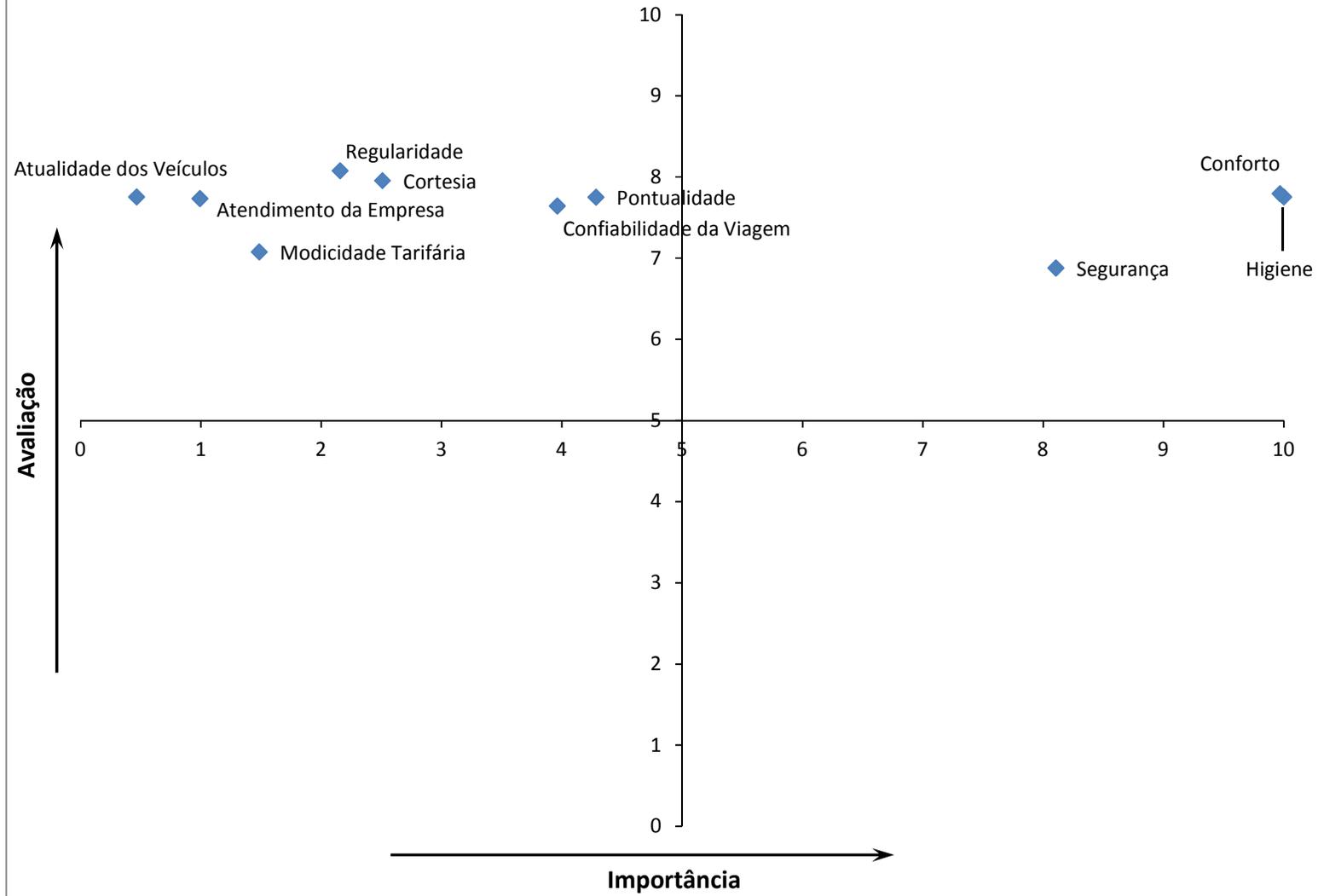
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,89	77,32
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,02	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,05	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,92	77,92
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,53	79,53
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,91	77,52
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,12	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,81	76,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,02	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,49	77,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	80,75	80,75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,51	68,76
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,76	70,76
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,53	77,53
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,23	66,06
	Tempo das paradas	67,35	
	Segurança	62,01	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,91	
	Preço dos produtos e serviços	65,16	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,81	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,78	65,75
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,04	
	Serviço de informação e sinalização	64,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,49	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,36	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,56	

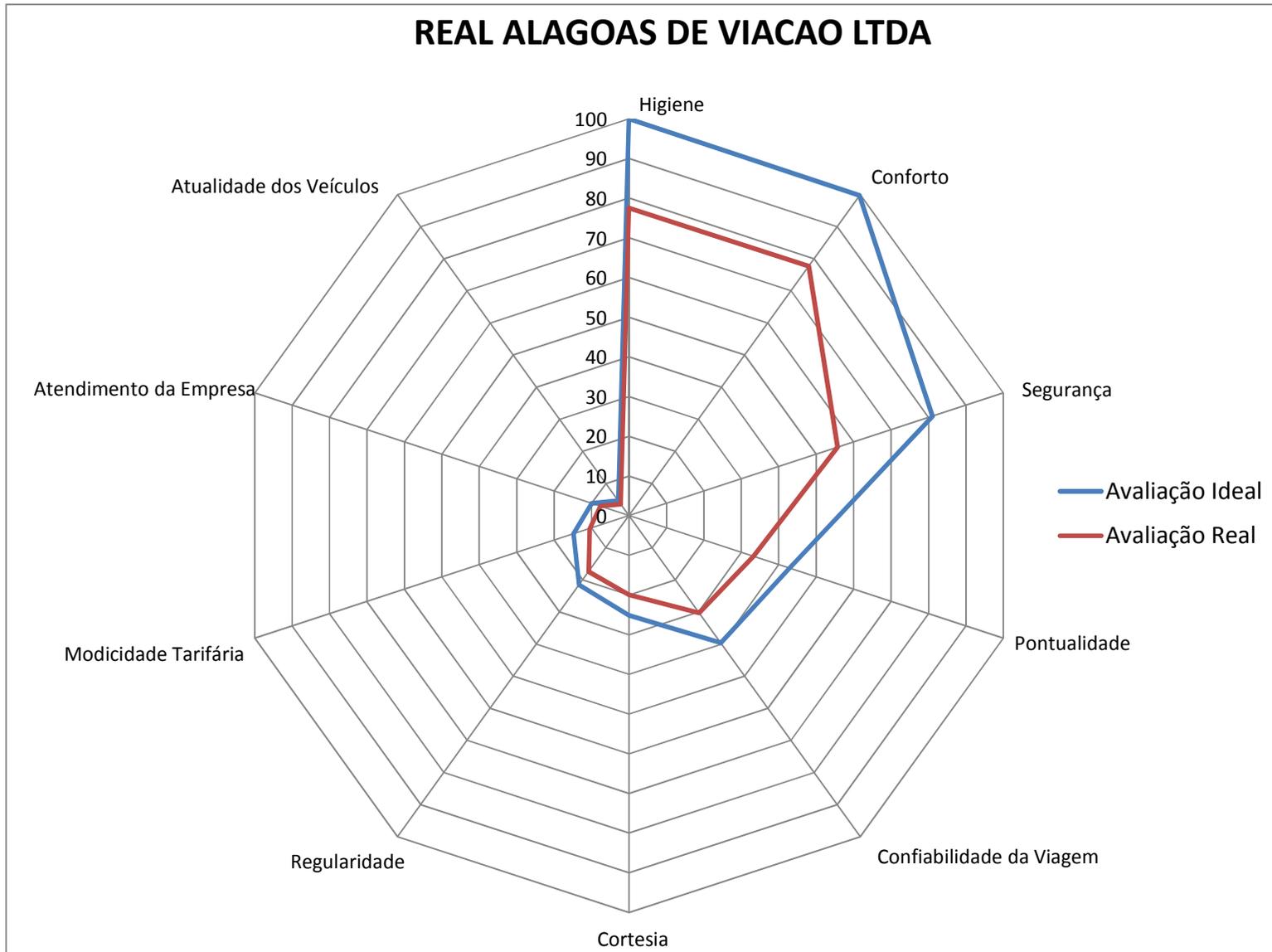
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	2,26	77,32
Conforto	342	22,69	77,92
Cortesia	86	5,71	79,53
Higiene	343	22,76	77,52
Confiabilidade da Viagem	136	9,02	76,42
Pontualidade	147	9,75	77,49
Regularidade	74	4,91	80,75
Segurança	278	18,45	68,76
Modicidade Tarifária	51	3,38	70,76
Atualidade dos Veículos	16	1,06	77,53
TOTAL	1507	100	
IGS		75,93	

Nº de entrevistas realizadas: 513

# REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA



# REAL ALAGOAS DE 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?	TOTAL
	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>513</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	33
Boa	67
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>9</b>

**PERNAMBUCO: REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.**

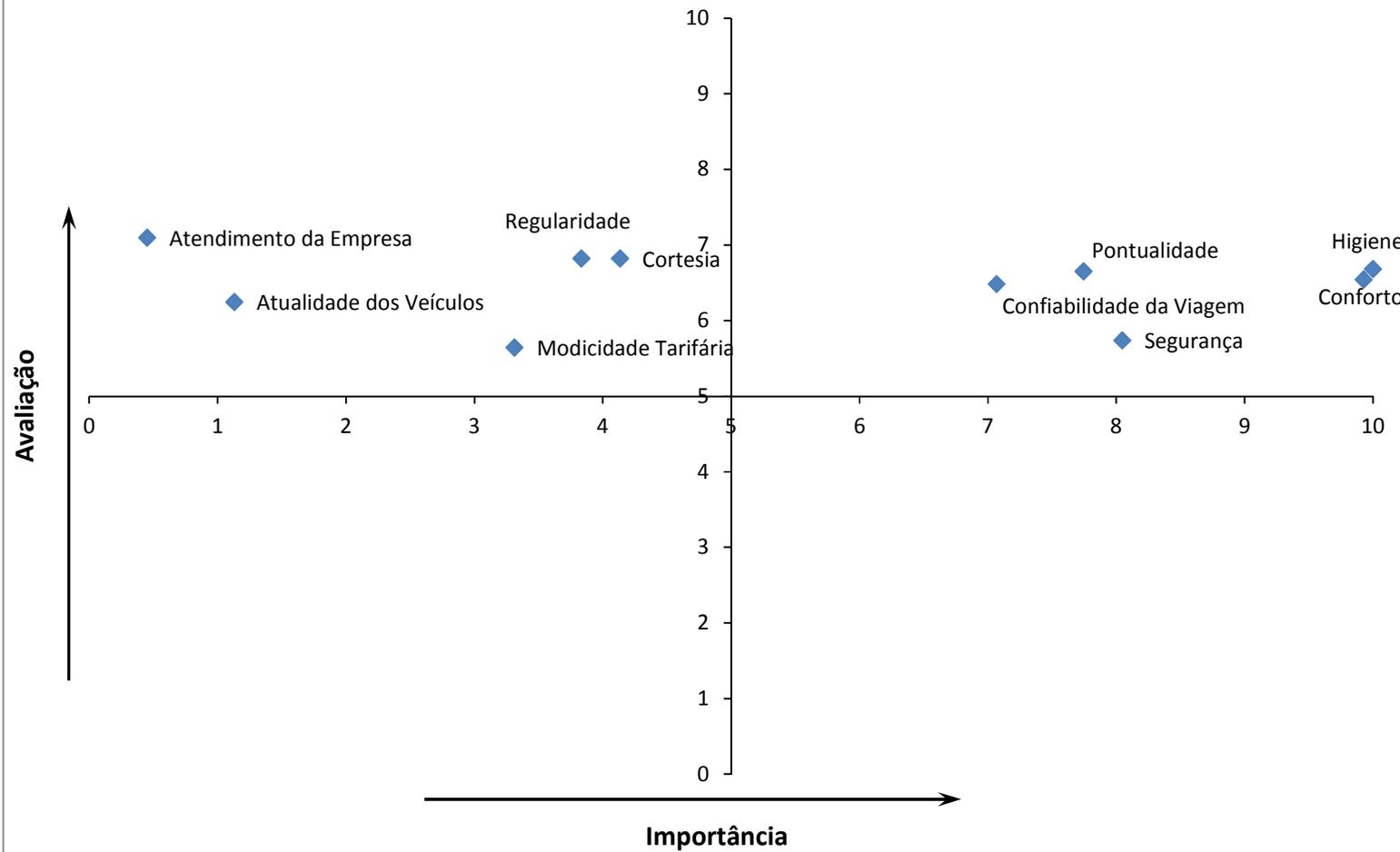
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,22	70,95
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,21	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,42	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,42	65,42
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,18	68,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,11	66,80
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,49	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,92	64,82
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,5	66,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,18	68,18
Segurança	Segurança com relação a assaltos	39,34	57,37
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,4	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,42	56,42
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,45	62,45
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	50	54,19
	Tempo das paradas	52,57	
	Segurança	51,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,43	
	Preço dos produtos e serviços	55,24	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	54,64	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	44,9	45,70
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	44,05	
	Serviço de informação e sinalização	39,64	
	Qualidade dos produtos e serviços	48,01	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	49,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	48,12	

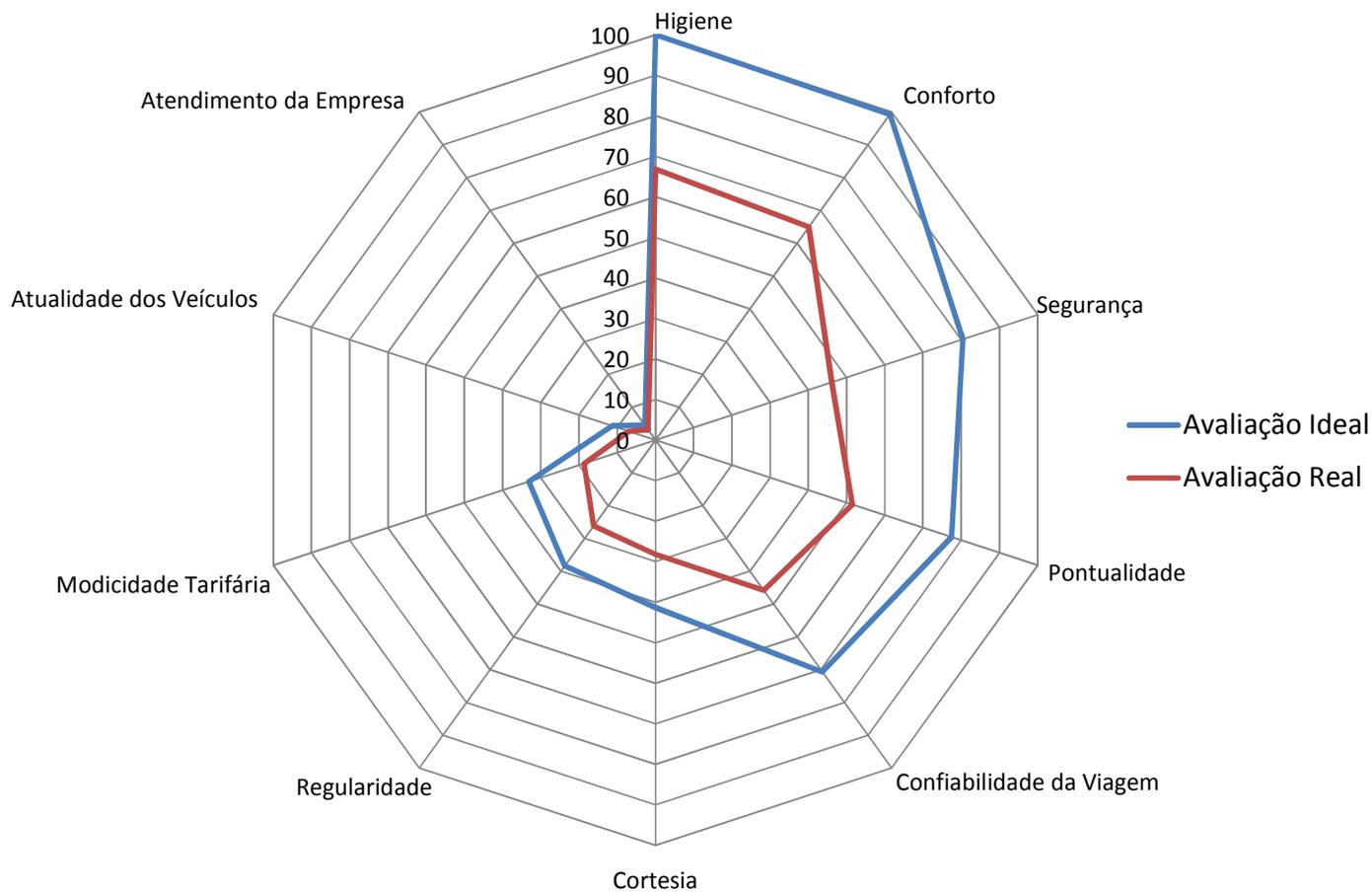
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	0,81	70,95
Conforto	132	17,84	65,42
Cortesia	55	7,43	68,18
Higiene	133	17,97	66,80
Confiabilidade da Viagem	94	12,7	64,82
Pontualidade	103	13,92	66,50
Regularidade	51	6,89	68,18
Segurança	107	14,46	57,37
Modicidade Tarifária	44	5,95	56,42
Atualidade dos Veículos	15	2,03	62,45
TOTAL	740	100	
IGS	64,42		

Nº de entrevistas realizadas: 253

## REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA



# REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA



**ALAGOAS: REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.**

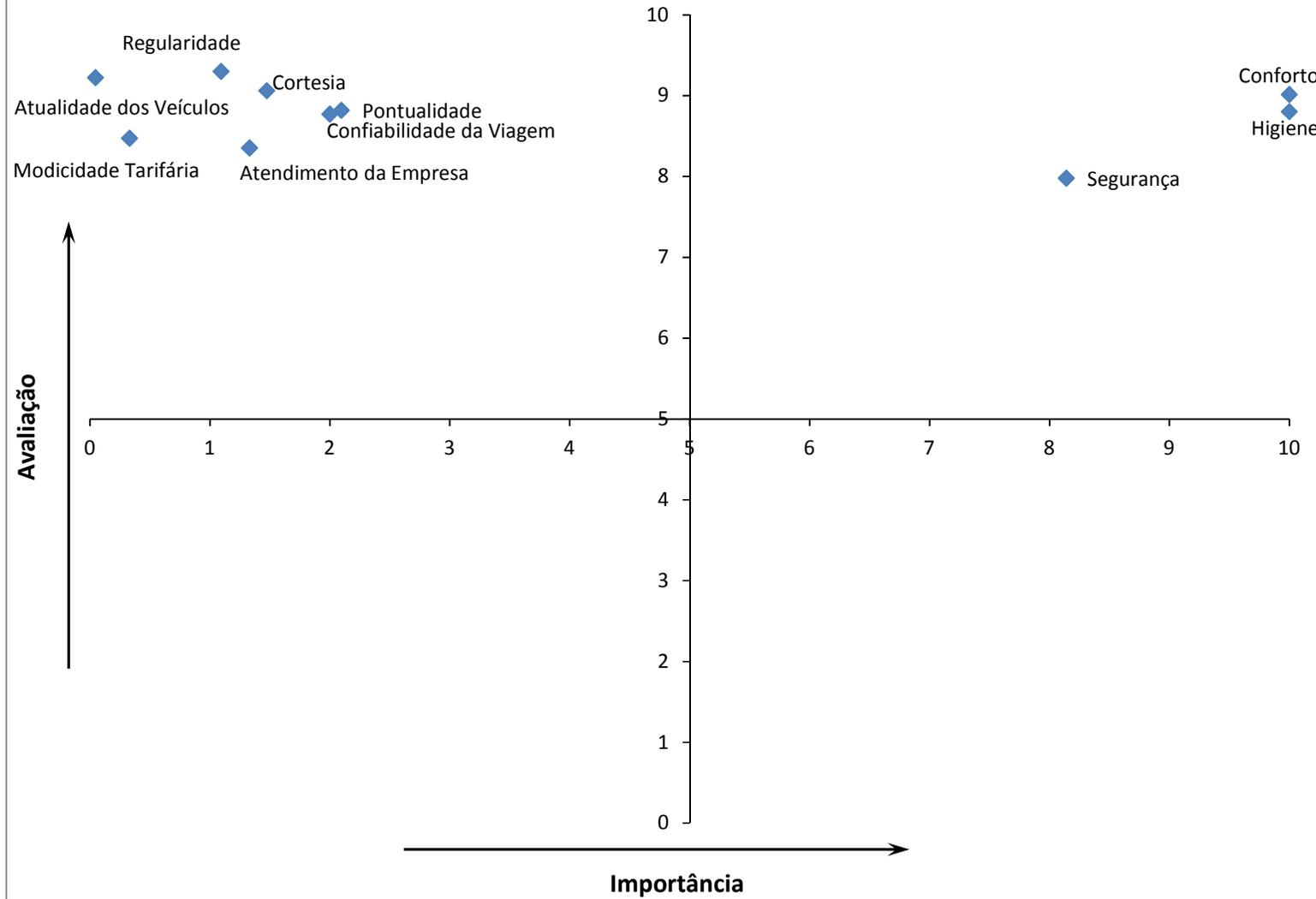
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	92,31	83,53
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,79	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,48	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	90,1	90,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,58	90,58
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	87,5	87,98
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	88,46	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	84,42	87,69
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	88,17	88,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	92,98	92,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,02	79,76
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,5	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	84,71	84,71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	92,21	92,21
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	82,02	77,61
	Tempo das paradas	81,73	
	Segurança	71,92	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	82,02	
	Preço dos produtos e serviços	74,81	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	86,54	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,06	85,11
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	89,33	
	Serviço de informação e sinalização	87,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,27	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	76,73	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	92,31	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	3,65	83,53
Conforto	210	27,38	90,10
Cortesia	31	4,04	90,58
Higiene	210	27,38	87,98
Confiabilidade da Viagem	42	5,48	87,69
Pontualidade	44	5,74	88,17
Regularidade	23	3	92,98
Segurança	171	22,29	79,76
Modicidade Tarifária	7	0,91	84,71
Atualidade dos Veículos	1	0,13	92,21
TOTAL	767	100	
IGS		86,79	

Nº de entrevistas realizadas: 260

# REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA



# REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA

