



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

PRODUTO 4

Relatório III – Parte 3

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



Sumário

1. Apresentação da Pesquisa.....	5
2. Principais resultados	7
ISI e ISA: critérios para o cálculo.....	8
IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo	11
Mapa de Percepção: importância vs. satisfação	12
Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação	16
2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	18
2.1.1 Perfil dos usuários	18
2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	21
Tabelas com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) por Jurisdição e por empresa.....	26
2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	38
2.1.4 Resultados por Empresa	39
<i>Rodoviaria Leao do Norte Ltda.....</i>	<i>40</i>
<i>Viacao Central Bahia de Transportes LTDA.....</i>	<i>48</i>
<i>Bomfim – Empresa Senhor do Bomfim LTDA</i>	<i>68</i>
<i>Empresa de Transportes Sao Luiz LTDA</i>	<i>84</i>
<i>Emtram - Empresa de Transportes Macaubense LTDA.....</i>	<i>92</i>
<i>Transportes Rainha do Nordeste LTDA</i>	<i>100</i>
<i>Viacao Aguia Branca S_A</i>	<i>108</i>
<i>Viacao Novo Horizonte LTDA.....</i>	<i>124</i>
<i>Viacao Santa Clara Ltda.....</i>	<i>152</i>
<i>Auto Viação 1001 Ltda</i>	<i>168</i>

<i>Auto Viacao Cambui LTDA.....</i>	188
<i>Brisa Onibus S_A</i>	196
<i>Companhia Atual de Transportes.....</i>	212
<i>Empresa Bareza Turismo LTDA.....</i>	228
<i>Empresa Sao Cristovao LTDA.....</i>	236
<i>Empresa Unida Mansur & Filhos LTDA.....</i>	244
<i>Expresso Araguari Ltda</i>	252
<i>Expresso Gardenia LTDA.....</i>	260
<i>Expresso Triangulino LTDA.....</i>	268
<i>Expresso União Ltda</i>	276
<i>Frotanobre Transporte De Pessoal Ltda</i>	296
<i>Nacional Expresso Ltda.....</i>	304
<i>Paraibuna Transportes S/A</i>	332
<i>Real Expresso Ltda</i>	340
<i>Transporte e Turismo Norte de Minas Ltda</i>	364
<i>Transportes Única Petrópolis Ltda.....</i>	372
<i>Transrápido São Francisco Ltda.....</i>	380
<i>União Transporte Interestadual De Luxo S/A - (Util.)</i>	396
<i>Vera Cruz Transporte E Turismo Ltda.....</i>	412
<i>Viação Campo Belo Ltda.....</i>	420
<i>Viação Cidade Do Aço Ltda.....</i>	428
<i>Viação Cometa S/A</i>	444
<i>Viação Continental De Transportes Ltda.....</i>	464
<i>Viação Motta Ltda.....</i>	472
<i>Viação Nasser Ltda.</i>	496
<i>Viação Platina Ltda.....</i>	504
<i>Viação Presidente Ltda.....</i>	512
<i>Viação Progresso E Turismo S/A.</i>	520
<i>Viação Riodoce Ltda.</i>	536
<i>Viação Santa Cruz S/A.....</i>	552
<i>Viação São Cristovão Ltda</i>	568

<i>Viação Sertaneja Ltda</i>	576
<i>Viação Uberlândia Ltda.</i>	584
<i>Colitur - Transportes Rodoviários Ltda.</i>	592
<i>Viação Sampaio Ltda.</i>	600
<i>Viação Senhor Dos Passos Ltda</i>	608
<i>Viação Teresopolis E Turismo Ltda.</i>	616
<i>Viação Vab Ltda</i>	624
<i>Auto Onibus Del Oeste</i>	632
<i>Auto Viação Bragança Ltda.</i>	640
<i>Empresa De Auto Ônibus Santa Rita Ltda</i>	648
<i>Empresa de Ônibus Passáro Marrom Ltda.</i>	656
<i>Viação Real Ita Ltda</i>	664
<i>Viação Salutaris E Turismo S/A</i>	680
<i>Auto Viação Catarinense Ltda.</i>	696
<i>Empresa de Transportes Andorinha S/A</i>	716
<i>Empresa Princesa Do Norte S/A.</i>	740

1. Apresentação da Pesquisa

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

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

- a) Serviços de transporte de passageiros
 1. Transporte rodoviário de passageiros interestadual
 2. Transporte rodoviário de passageiros interestadual semiurbano
 3. Transporte rodoviário de passageiros internacional
 4. Transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano
 5. Transporte rodoviário de passageiros por fretamento
 6. Transporte ferroviário de passageiros – regular
 7. Transporte ferroviário de passageiros – turístico

- b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais

- c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas

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

O levantamento de dados permitirá à ANTT:

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Principais resultados

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

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

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

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

ISI e ISA: critérios para o cálculo

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

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

Avaliações / Notas dos ítems

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ÍTEMS (NA)						TOTAL	ÍNDICE DE	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
	Peso das notas	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)	%	
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Conforto	357	12,87	70,57
Cortesia	213	7,64	73,79
Higiene	372	13,31	66,43
Confiabilidade da Viagem	245	8,78	71,73
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): Soma das Importâncias relativas X ISA de cada Atributo somados / 100

Mapa de Percepção: importância vs. satisfação

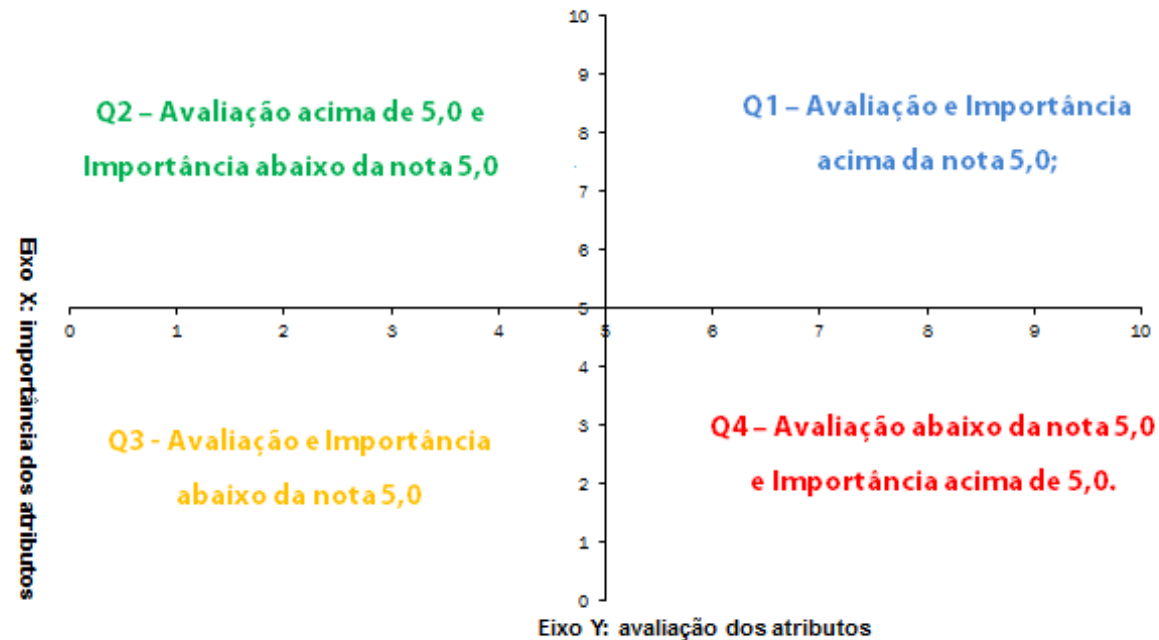
O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação que os usuários têm em relação aos mesmos.

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

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

Exemplo de um mapa de percepção.

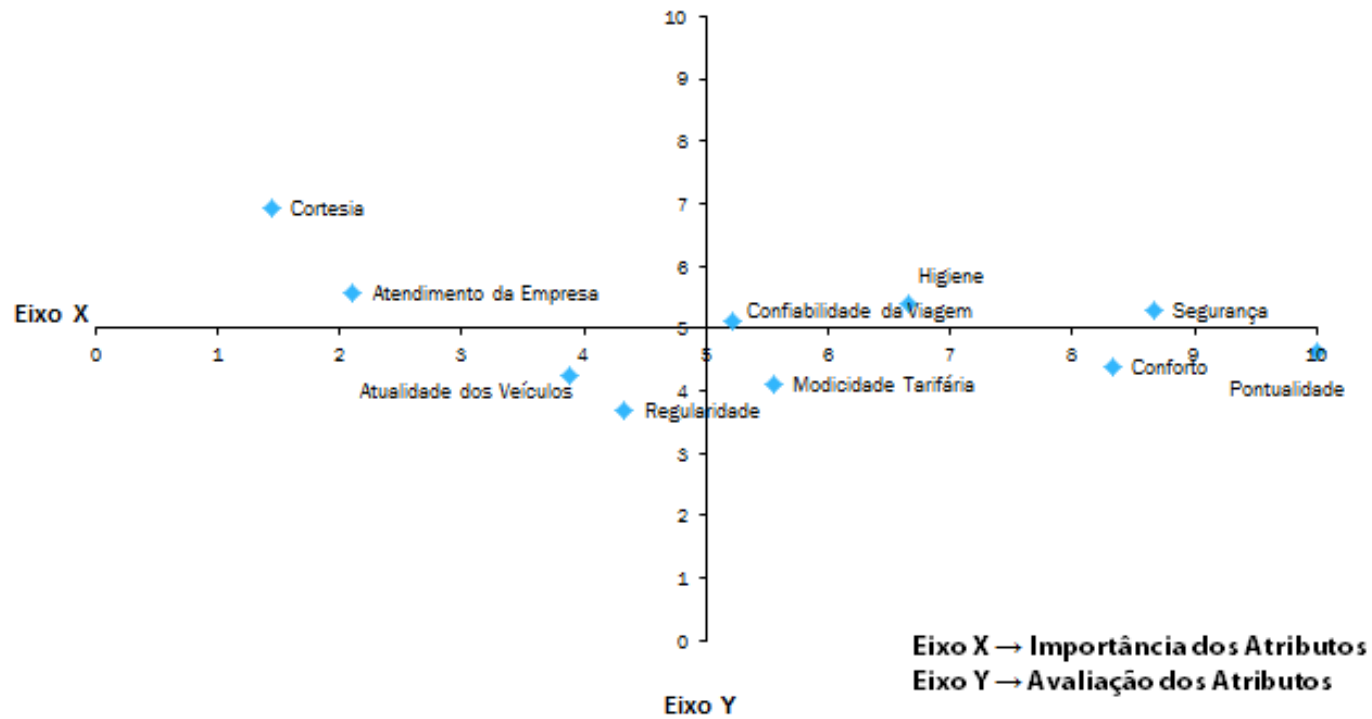
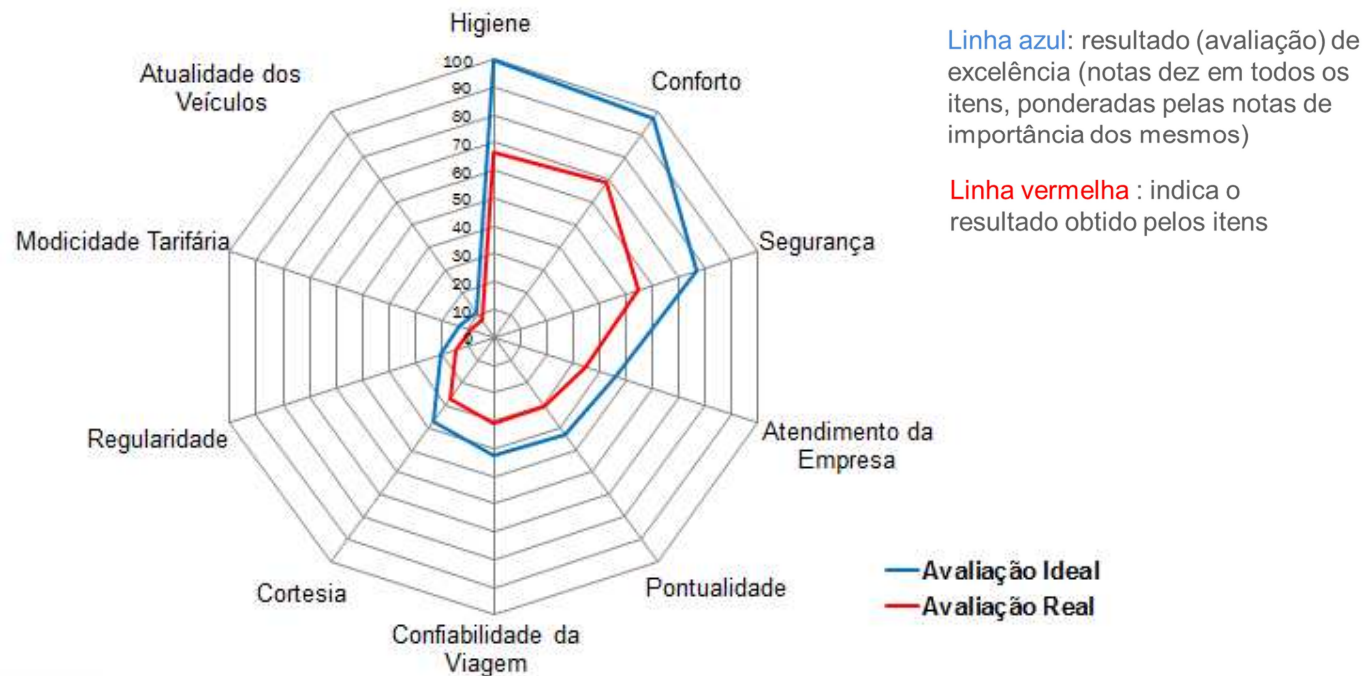


Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação

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



Abaixo um exemplo de como é gerado o gráfico radar.

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

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

Nota de Importância ponderada pela Pontuação máxima

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBU TOS	Nota de Importância	Nota de Avaliação	Pontuação máxima	Linha Azul 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.

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

Q5.02 - Idade	
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
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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

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
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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
Nº de entrevistas realizadas:	3344

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

Sim	69
Não	31
Nº de entrevistas realizadas:	172

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.

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
TOTAL BRASIL	69,76
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 RODOCE 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 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

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

Amazonas / Roraima

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

Bahia

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

Ceará

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
CE-Ceará	63,61
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
GO-Goiás/ DF-Distrito Federal	67,53
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
ES-Espírito Santo	
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
MA-Maranhão	
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
MT-Mato Grosso	62,48
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
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.	61,46
TUT - TRANSPORTES LTDA	41,82
VIACAO XAVANTE LTDA.	61,53

Mato Grosso do Sul

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
MS-Mato Grosso do Sul	70,61
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
MG-Minas Gerais	71,48
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
TRANSPORTE-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	67,18

VIACAO PRESIDENTE LTDA	73,93
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.	72,51
VIACAO RIODOCE LTDA	71,14
VIACAO SANTA CRUZ S_A	76,54
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	80,21
VIACAO SERTANEJA LTDA	76,48
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	60,91

Pará / Amapá

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

Paraíba

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

Paraná

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
PR-Paraná	72,12
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
PE-Pernambuco	74,10
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
PI-Piauí	67,74
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
RJ-Rio de Janeiro	68,42
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
RN-Rio Grande do Norte	65,13
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
RS-Rio Grande do Sul	69,17
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
AC-Acre/ RO-Rondônia	77,16
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
SC-Santa Catarina	70,79
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

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
SP-São Paulo	70,47
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	43,24

VIACAO RIO GRANDE LTDA.	56,29
VIACAO SAO BENTO LTDA.	78,02
VIACAO SAO LUIZ LTDA	68,43
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA	50,59

Sergipe

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

Tocantins

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

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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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	46
Regular	23
Ruim	8
Péssima	8
NR	2
Nº de entrevistas realizadas:	1932

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.

Rodoviaria Leao do Norte 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	49
Feminino	51
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	39,09
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	24
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	6
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	26
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	1
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	9
Não sabe/ Não respondeu	29
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	26
Estudo	4
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	12
Compras	2
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	50
Diária	1
Semanal	6
Quinzenal	4
Mensal	7
Trimestral	3
Semestral	3
Anual	19
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	251

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	251

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	92
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

TOTAL BRASIL: RODOVIARIA LEAO DO NORTE LTDA.

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

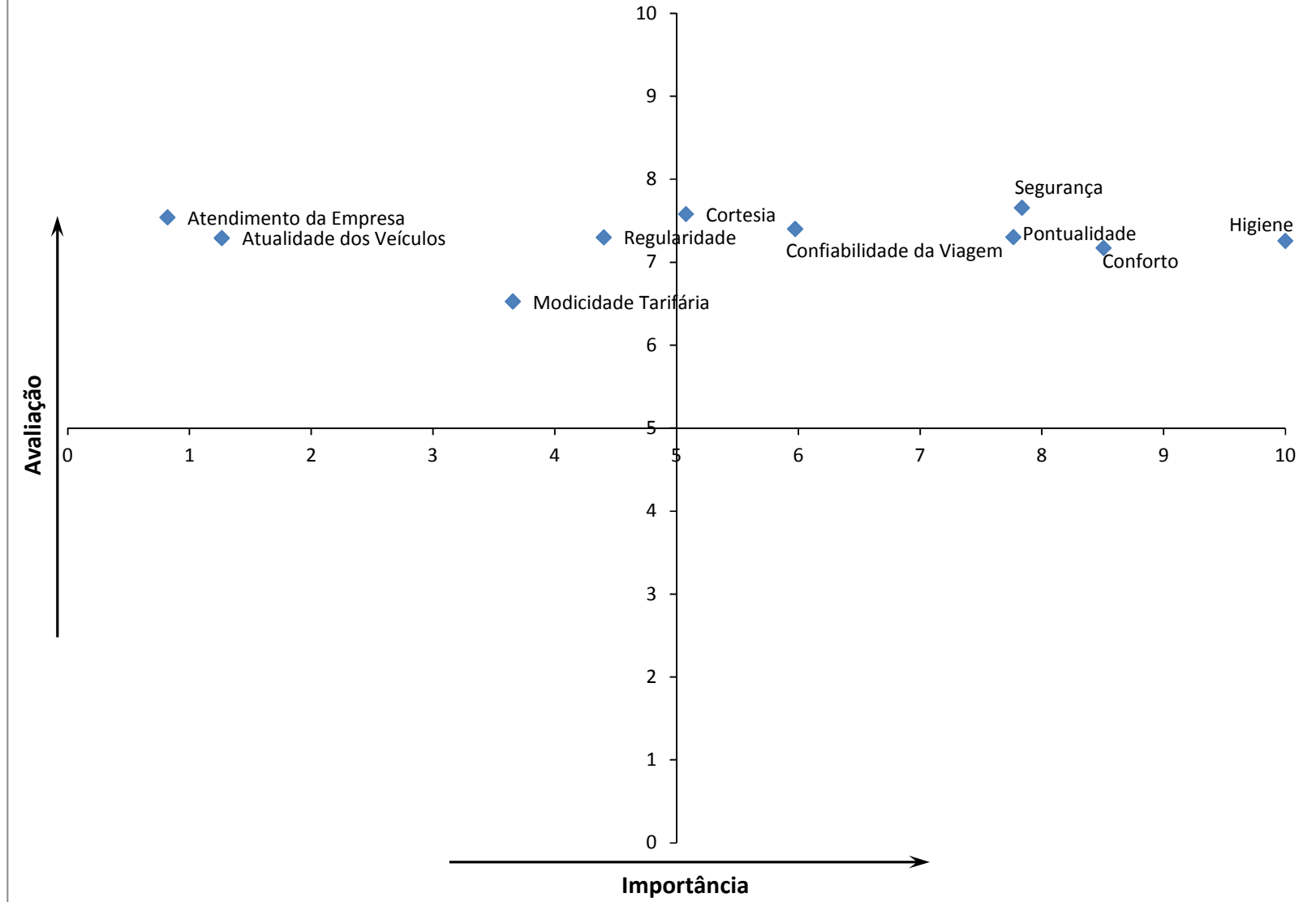
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,3	75,40
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,72	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,71	71,71
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,8	75,8
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,22	72,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,3	74,01
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,71	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,01	73,01
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73	73
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,64	76,55
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,45	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,24	65,24
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,91	72,91
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,86	62,41
	Tempo das paradas	58,86	
	Segurança	60,36	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,85	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,15	
	Preço dos produtos e serviços	63,75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,95	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	51,8	53,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,8	
	Serviço de informação e sinalização	49,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,9	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	54,12	

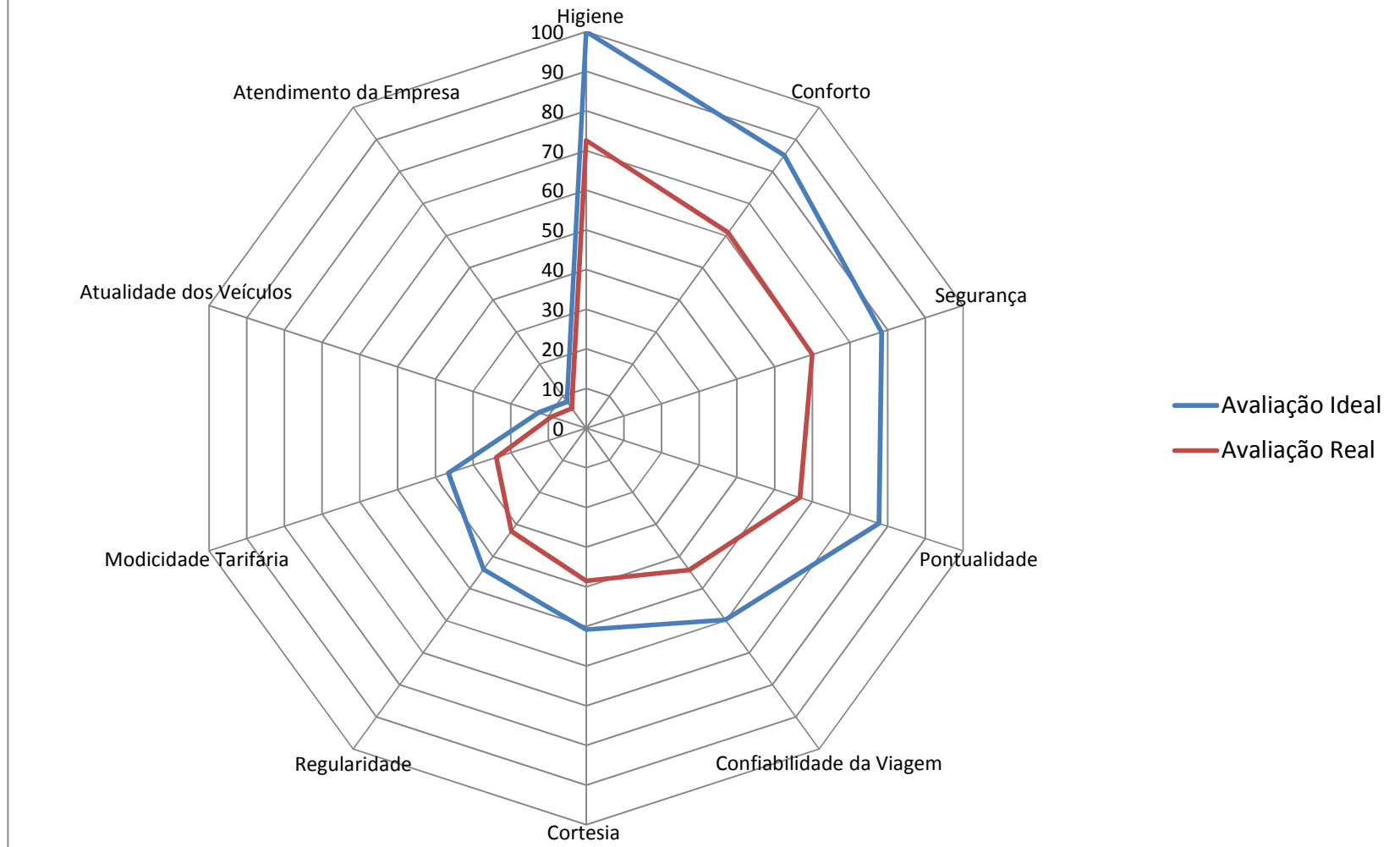
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	11	1,48	75,40
Conforto	114	15,38	71,71
Cortesia	68	9,18	75,80
Higiene	134	18,08	72,56
Confiabilidade da Viagem	80	10,8	74,01
Pontualidade	104	14,04	73,01
Regularidade	59	7,96	73,00
Segurança	105	14,17	76,55
Modicidade Tarifária	49	6,61	65,24
Atualidade dos Veículos	17	2,29	72,91
TOTAL	741	100	
IGS		73,11	

Nº de entrevistas realizadas: 251

RODOVIARIA LEAO DO NORTE LTDA.



RODOVIARIA LEAO DO NORTE 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	251

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	50
Boa	33
Regular	0
Ruim	0
Péssima	17
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

Viacao Central Bahia 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	49
Feminino	51
Nº de entrevistas realizadas:	698

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	38,79
Nº de entrevistas realizadas:	698

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	13
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	698

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	6
Não sabe/ Não respondeu	19
Nº de entrevistas realizadas:	698

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	5
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	32
Lazer/turismo	18
Compras	5
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	698

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	29
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	5
Mensal	14
Trimestral	11
Semestral	12
Anual	19
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	698

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	698

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	85
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	15
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

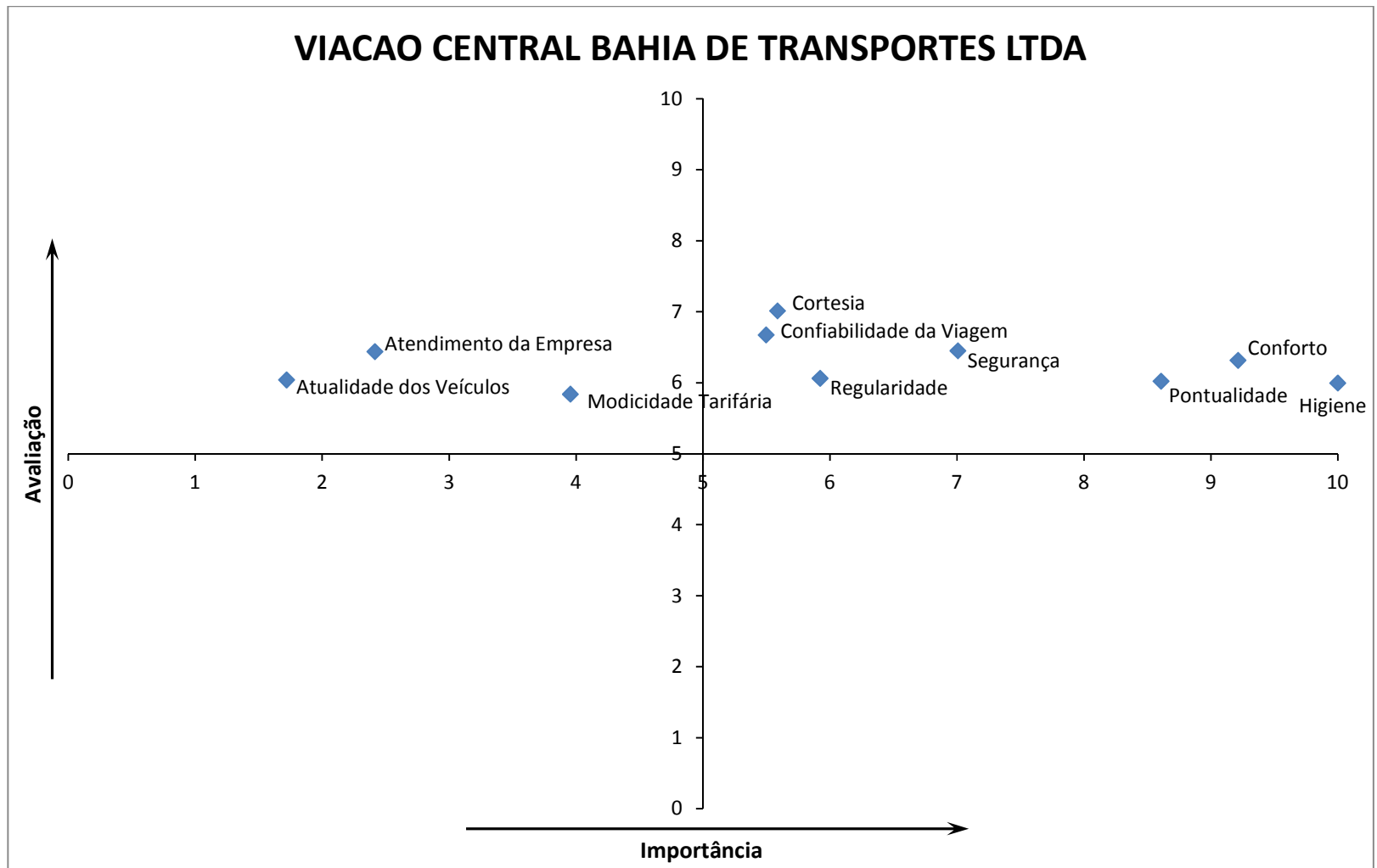
TOTAL BRASIL: VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	64,76	64,37
	Facilidade para a troca de bilhetes	63,78	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,56	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,16	63,16
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,09	70,09
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,66	59,94
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61,21	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,8	66,72
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,63	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	60,22	60,22
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,6	60,6
Segurança	Segurança com relação a assaltos	59,68	64,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,38	58,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,38	60,38
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,04	57,90
	Tempo das paradas	59,42	
	Segurança	59,06	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	57,78	
	Qualidade dos produtos e serviços	58,21	
	Preço dos produtos e serviços	55,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59,03	

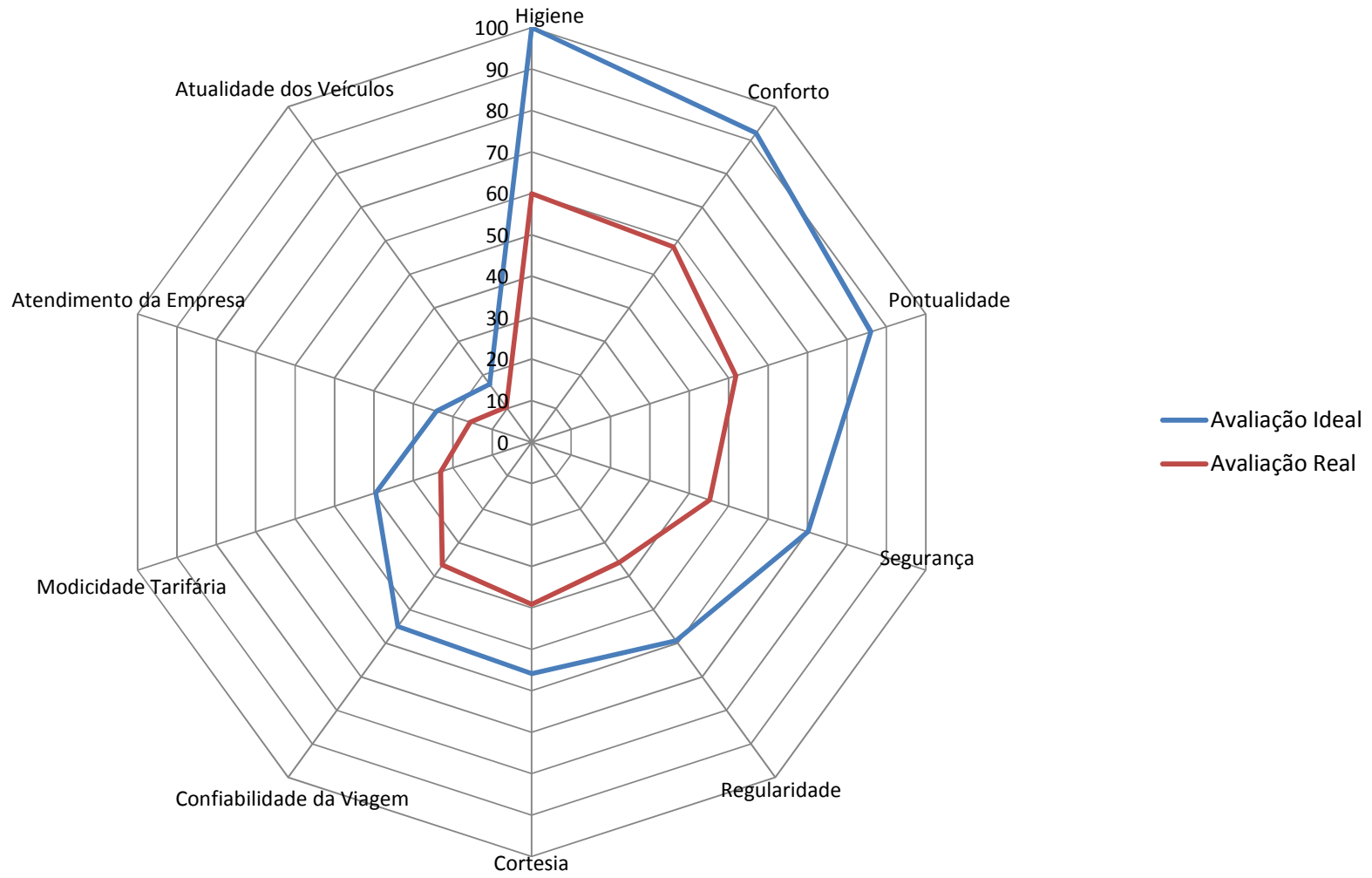
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	52,94	52,93
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	49,2	
	Serviço de informação e sinalização	50,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,76	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,16	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,87	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	80	4,03	64,37
Conforto	305	15,37	63,16
Cortesia	185	9,32	70,09
Higiene	331	16,68	59,94
Confiabilidade da Viagem	182	9,17	66,72
Pontualidade	285	14,36	60,22
Regularidade	196	9,88	60,60
Segurança	232	11,69	64,47
Modicidade Tarifária	131	6,6	58,38
Atualidade dos Veículos	57	2,87	60,38
TOTAL	1984	100	
IGS	62,73		

Nº de entrevistas realizadas: 698



VIACAO CENTRAL BAHIA 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.

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	698

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	10
Boa	75
Regular	10
Ruim	0
Péssima	0
NR	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

BAHIA: VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.

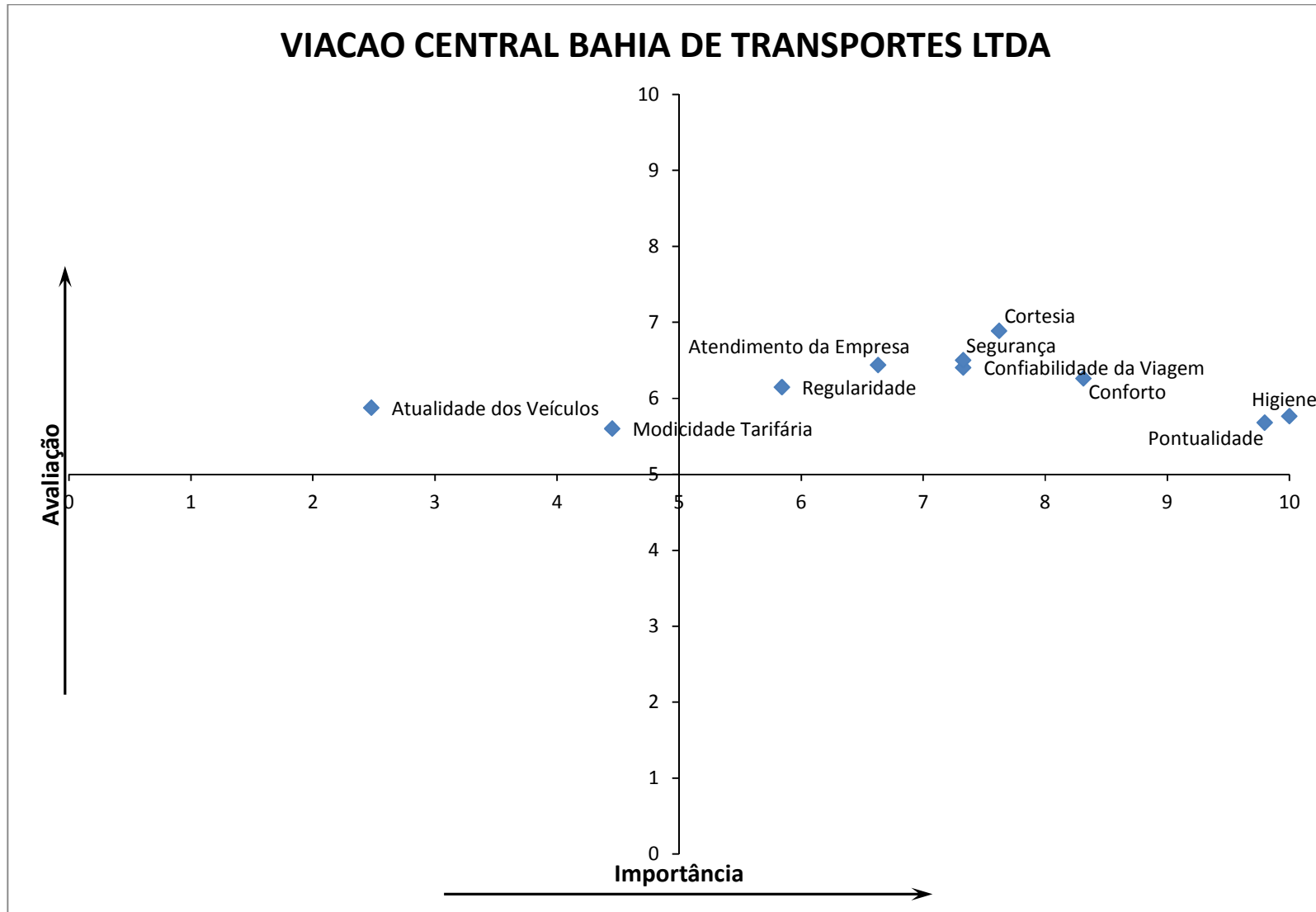
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	63,83	64,38
	Facilidade para a troca de bilhetes	64,54	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,77	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,6	62,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,87	68,87
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,97	57,64
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	57,31	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,57	64,04
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,51	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	56,8	56,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,46	61,46
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,77	65,03
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,28	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56	56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,76	58,76
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,81	59,58
	Tempo das paradas	62,9	
	Segurança	63,27	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,64	
	Preço dos produtos e serviços	53,54	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59,92	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,11	59,37
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,63	
	Serviço de informação e sinalização	58,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,83	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,21	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,47	

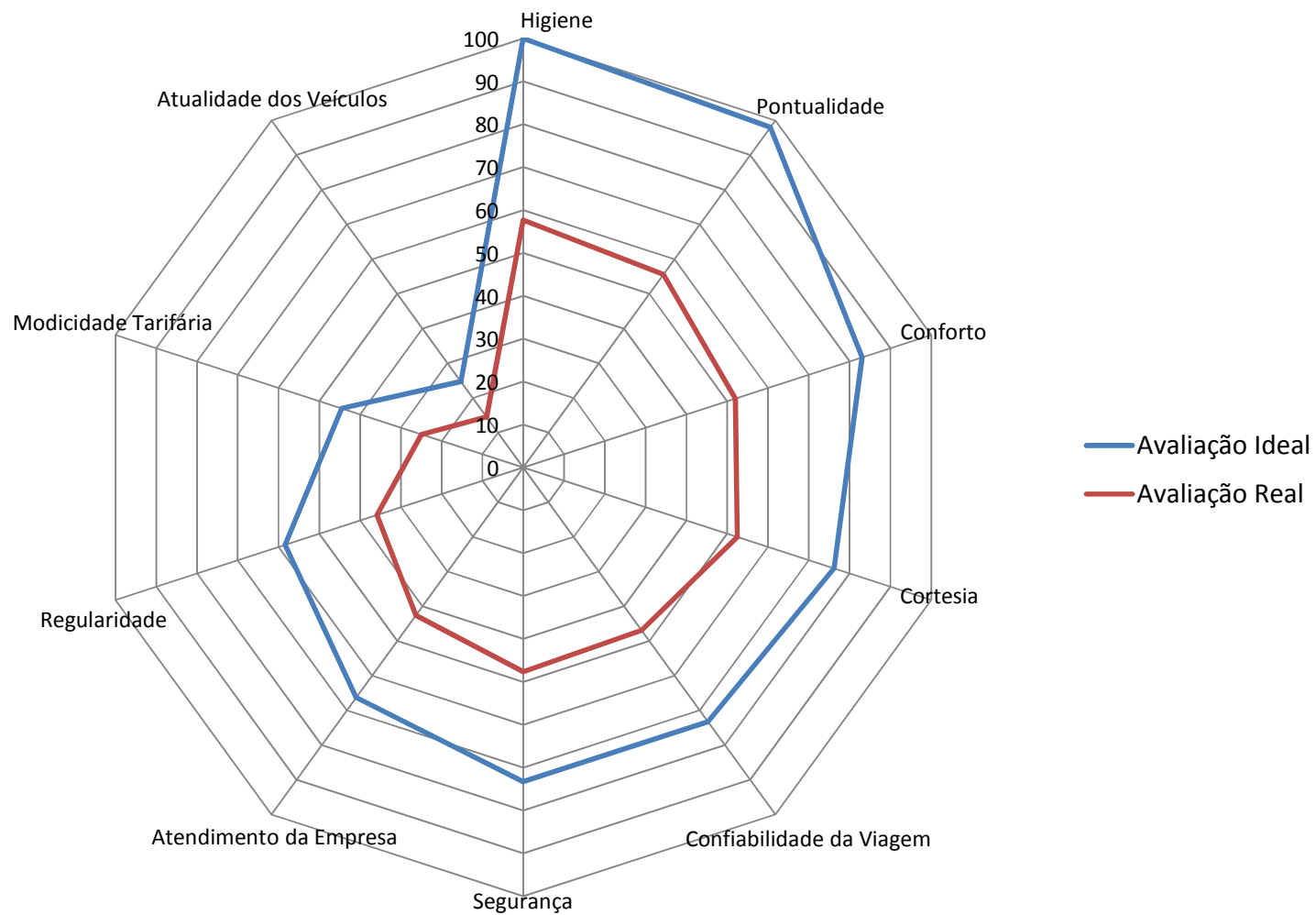
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	67	9,5	64,38
Conforto	84	11,91	62,60
Cortesia	77	10,92	68,87
Higiene	101	14,33	57,64
Confiabilidade da Viagem	74	10,5	64,04
Pontualidade	99	14,04	56,80
Regularidade	59	8,37	61,46
Segurança	74	10,5	65,03
Modicidade Tarifária	45	6,38	56,00
Atualidade dos Veículos	25	3,55	58,76
TOTAL	705	100	
IGS	61,68		

Nº de entrevistas realizadas: 253

VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA



VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA



GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.

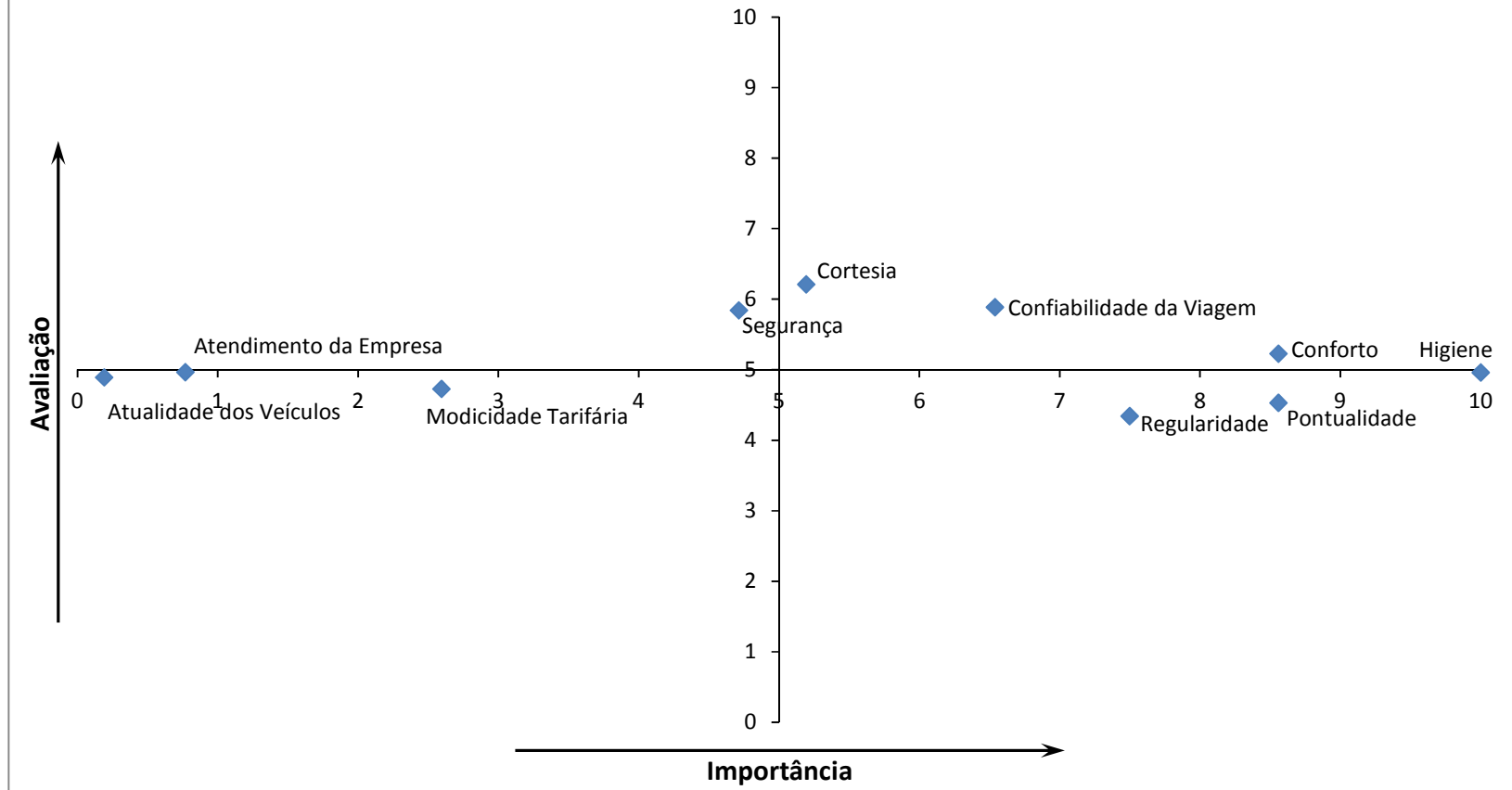
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	52,99	49,63
	Facilidade para a troca de bilhetes	45,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	50	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	52,24	52,24
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,06	62,06
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	47,39	49,57
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	51,74	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,7	58,83
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	57,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	45,27	45,27
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	43,41	43,41
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,56	58,40
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	54,23	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,26	47,26
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	48,88	48,88
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	51	48,04
	Tempo das paradas	53,36	
	Segurança	53,86	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	49	
	Qualidade dos produtos e serviços	44,78	
	Preço dos produtos e serviços	43,66	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	48,88	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	54,73	49,48
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	42,41	
	Serviço de informação e sinalização	49,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	51,12	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	41,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,71	

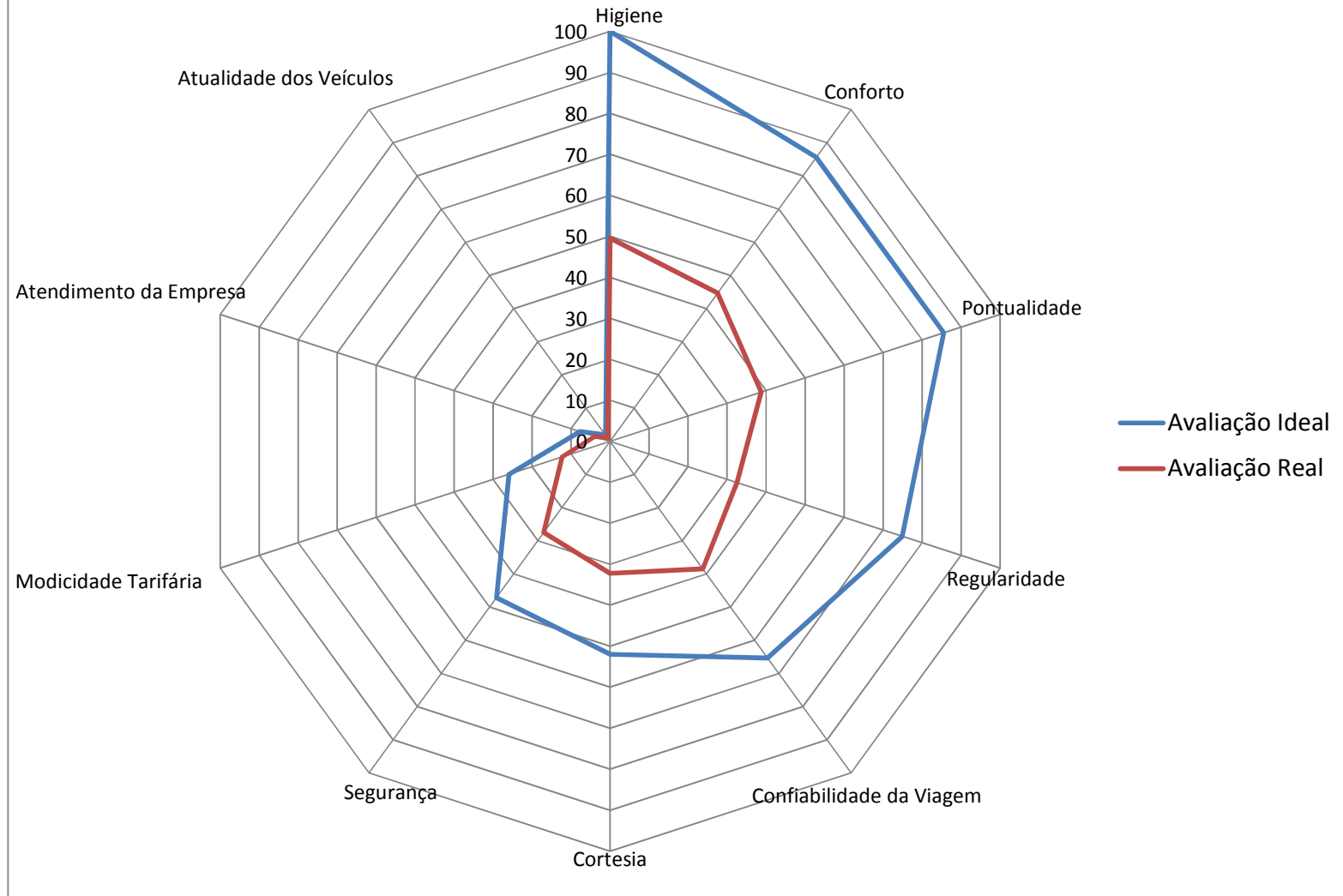
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	1,41	49,63
Conforto	89	15,67	52,24
Cortesia	54	9,51	62,06
Higiene	104	18,31	49,57
Confiabilidade da Viagem	68	11,97	58,83
Pontualidade	89	15,67	45,27
Regularidade	78	13,73	43,41
Segurança	49	8,63	58,40
Modicidade Tarifária	27	4,75	47,26
Atualidade dos Veículos	2	0,35	48,88
TOTAL	568	100	
IGS	51,41		

Nº de entrevistas realizadas: 201

VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA



VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA



PERNAMBUCO: VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.

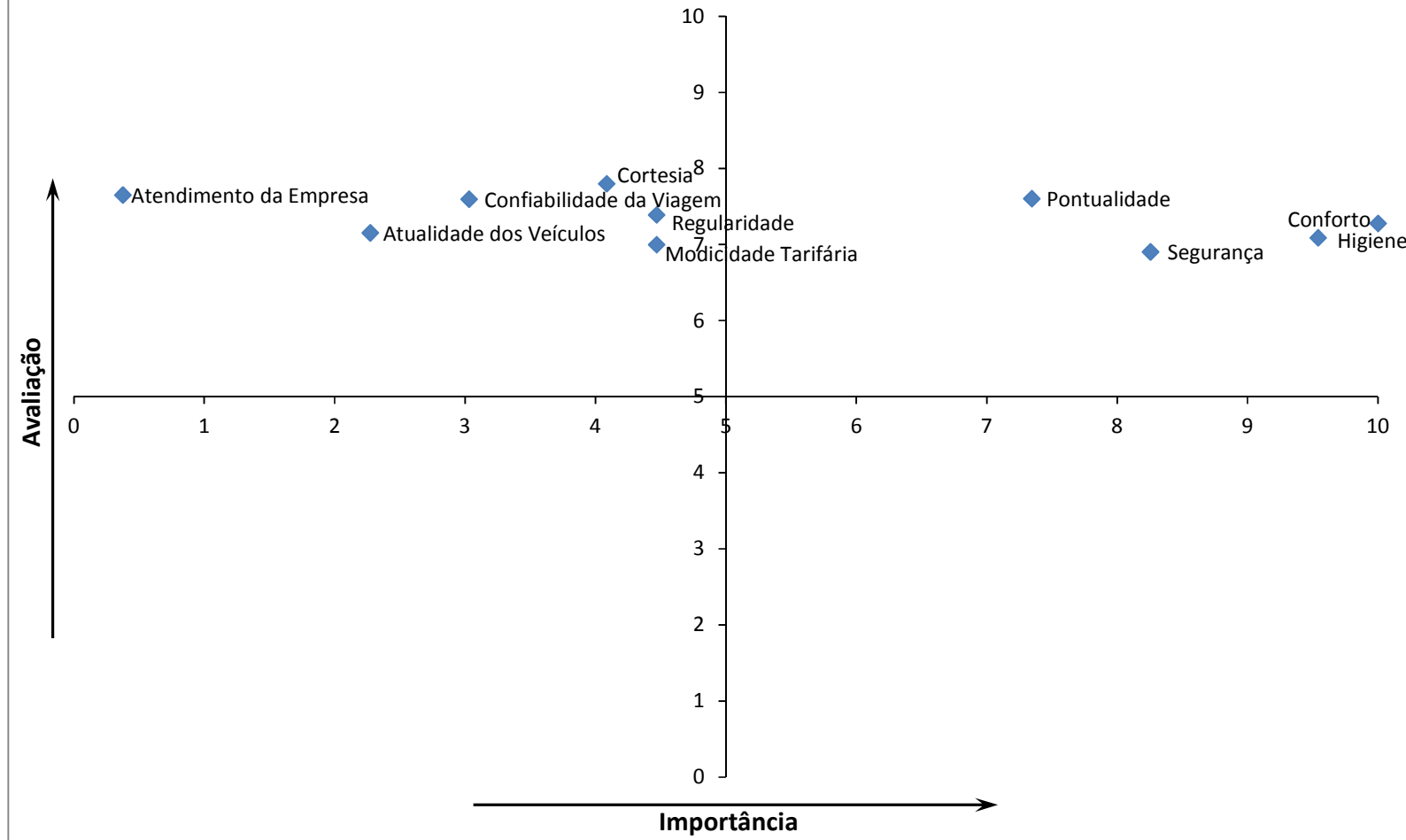
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,41	76,50
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,77	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,33	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,75	72,75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,97	77,97
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,65	70,85
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,05	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,9	75,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,95	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,02	76,02
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,87	73,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	52,25	69,01
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,98	69,98
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,52	71,52
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,07	64,33
	Tempo das paradas	60,86	
	Segurança	59,12	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,8	
	Preço dos produtos e serviços	67,01	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,5	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	41,08	49,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	42,25	
	Serviço de informação e sinalização	43,18	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,44	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,02	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,4	

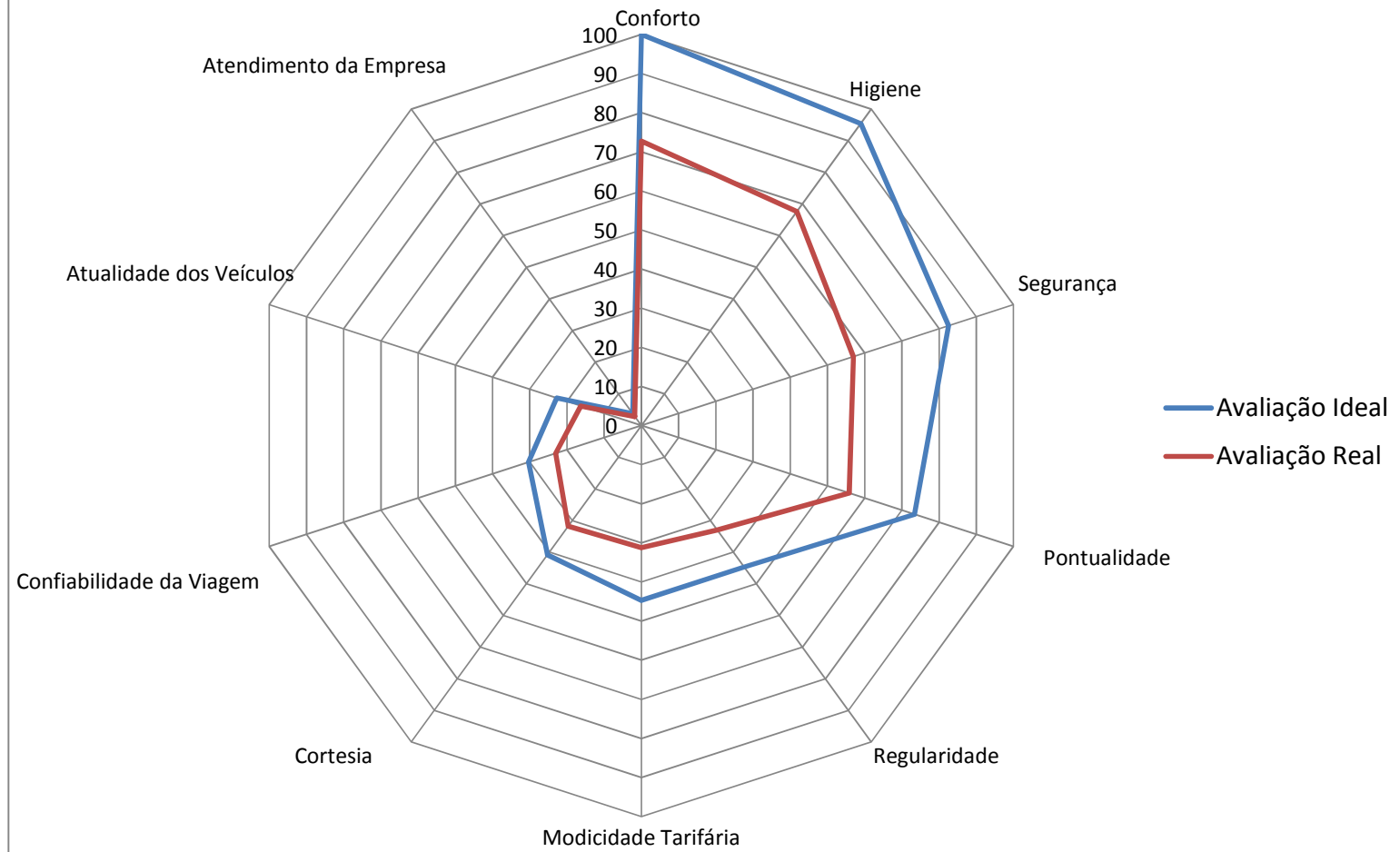
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	5	0,7	76,50
Conforto	132	18,57	72,75
Cortesia	54	7,59	77,97
Higiene	126	17,72	70,85
Confiabilidade da Viagem	40	5,63	75,93
Pontualidade	97	13,64	76,02
Regularidade	59	8,3	73,87
Segurança	109	15,33	69,01
Modicidade Tarifária	59	8,3	69,98
Atualidade dos Veículos	30	4,22	71,52
TOTAL	711	100	
IGS	72,70		

Nº de entrevistas realizadas: 244

VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA



VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA



Bomfim – Empresa Senhor do Bomfim 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	532

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	33
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	35
Nº de entrevistas realizadas:	532

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	10
Superior Completo	15
Não sabe/Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	532

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	35
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	17
Nº de entrevistas realizadas:	532

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	18
Estudo	6
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	22
Compras	1
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	532

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	34
Diária	0
Semanal	5
Quinzenal	6
Mensal	16
Trimestral	9
Semestral	11
Anual	11
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	532

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	532

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	83
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	11
Outros descontos ou gratuidades	6
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

TOTAL BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.

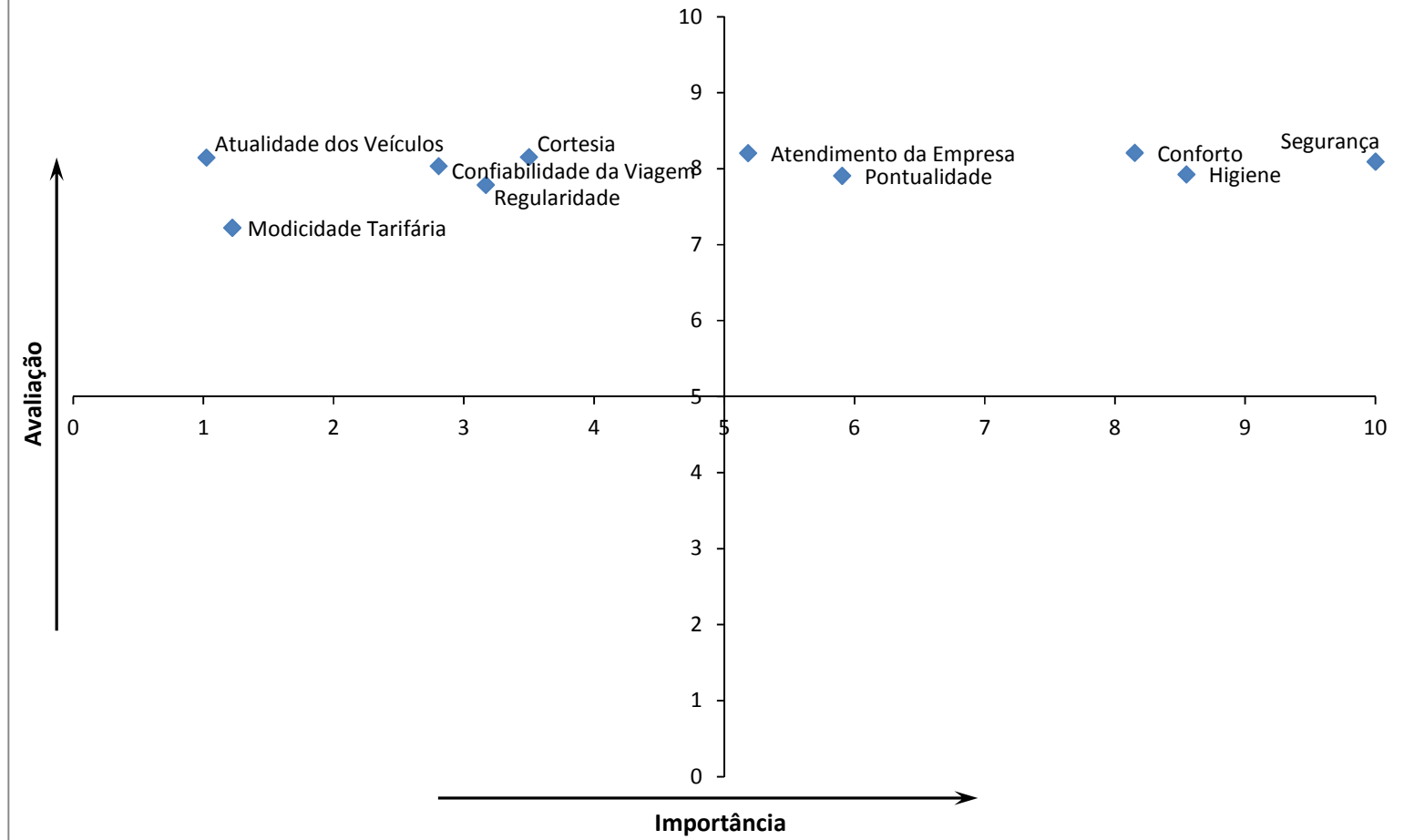
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,81	82,05
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,24	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,09	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,08	82,08
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,51	81,51
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	79,16	79,25
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,94	80,32
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,69	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,05	79,05
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,87	77,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,94	80,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,9	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,22	72,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,45	81,45
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,36	75,33
	Tempo das paradas	77,18	
	Segurança	77,32	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,52	
	Preço dos produtos e serviços	73,33	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,66	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,89	74,13
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,9	
	Serviço de informação e sinalização	73,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,48	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	71,77	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,16	

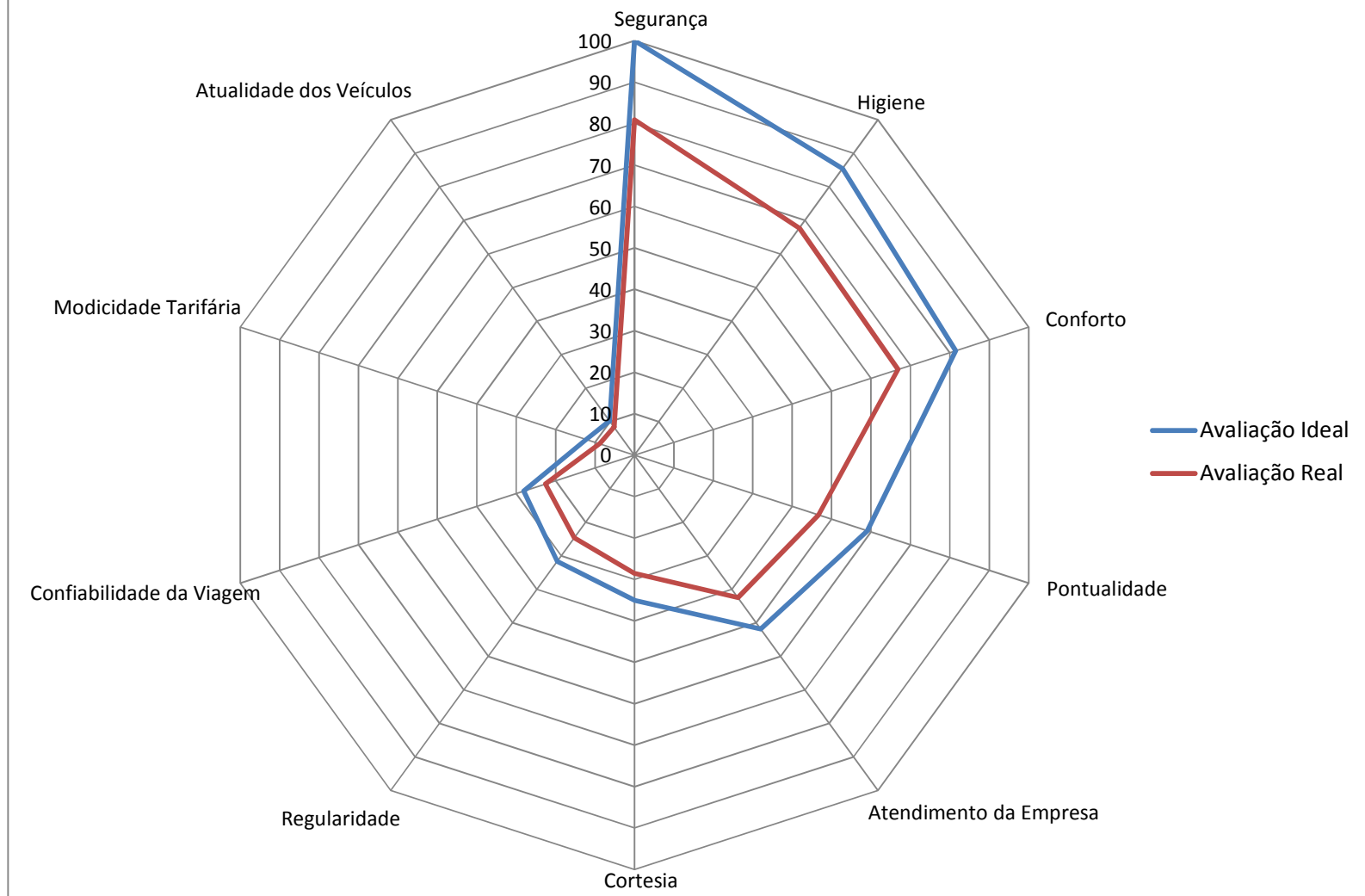
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	157	10,47	82,05
Conforto	247	16,47	82,08
Cortesia	106	7,07	81,51
Higiene	259	17,27	79,25
Confiabilidade da Viagem	85	5,67	80,32
Pontualidade	179	11,93	79,05
Regularidade	96	6,4	77,87
Segurança	303	20,2	80,92
Modicidade Tarifária	37	2,47	72,22
Atualidade dos Veículos	31	2,07	81,45
TOTAL	1500	100	
IGS	80,33		

Nº de entrevistas realizadas: 532

BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.



BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	532

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	19
Boa	42
Regular	26
Ruim	3
Péssima	6
NR	3
Nº de entrevistas realizadas:	31

BAHIA: BOMFIM – EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.

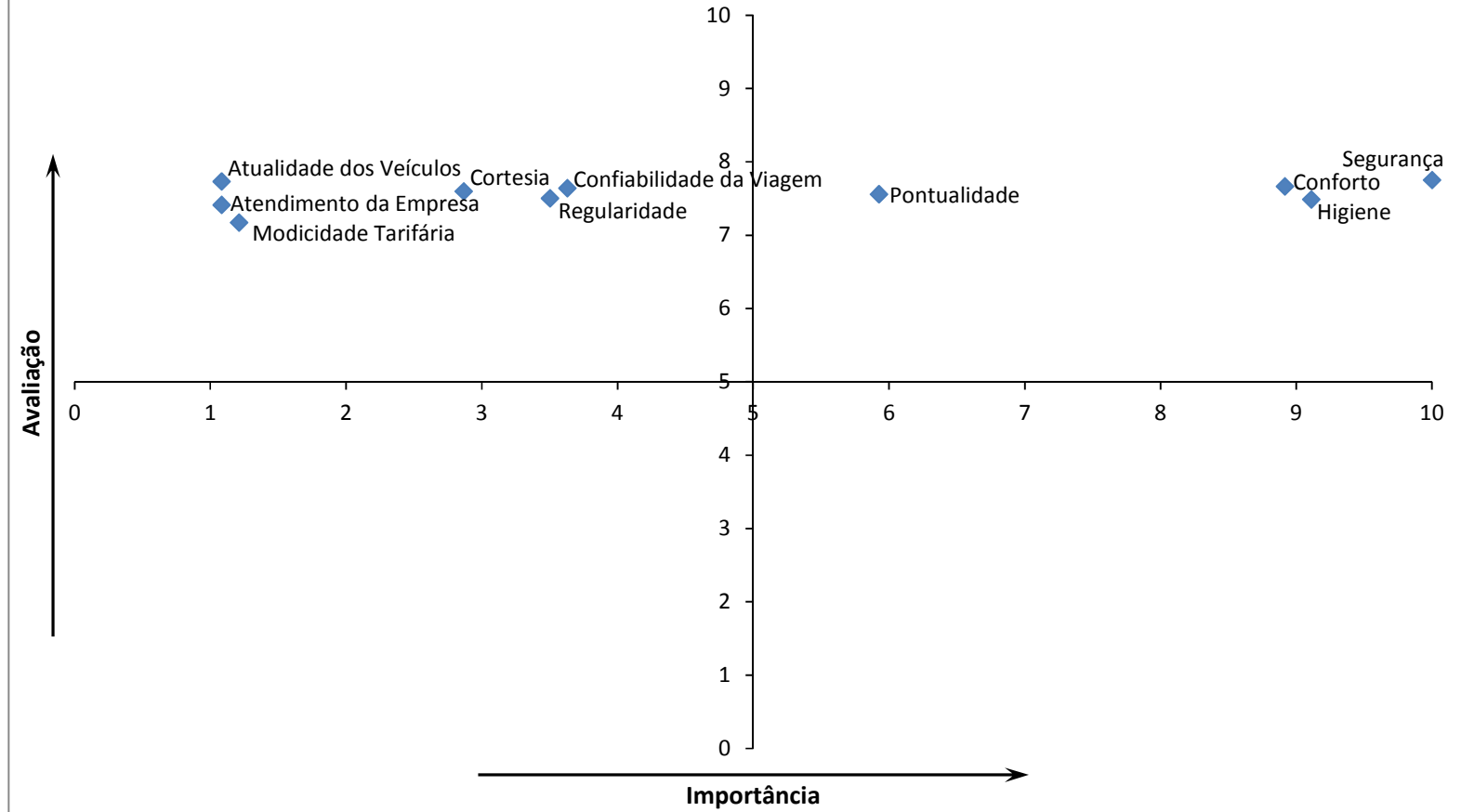
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,74	74,11
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,77	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,82	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,63	76,63
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,96	75,96
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,38	74,86
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,87	76,40
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,92	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,57	75,57
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,25	77,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,77	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,72	71,72
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,31	77,31
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,14	72,62
	Tempo das paradas	74,43	
	Segurança	74,62	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,96	
	Preço dos produtos e serviços	71,07	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,34	74,87
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,38	
	Serviço de informação e sinalização	74,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,06	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	72,98	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,14	

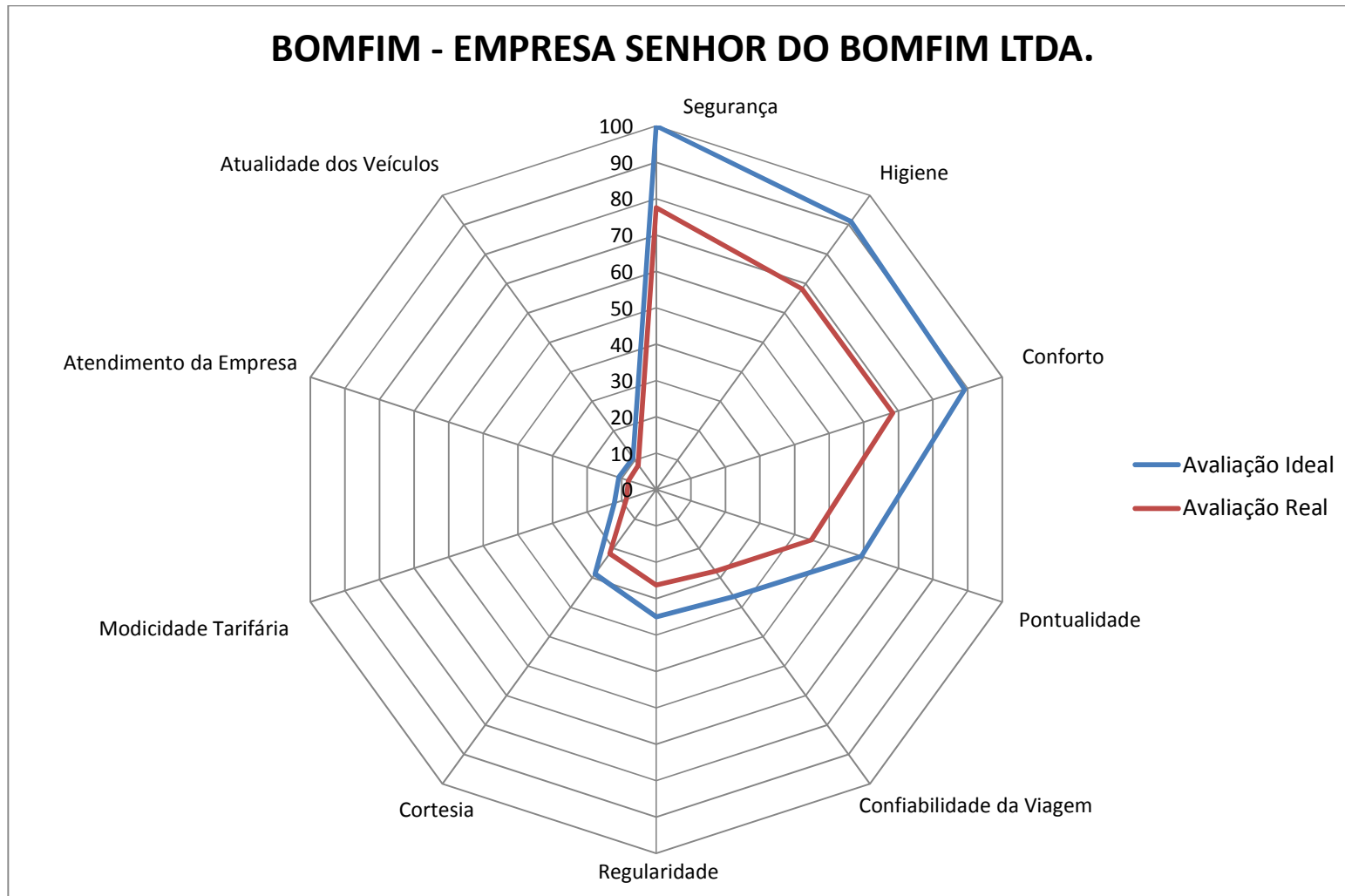
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	17	2,29	74,11
Conforto	140	18,84	76,63
Cortesia	45	6,06	75,96
Higiene	143	19,25	74,86
Confiabilidade da Viagem	57	7,67	76,40
Pontualidade	93	12,52	75,57
Regularidade	55	7,4	75,00
Segurança	157	21,13	77,51
Modicidade Tarifária	19	2,56	71,72
Atualidade dos Veículos	17	2,29	77,31
TOTAL	743	100	
IGS	75,99		

Nº de entrevistas realizadas: 261

BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.



BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.



SERGIPE: BOMFIM – EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.

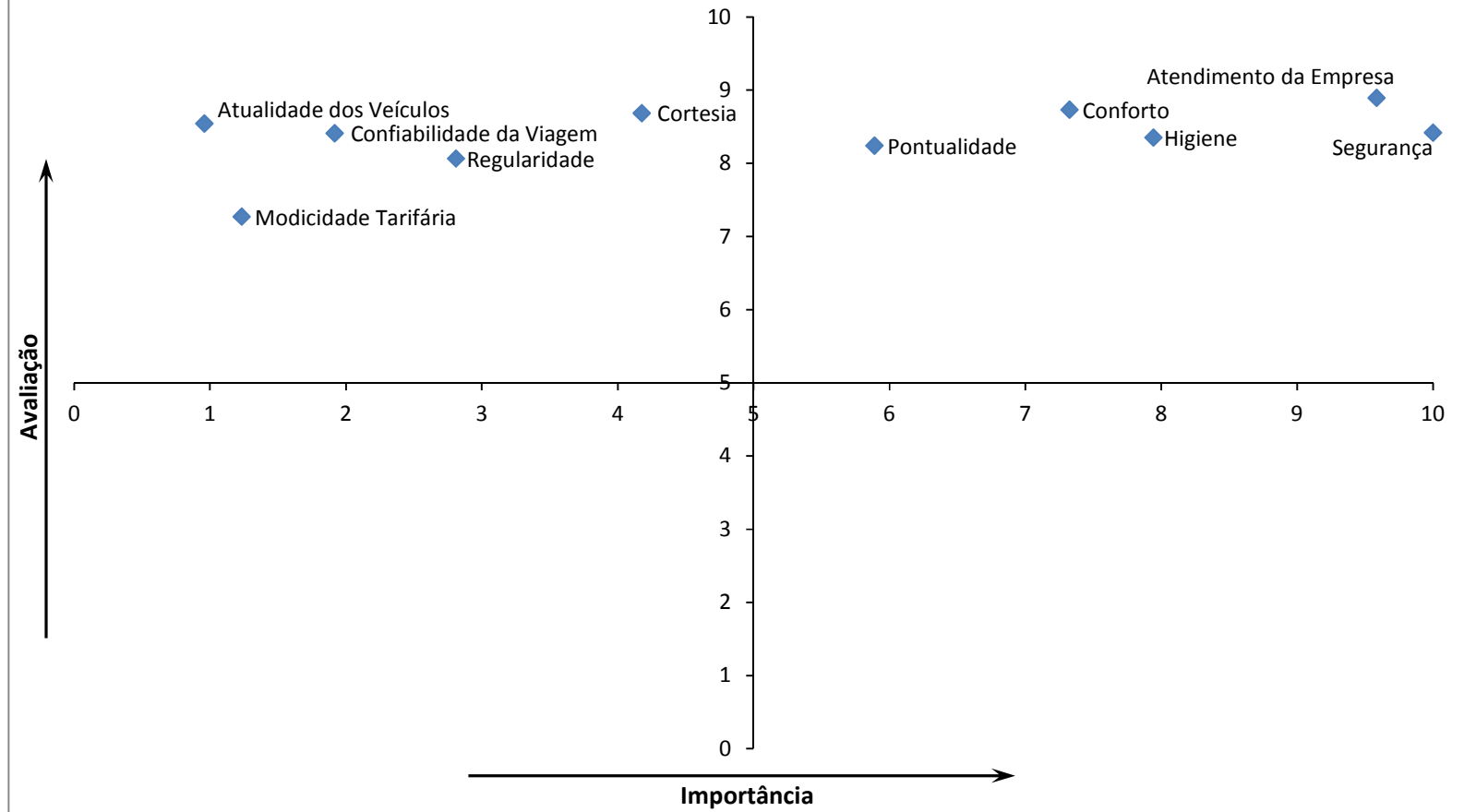
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	90,71	88,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	89,13	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,94	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	87,31	87,31
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,85	86,85
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	82,84	83,51
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	84,17	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	83,86	84,09
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	84,32	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,41	82,41
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	80,63	80,63
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,56	84,18
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,79	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,69	72,69
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	85,42	85,42
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	82,49	77,98
	Tempo das paradas	79,87	
	Segurança	79,96	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,04	
	Preço dos produtos e serviços	75,57	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	79,51	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,42	73,41
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,39	
	Serviço de informação e sinalização	72,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,97	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,2	

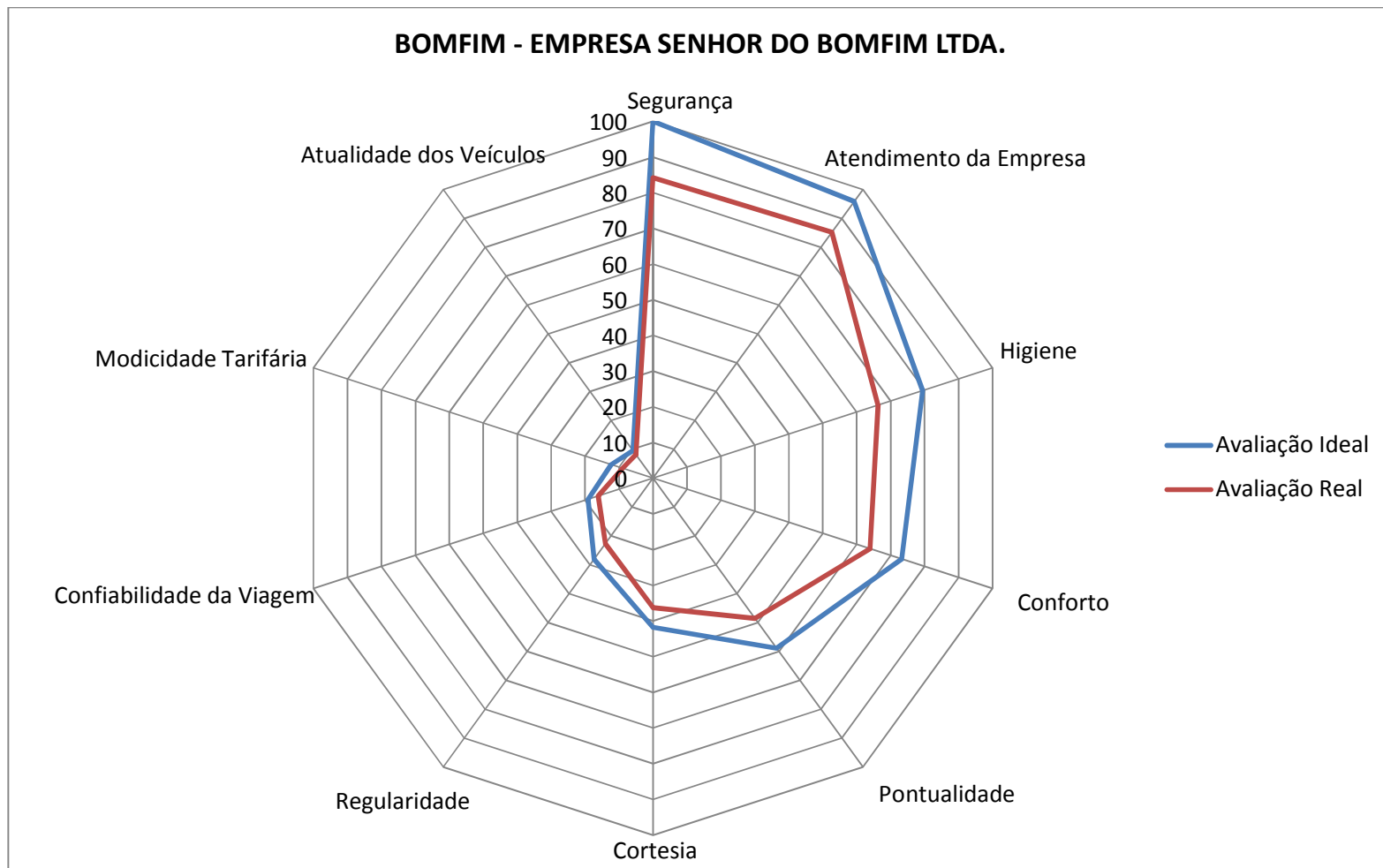
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	140	18,49	88,93
Conforto	107	14,13	87,31
Cortesia	61	8,06	86,85
Higiene	116	15,32	83,51
Confiabilidade da Viagem	28	3,7	84,09
Pontualidade	86	11,36	82,41
Regularidade	41	5,42	80,63
Segurança	146	19,29	84,18
Modicidade Tarifária	18	2,38	72,69
Atualidade dos Veículos	14	1,85	85,42
TOTAL	757	100	
IGS	84,96		

Nº de entrevistas realizadas: 271

BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.



BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.



Empresa de Transportes Sao Luiz LTDA

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	35
Feminino	65
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	16
Média de Idade	44,32
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	8
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	9
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	45
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	10
Estudo	7
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	39
Lazer/turismo	17
Compras	2
Outros	14
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	45
Diária	0
Semanal	2
Quinzenal	2
Mensal	9
Trimestral	11
Semestral	14
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	260

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	70
Gratuidade para portadores de deficiência	4
Descontos para idosos	17
Outros descontos ou gratuidades	9
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

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

Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.

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

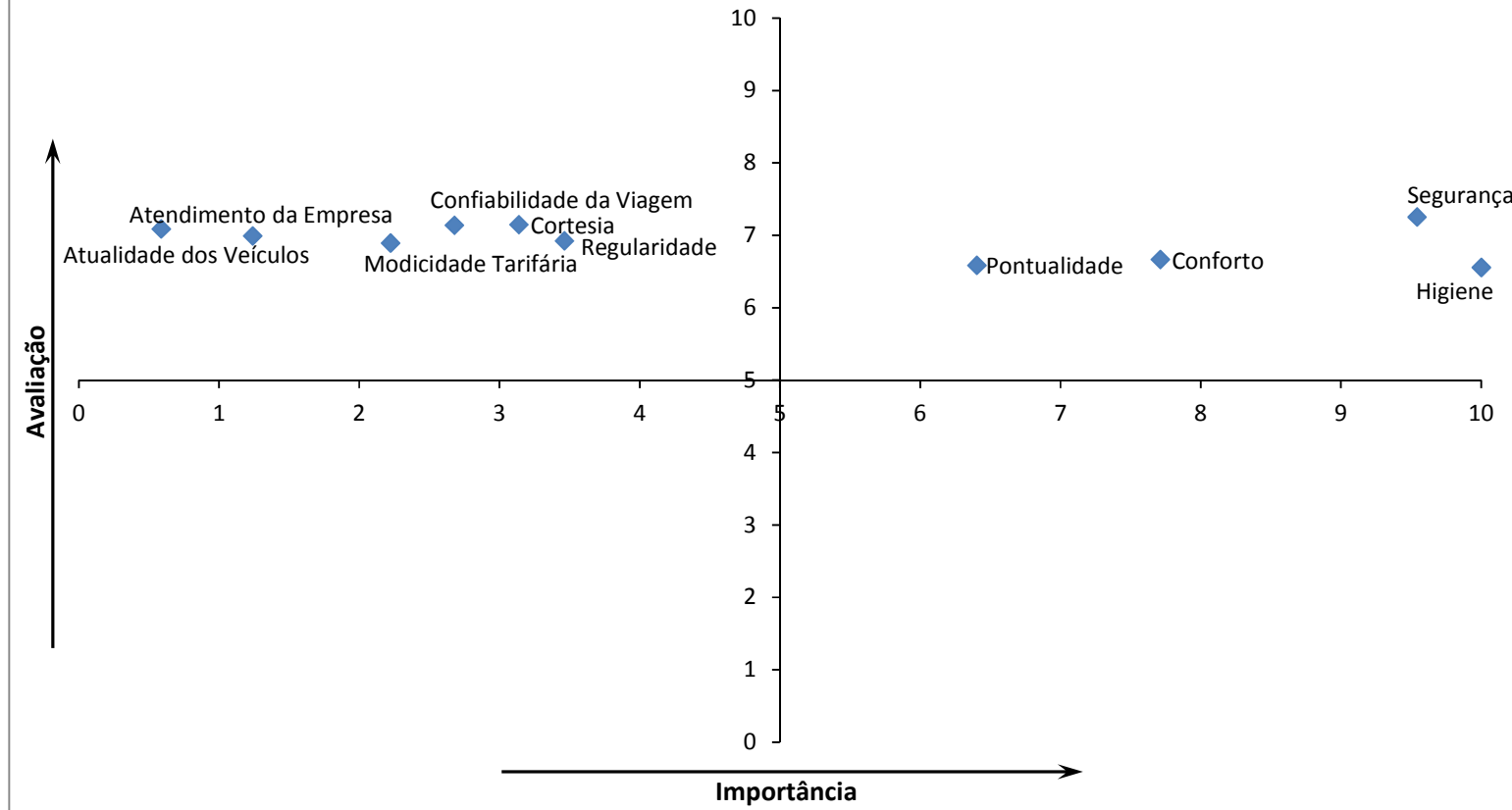
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,27	70,88
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,86	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,51	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,63	66,63
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,44	71,44
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,29	65,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,77	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,82	71,37
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,91	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,83	65,83
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,23	69,23
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,57	72,49
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,4	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,92	68,92
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,9	69,9

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,95	68,94
	Tempo das paradas	69,23	
	Segurança	70,38	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,37	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,31	
	Preço dos produtos e serviços	68,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,38	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,25	71,20
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,58	
	Serviço de informação e sinalização	72,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,51	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,54	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,22	

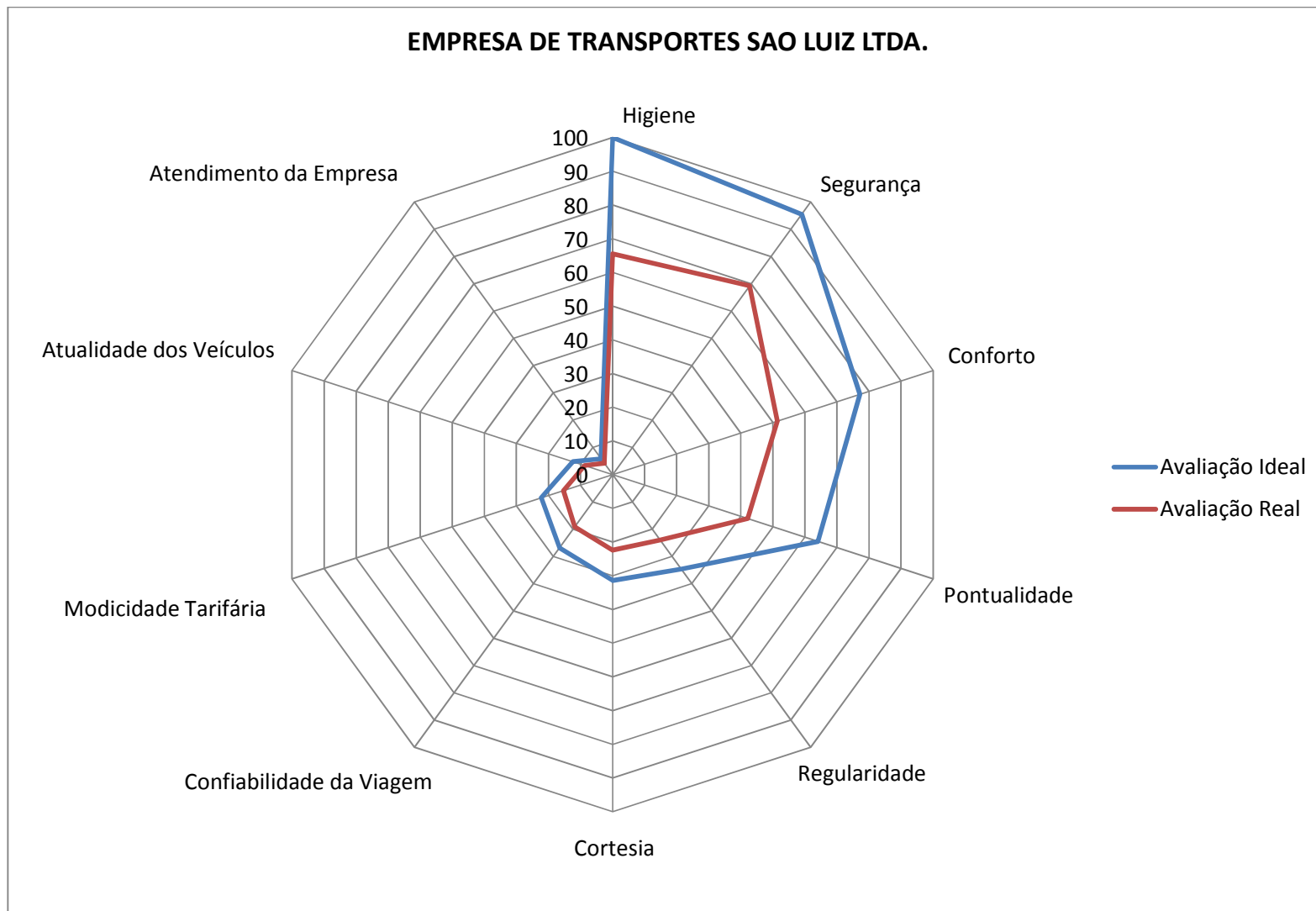
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	9	1,25	70,88
Conforto	118	16,41	66,63
Cortesia	48	6,68	71,44
Higiene	153	21,28	65,53
Confiabilidade da Viagem	41	5,7	71,37
Pontualidade	98	13,63	65,83
Regularidade	53	7,37	69,23
Segurança	146	20,31	72,49
Modicidade Tarifária	34	4,73	68,92
Atualidade dos Veículos	19	2,64	69,90
TOTAL	719	100	
IGS		68,51	

Nº de entrevistas realizadas: 260

EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.



EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	14
Boa	59
Regular	23
Ruim	0
Péssima	0
NR	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Emtram - Empresa de Transportes Macaubense 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	239

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	41,53
Nº de entrevistas realizadas:	239

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	38
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	30
Superior Incompleto	1
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	239

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	41
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	9
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	4
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	9
Não sabe/ Não respondeu	12
Nº de entrevistas realizadas:	239

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	0
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	50
Lazer/turismo	18
Compras	1
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	239

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	25
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	1
Mensal	5
Trimestral	9
Semestral	12
Anual	42
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	239

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

Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	239

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	48
Gratuidade para portadores de deficiência	4
Descontos para idosos	15
Outros descontos ou gratuidades	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	27

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: EMTRAM – EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.

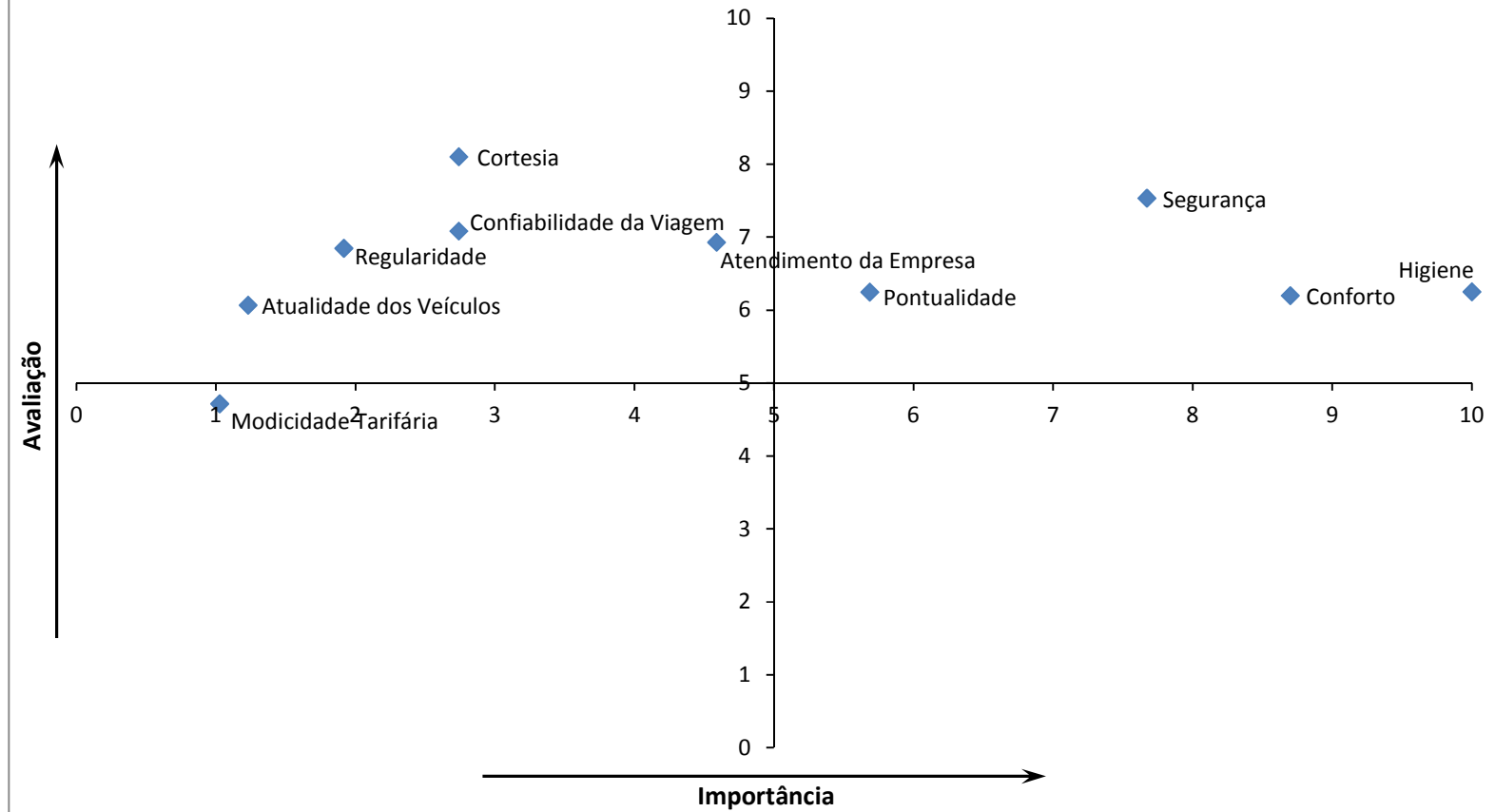
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO BAHIA É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM PERNAMBUCO NESTE MODAL.

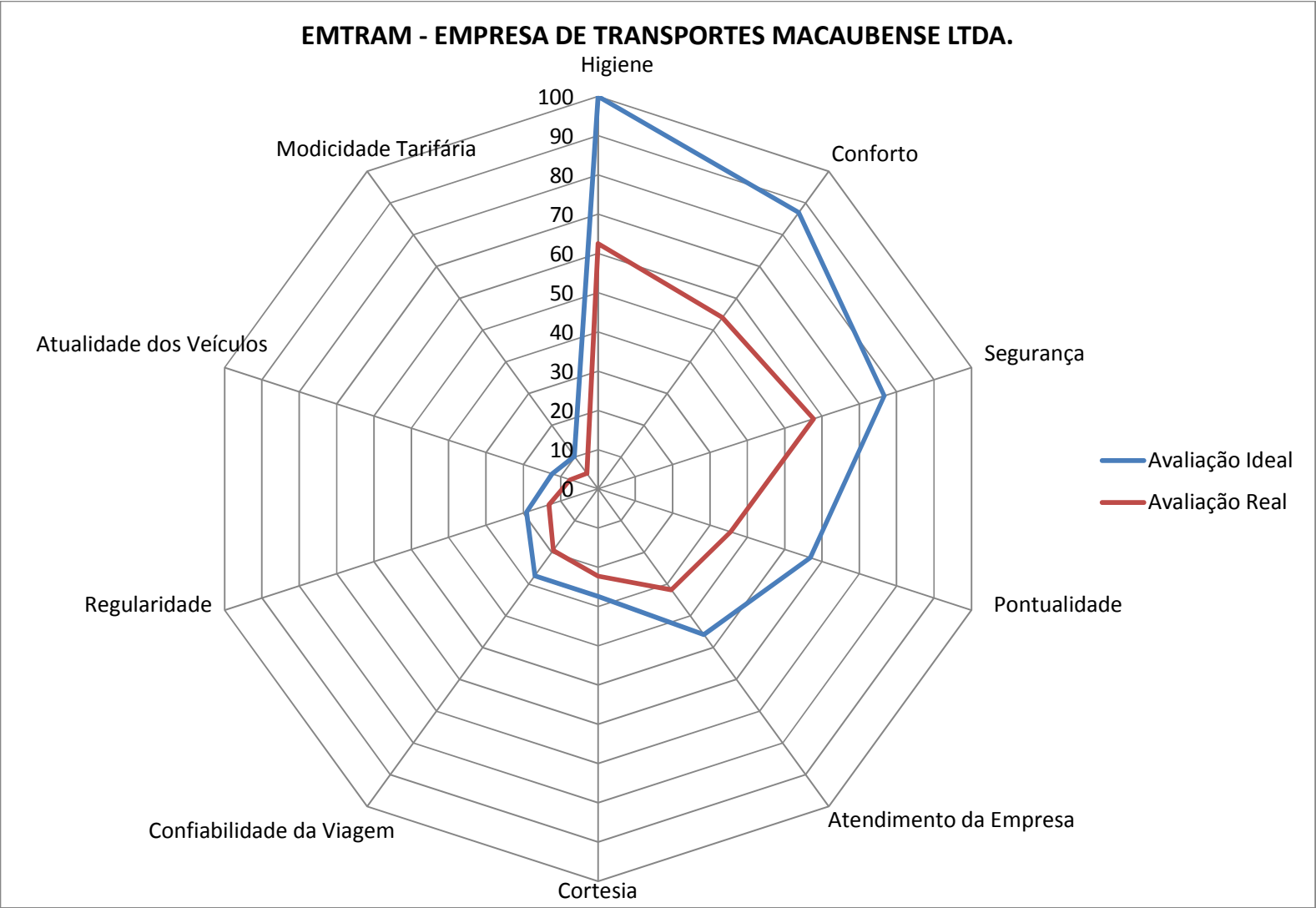
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,1	69,27
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,77	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	61,97	61,97
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,99	80,99
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,37	62,47
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,56	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,34	70,80
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,25	
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)	68,45	68,45
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,43	75,30
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,14	47,14
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,67	60,67

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,67	56,21
	Tempo das paradas	65,06	
	Segurança	68,07	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	58,94	
	Preço dos produtos e serviços	29,04	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,18	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,45	57,44
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,82	
	Serviço de informação e sinalização	65,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,79	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	28,62	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,85	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	67	9,91	69,27
Conforto	127	18,79	61,97
Cortesia	40	5,92	80,99
Higiene	146	21,6	62,47
Confiabilidade da Viagem	40	5,92	70,80
Pontualidade	83	12,28	62,45
Regularidade	28	4,14	68,45
Segurança	112	16,57	75,30
Modicidade Tarifária	15	2,22	47,14
Atualidade dos Veículos	18	2,66	60,67
TOTAL	676	100	
IGS	66,62		

EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	239

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	75
Boa	0
Regular	25
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Transportes Rainha do Nordeste 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	65
Feminino	35
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	34
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	34,48
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	31
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	18
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	4
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	41
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	11
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	5
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	4
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	47
Estudo	2
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	20
Lazer/turismo	18
Compras	0
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	10
Diária	4
Semanal	19
Quinzenal	17
Mensal	25
Trimestral	12
Semestral	4
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	246

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	246

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	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	100
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA.

OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO BAHIA É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NA BAHIA NESTE MODAL.

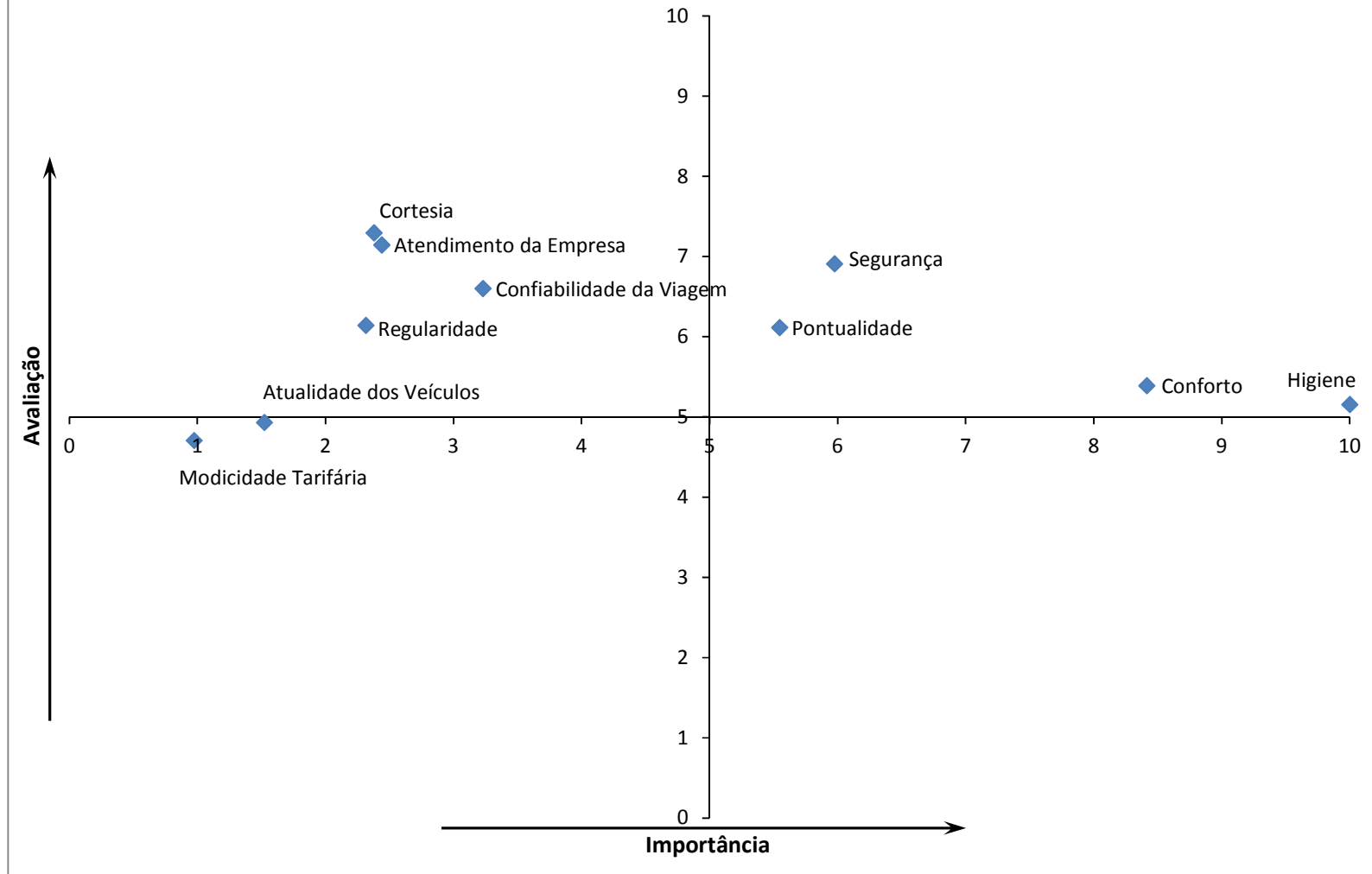
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,71	71,44
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,24	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	53,89	53,89
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,94	72,94
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	49,89	51,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	53,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,38	66,01
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,63	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,12	61,12
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,41	61,41
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,08	69,08
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,08	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,04	47,04
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	49,29	49,29

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,88	55,89
	Tempo das paradas	57,94	
	Segurança	64,94	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	57,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,6	
	Preço dos produtos e serviços	44,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	57,17	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,02	57,62
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,45	
	Serviço de informação e sinalização	61,57	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,63	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	44,81	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	52,22	

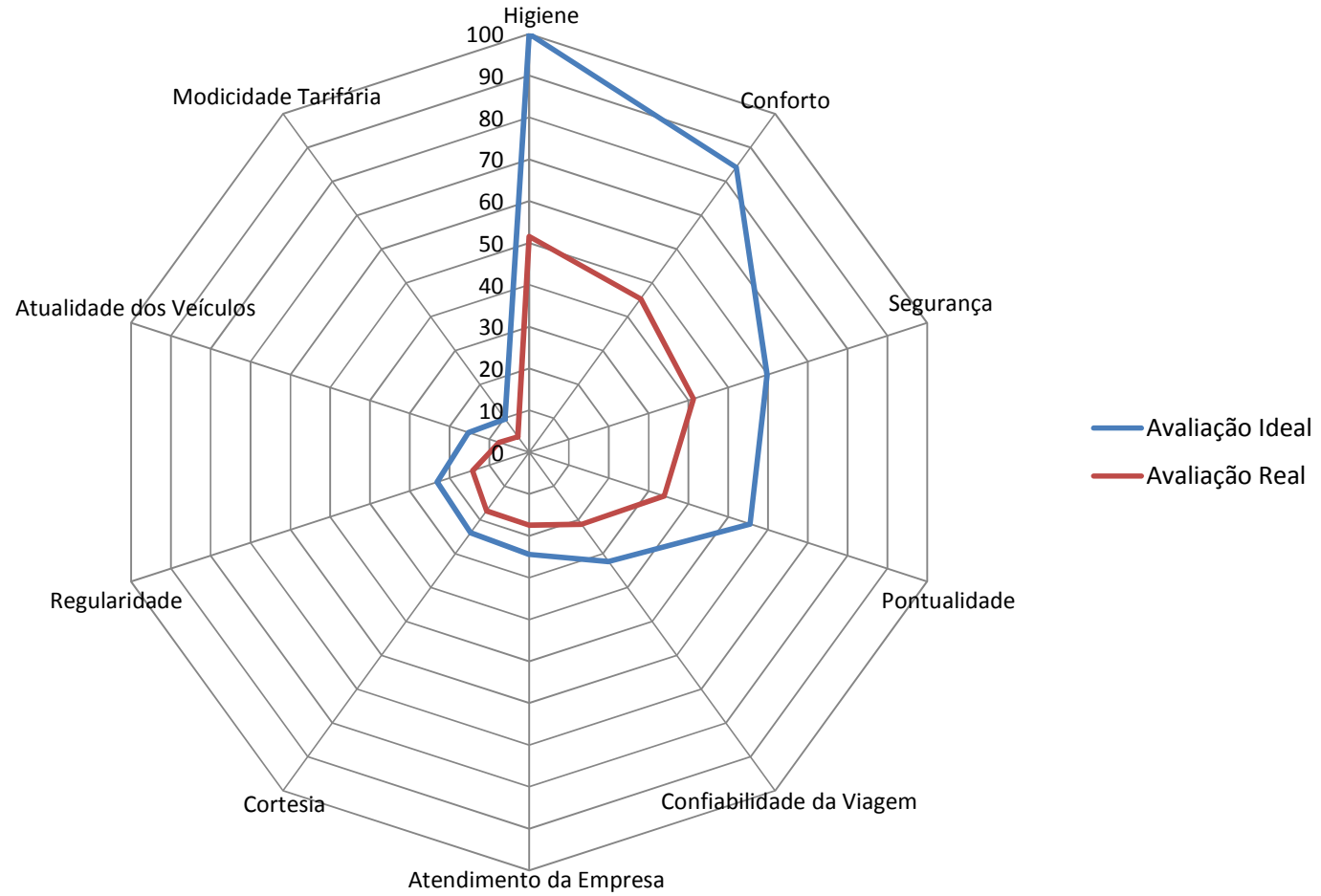
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	40	5,7	71,44
Conforto	138	19,66	53,89
Cortesia	39	5,56	72,94
Higiene	164	23,36	51,56
Confiabilidade da Viagem	53	7,55	66,01
Pontualidade	91	12,96	61,12
Regularidade	38	5,41	61,41
Segurança	98	13,96	69,08
Modicidade Tarifária	16	2,28	47,04
Atualidade dos Veículos	25	3,56	49,29
TOTAL	702	100	
IGS	59,46		

Nº de entrevistas realizadas: 246

TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA



TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE 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	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	246

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

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

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

Viacao Aguia Branca 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	54
Feminino	46
Nº de entrevistas realizadas:	536

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,26
Nº de entrevistas realizadas:	536

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	26
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	7
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	536

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	17
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	30
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	4
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	536

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	38
Estudo	3
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	34
Lazer/turismo	10
Compras	0
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	536

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	22
Diária	1
Semanal	7
Quinzenal	8
Mensal	14
Trimestral	12
Semestral	11
Anual	23
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	536

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	536

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	68
Gratuidade para portadores de deficiência	12
Descontos para idosos	16
Outros descontos ou gratuidades	4
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	25

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: VIACAO AGUIA BRANCA S_A

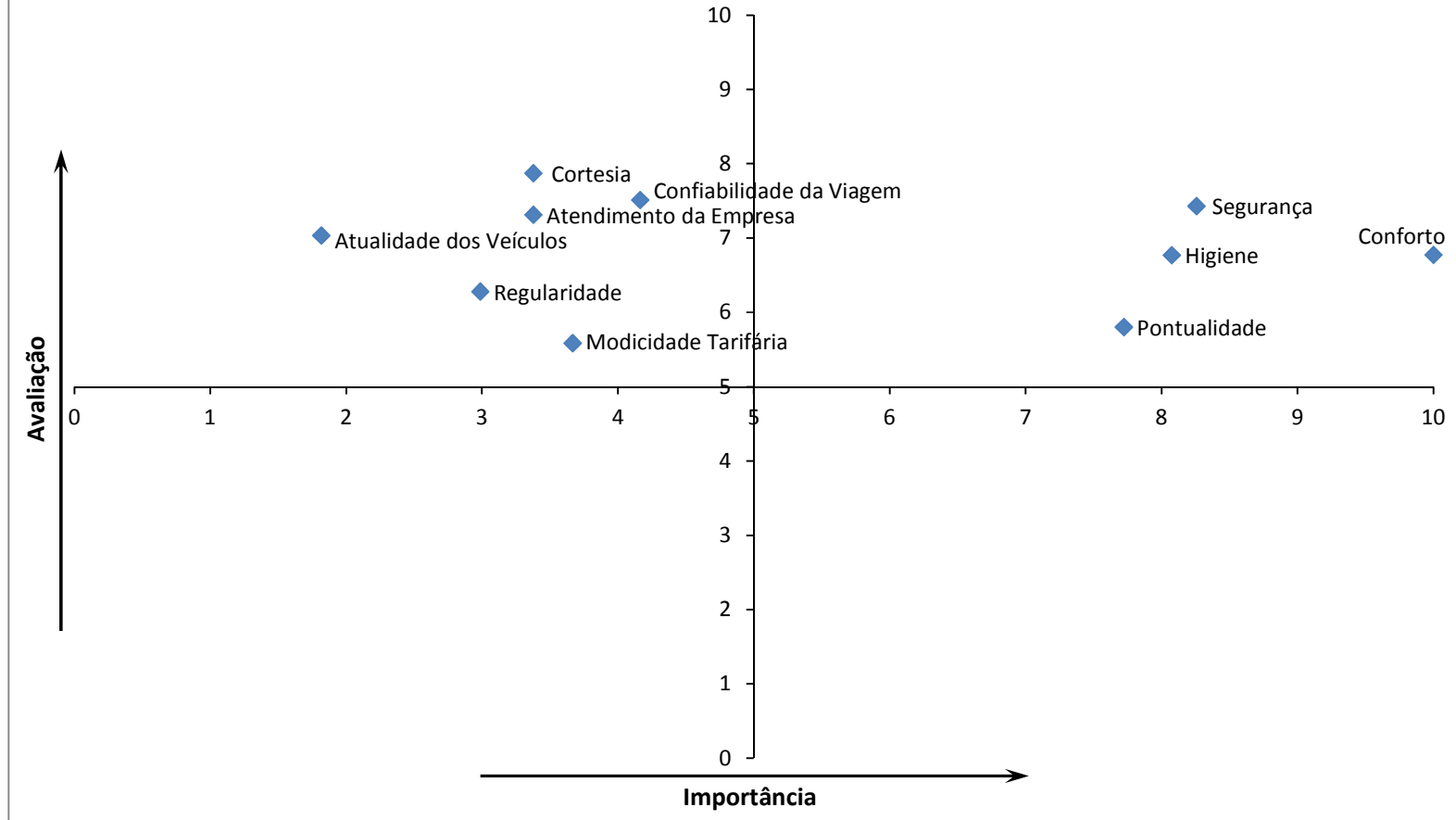
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,85	73,14
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,33	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,24	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,71	67,71
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,7	78,7
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,72	67,68
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,64	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,42	75,09
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,02	58,02
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,77	62,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,91	74,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,65	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,82	55,82
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,32	70,32
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,03	62,07
	Tempo das paradas	66,76	
	Segurança	67,25	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,86	
	Preço dos produtos e serviços	49,08	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,63	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,15	64,40
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,97	
	Serviço de informação e sinalização	68,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,64	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,13	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,44	

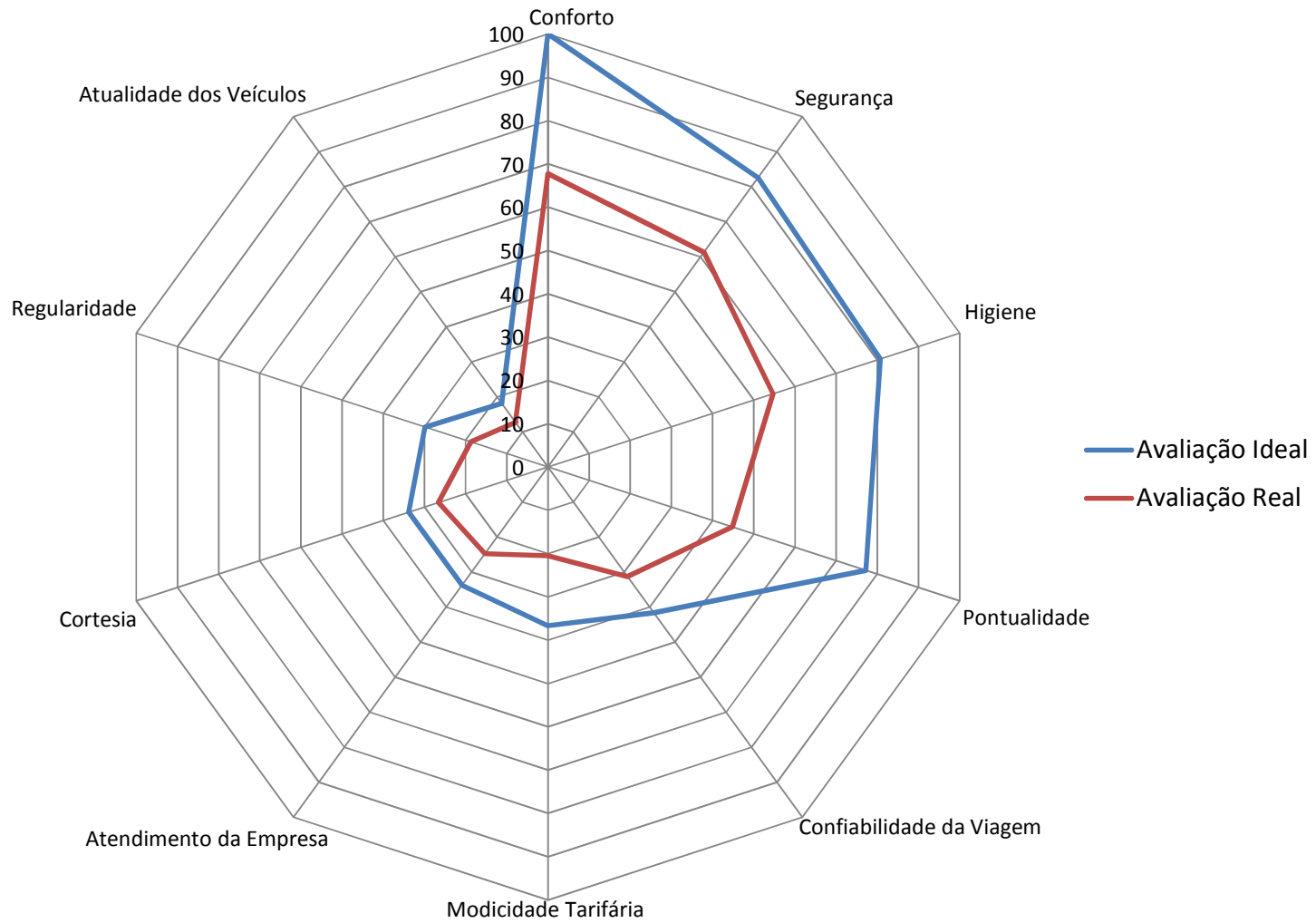
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	95	6,32	73,14
Conforto	281	18,71	67,71
Cortesia	95	6,32	78,70
Higiene	227	15,11	67,68
Confiabilidade da Viagem	117	7,79	75,09
Pontualidade	217	14,45	58,02
Regularidade	84	5,59	62,77
Segurança	232	15,45	74,28
Modicidade Tarifária	103	6,86	55,82
Atualidade dos Veículos	51	3,4	70,32
TOTAL	1502	100	
IGS	67,93		

Nº de entrevistas realizadas: 536

VIACAO AGUIA BRANCA S_A



VIACAO AGUIA BRANCA 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	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	536

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	9
Boa	45
Regular	36
Ruim	0
Péssima	9
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

BAHIA: VIACAO AGUIA BRANCA S_A

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,38	70,77
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,12	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,29	66,29
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,72	76,72
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,64	65,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,36	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,03	72,05
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,06	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	46,69	46,69
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,87	64,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,34	72,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,49	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,69	54,69
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69	69
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,48	60,99
	Tempo das paradas	62,86	
	Segurança	64,63	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,88	
	Preço dos produtos e serviços	54,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,05	

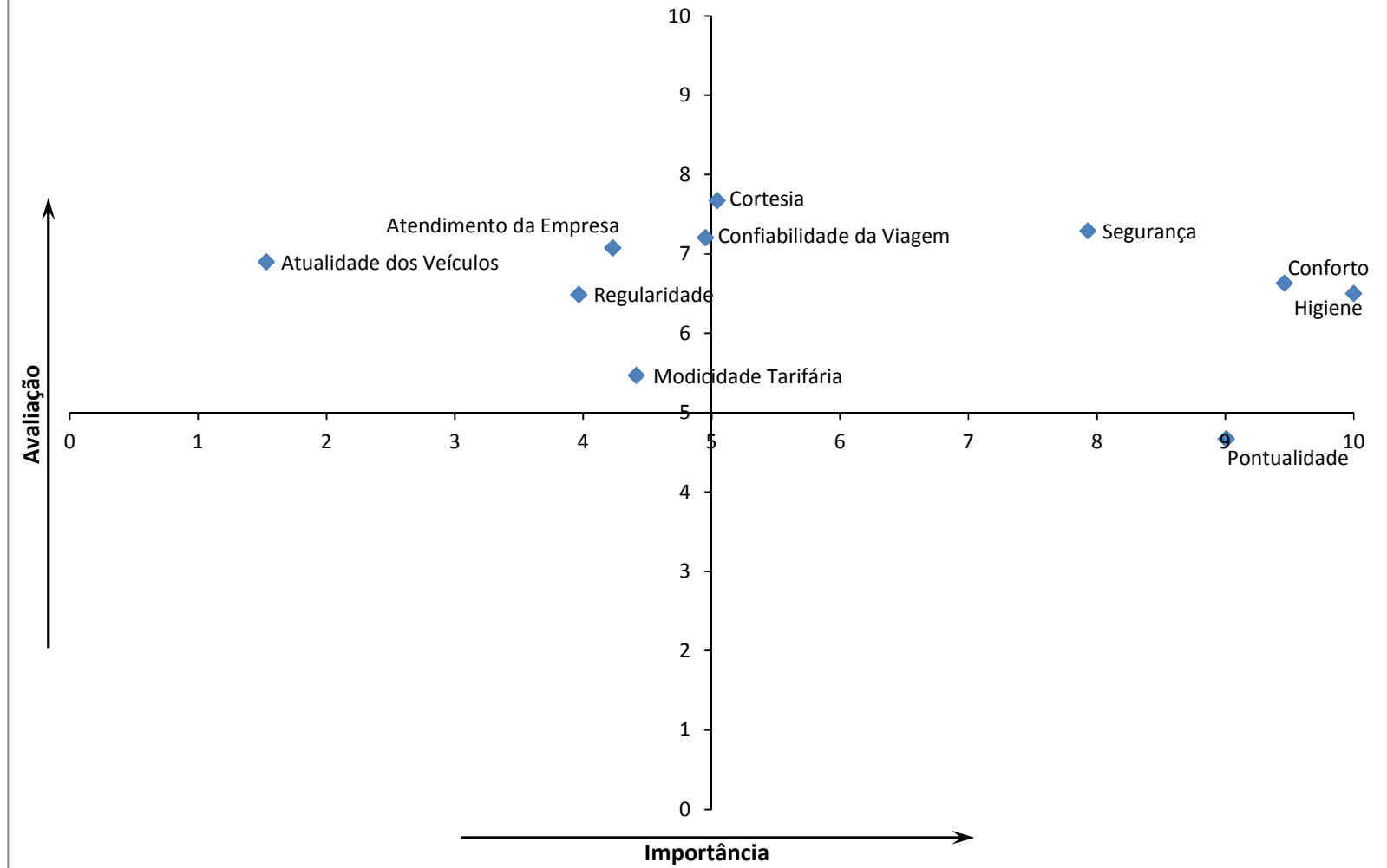
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,39	62,21
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,88	
	Serviço de informação e sinalização	63,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,54	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,94	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	60,45	

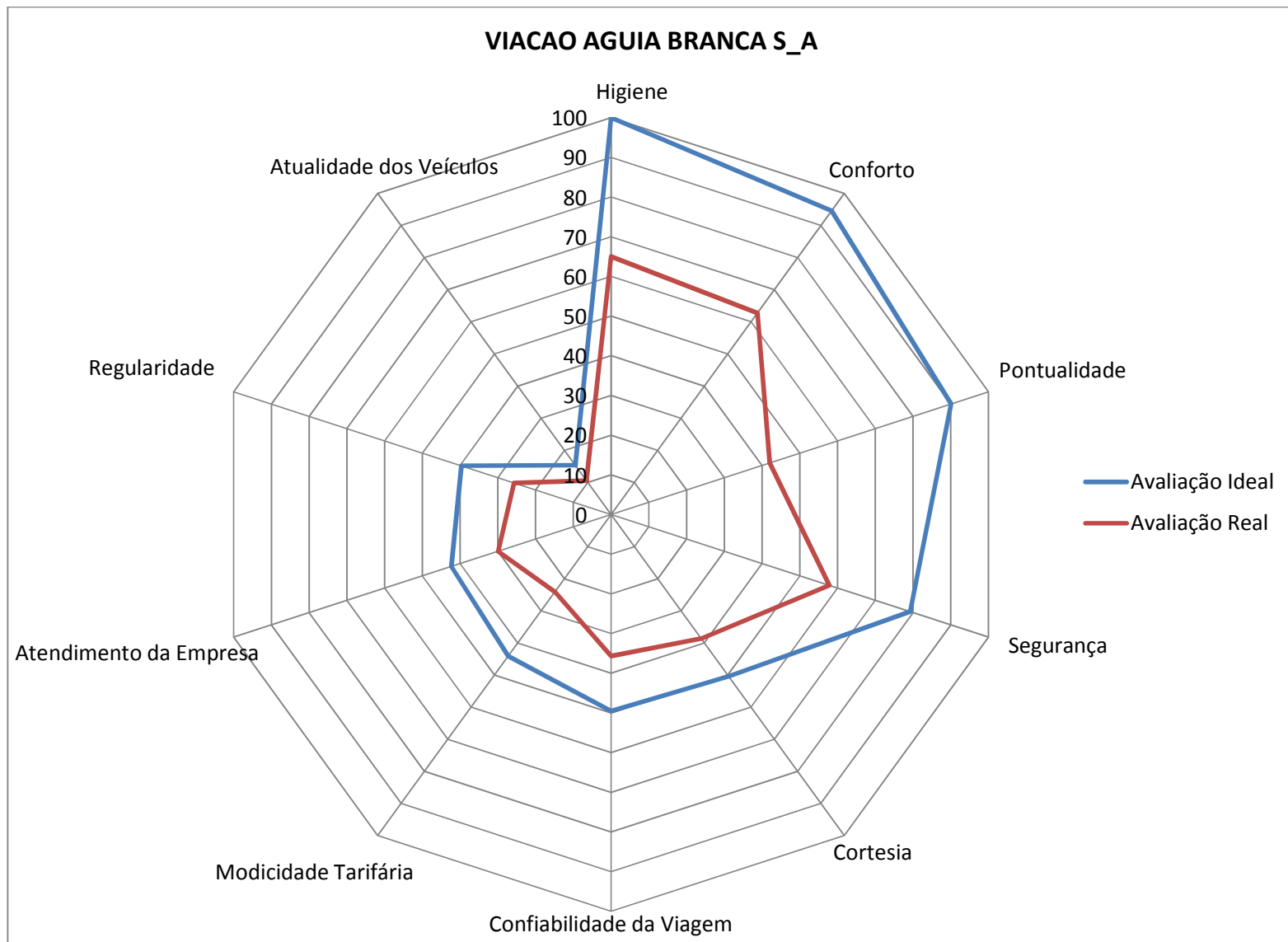
VIACAO AGUIA BRANCA S_A

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	6,99	70,77
Conforto	105	15,63	66,29
Cortesia	56	8,33	76,72
Higiene	111	16,52	65,00
Confiabilidade da Viagem	55	8,18	72,05
Pontualidade	100	14,88	46,69
Regularidade	44	6,55	64,87
Segurança	88	13,1	72,92
Modicidade Tarifária	49	7,29	54,69
Atualidade dos Veículos	17	2,53	69,00
TOTAL	672	100	
IGS	64,81		

Nº de entrevistas realizadas: 248

VIACAO AGUIA BRANCA S_A





ESPÍRITO SANTO: VIACAO AGUIA BRANCA S_A

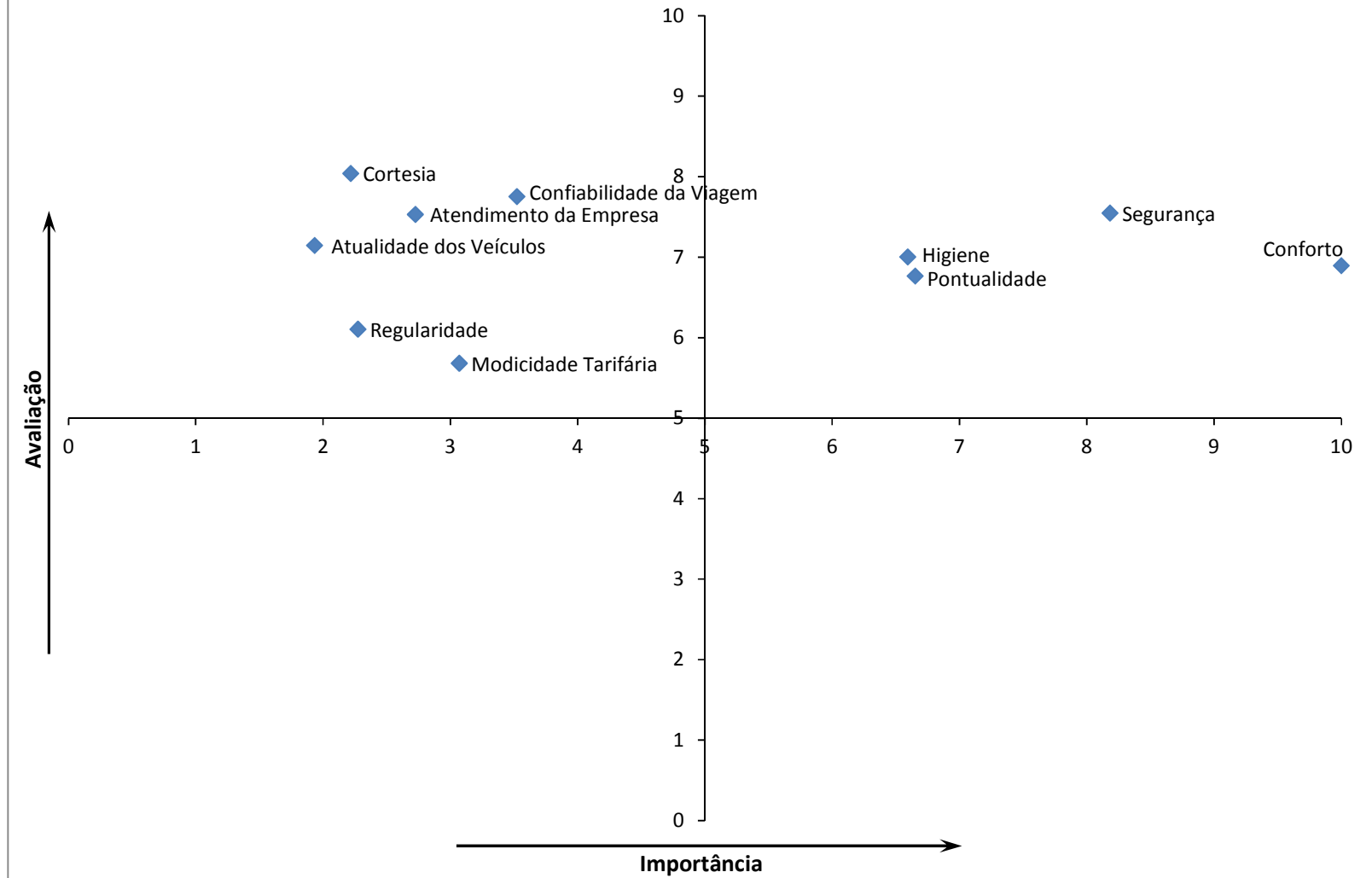
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,98	75,29
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,87	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,03	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,93	68,93
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,4	80,4
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,73	70,02
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,16	77,53
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,89	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,63	67,63
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,05	61,05
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,52	75,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,8	56,8
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,44	71,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,25	63,02
	Tempo das paradas	70,2	
	Segurança	69,61	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,67	
	Preço dos produtos e serviços	44,61	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,18	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,64	66,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,51	
	Serviço de informação e sinalização	72,14	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47,23	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,15	

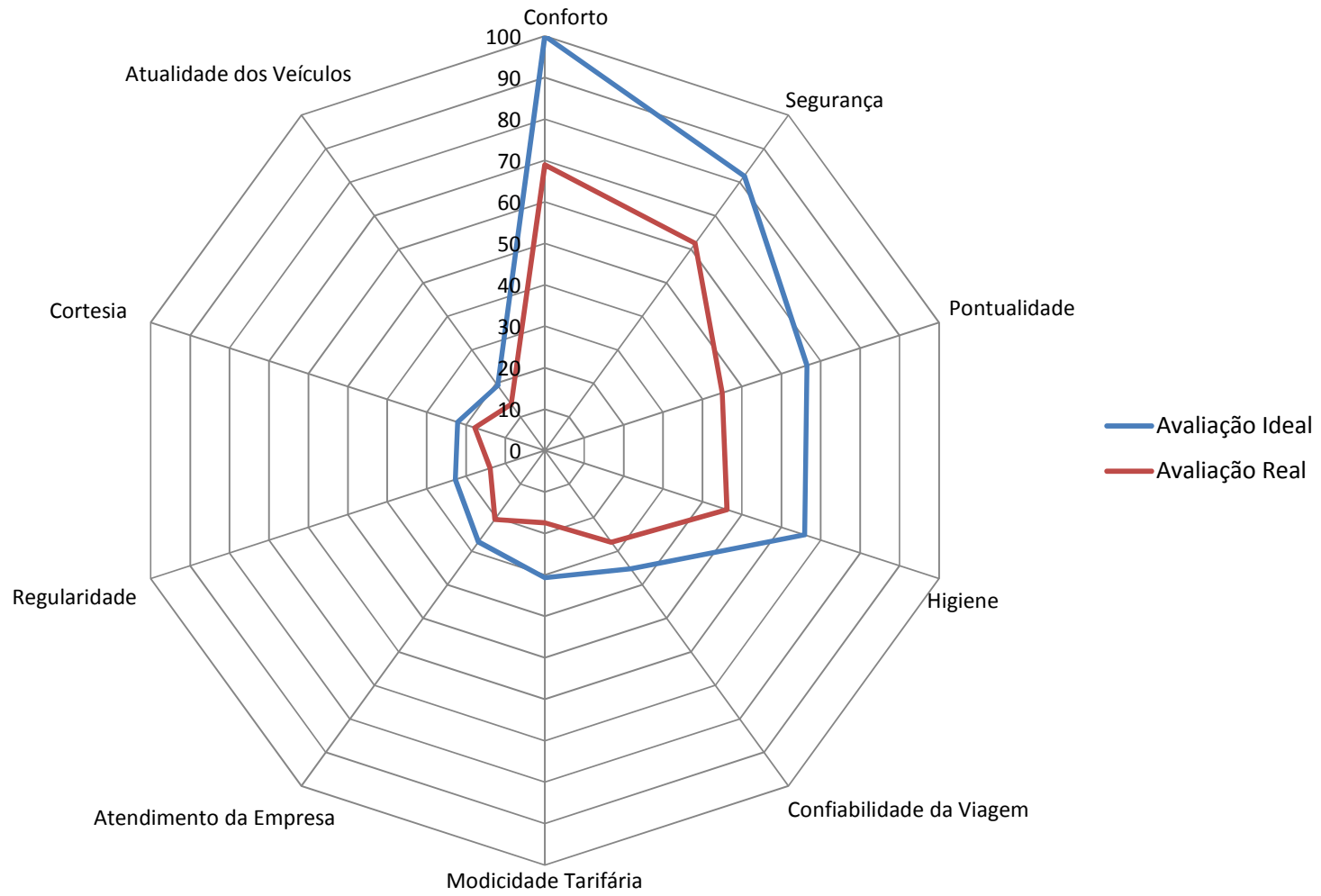
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	48	5,78	75,29
Conforto	176	21,2	68,93
Cortesia	39	4,7	80,40
Higiene	116	13,98	70,02
Confiabilidade da Viagem	62	7,47	77,53
Pontualidade	117	14,1	67,63
Regularidade	40	4,82	61,05
Segurança	144	17,35	75,47
Modicidade Tarifária	54	6,51	56,80
Atualidade dos Veículos	34	4,1	71,44
TOTAL	830	100	
IGS	70,52		

Nº de entrevistas realizadas: 288

VIACAO AGUIA BRANCA S_A



VIACAO AGUIA BRANCA S_A



Viacao Novo Horizonte 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	808

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	36,79
Nº de entrevistas realizadas:	808

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	24
Fundamental (1º grau)	22
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	6
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	808

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	40
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
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	4
Nº de entrevistas realizadas:	808

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	4
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	13
Compras	5
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	808

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	21
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	6
Mensal	14
Trimestral	21
Semestral	13
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	808

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	808

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	0
Descontos para idosos	17
Outros descontos ou gratuidades	8
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	24

TOTAL BRASIL: VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	64,49	61,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,35	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	58,01	58,01
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	63,93	63,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,35	56,36
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	57,36	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,14	60,65
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,15	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,38	57,38
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,98	59,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	61,19	62,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,04	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	53,88	53,88
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,52	58,52
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,16	55,47
	Tempo das paradas	57,91	
	Segurança	57,94	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,11	
	Preço dos produtos e serviços	50,35	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	57,61	

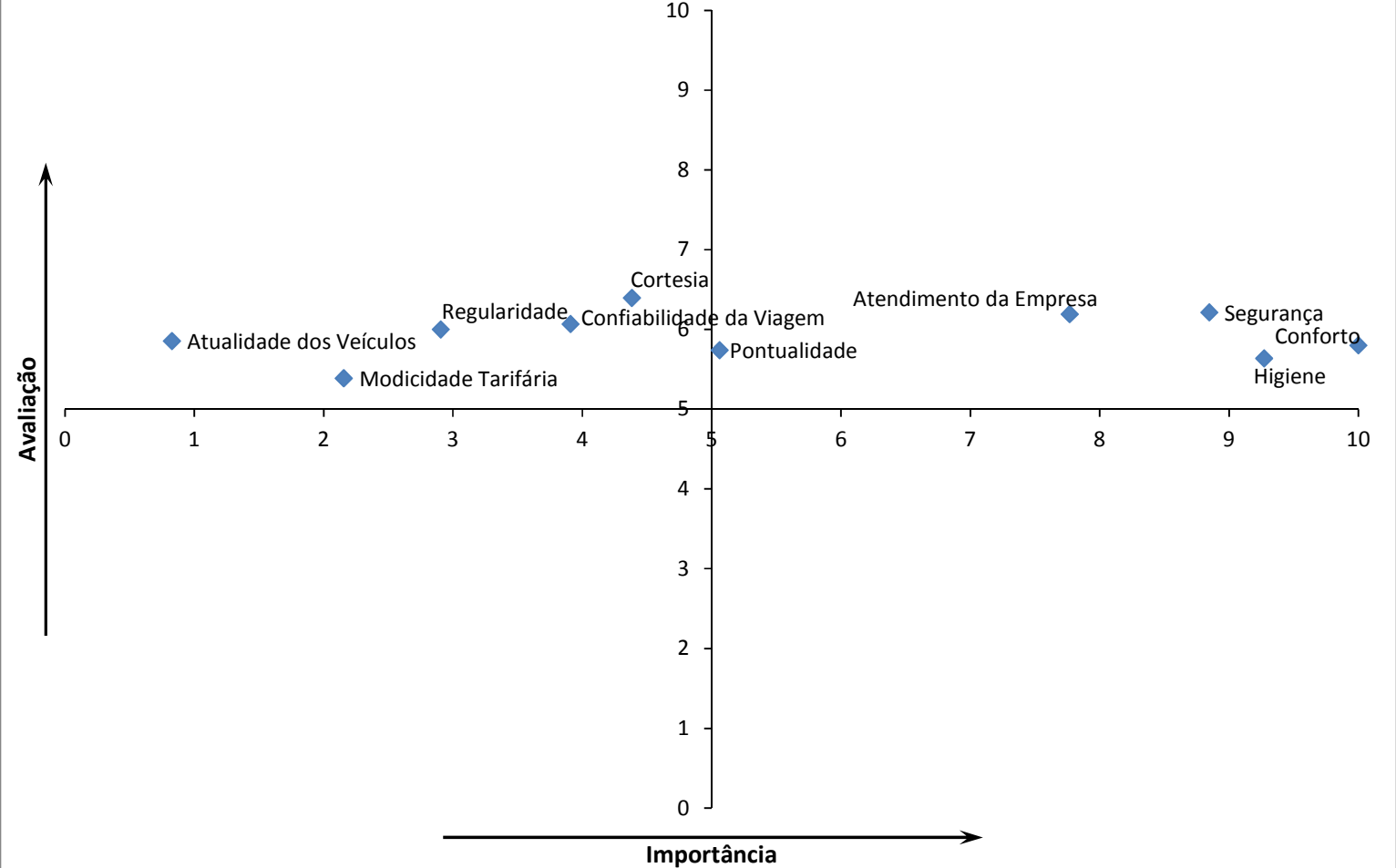
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	58,84	55,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,16	
	Serviço de informação e sinalização	56,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,04	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	49,41	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,5	

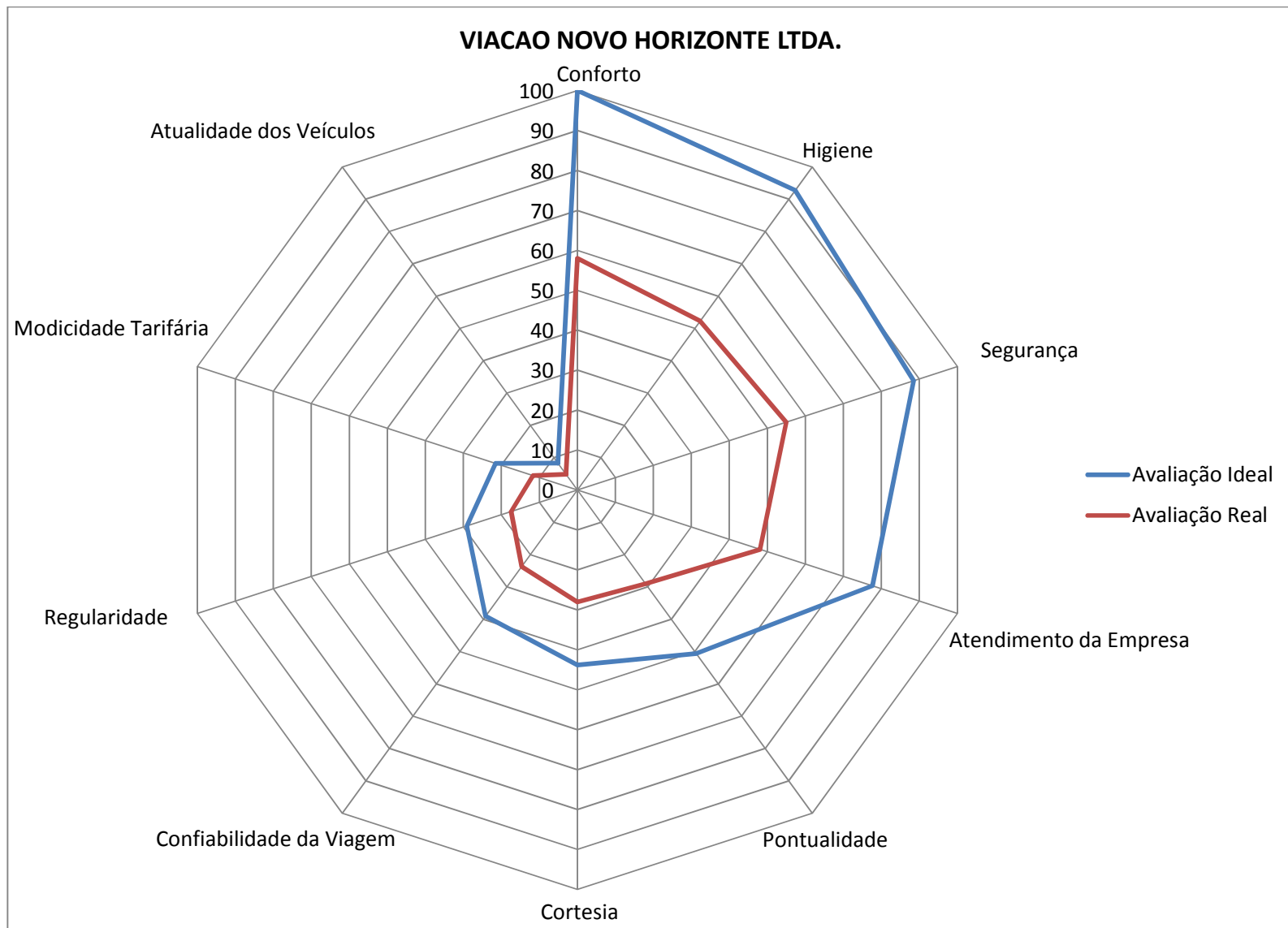
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	310	14,09	61,90
Conforto	399	18,14	58,01
Cortesia	175	7,95	63,93
Higiene	370	16,82	56,36
Confiabilidade da Viagem	156	7,09	60,65
Pontualidade	202	9,18	57,38
Regularidade	116	5,27	59,98
Segurança	353	16,05	62,12
Modicidade Tarifária	86	3,91	53,88
Atualidade dos Veículos	33	1,5	58,52
TOTAL	2200	100	
IGS	59,49		

Nº de entrevistas realizadas: 808

VIACAO NOVO HORIZONTE 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	808

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

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	58
Regular	13
Ruim	0
Péssima	13
NR	17
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	24

BAHIA: VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA

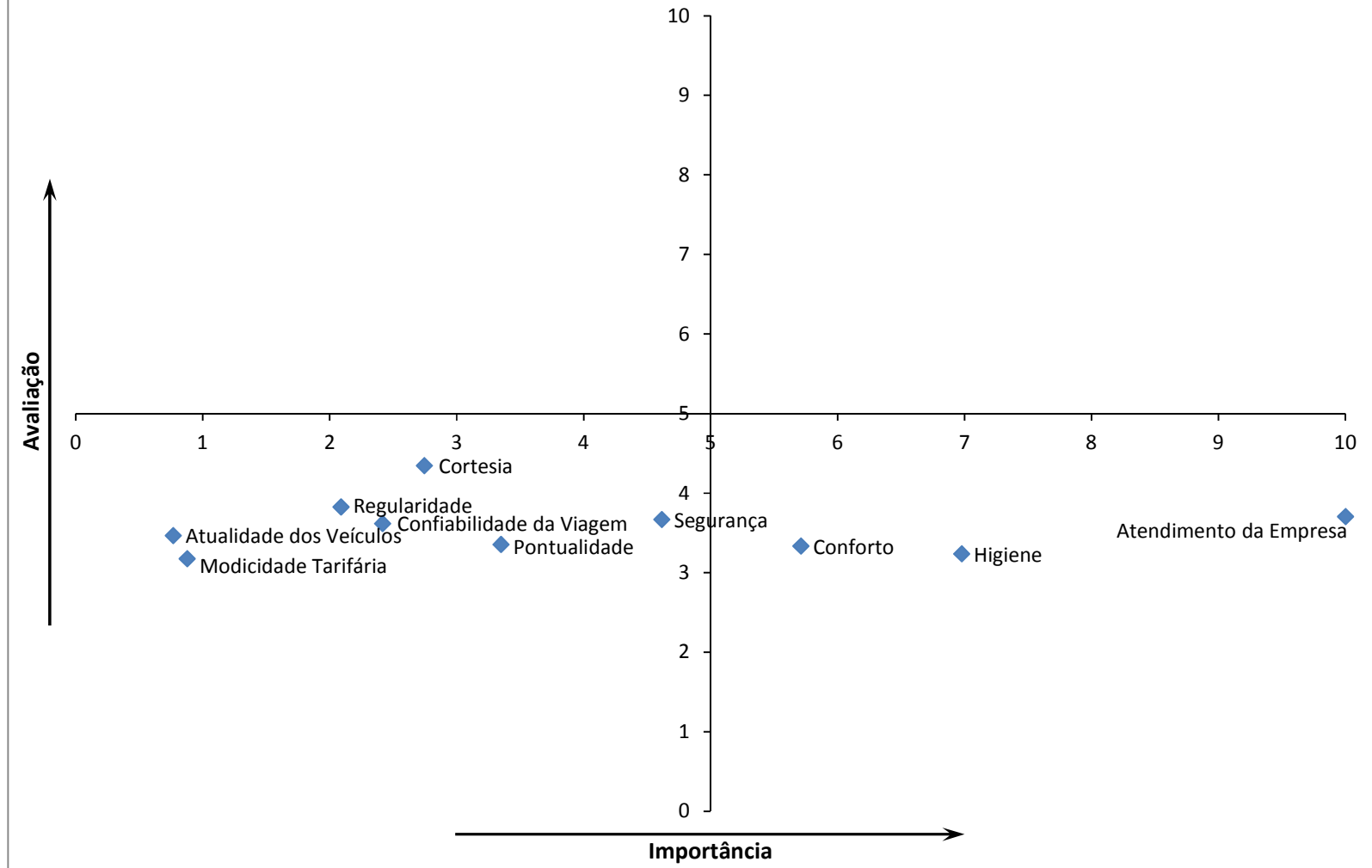
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	38,76	37,02
	Facilidade para a troca de bilhetes	38,63	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	33,67	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	33,33	33,33
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	43,45	43,45
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	31,56	32,37
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	33,17	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	33,84	36,18
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	38,51	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	33,53	33,53
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	38,25	38,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	31,73	36,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	41,57	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	31,73	31,73
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	34,64	34,64
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	34,54	30,81
	Tempo das paradas	36,45	
	Segurança	32,86	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	29,47	
	Qualidade dos produtos e serviços	32,09	
	Preço dos produtos e serviços	26,32	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	33,3	

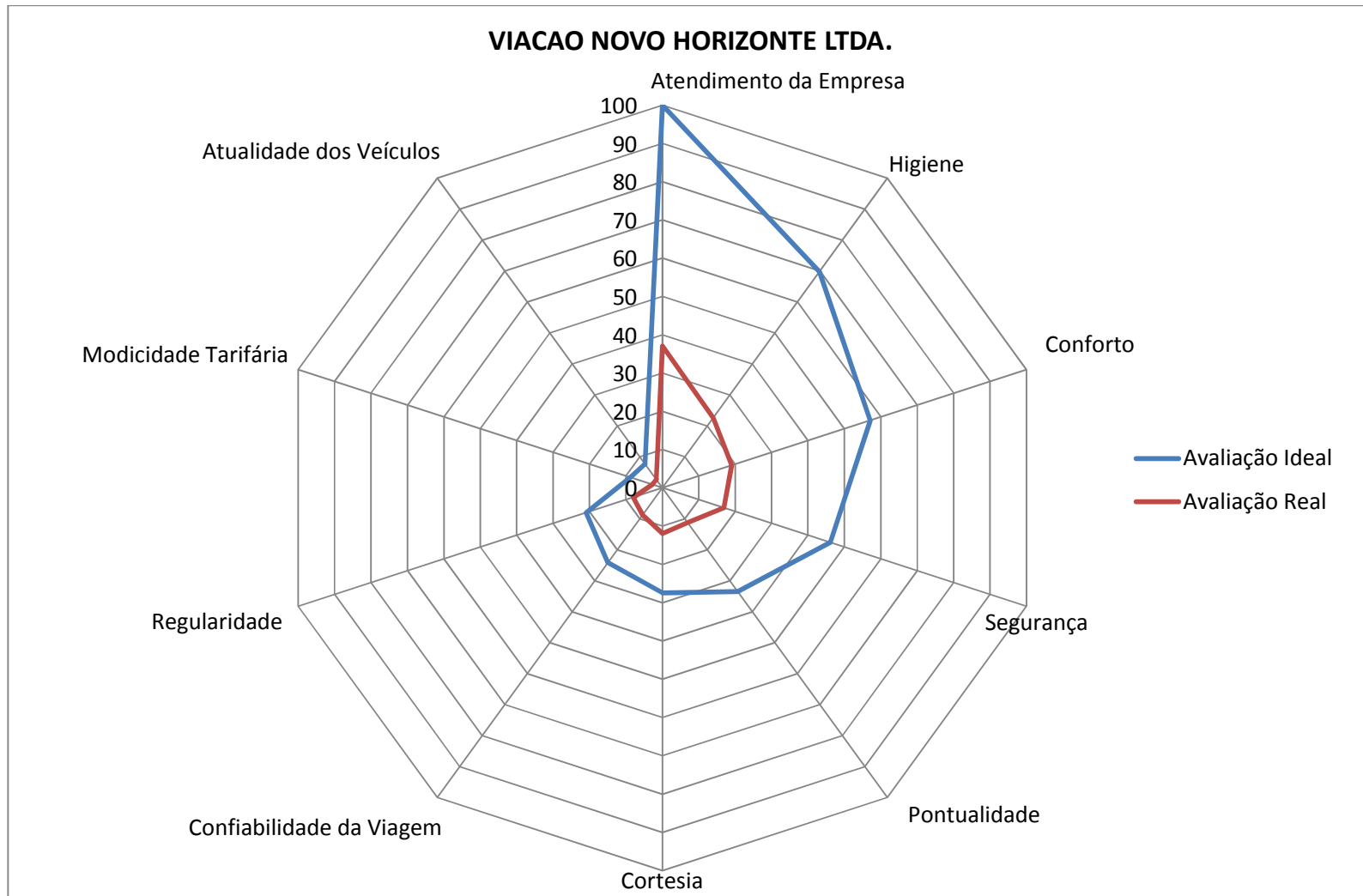
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	34,01	33,15
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	34,96	
	Serviço de informação e sinalização	32,16	
	Qualidade dos produtos e serviços	32,56	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	28,02	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	37,2	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	182	25,28	37,02
Conforto	104	14,44	33,33
Cortesia	50	6,94	43,45
Higiene	127	17,64	32,37
Confiabilidade da Viagem	44	6,11	36,18
Pontualidade	61	8,47	33,53
Regularidade	38	5,28	38,25
Segurança	84	11,67	36,65
Modicidade Tarifária	16	2,22	31,73
Atualidade dos Veículos	14	1,94	34,64
TOTAL	720	100	
IGS	35,62		

Nº de entrevistas realizadas: 249

VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.





GOIÁS: VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA

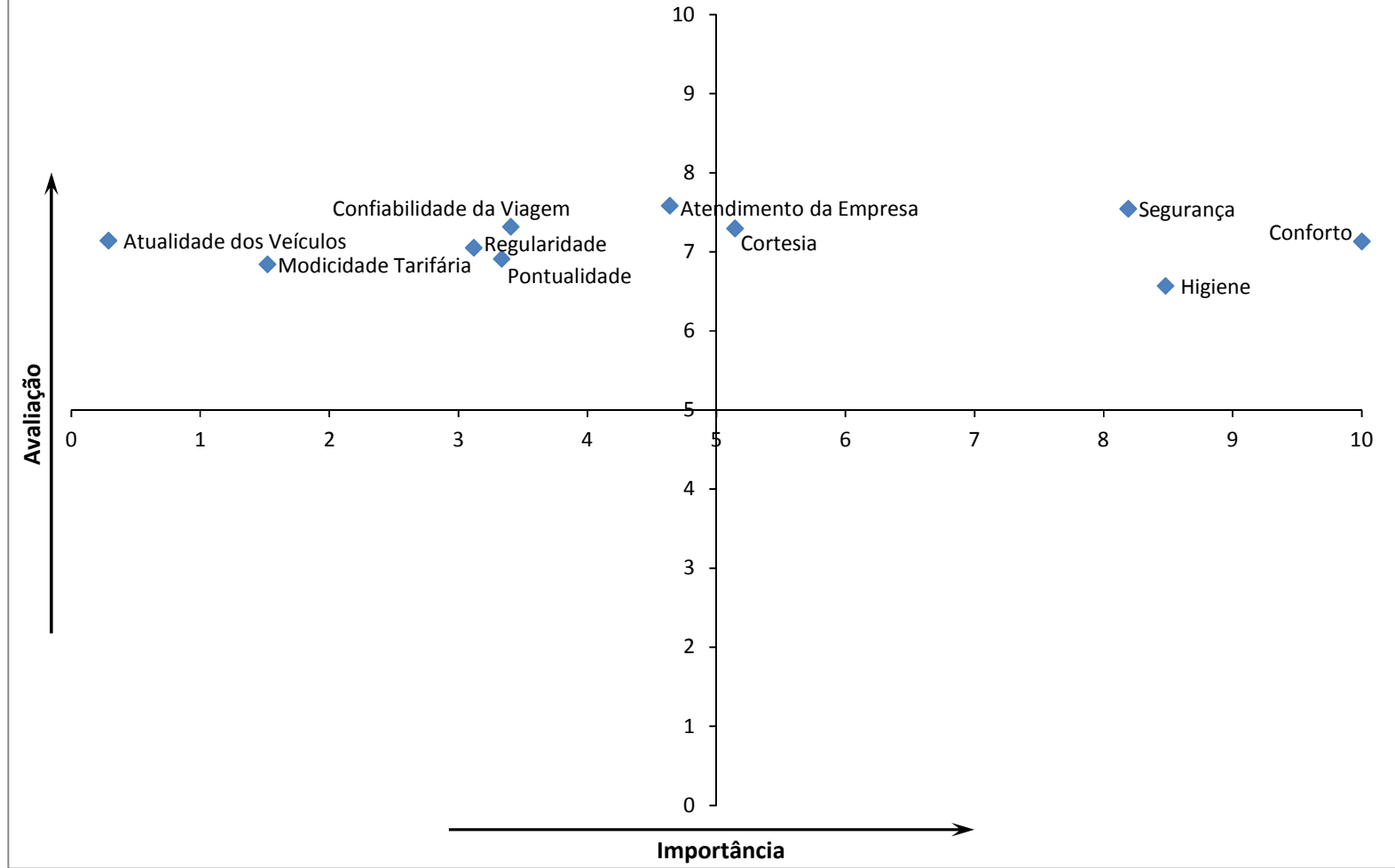
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,98	75,81
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,66	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,78	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,3	71,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,93	72,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,29	65,69
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,08	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,46	73,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,85	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,08	69,08
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,48	70,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,52	75,43
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,34	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,39	68,39
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,4	71,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,31	70,45
	Tempo das paradas	68,53	
	Segurança	72,67	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,09	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,89	
	Preço dos produtos e serviços	66,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,03	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,77	70,55
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,53	
	Serviço de informação e sinalização	72,59	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,48	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,13	

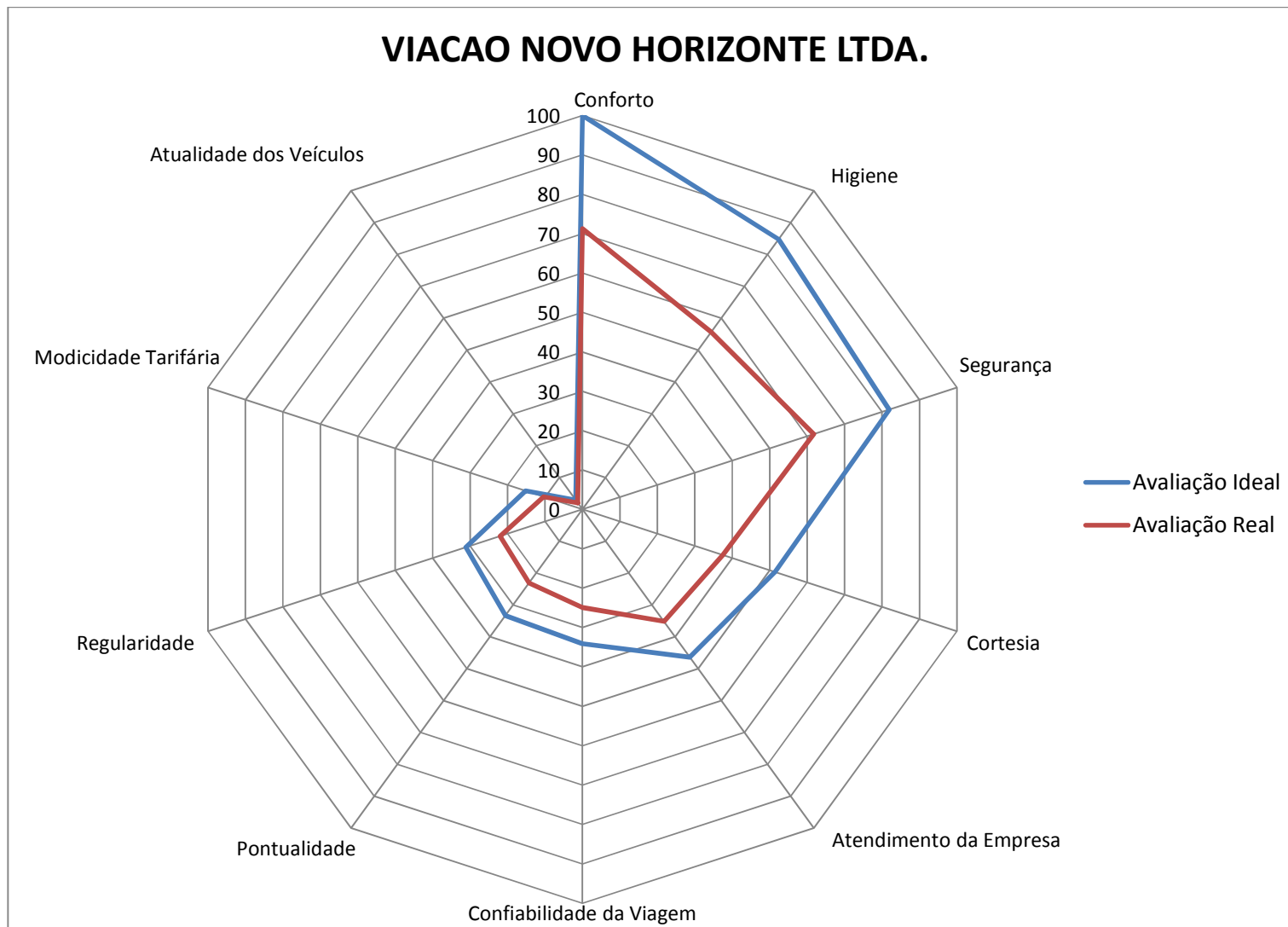
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	64	9,64	75,81
Conforto	138	20,78	71,30
Cortesia	71	10,69	72,93
Higiene	117	17,62	65,69
Confiabilidade da Viagem	47	7,08	73,16
Pontualidade	46	6,93	69,08
Regularidade	43	6,48	70,48
Segurança	113	17,02	75,43
Modicidade Tarifária	21	3,16	68,39
Atualidade dos Veículos	4	0,6	71,40
TOTAL	664	100	
IGS	71,46		

Nº de entrevistas realizadas: 230

VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



MINAS GERAIS: VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA

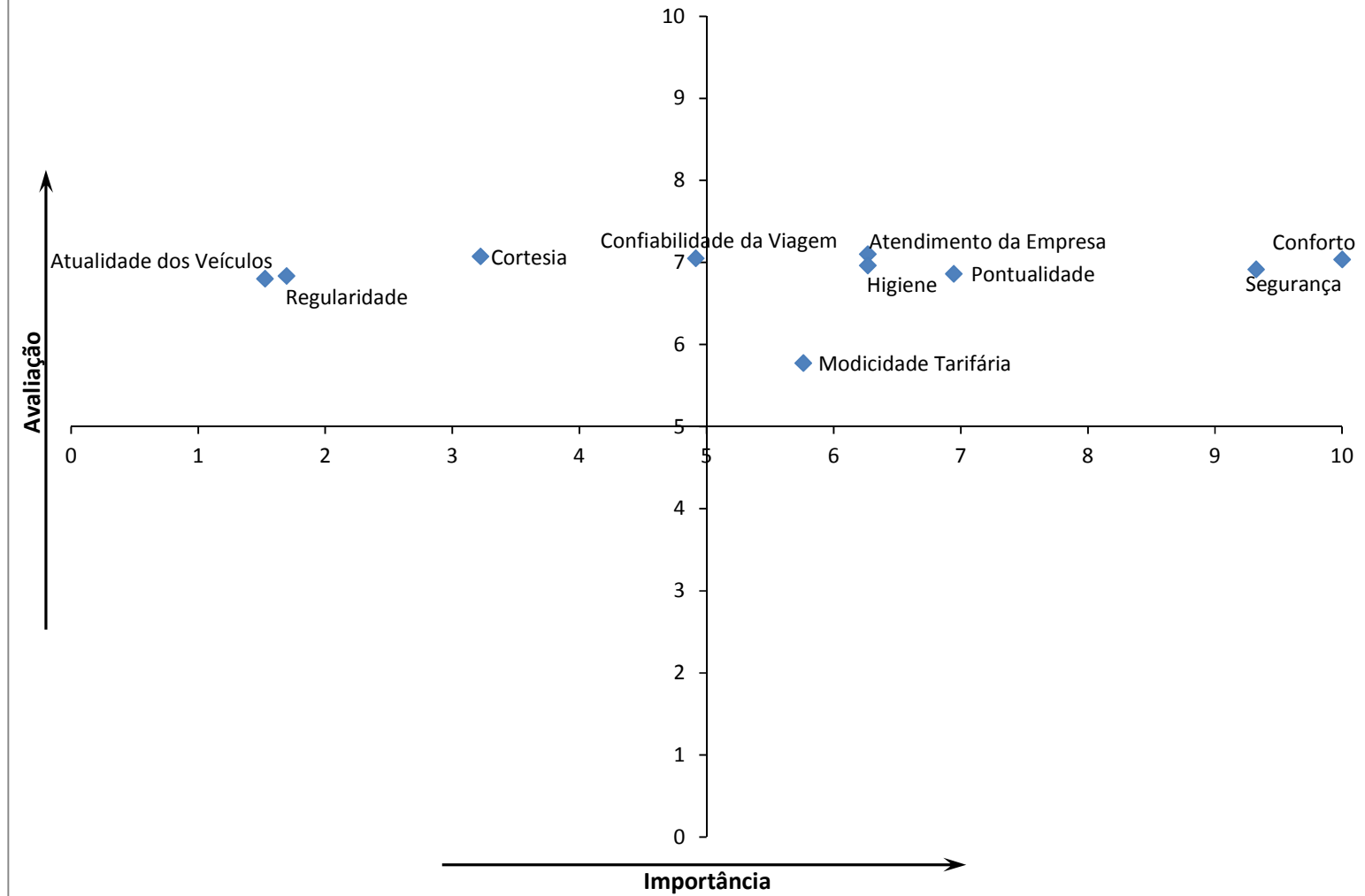
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,54	71,01
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,83	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,67	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,35	70,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,74	70,74
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,15	69,62
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,08	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,43	70,50
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,57	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,6	68,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,36	68,36
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,95	69,17
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,38	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,75	57,75
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,02	68,02
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,6	59,00
	Tempo das paradas	65,31	
	Segurança	63,58	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,92	
	Preço dos produtos e serviços	50,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,85	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,43	56,31
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,53	
	Serviço de informação e sinalização	59,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45,35	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	56,01	

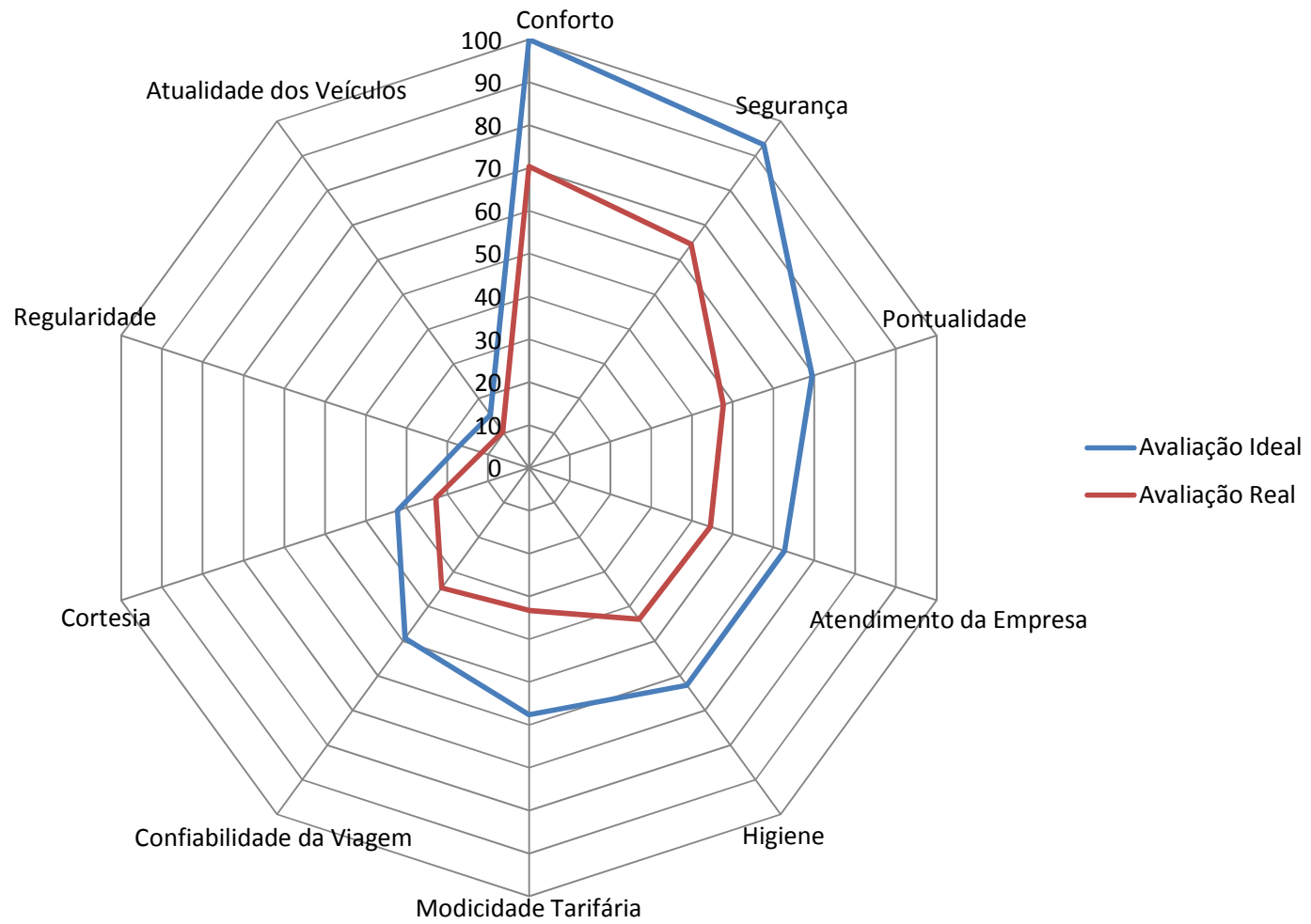
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	11,21	71,01
Conforto	59	17,88	70,35
Cortesia	19	5,76	70,74
Higiene	37	11,21	69,62
Confiabilidade da Viagem	29	8,79	70,50
Pontualidade	41	12,42	68,60
Regularidade	10	3,03	68,36
Segurança	55	16,67	69,17
Modicidade Tarifária	34	10,3	57,75
Atualidade dos Veículos	9	2,73	68,02
TOTAL	330	100	
IGS	68,54		

Nº de entrevistas realizadas: 129

VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



SÃO PAULO: VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA

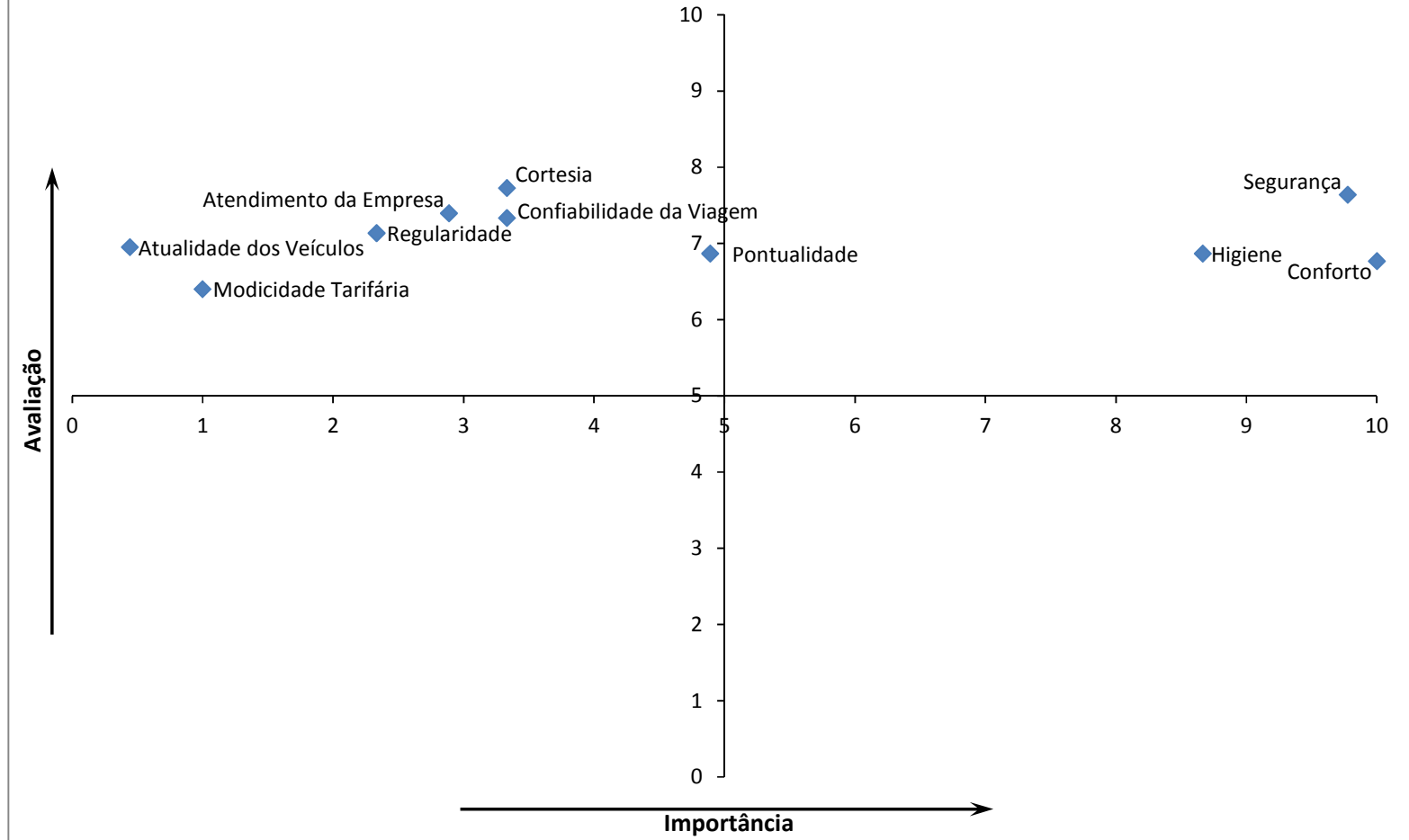
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,95	73,95
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,61	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,66	67,66
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,26	77,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,71	68,67
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,62	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,22	73,33
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,44	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,64	68,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,33	71,33
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,44	76,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,28	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,98	63,98
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,49	69,49
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,49	68,55
	Tempo das paradas	69,21	
	Segurança	70,62	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,63	
	Preço dos produtos e serviços	62,85	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,59	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,16	68,78
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,79	
	Serviço de informação e sinalização	69,92	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,63	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,71	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,48	

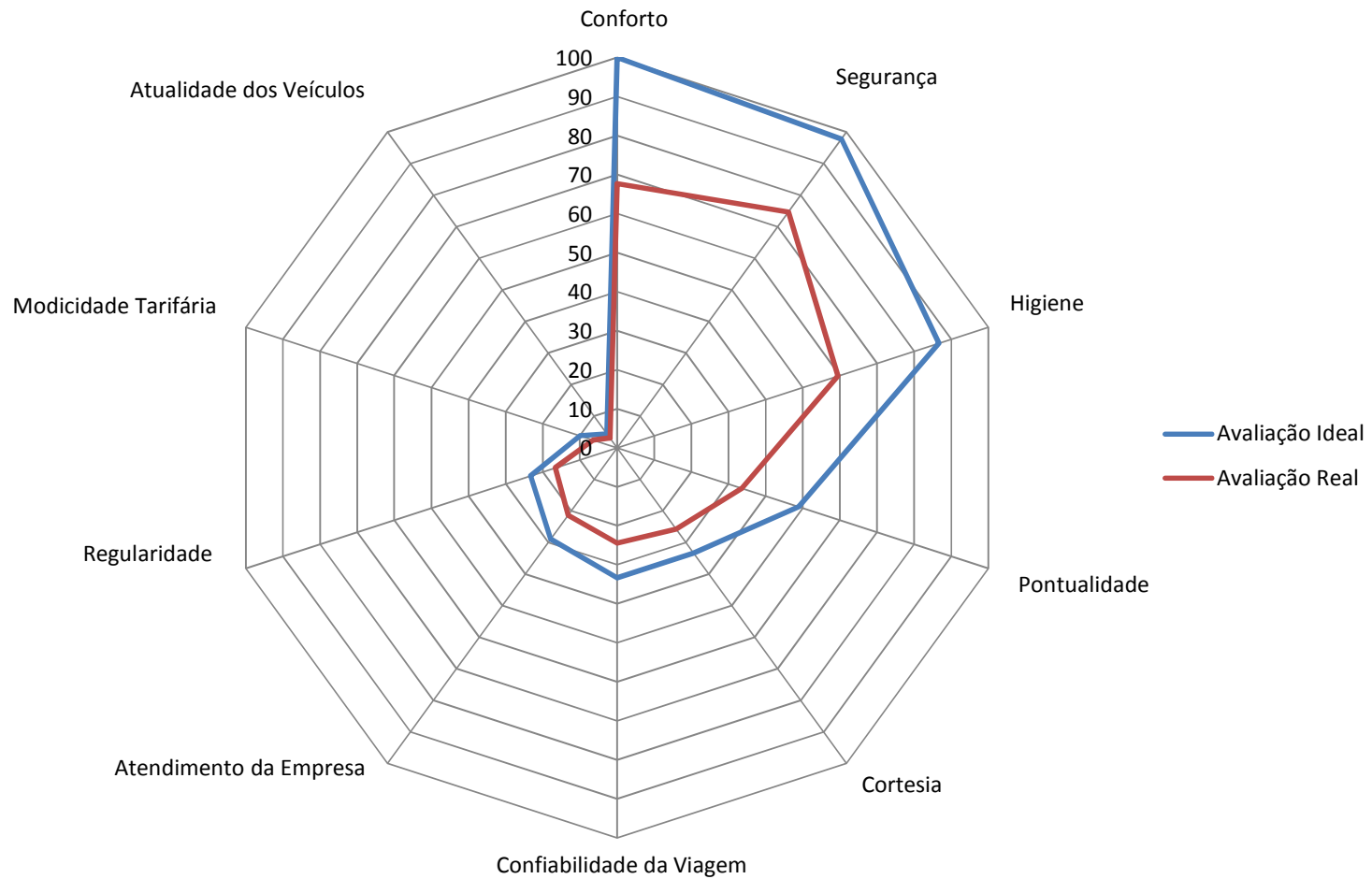
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	6,19	73,95
Conforto	90	21,43	67,66
Cortesia	30	7,14	77,26
Higiene	78	18,57	68,67
Confiabilidade da Viagem	30	7,14	73,33
Pontualidade	44	10,48	68,64
Regularidade	21	5	71,33
Segurança	88	20,95	76,36
Modicidade Tarifária	9	2,14	63,98
Atualidade dos Veículos	4	0,95	69,49
TOTAL	420	100	
IGS	71,37		

Nº de entrevistas realizadas: 177

VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



TOCANTINS: VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.

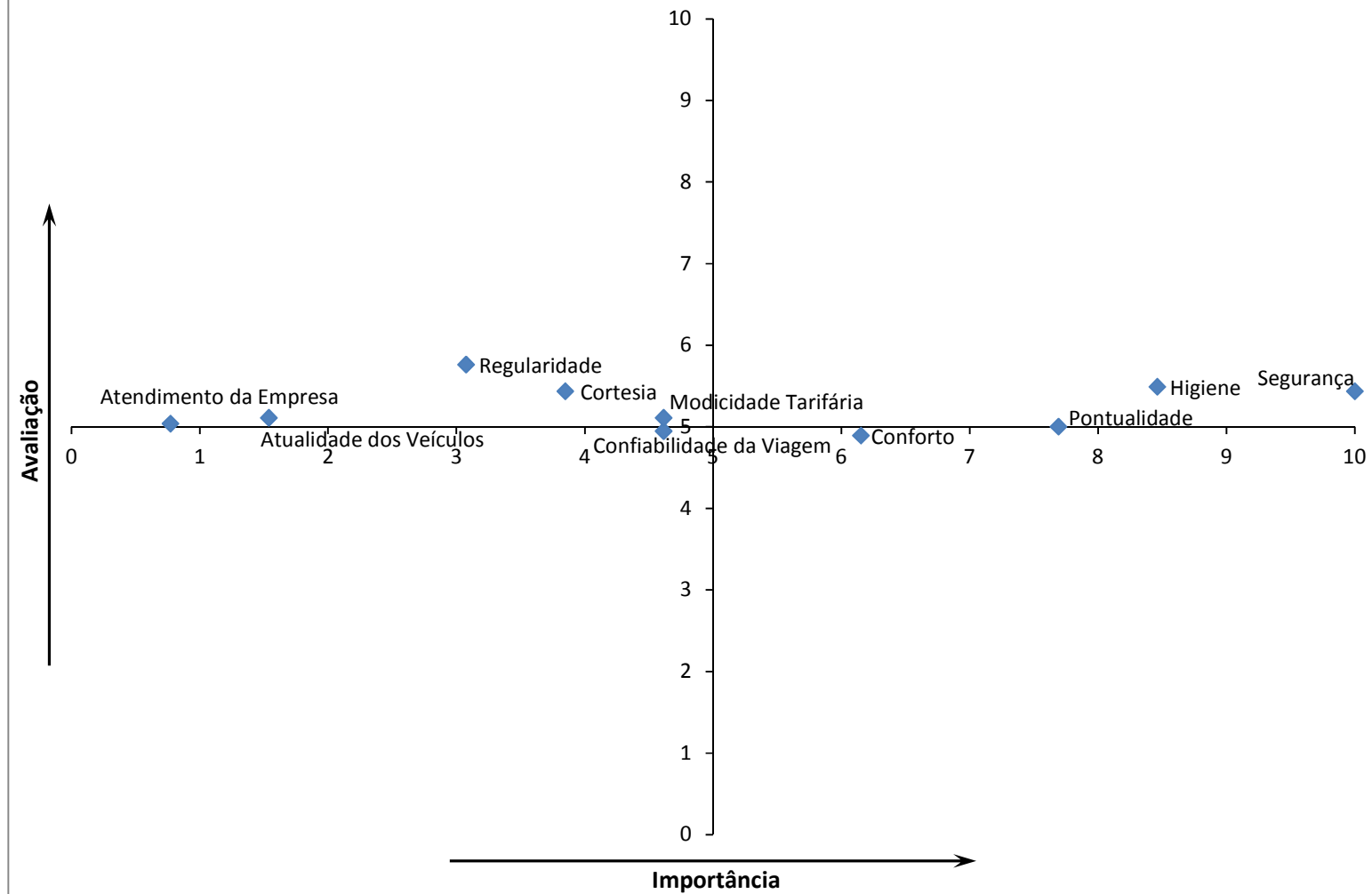
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	55,43	50,36
	Facilidade para a troca de bilhetes	47,83	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	47,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	48,91	48,91
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	54,35	54,35
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	50	54,89
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,78	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	50	49,46
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	48,91	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	50	50
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	57,61	57,61
Segurança	Segurança com relação a assaltos	55,43	54,35
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	53,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,09	51,09
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	51,09	51,09
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,7	53,48
	Tempo das paradas	56,52	
	Segurança	55,43	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,35	
	Preço dos produtos e serviços	51,09	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	51,09	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	48,91	51,09
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	50	
	Serviço de informação e sinalização	52,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	51,09	

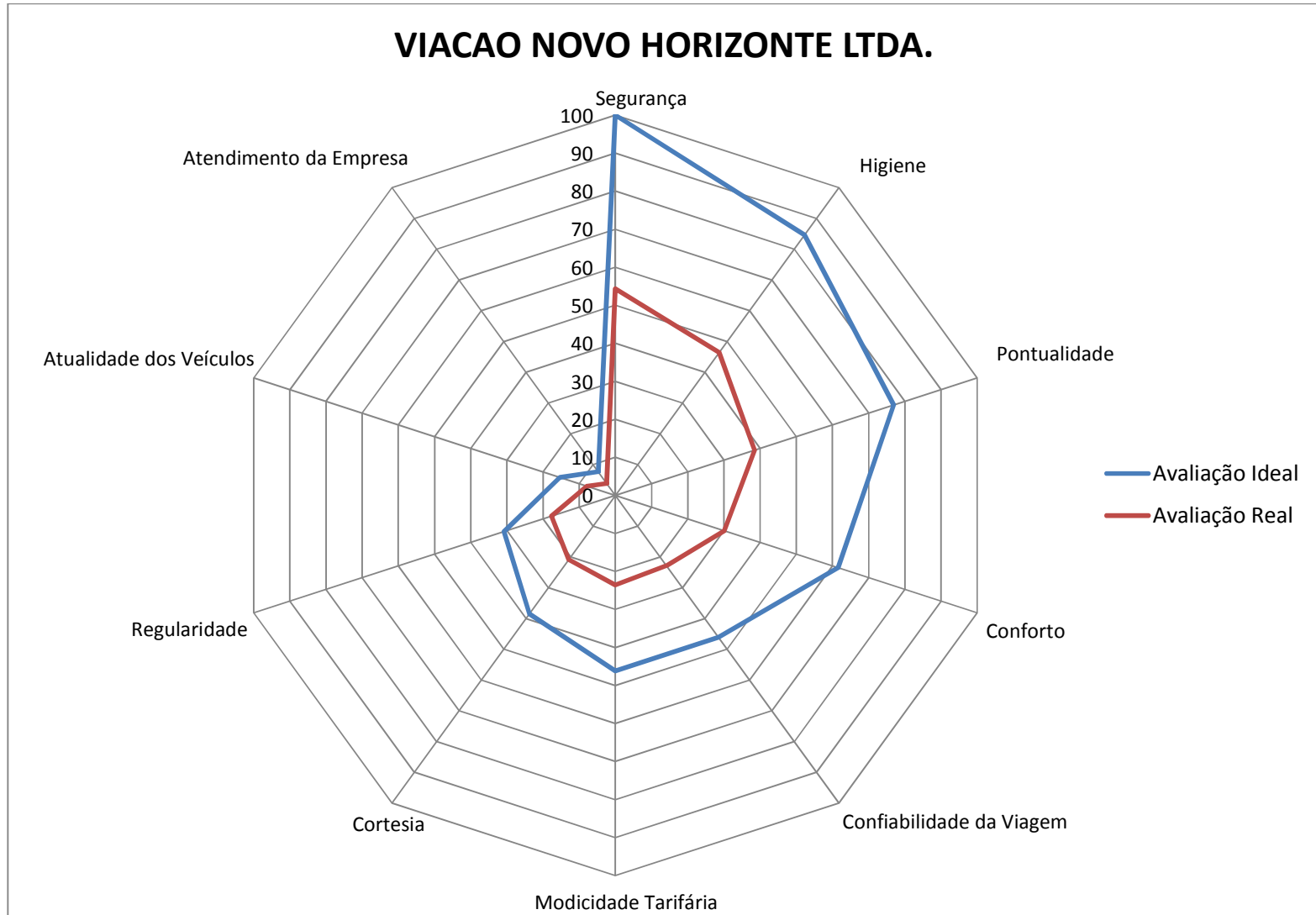
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	1,52	50,36
Conforto	8	12,12	48,91
Cortesia	5	7,58	54,35
Higiene	11	16,67	54,89
Confiabilidade da Viagem	6	9,09	49,46
Pontualidade	10	15,15	50,00
Regularidade	4	6,06	57,61
Segurança	13	19,7	54,35
Modicidade Tarifária	6	9,09	51,09
Atualidade dos Veículos	2	3,03	51,09
TOTAL	66	100	
IGS	52,42		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 23

VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.



Viacao Santa Clara 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	438

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,5
Nº de entrevistas realizadas:	438

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	11
Fundamental incompleto (1º grau)	34
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	7
Superior Completo	4
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	438

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	25
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	45
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	12
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	5
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	438

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	31
Estudo	3
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	21
Lazer/turismo	26
Compras	5
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	438

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	13
Diária	9
Semanal	19
Quinzenal	17
Mensal	22
Trimestral	8
Semestral	3
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	438

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	438

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	88
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	12
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	16

TOTAL BRASIL: VIACAO SANTA CLARA LTDA

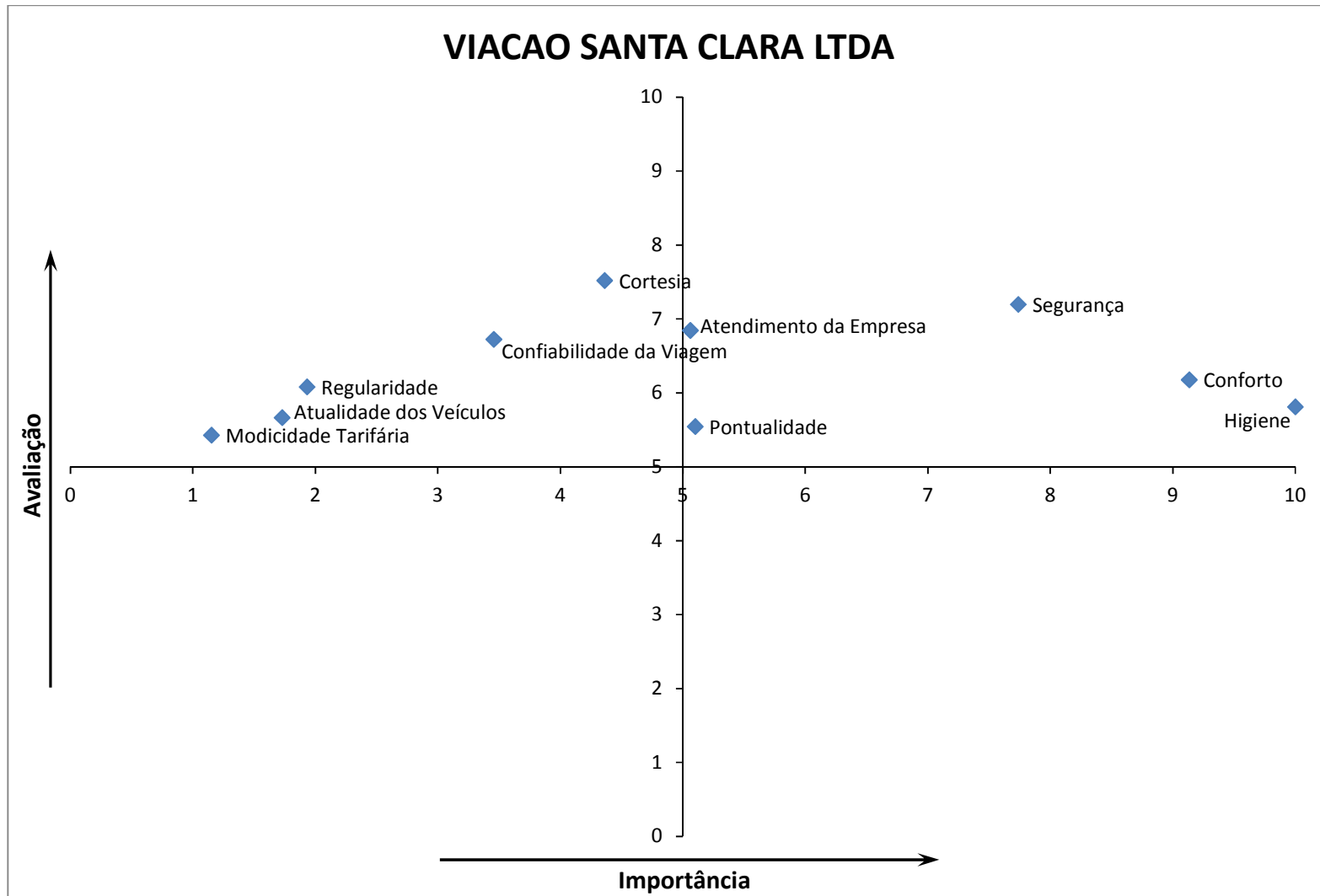
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,01	68,44
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,38	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,92	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	61,76	61,76
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,17	75,17
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	54,18	58,08
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61,98	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,62	67,22
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,42	55,42
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,78	60,78
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,15	71,96
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,77	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,24	54,24
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	56,62	56,62
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	53,65	58,17
	Tempo das paradas	58,82	
	Segurança	66,02	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,16	
	Preço dos produtos e serviços	50	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55,03	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66	59,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,5	
	Serviço de informação e sinalização	57,76	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,44	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	56,39	

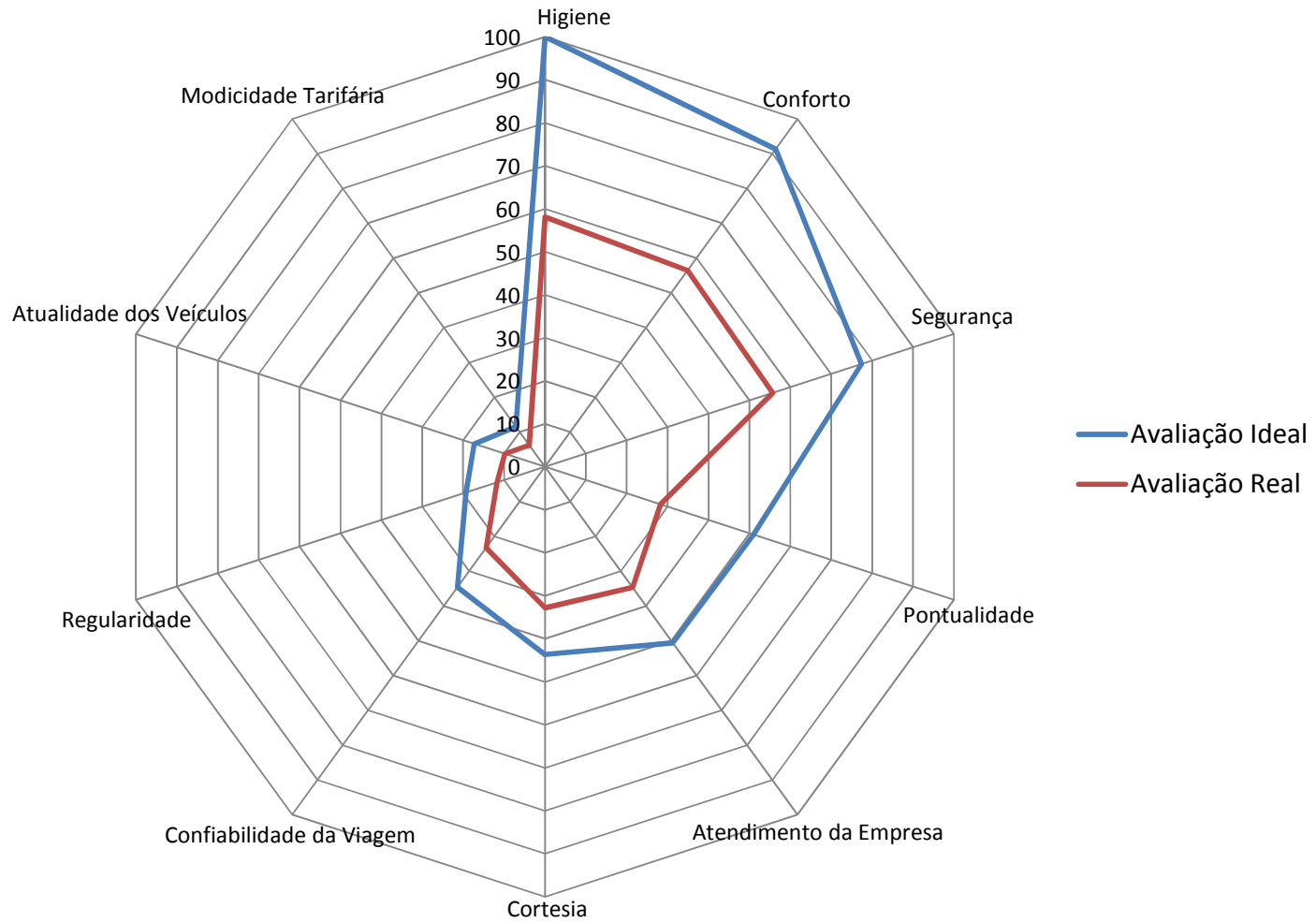
VIACAO SANTA CLARA LTDA

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	123	10,19	68,44
Conforto	222	18,39	61,76
Cortesia	106	8,78	75,17
Higiene	243	20,13	58,08
Confiabilidade da Viagem	84	6,96	67,22
Pontualidade	124	10,27	55,42
Regularidade	47	3,89	60,78
Segurança	188	15,58	71,96
Modicidade Tarifária	28	2,32	54,24
Atualidade dos Veículos	42	3,48	56,62
TOTAL	1207	100	
IGS	63,80		

Nº de entrevistas realizadas: 438



VIACAO SANTA CLARA 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	438

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

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	0
Regular	50
Ruim	0
Péssima	0
NR	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

BAHIA: VIACAO SANTA CLARA LTDA

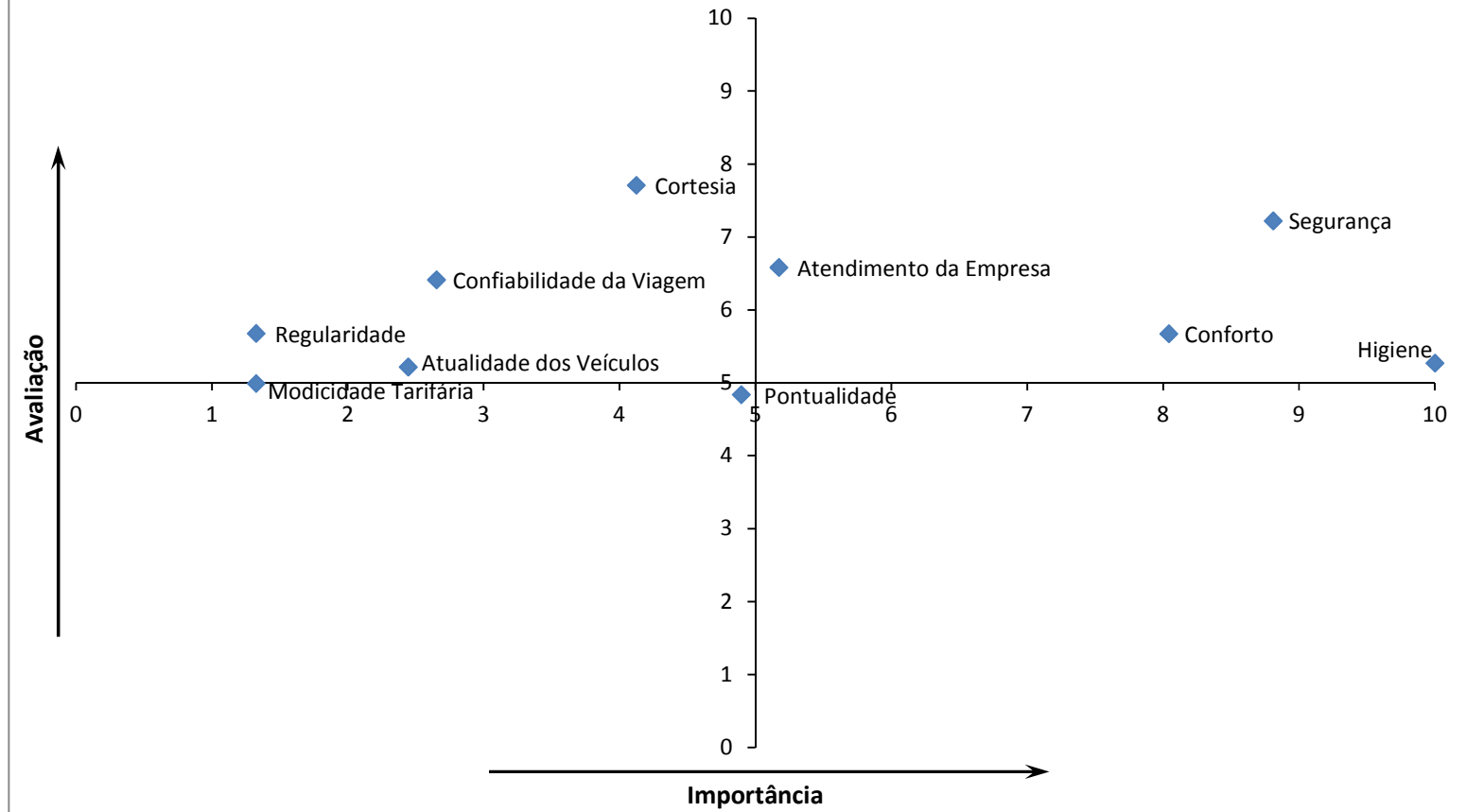
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,89	65,80
	Facilidade para a troca de bilhetes	62,43	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,09	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	56,71	56,71
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,07	77,07
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	47,11	52,66
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,89	64,11
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,32	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	48,35	48,35
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	56,74	56,74
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,62	72,18
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,73	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	49,9	49,9
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	52,17	52,17
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	49,32	51,79
	Tempo das paradas	55,8	
	Segurança	65,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,19	
	Preço dos produtos e serviços	36,58	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	45,14	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,33	48,94
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,31	
	Serviço de informação e sinalização	48,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,62	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	34,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	40,5	

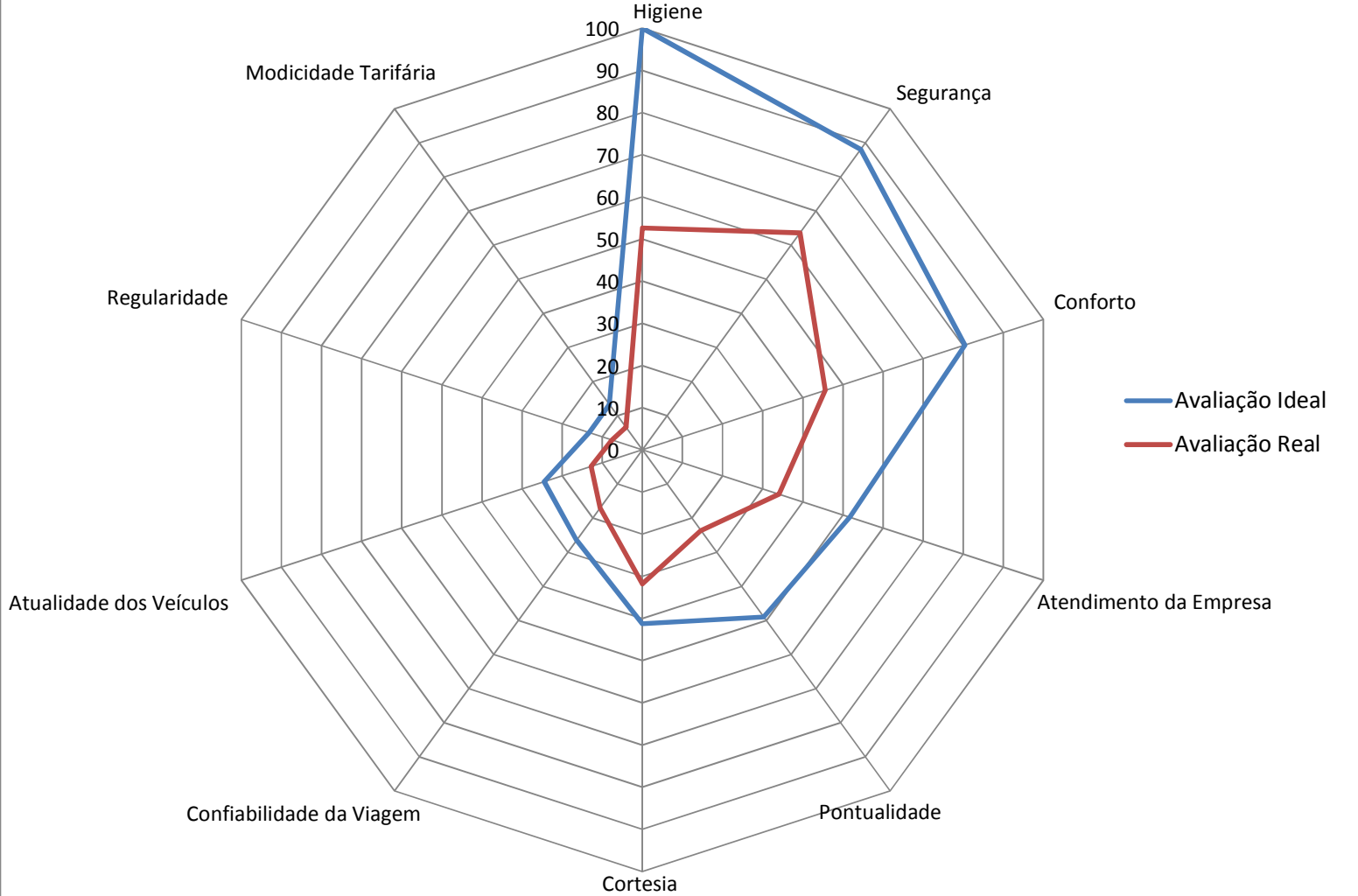
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	74	10,6	65,80
Conforto	115	16,48	56,71
Cortesia	59	8,45	77,07
Higiene	143	20,49	52,66
Confiabilidade da Viagem	38	5,44	64,11
Pontualidade	70	10,03	48,35
Regularidade	19	2,72	56,74
Segurança	126	18,05	72,18
Modicidade Tarifária	19	2,72	49,90
Atualidade dos Veículos	35	5,01	52,17
TOTAL	698	100	
IGS		60,51	

Nº de entrevistas realizadas: 242

VIACAO SANTA CLARA LTDA



VIACAO SANTA CLARA LTDA



MINAS GERAIS: VIACAO SANTA CLARA LTDA

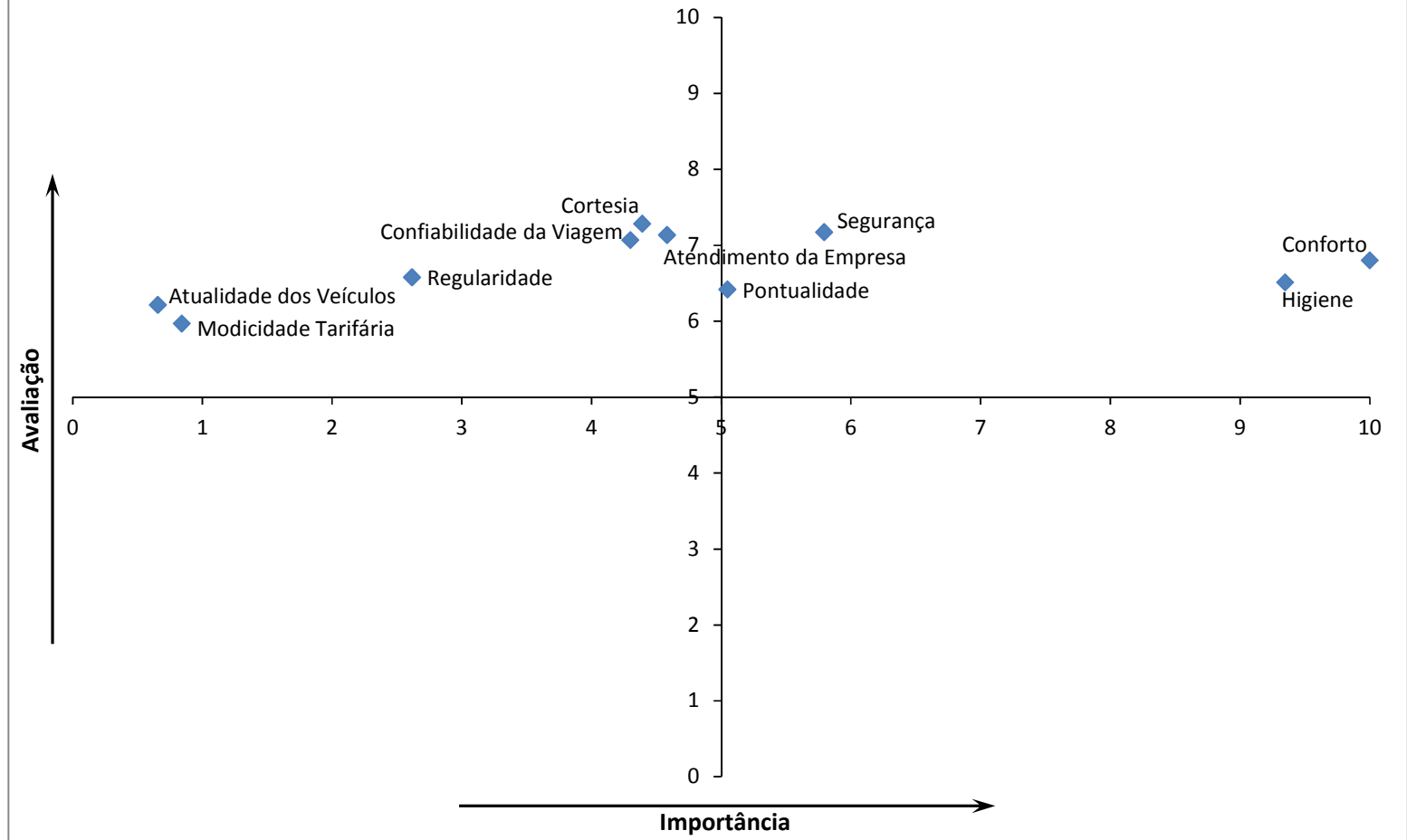
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,16	71,35
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,83	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,05	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,98	67,98
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,82	72,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,53	65,10
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,67	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,72	70,68
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,64	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,16	64,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,77	65,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,57	71,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,83	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,66	59,66
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,12	62,12
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,64	66,56
	Tempo das paradas	62,64	
	Segurança	66,42	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,39	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,46	
	Preço dos produtos e serviços	67,73	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,81	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,26	71,94
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,97	
	Serviço de informação e sinalização	69,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,45	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,79	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,02	

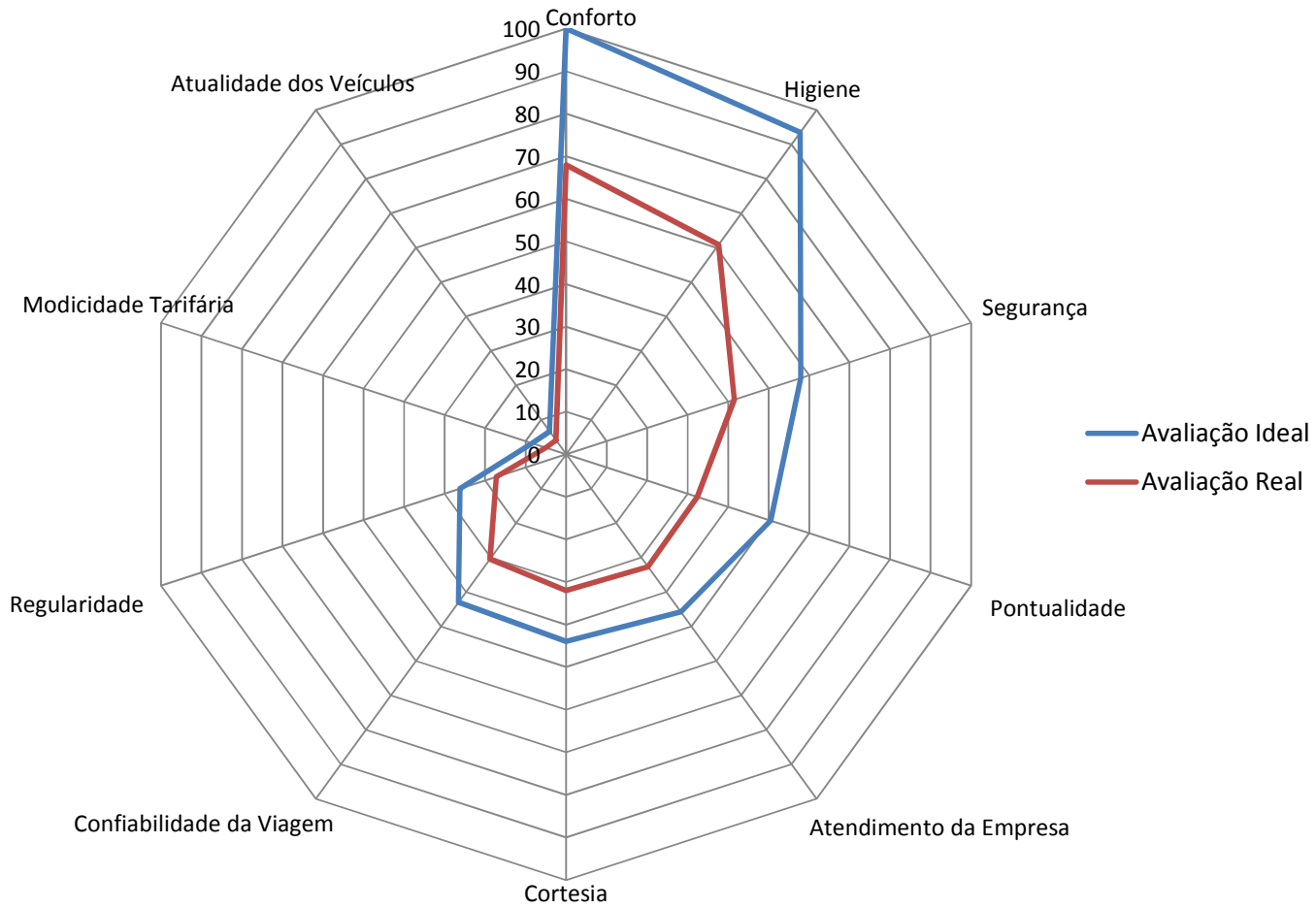
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	49	9,63	71,35
Conforto	107	21,02	67,98
Cortesia	47	9,23	72,82
Higiene	100	19,65	65,10
Confiabilidade da Viagem	46	9,04	70,68
Pontualidade	54	10,61	64,16
Regularidade	28	5,5	65,77
Segurança	62	12,18	71,70
Modicidade Tarifária	9	1,77	59,66
Atualidade dos Veículos	7	1,38	62,12
TOTAL	509	100	
IGS	68,13		

Nº de entrevistas realizadas: 196

VIACAO SANTA CLARA LTDA



VIACAO SANTA CLARA LTDA



Auto Viação 1001 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	51
Feminino	49
Nº de entrevistas realizadas:	794

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	38,18
Nº de entrevistas realizadas:	794

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	43
Superior Incompleto	7
Superior Completo	17
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	794

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	14
Nº de entrevistas realizadas:	794

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	26
Estudo	3
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	23
Compras	2
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	794

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	32
Diária	0
Semanal	6
Quinzenal	6
Mensal	15
Trimestral	14
Semestral	12
Anual	12
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	794

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	794

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	65
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	16
Outros descontos ou gratuidades	11
Nº de entrevistas realizadas:	37

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

Sim	67
Não	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

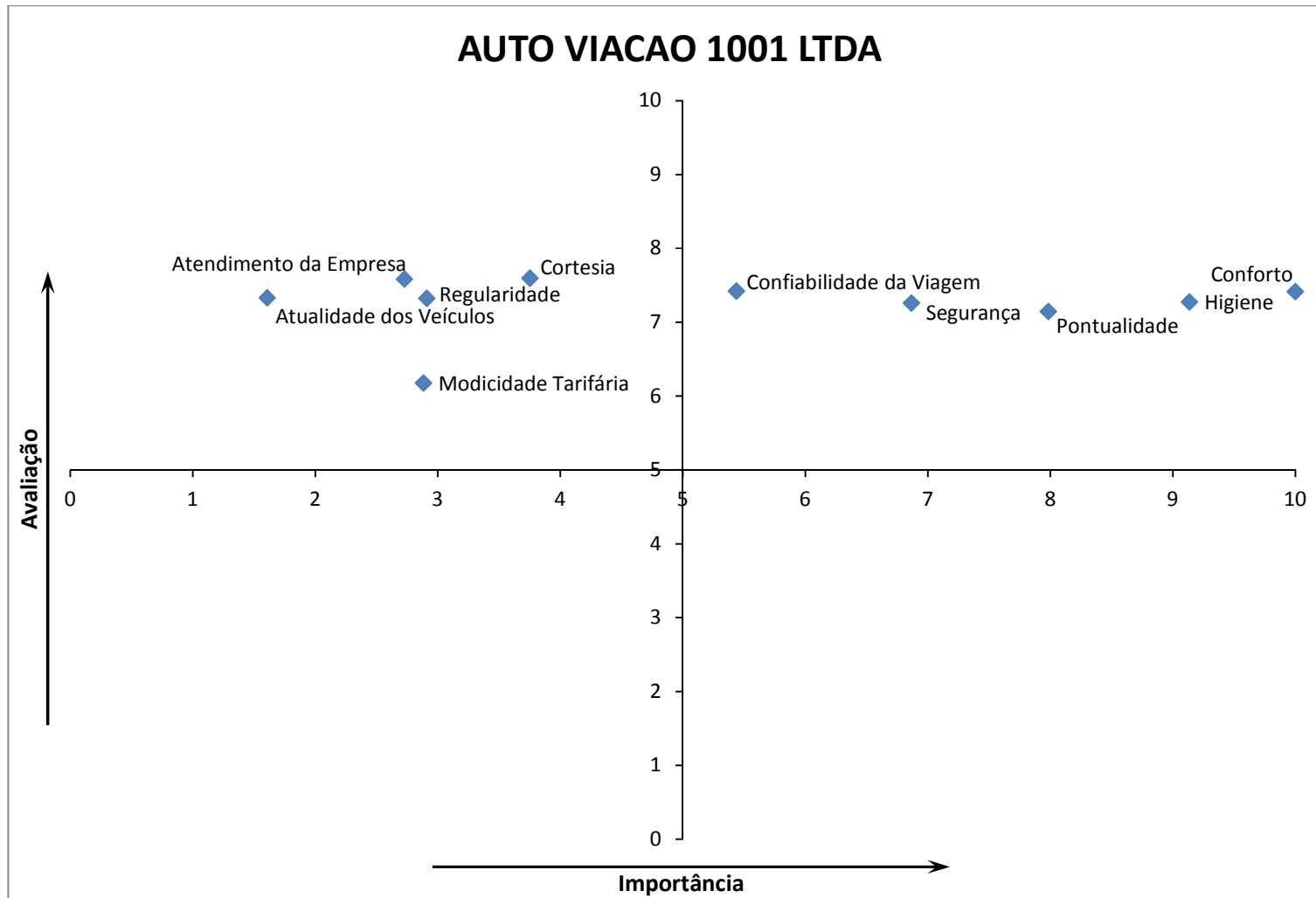
TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO 1001 LTDA

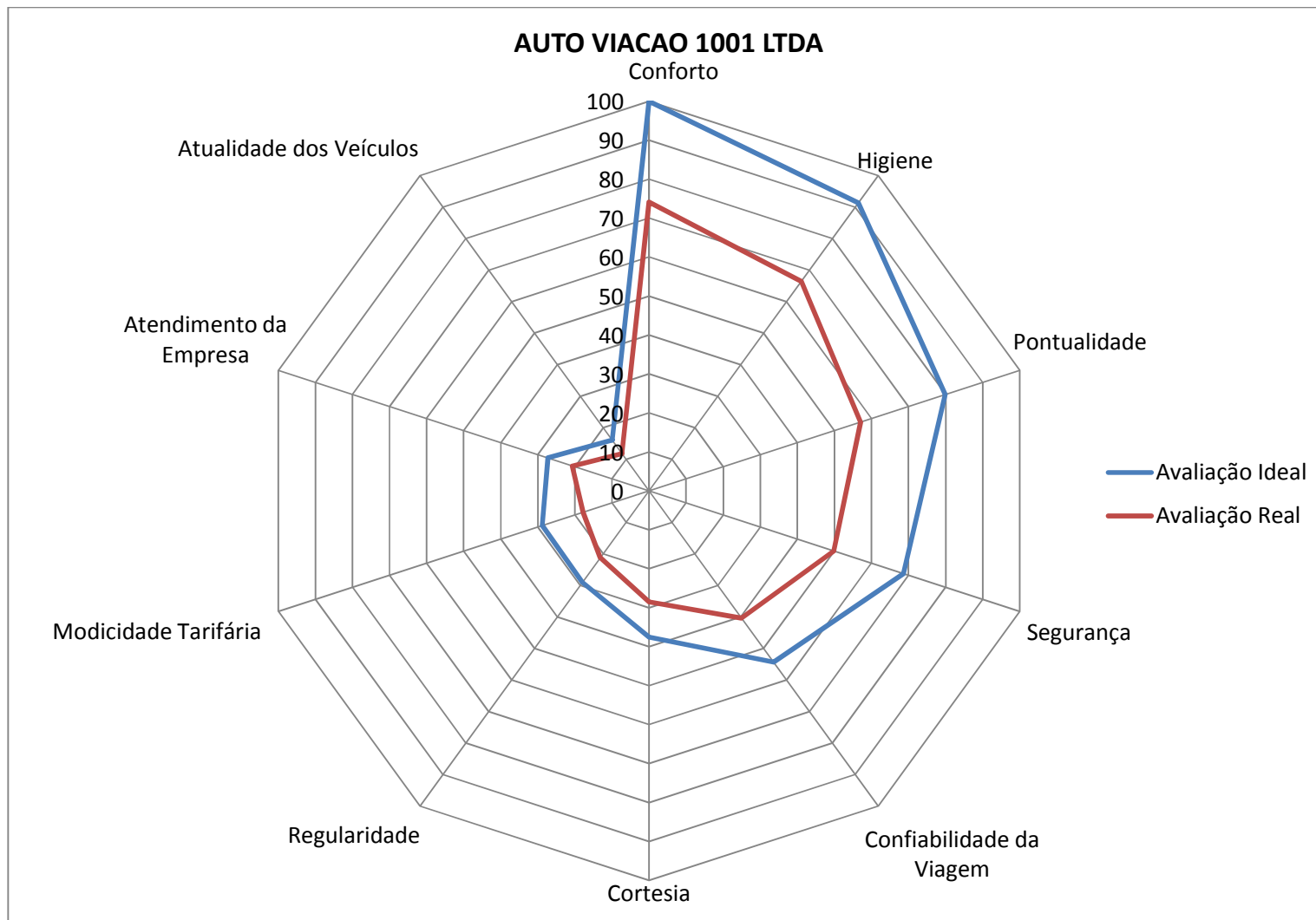
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,2	75,82
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,98	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,29	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,12	74,12
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,94	75,94
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,6	72,73
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,86	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,64	74,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,78	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,44	71,44
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,2	73,2
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,2	72,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,01	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,74	61,74
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,3	73,3

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,6	70,97
	Tempo das paradas	73,64	
	Segurança	72,79	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,83	
	Preço dos produtos e serviços	66,01	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,52	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,35	71,19
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,03	
	Serviço de informação e sinalização	71,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,43	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,09	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,29	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	107	5,12	75,82
Conforto	392	18,76	74,12
Cortesia	147	7,04	75,94
Higiene	358	17,14	72,73
Confiabilidade da Viagem	213	10,2	74,21
Pontualidade	313	14,98	71,44
Regularidade	114	5,46	73,20
Segurança	269	12,88	72,61
Modicidade Tarifária	113	5,41	61,74
Atualidade dos Veículos	63	3,02	73,30
TOTAL	2089	100	
IGS	72,77		

Nº de entrevistas realizadas: 794





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	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	794

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	40
Regular	30
Ruim	15
Péssima	0
NR	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

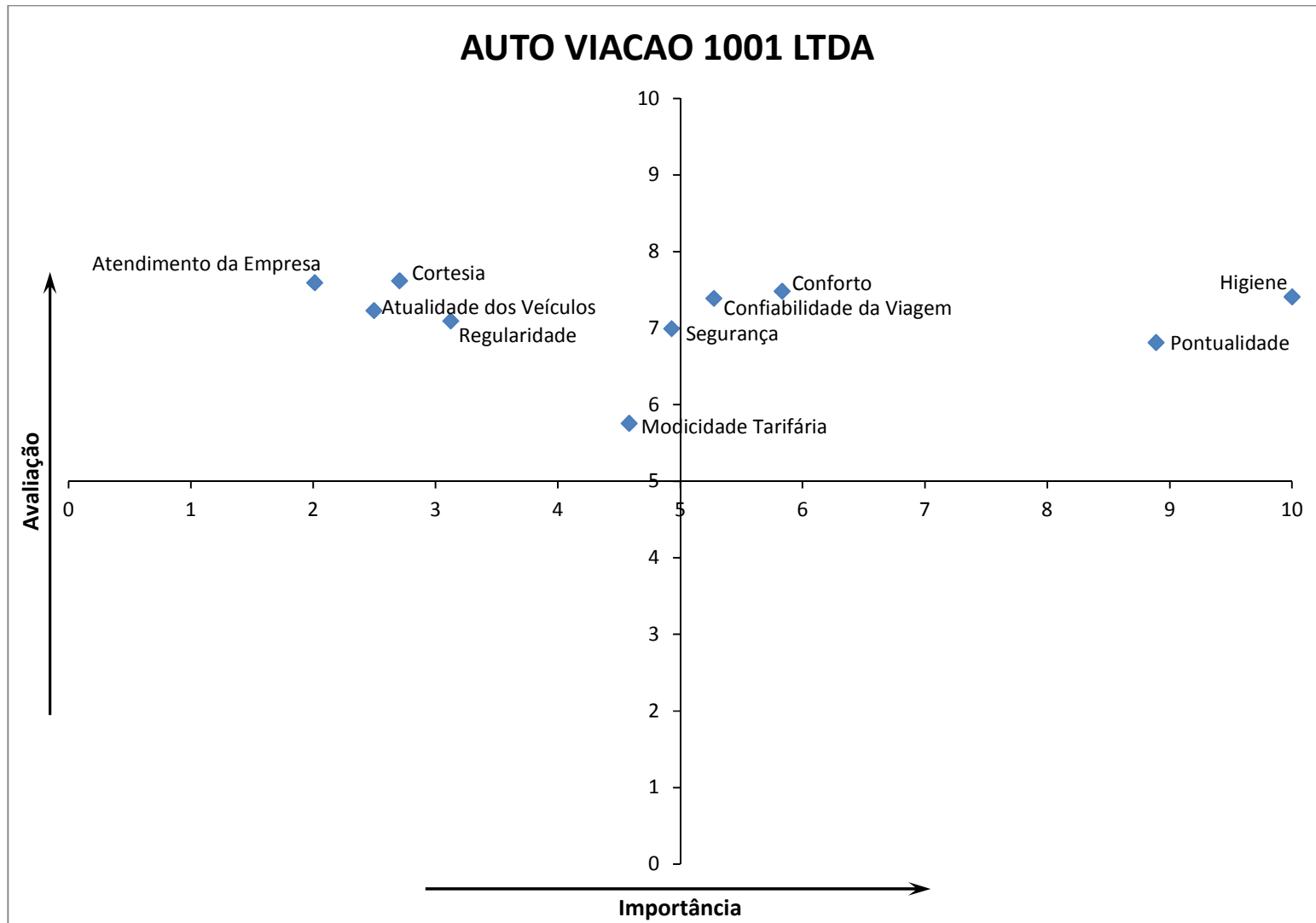
MINAS GERAIS: AUTO VIACAO 1001 LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,55	75,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,55	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,61	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,81	74,81
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,16	76,16
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,42	74,08
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,74	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,16	73,89
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,61	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,12	68,12
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,93	70,93
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,86	69,91
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,96	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,56	57,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,29	72,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,06	70,06
	Tempo das paradas	70,93	
	Segurança	70,93	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,48	
	Preço dos produtos e serviços	68,22	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,35	

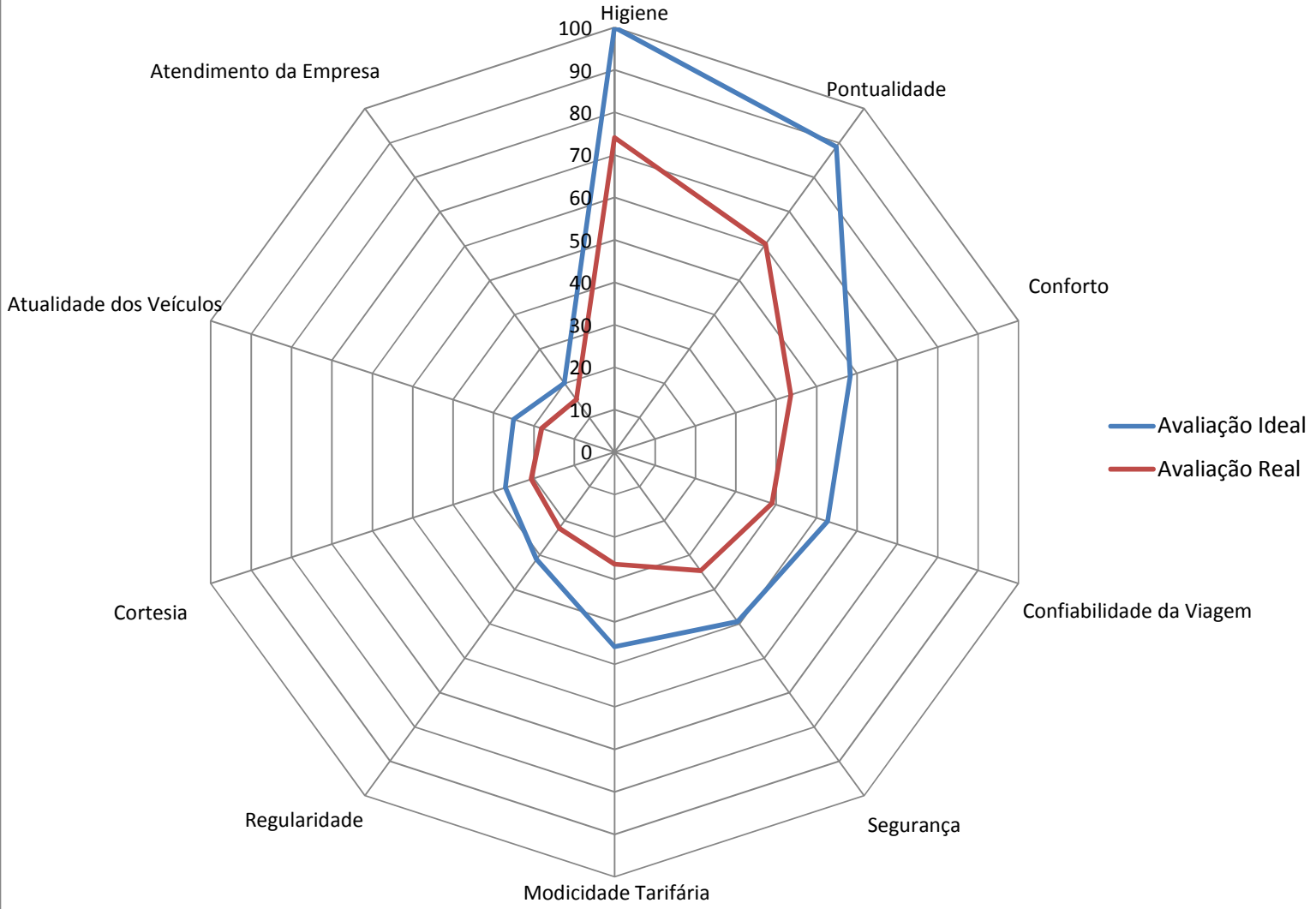
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,74	71,35
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,32	
	Serviço de informação e sinalização	69,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,12	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,25	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,9	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	29	4,04	75,90
Conforto	84	11,7	74,81
Cortesia	39	5,43	76,16
Higiene	144	20,06	74,08
Confiabilidade da Viagem	76	10,58	73,89
Pontualidade	128	17,83	68,12
Regularidade	45	6,27	70,93
Segurança	71	9,89	69,91
Modicidade Tarifária	66	9,19	57,56
Atualidade dos Veículos	36	5,01	72,29
TOTAL	718	100	
IGS	71,05		

Nº de entrevistas realizadas: 258



AUTO VIACAO 1001 LTDA



RIO DE JANEIRO: AUTO VIACAO 1001 LTDA

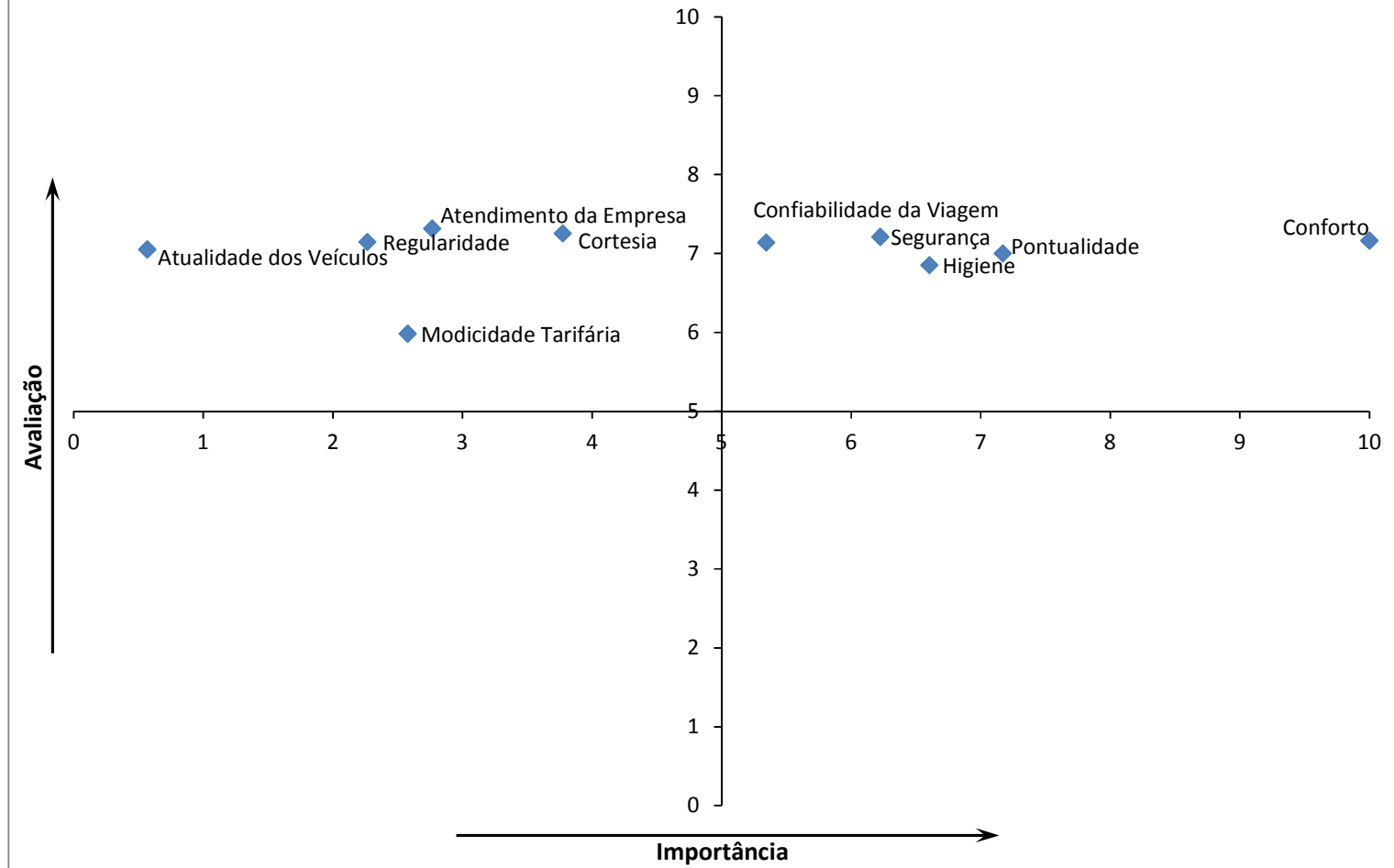
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,03	73,15
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,23	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,61	71,61
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,54	72,54
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,2	68,51
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,81	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,85	71,36
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,86	
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)	71,44	71,44
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,1	72,11
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,12	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,83	59,83
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,51	70,51
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,37	69,61
	Tempo das paradas	73,39	
	Segurança	72,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,85	
	Preço dos produtos e serviços	64,15	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,6	

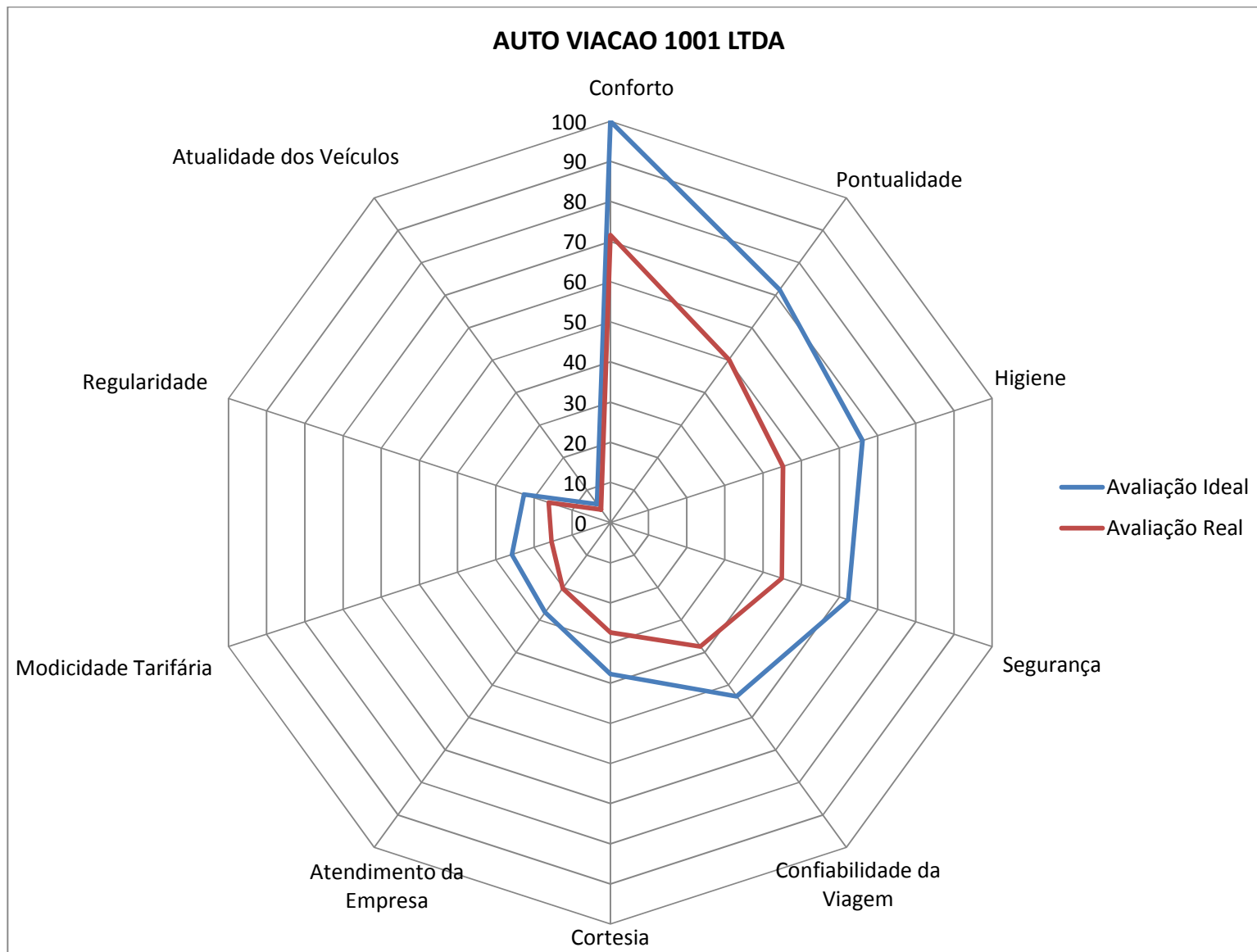
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,92	69,07
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,69	
	Serviço de informação e sinalização	71,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,22	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,46	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	44	5,85	73,15
Conforto	159	21,14	71,61
Cortesia	60	7,98	72,54
Higiene	105	13,96	68,51
Confiabilidade da Viagem	85	11,3	71,36
Pontualidade	114	15,16	70,00
Regularidade	36	4,79	71,44
Segurança	99	13,16	72,11
Modicidade Tarifária	41	5,45	59,83
Atualidade dos Veículos	9	1,2	70,51
TOTAL	752	100	
IGS	70,47		

Nº de entrevistas realizadas: 295

AUTO VIACAO 1001 LTDA





SÃO PAULO: AUTO VIACAO 1001 LTDA

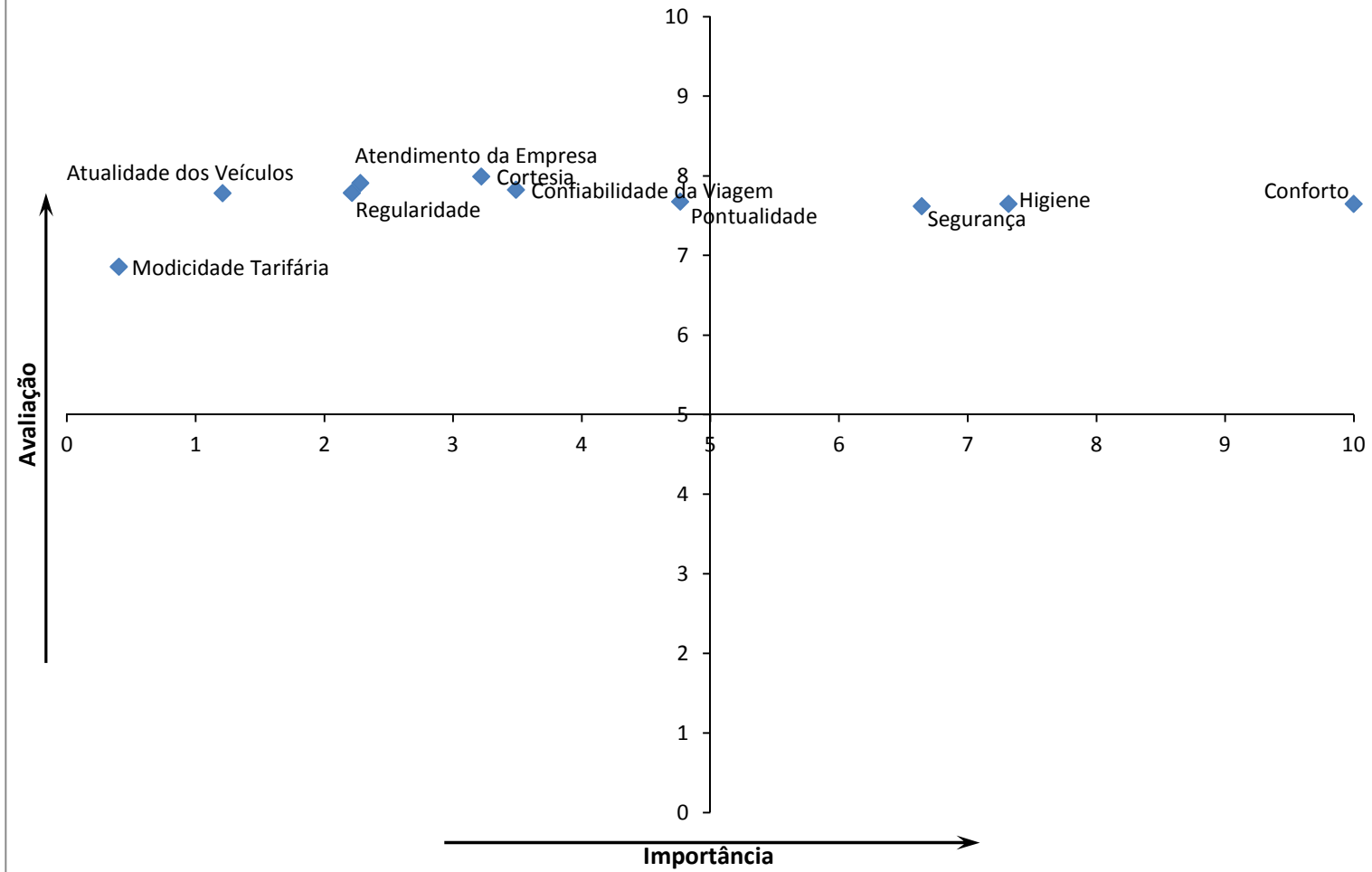
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,91	79,09
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,71	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,66	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,45	76,45
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,88	79,88
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,04	76,46
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,87	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,95	78,25
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,54	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,76	76,76
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,85	77,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,18	76,17
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,57	68,57
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,8	77,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,63	73,68
	Tempo das paradas	76,88	
	Segurança	74,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,64	
	Preço dos produtos e serviços	65,93	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,07	

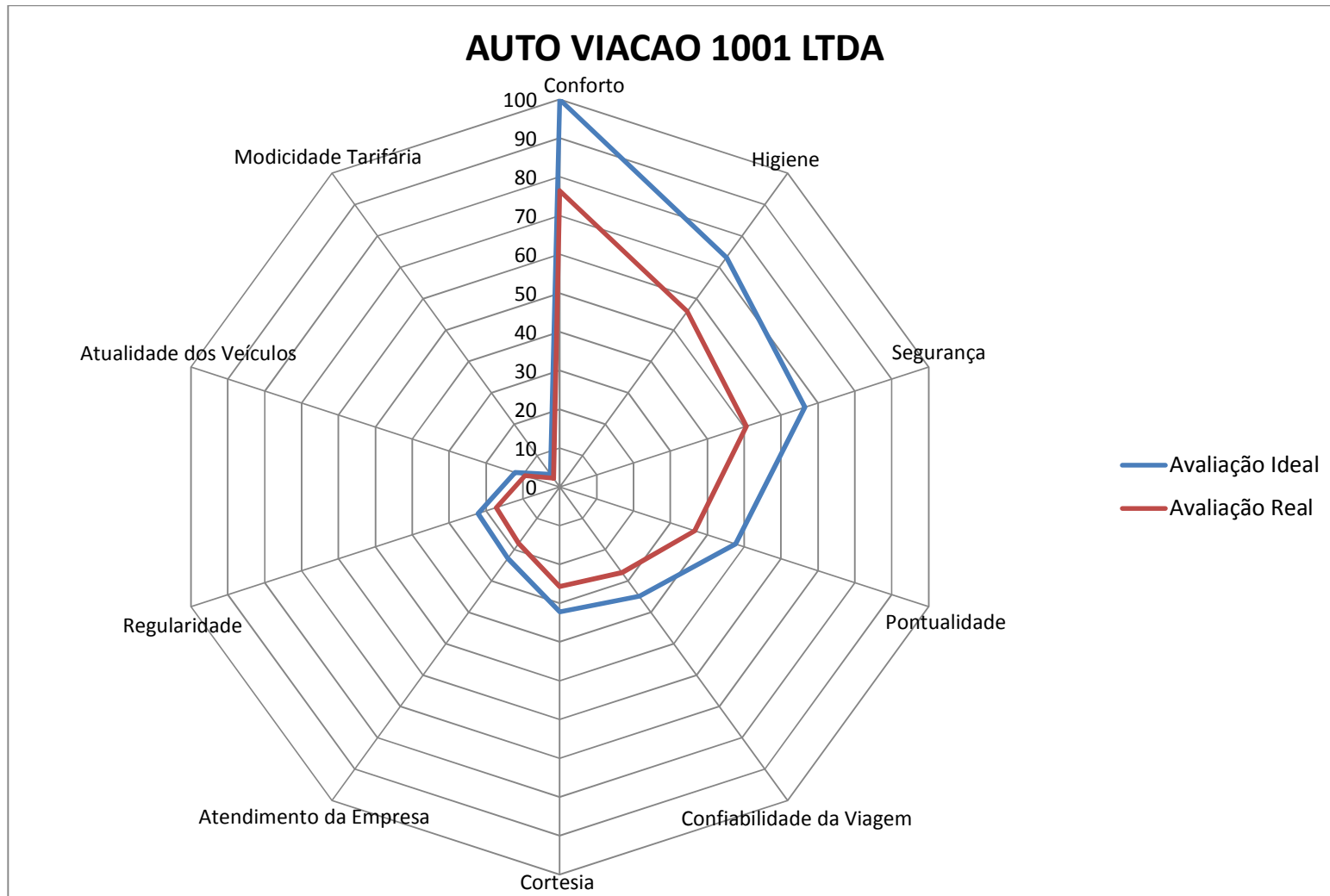
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,24	73,67
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,21	
	Serviço de informação e sinalização	74,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	73	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,44	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,42	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	5,49	79,09
Conforto	149	24,07	76,45
Cortesia	48	7,75	79,88
Higiene	109	17,61	76,46
Confiabilidade da Viagem	52	8,4	78,25
Pontualidade	71	11,47	76,76
Regularidade	33	5,33	77,85
Segurança	99	15,99	76,17
Modicidade Tarifária	6	0,97	68,57
Atualidade dos Veículos	18	2,91	77,80
TOTAL	619	100	
IGS	77,04		

Nº de entrevistas realizadas: 241

AUTO VIACAO 1001 LTDA





Auto Viacao Cambui 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	56
Feminino	44
Nº de entrevistas realizadas:	202

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	32
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	36,28
Nº de entrevistas realizadas:	202

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	2
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	16
Superior Completo	27
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	202

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	32
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	33
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	202

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	39
Estudo	13
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	18
Lazer/turismo	5
Compras	9
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	202

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	25
Diária	12
Semanal	20
Quinzenal	10
Mensal	26
Trimestral	4
Semestral	1
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	202

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	202

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	54
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	31
Outros descontos ou gratuidades	15
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO CAMBUI LTDA.

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

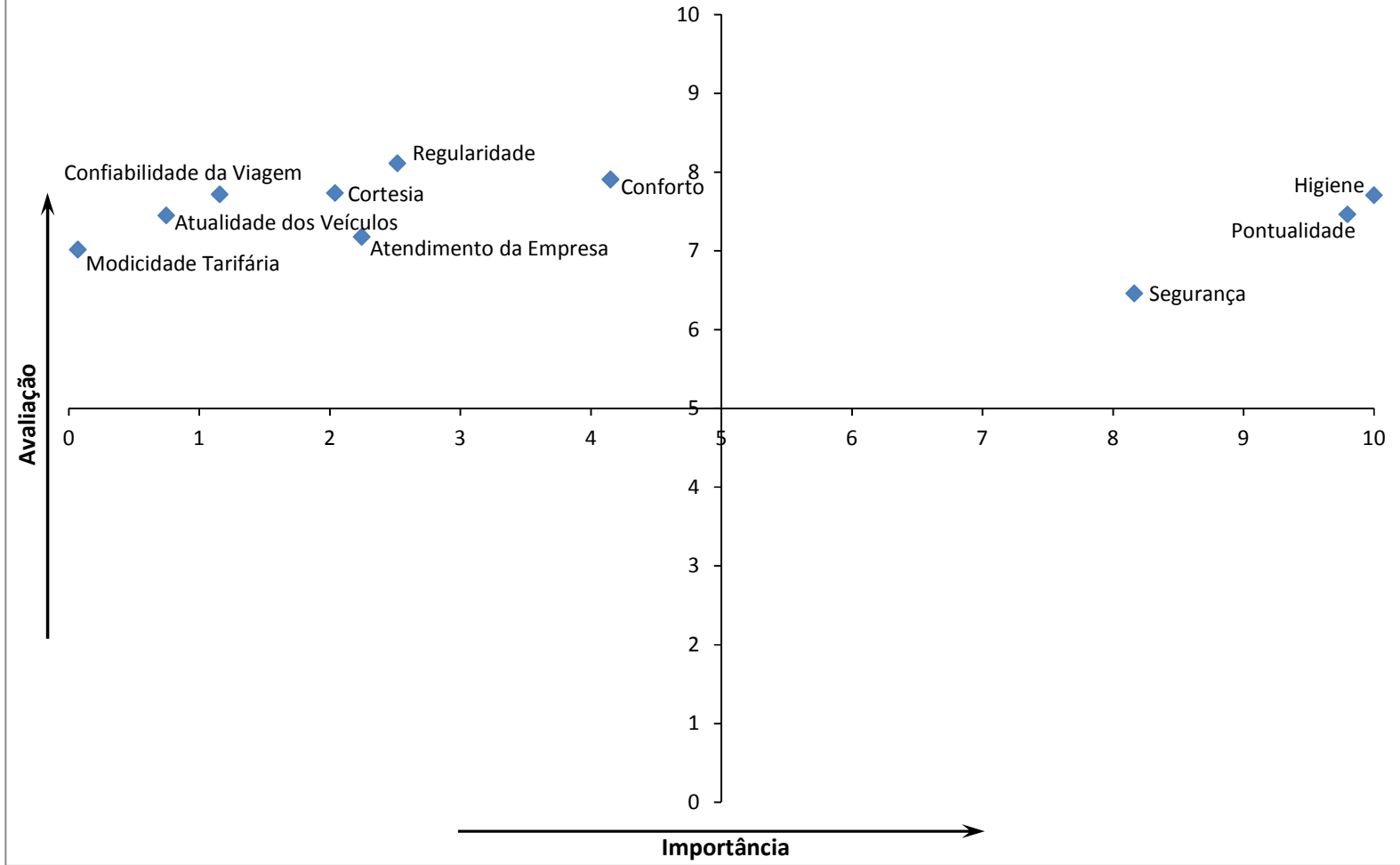
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,04	71,78
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,08	79,08
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,35	77,35
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,86	77,04
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,3	77,15
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,99	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,63	74,63
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	81,09	81,09
Segurança	Segurança com relação a assaltos	46,4	64,62
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,83	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,17	70,17
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,5	74,5

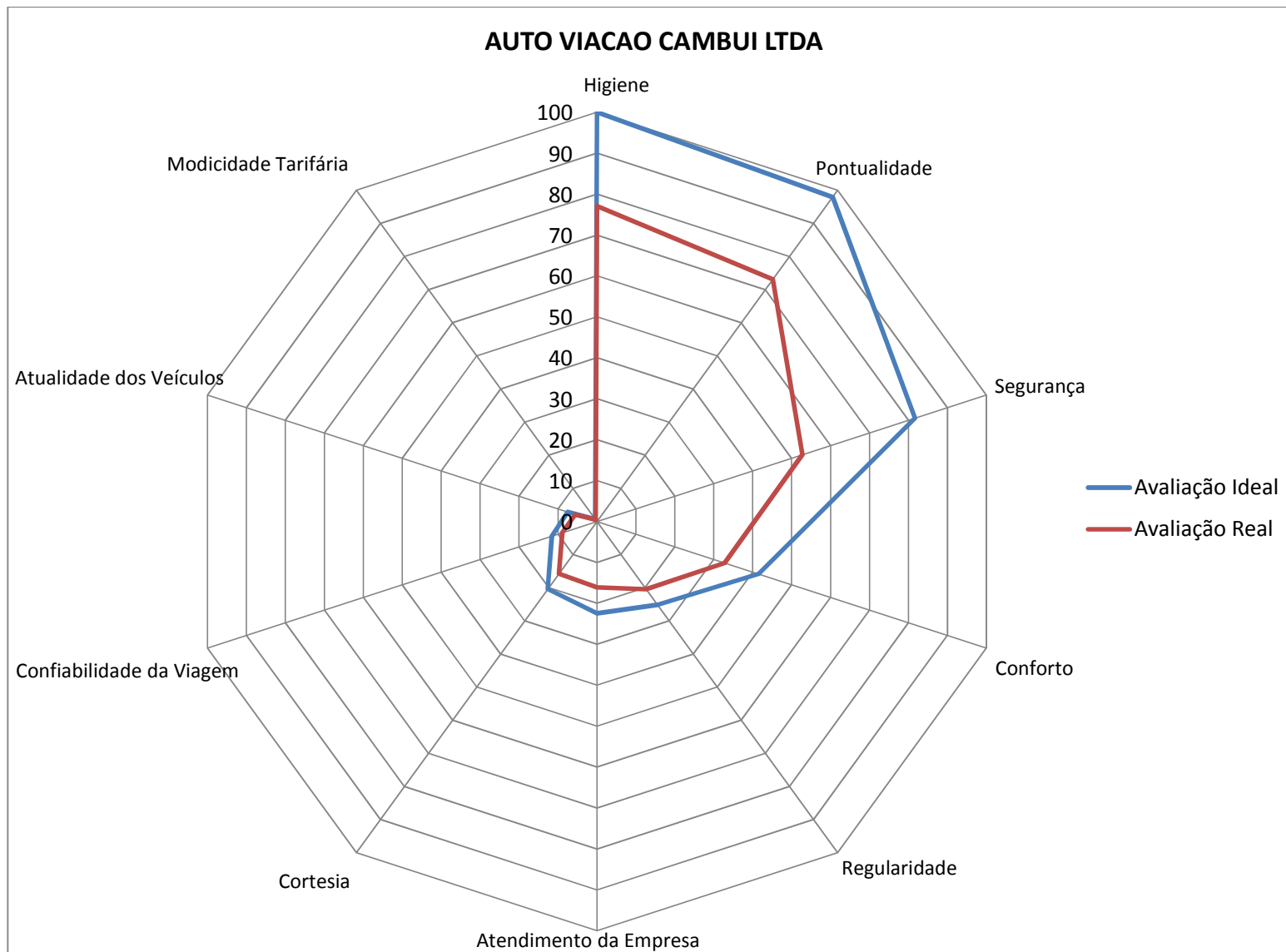
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,49	67,38
	Tempo das paradas	64,85	
	Segurança	62,73	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,21	
	Preço dos produtos e serviços	64,64	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,54	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	49,5	64,52
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,71	
	Serviço de informação e sinalização	64,36	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,43	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,59	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,53	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	33	5,49	71,78
Conforto	61	10,15	79,08
Cortesia	30	4,99	77,35
Higiene	147	24,46	77,04
Confiabilidade da Viagem	17	2,83	77,15
Pontualidade	144	23,96	74,63
Regularidade	37	6,16	81,09
Segurança	120	19,97	64,62
Modicidade Tarifária	1	0,17	70,17
Atualidade dos Veículos	11	1,83	74,50
TOTAL	601	100	
IGS	74,11		

Nº de entrevistas realizadas: 202

AUTO VIACAO CAMBUI 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	202

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	10
Boa	40
Regular	35
Ruim	15
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

Brisa Onibus 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	419

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	42,1
Nº de entrevistas realizadas:	419

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	9
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	419

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
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	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	18
Nº de entrevistas realizadas:	419

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	18
Estudo	3
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	21
Compras	1
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	419

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	47
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	3
Mensal	11
Trimestral	5
Semestral	11
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	419

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	419

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	70
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	14
Outros descontos ou gratuidades	8
Nº de entrevistas realizadas:	36

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

Sim	67
Não	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

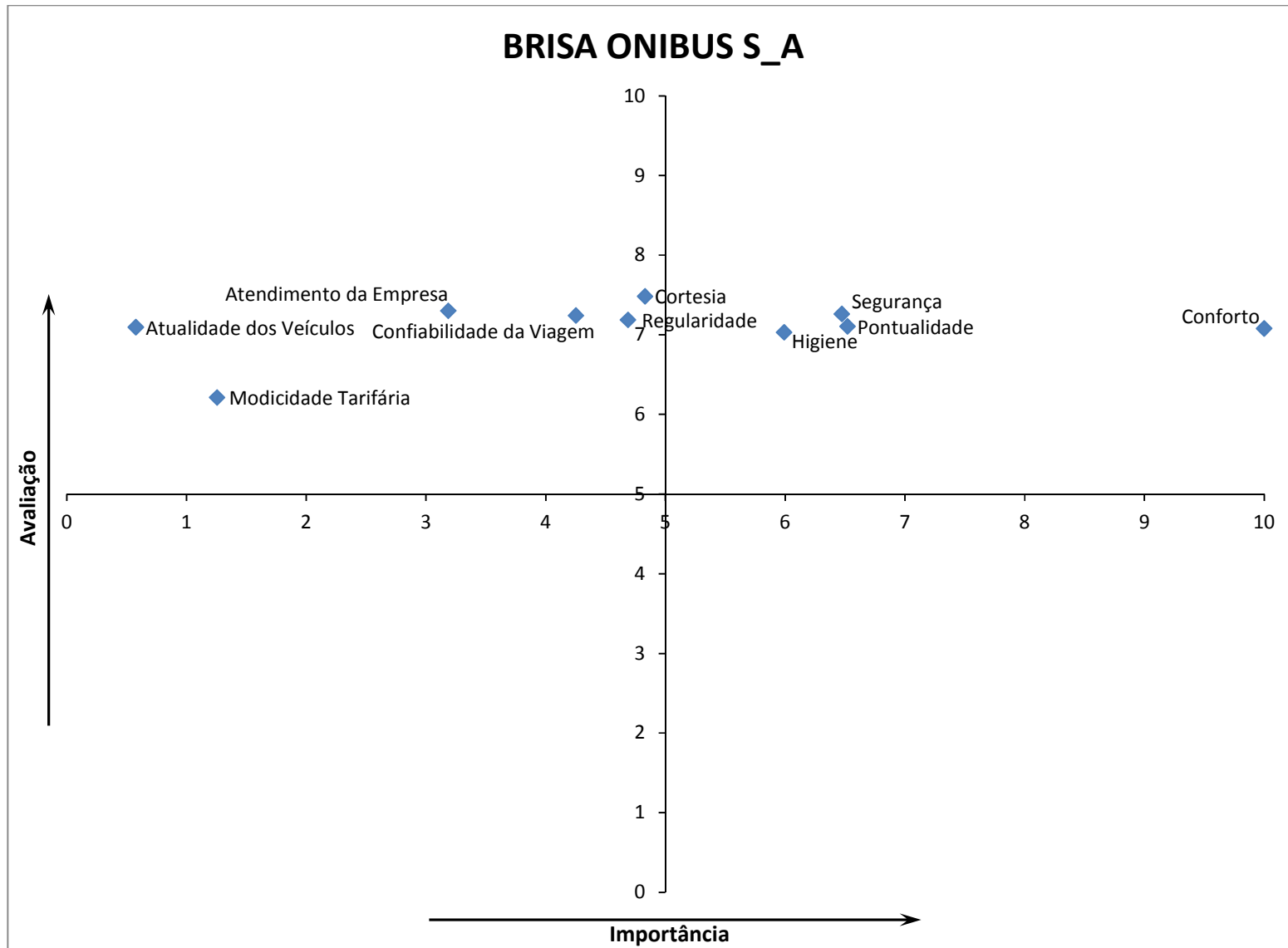
TOTAL BRASIL: BRISA ONIBUS S_A

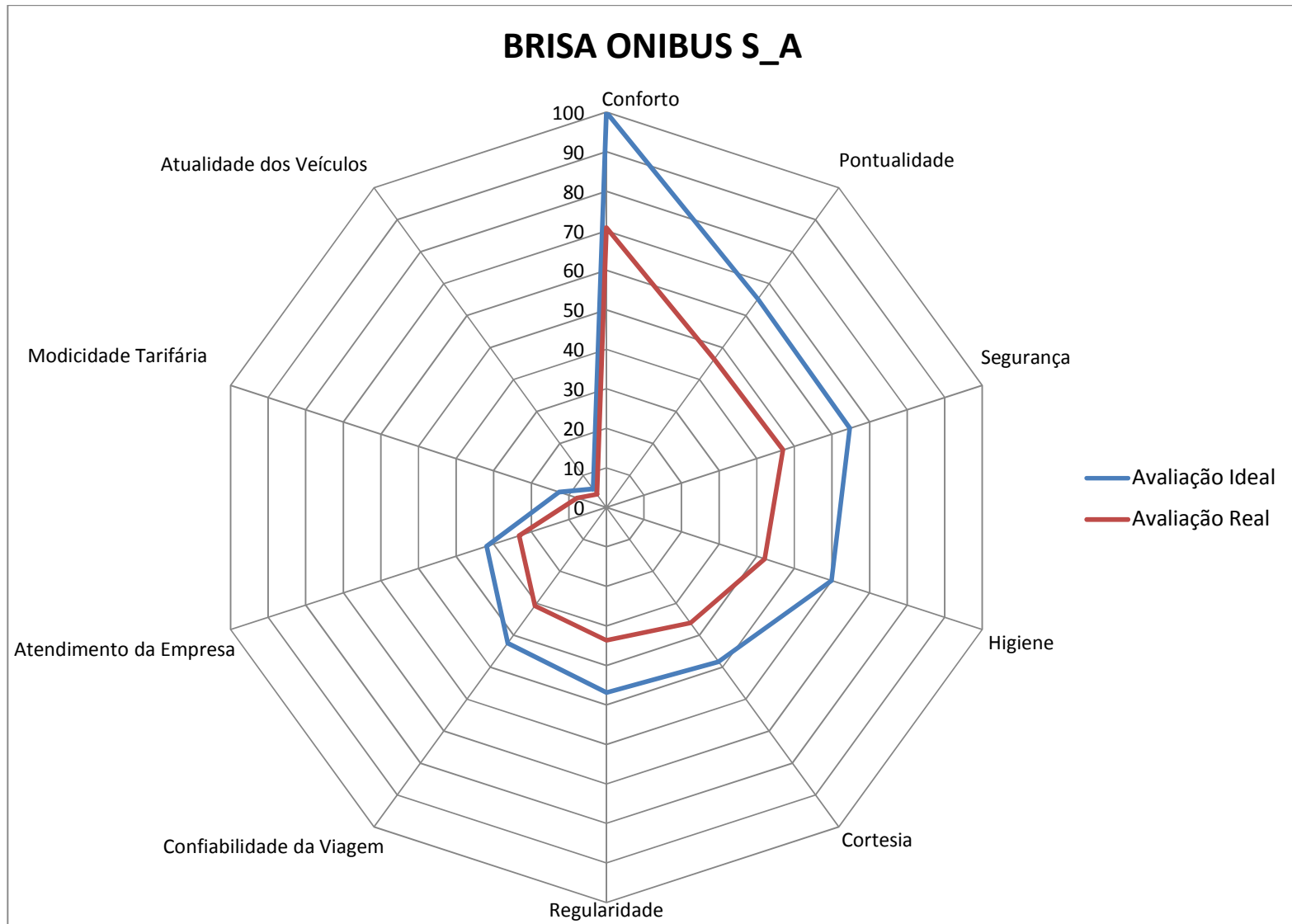
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,43	73,00
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,82	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,76	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,8	70,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,82	74,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,73	70,31
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,26	72,41
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,55	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,04	71,04
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,87	71,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,32	72,60
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,88	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,11	62,11
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,95	70,95
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,17	73,01
	Tempo das paradas	72,57	
	Segurança	72,95	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,42	
	Preço dos produtos e serviços	70,15	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,15	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,91	71,85
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,77	
	Serviço de informação e sinalização	71,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,88	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,12	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	66	6,67	73,00
Conforto	207	20,93	70,80
Cortesia	100	10,11	74,82
Higiene	124	12,54	70,31
Confiabilidade da Viagem	88	8,9	72,41
Pontualidade	135	13,65	71,04
Regularidade	97	9,81	71,87
Segurança	134	13,55	72,60
Modicidade Tarifária	26	2,63	62,11
Atualidade dos Veículos	12	1,21	70,95
TOTAL	989	100	
IGS	71,59		

Nº de entrevistas realizadas: 419





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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	419

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	4
Boa	44
Regular	30
Ruim	11
Péssima	11
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	27

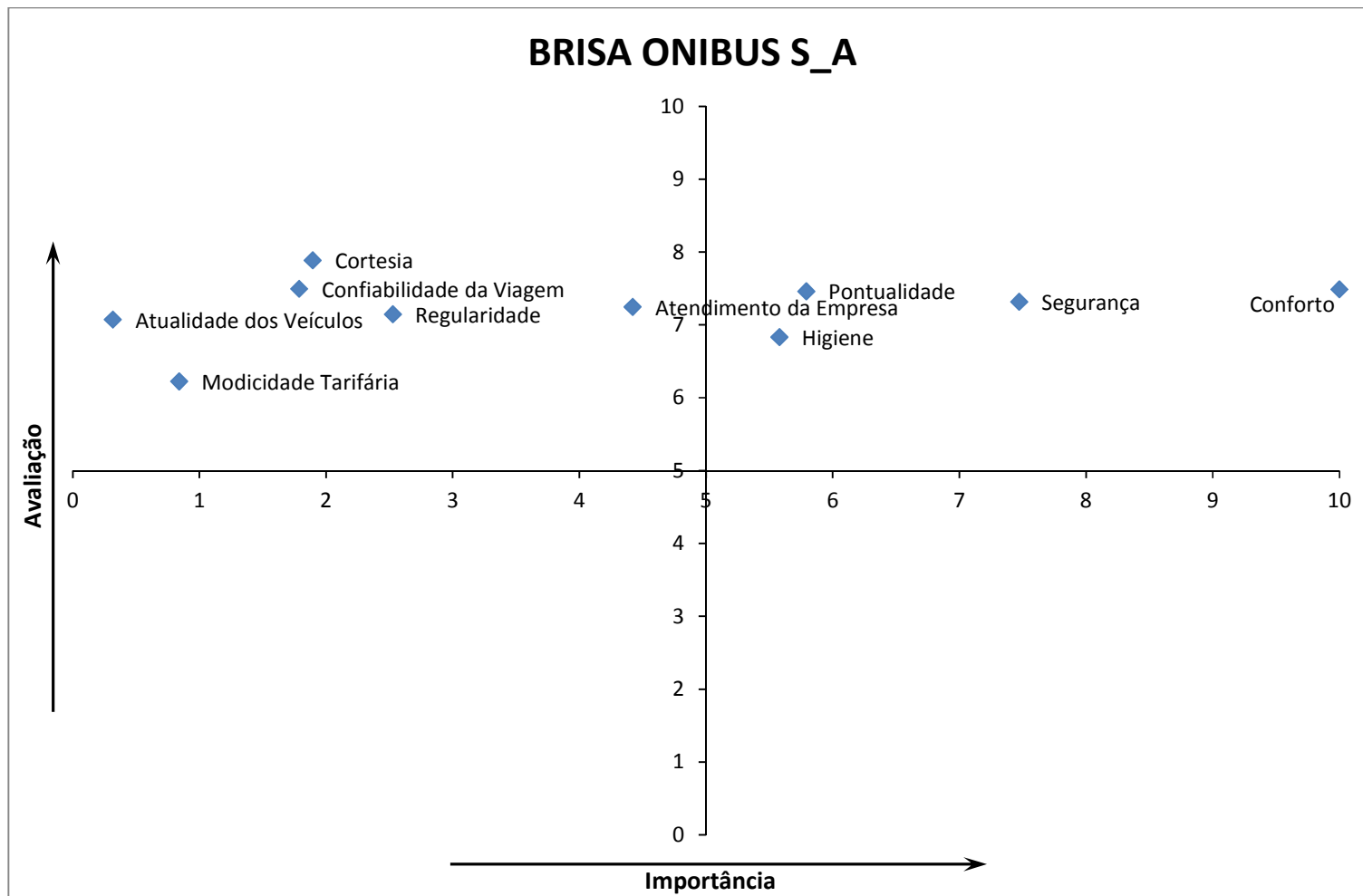
MINAS GERAIS: BRISA ONIBUS S_A

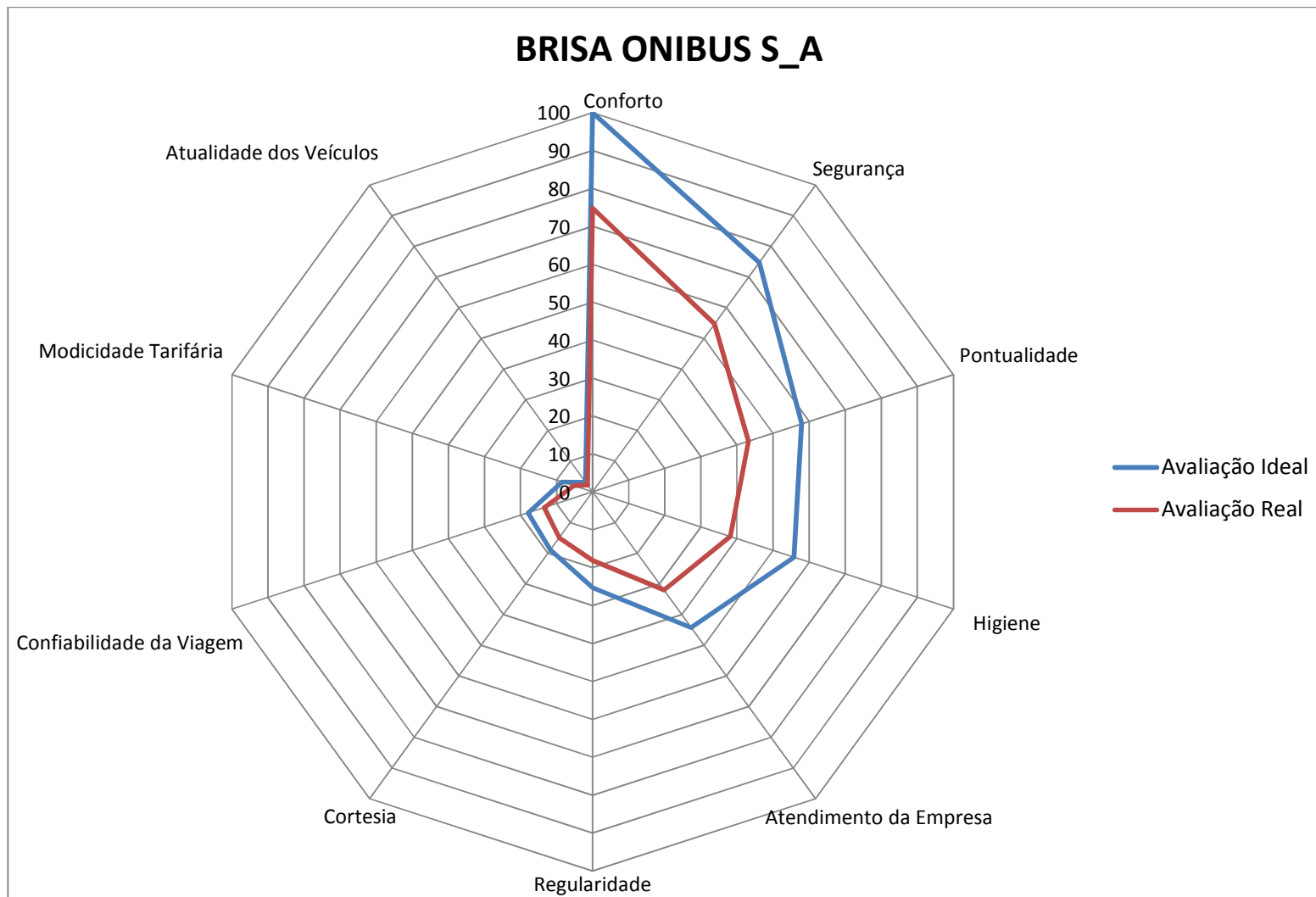
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,14	72,46
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,53	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,71	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,86	74,86
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,84	78,84
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,95	68,31
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,66	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,71	74,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,14	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,58	74,58
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,45	71,45
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,6	73,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,71	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,22	62,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,71	70,71
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,58	71,05
	Tempo das paradas	69,21	
	Segurança	72,64	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,23	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,02	
	Preço dos produtos e serviços	64,37	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,39	72,09
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,09	
	Serviço de informação e sinalização	72,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,83	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,13	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,37	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	42	10,88	72,46
Conforto	95	24,61	74,86
Cortesia	18	4,66	78,84
Higiene	53	13,73	68,31
Confiabilidade da Viagem	17	4,4	74,93
Pontualidade	55	14,25	74,58
Regularidade	24	6,22	71,45
Segurança	71	18,39	73,16
Modicidade Tarifária	8	2,07	62,22
Atualidade dos Veículos	3	0,78	70,71
TOTAL	386	100	
IGS	73,03		

Nº de entrevistas realizadas: 180





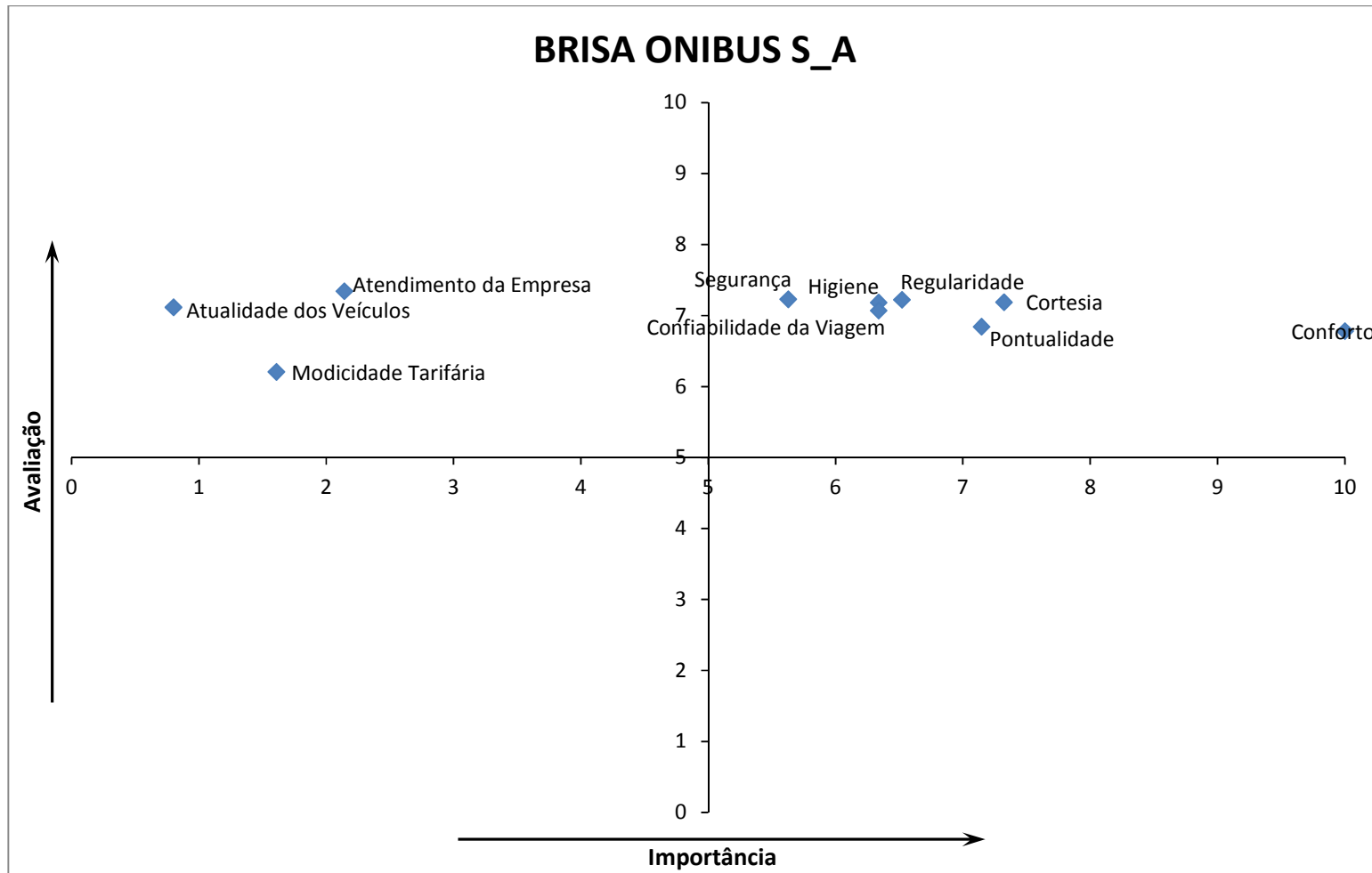
RIO DE JANEIRO: BRISA ONIBUS S_A

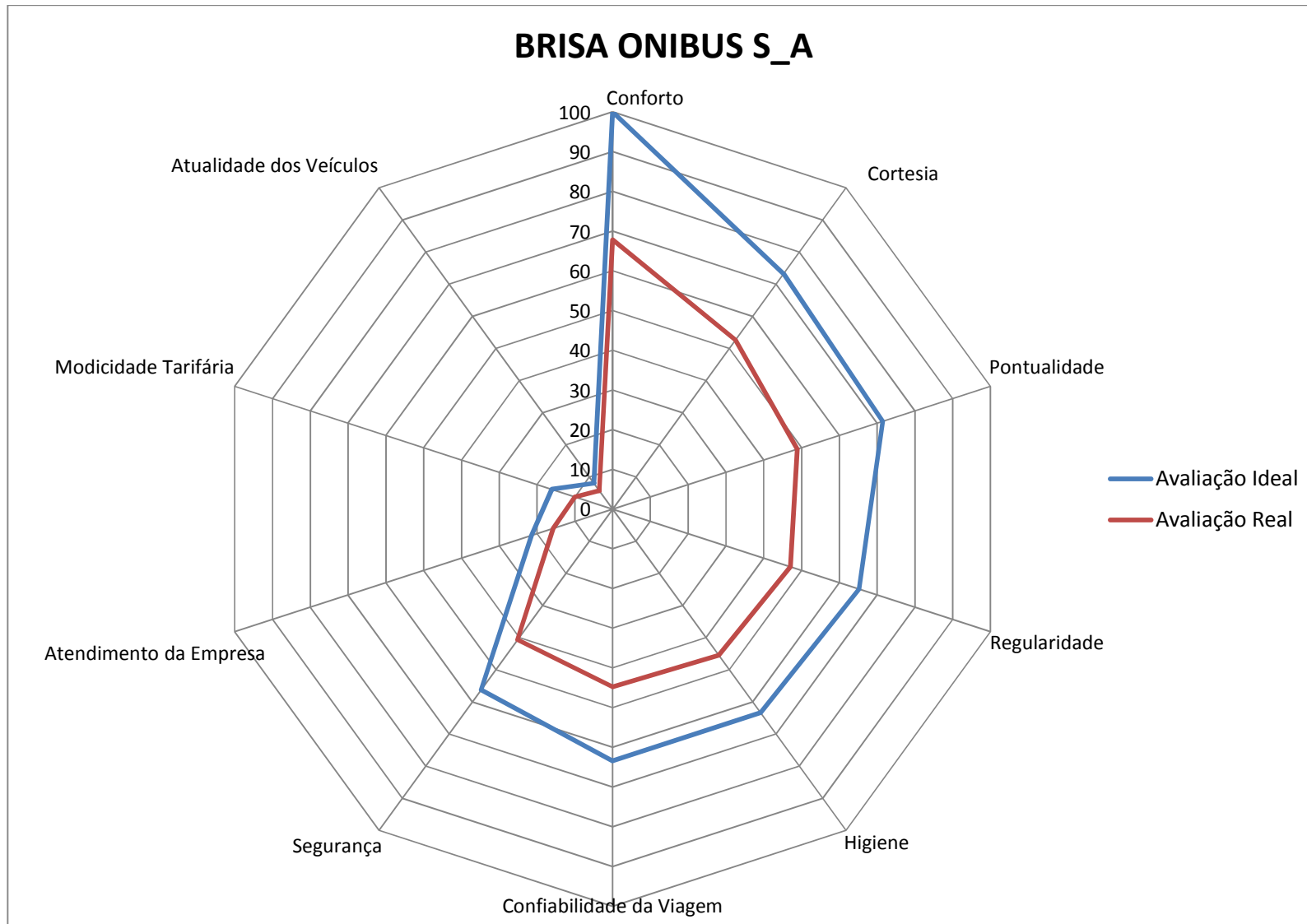
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,16	73,39
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,49	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,52	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,78	67,78
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,86	71,86
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,09	71,81
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,53	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,67	70,66
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,65	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,41	68,41
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,18	72,18
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,83	72,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,73	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,03	62,03
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,13	71,13
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,97	74,06
	Tempo das paradas	74,27	
	Segurança	73,12	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,01	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,16	
	Preço dos produtos e serviços	73,22	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,78	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,84	71,67
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,55	
	Serviço de informação e sinalização	71,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,27	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	71,65	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,58	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	24	3,98	73,39
Conforto	112	18,57	67,78
Cortesia	82	13,6	71,86
Higiene	71	11,77	71,81
Confiabilidade da Viagem	71	11,77	70,66
Pontualidade	80	13,27	68,41
Regularidade	73	12,11	72,18
Segurança	63	10,45	72,28
Modicidade Tarifária	18	2,99	62,03
Atualidade dos Veículos	9	1,49	71,13
TOTAL	603	100	
IGS	70,34		

Nº de entrevistas realizadas: 239





Companhia Atual de Transportes

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
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	61
Feminino	39
Nº de entrevistas realizadas:	74

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	22
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	41,9
Nº de entrevistas realizadas:	74

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	22
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	4
Superior Completo	17
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	74

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	35
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	28
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	3
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	74

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	3
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	22
Compras	0
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	74

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	34
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	4
Mensal	11
Trimestral	11
Semestral	13
Anual	19
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	74

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

Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	74

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	13
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES

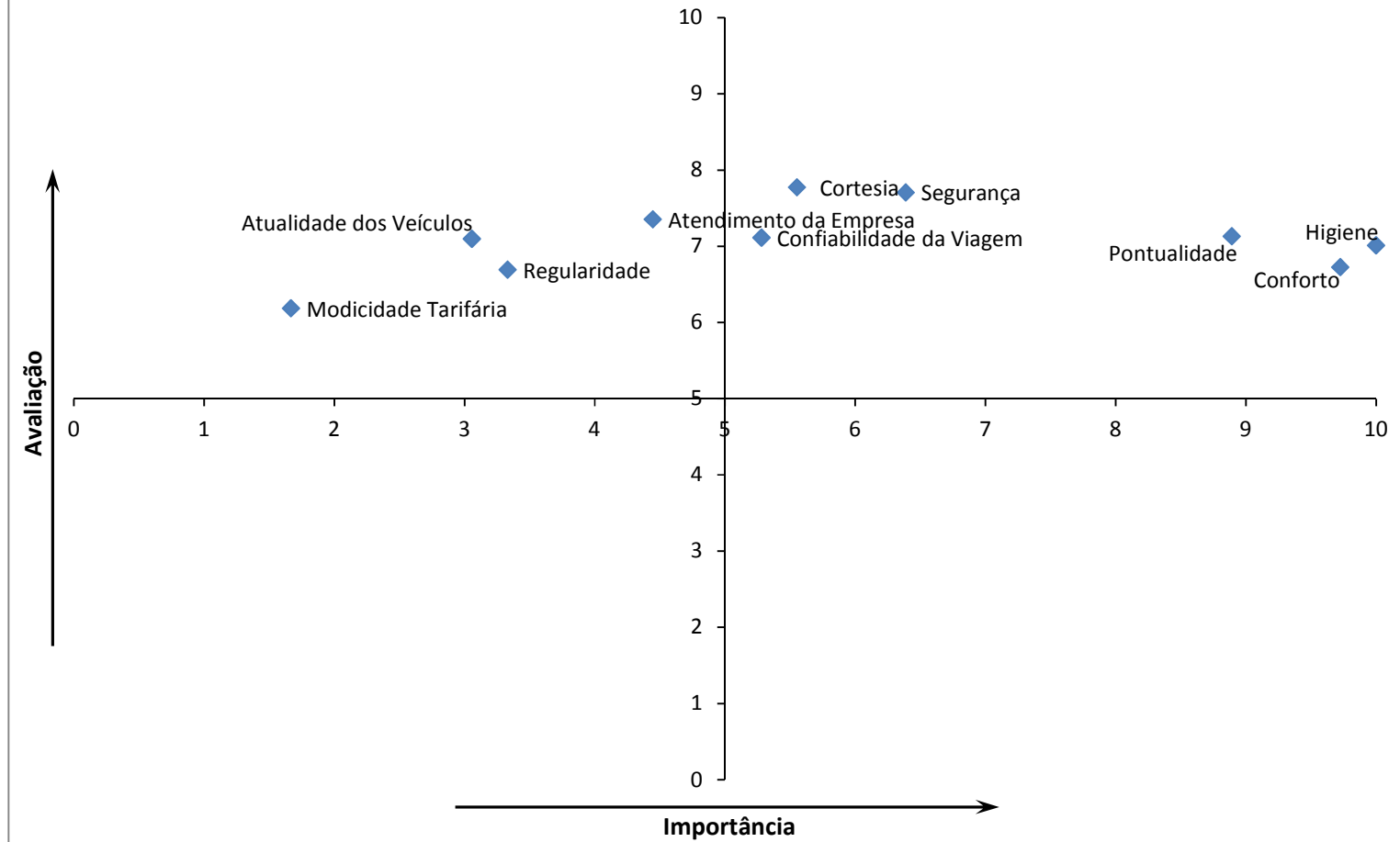
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,03	73,50
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,65	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,23	67,23
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,7	77,7
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,86	70,08
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,58	71,10
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,61	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,28	71,28
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,89	66,89
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,32	77,06
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,79	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,82	61,82
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,95	70,95
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,22	66,52
	Tempo das paradas	64,19	
	Segurança	71,62	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,93	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,23	
	Preço dos produtos e serviços	54,39	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,44	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,99	67,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,23	
	Serviço de informação e sinalização	69,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,2	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,23	

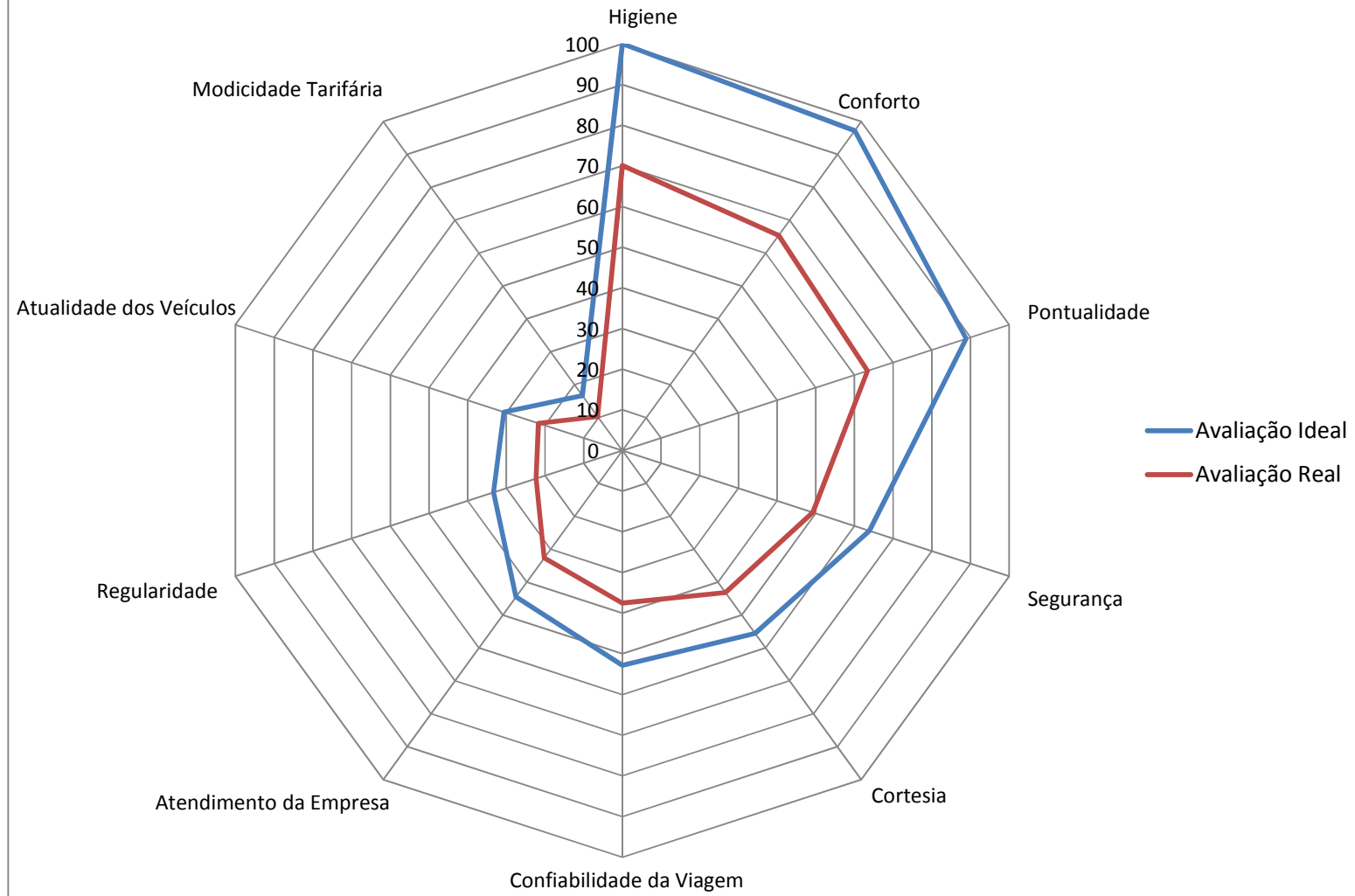
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	16	7,62	73,50
Conforto	35	16,67	67,23
Cortesia	20	9,52	77,70
Higiene	36	17,14	70,08
Confiabilidade da Viagem	19	9,05	71,10
Pontualidade	32	15,24	71,28
Regularidade	12	5,71	66,89
Segurança	23	10,95	77,06
Modicidade Tarifária	6	2,86	61,82
Atualidade dos Veículos	11	5,24	70,95
TOTAL	210	100	
IGS	71,26		

Nº de entrevistas realizadas: 74

COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES



COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES



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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	74

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	50
Regular	25
Ruim	0
Péssima	0
NR	25
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

MINAS GERAIS: COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES

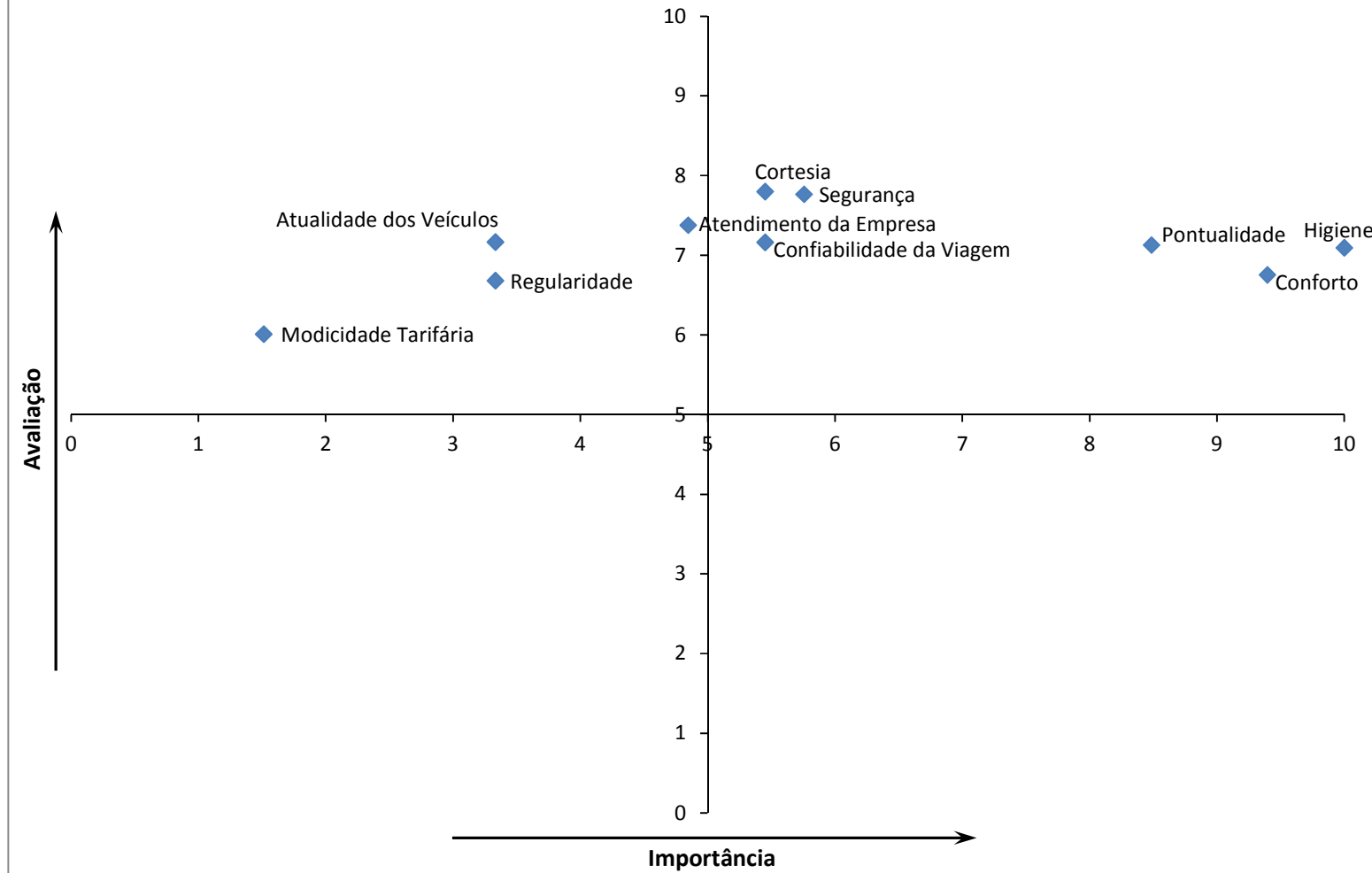
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,87	73,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,37	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,02	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,54	67,54
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,99	77,99
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,05	70,91
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,76	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,35	71,63
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,27	71,27
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,79	66,79
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,24	77,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,06	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,07	60,07
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,64	71,64
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,42	66,46
	Tempo das paradas	63,81	
	Segurança	71,27	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,78	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,16	
	Preço dos produtos e serviços	54,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,63	67,90
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,54	
	Serviço de informação e sinalização	69,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,3	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,83	

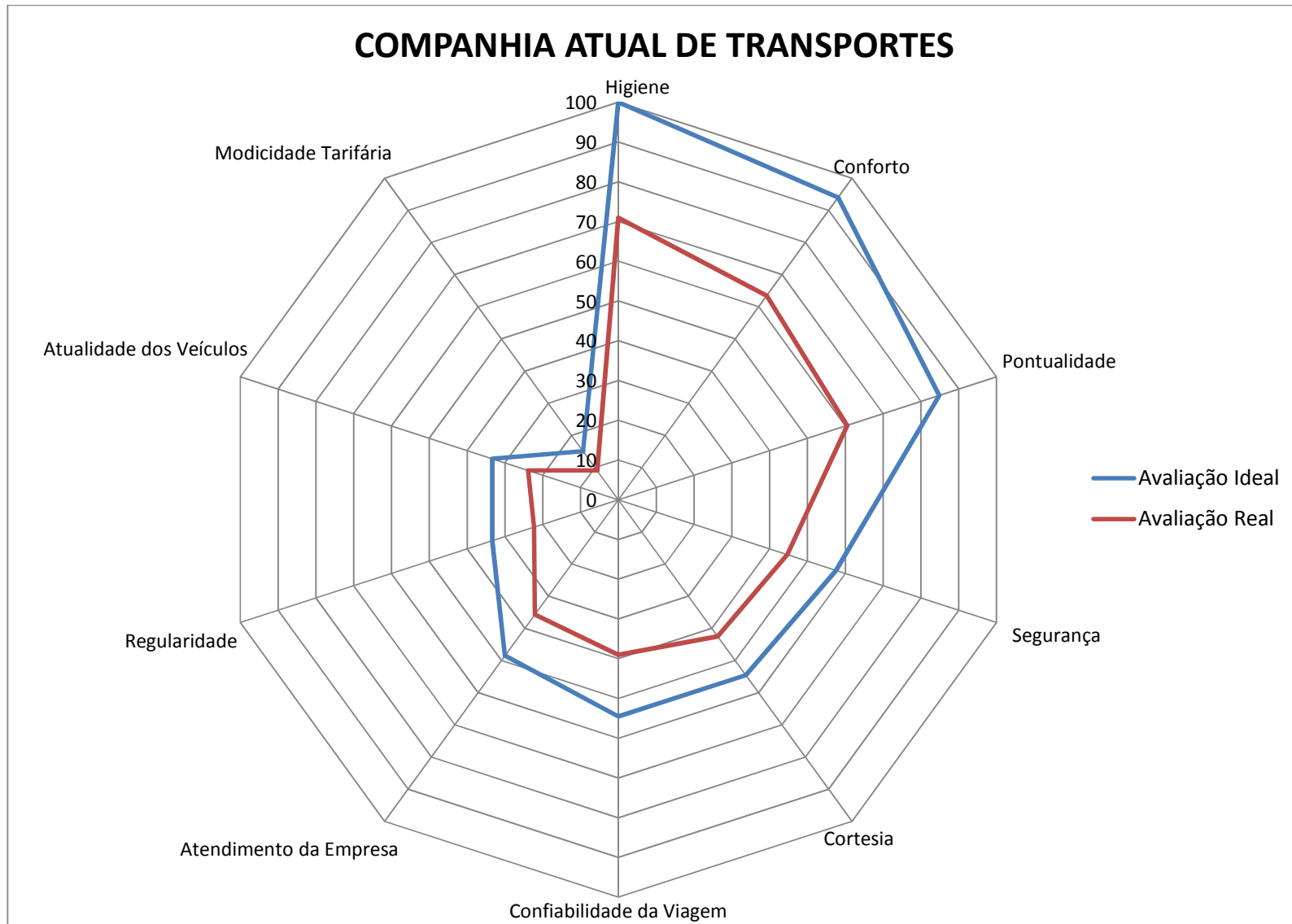
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	16	8,42	73,75
Conforto	31	16,32	67,54
Cortesia	18	9,47	77,99
Higiene	33	17,37	70,91
Confiabilidade da Viagem	18	9,47	71,63
Pontualidade	28	14,74	71,27
Regularidade	11	5,79	66,79
Segurança	19	10	77,65
Modicidade Tarifária	5	2,63	60,07
Atualidade dos Veículos	11	5,79	71,64
TOTAL	190	100	
IGS	71,58		

Nº de entrevistas realizadas: 67

COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES



COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES



RIO DE JANEIRO: COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES

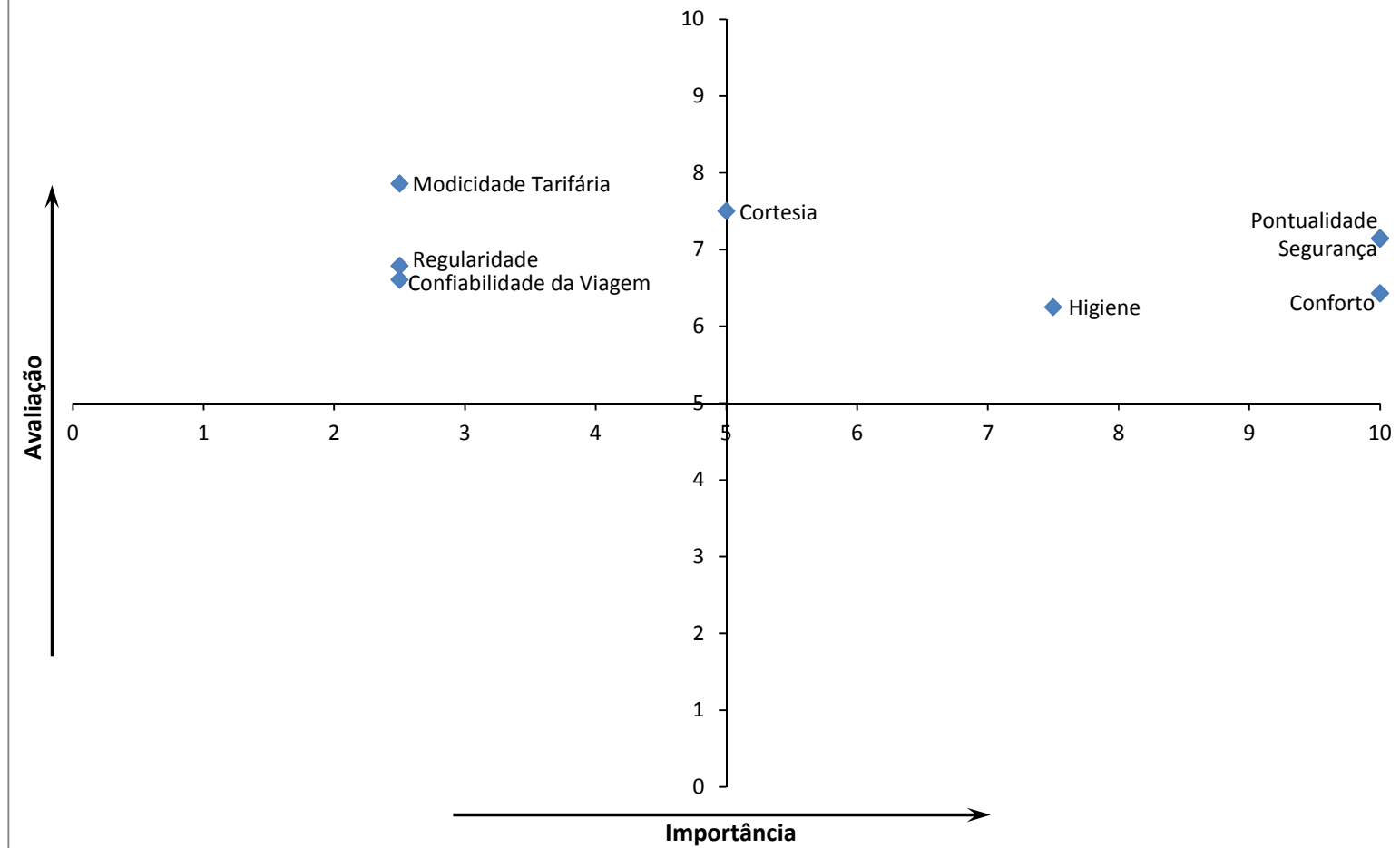
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,57	71,23
	Facilidade para a troca de bilhetes	64,29	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,29	64,29
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,14	62,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,86	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,29	66,08
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,86	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,43	71,43
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,86	67,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	71,43
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78,57	78,57
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,29	64,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,29	67,14
	Tempo das paradas	67,86	
	Segurança	75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,86	
	Preço dos produtos e serviços	57,14	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,29	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,86	66,67
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,29	
	Serviço de informação e sinalização	67,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,29	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,71	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

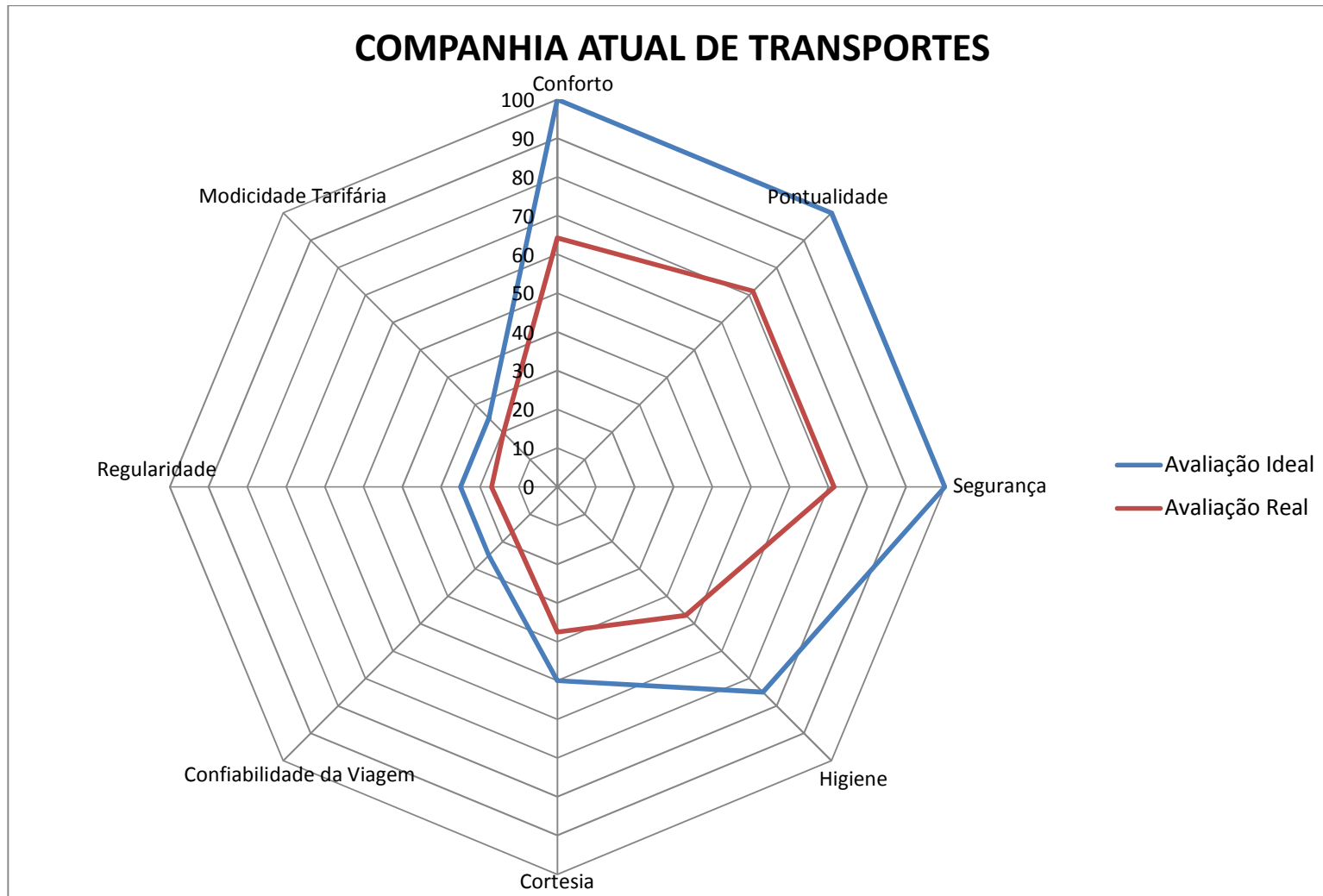
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	4	20	64,29
Cortesia	2	10	75,00
Higiene	3	15	62,50
Confiabilidade da Viagem	1	5	66,08
Pontualidade	4	20	71,43
Regularidade	1	5	67,86
Segurança	4	20	71,43
Modicidade Tarifária	1	5	78,57
TOTAL	20	100	
IGS	68,93		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 7

COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES



COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES



Empresa Barezza 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	31
Feminino	69
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	31
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	38,03
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	32
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	26
Superior Incompleto	8
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	45
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	15
Estudo	5
Saúde	13
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	16
Compras	7
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	23
Diária	4
Semanal	18
Quinzenal	13
Mensal	22
Trimestral	13
Semestral	5
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	192

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	12
Outros descontos ou gratuidades	38
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

TOTAL BRASIL: EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA

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

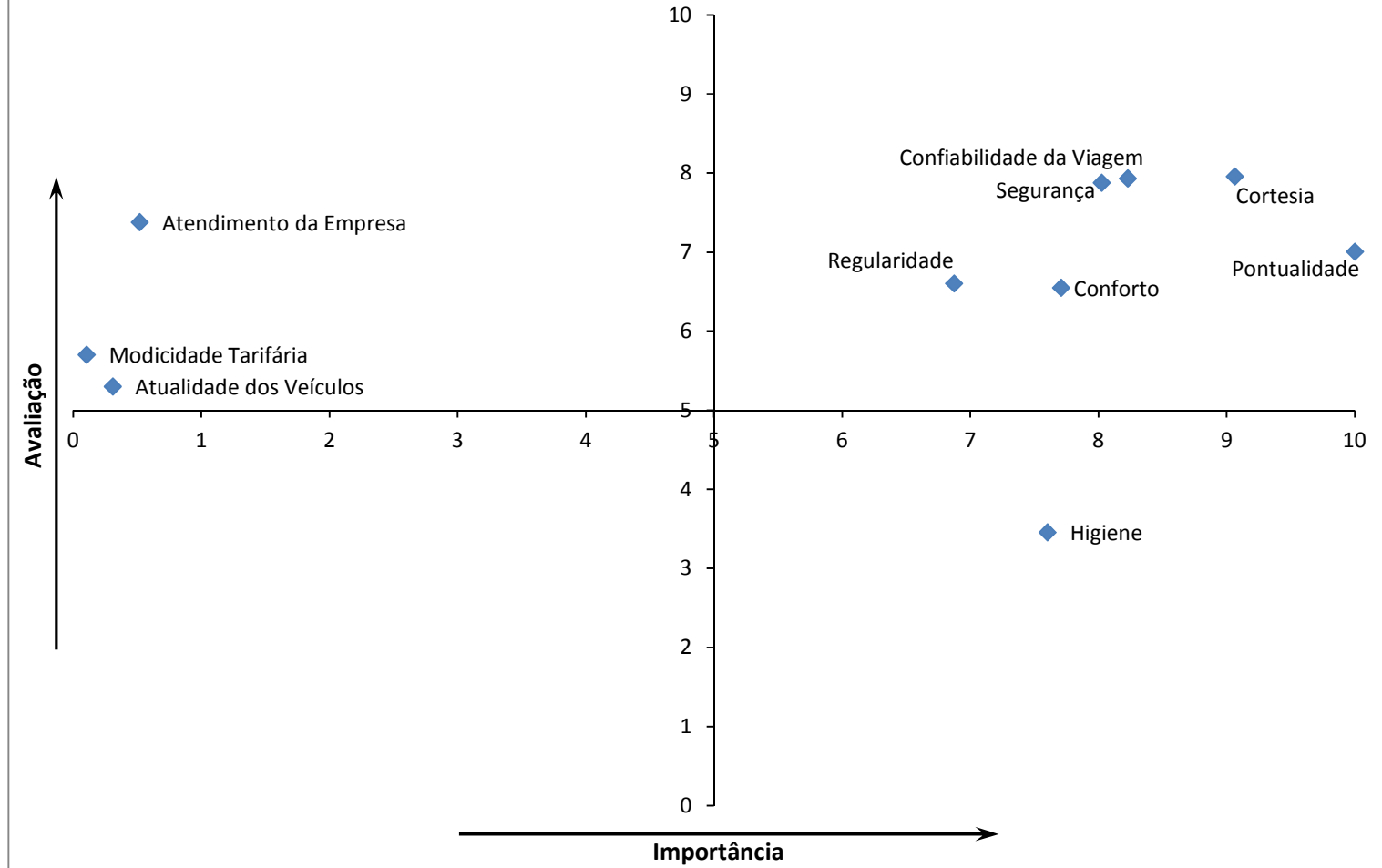
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,69	73,79
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,49	65,49
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,56	79,56
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	2,96	34,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,15	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,47	79,30
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	81,12	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,05	70,05
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,02	66,02
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,48	78,78
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	83,07	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,03	57,03
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	52,99	52,99

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	67,45	67,29
	Tempo das paradas	65,18	
	Segurança	73,18	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,79	
	Preço dos produtos e serviços	53,26	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,14	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,61	70,27
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,74	
	Serviço de informação e sinalização	71,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,87	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,34	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,43	

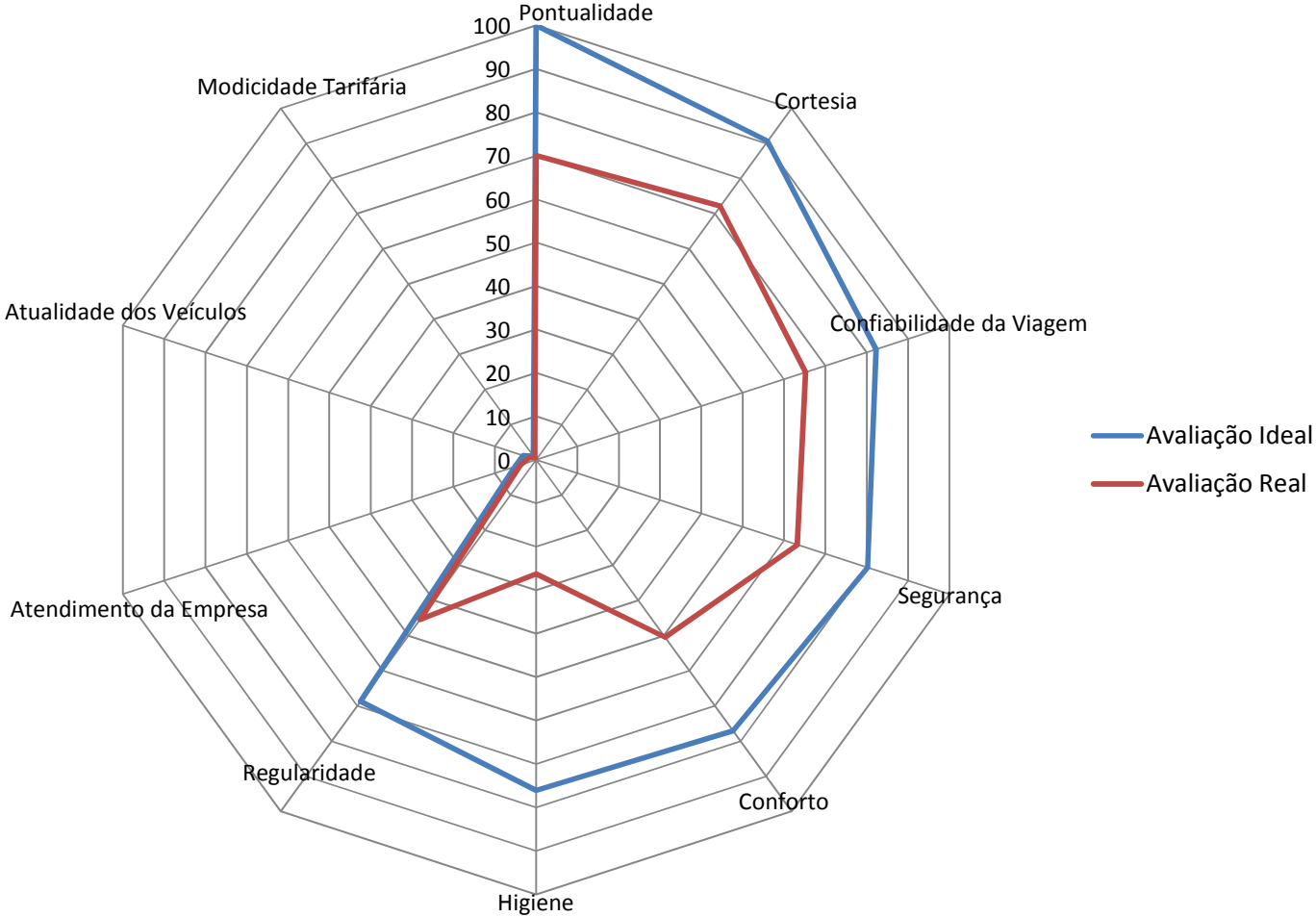
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	5	0,89	73,79
Conforto	74	13,19	65,49
Cortesia	87	15,51	79,56
Higiene	73	13,01	34,56
Confiabilidade da Viagem	79	14,08	79,30
Pontualidade	96	17,11	70,05
Regularidade	66	11,76	66,02
Segurança	77	13,73	78,78
Modicidade Tarifária	1	0,18	57,03
Atualidade dos Veículos	3	0,53	52,99
TOTAL	561	100	
IGS	68,25		

Nº de entrevistas realizadas: 192

EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA



EMPRESA BAREZA 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	192

Empresa Sao Cristovao 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	34
Feminino	66
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	35
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	7
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	17
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,45
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	19
Superior Incompleto	19
Superior Completo	27
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	13
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	17
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	6
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	11
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	4
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	45
Lazer/turismo	28
Compras	0
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	23
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	5
Mensal	19
Trimestral	20
Semestral	13
Anual	12
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	226

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	226

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	83
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	9
Outros descontos ou gratuidades	8
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

TOTAL BRASIL: EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA

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

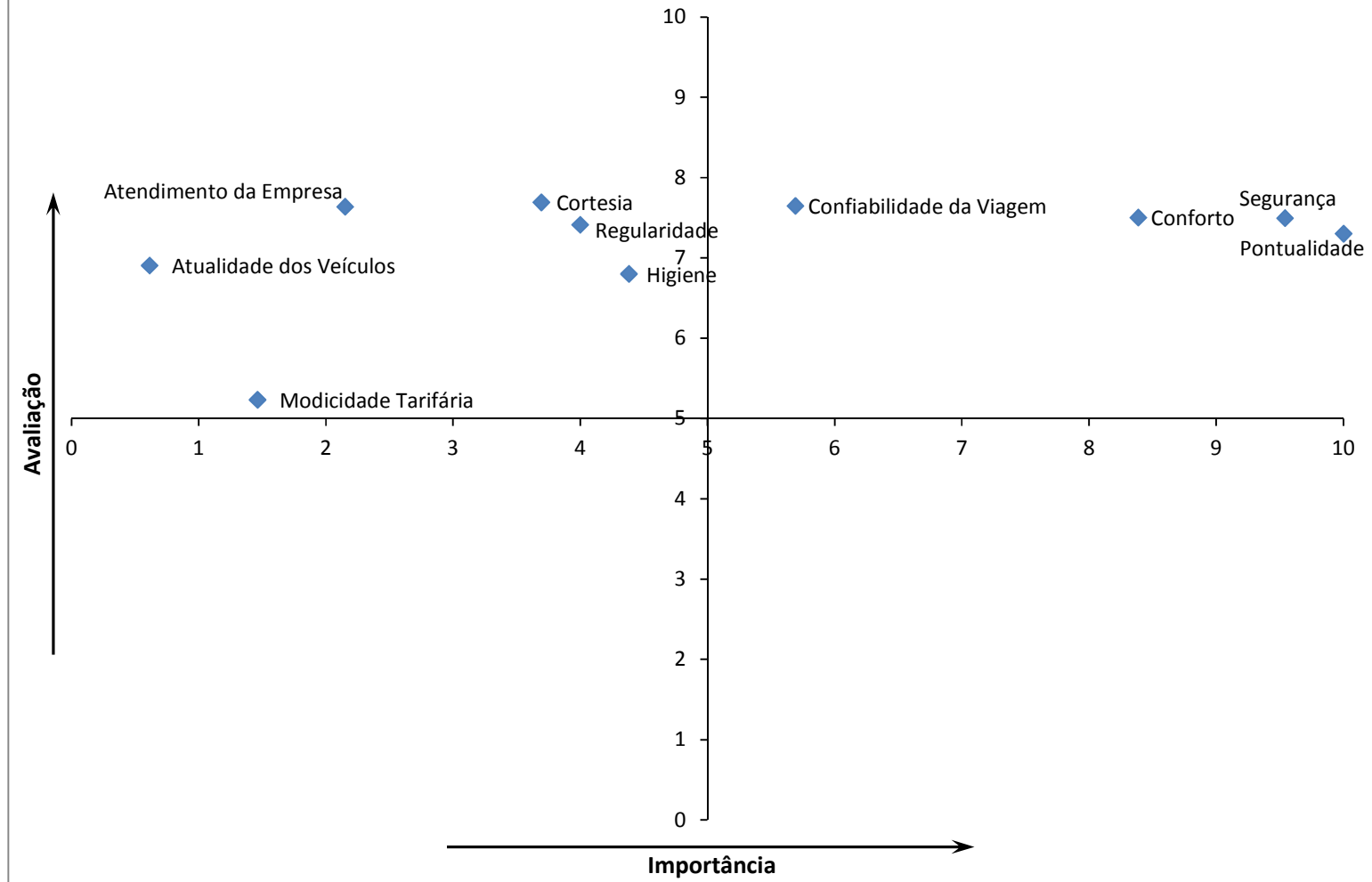
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,92	76,34
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,19	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75	75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,9	76,9
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,74	67,98
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,58	76,46
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,33	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73	73
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,11	74,11
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,62	74,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,22	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	52,33	52,33
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,03	69,03
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,16	67,06
	Tempo das paradas	64,16	
	Segurança	67,57	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,26	
	Preço dos produtos e serviços	58,04	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,34	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,33	70,99
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,27	
	Serviço de informação e sinalização	73,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,47	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,65	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,03	

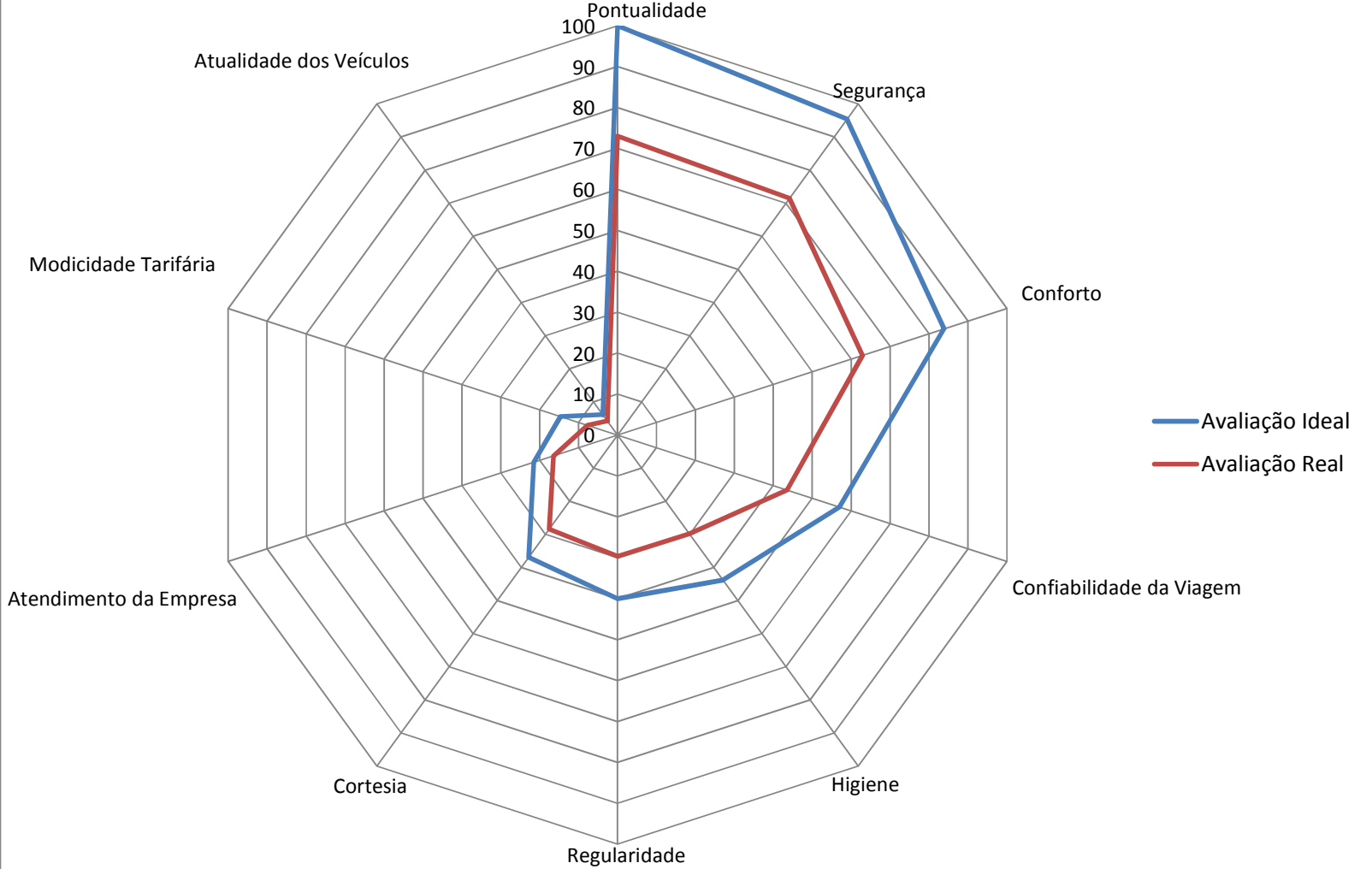
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	4,31	76,34
Conforto	109	16,8	75,00
Cortesia	48	7,4	76,90
Higiene	57	8,78	67,98
Confiabilidade da Viagem	74	11,4	76,46
Pontualidade	130	20,03	73,00
Regularidade	52	8,01	74,11
Segurança	124	19,11	74,92
Modicidade Tarifária	19	2,93	52,33
Atualidade dos Veículos	8	1,23	69,03
TOTAL	649	100	
IGS	73,52		

Nº de entrevistas realizadas: 226

EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.



EMPRESA SAO CRISTOVAO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	13
Boa	25
Regular	13
Ruim	0
Péssima	38
NR	13
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

Empresa Unida Mansur & Filhos 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	399

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,54
Nº de entrevistas realizadas:	399

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	9
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	399

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	21
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	18
Nº de entrevistas realizadas:	399

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	3
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	40
Lazer/turismo	26
Compras	2
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	399

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	46
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	6
Mensal	11
Trimestral	5
Semestral	7
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	399

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	399

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	58
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	29
Outros descontos ou gratuidades	13
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	24

TOTAL BRASIL: EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHO LTDA

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

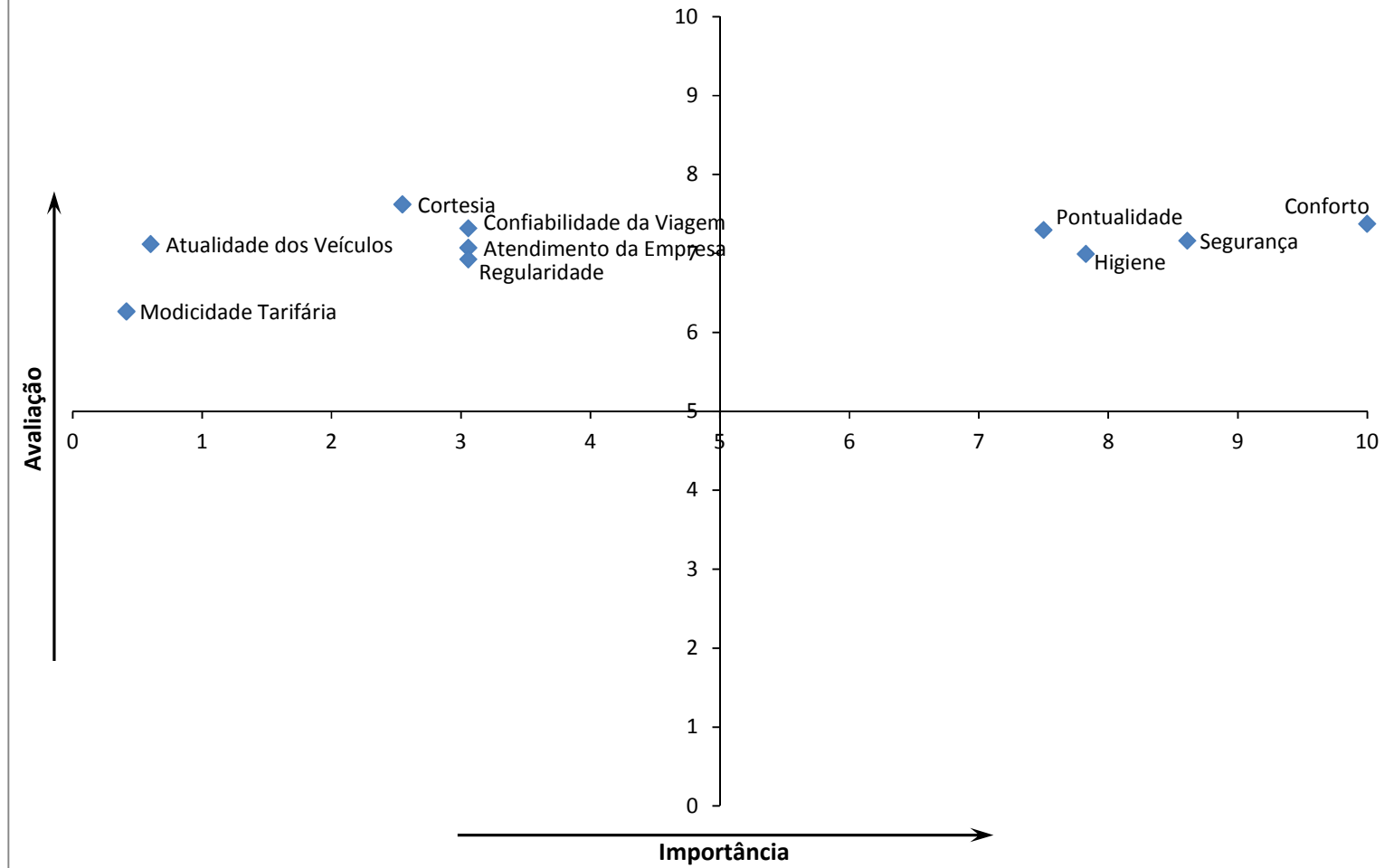
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,19	70,69
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,71	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,74	73,74
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,22	76,22
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,77	69,92
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,06	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,94	73,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,37	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,95	72,95
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,23	69,23
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,07	71,60
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,12	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,66	62,66
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,16	71,16

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,39	66,71
	Tempo das paradas	69,55	
	Segurança	69,14	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,11	
	Preço dos produtos e serviços	59,21	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,83	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,29	64,71
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,31	
	Serviço de informação e sinalização	65,96	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,7	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,27	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,7	

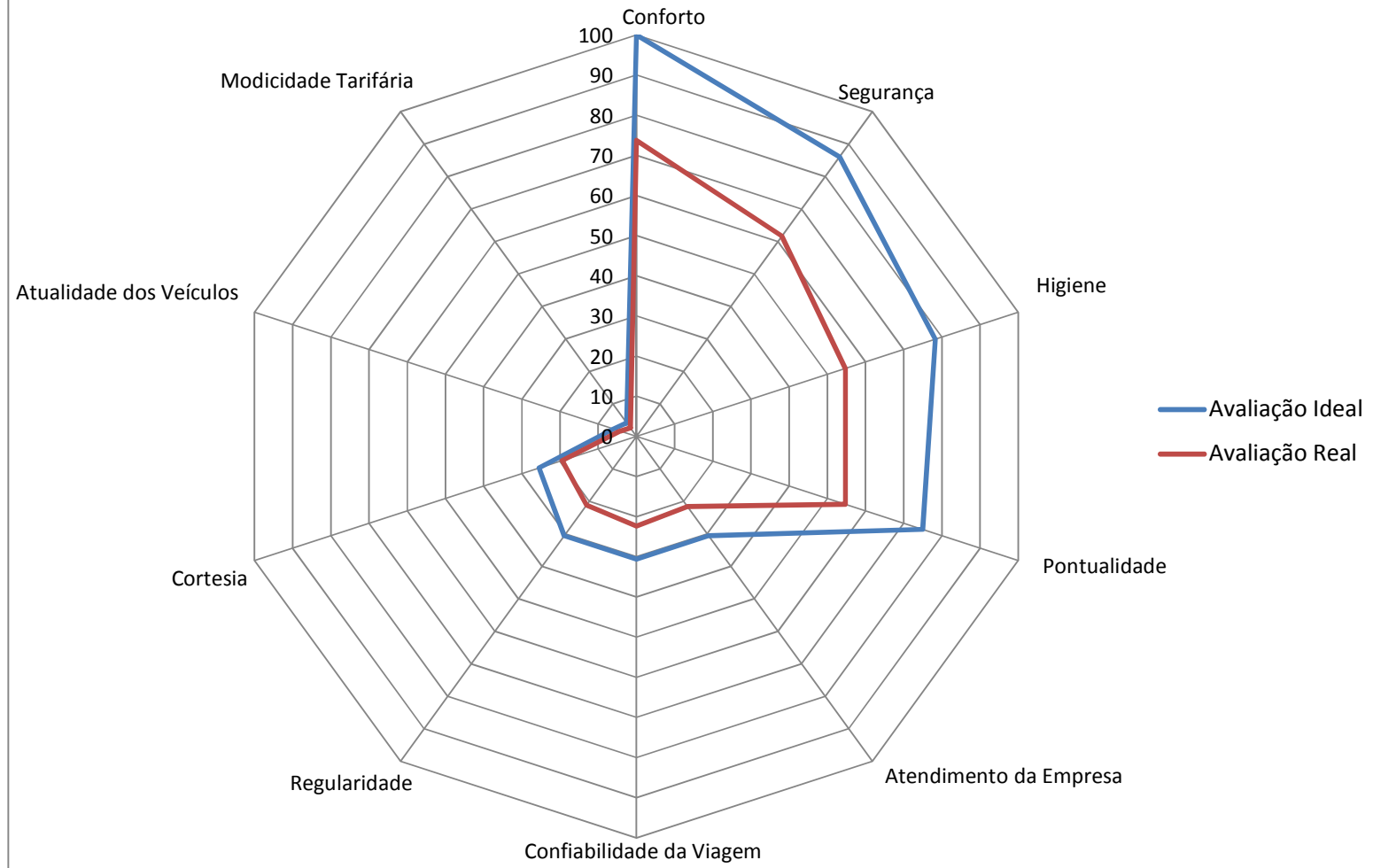
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	66	6,55	70,69
Conforto	216	21,43	73,74
Cortesia	55	5,46	76,22
Higiene	169	16,77	69,92
Confiabilidade da Viagem	66	6,55	73,16
Pontualidade	162	16,07	72,95
Regularidade	66	6,55	69,23
Segurança	186	18,45	71,60
Modicidade Tarifária	9	0,89	62,66
Atualidade dos Veículos	13	1,29	71,16
TOTAL	1008	100	
IGS	72,05		

Nº de entrevistas realizadas: 399

EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.



EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	399

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	52
Regular	33
Ruim	10
Péssima	5
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Expresso Araguari 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	59
Feminino	41
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	40,02
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	44
Superior Incompleto	4
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	35
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	40
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	2
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	24
Compras	4
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	41
Diária	1
Semanal	8
Quinzenal	6
Mensal	24
Trimestral	7
Semestral	7
Anual	5
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	246

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	246

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	73
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	27
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

TOTAL BRASIL: EXPRESSO ARAGUARI LTDA

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

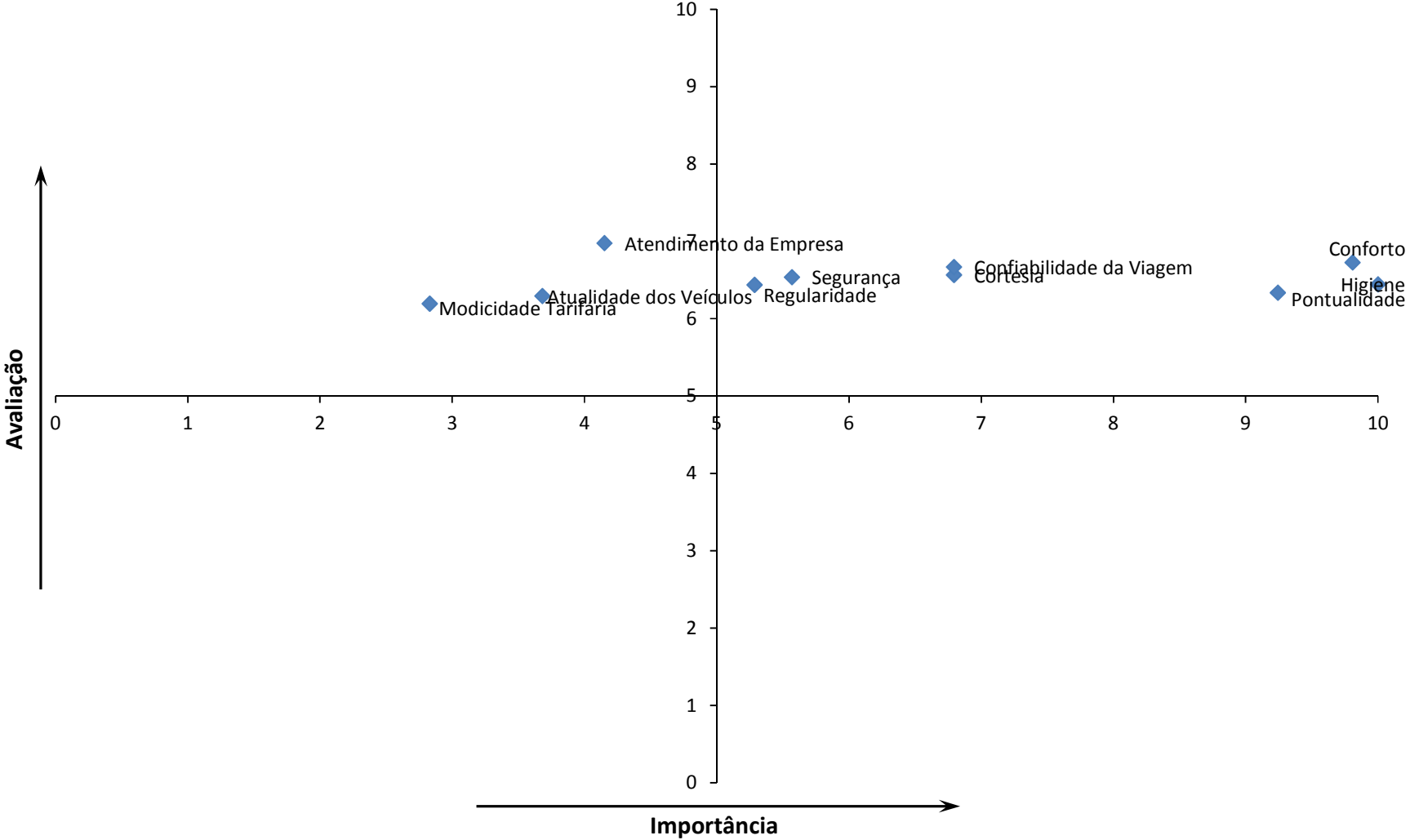
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,56	69,74
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,63	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,26	67,26
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	65,63	65,63
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,26	64,43
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65	66,68
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,35	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,34	63,34
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,38	64,38
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,44	65,37
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,93	61,93
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,91	62,91
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,57	62,91
	Tempo das paradas	63,43	
	Segurança	63,44	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,54	
	Preço dos produtos e serviços	62,23	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,91	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,75	66,71
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,14	
	Serviço de informação e sinalização	66,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,46	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,73	

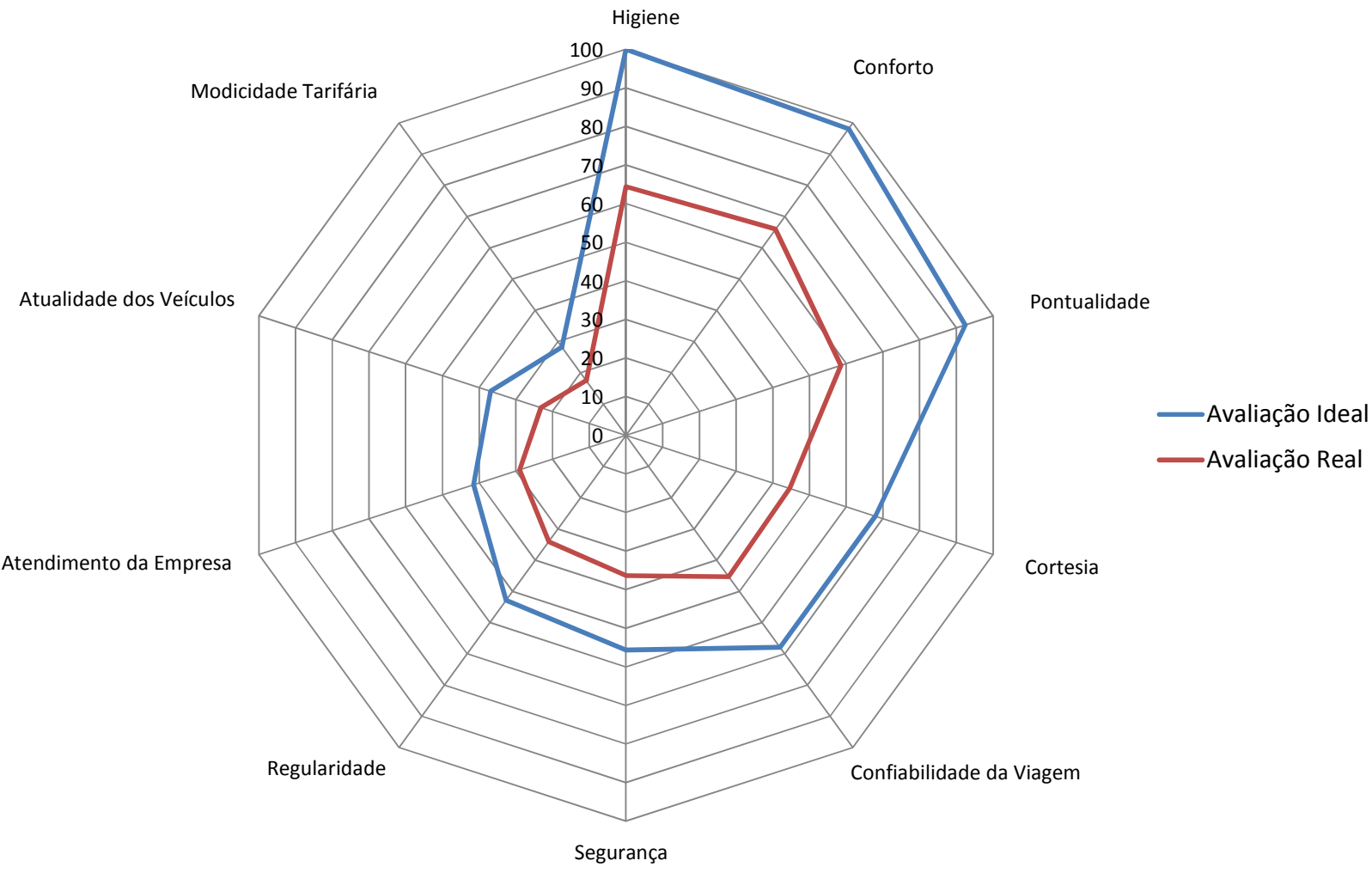
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	44	6,47	69,74
Conforto	104	15,29	67,26
Cortesia	72	10,59	65,63
Higiene	106	15,59	64,43
Confiabilidade da Viagem	72	10,59	66,68
Pontualidade	98	14,41	63,34
Regularidade	56	8,24	64,38
Segurança	59	8,68	65,37
Modicidade Tarifária	30	4,41	61,93
Atualidade dos Veículos	39	5,74	62,91
TOTAL	680	100	
IGS		65,29	

Nº de entrevistas realizadas: 246

EXPRESSO ARAGUARI LTDA



EXPRESSO ARAGUARI 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	79
Regular	14
Ruim	0
Péssima	7
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

Expresso Gardenia 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	32
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	13
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	36,5
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	26
Superior Incompleto	10
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	22
Estudo	3
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	42
Lazer/turismo	22
Compras	1
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	22
Diária	8
Semanal	19
Quinzenal	19
Mensal	19
Trimestral	7
Semestral	2
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	250

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	250

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	34
Gratuidade para portadores de deficiência	25
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

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

Sim	33
Não	67
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: EXPRESSO GARDENIA LTDA

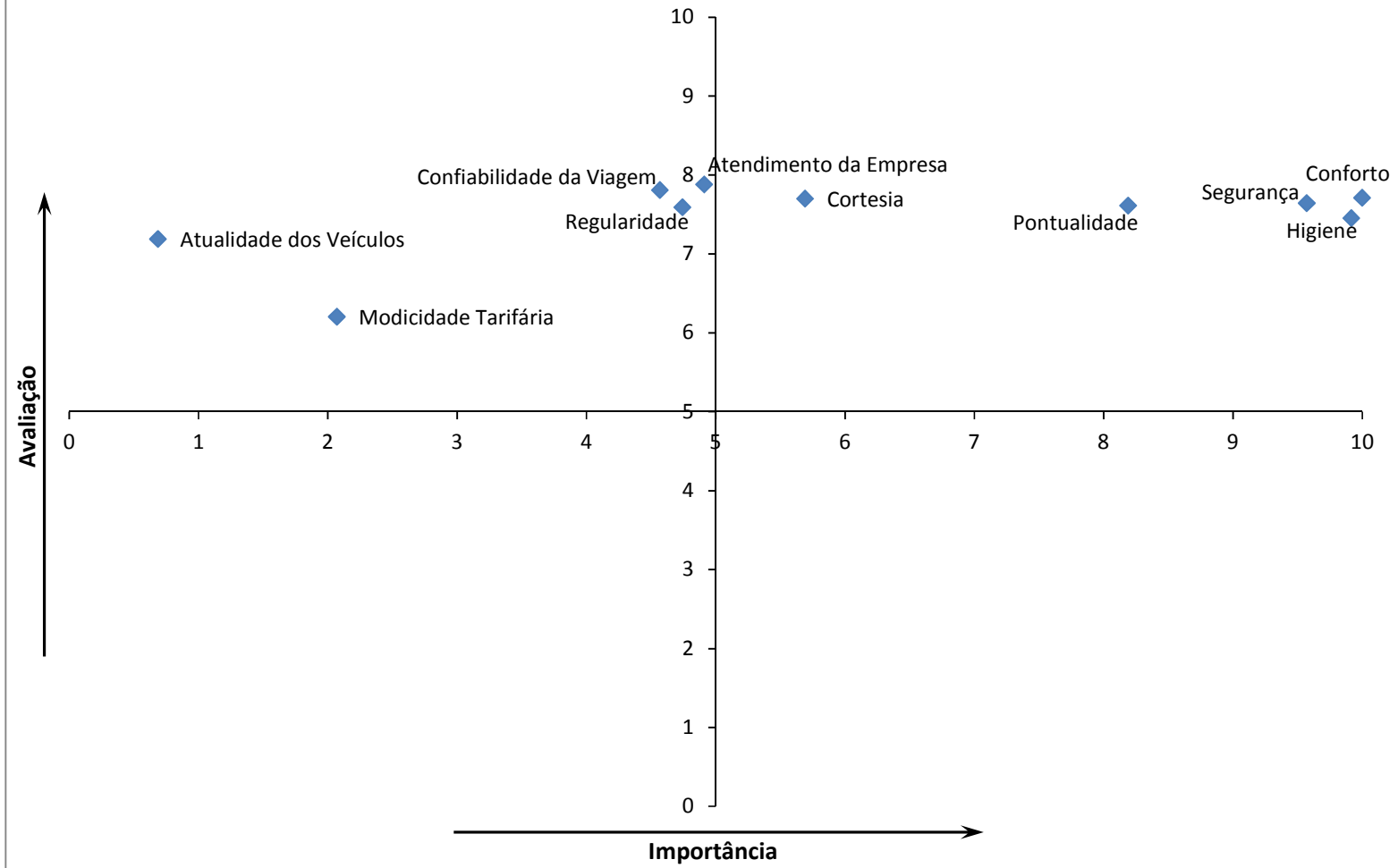
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO MINAS GERAIS É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM MINAS GERAIS NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79	78,78
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,56	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,79	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,1	77,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,01	77,01
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,45	74,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,64	78,09
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,53	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,1	76,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,9	75,9
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,95	76,43
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,9	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,05	62,05
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,89	71,89

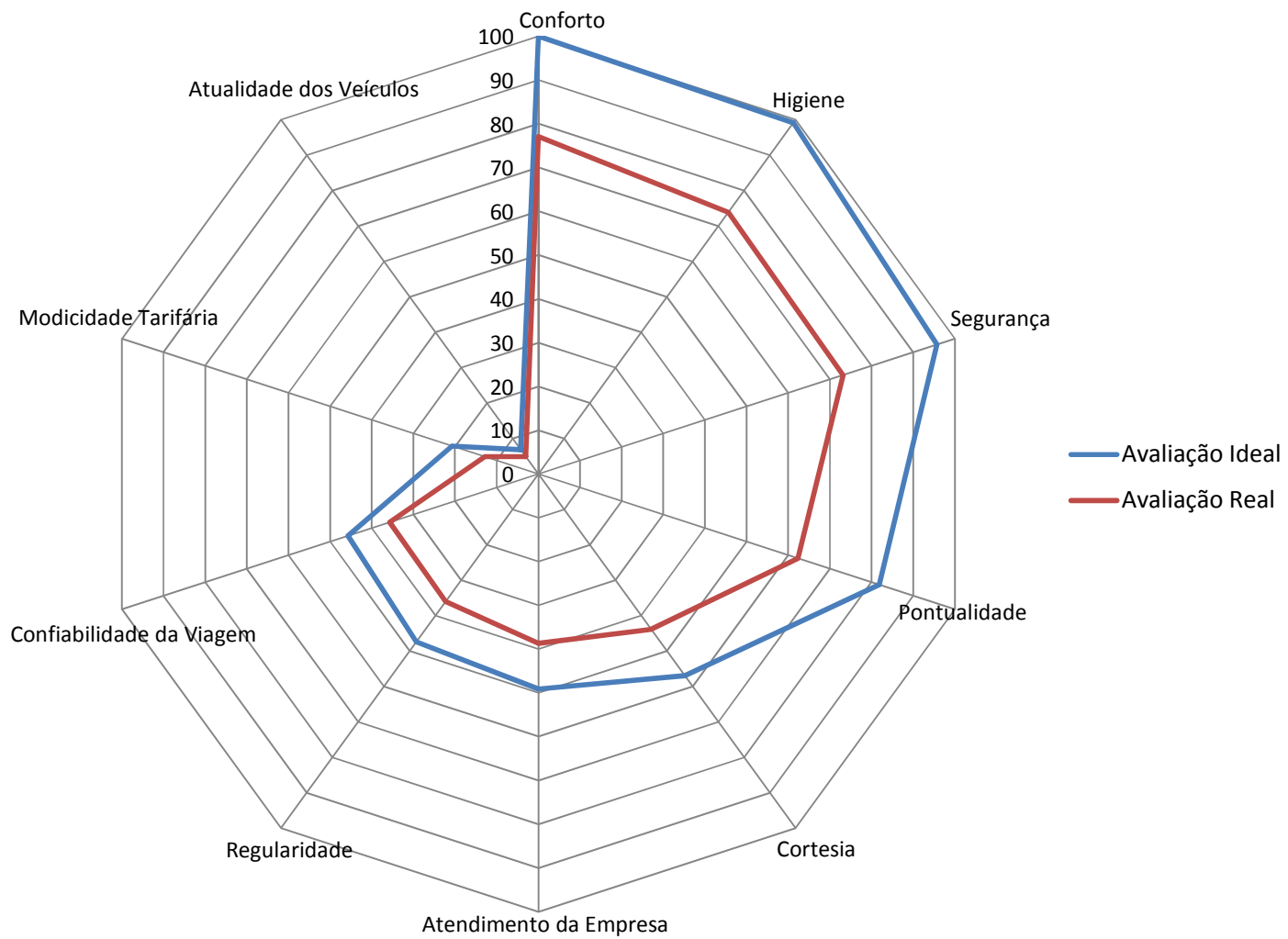
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,89	74,20
	Tempo das paradas	72,28	
	Segurança	74,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,91	
	Preço dos produtos e serviços	65,93	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,33	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,82	72,77
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,48	
	Serviço de informação e sinalização	75,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,44	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,32	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	57	8,14	78,78
Conforto	116	16,57	77,10
Cortesia	66	9,43	77,01
Higiene	115	16,43	74,53
Confiabilidade da Viagem	53	7,57	78,09
Pontualidade	95	13,57	76,10
Regularidade	55	7,86	75,90
Segurança	111	15,86	76,43
Modicidade Tarifária	24	3,43	62,05
Atualidade dos Veículos	8	1,14	71,89
TOTAL	700	100	
IGS	75,97		

EXPRESSO GARDENIA LTDA



EXPRESSO GARDENIA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	17
Boa	50
Regular	17
Ruim	17
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

Expresso Triangulino 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	57
Feminino	43
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	13
De 26 a 35 anos	33
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	36,3
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	51
Superior Incompleto	12
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	59
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	12
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	6
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	11
Compras	1
Outros	26
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	57
Diária	1
Semanal	7
Quinzenal	7
Mensal	8
Trimestral	4
Semestral	9
Anual	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	103

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	103

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	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	100
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: EXPRESSO TRIANGULINO LTDA

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

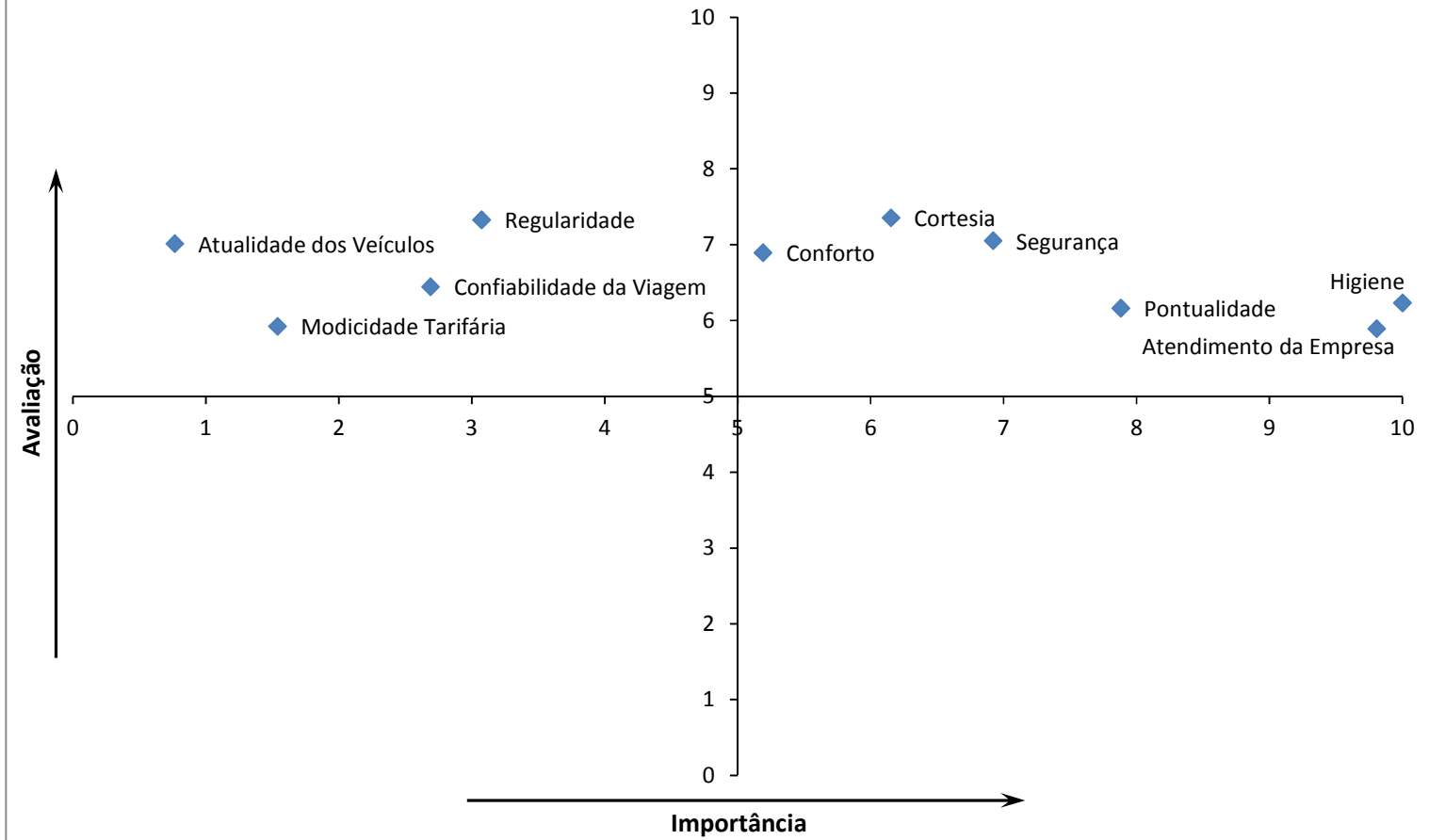
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	63,59	58,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	52,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	60,25	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,93	68,93
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,54	73,54
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,42	62,30
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,18	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	61,89	64,45
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,62	61,62
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,28	73,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,3	70,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,72	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,22	59,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,15	70,15

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,58	65,66
	Tempo das paradas	66,34	
	Segurança	67,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,89	
	Preço dos produtos e serviços	64,36	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,03	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,56	68,30
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,87	
	Serviço de informação e sinalização	70,87	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,2	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,95	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,37	

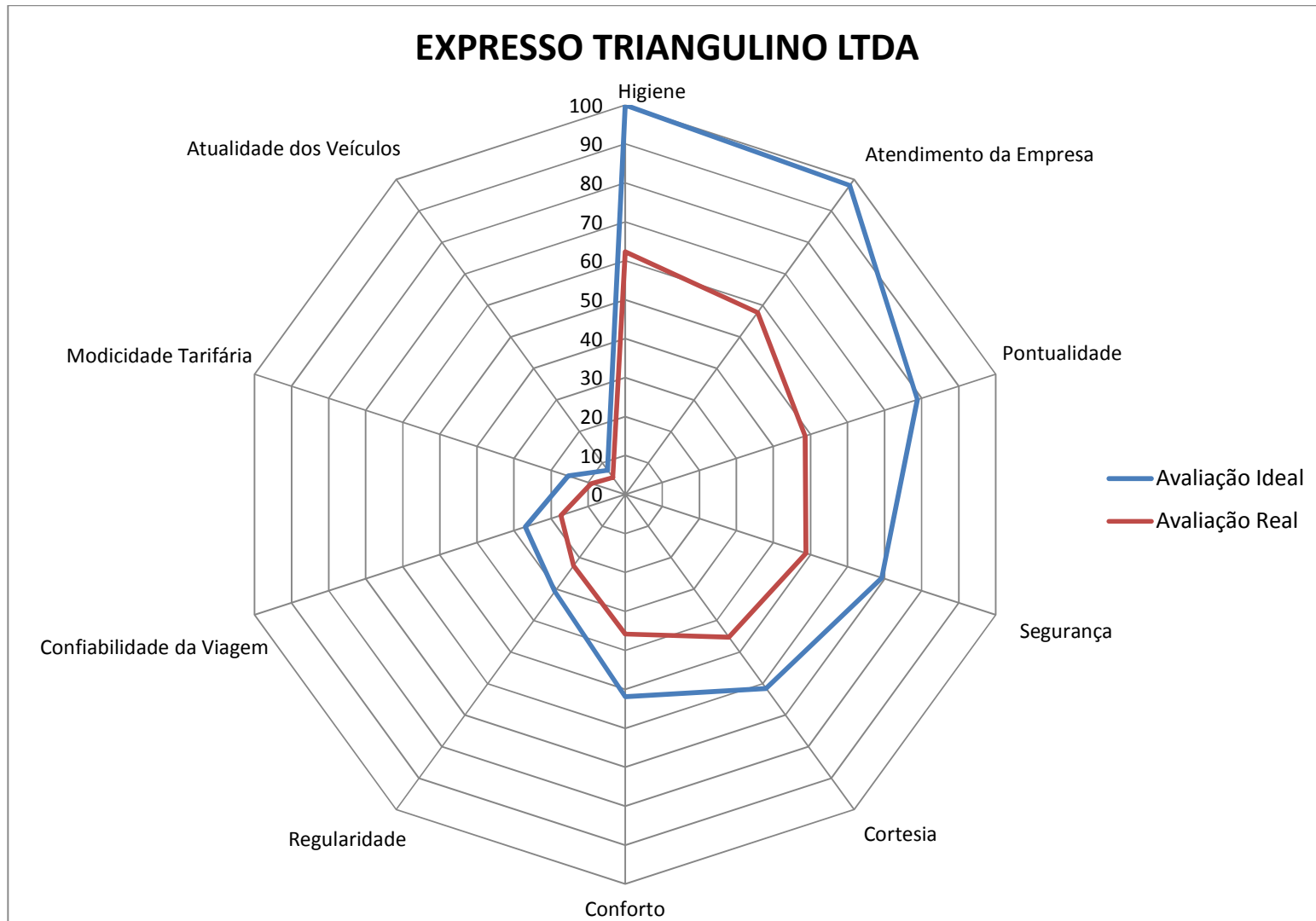
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	51	18,15	58,93
Conforto	27	9,61	68,93
Cortesia	32	11,39	73,54
Higiene	52	18,51	62,30
Confiabilidade da Viagem	14	4,98	64,45
Pontualidade	41	14,59	61,62
Regularidade	16	5,69	73,28
Segurança	36	12,81	70,51
Modicidade Tarifária	8	2,85	59,22
Atualidade dos Veículos	4	1,42	70,15
TOTAL	281	100	
IGS	65,31		

Nº de entrevistas realizadas: 103

EXPRESSO TRIANGULINO LTDA



EXPRESSO TRIANGULINO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	18
Boa	9
Regular	45
Ruim	18
Péssima	0
NR	9
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

Expresso União 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56
Nº de entrevistas realizadas:	489

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	26
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	40
Nº de entrevistas realizadas:	489

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	18
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	17
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	489

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	34
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
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	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	11
Nº de entrevistas realizadas:	489

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	0
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	28
Compras	3
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	489

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	22
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	3
Mensal	13
Trimestral	6
Semestral	9
Anual	40
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	489

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	489

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	78
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	22
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	27

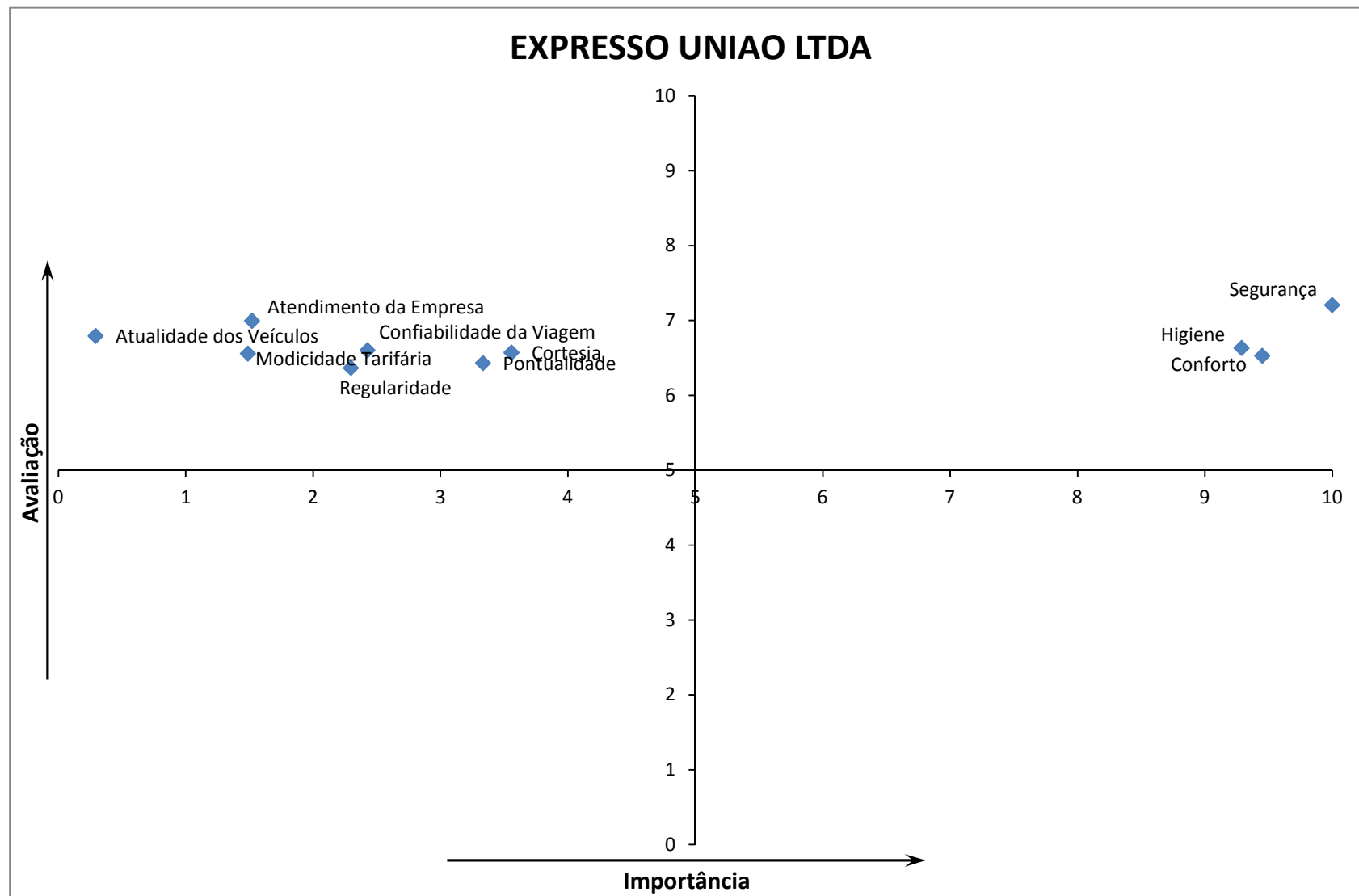
TOTAL BRASIL: EXPRESSO UNIÃO LTDA.

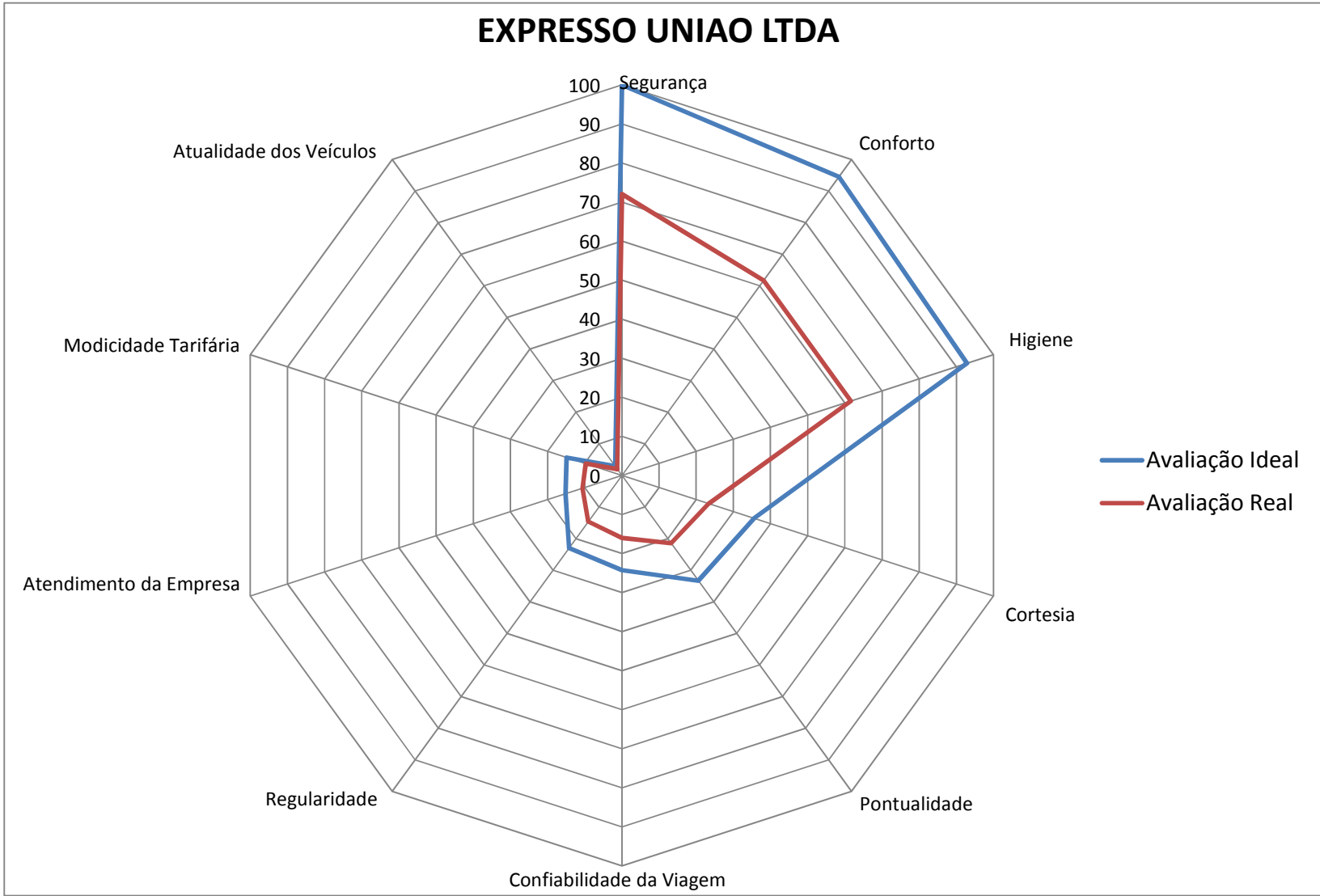
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,15	69,95
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,29	65,29
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	65,73	65,73
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,98	66,31
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,63	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,2	66,01
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,31	64,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,68	63,68
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,93	72,06
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,19	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,57	65,57
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,94	67,94
	Quantidade de paradas	76,95	
Paradas para refeições e lanches	Tempo das paradas	71,26	70,30
	Segurança	73,36	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,06	
	Preço dos produtos e serviços	66,19	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,21	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,94	67,36
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,68	
	Serviço de informação e sinalização	69,06	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,51	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,85	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,13	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	3,48	69,95
Conforto	292	21,65	65,29
Cortesia	110	8,15	65,73
Higiene	287	21,28	66,31
Confiabilidade da Viagem	75	5,56	66,01
Pontualidade	103	7,64	64,31
Regularidade	71	5,26	63,68
Segurança	309	22,91	72,06
Modicidade Tarifária	46	3,41	65,57
Atualidade dos Veículos	9	0,67	67,94
TOTAL	1349	100	
IGS	67,16		

Nº de entrevistas realizadas: 489





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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
	%
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	489

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	6
Boa	56
Regular	38
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	16

GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: EXPRESSO UNIÃO LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,58	68,85
	Facilidade para a troca de bilhetes	62,29	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,69	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,58	64,58
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,92	62,92
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,52	64,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58,65	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,98	61,83
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	56,67	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,85	58,85
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	56,98	56,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,44	73,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,96	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,4	67,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,56	66,56
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	84,58	70,83
	Tempo das paradas	73,23	
	Segurança	75,31	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,21	
	Preço dos produtos e serviços	65,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,19	

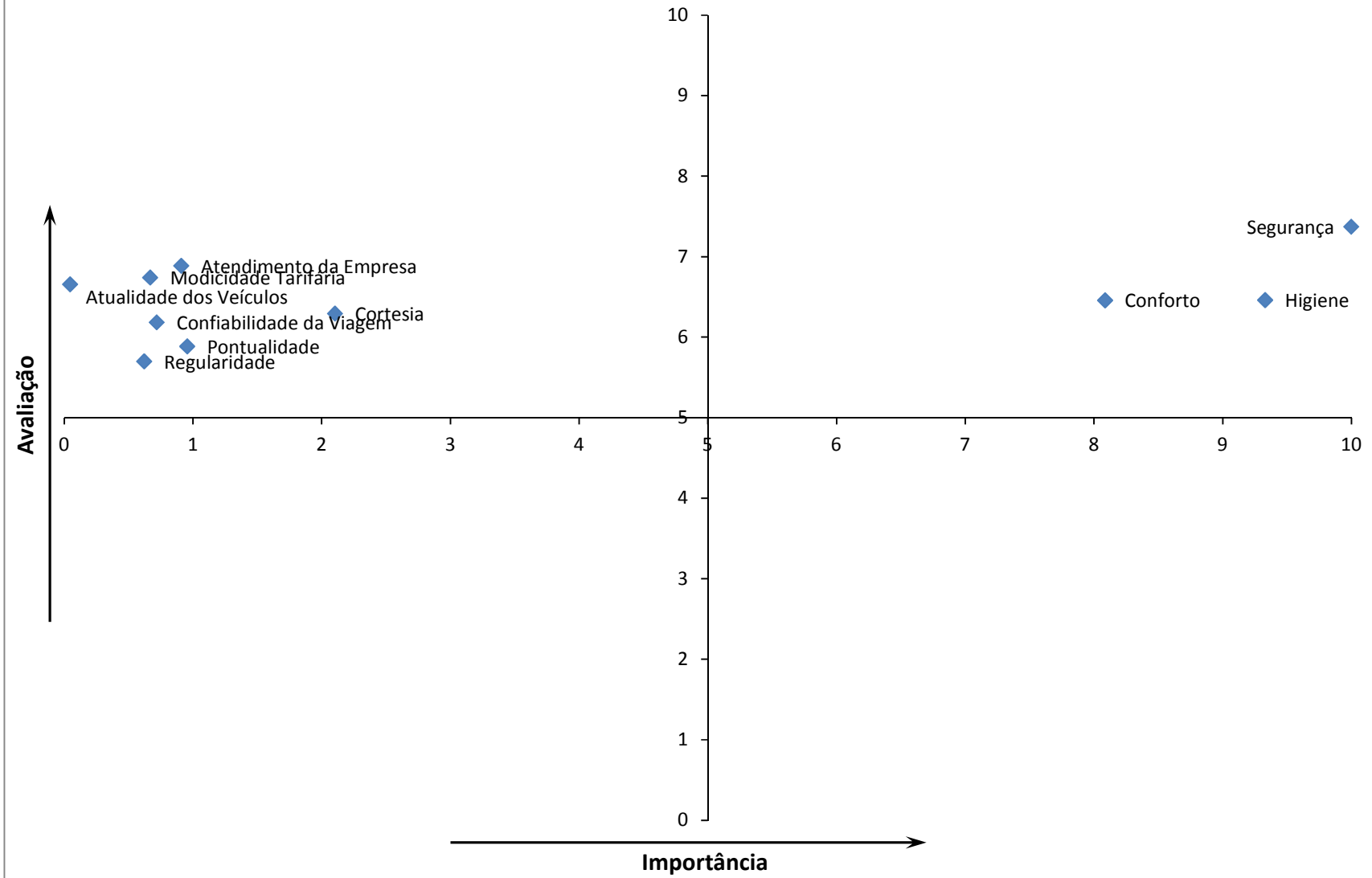
Nº de entrevistas realizadas: 240

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,88	64,38
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,65	
	Serviço de informação e sinalização	68,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,1	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,08	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	60,52	

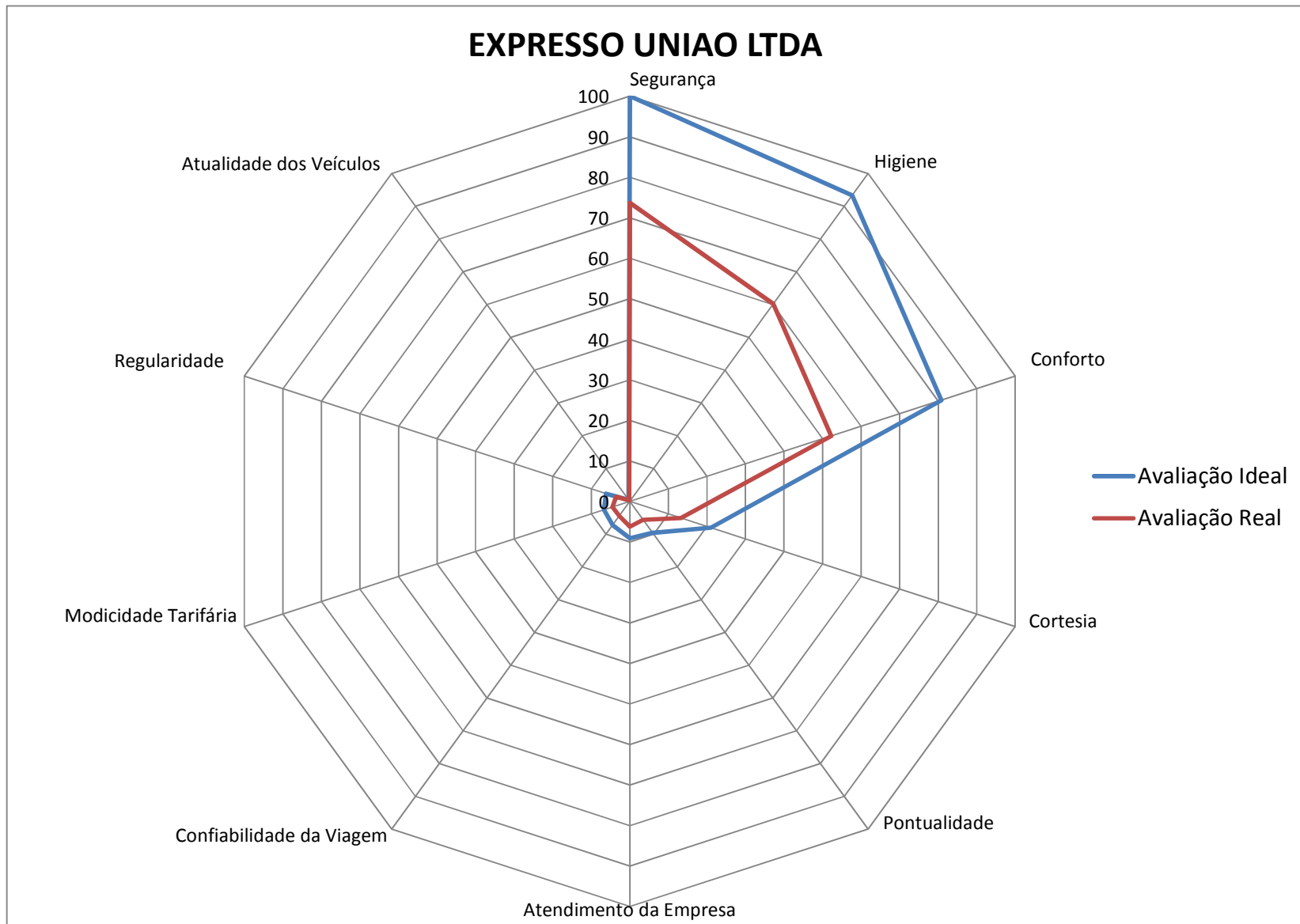
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	19	2,72	68,85
Conforto	169	24,18	64,58
Cortesia	44	6,29	62,92
Higiene	195	27,9	64,59
Confiabilidade da Viagem	15	2,15	61,83
Pontualidade	20	2,86	58,85
Regularidade	13	1,86	56,98
Segurança	209	29,9	73,70
Modicidade Tarifária	14	2	67,40
Atualidade dos Veículos	1	0,14	66,56
TOTAL	699	100	
IGS	67,01		

Nº de entrevistas realizadas: 240

EXPRESSO UNIAO LTDA



EXPRESSO UNIAO LTDA



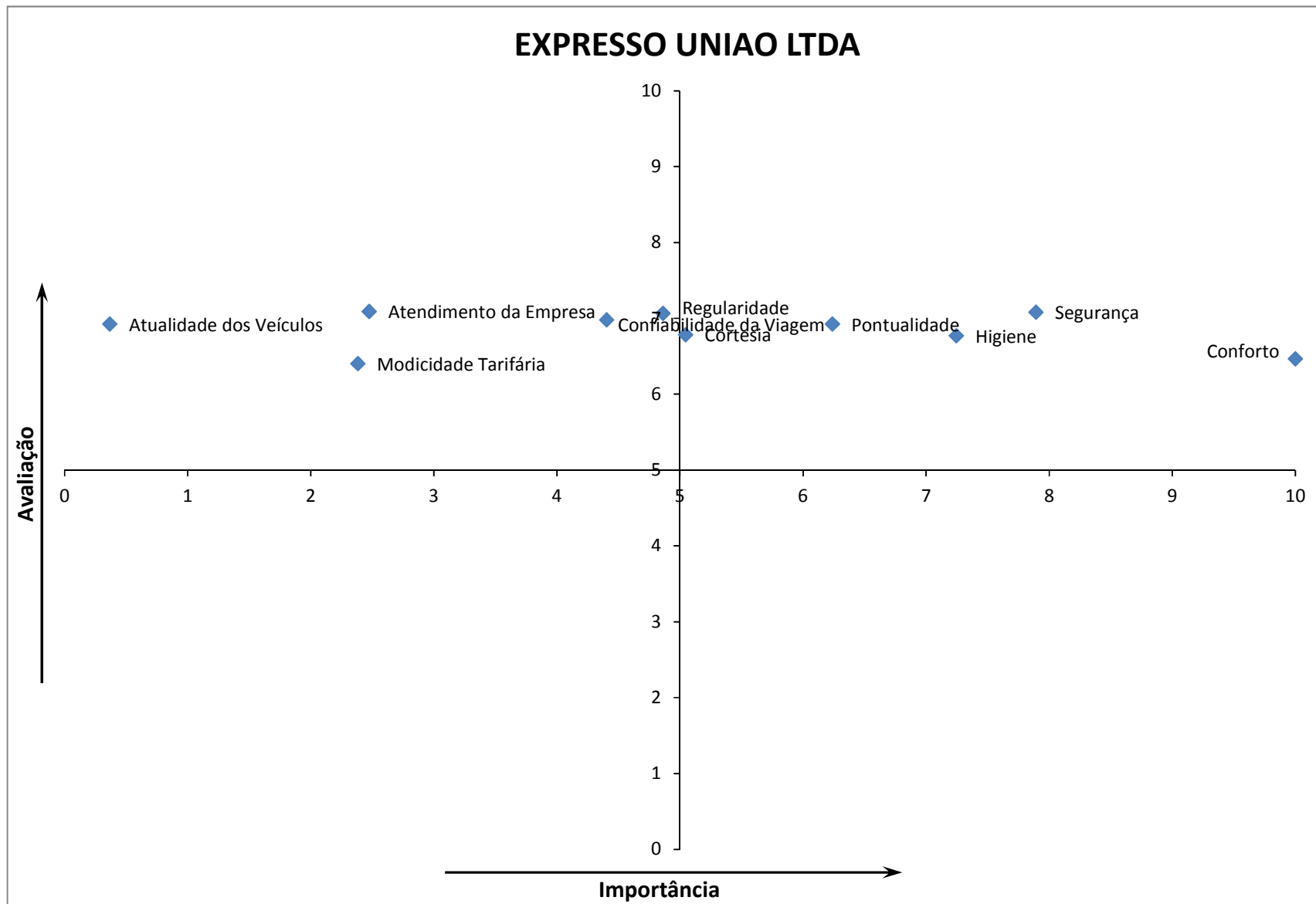
RIO DE JANEIRO: EXPRESSO UNIAO LTDA. RIO DE JANEIRO

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,25	70,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,95	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,51	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,67	64,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,84	67,84
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,42	67,71
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,99	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,81	69,78
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,25	69,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,66	70,66
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,75	70,82
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,88	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,03	64,03
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,25	69,25
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,46	70,20
	Tempo das paradas	69,81	
	Segurança	71,82	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,48	
	Preço dos produtos e serviços	67,57	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,42	

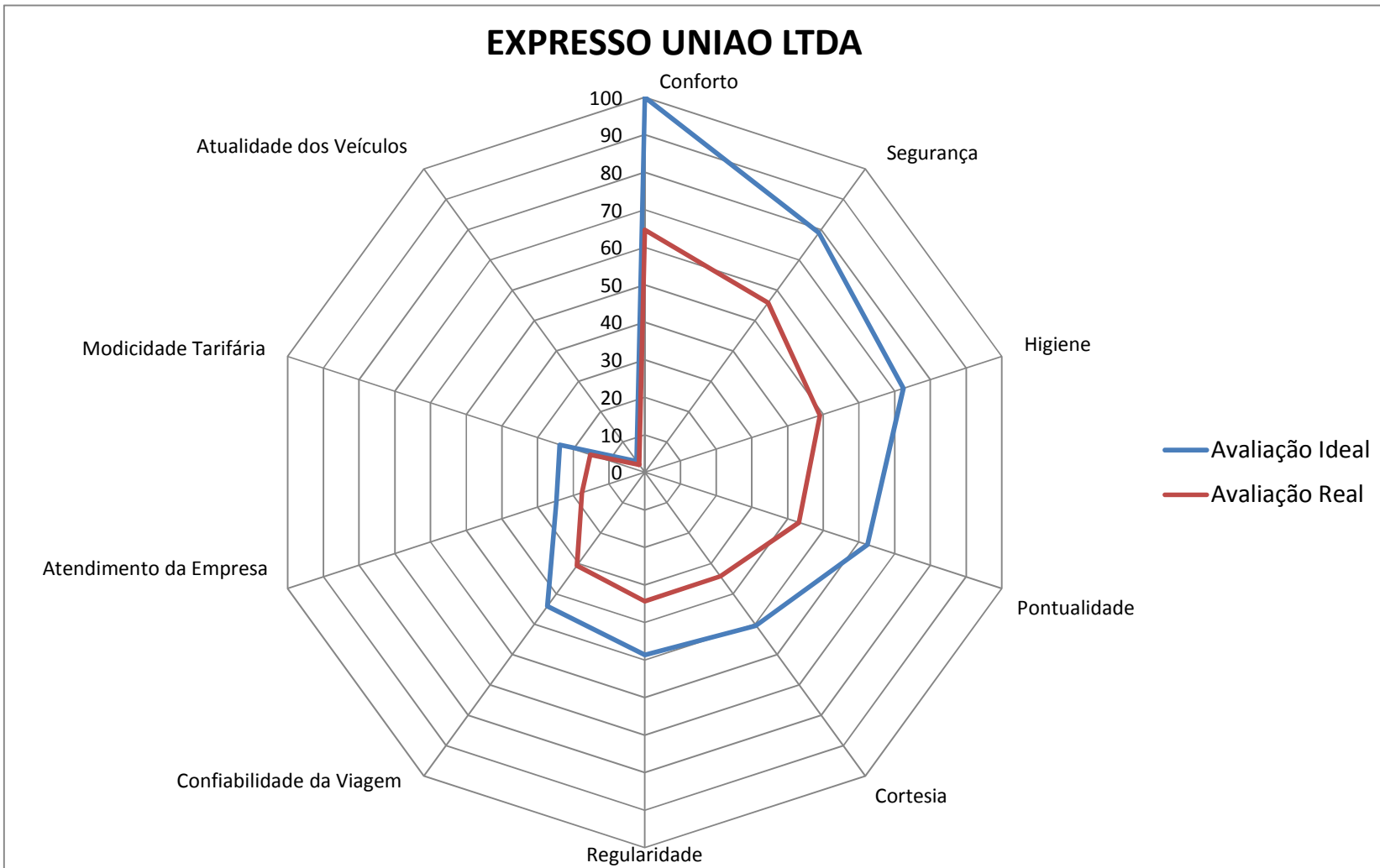
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,72	70,62
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,72	
	Serviço de informação e sinalização	70,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,66	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,18	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	27	4,86	70,90
Conforto	109	19,64	64,67
Cortesia	55	9,91	67,84
Higiene	79	14,23	67,71
Confiabilidade da Viagem	48	8,65	69,78
Pontualidade	68	12,25	69,25
Regularidade	53	9,55	70,66
Segurança	86	15,5	70,82
Modicidade Tarifária	26	4,68	64,03
Atualidade dos Veículos	4	0,72	69,25
TOTAL	555	100	
IGS	68,25		

Nº de entrevistas realizadas: 213



EXPRESSO UNIAO LTDA



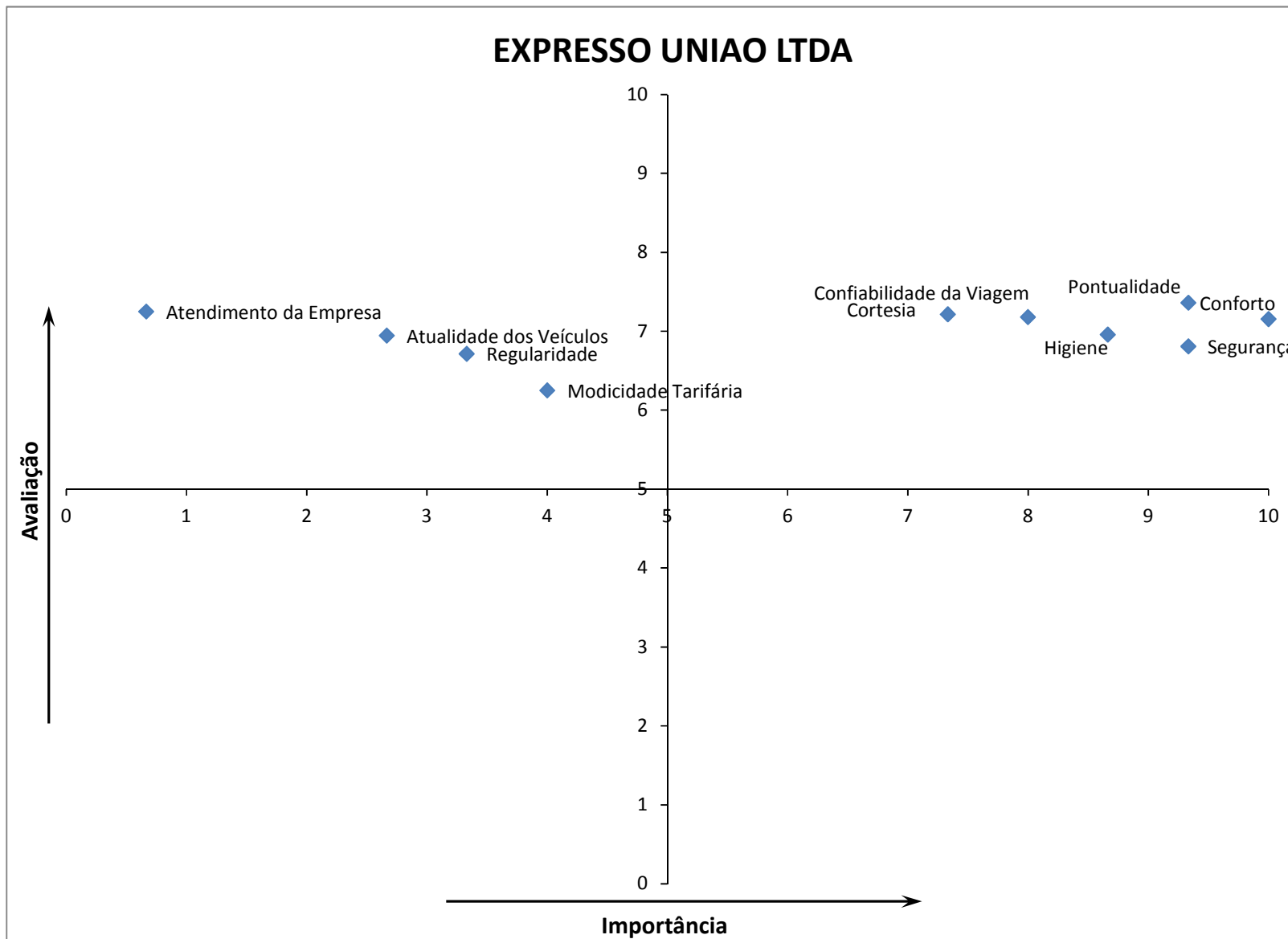
MINAS GERAIS : EXPRESSO UNIAO LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,31	72,50
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,97	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,21	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,61	73,61
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,14	72,14
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,97	69,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,14	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,86	71,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,71	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,53	71,53
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,14	67,14
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,42	68,09
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,5	62,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,44	69,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,14	67,36
	Tempo das paradas	66,67	
	Segurança	69,44	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,06	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,06	
	Preço dos produtos e serviços	63,19	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,06	

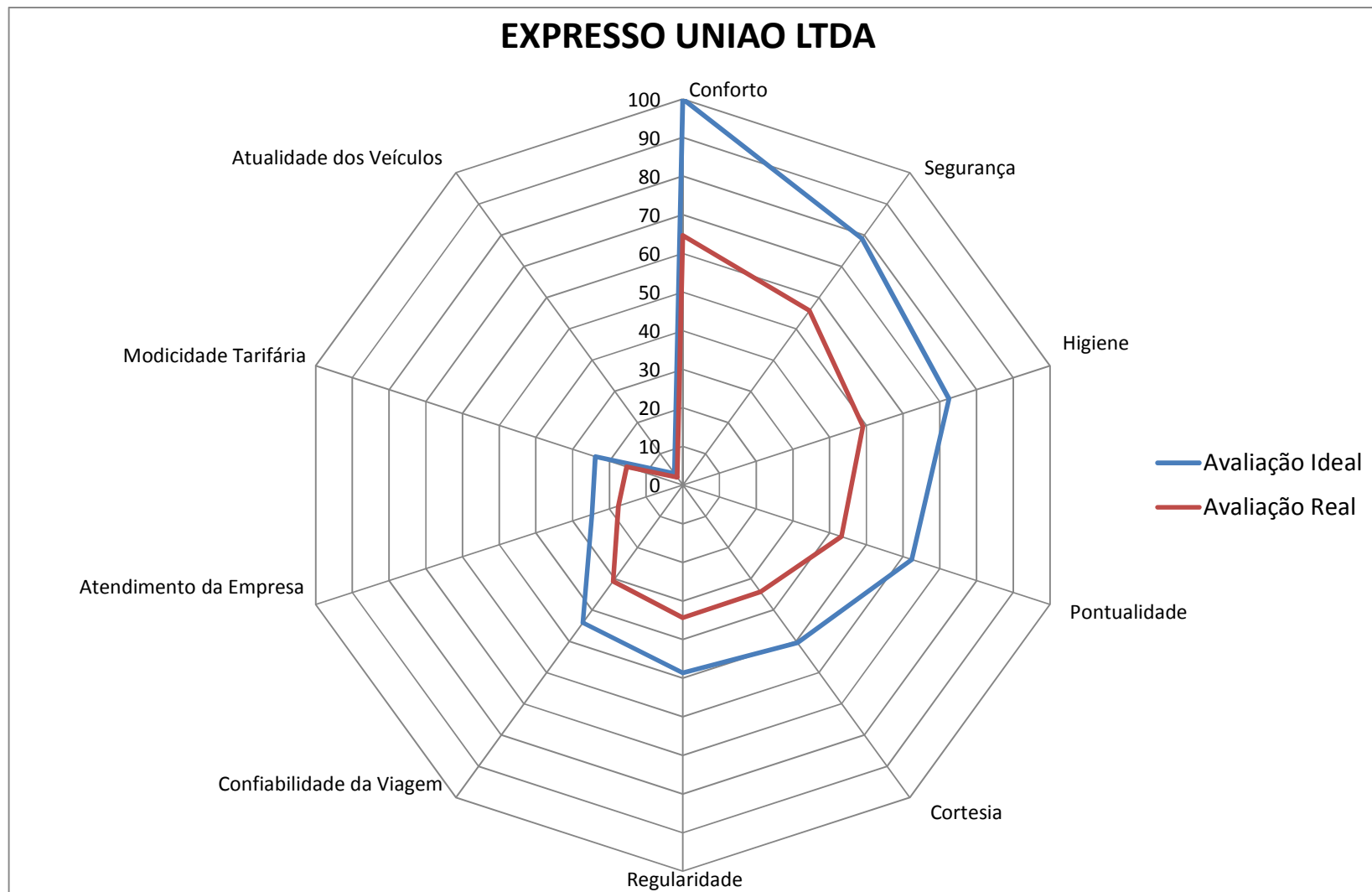
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,14	67,98
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,14	
	Serviço de informação e sinalização	66,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,97	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,44	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	1,05	72,50
Conforto	14	14,74	73,61
Cortesia	11	11,58	72,14
Higiene	13	13,68	69,56
Confiabilidade da Viagem	12	12,63	71,79
Pontualidade	15	15,79	71,53
Regularidade	5	5,26	67,14
Segurança	14	14,74	68,09
Modicidade Tarifária	6	6,32	62,50
Atualidade dos Veículos	4	4,21	69,44
TOTAL	95	100	
IGS	70,28		

Nº de entrevistas realizadas: 36



EXPRESSO UNIAO LTDA



Frotanobre Transporte De Pessoal 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	57

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	21
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	44
Nº de entrevistas realizadas:	57

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	9
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	39
Médio (2º grau)	10
Superior Incompleto	5
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	9
Nº de entrevistas realizadas:	57

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	3
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	5
Não sabe/ Não respondeu	32
Nº de entrevistas realizadas:	57

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	16
Estudo	7
Saúde	17
Visita a amigos/parentes	39
Lazer/turismo	7
Compras	3
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	57

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	47
Diária	0
Semanal	7
Quinzenal	5
Mensal	25
Trimestral	2
Semestral	3
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	57

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	57

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA

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

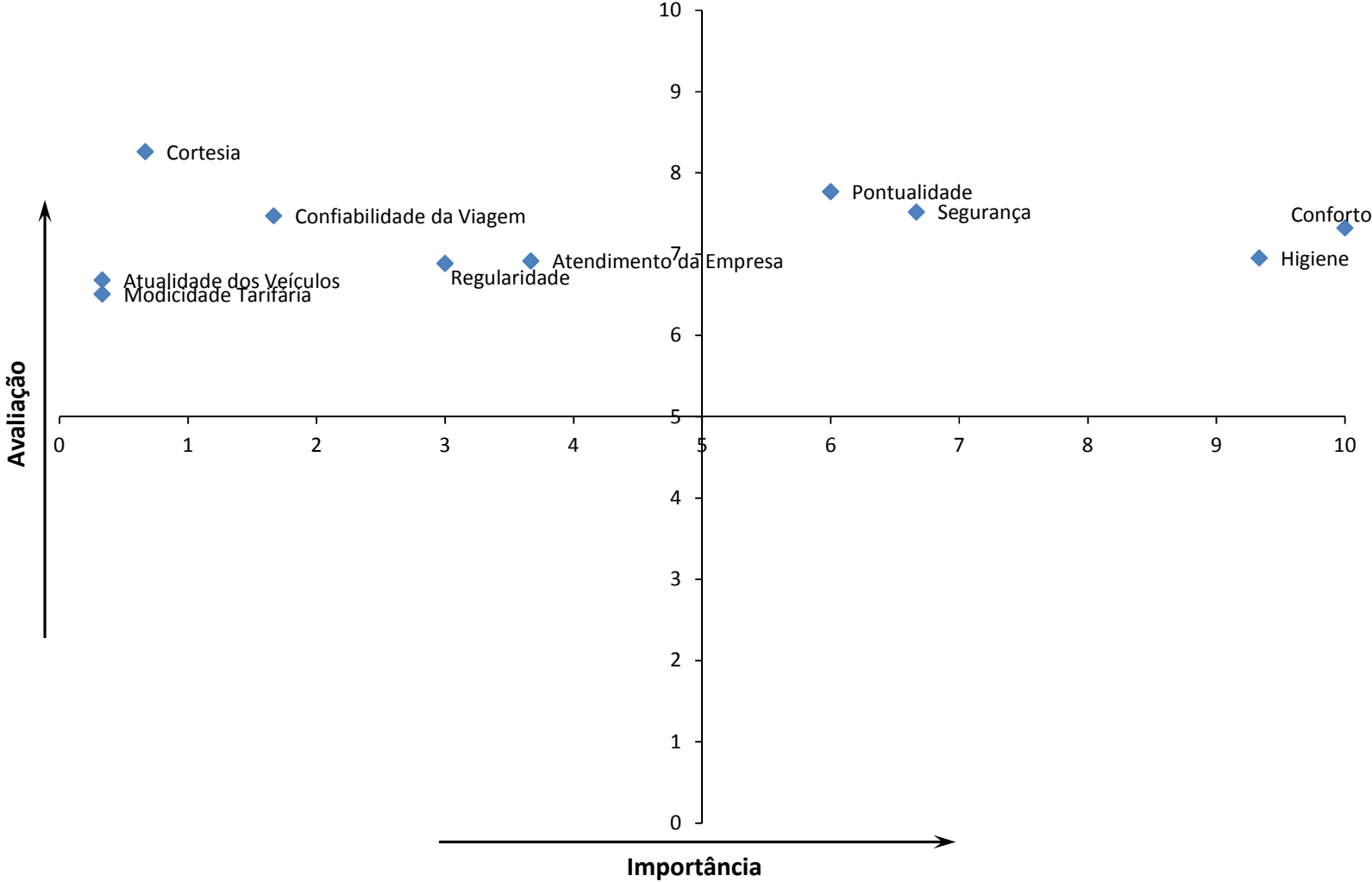
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	69,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,21	73,21
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	82,59	82,59
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,14	69,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,91	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,42	74,71
	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)	77,68	77,68
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,87	68,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,42	75,18
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,94	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,1	65,1
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,82	66,82

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,79	71,60
	Tempo das paradas	71,74	
	Segurança	76	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,57	
	Preço dos produtos e serviços	64,58	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,96	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,08	71,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,92	
	Serviço de informação e sinalização	71,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,02	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,02	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,5	

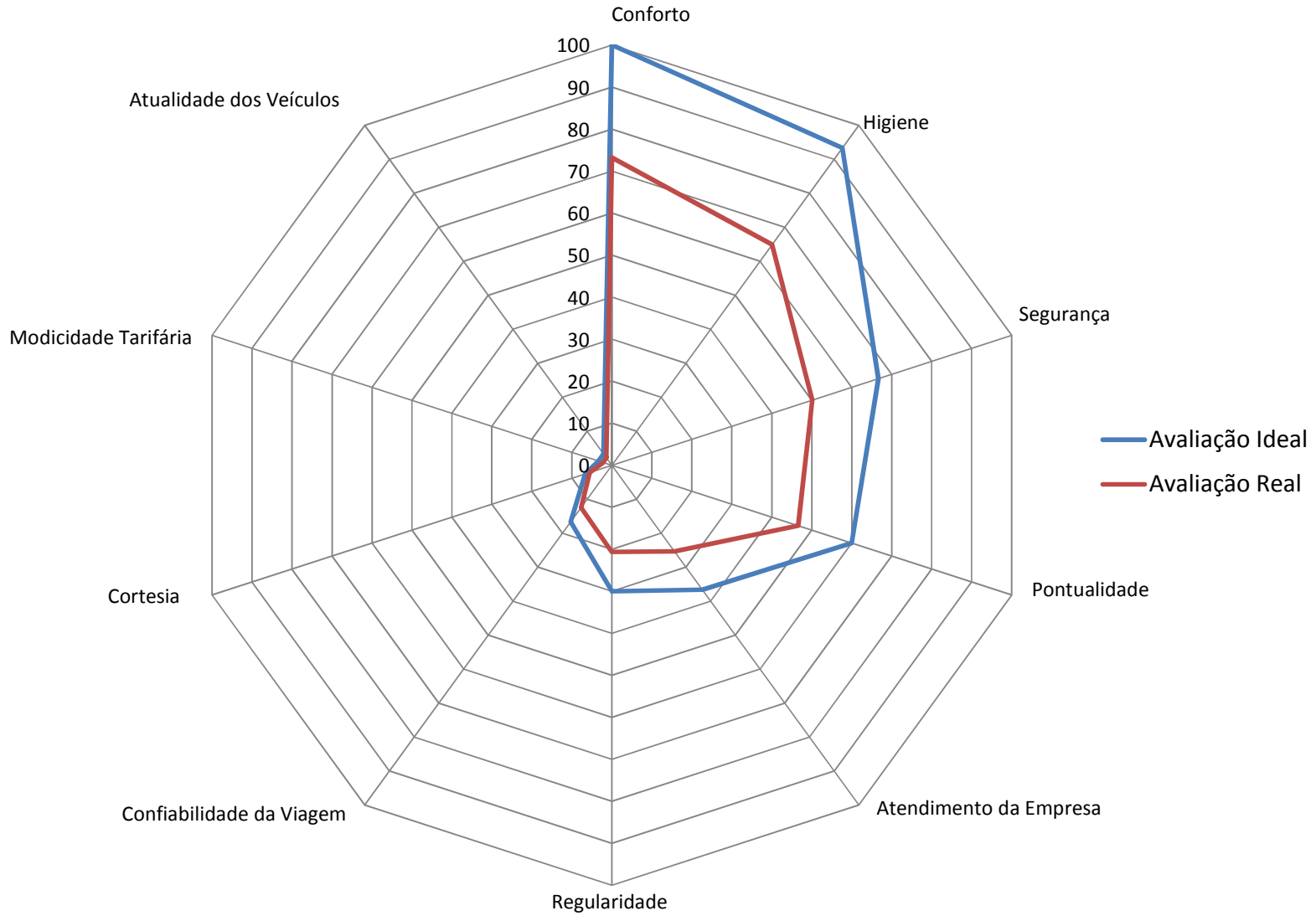
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	11	8,8	69,17
Conforto	30	24	73,21
Cortesia	2	1,6	82,59
Higiene	28	22,4	69,53
Confiabilidade da Viagem	5	4	74,71
Pontualidade	18	14,4	77,68
Regularidade	9	7,2	68,87
Segurança	20	16	75,18
Modicidade Tarifária	1	0,8	65,10
Atualidade dos Veículos	1	0,8	66,82
TOTAL	125	100	
IGS	72,77		

Nº de entrevistas realizadas: 57

FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA



FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	16
Não	84
Nº de entrevistas realizadas:	57

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	56
Regular	33
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

Nacional Expresso 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.

	TOTAL
	%
Q5.01 - Sexo	
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	1009

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	37
Nº de entrevistas realizadas:	1009

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	13
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	10
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	1009

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	31
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	1009

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	4
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	23
Compras	3
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	1009

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	40
Diária	5
Semanal	6
Quinzenal	5
Mensal	14
Trimestral	8
Semestral	8
Anual	13
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	1009

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	1009

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	4
Descontos para idosos	19
Outros descontos ou gratuidades	11
Nº de entrevistas realizadas:	74

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

Sim	33
Não	67
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: NACIONAL EXPRESSO LTDA.

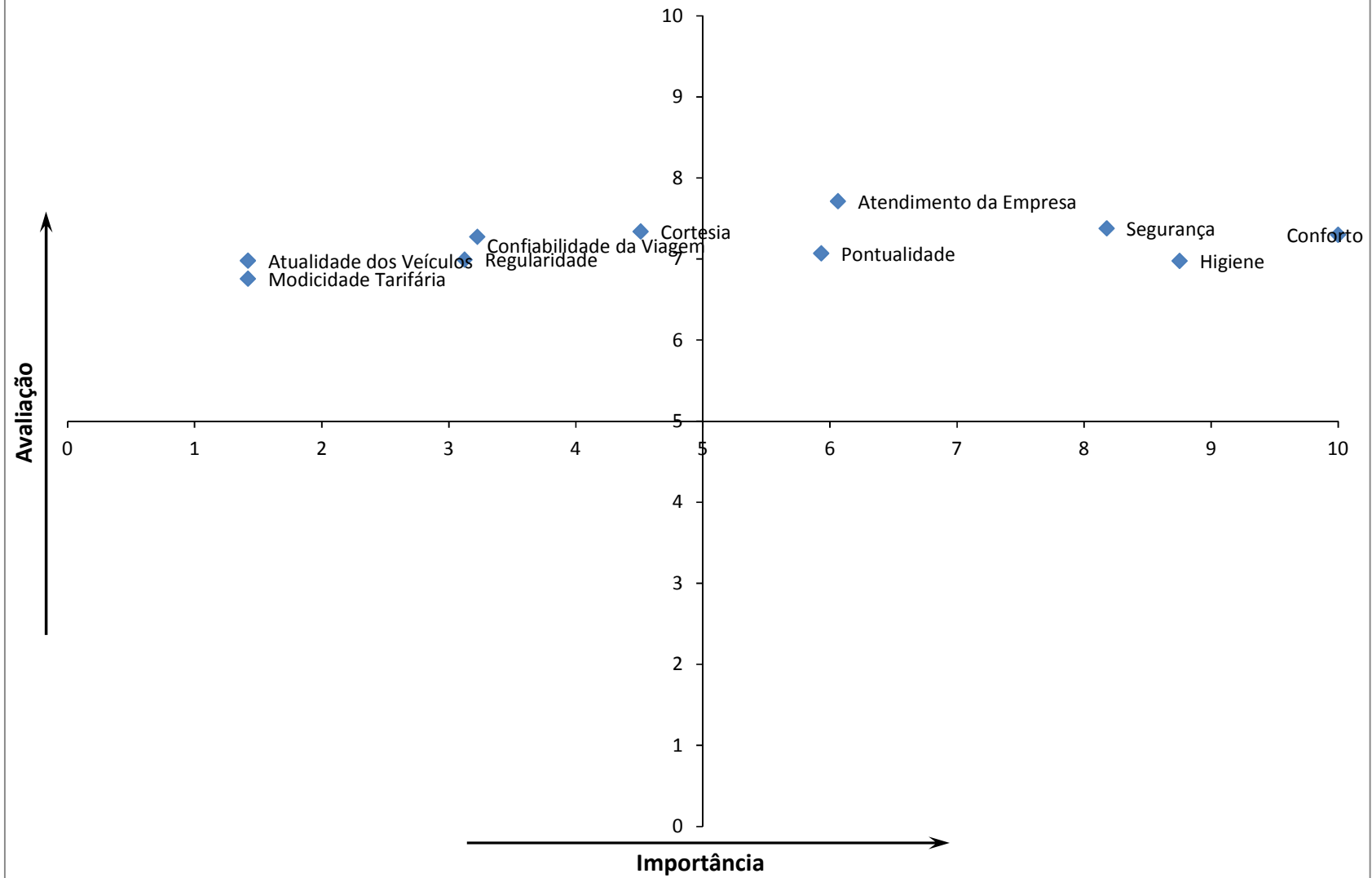
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,2	77,13
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,34	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73	73
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,41	73,41
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,82	69,78
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,74	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,8	72,76
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,71	70,71
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,94	69,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,64	73,80
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,95	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,59	67,59
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,79	69,79
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,29	67,49
	Tempo das paradas	70,65	
	Segurança	70,67	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,44	
	Preço dos produtos e serviços	63,99	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,08	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,55	67,76
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,03	
	Serviço de informação e sinalização	68,48	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,39	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,06	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,02	

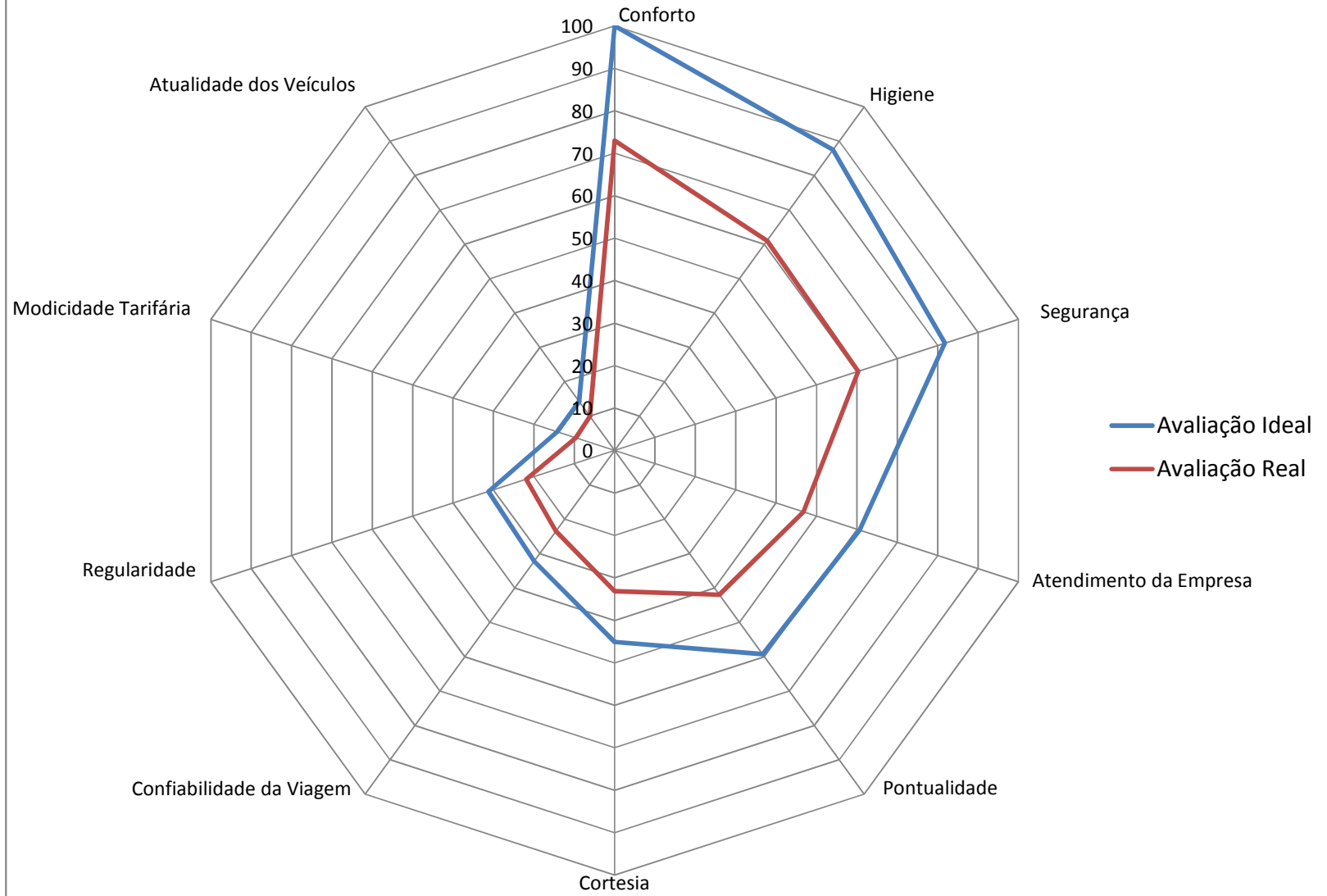
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	316	11,52	77,13
Conforto	521	19	73,00
Cortesia	235	8,57	73,41
Higiene	456	16,63	69,78
Confiabilidade da Viagem	168	6,13	72,76
Pontualidade	309	11,27	70,71
Regularidade	163	5,94	69,94
Segurança	426	15,54	73,80
Modicidade Tarifária	74	2,7	67,59
Atualidade dos Veículos	74	2,7	69,79
TOTAL	2742	100	
IGS	72,41		

Nº de entrevistas realizadas: 1009

NACIONAL EXPRESSO LTDA



NACIONAL EXPRESSO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	1009

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	16
Boa	43
Regular	27
Ruim	5
Péssima	5
Nº de entrevistas realizadas:	37

GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: NACIONAL EXPRESSO LTDA.

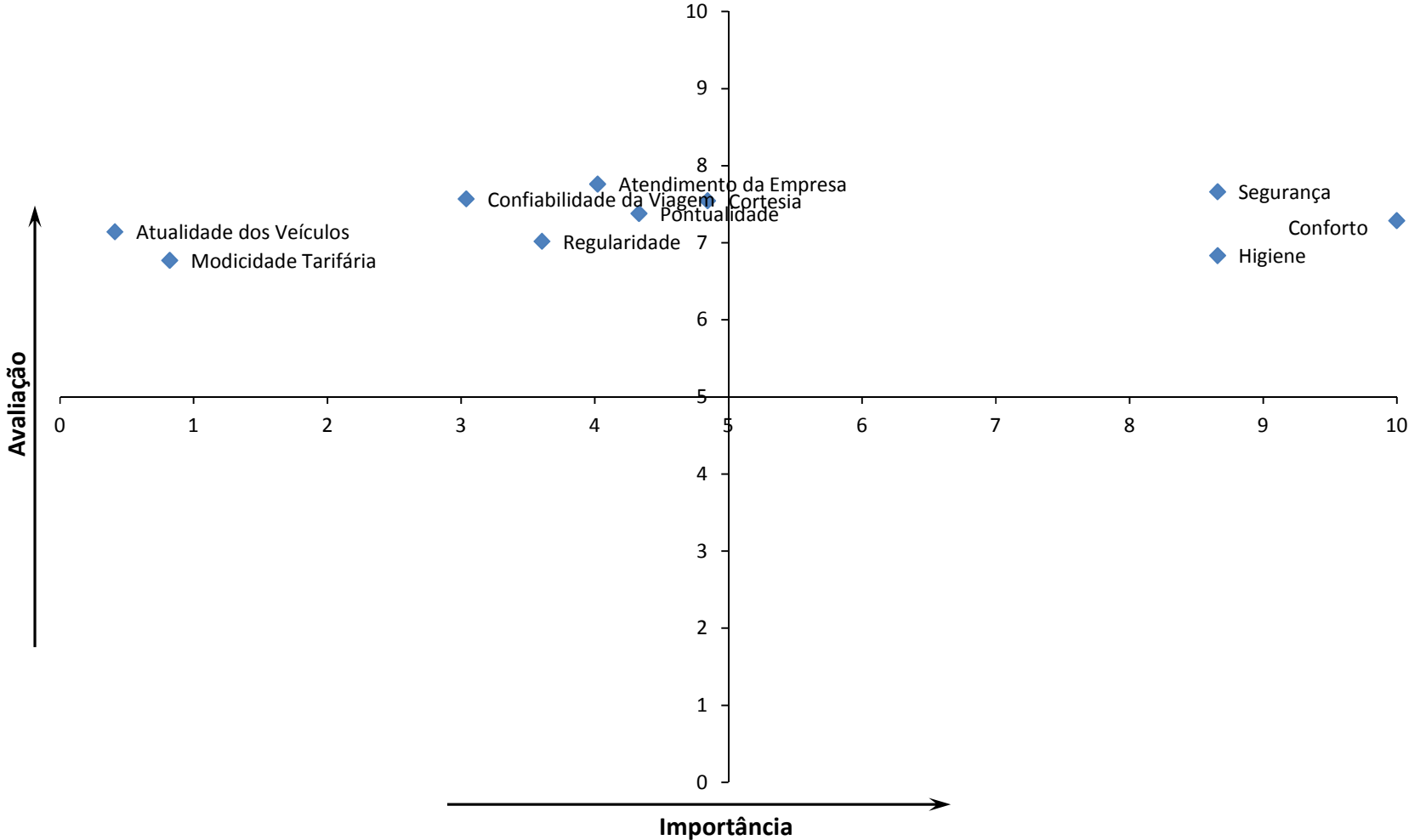
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,97	77,59
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,62	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,88	72,88
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,45	75,45
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,51	68,34
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,16	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76	75,69
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,78	73,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,18	70,18
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,27	76,63
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,98	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,71	67,71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,42	71,42
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,32	68,90
	Tempo das paradas	73,08	
	Segurança	72,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,46	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,65	
	Preço dos produtos e serviços	63,04	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,18	

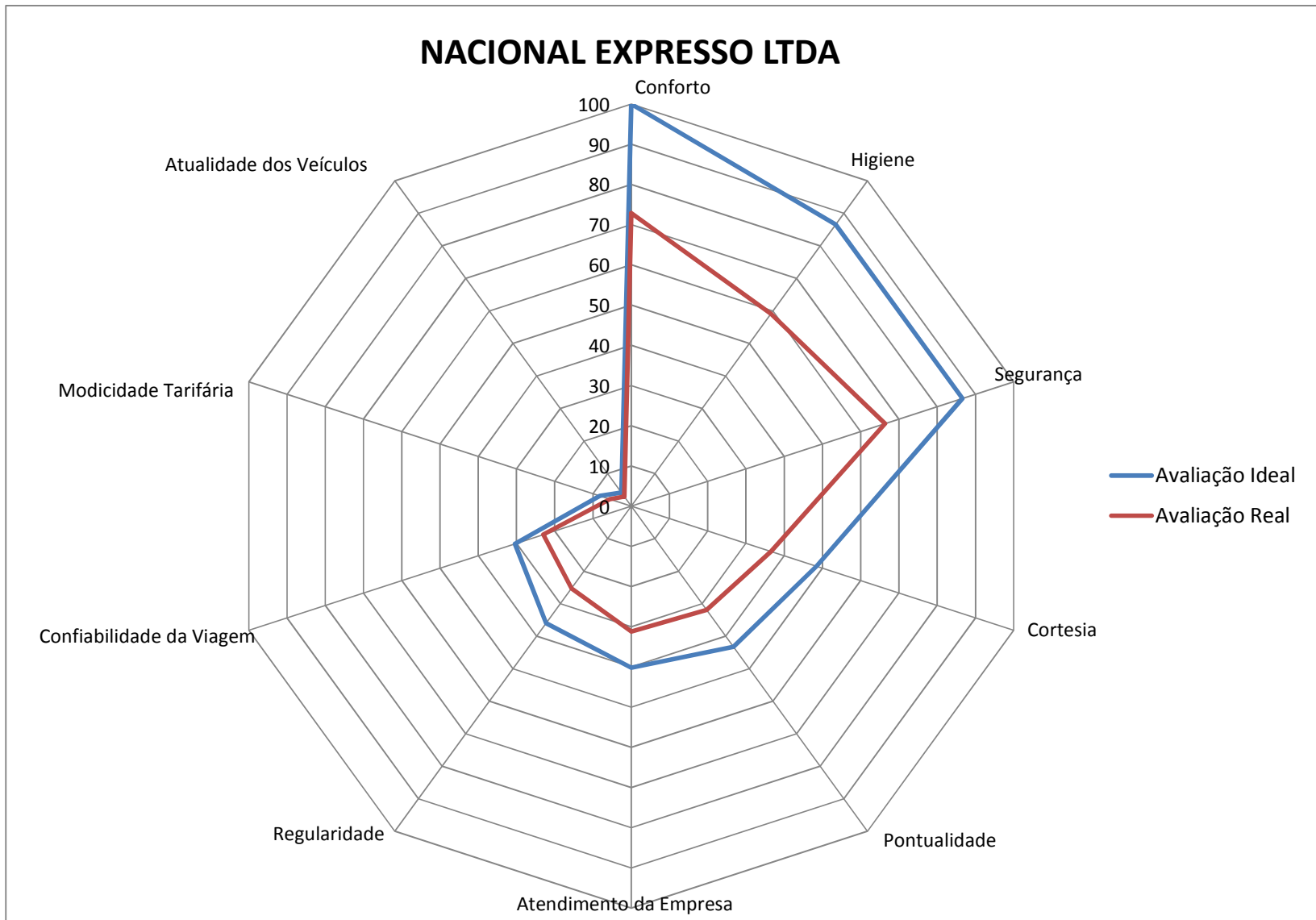
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,14	71,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,81	
	Serviço de informação e sinalização	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,27	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,96	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,71	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	78	8,31	77,59
Conforto	194	20,66	72,88
Cortesia	94	10,01	75,45
Higiene	168	17,89	68,34
Confiabilidade da Viagem	59	6,28	75,69
Pontualidade	84	8,95	73,78
Regularidade	70	7,45	70,18
Segurança	168	17,89	76,63
Modicidade Tarifária	16	1,7	67,71
Atualidade dos Veículos	8	0,85	71,42
TOTAL	939	100	
IGS	73,34		

Nº de entrevistas realizadas: 331

NACIONAL EXPRESSO LTDA





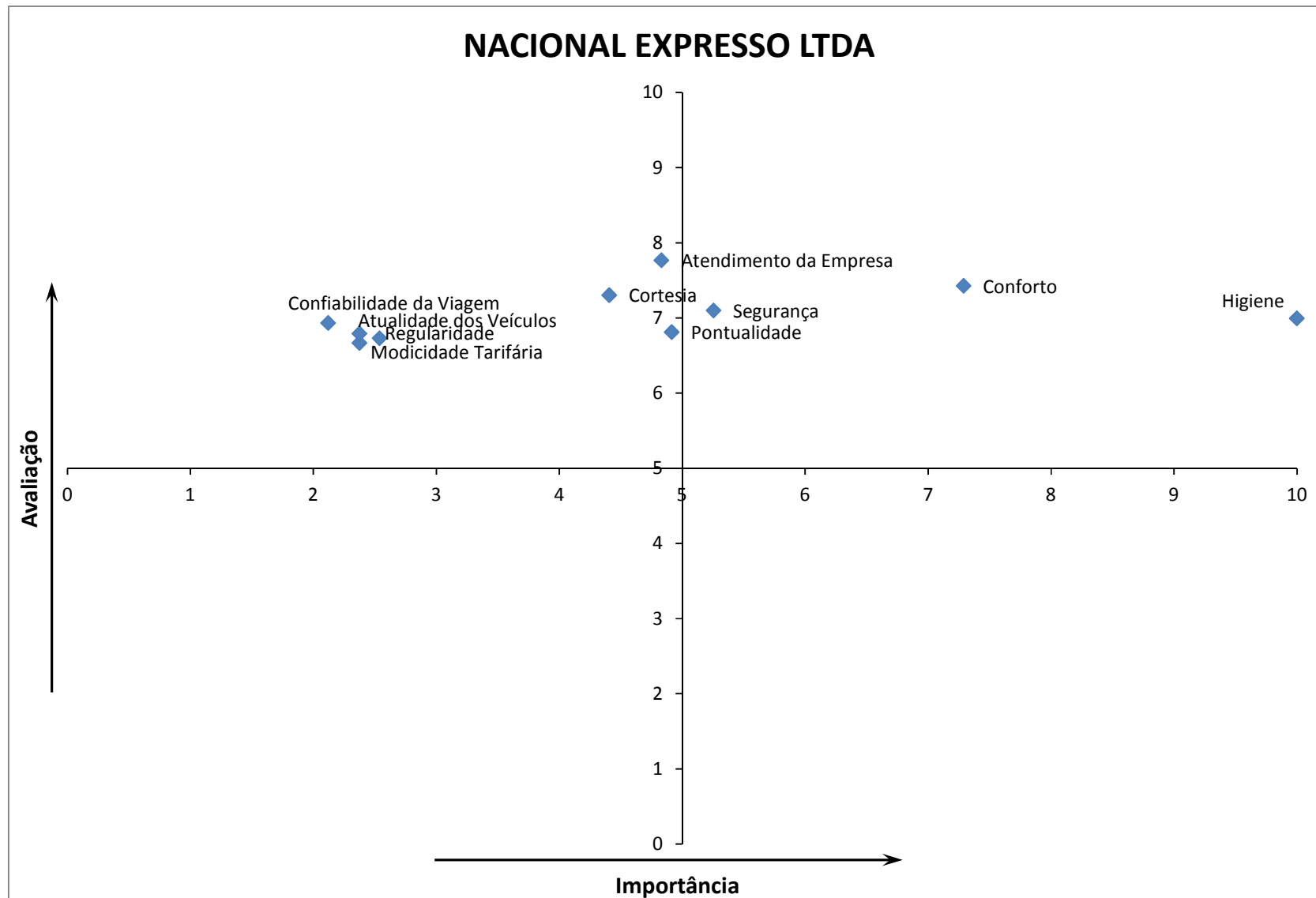
MATO GROSSO: NACIONAL EXPRESSO LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,77	77,68
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,45	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,82	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,27	74,27
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,02	73,02
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,9	69,94
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,98	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,27	69,33
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,13	68,13
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,67	66,67
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,04	70,99
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,94	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,92	67,92
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,29	67,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65	59,52
	Tempo das paradas	64,69	
	Segurança	63,02	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,52	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,58	
	Preço dos produtos e serviços	58,13	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	56,35	

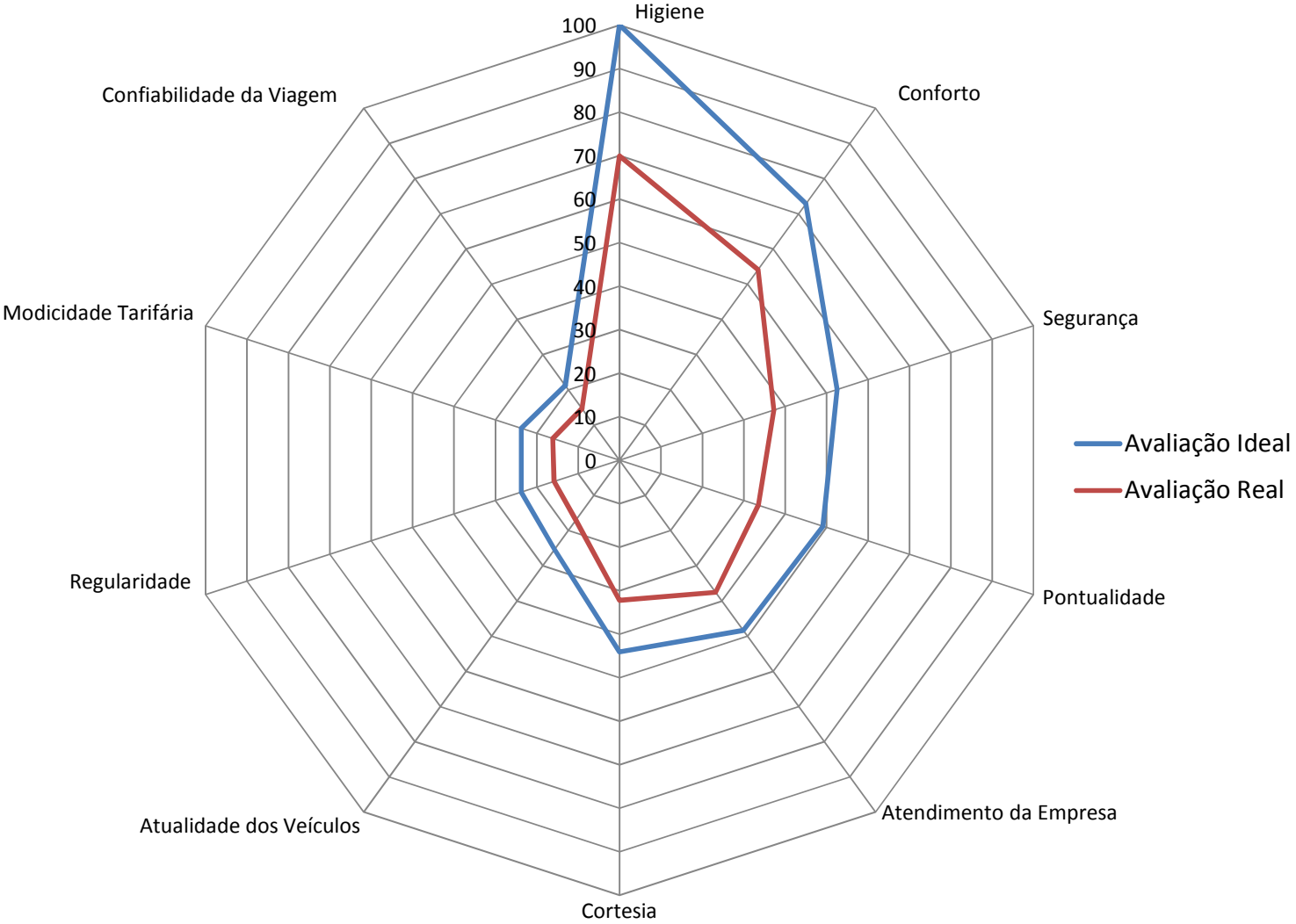
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	54,69	54,68
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,92	
	Serviço de informação e sinalização	55,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,9	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,48	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	53,96	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	57	10,48	77,68
Conforto	86	15,81	74,27
Cortesia	52	9,56	73,02
Higiene	118	21,69	69,94
Confiabilidade da Viagem	25	4,6	69,33
Pontualidade	58	10,66	68,13
Regularidade	28	5,15	66,67
Segurança	62	11,4	70,99
Modicidade Tarifária	28	5,15	67,92
Atualidade dos Veículos	30	5,51	67,29
TOTAL	544	100	
IGS	71,21		

Nº de entrevistas realizadas: 240



NACIONAL EXPRESSO LTDA



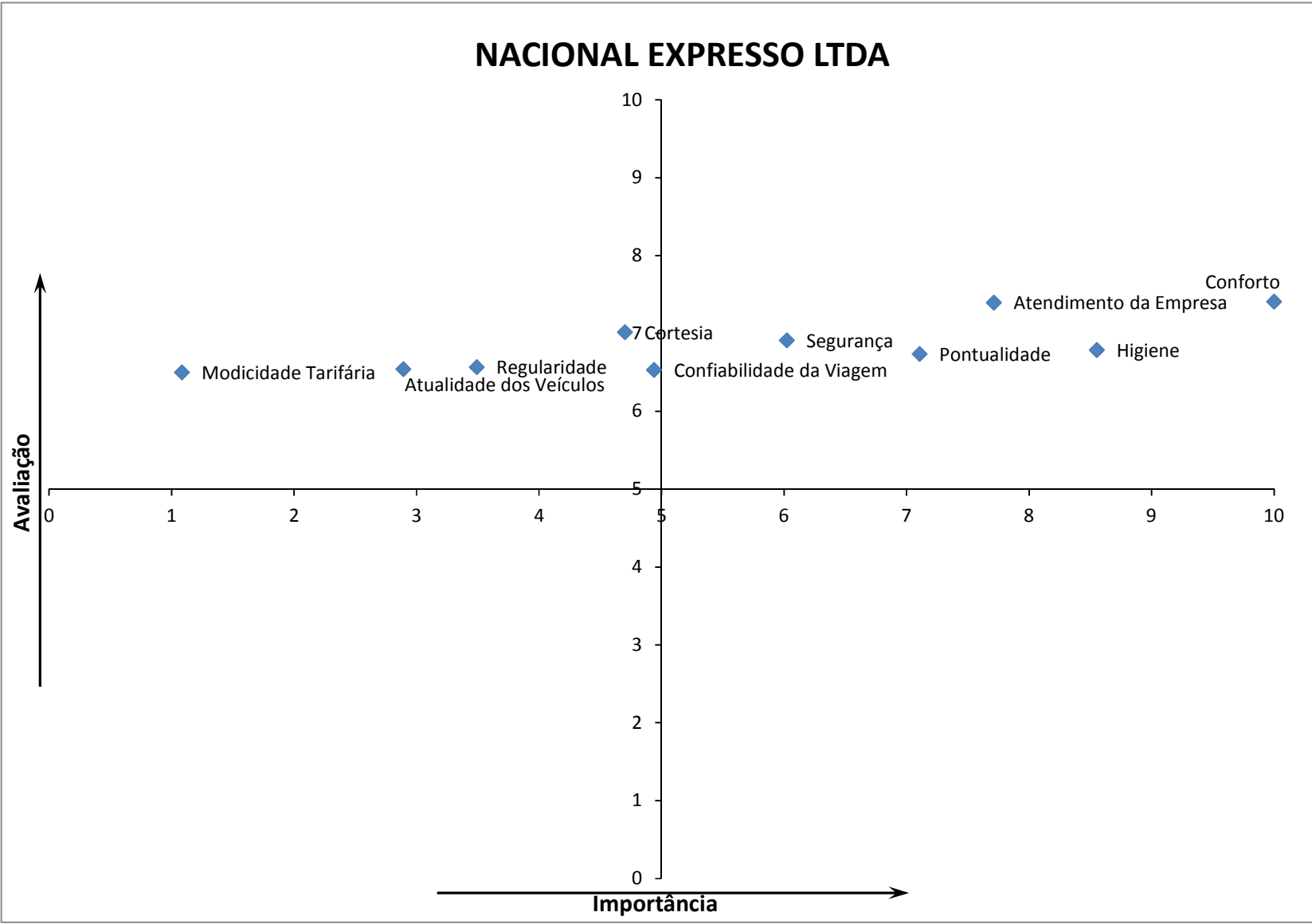
MINAS GERAIS: NACIONAL EXPRESSO LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,58	73,97
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,22	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,07	74,07
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,15	70,15
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,83	67,86
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,94	65,32
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,36	67,36
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,68	65,68
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,75	69,11
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,46	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65	65
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,4	65,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,57	64,54
	Tempo das paradas	64,26	
	Segurança	69,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,12	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,78	
	Preço dos produtos e serviços	60,65	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,86	

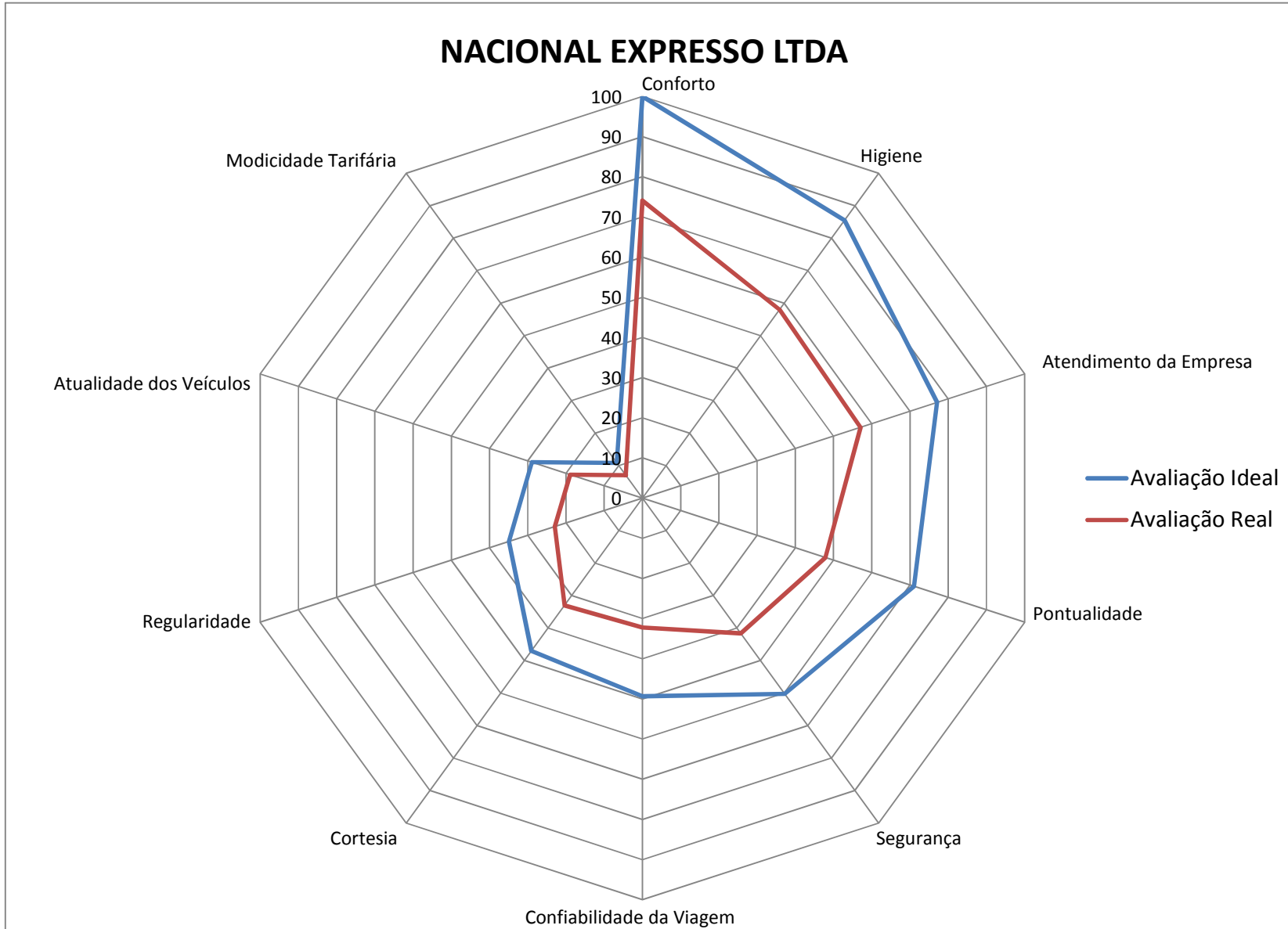
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,39	67,81
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,72	
	Serviço de informação e sinalização	68,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,41	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,26	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,79	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	64	13,65	73,97
Conforto	83	17,7	74,07
Cortesia	39	8,32	70,15
Higiene	71	15,14	67,86
Confiabilidade da Viagem	41	8,74	65,32
Pontualidade	59	12,58	67,36
Regularidade	29	6,18	65,68
Segurança	50	10,66	69,11
Modicidade Tarifária	9	1,92	65,00
Atualidade dos Veículos	24	5,12	65,40
TOTAL	469	100	
IGS	69,51		

Nº de entrevistas realizadas: 167



NACIONAL EXPRESSO LTDA



PARANÁ: NACIONAL EXPRESSO LTDA.

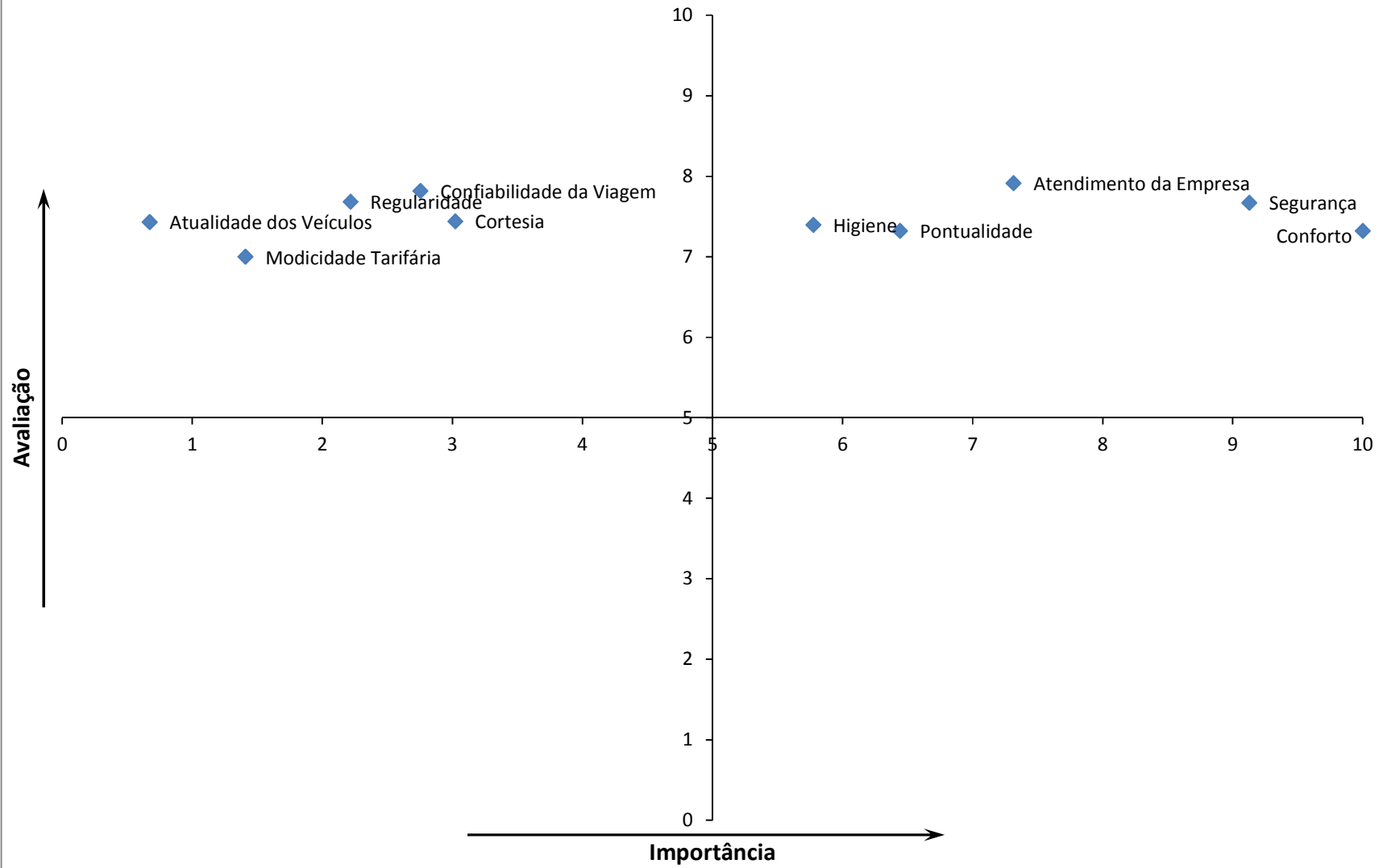
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,61	79,12
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,42	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,32	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,19	73,19
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,4	74,4
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,9	73,95
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,11	78,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,21	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,19	73,19
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,81	76,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,8	76,71
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,61	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,98	69,98
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,3	74,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,51	76,53
	Tempo das paradas	78,71	
	Segurança	77,51	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,71	
	Preço dos produtos e serviços	75,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,92	76,78
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,92	
	Serviço de informação e sinalização	76,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,11	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,51	

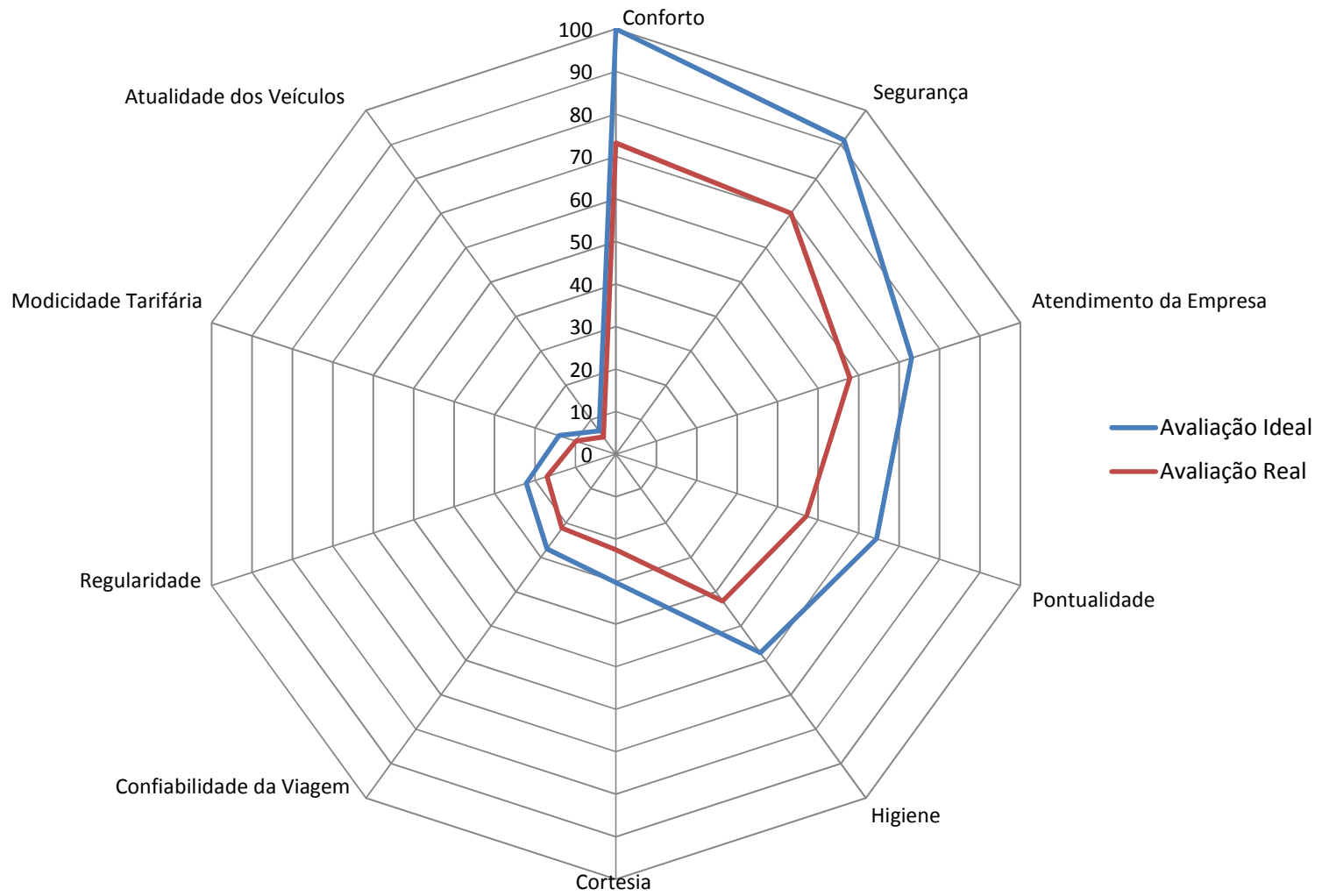
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	109	15,01	79,12
Conforto	149	20,52	73,19
Cortesia	45	6,2	74,40
Higiene	86	11,85	73,95
Confiabilidade da Viagem	41	5,65	78,16
Pontualidade	96	13,22	73,19
Regularidade	33	4,55	76,81
Segurança	136	18,73	76,71
Modicidade Tarifária	21	2,89	69,98
Atualidade dos Veículos	10	1,38	74,30
TOTAL	726	100	
IGS	75,27		

Nº de entrevistas realizadas: 249

NACIONAL EXPRESSO LTDA



NACIONAL EXPRESSO LTDA



SÃO PAULO: NACIONAL EXPRESSO LTDA.

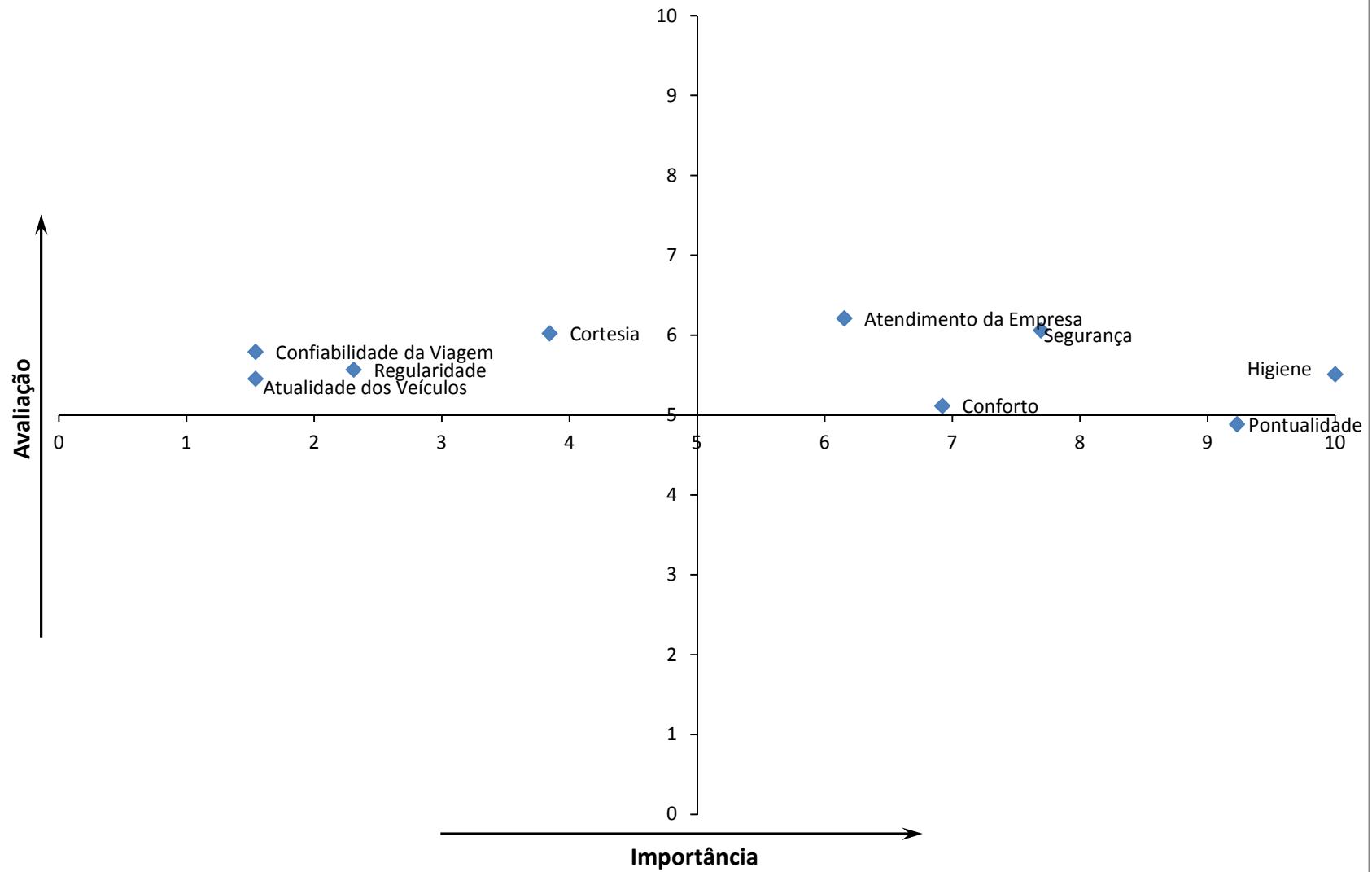
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,59	62,10
	Facilidade para a troca de bilhetes	63,24	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	51,47	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	51,14	51,14
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	60,23	60,23
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	53,41	55,12
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	56,82	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	48,81	57,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,05	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	48,86	48,86
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	55,68	55,68
Segurança	Segurança com relação a assaltos	54,17	60,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,05	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,55	54,55
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	54,55	54,55
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	55,68	51,94
	Tempo das paradas	55,68	
	Segurança	64,29	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	48,86	
	Qualidade dos produtos e serviços	48,81	
	Preço dos produtos e serviços	36,36	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,36	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	46,25	48,60
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	44,32	
	Serviço de informação e sinalização	47,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	54,76	

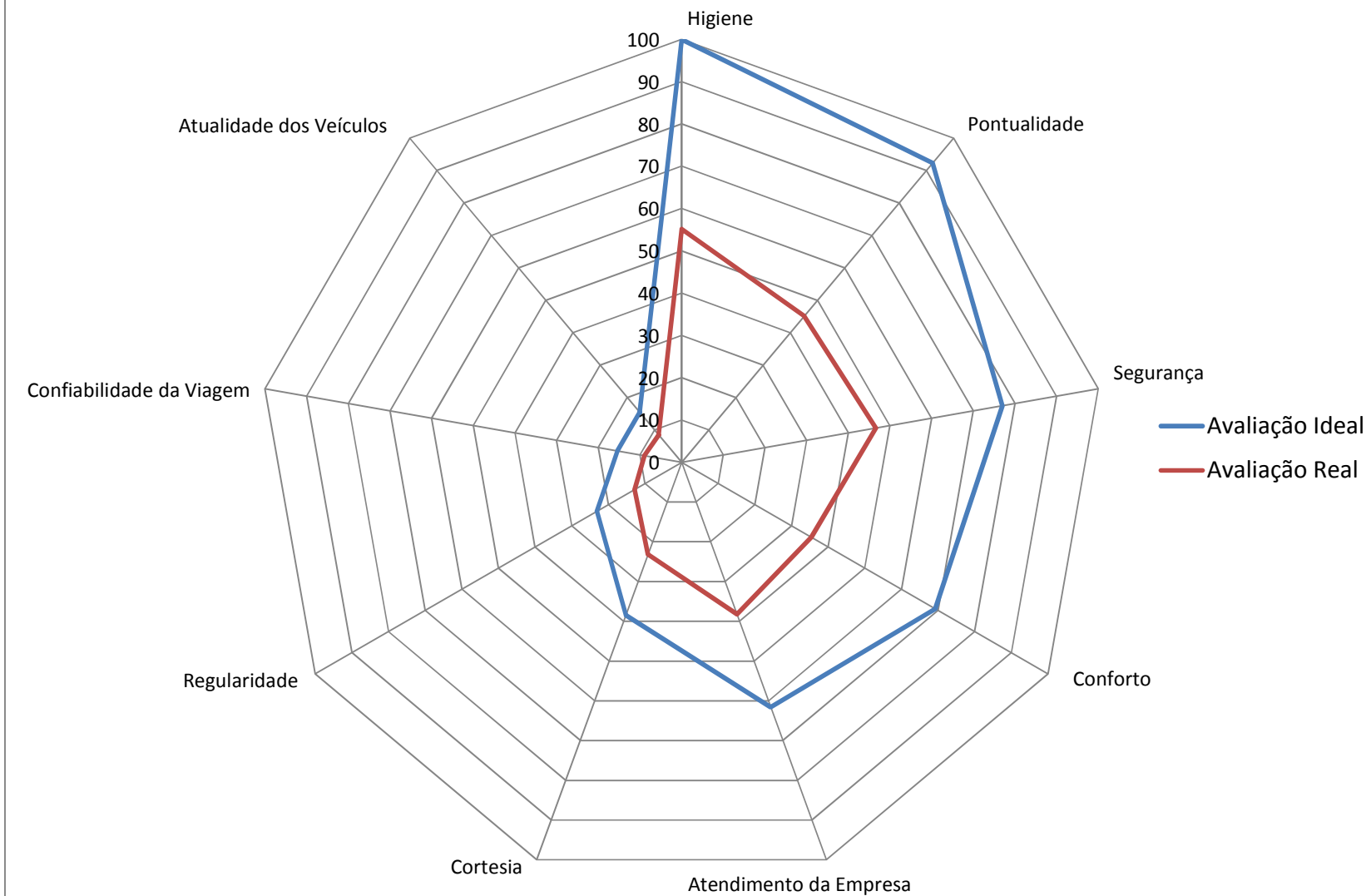
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	12,5	62,10
Conforto	9	14,06	51,14
Cortesia	5	7,81	60,23
Higiene	13	20,31	55,12
Confiabilidade da Viagem	2	3,13	57,93
Pontualidade	12	18,75	48,86
Regularidade	3	4,69	55,68
Segurança	10	15,63	60,61
Atualidade dos Veículos	2	3,13	54,55
TOTAL	64	100	
IGS	55,61		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 22

NACIONAL EXPRESSO LTDA



NACIONAL EXPRESSO LTDA



Paraibuna Transportes 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	176

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	10
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	36
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	5
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	35
Nº de entrevistas realizadas:	176

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	21
Médio (2º grau)	44
Superior Incompleto	19
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	176

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	40
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	45
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	8
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	176

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	18
Saúde	15
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	11
Compras	0
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	176

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	12
Diária	8
Semanal	34
Quinzenal	20
Mensal	18
Trimestral	2
Semestral	3
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	176

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	176

TOTAL BRASIL PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.

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

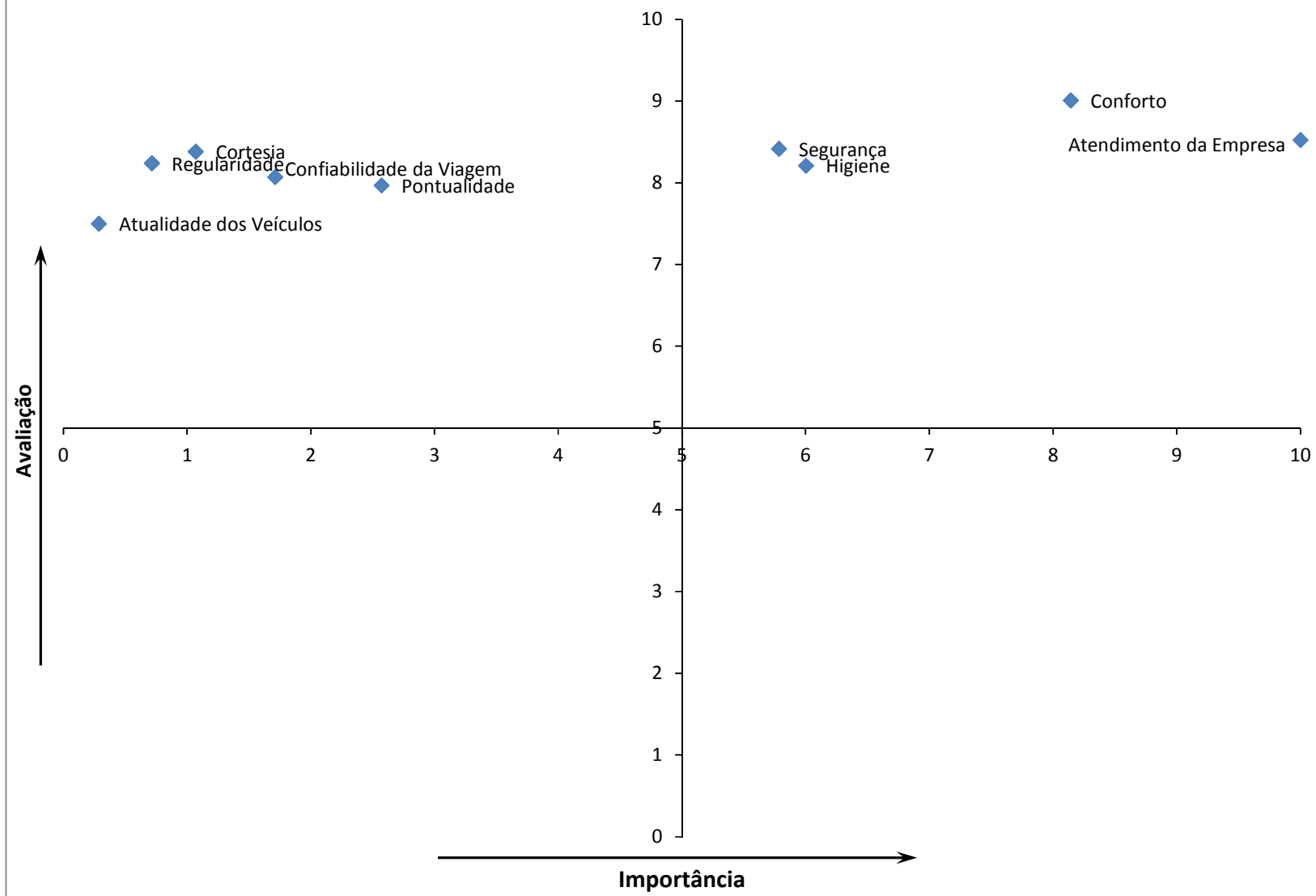
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	86,79	85,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	85,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	90,06	90,06
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,81	83,81
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	83,06	82,09
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	81,11	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	81,55	80,71
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,86	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,69	79,69
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	82,39	82,39
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,47	84,14
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,8	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	30,4	30,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,14	69,52
	Tempo das paradas	78,84	
	Segurança	80,97	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,82	
	Preço dos produtos e serviços	47,02	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	84,94	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	87,93	75,50
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	85,8	
	Serviço de informação e sinalização	79,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,56	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	38,64	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	83,38	

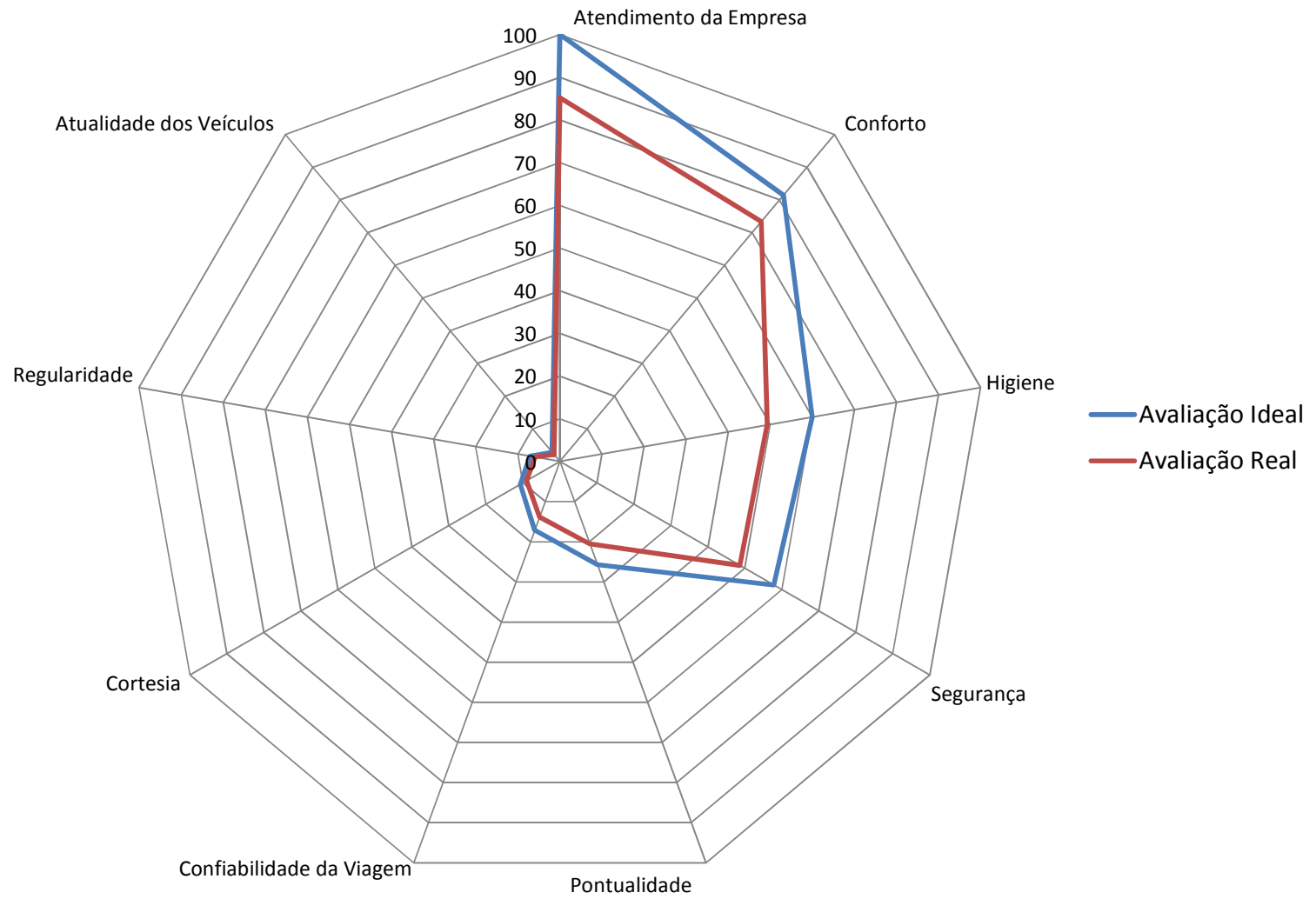
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	140	27,56	85,24
Conforto	114	22,44	90,06
Cortesia	15	2,95	83,81
Higiene	84	16,54	82,09
Confiabilidade da Viagem	24	4,72	80,71
Pontualidade	36	7,09	79,69
Regularidade	10	1,97	82,39
Segurança	81	15,94	84,14
Atualidade dos Veículos	4	0,79	75,00
TOTAL	508	100	
IGS	84,84		

Nº de entrevistas realizadas: 176

PARAIBUNA TRANSPORTES S_A.



PARAIBUNA TRANSPORTES S_A.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Base:	176

Real Expresso 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	52
Feminino	48
Nº de entrevistas realizadas:	835

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	38
Nº de entrevistas realizadas:	835

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	7
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	835

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	29
Nº de entrevistas realizadas:	835

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	4
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	33
Lazer/turismo	14
Compras	2
Outros	15
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	835

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	28
Diária	3
Semanal	10
Quinzenal	8
Mensal	14
Trimestral	7
Semestral	9
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	835

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	835

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	72
Gratuidade para portadores de deficiência	6
Descontos para idosos	10
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº de entrevistas realizadas:	67

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

Sim	50
Não	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

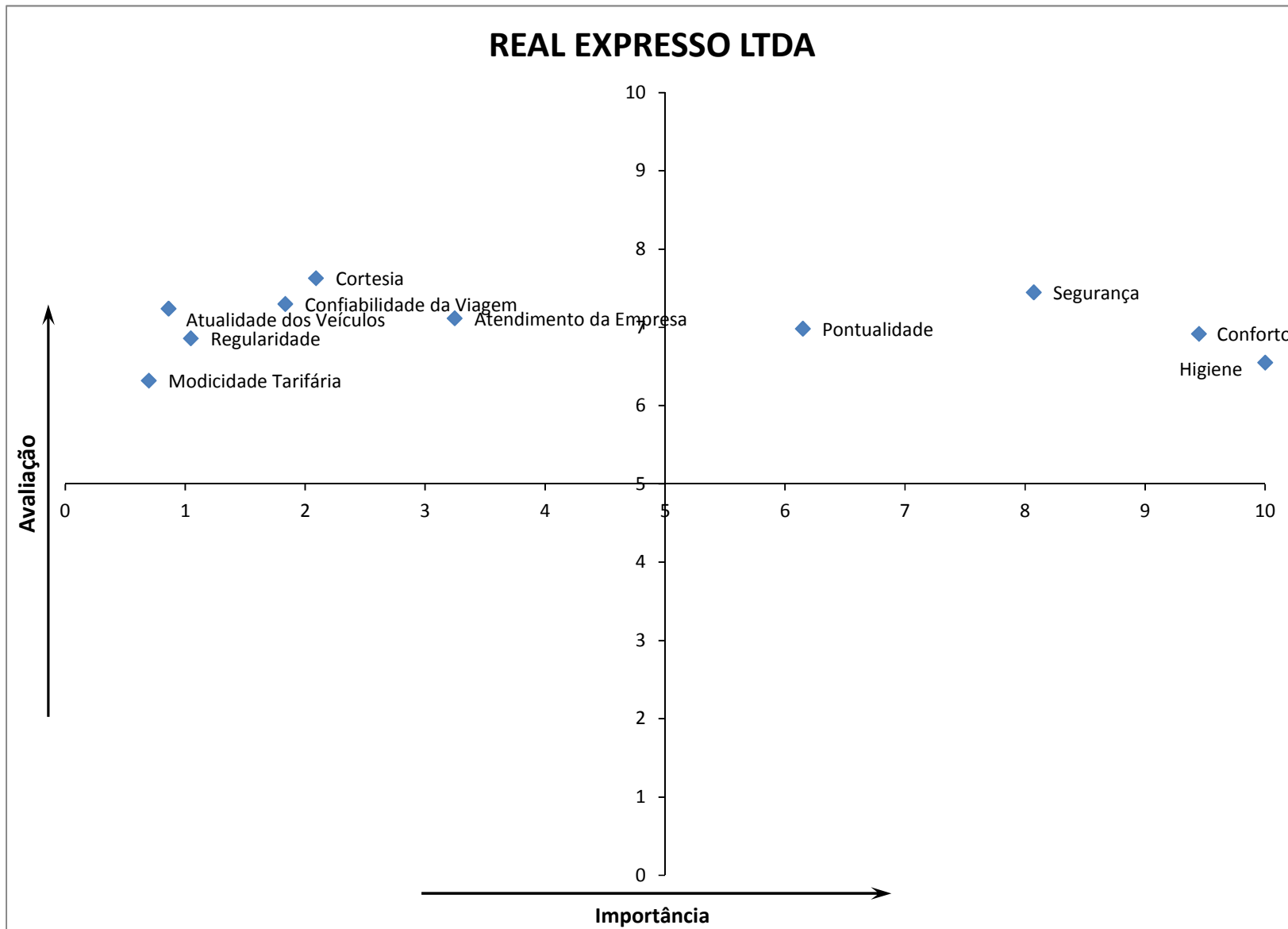
TOTAL BRASIL: REAL EXPRESSO.

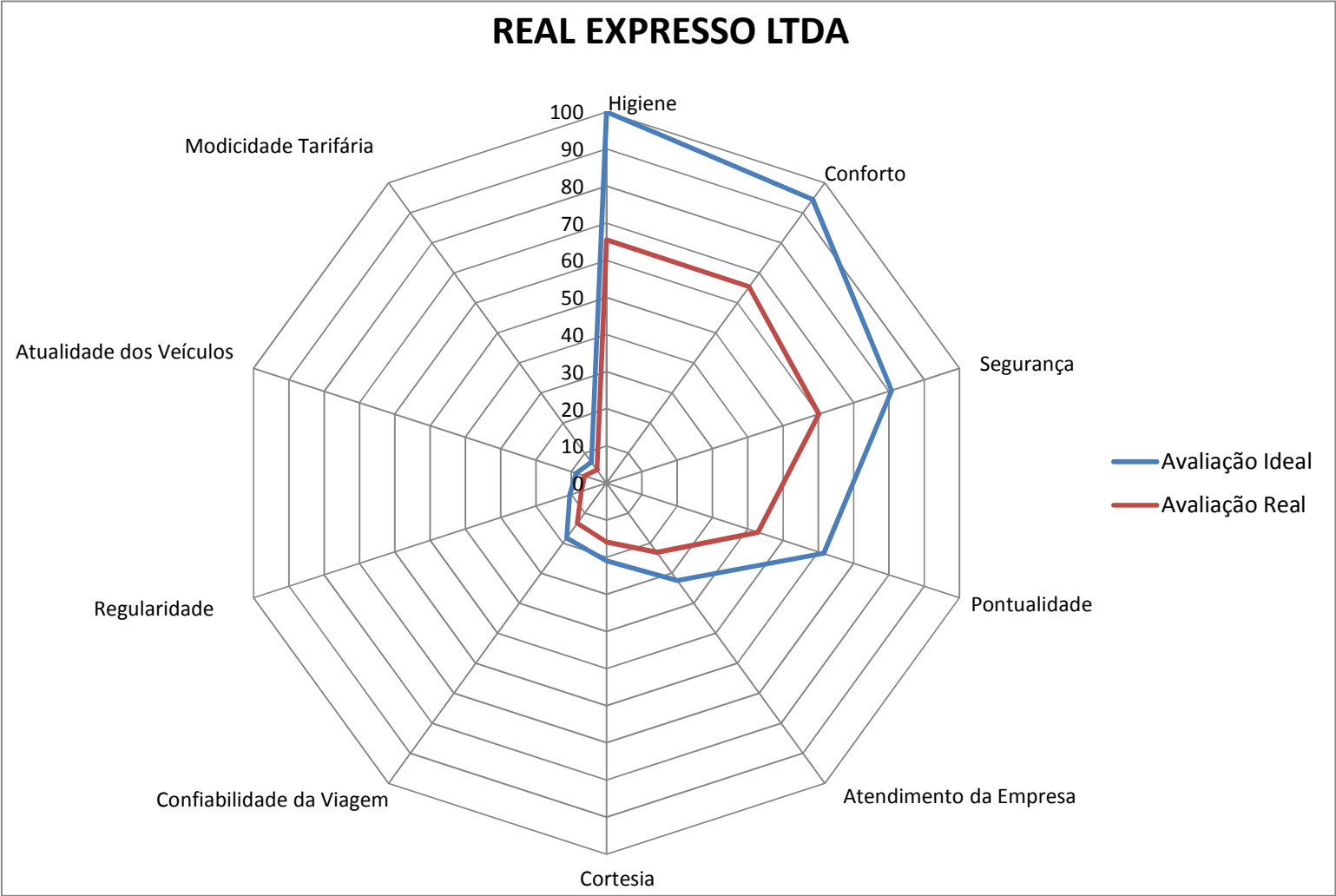
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,34	71,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,98	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,16	69,16
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,26	76,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	62,44	65,51
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,57	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,42	72,98
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,54	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,82	69,82
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,59	68,59
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,16	74,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,78	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,2	63,2
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,39	72,39
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,08	67,54
	Tempo das paradas	69,97	
	Segurança	71,57	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,42	
	Preço dos produtos e serviços	57,79	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,79	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,49	70,45
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,58	
	Serviço de informação e sinalização	72,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,17	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,28	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,39	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	177	7,47	71,17
Conforto	515	21,75	69,16
Cortesia	114	4,81	76,26
Higiene	545	23,02	65,51
Confiabilidade da Viagem	100	4,22	72,98
Pontualidade	335	14,15	69,82
Regularidade	57	2,41	68,59
Segurança	440	18,58	74,47
Modicidade Tarifária	38	1,6	63,20
Atualidade dos Veículos	47	1,98	72,39
TOTAL	2368	100	
IGS	70,01		

Nº de entrevistas realizadas: 835





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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	835

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	15
Boa	38
Regular	31
Ruim	4
Péssima	8
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	26

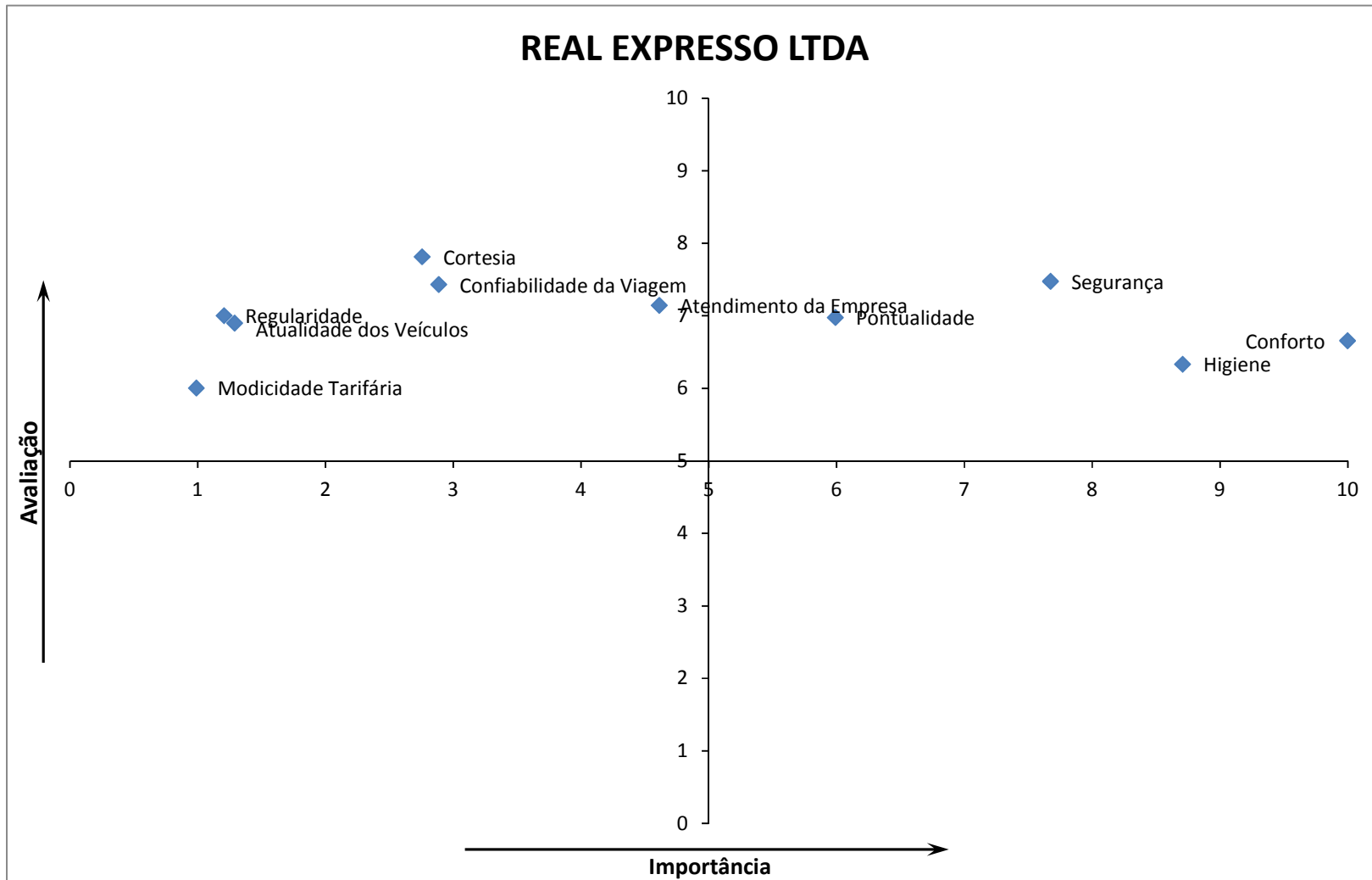
GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: REAL EXPRESSO LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,27	71,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,14	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,53	66,53
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,13	78,13
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,07	63,31
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,55	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,47	74,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,08	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,75	69,75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,99	69,99
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,4	74,74
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,07	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,01	60,01
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,97	68,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,07	63,73
	Tempo das paradas	68,27	
	Segurança	69,84	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,74	
	Preço dos produtos e serviços	48,21	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,36	

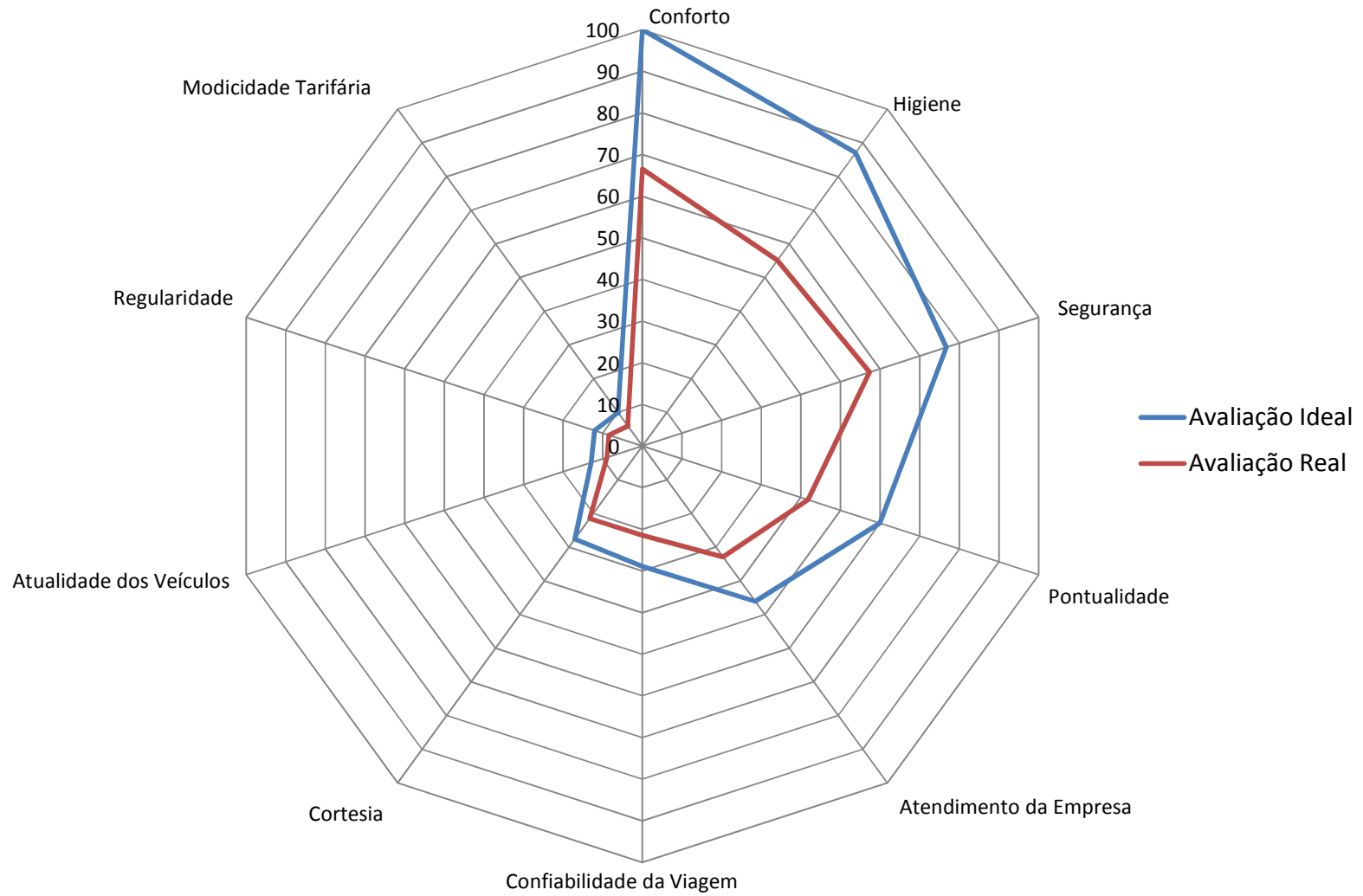
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,14	68,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70	
	Serviço de informação e sinalização	71,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,52	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,12	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,54	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	107	10	71,41
Conforto	232	21,68	66,53
Cortesia	64	5,98	78,13
Higiene	202	18,88	63,31
Confiabilidade da Viagem	67	6,26	74,28
Pontualidade	139	12,99	69,75
Regularidade	28	2,62	69,99
Segurança	178	16,64	74,74
Modicidade Tarifária	23	2,15	60,01
Atualidade dos Veículos	30	2,8	68,97
TOTAL	1070	100	
IGS	69,39		

Nº de entrevistas realizadas: 378



REAL EXPRESSO LTDA



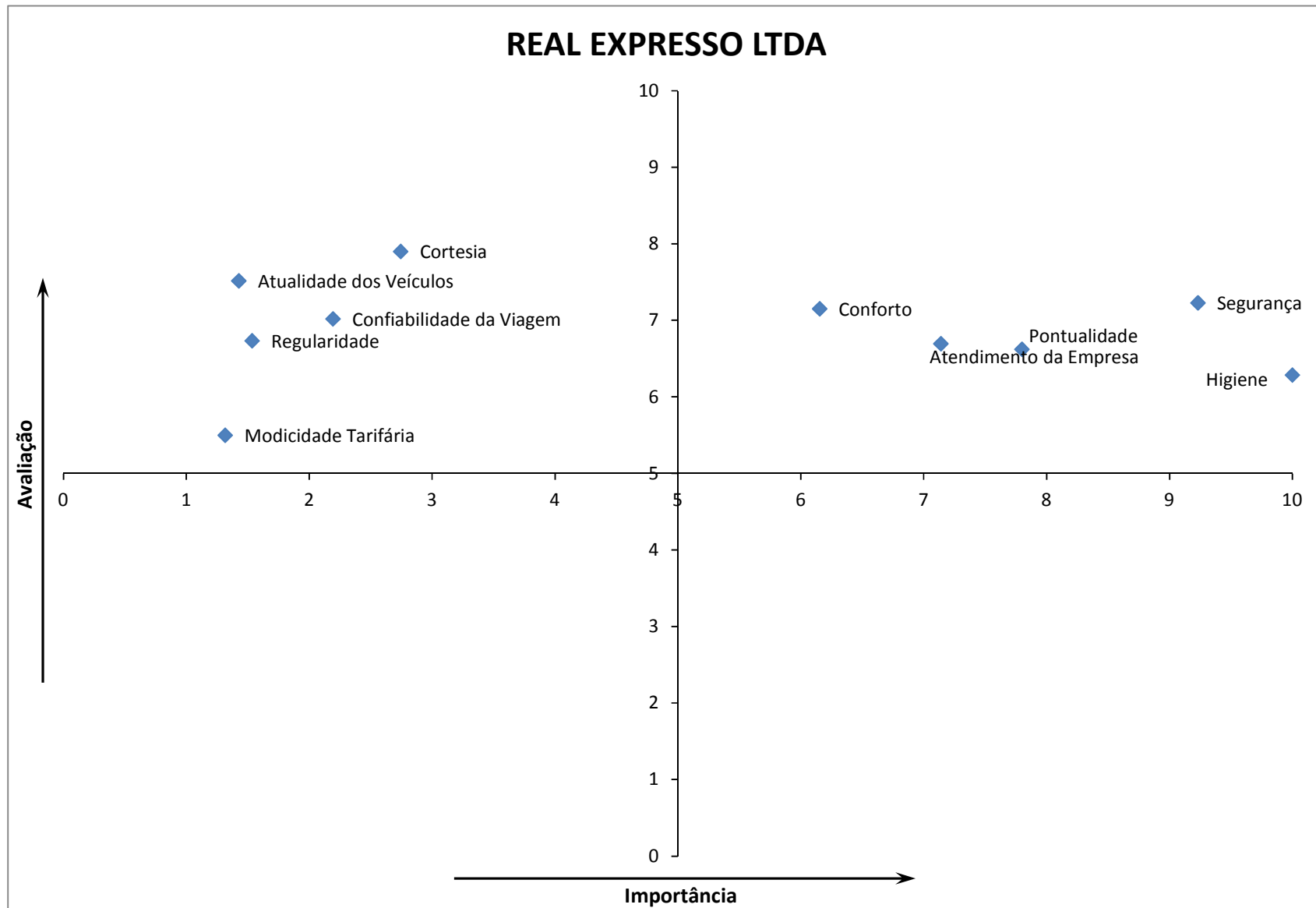
MINAS GERAIS: REAL EXPRESSO LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,86	66,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,54	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,5	71,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,01	79,01
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,55	62,85
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,15	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,64	70,17
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,23	66,23
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,32	67,32
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,74	72,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,82	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55	55
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,16	75,16
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	67,21	64,40
	Tempo das paradas	66,29	
	Segurança	68,63	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,92	
	Preço dos produtos e serviços	54,84	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,44	

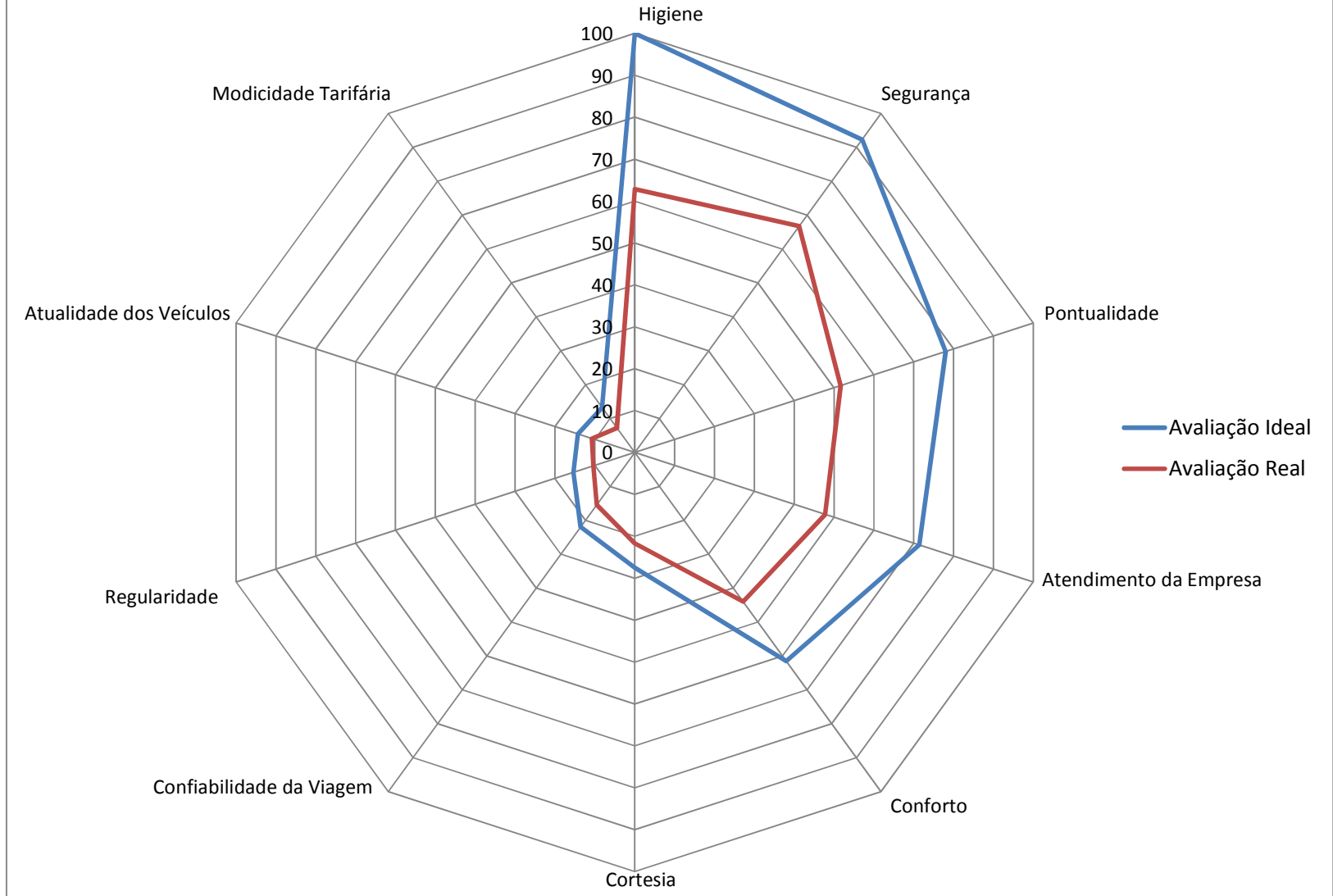
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,04	67,27
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,68	
	Serviço de informação e sinalização	70,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,52	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,92	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,8	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	65	14,41	66,93
Conforto	56	12,42	71,50
Cortesia	25	5,54	79,01
Higiene	91	20,18	62,85
Confiabilidade da Viagem	20	4,43	70,17
Pontualidade	71	15,74	66,23
Regularidade	14	3,1	67,32
Segurança	84	18,63	72,28
Modicidade Tarifária	12	2,66	55,00
Atualidade dos Veículos	13	2,88	75,16
TOTAL	451	100	
IGS	68,31		

Nº de entrevistas realizadas: 157



REAL EXPRESSO LTDA



SÃO PAULO: REAL EXPRESSO LTDA.

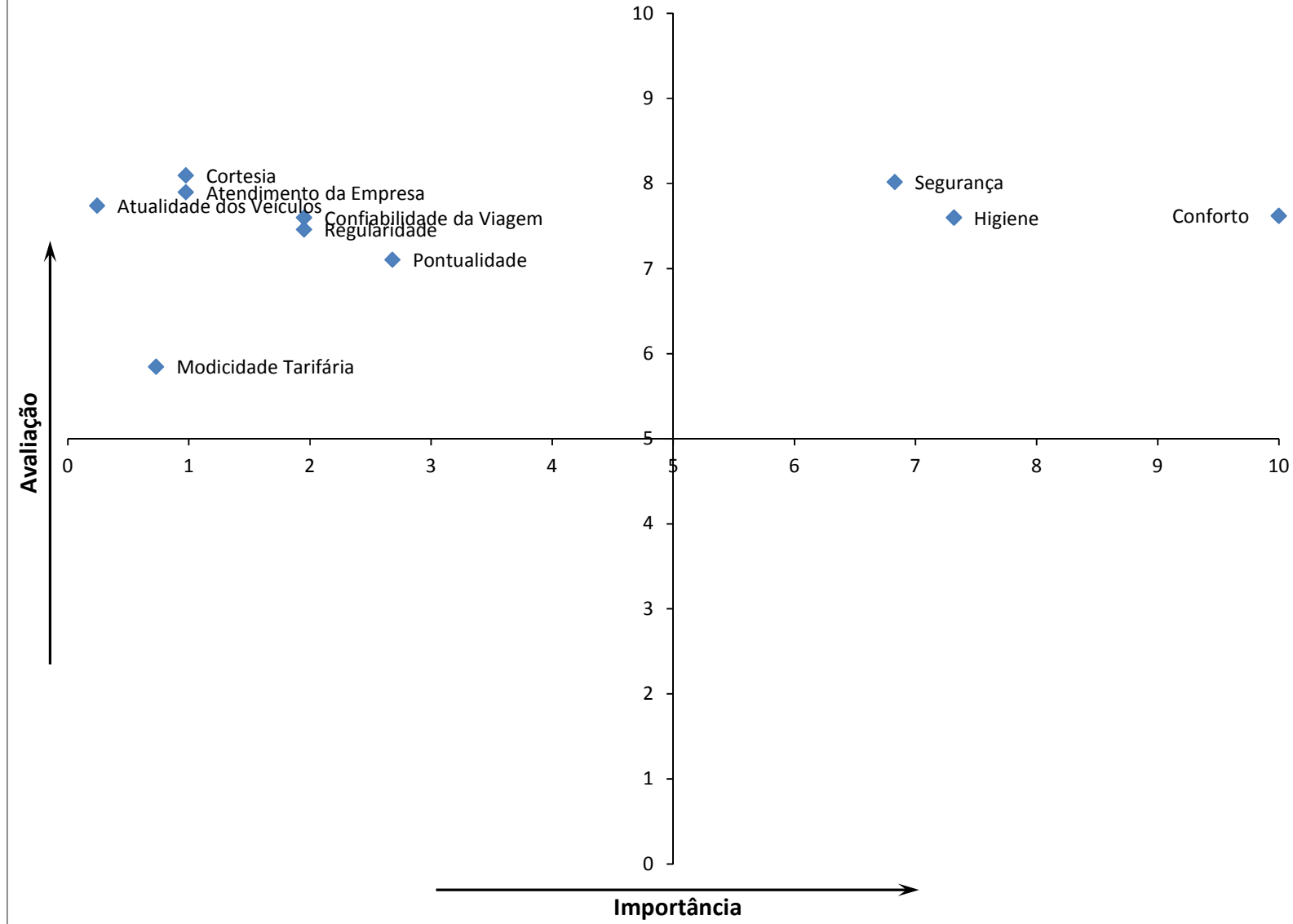
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,56	78,97
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,19	76,19
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,95	80,95
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,02	76,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,97	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75	75,99
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,98	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,03	71,03
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,6	74,6
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,54	80,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,78	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,47	58,47
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,38	77,38
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,62	72,54
	Tempo das paradas	72,62	
	Segurança	78,17	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,4	
	Preço dos produtos e serviços	59,52	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,98	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,57	72,62
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Serviço de informação e sinalização	76,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,4	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,54	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,02	

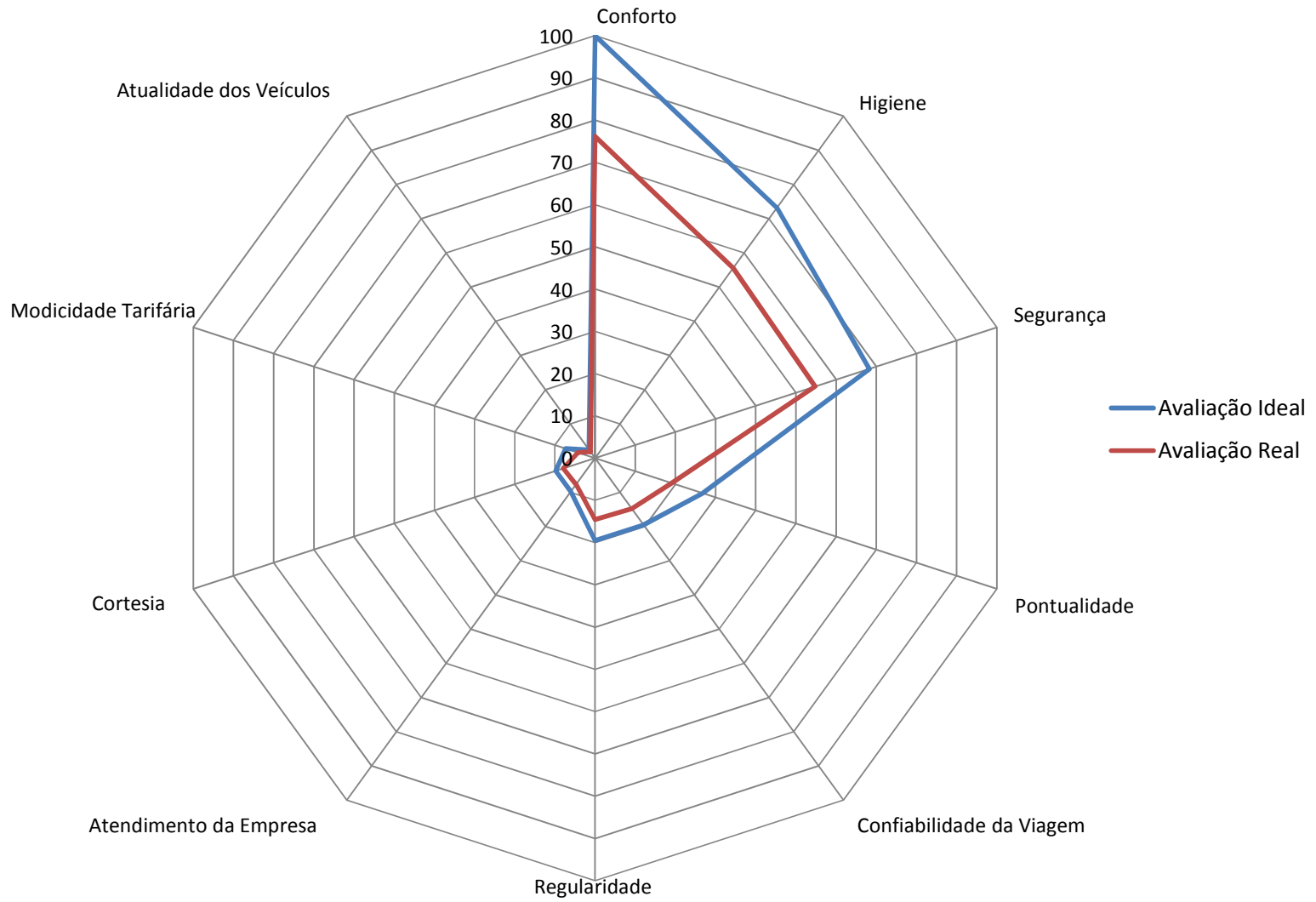
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	4	2,9	78,97
Conforto	41	29,71	76,19
Cortesia	4	2,9	80,95
Higiene	30	21,74	76,00
Confiabilidade da Viagem	8	5,8	75,99
Pontualidade	11	7,97	71,03
Regularidade	8	5,8	74,60
Segurança	28	20,29	80,16
Modicidade Tarifária	3	2,17	58,47
Atualidade dos Veículos	1	0,72	77,38
TOTAL	138	100	
IGS	76,28		

Nº de entrevistas realizadas: 63

REAL EXPRESSO LTDA



REAL EXPRESSO LTDA

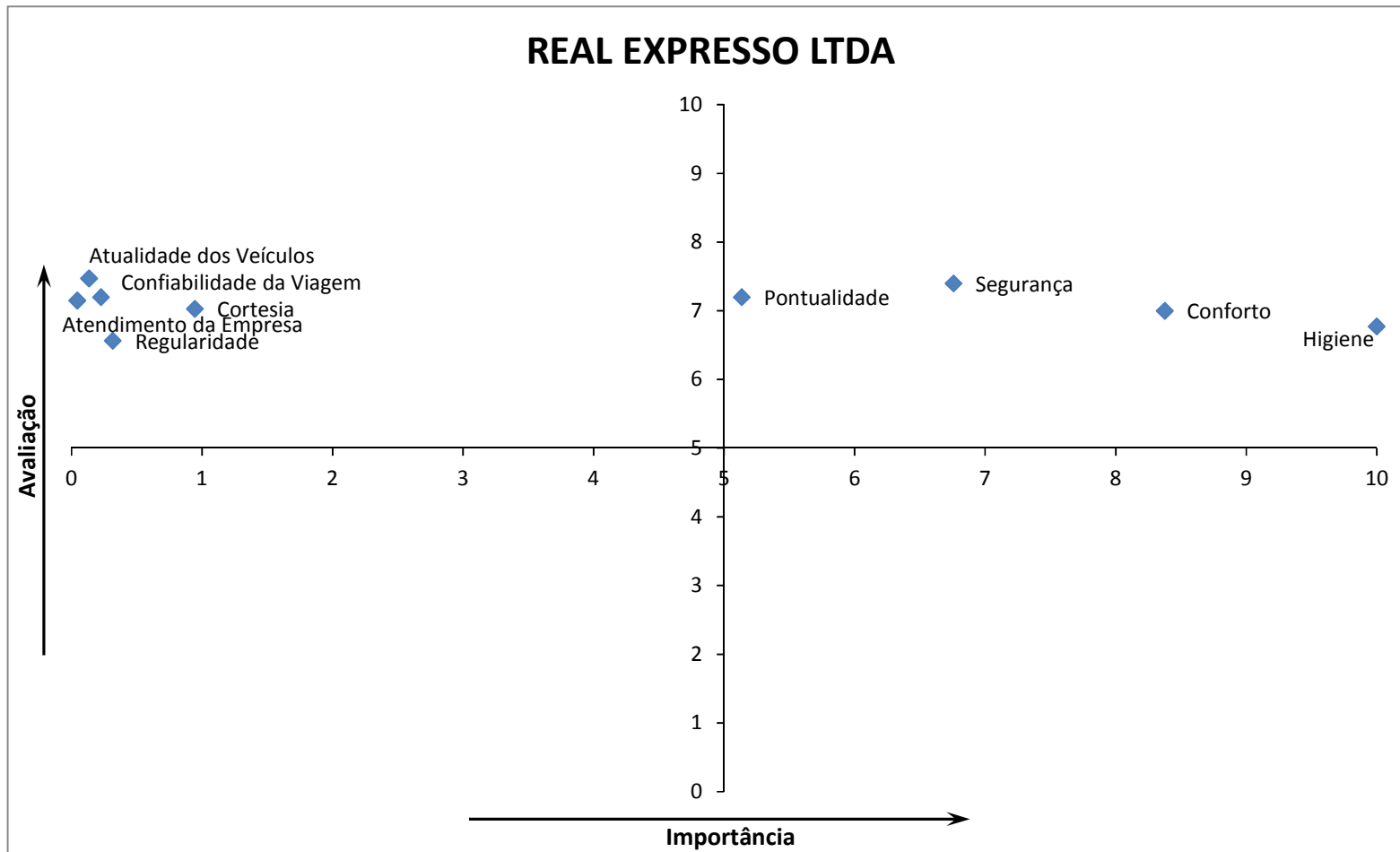


TOCANTINS: REAL EXPRESSO LTDA.

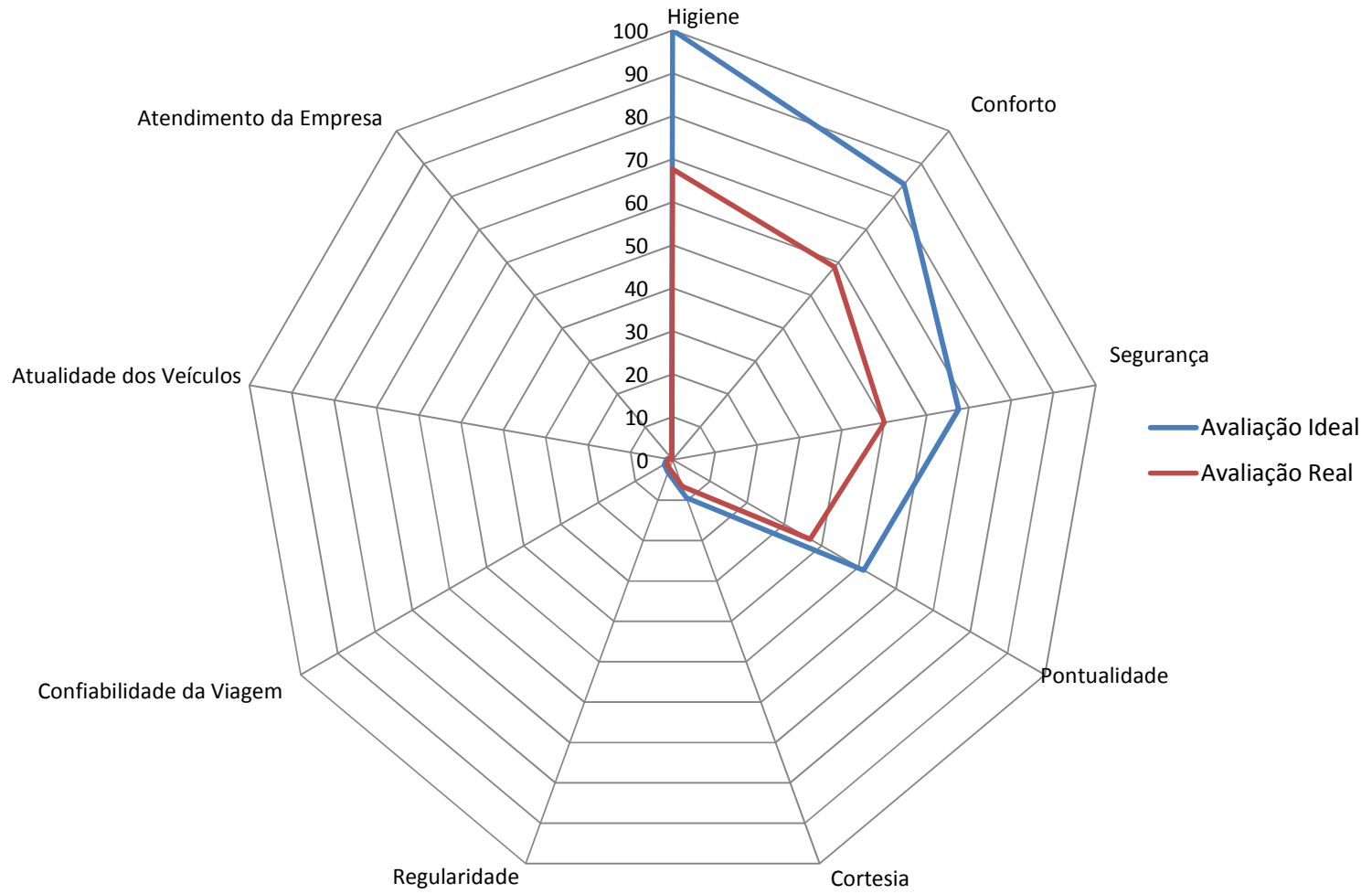
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,52	71,46
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,46	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,41	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,94	69,94
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,25	70,25
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,98	67,67
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,35	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,2	71,94
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,68	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,94	71,94
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,61	65,61
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,63	73,95
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,79	74,79
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,68	74,68

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,47	74,18
	Tempo das paradas	74,37	
	Segurança	74,47	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,37	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,95	
	Preço dos produtos e serviços	73,95	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,16	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,89	74,63
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,16	
	Serviço de informação e sinalização	74,47	
	Qualidade dos produtos e serviços	75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,47	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,79	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	0,14	71,46
Conforto	186	26,23	69,94
Cortesia	21	2,96	70,25
Higiene	222	31,31	67,67
Confiabilidade da Viagem	5	0,71	71,94
Pontualidade	114	16,08	71,94
Regularidade	7	0,99	65,61
Segurança	150	21,16	73,95
Atualidade dos Veículos	3	0,42	74,68
TOTAL	709	100	
IGS	70,40		



REAL EXPRESSO LTDA



Transporte e Turismo Norte de Minas 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.

	TOTAL
	%
Q5.01 - Sexo	
Masculino	47
Feminino	53
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	13
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	7
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	27
Mais de 65 anos	13
Média de Idade	46
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	27
Médio incompleto (2º grau)	20
Médio (2º grau)	20
Superior Incompleto	6
Superior Completo	27
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	20
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	27
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	6
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	27
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	7
Estudo	0
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	53
Lazer/turismo	13
Compras	0
Outros	13
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	53
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	20
Semestral	0
Anual	20
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

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

Sim	7
Não	93
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA

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

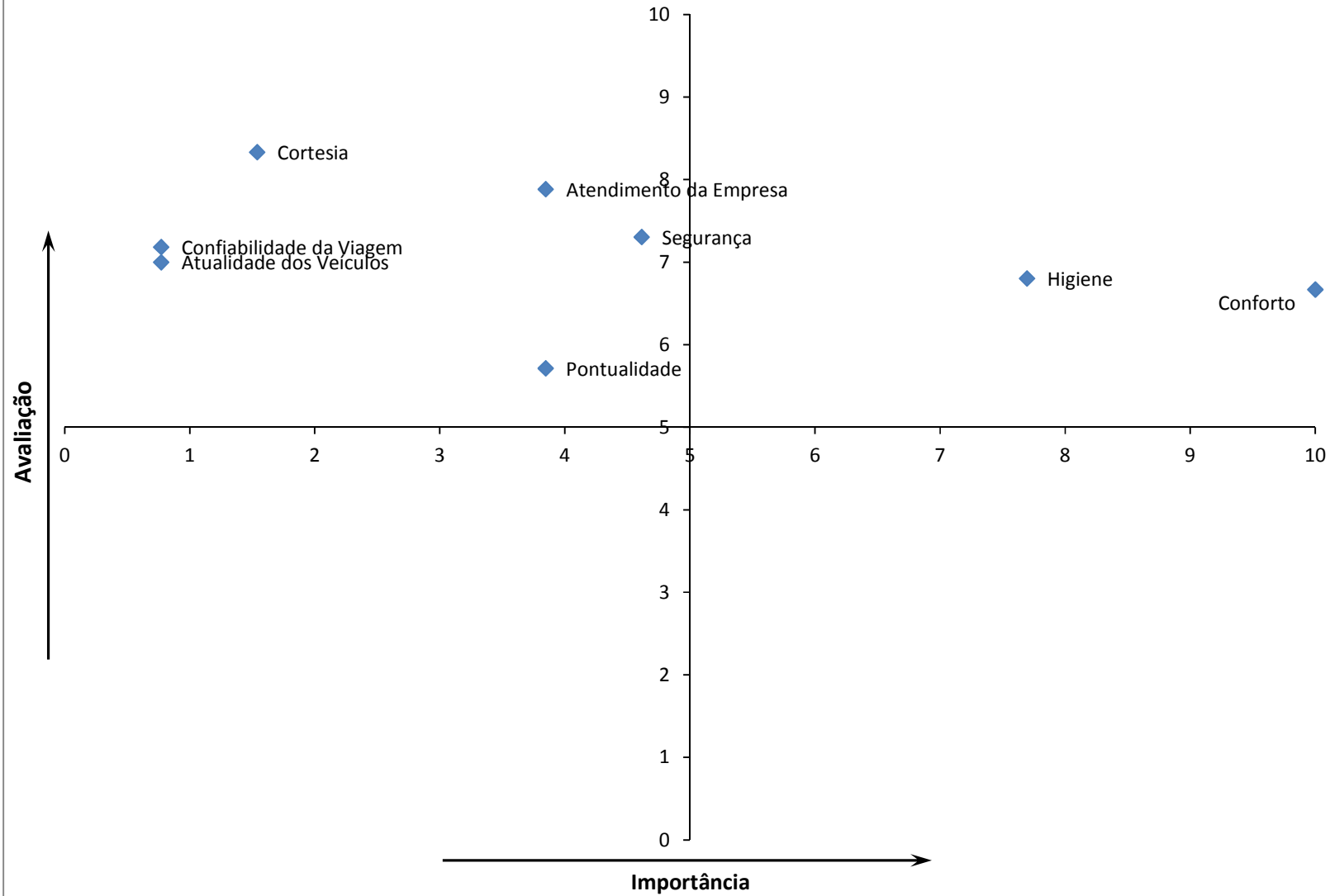
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,33	78,83
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,25	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,92	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,67	66,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,33	83,33
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,75	68,03
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,31	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,64	71,82
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,14	57,14
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,64	69,64
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,44	73,06
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,67	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,67	51,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70	70
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,79	63,33
	Tempo das paradas	68,33	
	Segurança	67,31	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	75	
	Preço dos produtos e serviços	41,67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,31	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,67	61,67
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,33	
	Serviço de informação e sinalização	65	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,67	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,33	

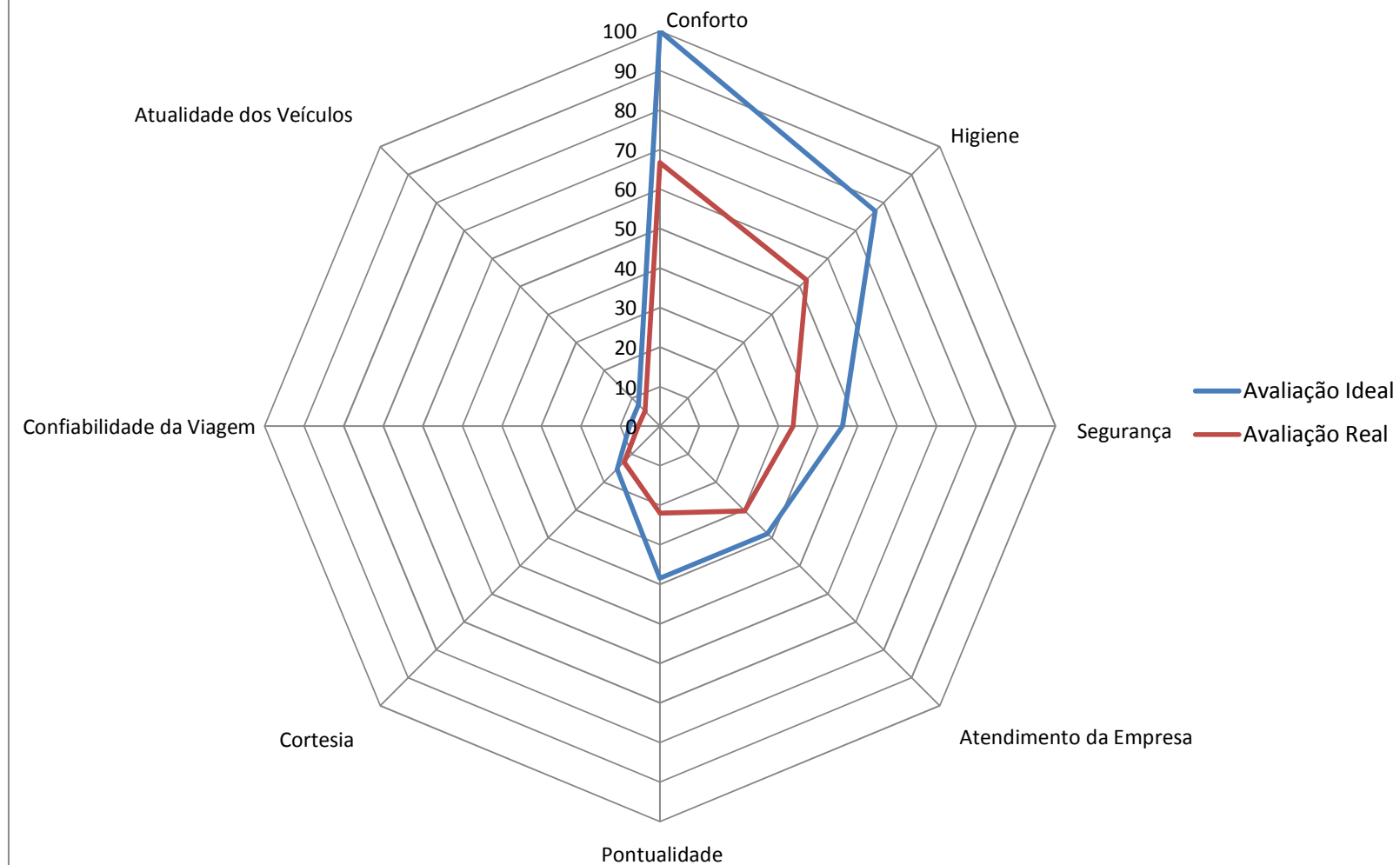
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	5	11,63	78,83
Conforto	13	30,23	66,67
Cortesia	2	4,65	83,33
Higiene	10	23,26	68,03
Confiabilidade da Viagem	1	2,33	71,82
Pontualidade	5	11,63	57,14
Segurança	6	13,95	73,06
Atualidade dos Veículos	1	2,33	70,00
TOTAL	43	100	
IGS	69,16		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 15

TRANSPORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA



TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	7
Não	93
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	100
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

Transportes Única Petrópolis 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	173

De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	12
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	23
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	46
Nº de entrevistas realizadas:	173

Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	12
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	173

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	9
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	29
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	12
Mais de R\$ 14.481,00	8
Sem renda	7
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	173

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	8
Estudo	31
Saúde	18
Visita a amigos/parentes	5
Lazer/turismo	3
Compras	2
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	173

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	46
Diária	1
Semanal	11
Quinzenal	7
Mensal	17
Trimestral	4
Semestral	2
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	173

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

Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	173

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	74
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	21
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	19

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

Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA

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

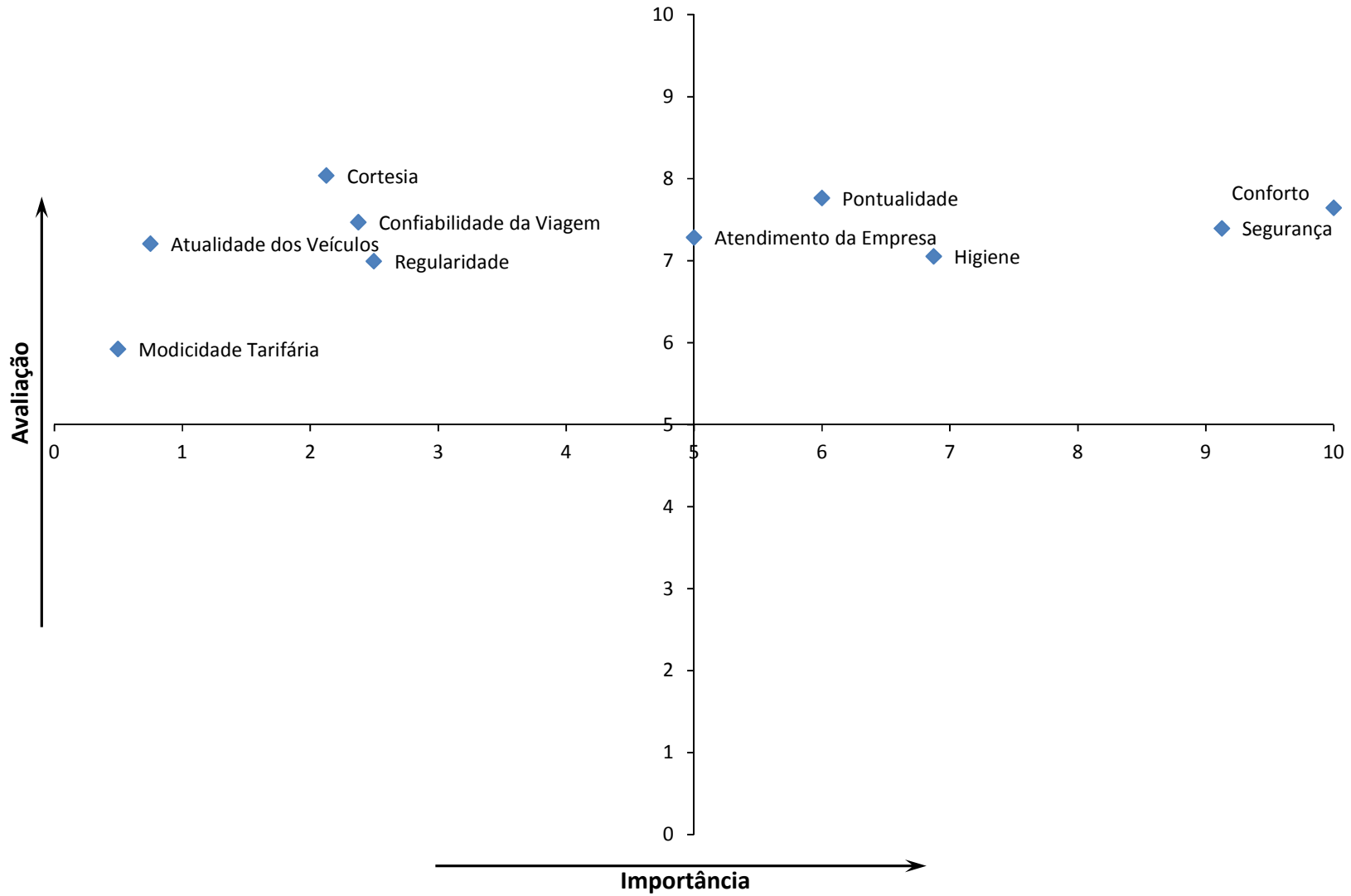
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,9	72,84
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,98	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,63	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,45	76,45
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,41	80,41
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,82	70,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,28	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75	74,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,39	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,65	77,65
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,94	69,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,1	73,96
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,82	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,24	59,24
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,08	72,08
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,84	68,11
	Tempo das paradas	69,89	
	Segurança	69,78	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,7	
	Preço dos produtos e serviços	61,02	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,18	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,51	73,11
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,84	
	Serviço de informação e sinalização	72,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,79	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,28	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	82,33	

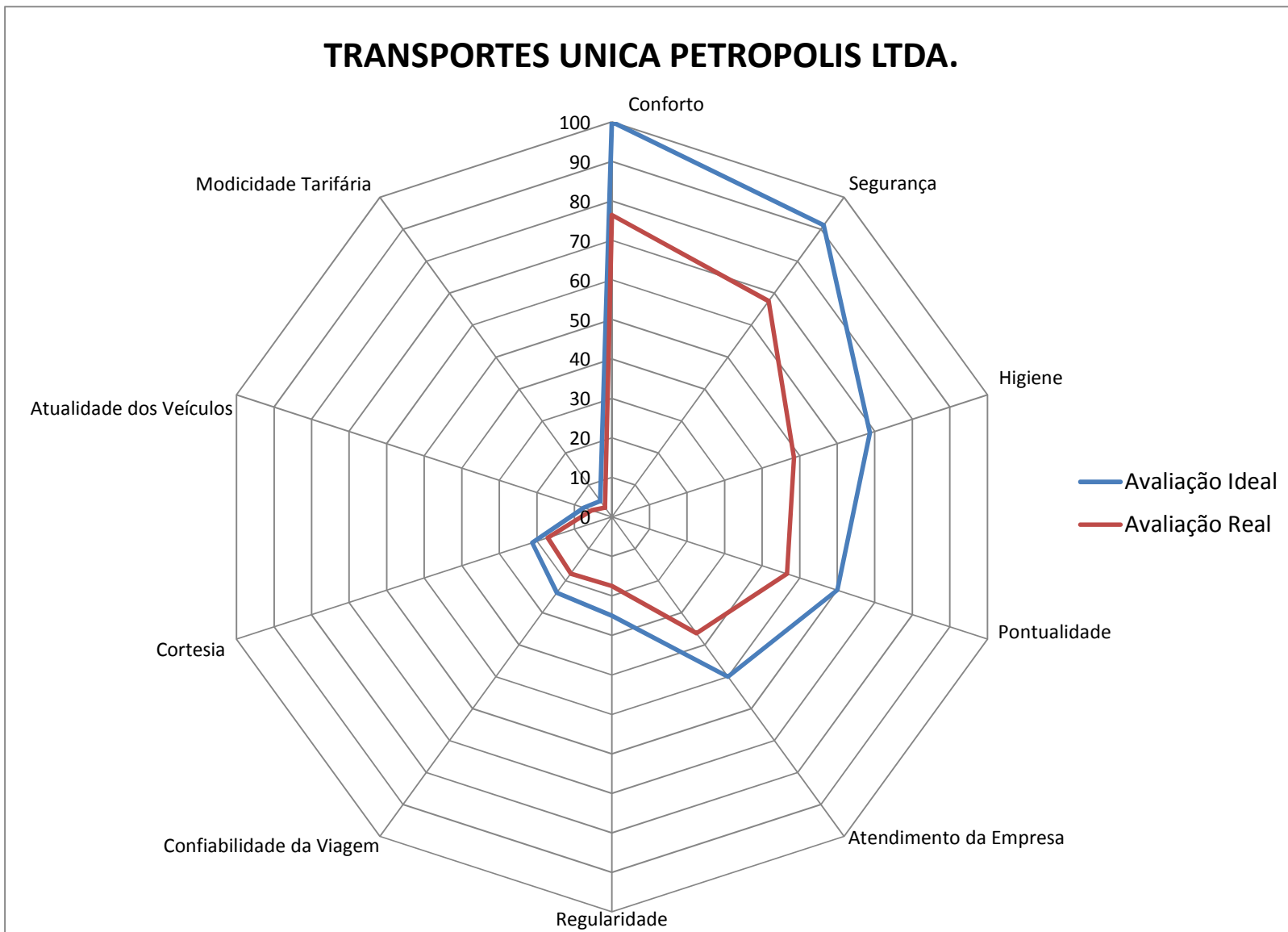
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	40	11,05	72,84
Conforto	80	22,1	76,45
Cortesia	17	4,7	80,41
Higiene	55	15,19	70,55
Confiabilidade da Viagem	19	5,25	74,70
Pontualidade	48	13,26	77,65
Regularidade	20	5,52	69,94
Segurança	73	20,17	73,96
Modicidade Tarifária	4	1,1	59,24
Atualidade dos Veículos	6	1,66	72,08
TOTAL	362	100	
IGS	74,28		

Nº de entrevistas realizadas: 173

TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.



TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	12
Não	88
Nº de entrevistas realizadas:	173

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	38
Regular	48
Ruim	5
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Transrápido São Francisco 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	53

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	32
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	36,53
Nº de entrevistas realizadas:	53

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	13
Fundamental (1º grau)	21
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	36
Superior Incompleto	6
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	53

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	15
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	4
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	47
Nº de entrevistas realizadas:	53

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	2
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	47
Lazer/turismo	21
Compras	0
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	53

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	39
Diária	2
Semanal	15
Quinzenal	4
Mensal	17
Trimestral	6
Semestral	4
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	9
Nº de entrevistas realizadas:	53

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	53

TOTAL BRASIL: TRANSPRADO SAO FRANCISCO LTDA.

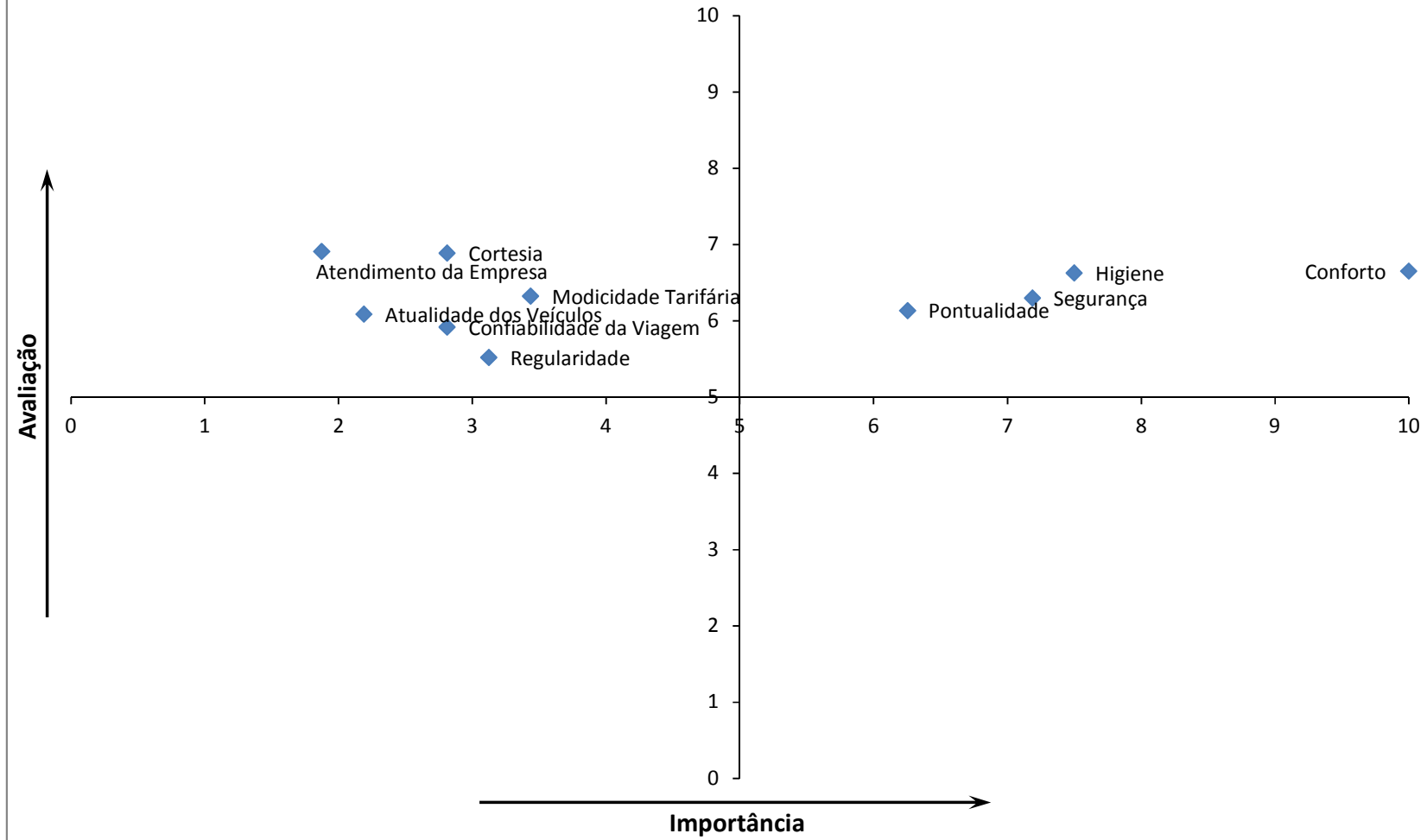
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,11	69,08
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,24	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,51	66,51
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,87	68,87
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,24	66,25
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,26	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	58,54	59,15
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	59,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,32	61,32
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	55,19	55,19
Segurança	Segurança com relação a assaltos	60,85	62,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,09	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,21	63,21
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,85	60,85
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,41	57,79
	Tempo das paradas	53,85	
	Segurança	54,49	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,21	
	Preço dos produtos e serviços	58,78	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59,87	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,85	60,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,26	
	Serviço de informação e sinalização	60,85	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,8	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,74	

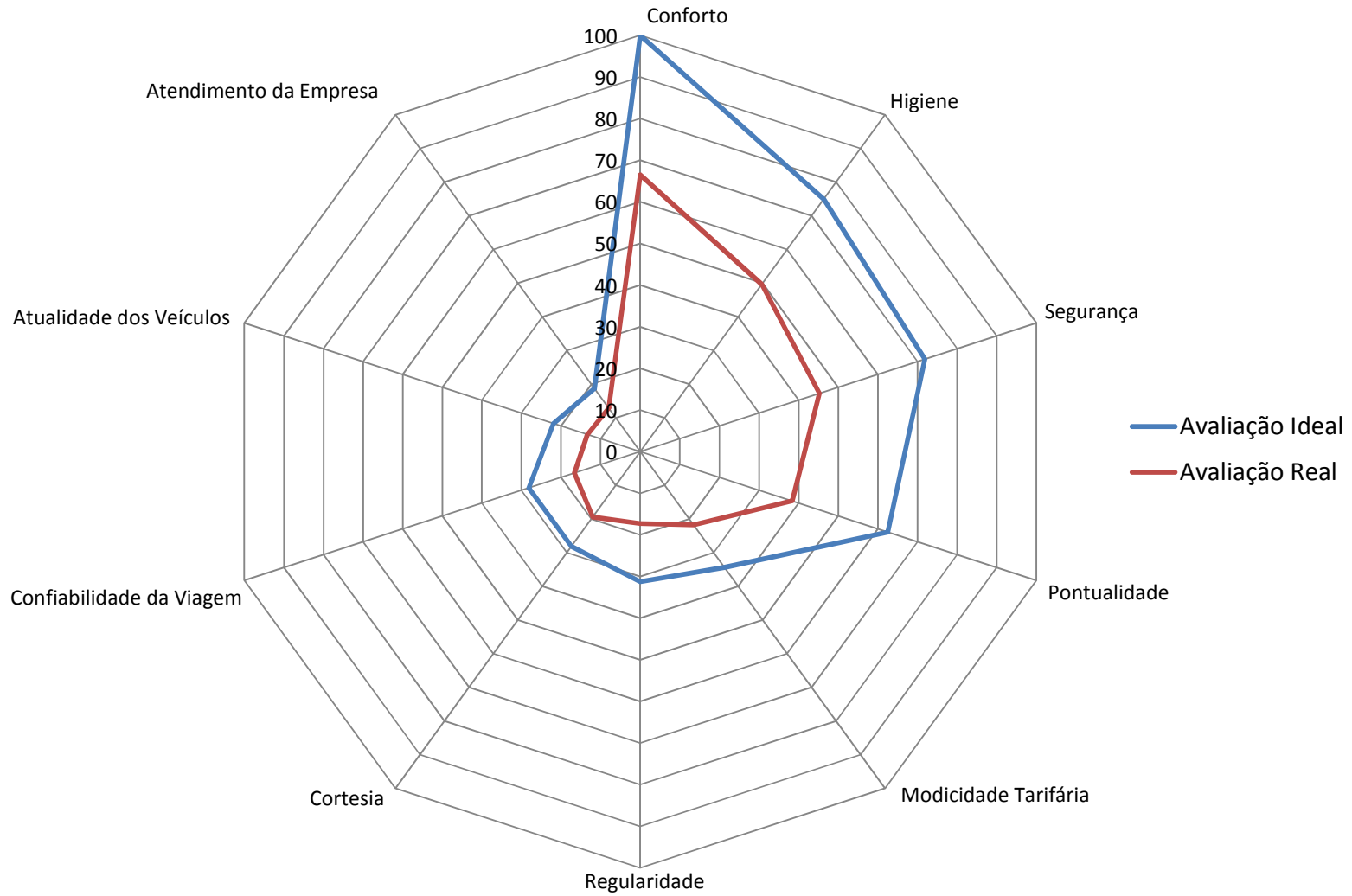
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	3,97	69,08
Conforto	32	21,19	66,51
Cortesia	9	5,96	68,87
Higiene	24	15,89	66,25
Confiabilidade da Viagem	9	5,96	59,15
Pontualidade	20	13,25	61,32
Regularidade	10	6,62	55,19
Segurança	23	15,23	62,97
Modicidade Tarifária	11	7,28	63,21
Atualidade dos Veículos	7	4,64	60,85
TOTAL	151	100	
IGS	63,79		

Nº de entrevistas realizadas: 53

TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA



TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	53

MINAS GERAIS: TRANSPRADO SAO FRANCISCO LTDA.

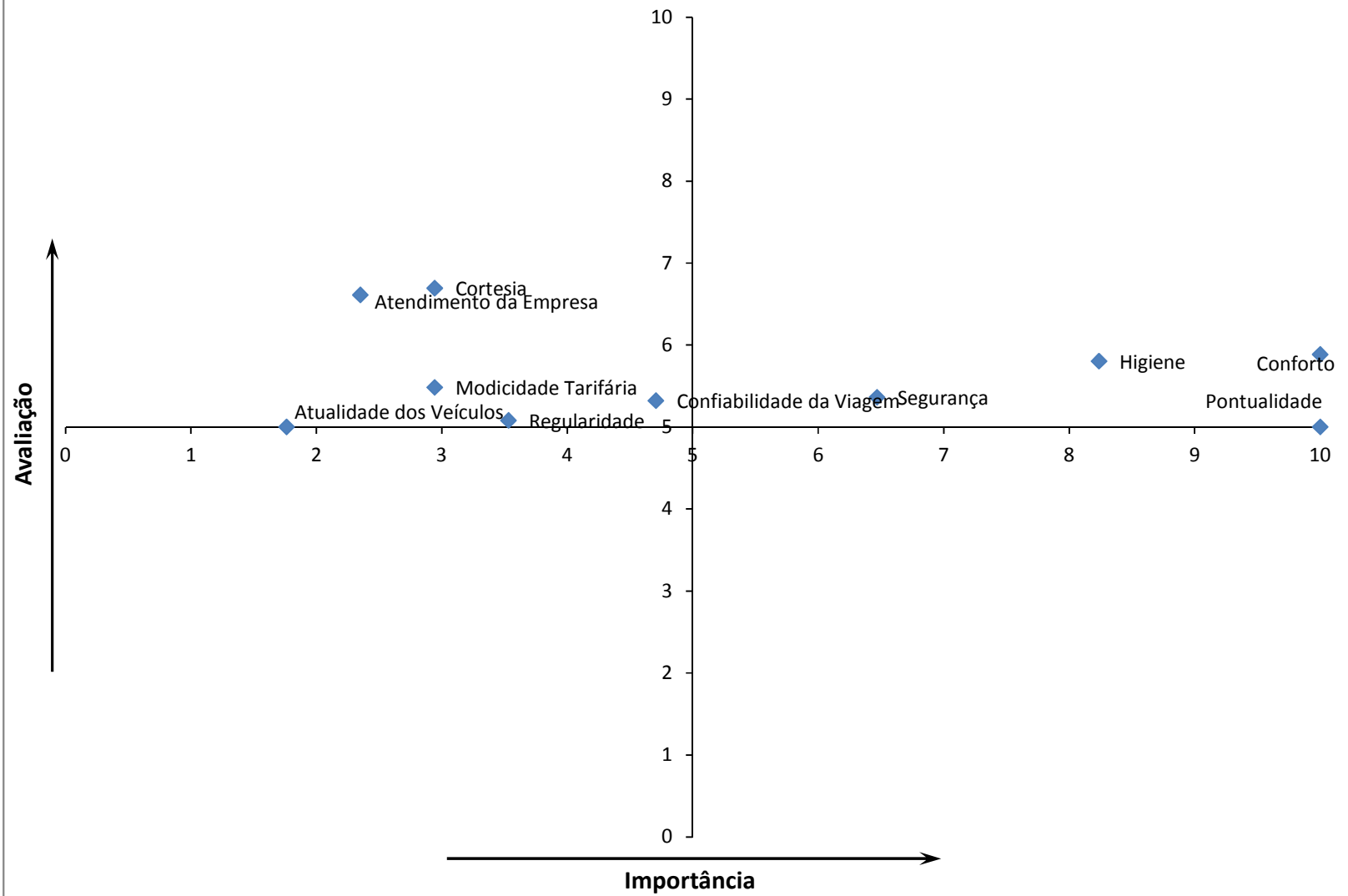
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,97	66,13
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,13	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	61,29	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	58,87	58,87
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,94	66,94
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,64	58,03
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	52,42	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	52,42	53,23
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	54,03	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	50	50
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	50,81	50,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	50	53,63
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	57,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,84	54,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	50	50
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	51,61	54,03
	Tempo das paradas	49,19	
	Segurança	50	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,83	
	Preço dos produtos e serviços	55,17	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	56,67	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	52,42	54,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,45	
	Serviço de informação e sinalização	54,03	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,23	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,61	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,26	

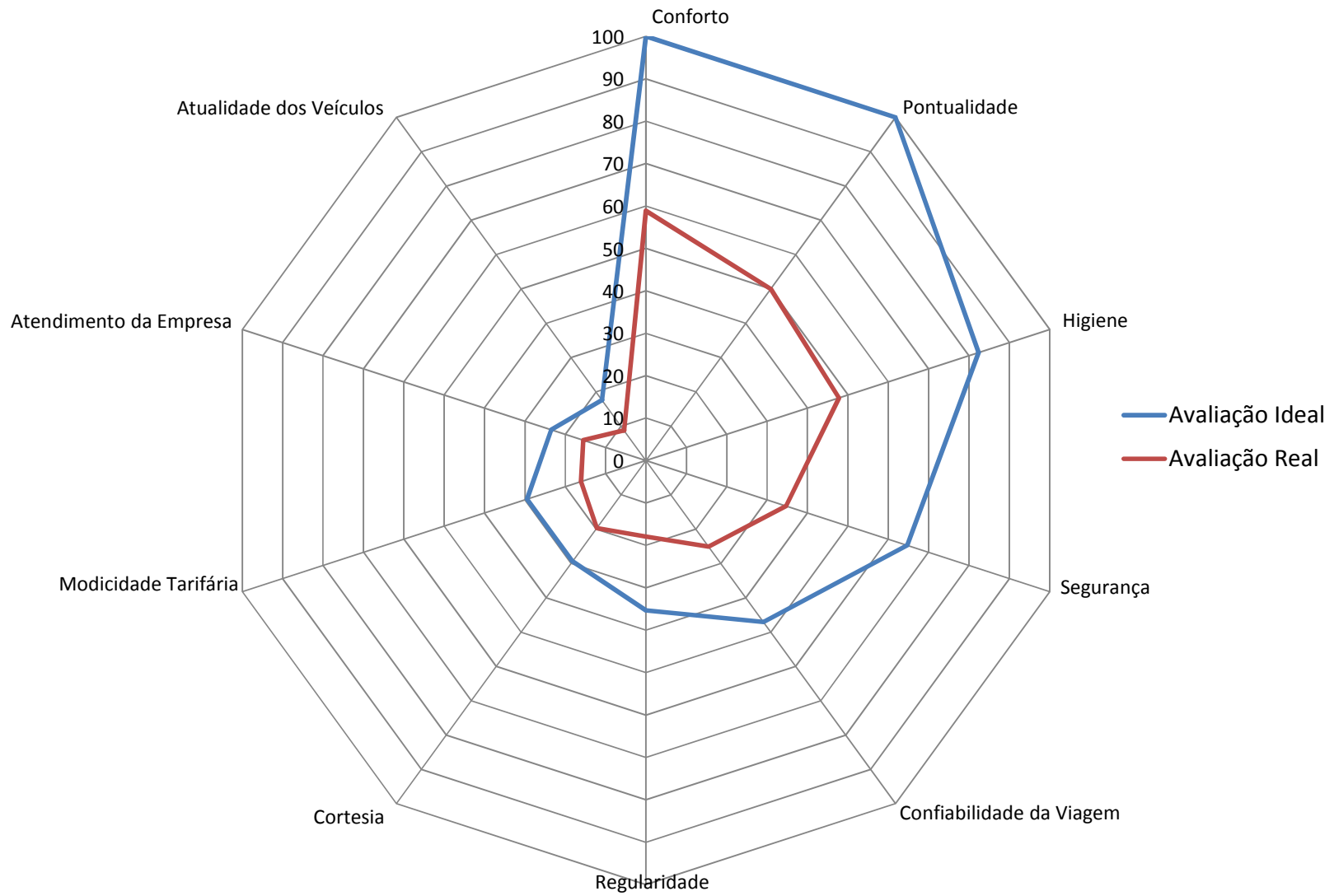
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	4	4,44	66,13
Conforto	17	18,89	58,87
Cortesia	5	5,56	66,94
Higiene	14	15,56	58,03
Confiabilidade da Viagem	8	8,89	53,23
Pontualidade	17	18,89	50,00
Regularidade	6	6,67	50,81
Segurança	11	12,22	53,63
Modicidade Tarifária	5	5,56	54,84
Atualidade dos Veículos	3	3,33	50,00
TOTAL	90	100	
IGS	55,64		

Nº de entrevistas realizadas: 31

TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA



TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA



SÃO PAULO: TRANSPRADO SAO FRANCISCO LTDA.

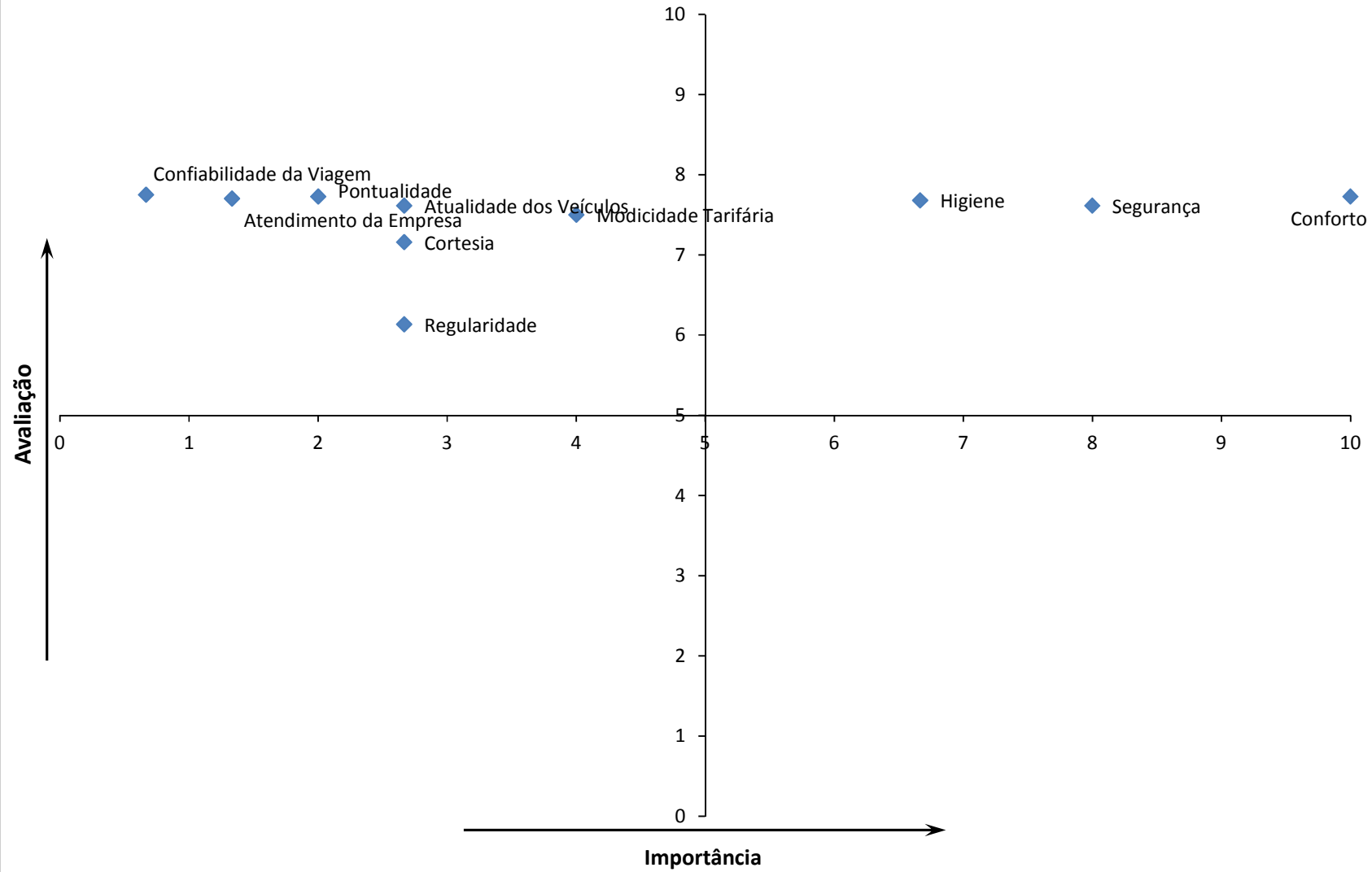
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,14	77,05
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,27	77,27
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,59	71,59
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,5	76,82
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,14	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,5	77,50
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,27	77,27
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,36	61,36
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,14	76,14
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,14	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75	75
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,14	76,14
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75	71,88
	Tempo das paradas	71,88	
	Segurança	71,88	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,88	
	Preço dos produtos e serviços	71,88	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,88	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,73	70,26
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,45	
	Serviço de informação e sinalização	70,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	70	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,45	

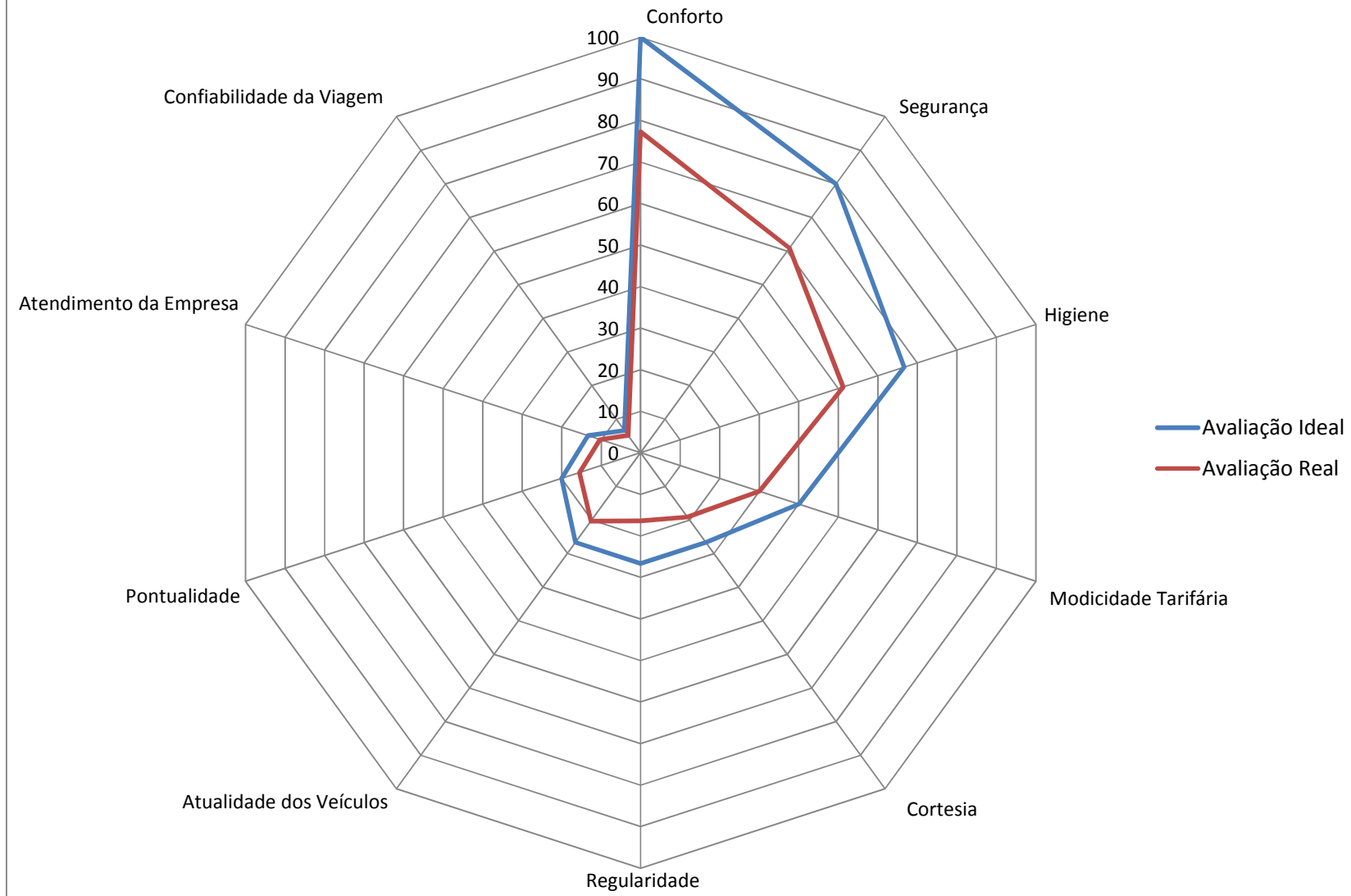
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	2	3,28	77,05
Conforto	15	24,59	77,27
Cortesia	4	6,56	71,59
Higiene	10	16,39	76,82
Confiabilidade da Viagem	1	1,64	77,50
Pontualidade	3	4,92	77,27
Regularidade	4	6,56	61,36
Segurança	12	19,67	76,14
Modicidade Tarifária	6	9,84	75,00
Atualidade dos Veículos	4	6,56	76,14
TOTAL	61	100	
IGS	75,26		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 22

TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA



TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA



União Transporte Interestadual De Luxo S/A - (Util.)

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
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	695

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	41,89
Nº de entrevistas realizadas:	695

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	9
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	9
Nº de entrevistas realizadas:	695

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	16
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	27
Nº de entrevistas realizadas:	695

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	24
Estudo	3
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	17
Compras	1
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	695

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	1
Diária	7
Semanal	5
Quinzenal	12
Mensal	9
Trimestral	8
Semestral	10
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	695

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	695

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	59
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	11
Outros descontos ou gratuidades	22
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	27

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

Sim	50
Não	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A - (UTIL.).

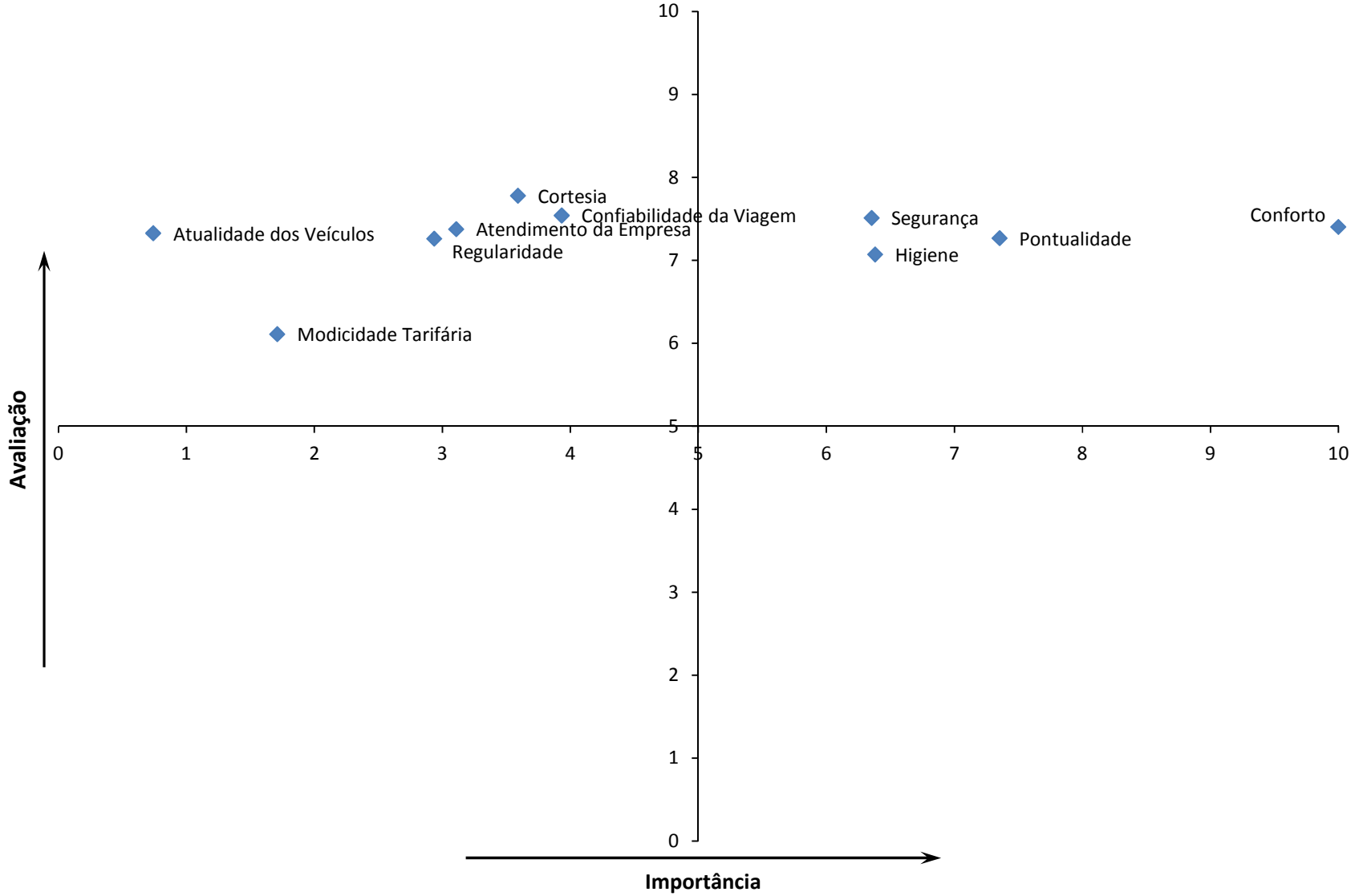
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,76	73,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,55	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,93	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,02	74,02
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,79	77,79
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,08	70,71
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,5	75,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,33	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,66	72,66
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,59	72,59
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,53	75,11
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,69	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,1	61,1
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,27	73,27
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,18	70,79
	Tempo das paradas	73,21	
	Segurança	73,61	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,59	
	Qualidade dos produtos e serviços	72	
	Preço dos produtos e serviços	64,07	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,7	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,64	70,74
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,66	
	Serviço de informação e sinalização	72,29	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,03	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,13	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,69	

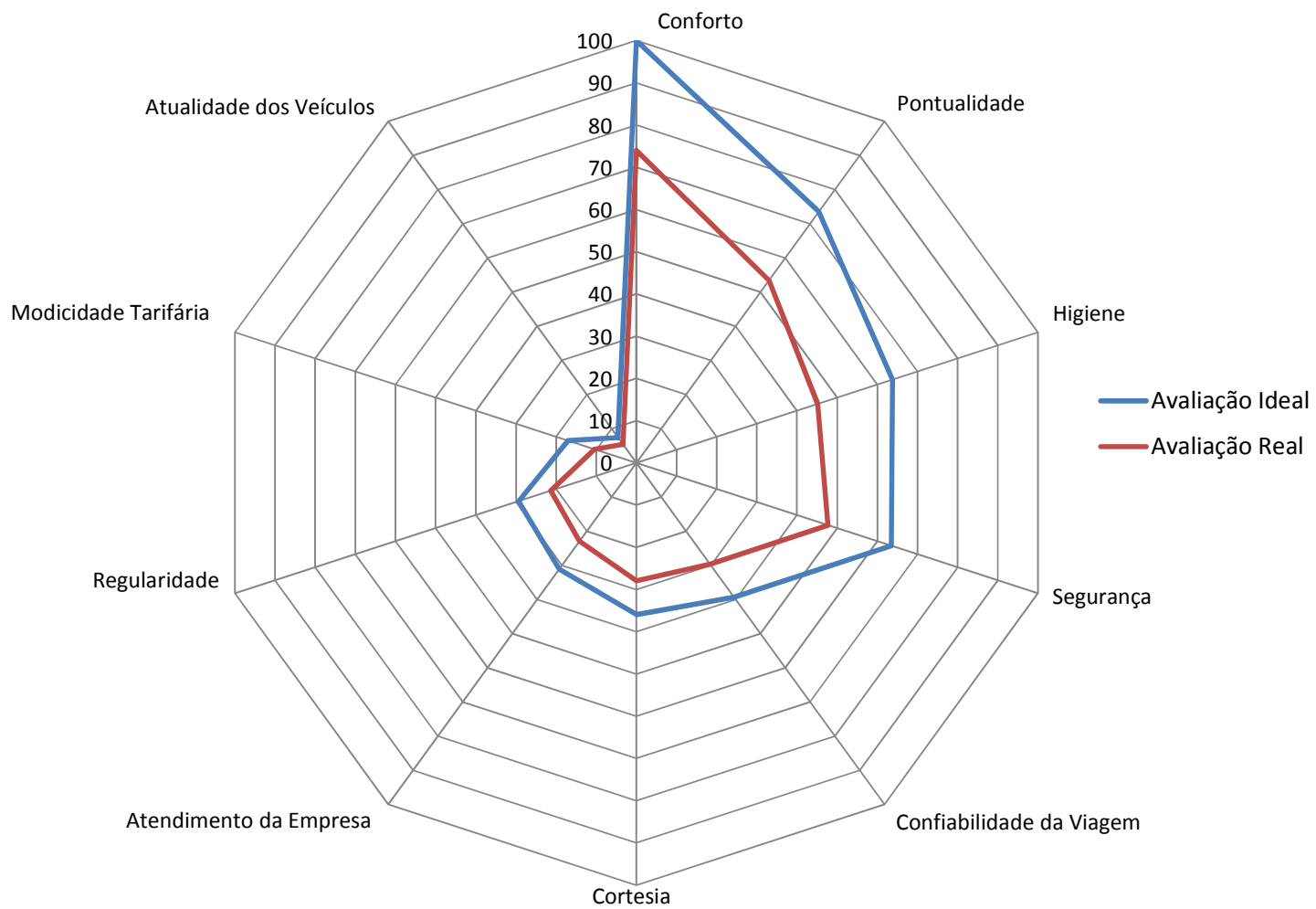
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	109	6,74	73,75
Conforto	351	21,69	74,02
Cortesia	126	7,79	77,79
Higiene	224	13,84	70,71
Confiabilidade da Viagem	138	8,53	75,42
Pontualidade	258	15,95	72,66
Regularidade	103	6,37	72,59
Segurança	223	13,78	75,11
Modicidade Tarifária	60	3,71	61,10
Atualidade dos Veículos	26	1,61	73,27
TOTAL	1618	100	
IGS	73,31		

Nº de entrevistas realizadas: 695

UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)



UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)



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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	695

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	8
Boa	51
Regular	22
Ruim	2
Péssima	14
NR	4
Nº de entrevistas realizadas:	51

MINAS GERAIS: UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL.).

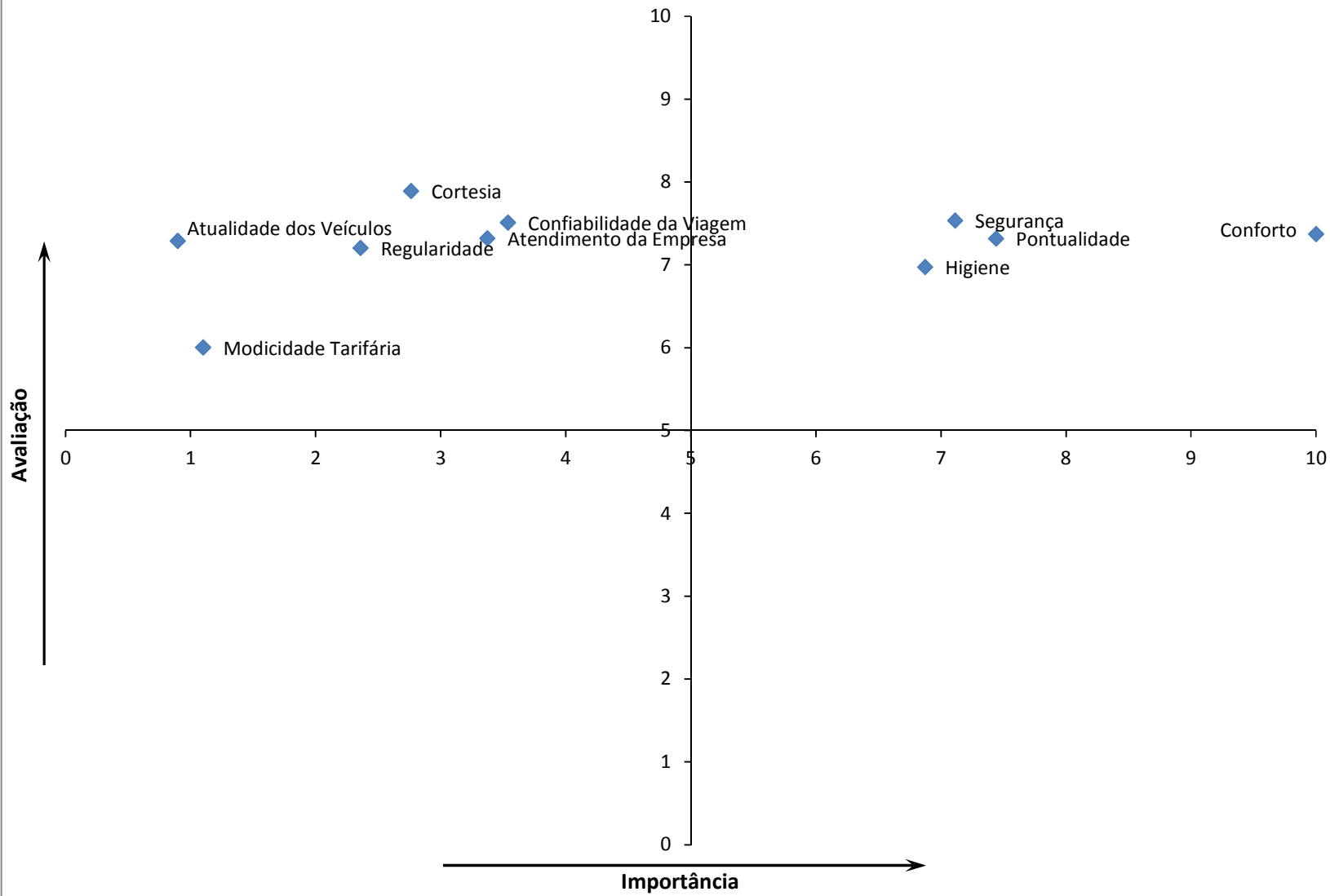
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,49	73,21
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,73	73,73
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,91	78,91
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,9	69,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,54	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,13	75,11
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,09	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,16	73,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,04	72,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,42	75,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,02	60,02
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,9	72,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,93	69,90
	Tempo das paradas	71,23	
	Segurança	72,98	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,82	
	Preço dos produtos e serviços	61,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,21	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,13	69,99
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,39	
	Serviço de informação e sinalização	71,06	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,44	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,21	

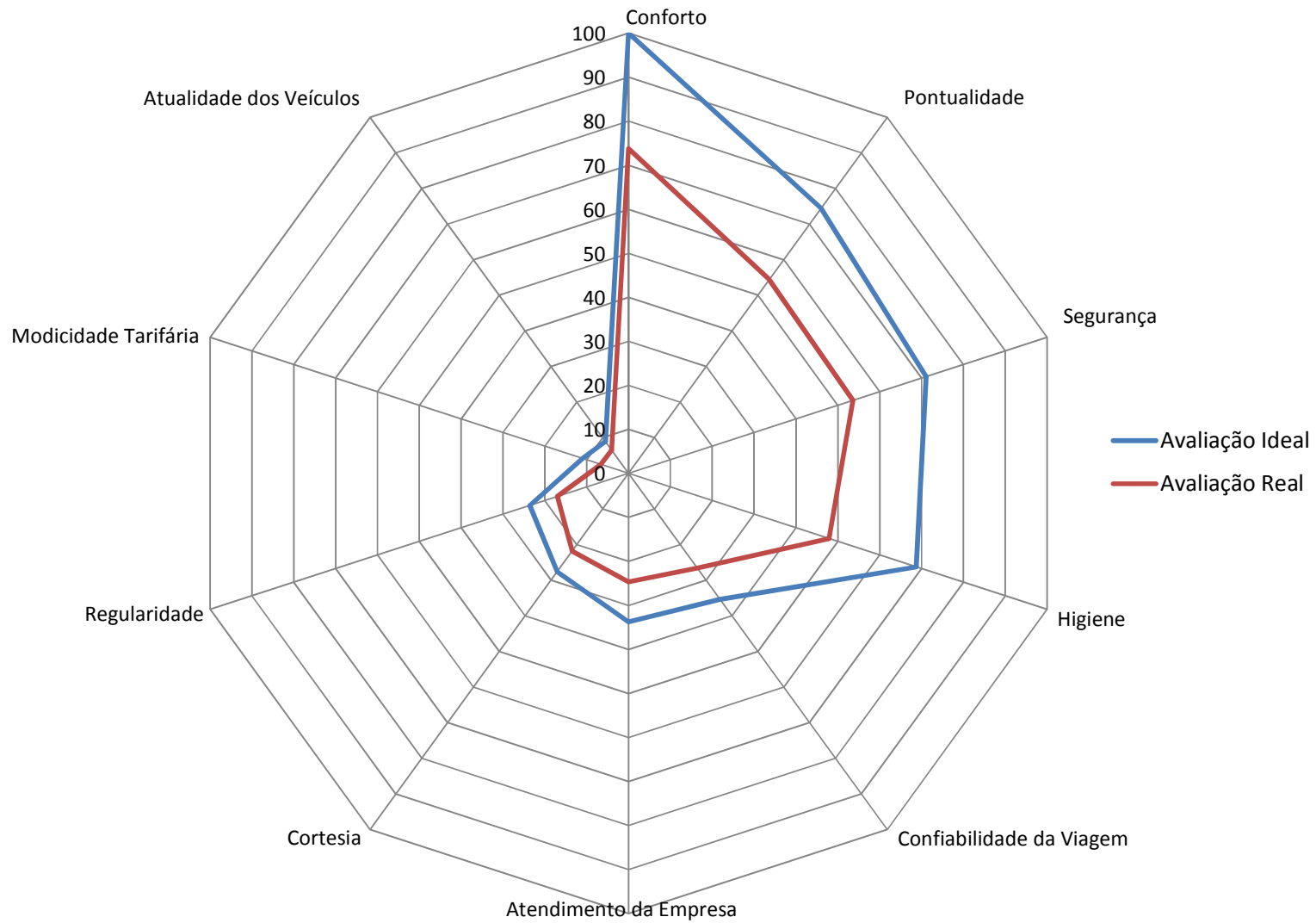
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	83	7,42	73,21
Conforto	246	22	73,73
Cortesia	68	6,08	78,91
Higiene	169	15,12	69,72
Confiabilidade da Viagem	87	7,78	75,11
Pontualidade	183	16,37	73,16
Regularidade	58	5,19	72,04
Segurança	175	15,65	75,36
Modicidade Tarifária	27	2,42	60,02
Atualidade dos Veículos	22	1,97	72,90
TOTAL	1118	100	
IGS		73,23	

Nº de entrevistas realizadas: 501

UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)



UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)



RIO DE JANEIRO: UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL.).

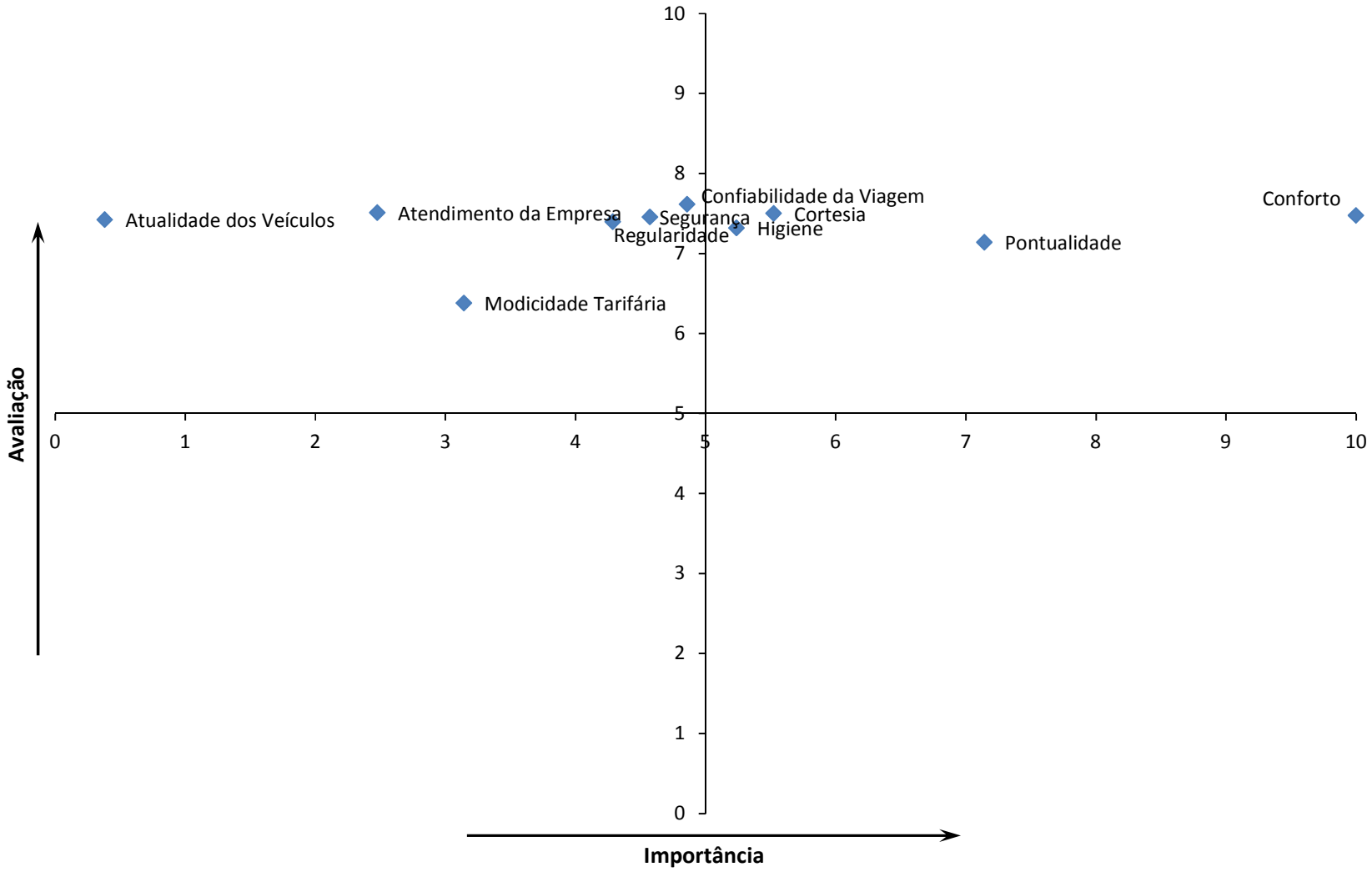
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,91	75,10
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,39	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,74	74,74
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,01	73,18
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,35	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,39	76,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,93	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,39	71,39
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,97	73,97
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,39	74,55
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,71	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,79	63,79
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,23	74,23
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,36	72,40
	Tempo das paradas	76,68	
	Segurança	74,74	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,1	
	Preço dos produtos e serviços	68,81	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,78	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,84	72,47
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,58	
	Serviço de informação e sinalização	75,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,39	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,37	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,48	

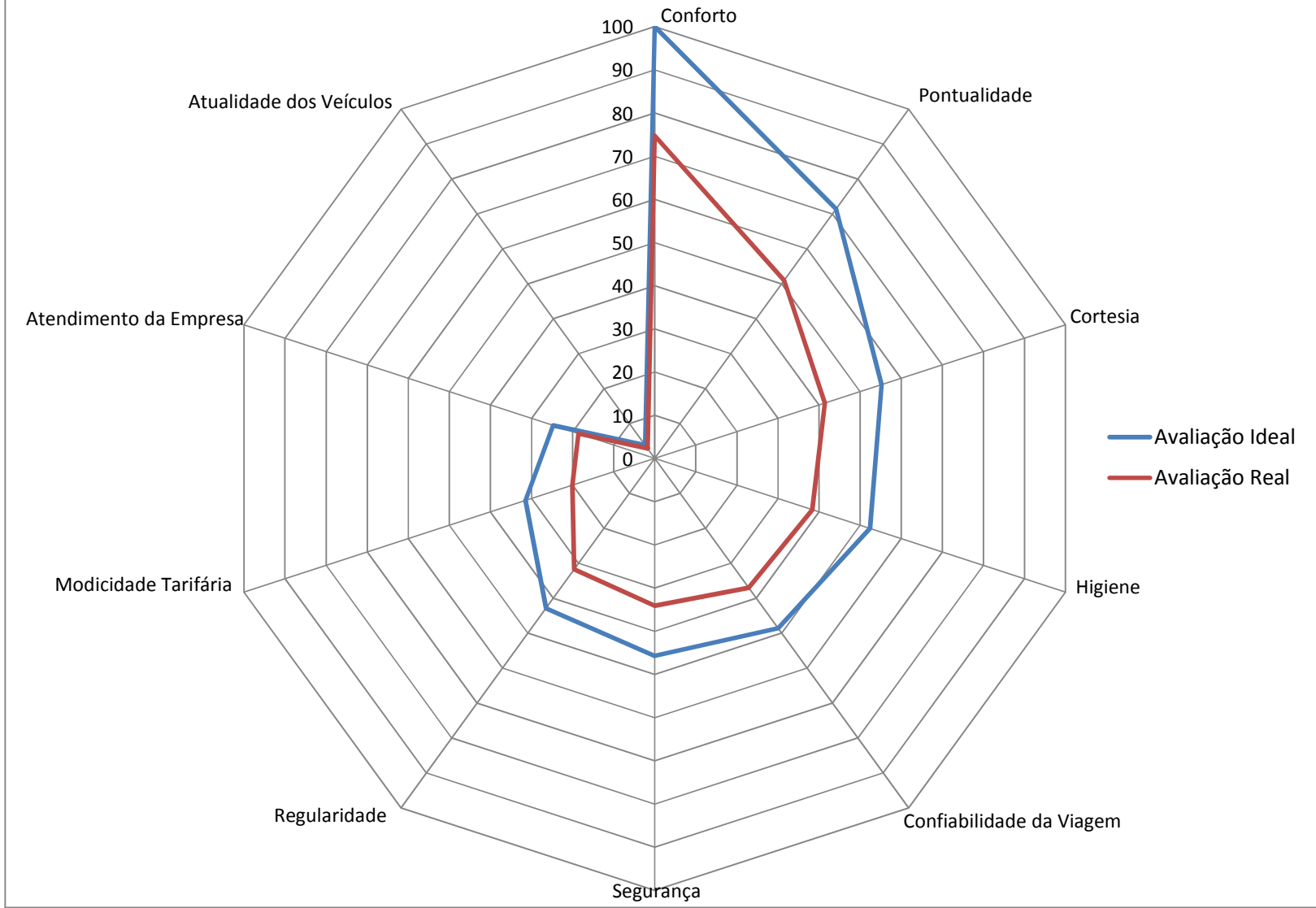
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	5,2	75,10
Conforto	105	21	74,74
Cortesia	58	11,6	75,00
Higiene	55	11	73,18
Confiabilidade da Viagem	51	10,2	76,16
Pontualidade	75	15	71,39
Regularidade	45	9	73,97
Segurança	48	9,6	74,55
Modicidade Tarifária	33	6,6	63,79
Atualidade dos Veículos	4	0,8	74,23
TOTAL	500	100	
IGS	73,45		

Nº de entrevistas realizadas: 194

UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)



UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)



Vera Cruz 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.

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	101

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	31
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	35,12
Nº de entrevistas realizadas:	101

Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	23
Médio incompleto (2º grau)	21
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	4
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	101

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	34
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	101

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	15
Estudo	0
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	46
Lazer/turismo	11
Compras	5
Outros	15
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	101

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	42
Diária	1
Semanal	7
Quinzenal	0
Mensal	18
Trimestral	11
Semestral	12
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	101

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	101

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	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	100
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA

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

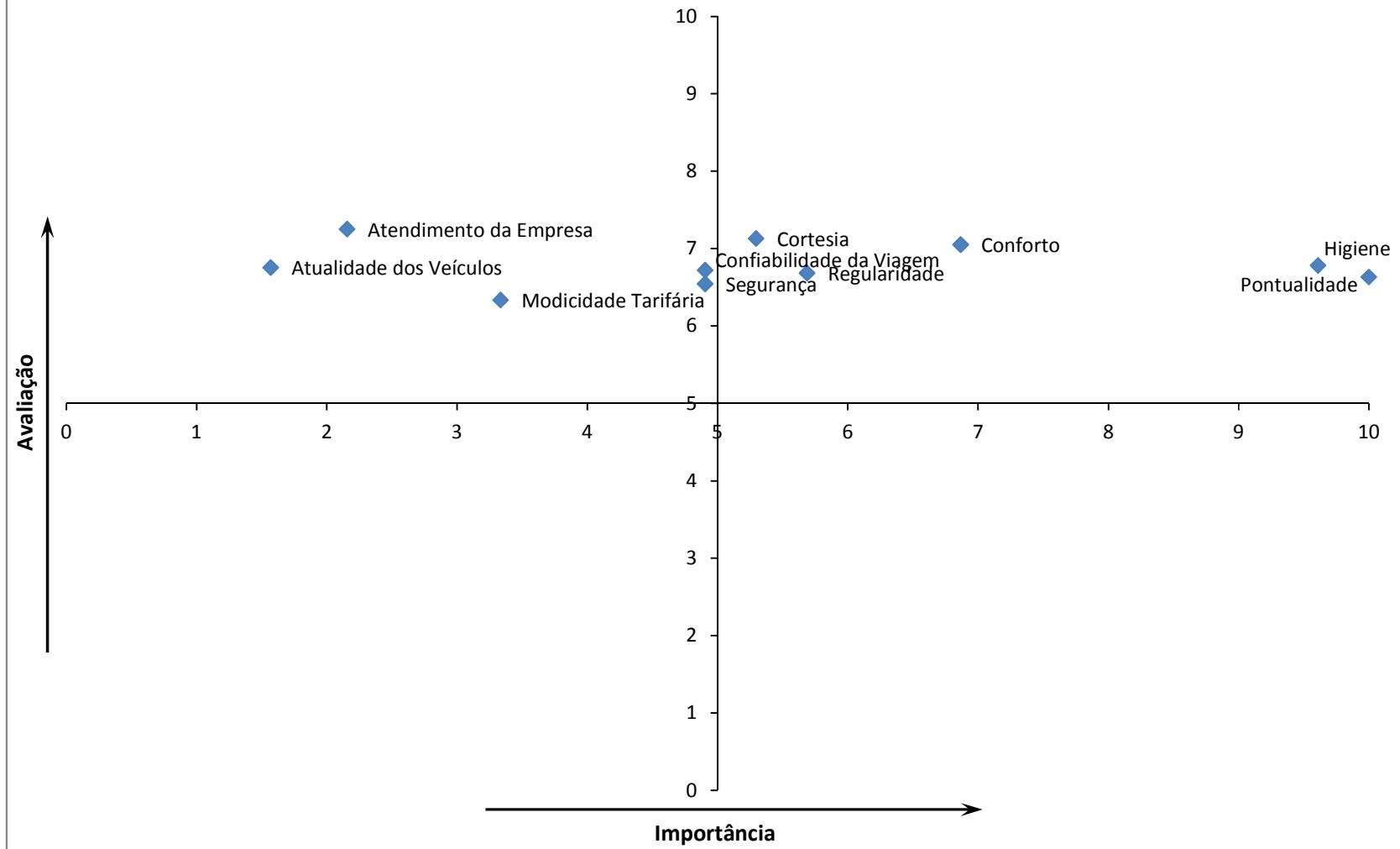
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,79	72,52
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,27	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,51	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,54	70,54
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,29	71,29
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,07	67,82
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,57	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,08	67,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,33	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,34	66,34
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,83	66,83
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,36	65,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,58	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,37	63,37
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,57	67,57
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,07	66,44
	Tempo das paradas	69,31	
	Segurança	67,33	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,09	
	Preço dos produtos e serviços	65,35	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,34	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,57	68,61
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,29	
	Serviço de informação e sinalização	68,07	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,06	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,59	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,05	

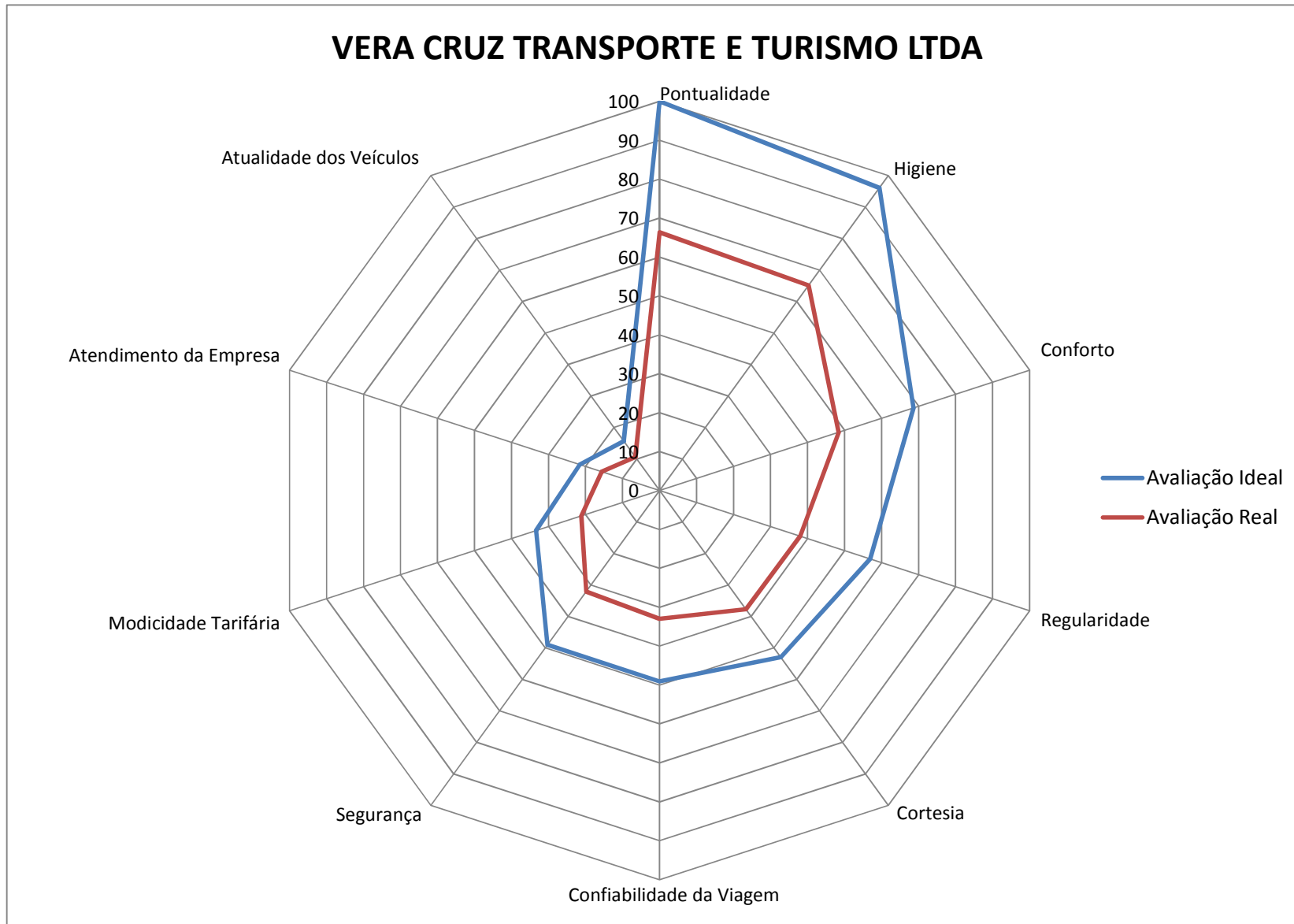
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	11	3,97	72,52
Conforto	35	12,64	70,54
Cortesia	27	9,75	71,29
Higiene	49	17,69	67,82
Confiabilidade da Viagem	25	9,03	67,21
Pontualidade	51	18,41	66,34
Regularidade	29	10,47	66,83
Segurança	25	9,03	65,47
Modicidade Tarifária	17	6,14	63,37
Atualidade dos Veículos	8	2,89	67,57
TOTAL	277	100	
IGS	67,76		

Nº de entrevistas realizadas: 101

VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA



VERA CRUZ 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	101

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	25
Boa	75
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	25
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Viação Campo Belo Ltda.

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

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

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	196

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	38
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	37,4
Nº de entrevistas realizadas:	196

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	24
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	10
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	196

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	33
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	196

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	29
Estudo	0
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	57
Lazer/turismo	4
Compras	2
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	196

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	11
Diária	0
Semanal	5
Quinzenal	7
Mensal	20
Trimestral	25
Semestral	20
Anual	12
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	196

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	196

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	63
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.

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

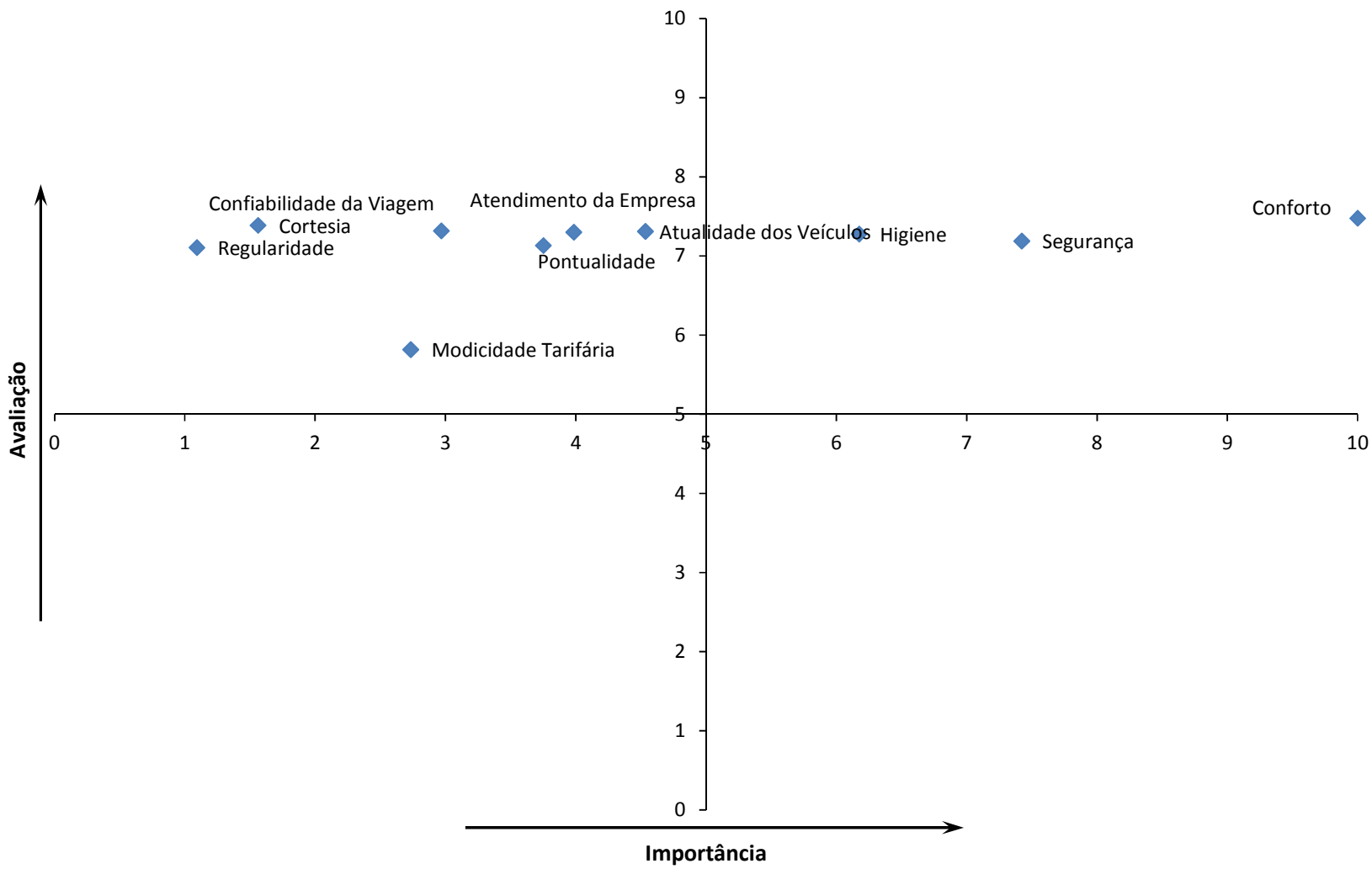
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,6	72,99
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,05	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,33	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,74	74,74
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,85	73,85
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,45	72,77
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,09	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,6	73,15
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,3	71,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,05	71,05
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,3	71,88
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,45	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,16	58,16
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,09	73,09
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,81	70,28
	Tempo das paradas	72,07	
	Segurança	72,32	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,09	
	Preço dos produtos e serviços	61,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,32	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,54	70,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,85	
	Serviço de informação e sinalização	72,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,58	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,91	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,7	

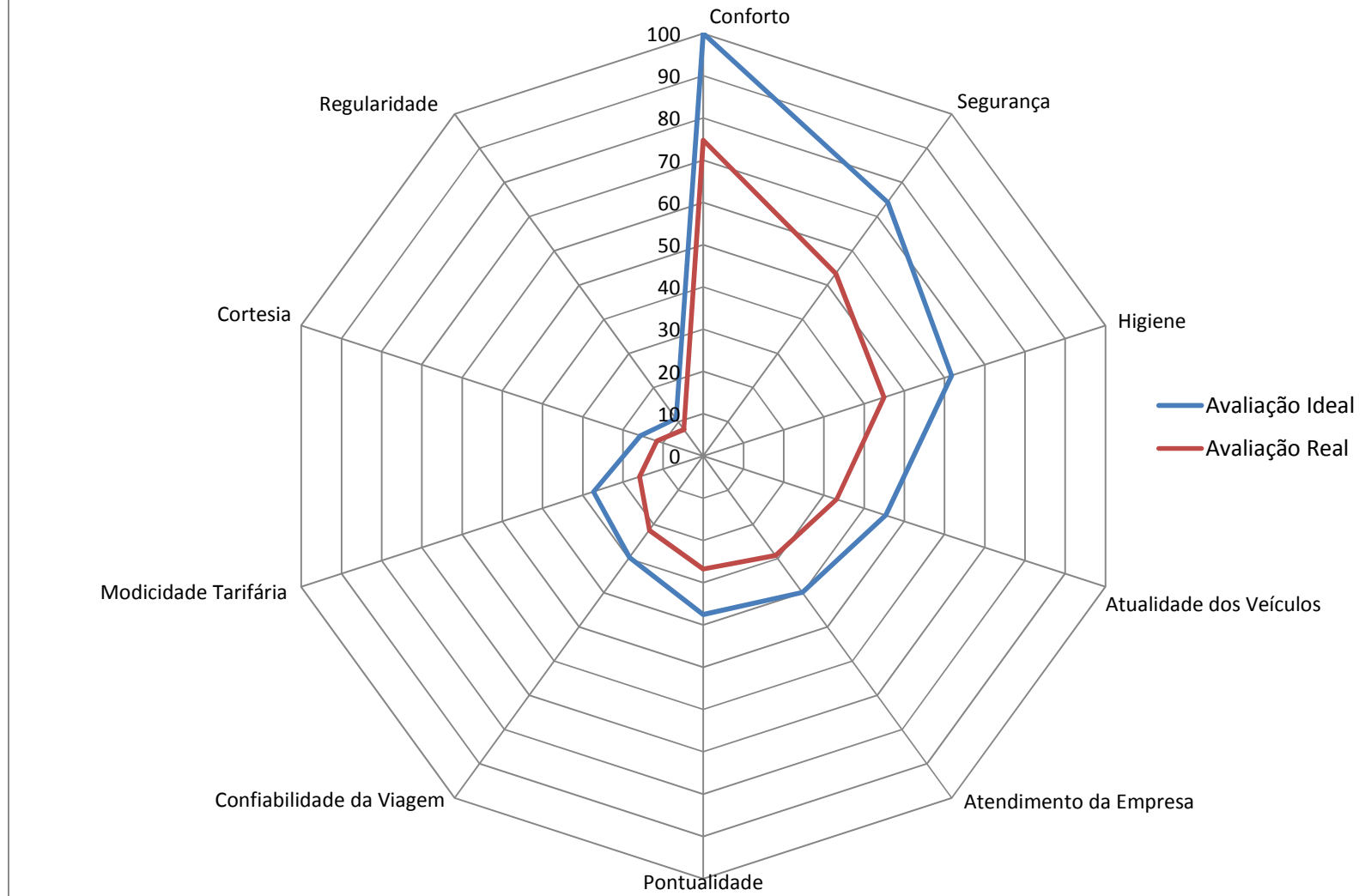
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	51	9,01	72,99
Conforto	128	22,61	74,74
Cortesia	20	3,53	73,85
Higiene	79	13,96	72,77
Confiabilidade da Viagem	38	6,71	73,15
Pontualidade	48	8,48	71,30
Regularidade	14	2,47	71,05
Segurança	95	16,78	71,88
Modicidade Tarifária	35	6,18	58,16
Atualidade dos Veículos	58	10,25	73,09
TOTAL	566	100	
IGS	72,11		

Nº de entrevistas realizadas: 196

VIACAO CAMPO BELO LTDA.



VIACAO CAMPO BELO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
	%
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	196

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	90
Regular	10
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

Viação Cidade do Aço 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56
Nº de entrevistas realizadas:	473

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,03
Nº de entrevistas realizadas:	473

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	8
Superior Completo	15
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	473

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	30
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	473

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	27
Estudo	3
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	17
Compras	3
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	473

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	39
Diária	9
Semanal	12
Quinzenal	9
Mensal	11
Trimestral	6
Semestral	7
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	473

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	473

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	65
Gratuidade para portadores de deficiência	22
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	13
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

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

Sim	20
Não	80
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

TOTAL BRASIL: VIACAO CIDADE DO AÇO LTDA.

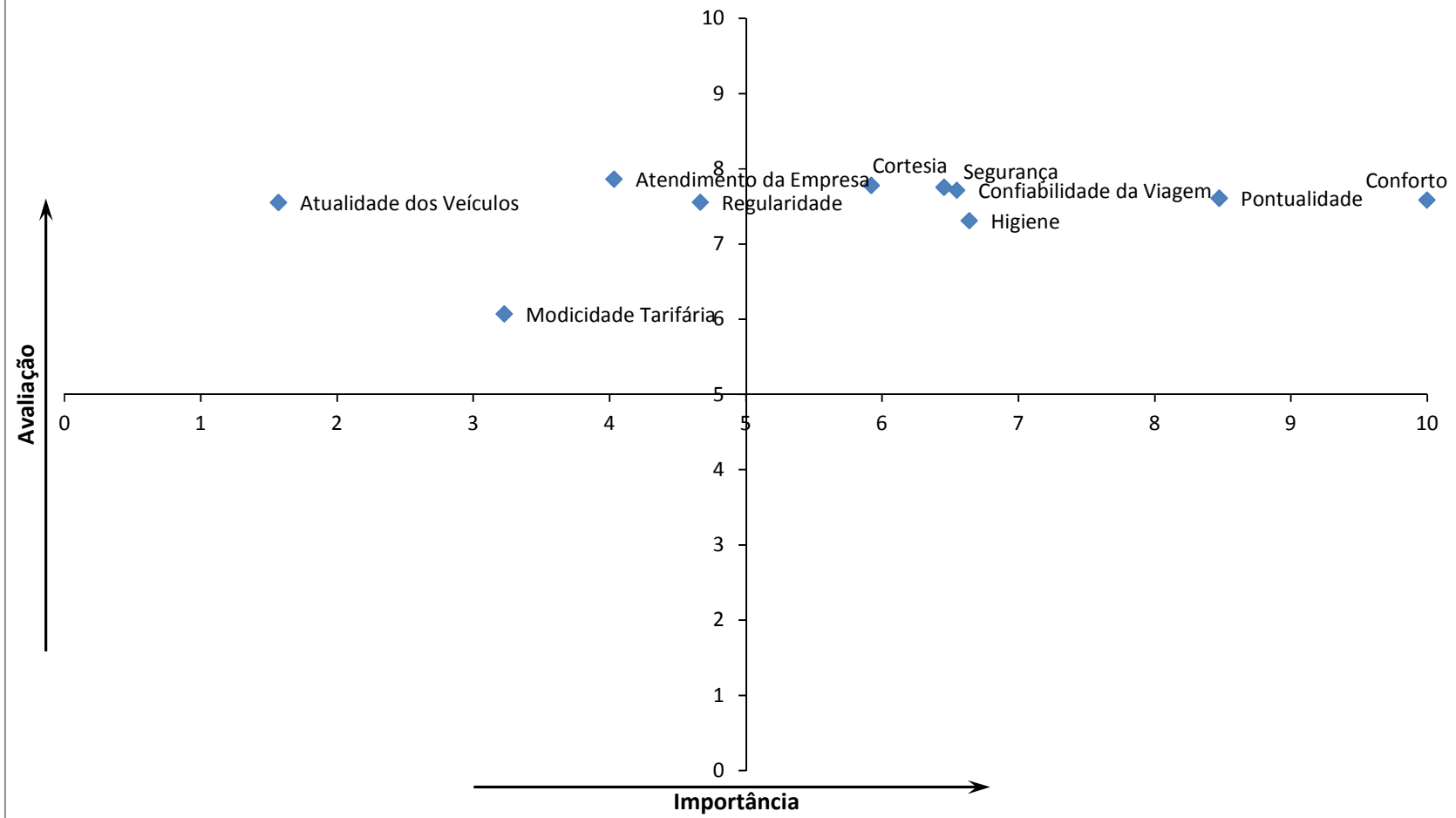
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,76	78,62
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,56	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,54	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,85	75,85
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,8	77,8
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,38	73,13
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,87	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,11	77,15
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,18	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,11	76,11
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,58	75,58
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,13	77,55
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,96	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,73	60,73
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,53	75,53
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,89	72,71
	Tempo das paradas	74,89	
	Segurança	75,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,09	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,37	
	Preço dos produtos e serviços	65,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,21	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,37	72,71
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,63	
	Serviço de informação e sinalização	75,16	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,99	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,43	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,67	

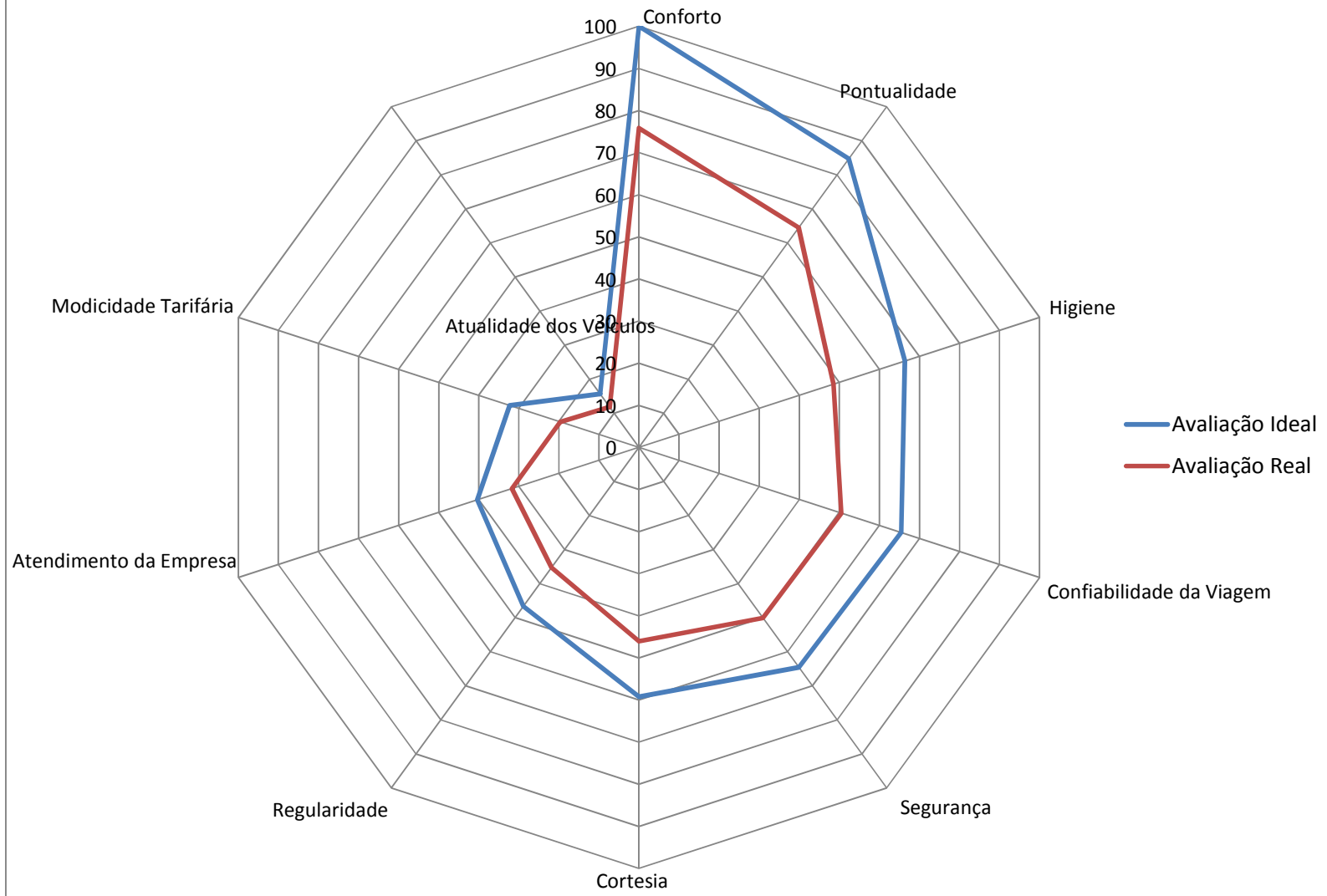
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	90	7,01	78,62
Conforto	223	17,38	75,85
Cortesia	132	10,29	77,80
Higiene	148	11,54	73,13
Confiabilidade da Viagem	146	11,38	77,15
Pontualidade	189	14,73	76,11
Regularidade	104	8,11	75,58
Segurança	144	11,22	77,55
Modicidade Tarifária	72	5,61	60,73
Atualidade dos Veículos	35	2,73	75,53
TOTAL	1283	100	
IGS	75,43		

Nº de entrevistas realizadas: 473

VIACAO CIDADE DO ACO LTDA



VIAÇÃO CIDADE DO AÇO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
	%
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	473

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	6
Boa	41
Regular	29
Ruim	6
Péssima	18
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	17

MINAS GERAIS: VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.

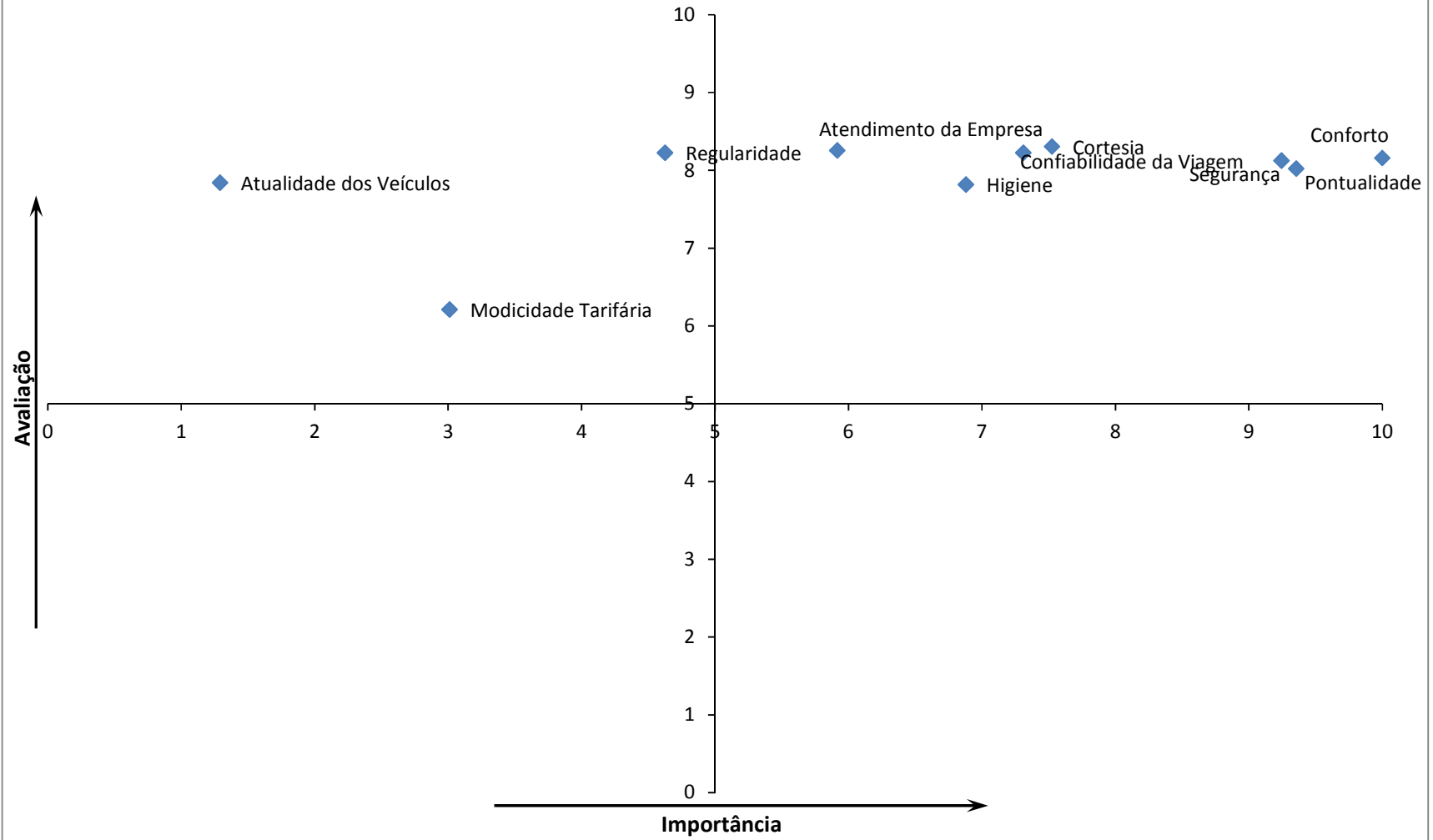
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,84	82,54
	Facilidade para a troca de bilhetes	80,92	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,87	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	81,56	81,56
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,03	83,03
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	78,05	78,17
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,28	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	82,58	82,23
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	81,88	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	80,2	80,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	82,24	82,24
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,8	81,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,66	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,1	62,1
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,39	78,39
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,43	75,77
	Tempo das paradas	74,89	
	Segurança	77,38	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,15	
	Preço dos produtos e serviços	67,76	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	80,32	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	79,3	76,90
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,94	
	Serviço de informação e sinalização	79,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,15	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,53	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	80,09	

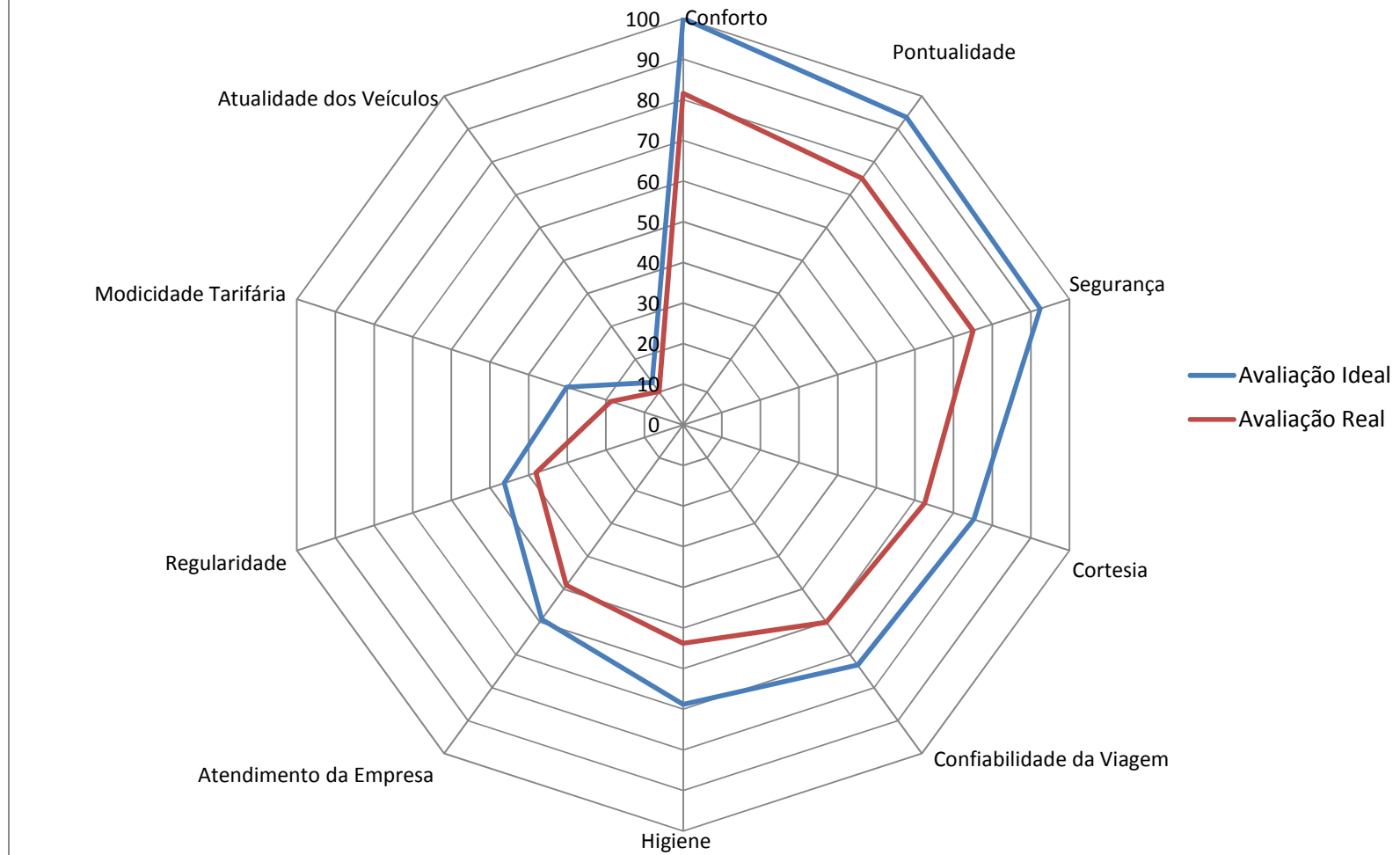
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	55	9,08	82,54
Conforto	93	15,35	81,56
Cortesia	70	11,55	83,03
Higiene	64	10,56	78,17
Confiabilidade da Viagem	68	11,22	82,23
Pontualidade	87	14,36	80,20
Regularidade	43	7,1	82,24
Segurança	86	14,19	81,23
Modicidade Tarifária	28	4,62	62,10
Atualidade dos Veículos	12	1,98	78,39
TOTAL	606	100	
IGS	80,38		

Nº de entrevistas realizadas: 221

VIACAO CIDADE DO ACO LTDA



VIACAO CIDADE DO ACO LTDA



RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.

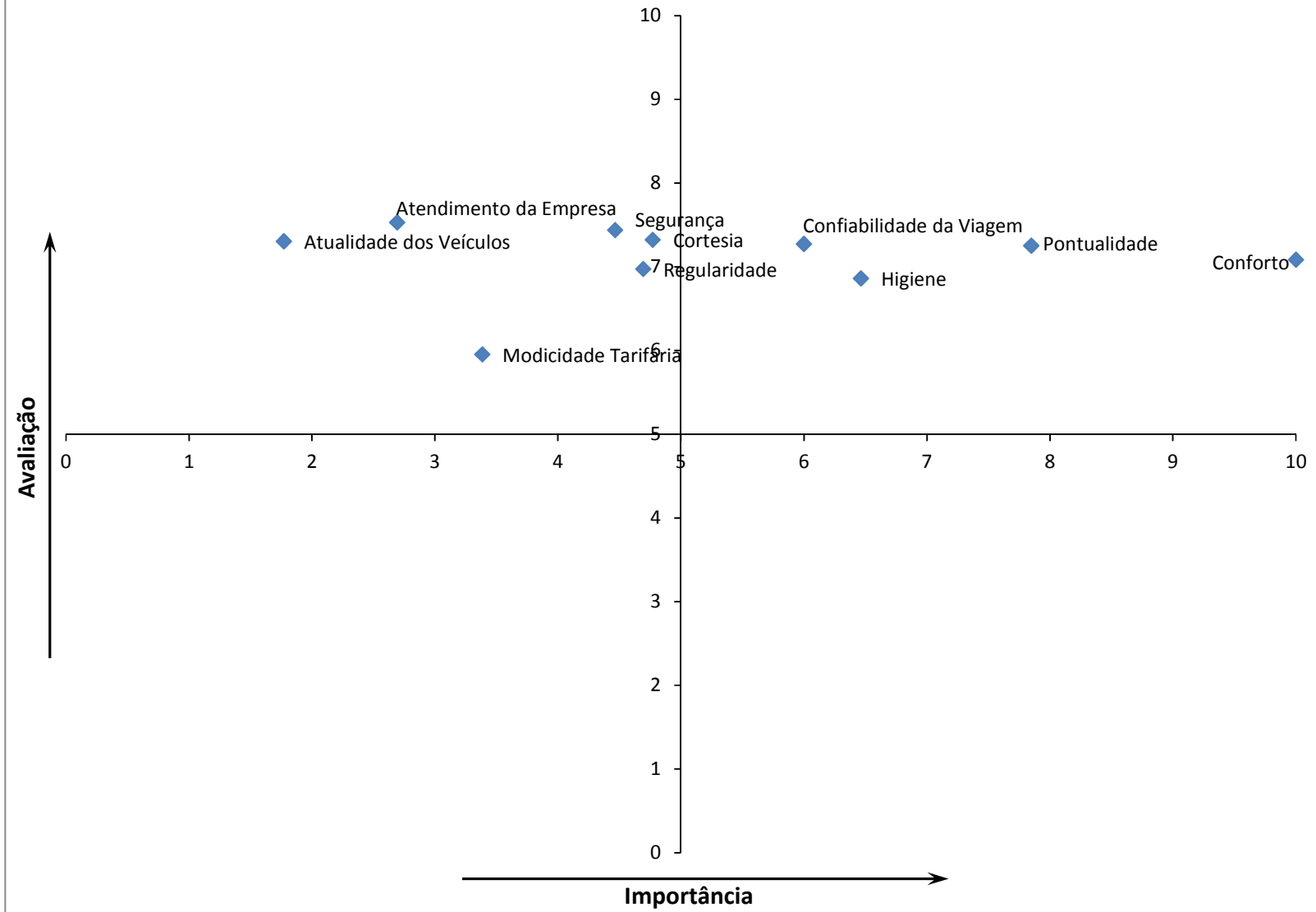
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,3	75,27
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,61	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,91	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,83	70,83
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,21	73,21
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,14	68,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,04	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,32	72,72
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,12	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,52	72,52
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,72	69,72
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,12	74,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,6	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,52	59,52
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,02	73,02
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,41	70,01
	Tempo das paradas	74,9	
	Segurança	73,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,92	
	Preço dos produtos e serviços	63,89	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,73	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,92	69,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,61	
	Serviço de informação e sinalização	71,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,71	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,17	

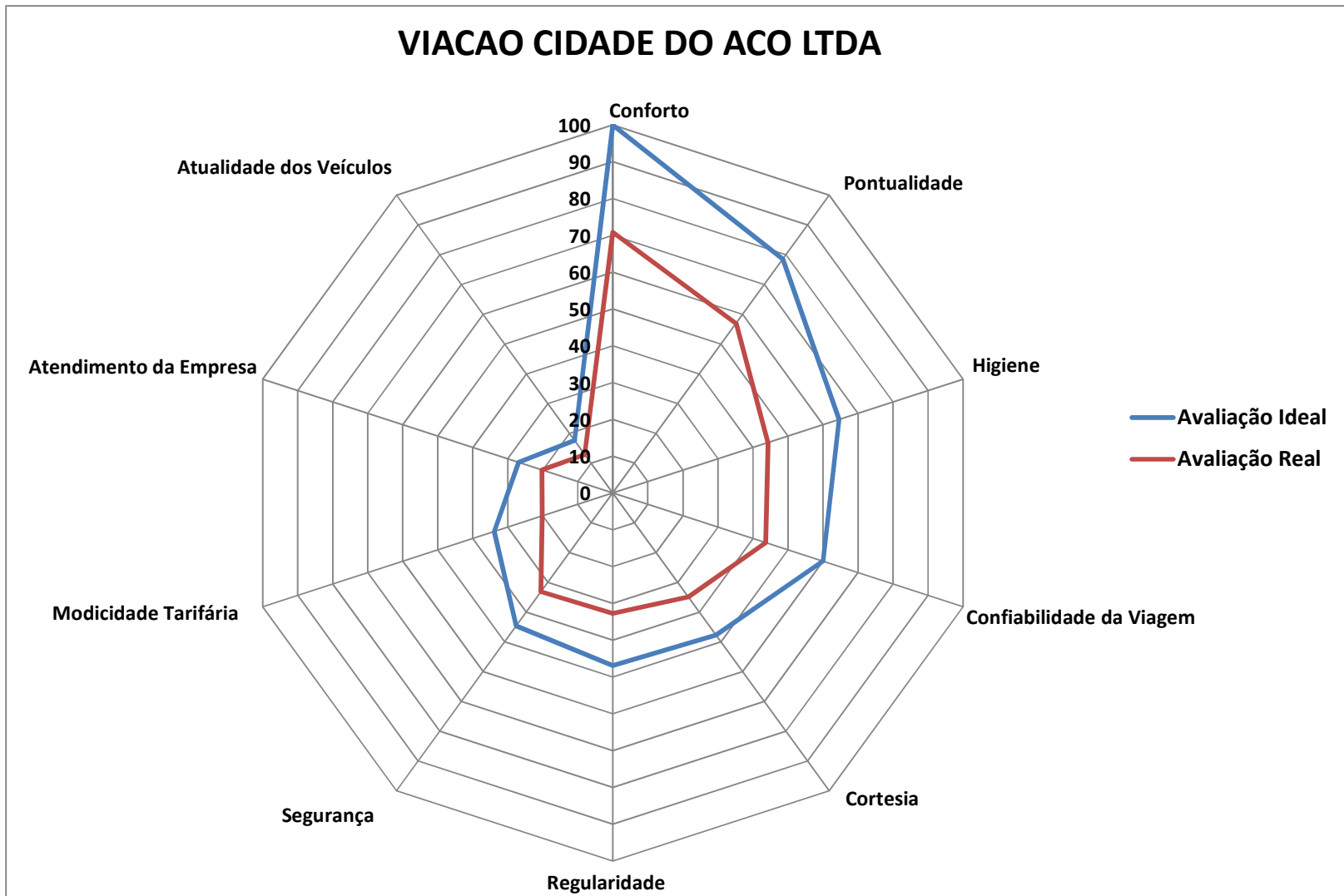
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	5,17	75,27
Conforto	130	19,2	70,83
Cortesia	62	9,16	73,21
Higiene	84	12,41	68,59
Confiabilidade da Viagem	78	11,52	72,72
Pontualidade	102	15,07	72,52
Regularidade	61	9,01	69,72
Segurança	58	8,57	74,36
Modicidade Tarifária	44	6,5	59,52
Atualidade dos Veículos	23	3,4	73,02
TOTAL	677	100	
IGS		71,01	

Nº de entrevistas realizadas: 252

VIACAO CIDADE DO ACO LTDA



VIACAO CIDADE DO ACO LTDA



Viação Cometa 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	49
Feminino	51
Nº de entrevistas realizadas:	867

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,8
Nº de entrevistas realizadas:	867

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	44
Superior Incompleto	11
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	867

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	12
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	30
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	30
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	867

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	25
Estudo	3
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	20
Compras	3
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	867

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	42
Diária	1
Semanal	5
Quinzenal	6
Mensal	13
Trimestral	12
Semestral	9
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	867

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	867

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	64
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	8
Nº de entrevistas realizadas:	39

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

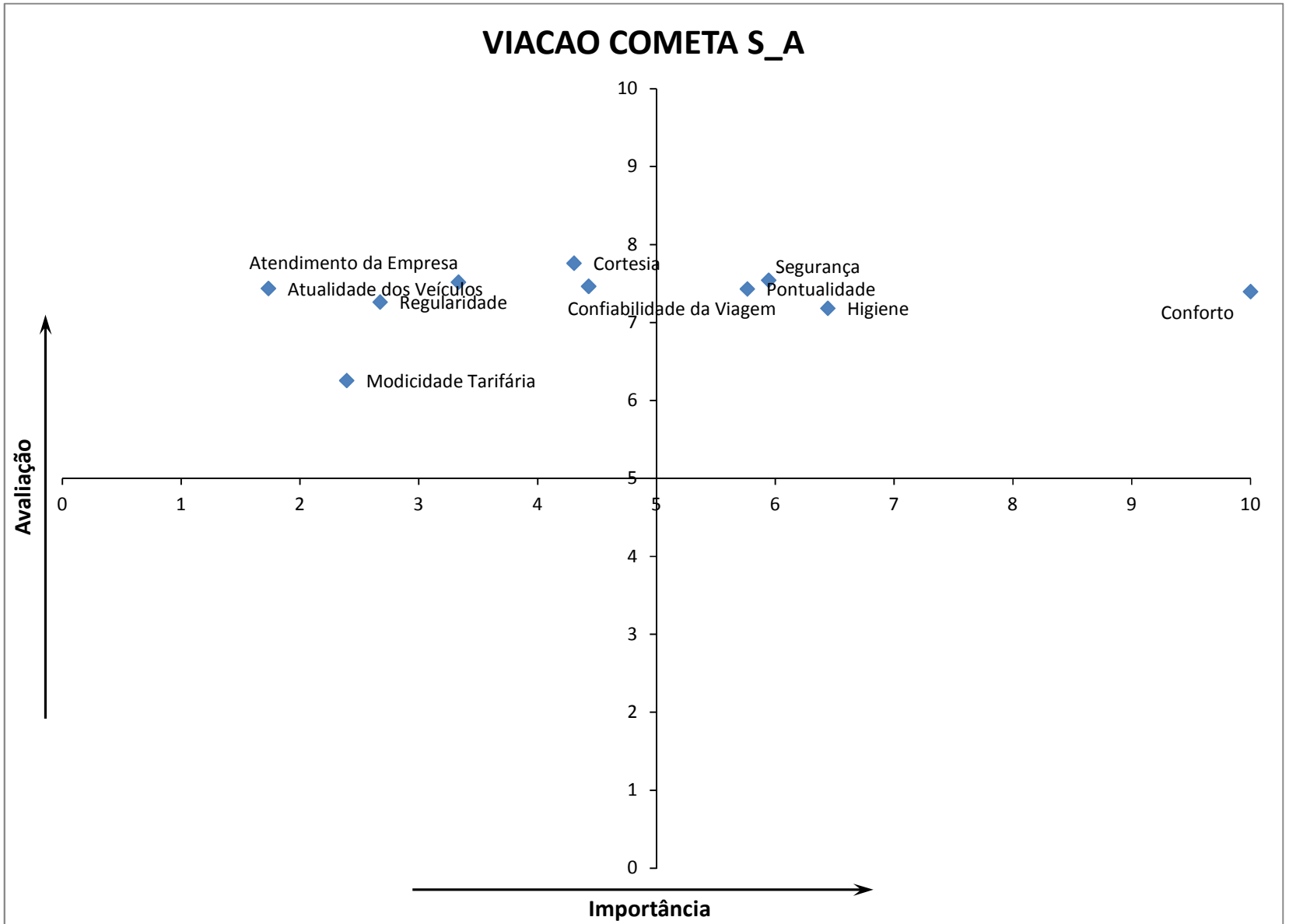
TOTAL BRASIL: VIAÇÃO COMETA S/A.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,2	75,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,48	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,96	73,96
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,6	77,6
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,61	71,81
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,01	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,5	74,64
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,77	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,31	74,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,63	72,63
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,97	75,43
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,89	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,56	62,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,37	74,37
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,55	68,93
	Tempo das paradas	69,75	
	Segurança	72,38	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,4	
	Preço dos produtos e serviços	60,12	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,73	

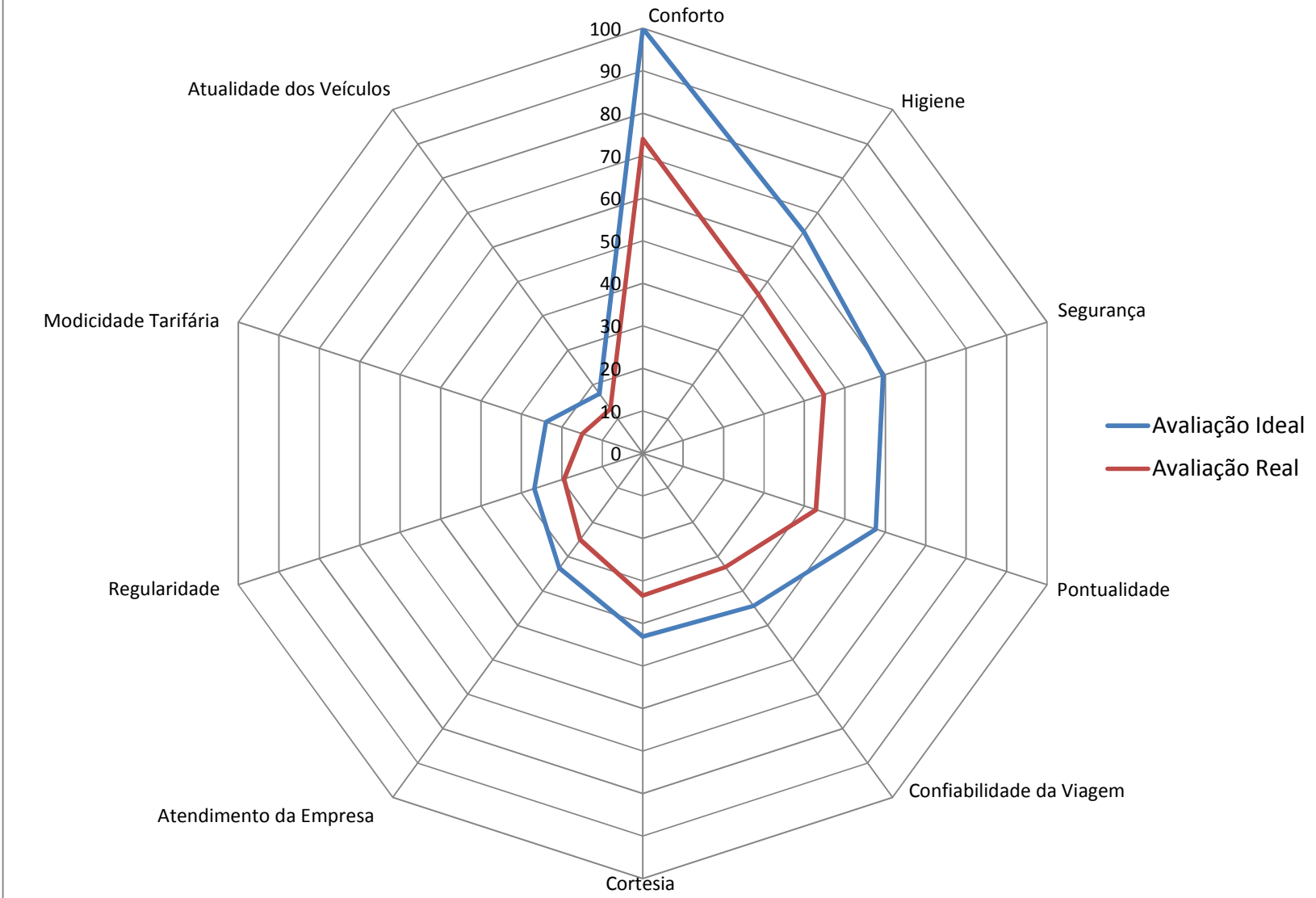
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,72	67,87
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,7	
	Serviço de informação e sinalização	69,97	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,71	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,06	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,03	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	167	7,09	75,17
Conforto	501	21,26	73,96
Cortesia	216	9,16	77,60
Higiene	323	13,7	71,81
Confiabilidade da Viagem	222	9,42	74,64
Pontualidade	289	12,26	74,31
Regularidade	134	5,69	72,63
Segurança	298	12,64	75,43
Modicidade Tarifária	120	5,09	62,56
Atualidade dos Veículos	87	3,69	74,37
TOTAL	2357	100	
IGS		73,74	

Nº de entrevistas realizadas: 867



VIACAO COMETA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	867

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	10
Boa	53
Regular	19
Ruim	12
Péssima	3
NR	2
Nº de entrevistas realizadas:	58

MINAS GERAIS: VIAÇÃO COMETA S/A.

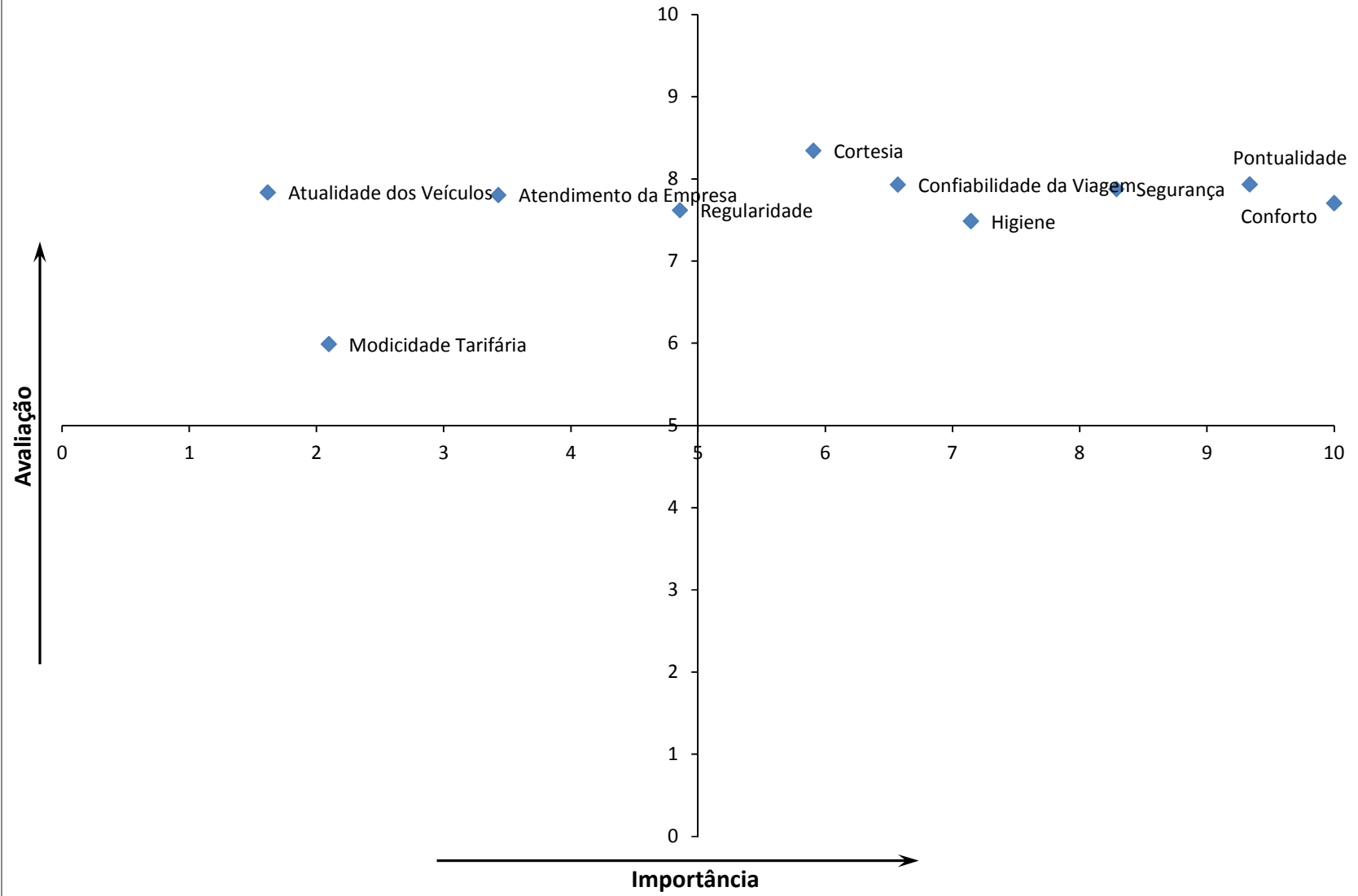
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,22	78,05
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,17	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,06	77,06
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,44	83,44
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,21	74,86
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,77	79,31
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,84	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,33	79,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,19	76,19
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,32	78,75
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,17	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,89	59,89
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,35	78,35
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,78	72,01
	Tempo das paradas	74,24	
	Segurança	75,54	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,97	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,48	
	Preço dos produtos e serviços	59,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,87	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,27	72,01
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,15	
	Serviço de informação e sinalização	74,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,02	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,41	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,32	

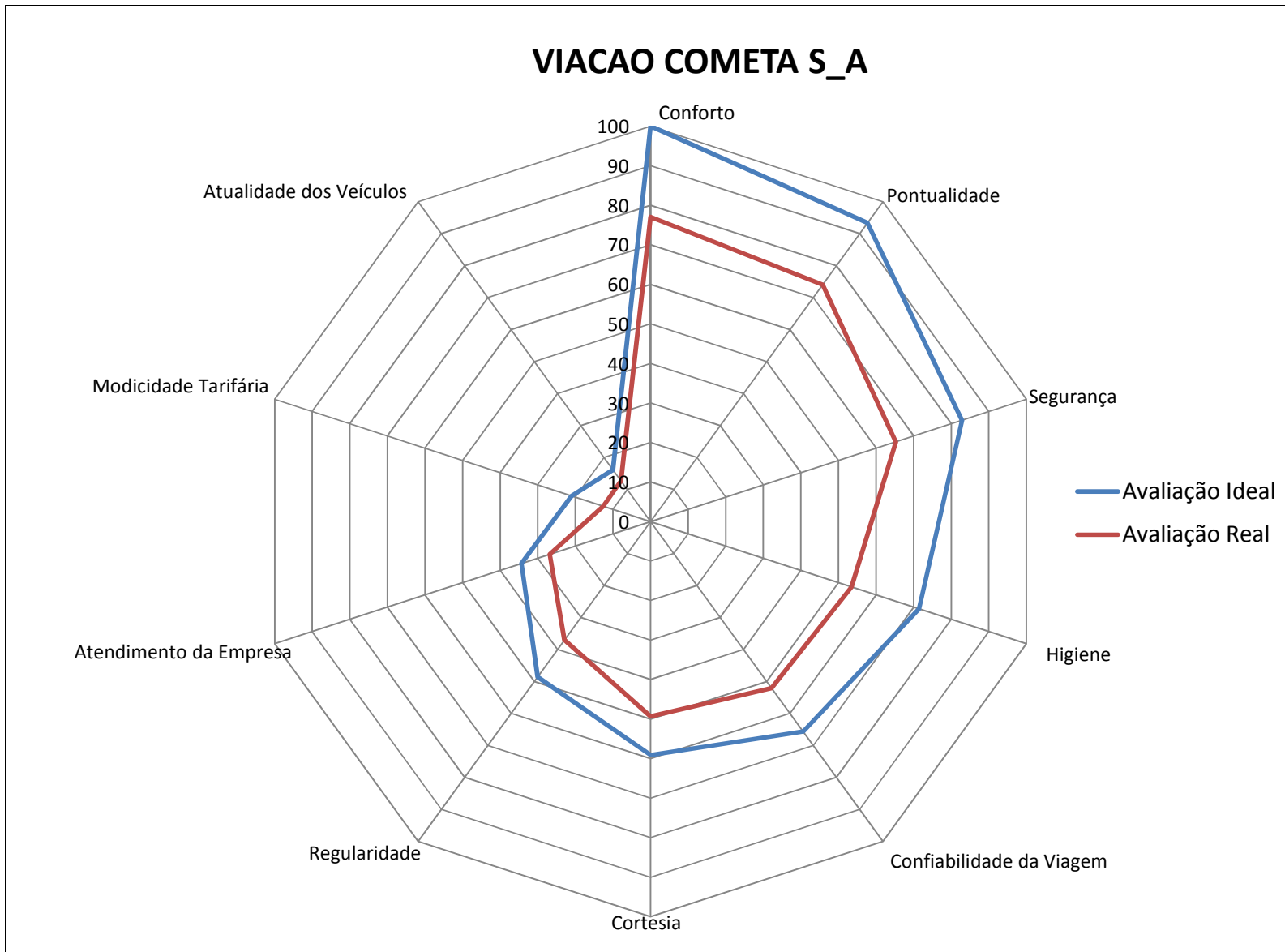
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	36	5,79	78,05
Conforto	105	16,88	77,06
Cortesia	62	9,97	83,44
Higiene	75	12,06	74,86
Confiabilidade da Viagem	69	11,09	79,31
Pontualidade	98	15,76	79,33
Regularidade	51	8,2	76,19
Segurança	87	13,99	78,75
Modicidade Tarifária	22	3,54	59,89
Atualidade dos Veículos	17	2,73	78,35
TOTAL	622	100	
IGS	77,69		

Nº de entrevistas realizadas: 231

VIACAO COMETA S_A



VIACAO COMETA S_A

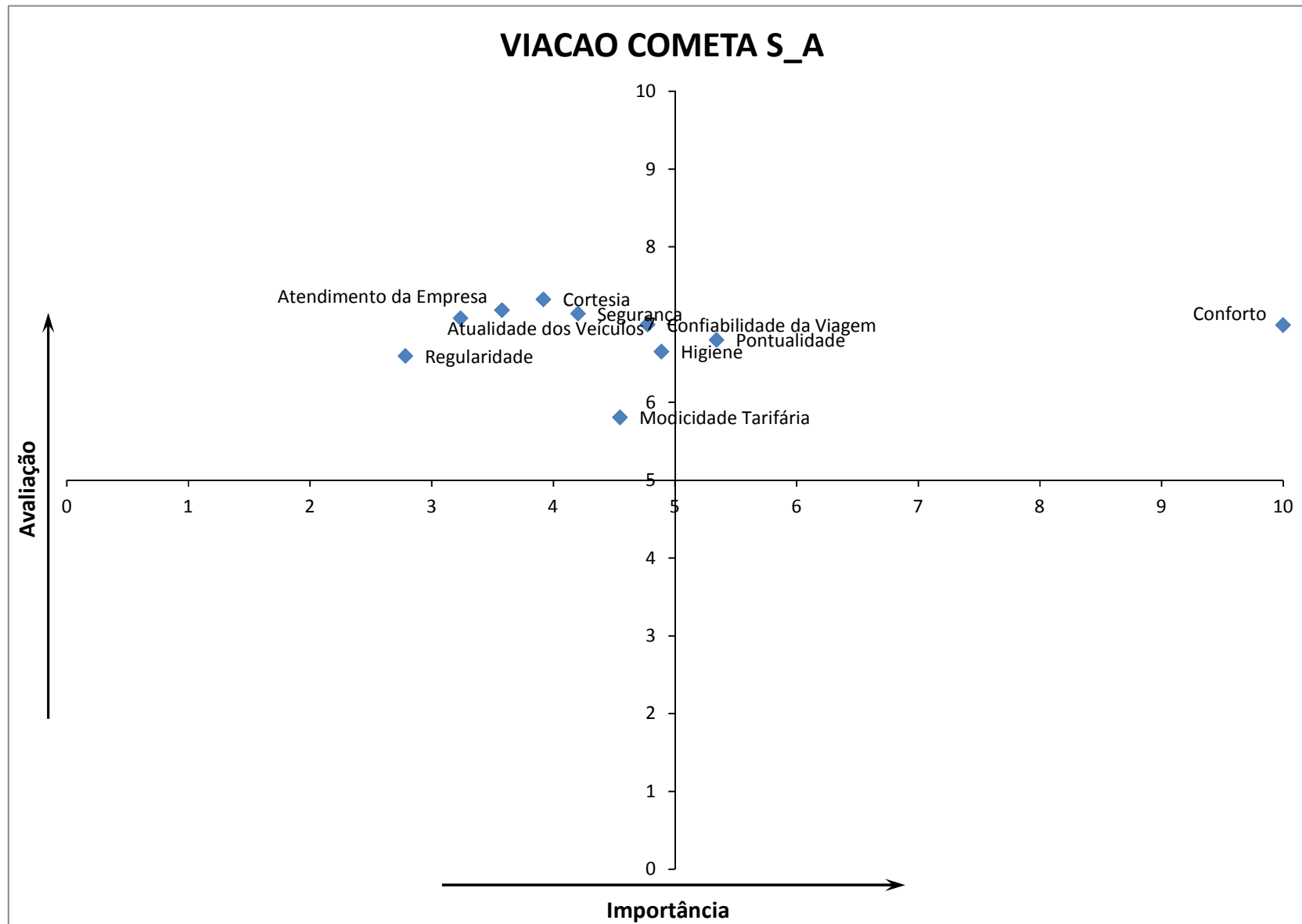


RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO COMETA S/A.

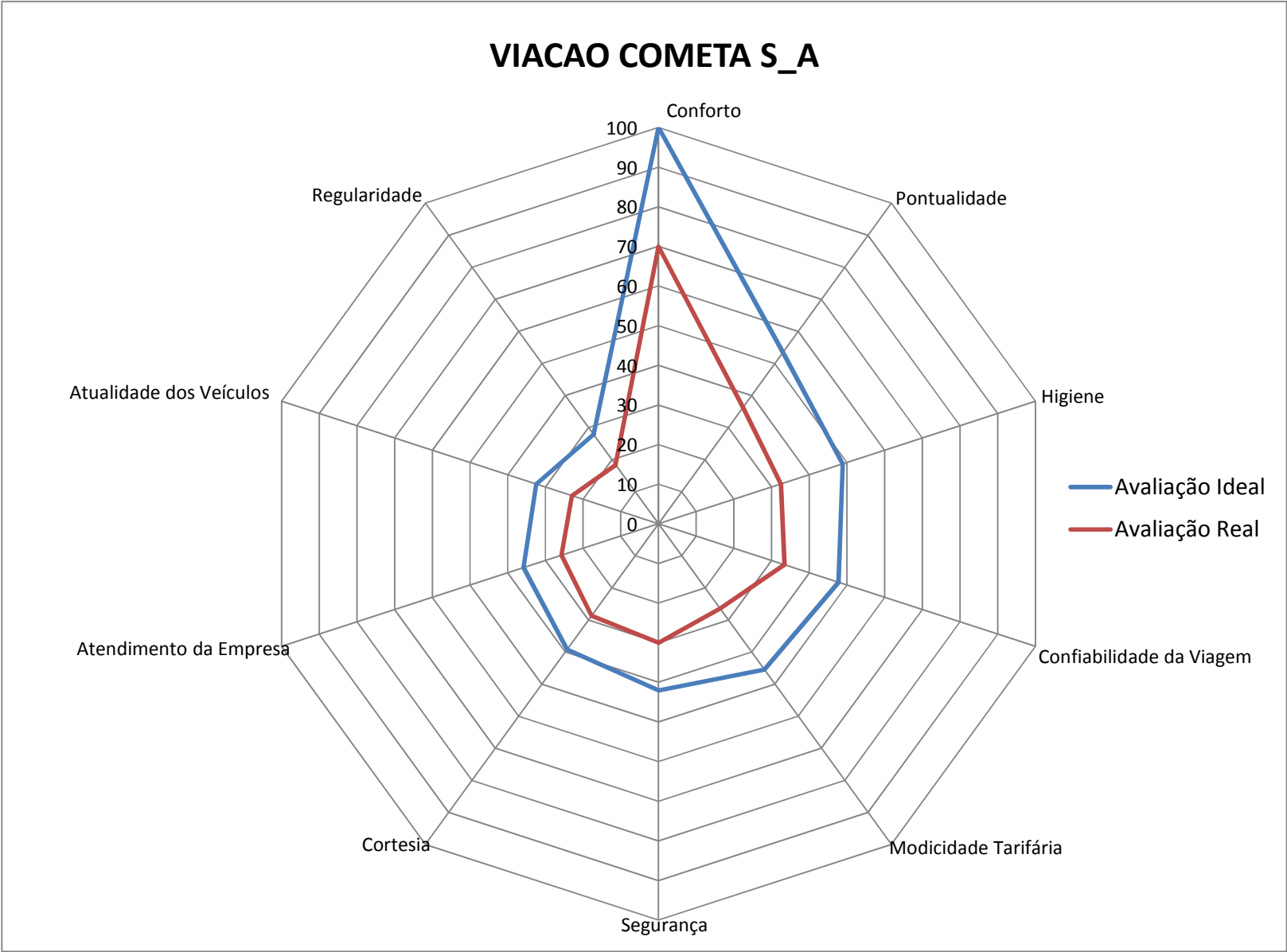
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,57	71,87
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,54	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,49	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,97	69,97
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,26	73,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,91	66,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,19	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,94	70,02
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,06	68,06
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,97	65,97
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,6	71,44
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,27	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,1	58,1
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,83	70,83
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,72	62,38
	Tempo das paradas	63,63	
	Segurança	68,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,72	
	Preço dos produtos e serviços	51,22	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,02	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,45	59,84
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,75	
	Serviço de informação e sinalização	62,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,13	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	54,6	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	63	7,57	71,87
Conforto	176	21,15	69,97
Cortesia	69	8,29	73,26
Higiene	86	10,34	66,55
Confiabilidade da Viagem	84	10,1	70,02
Pontualidade	94	11,3	68,06
Regularidade	49	5,89	65,97
Segurança	74	8,89	71,44
Modicidade Tarifária	80	9,62	58,10
Atualidade dos Veículos	57	6,85	70,83
TOTAL	832	100	
IGS	68,63		

Nº de entrevistas realizadas: 288



VIACAO COMETA S_A



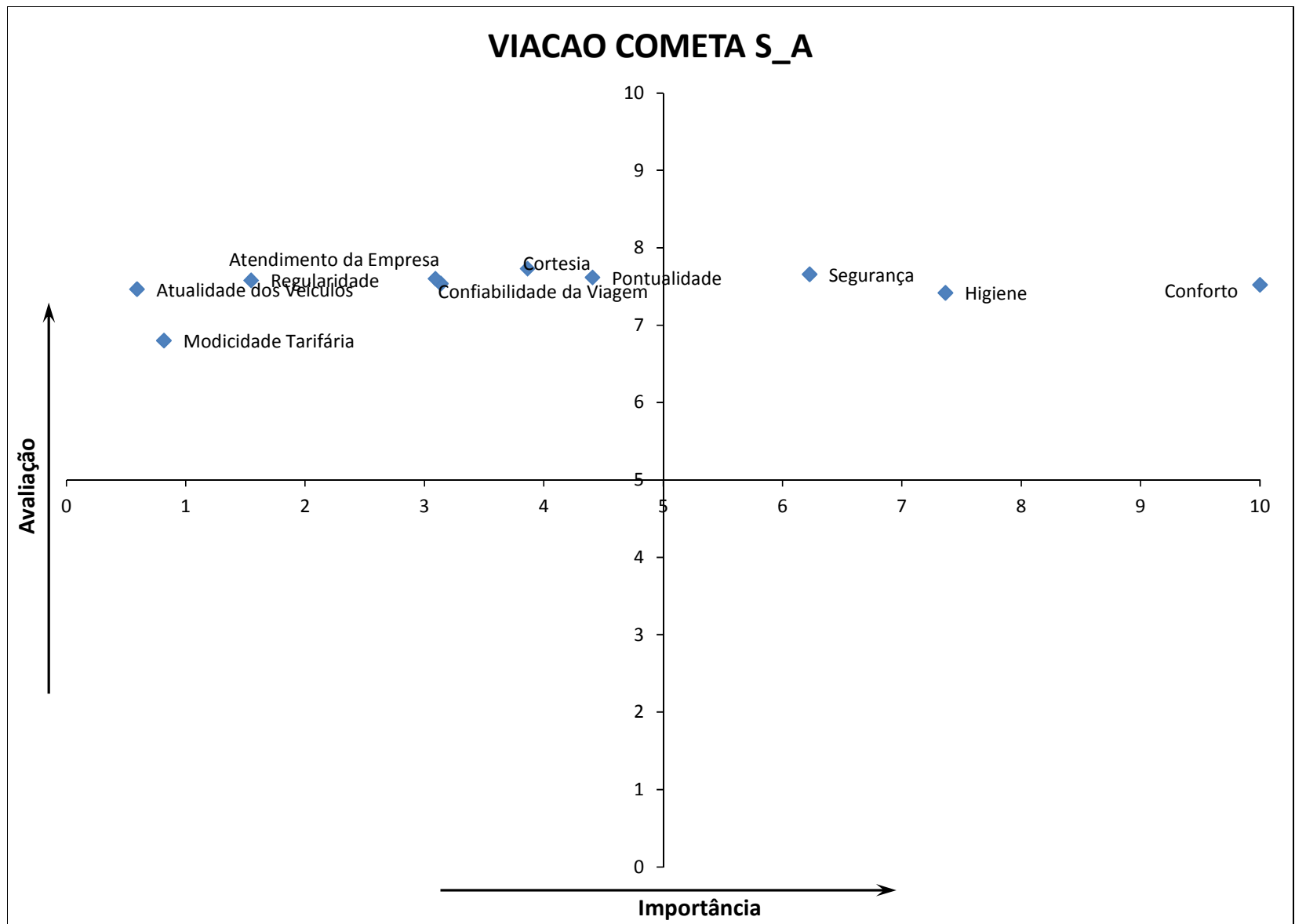
SÃO PAULO: VIAÇÃO COMETA S/A

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,89	76,02
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,77	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,22	75,22
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,3	77,3
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,47	74,17
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,86	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,3	75,37
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,43	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,15	76,15
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,79	75,79
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,92	76,57
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,22	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,01	68,01
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,64	74,64
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,41	72,32
	Tempo das paradas	71,84	
	Segurança	73,56	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,91	
	Preço dos produtos e serviços	68,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,7	

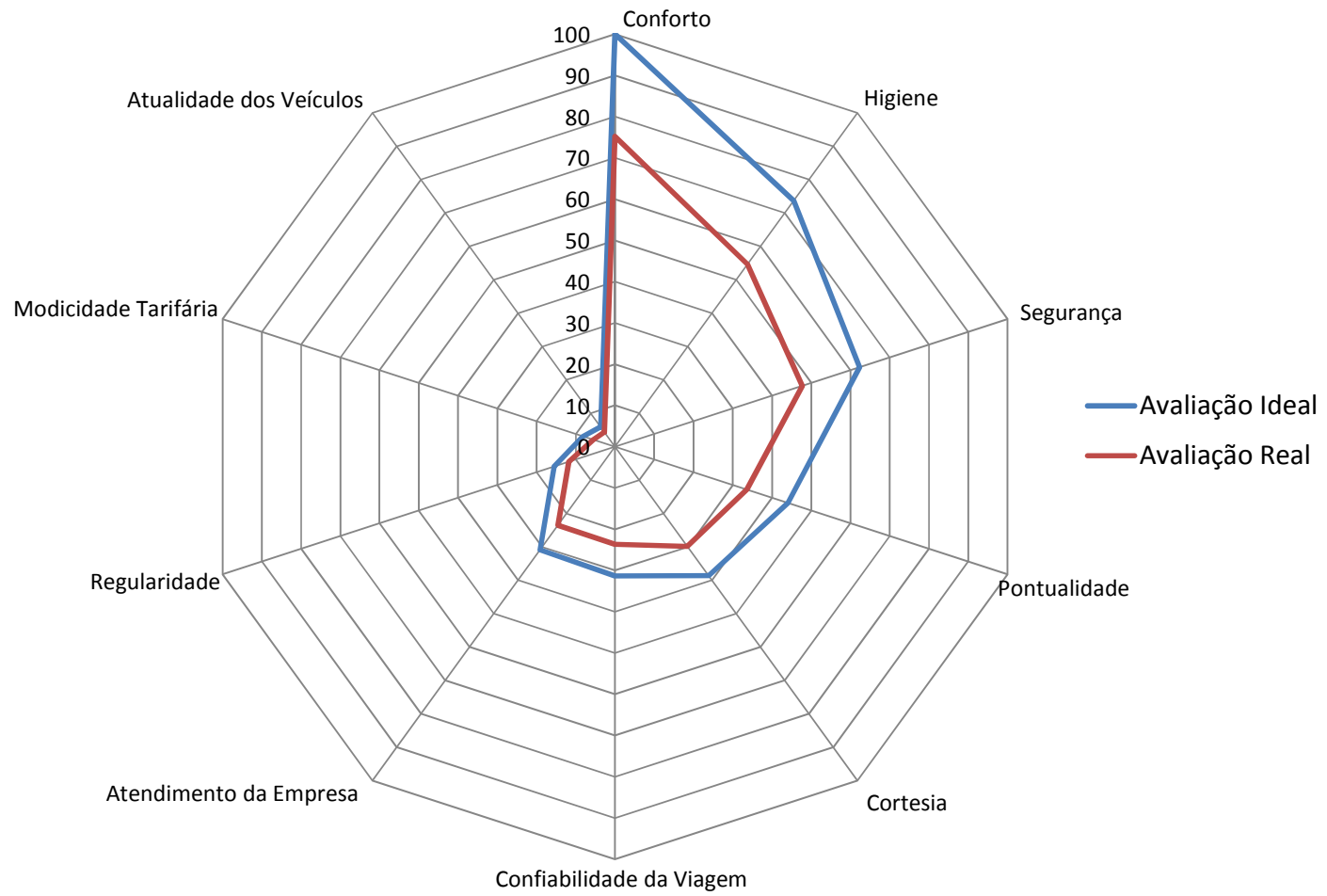
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,27	71,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,38	
	Serviço de informação e sinalização	73,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,62	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,83	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	68	7,53	76,02
Conforto	220	24,36	75,22
Cortesia	85	9,41	77,30
Higiene	162	17,94	74,17
Confiabilidade da Viagem	69	7,64	75,37
Pontualidade	97	10,74	76,15
Regularidade	34	3,77	75,79
Segurança	137	15,17	76,57
Modicidade Tarifária	18	1,99	68,01
Atualidade dos Veículos	13	1,44	74,64
TOTAL	903	100	
IGS	75,47		

Nº de entrevistas realizadas: 348



VIACAO COMETA S_A



Viação Continental 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	170

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,01
Nº de entrevistas realizadas:	170

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	17
Superior Incompleto	13
Superior Completo	31
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	170

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	10
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	3
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	170

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	18
Estudo	1
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	49
Lazer/turismo	14
Compras	0
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	170

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	25
Diária	0
Semanal	6
Quinzenal	5
Mensal	11
Trimestral	22
Semestral	19
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	170

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	170

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	88
Gratuidade para portadores de deficiência	6
Descontos para idosos	6
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	17

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA

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

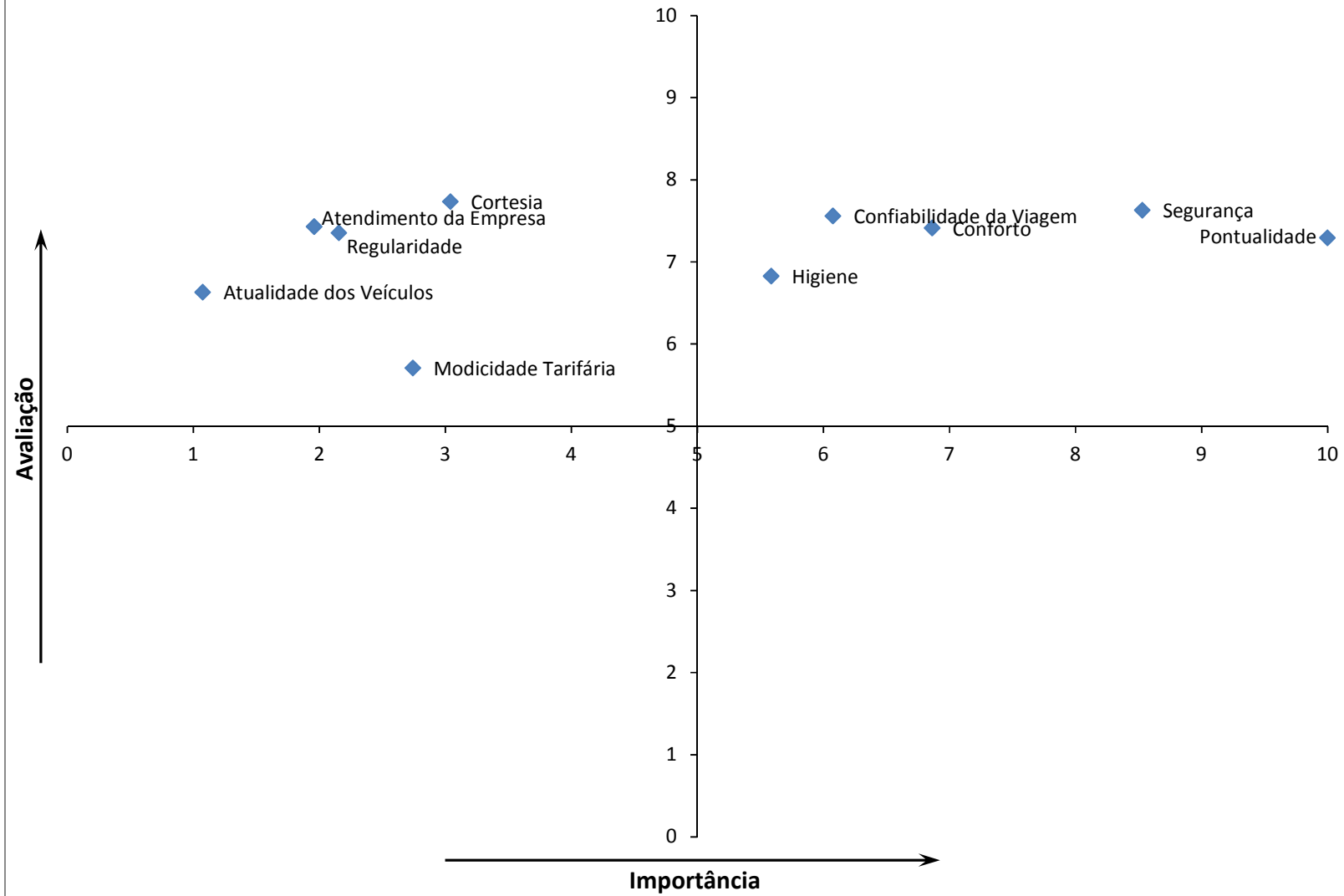
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	74,31
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,19	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,73	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,12	74,12
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,35	77,35
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,27	68,27
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,27	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75	75,60
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,93	72,93
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,52	73,52
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,85	76,30
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,74	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,08	57,08
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,32	66,32

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,32	68,85
	Tempo das paradas	60,74	
	Segurança	72,49	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,97	
	Preço dos produtos e serviços	58,83	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,3	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,19	72,88
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,32	
	Serviço de informação e sinalização	74,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,28	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,77	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,46	

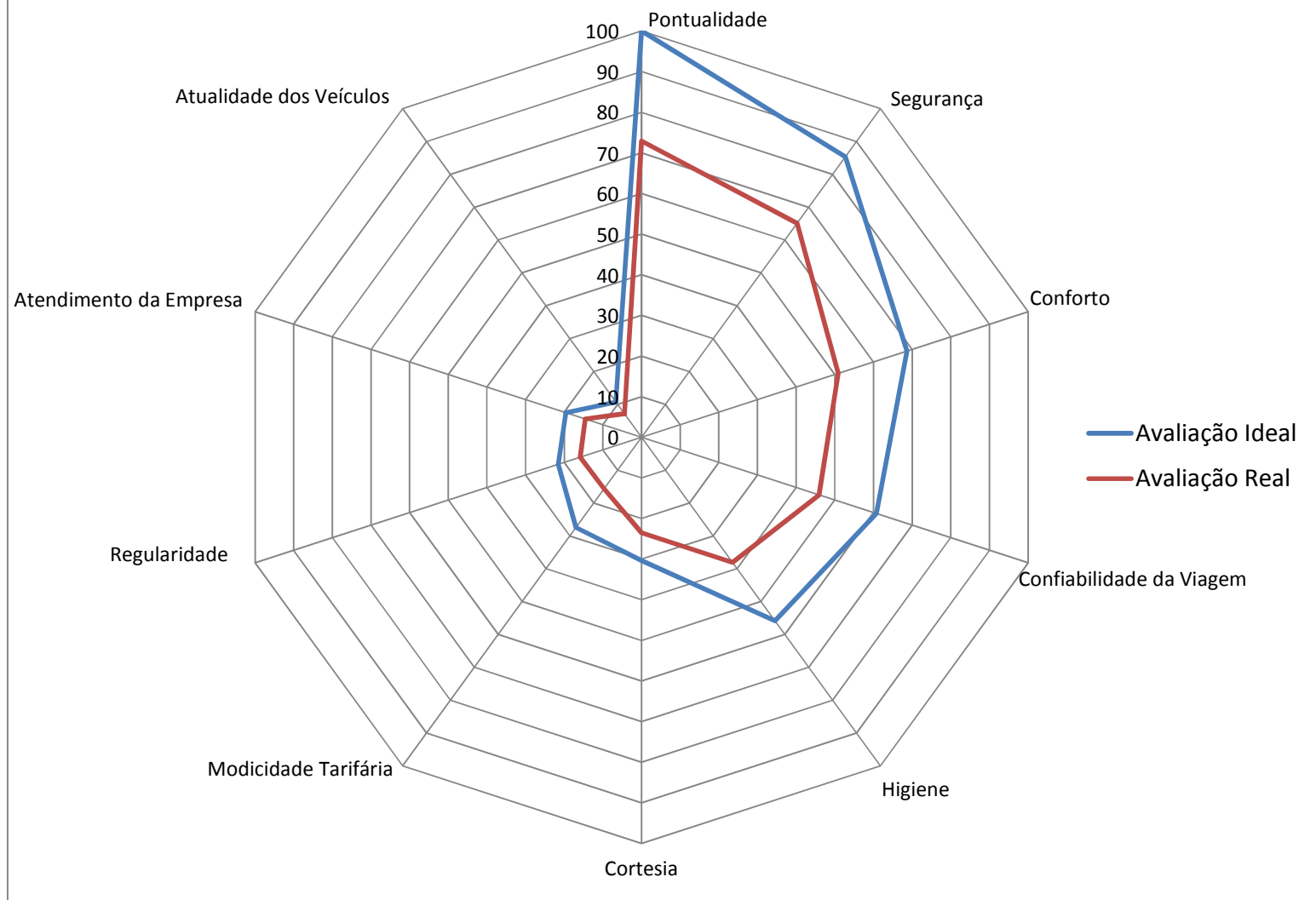
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	20	4,08	74,31
Conforto	70	14,29	74,12
Cortesia	31	6,33	77,35
Higiene	57	11,63	68,27
Confiabilidade da Viagem	62	12,65	75,60
Pontualidade	102	20,82	72,93
Regularidade	22	4,49	73,52
Segurança	87	17,76	76,30
Modicidade Tarifária	28	5,71	57,08
Atualidade dos Veículos	11	2,24	66,32
TOTAL	490	100	
IGS	72,80		

Nº de entrevistas realizadas: 170

VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA



VIACAO CONTINENTAL 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	170

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

Ótimo	11
Boa	44
Regular	33
Ruim	0
Péssima	11
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	9

Viação Motta 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	52
Feminino	48
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	39,95
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	10
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	24
Estudo	4
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	11
Compras	1
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	40
Diária	4
Semanal	6
Quinzenal	4
Mensal	12
Trimestral	8
Semestral	9
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	977

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	58
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº de entrevistas realizadas:	77

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

Sim	75
Não	25
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

TOTAL BRASIL: VIACAO MOTTA LTDA.

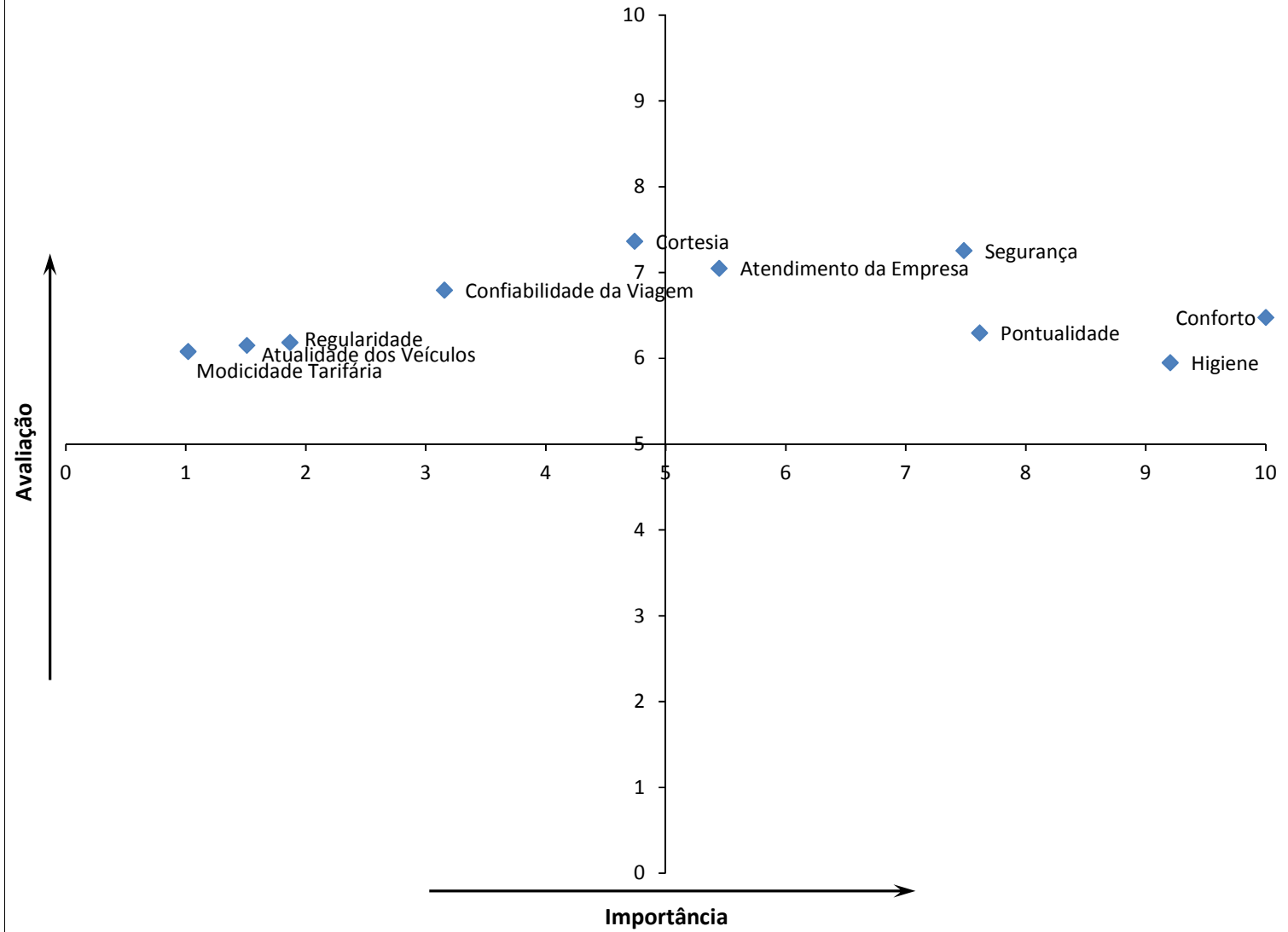
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,61	70,49
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,01	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,85	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,75	64,75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,62	73,62
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,06	59,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,94	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,71	67,95
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,19	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,94	62,94
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,83	61,83
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,45	72,55
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,64	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,78	60,78
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,49	61,49
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,04	59,03
	Tempo das paradas	61,13	
	Segurança	65,93	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,12	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,31	
	Preço dos produtos e serviços	50,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,19	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,36	61,42
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,47	
	Serviço de informação e sinalização	63,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,55	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,25	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,75	

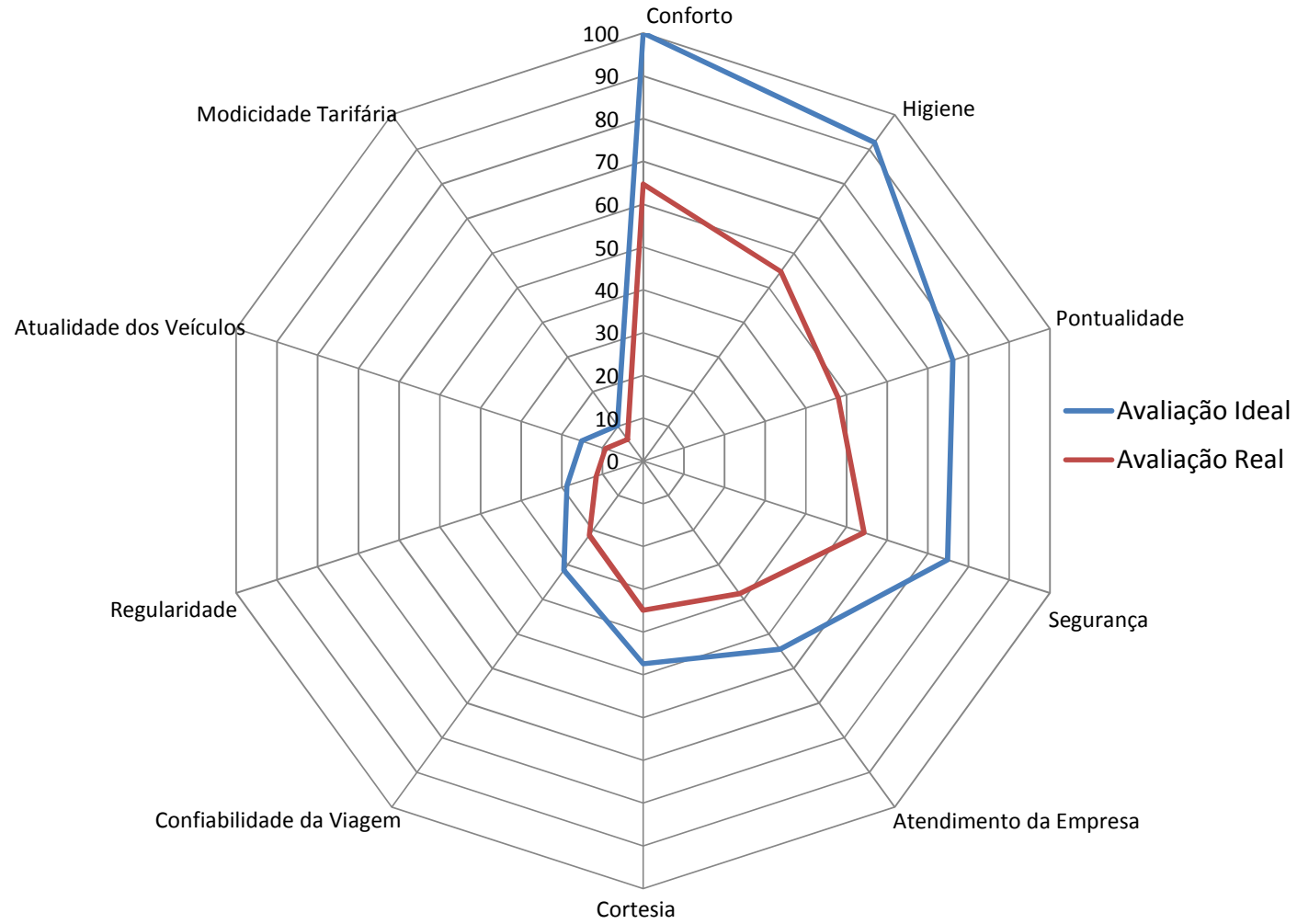
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	288	10,46	70,49
Conforto	529	19,21	64,75
Cortesia	251	9,11	73,62
Higiene	487	17,68	59,50
Confiabilidade da Viagem	167	6,06	67,95
Pontualidade	403	14,63	62,94
Regularidade	99	3,59	61,83
Segurança	396	14,38	72,55
Modicidade Tarifária	54	1,96	60,78
Atualidade dos Veículos	80	2,9	61,49
TOTAL	2754	100	
IGS	66,00		

Nº de entrevistas realizadas: 977

VIACAO MOTTA LTDA.



VIACAO MOTTA 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	977

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	9
Boa	54
Regular	13
Ruim	5
Péssima	17
NR	1
Nº de entrevistas realizadas:	76

MINAS GERAIS: VIACAO MOTTA LTDA.

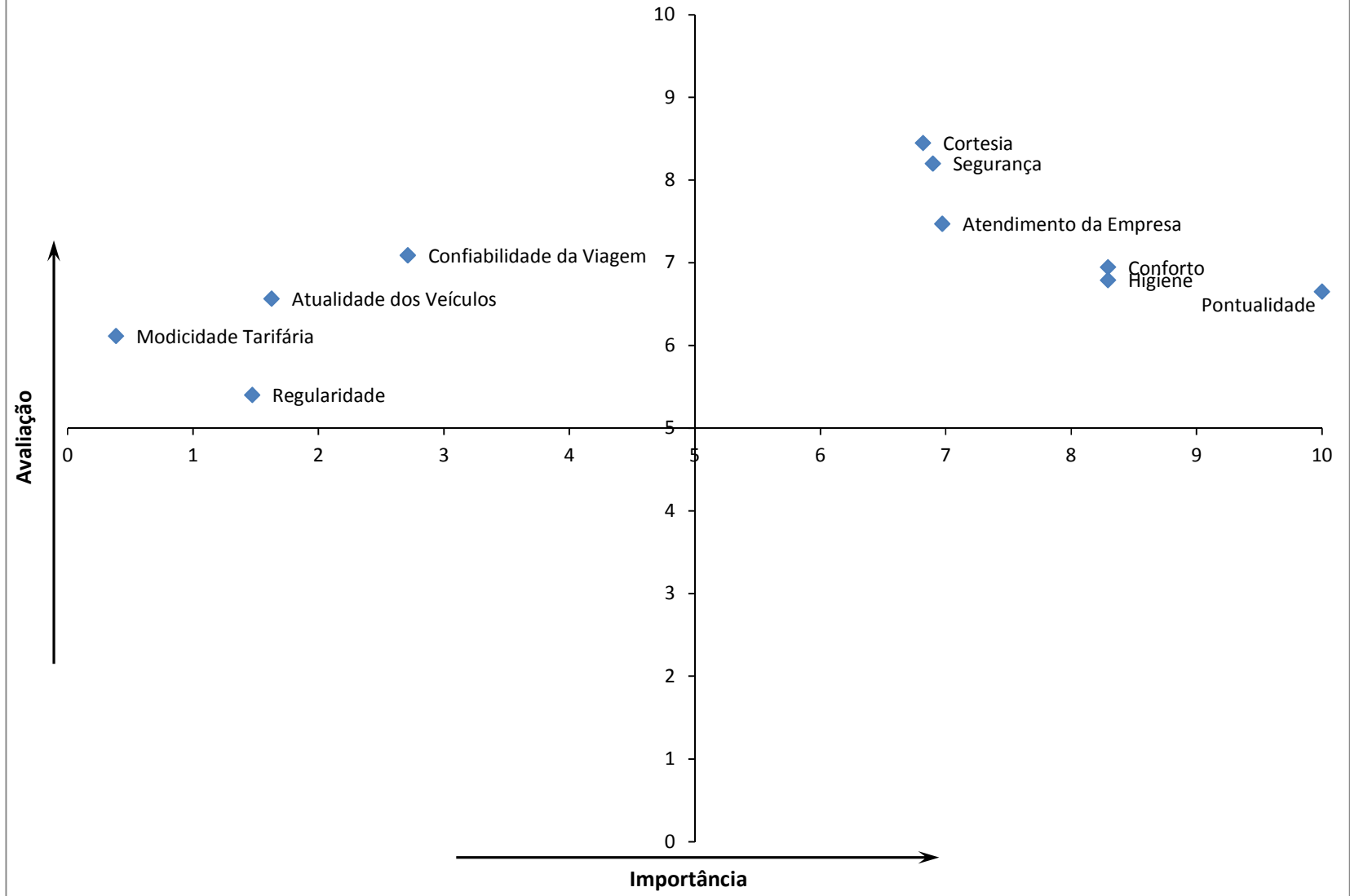
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,25	74,69
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,04	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,77	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,43	69,43
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	84,45	84,45
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,72	67,87
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,02	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,46	70,90
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,33	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,49	66,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	54	54
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,05	81,99
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,92	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,13	61,13
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,65	65,65
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	55,04	57,40
	Tempo das paradas	56,12	
	Segurança	73,32	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	51,16	
	Preço dos produtos e serviços	43,17	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59,69	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,25	58,14
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,45	
	Serviço de informação e sinalização	56,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,31	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	43,38	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,13	

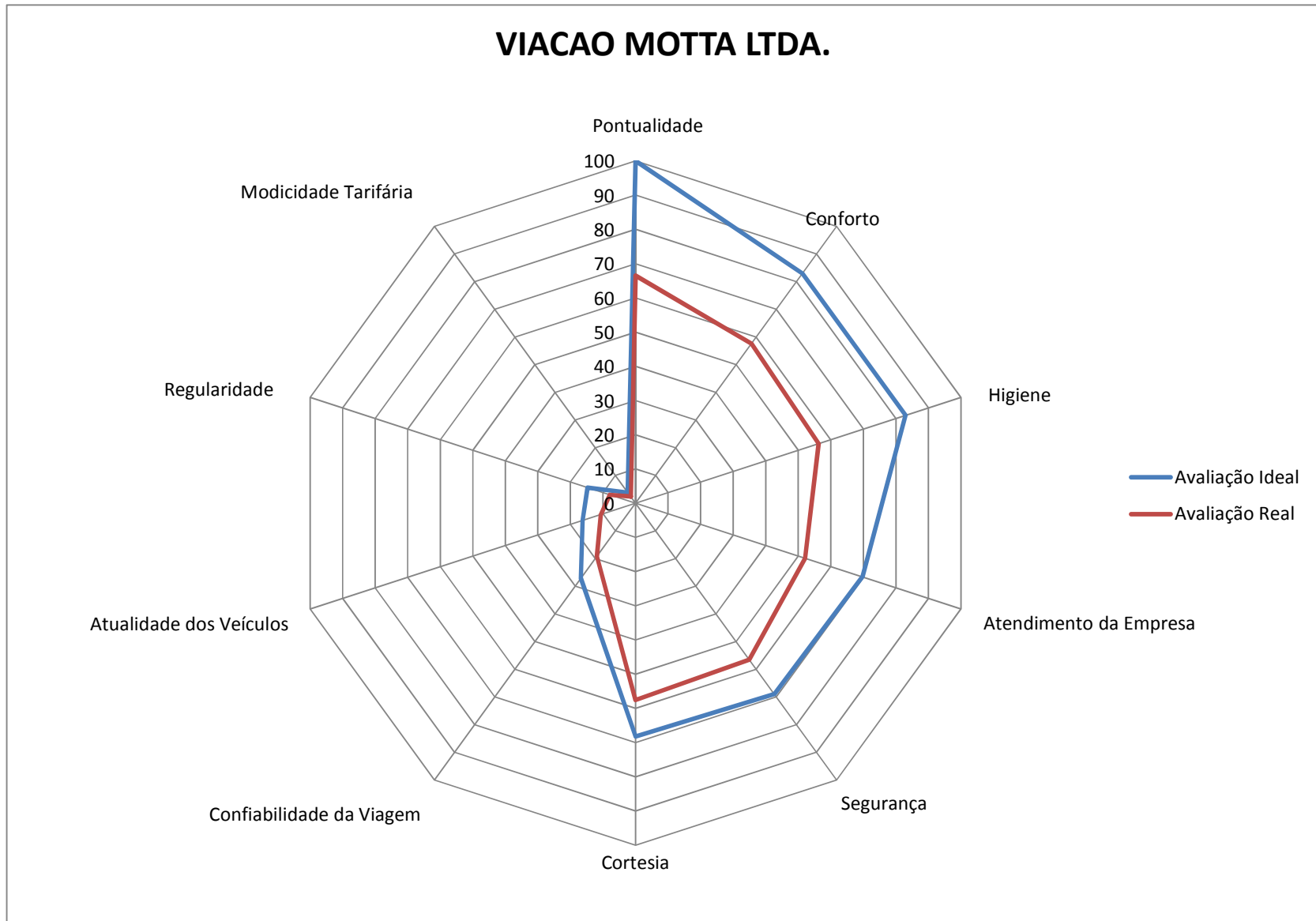
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	90	13,04	74,69
Conforto	107	15,51	69,43
Cortesia	88	12,75	84,45
Higiene	107	15,51	67,87
Confiabilidade da Viagem	35	5,07	70,90
Pontualidade	129	18,7	66,49
Regularidade	19	2,75	54,00
Segurança	89	12,9	81,99
Modicidade Tarifária	5	0,72	61,13
Atualidade dos Veículos	21	3,04	65,65
TOTAL	690	100	
IGS	72,33		

Nº de entrevistas realizadas: 238

VIACAO MOTTA LTDA.



VIACAO MOTTA LTDA.



MATO GROSSO: VIACAO MOTTA LTDA.

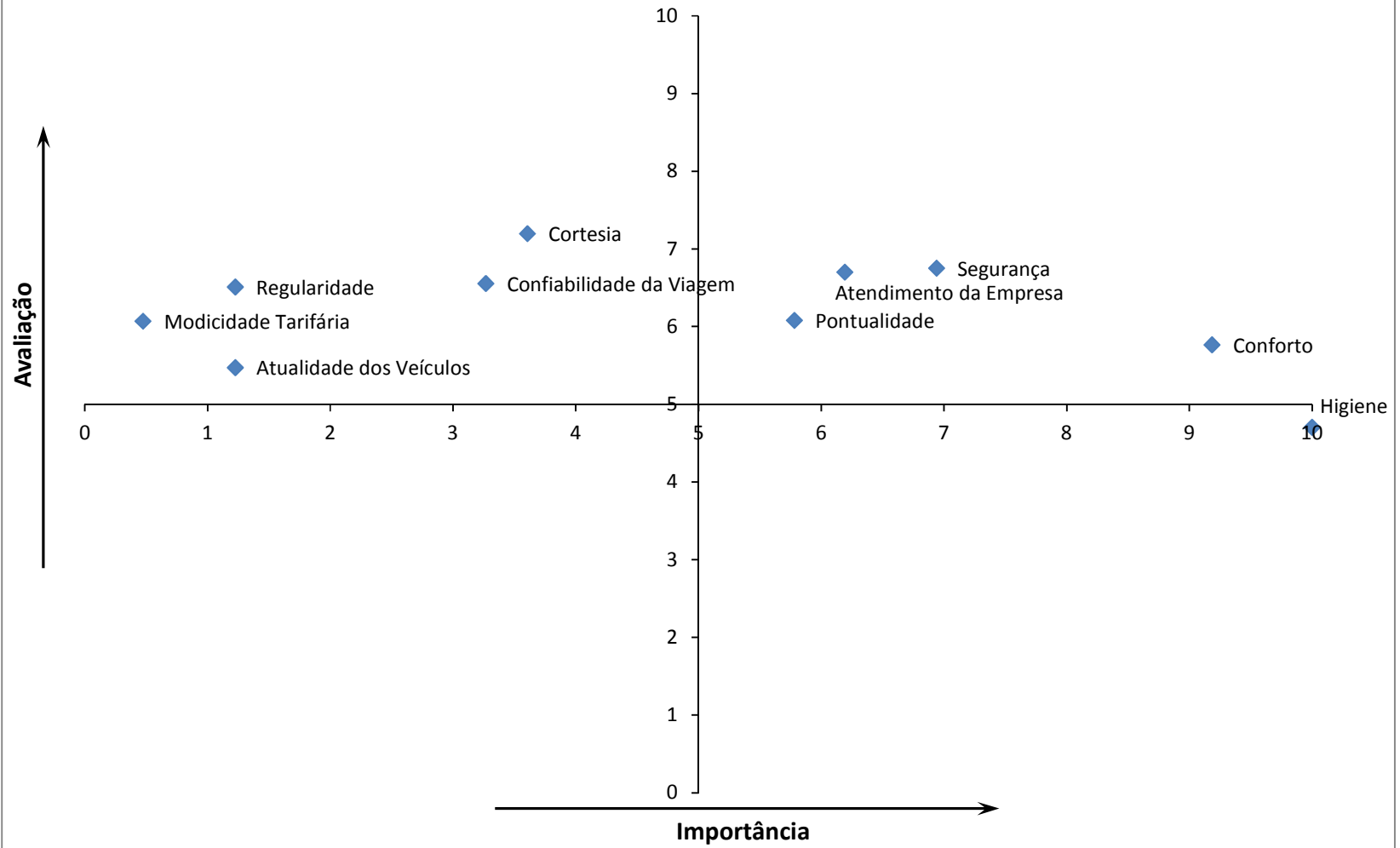
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,16	67,00
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,63	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,65	57,65
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,96	71,96
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	45,5	47,01
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	48,52	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,24	65,53
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	60,78	60,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,1	65,1
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,37	67,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,63	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,67	60,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	54,72	54,72
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,45	57,44
	Tempo das paradas	61,37	
	Segurança	62,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,07	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,28	
	Preço dos produtos e serviços	52,85	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,69	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,6	59,15
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,23	
	Serviço de informação e sinalização	61,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,34	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,31	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,7	

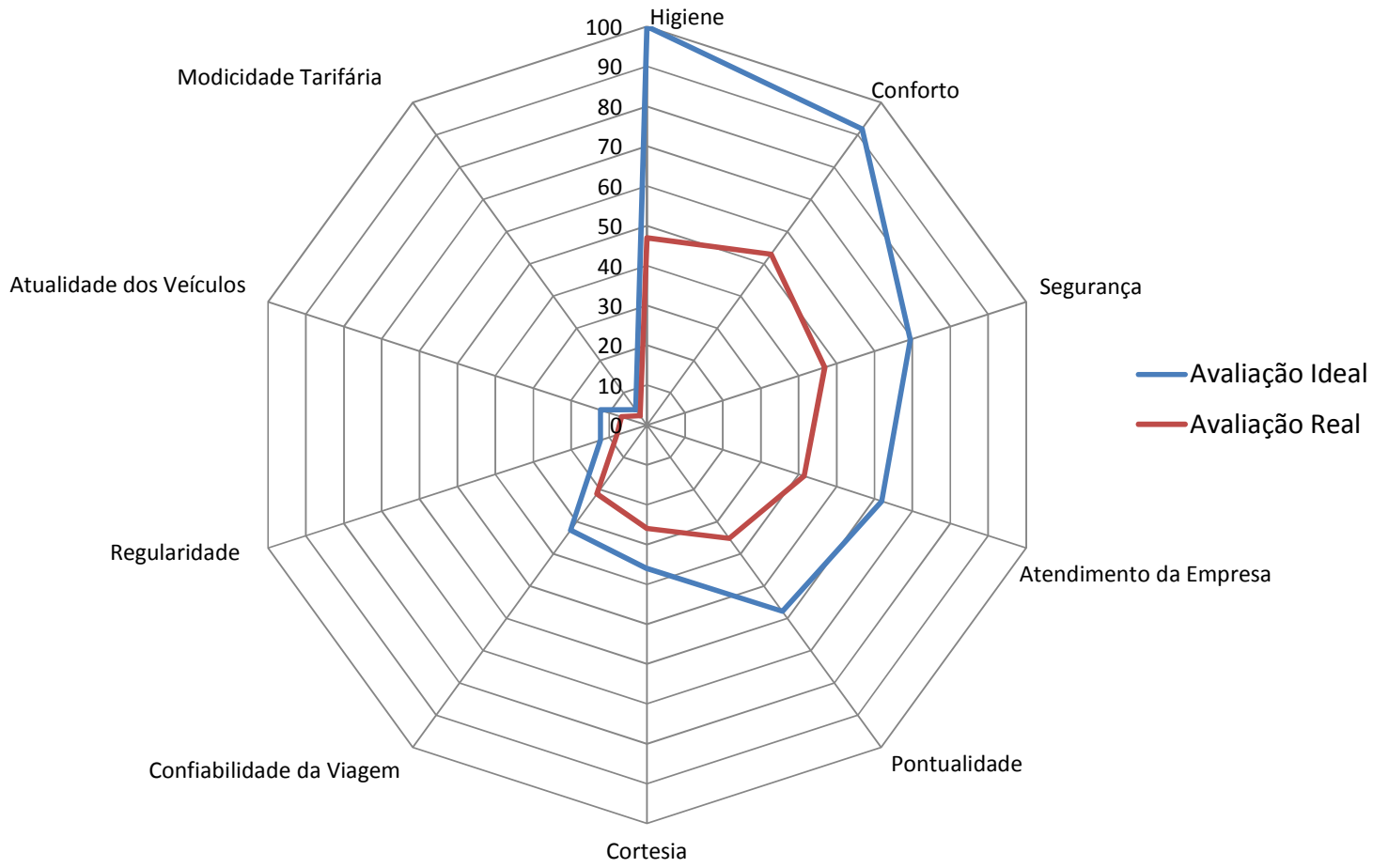
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	91	12,93	67,00
Conforto	135	19,18	57,65
Cortesia	53	7,53	71,96
Higiene	147	20,88	47,01
Confiabilidade da Viagem	48	6,82	65,53
Pontualidade	85	12,07	60,78
Regularidade	18	2,56	65,10
Segurança	102	14,49	67,50
Modicidade Tarifária	7	0,99	60,67
Atualidade dos Veículos	18	2,56	54,72
TOTAL	704	100	
IGS	60,20		

Nº de entrevistas realizadas: 255

VIACAO MOTTA LTDA.



VIACAO MOTTA LTDA.



MATO GROSSO DO SUL: VIAÇÃO MOTTA LTDA.

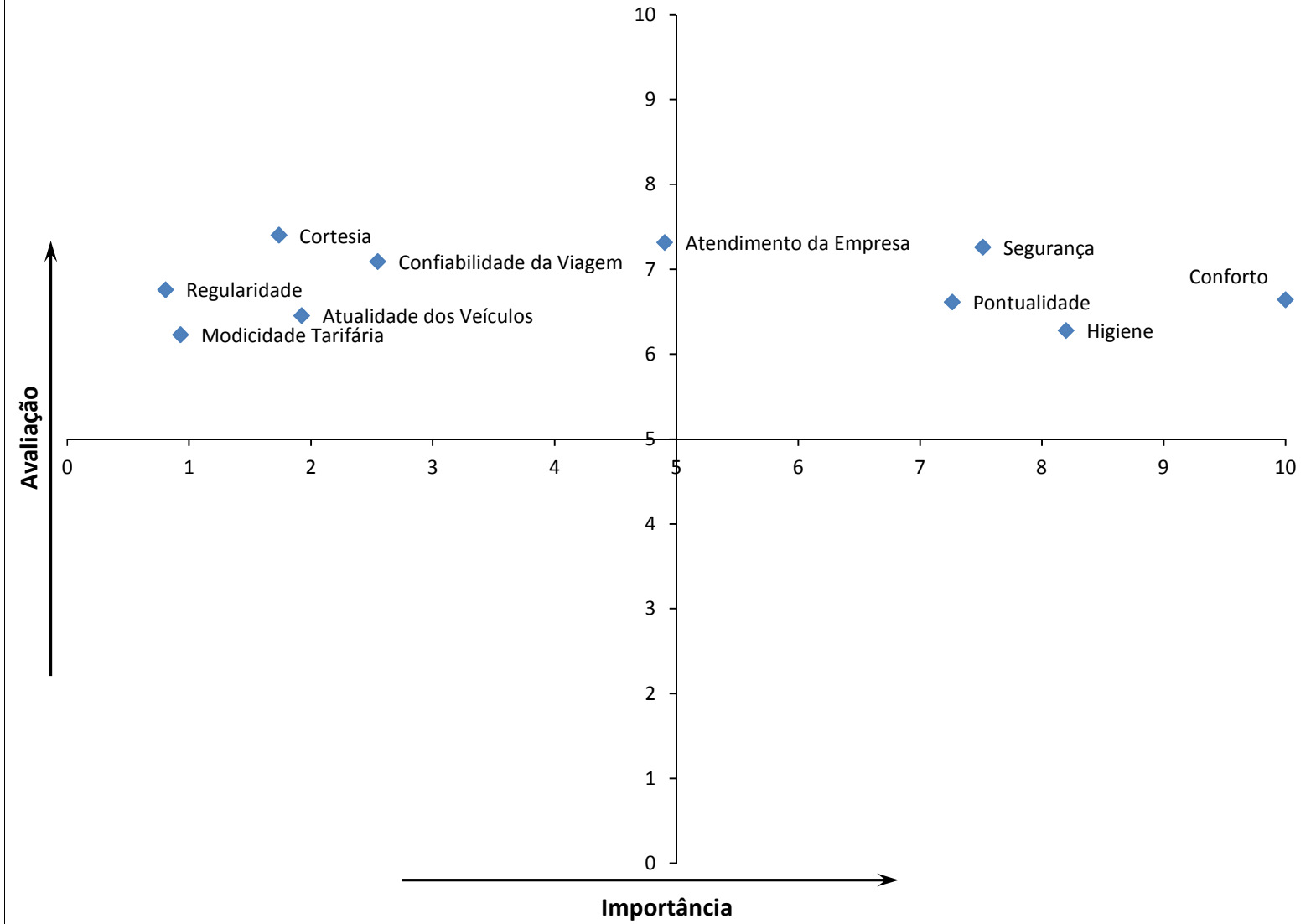
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,59	73,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,38	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,55	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,43	66,43
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,01	74,01
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,51	62,79
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,07	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,34	70,92
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,14	66,14
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,6	67,6
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,18	72,59
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,29	62,29
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,54	64,54
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,33	62,01
	Tempo das paradas	66,09	
	Segurança	64,92	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,09	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,89	
	Preço dos produtos e serviços	50,41	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,73	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,9	66,45
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,57	
	Serviço de informação e sinalização	70,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,8	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,88	

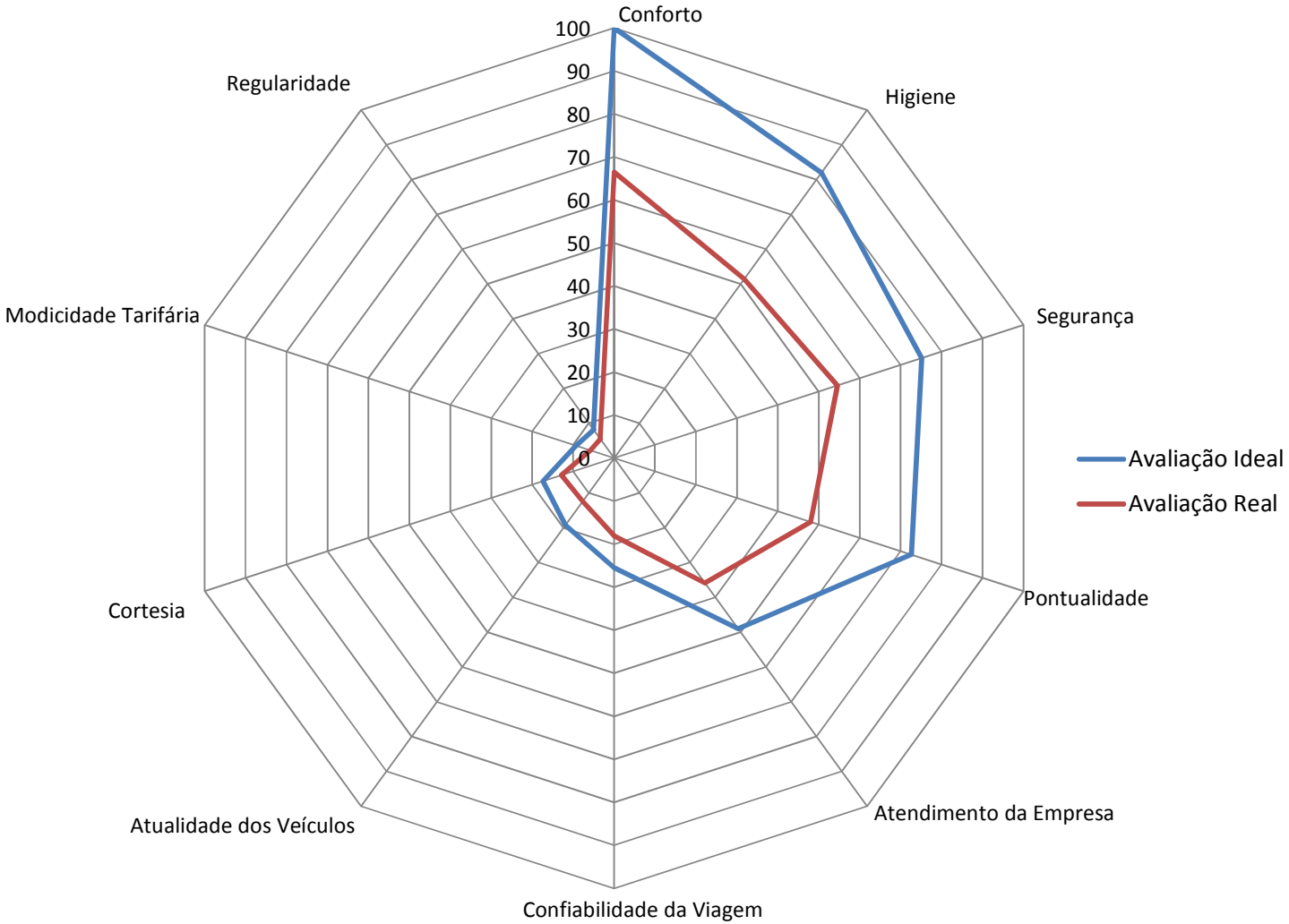
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	79	10,7	73,17
Conforto	161	21,82	66,43
Cortesia	28	3,79	74,01
Higiene	132	17,89	62,79
Confiabilidade da Viagem	41	5,56	70,92
Pontualidade	117	15,85	66,14
Regularidade	13	1,76	67,60
Segurança	121	16,4	72,59
Modicidade Tarifária	15	2,03	62,29
Atualidade dos Veículos	31	4,2	64,54
TOTAL	738	100	
IGS	67,86		

Nº de entrevistas realizadas: 252

VIACAO MOTTA LTDA.



VIACAO MOTTA LTDA.



SÃO PAULO: VIACAO MOTTA LTDA.

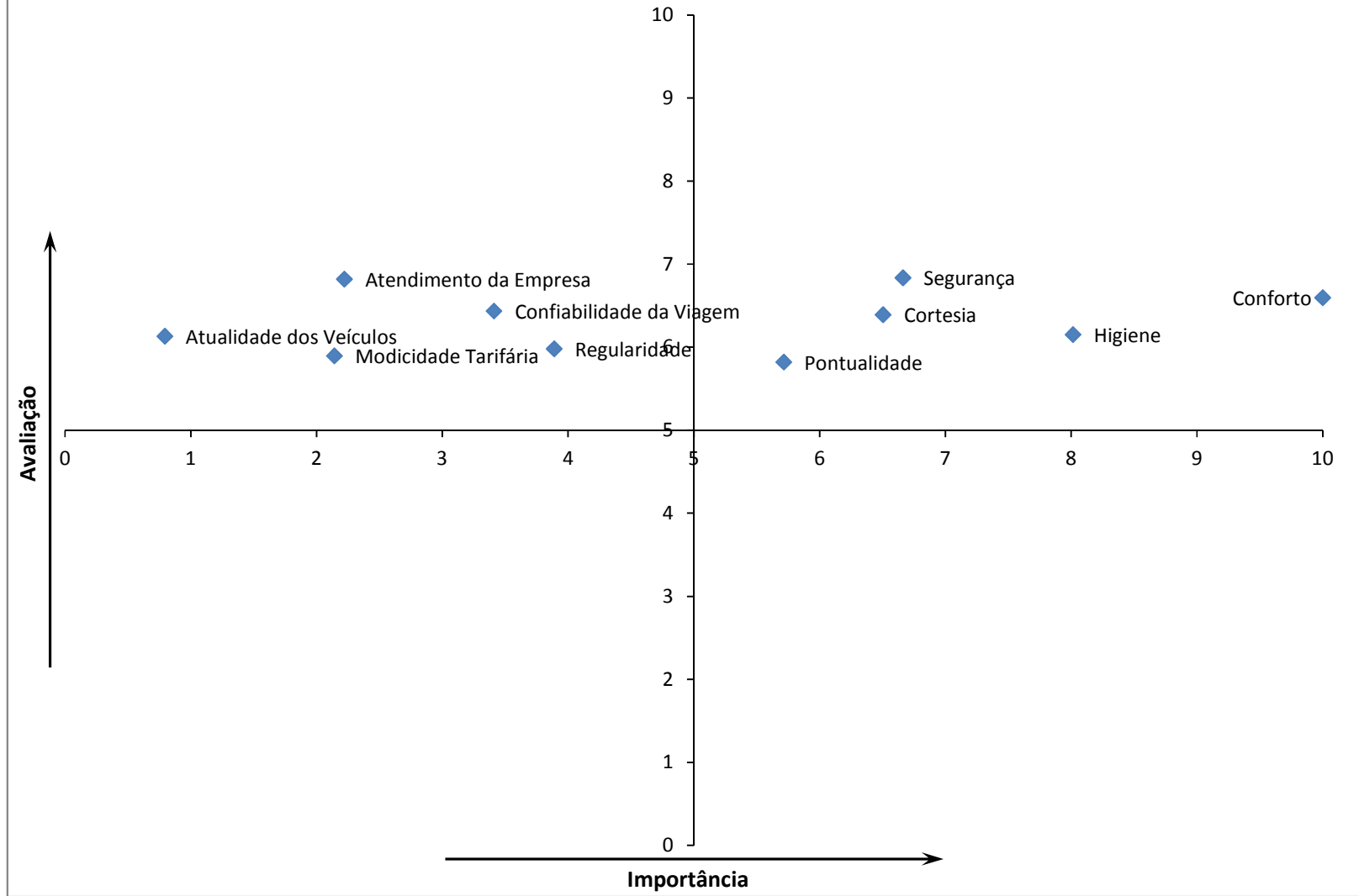
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,4	68,20
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,79	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,42	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,95	65,95
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	63,9	63,9
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	61,26	61,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61,74	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	62,66	64,36
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,06	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,19	58,19
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,81	59,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,4	68,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,32	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,94	58,94
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,31	61,31
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,3	59,27
	Tempo das paradas	60,71	
	Segurança	63,37	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,74	
	Preço dos produtos e serviços	55,95	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,47	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,73	61,88
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,56	
	Serviço de informação e sinalização	63,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,63	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,25	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,18	

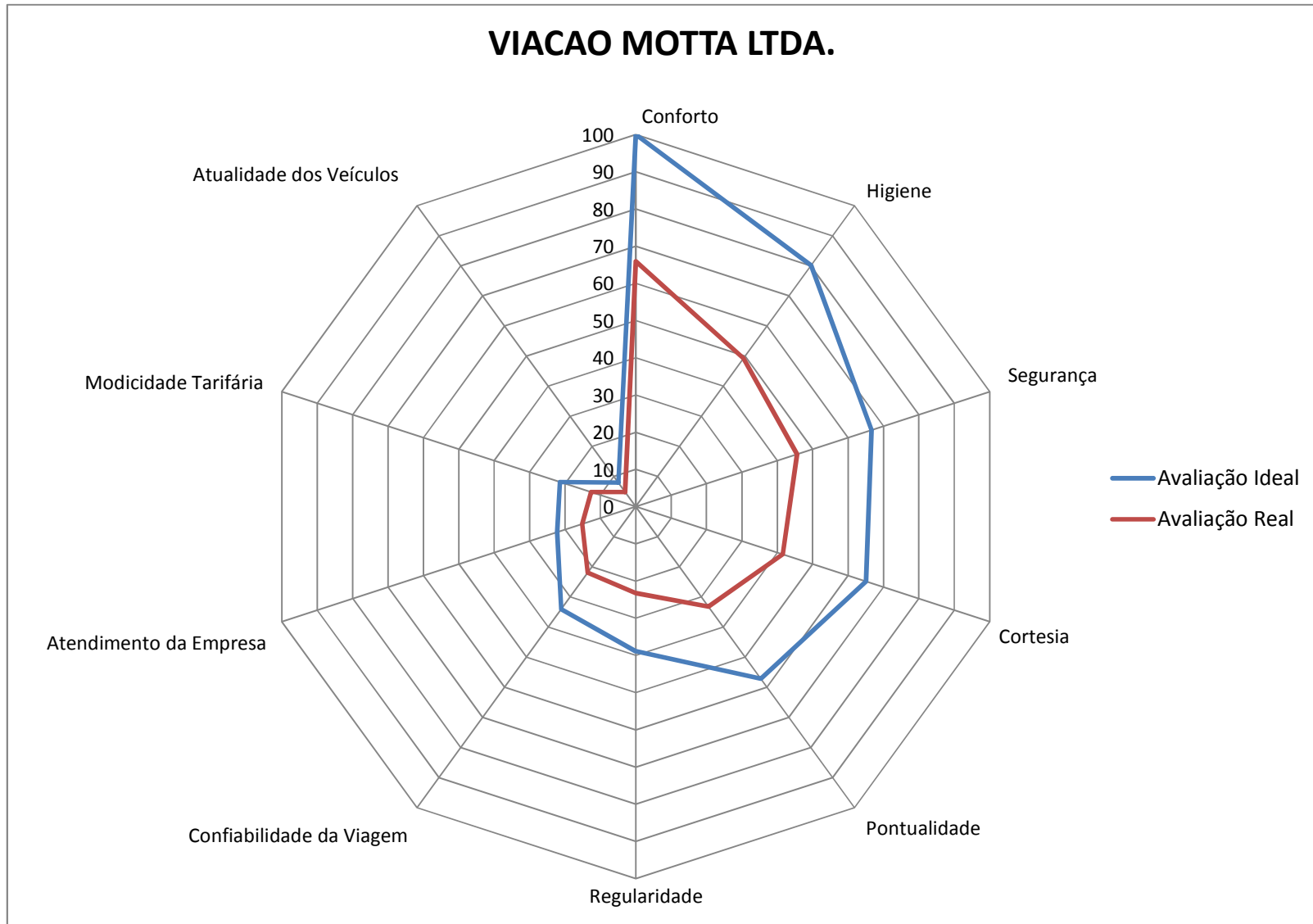
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	4,5	68,20
Conforto	126	20,26	65,95
Cortesia	82	13,18	63,90
Higiene	101	16,24	61,50
Confiabilidade da Viagem	43	6,91	64,36
Pontualidade	72	11,58	58,19
Regularidade	49	7,88	59,81
Segurança	84	13,5	68,36
Modicidade Tarifária	27	4,34	58,94
Atualidade dos Veículos	10	1,61	61,31
TOTAL	622	100	
IGS	63,51		

Nº de entrevistas realizadas: 232

VIACAO MOTTA LTDA.



VIACAO MOTTA LTDA.



Viação Nasser 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	40,43
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	20
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	11
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	39
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	11
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	3
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	44
Lazer/turismo	18
Compras	4
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	27
Diária	6
Semanal	26
Quinzenal	12
Mensal	17
Trimestral	7
Semestral	1
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	187

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	88
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	16

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO NASSER LTDA

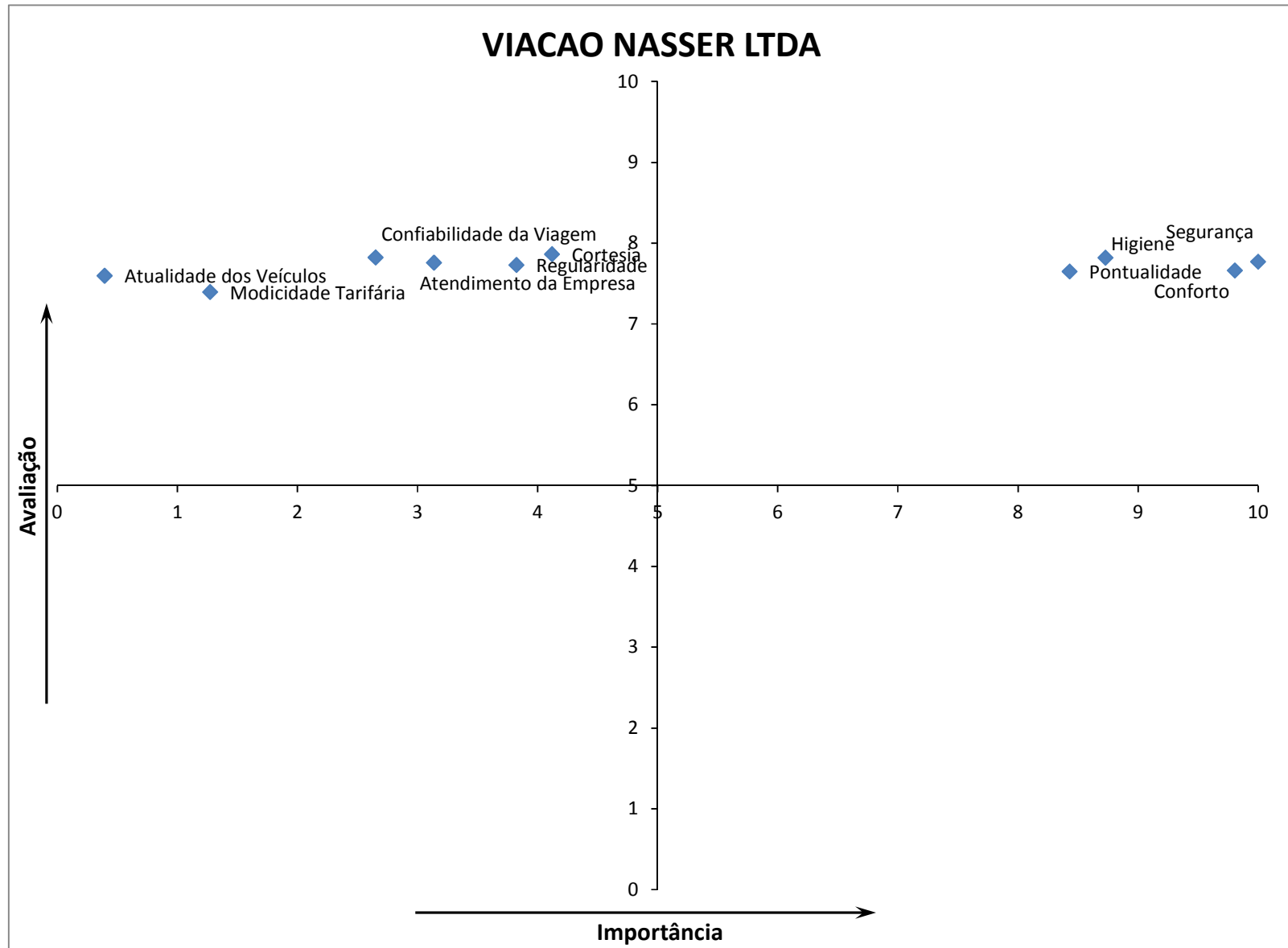
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO MINAS GERAIS É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM MINAS GERAIS NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,47	77,57
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,32	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,91	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,6	76,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,61	78,61
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,49	78,19
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,07	78,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,34	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,47	76,47
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,27	77,27
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,91	77,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,48	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,92	73,92
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,94	75,94
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	79,09	77,31
	Tempo das paradas	77,12	
	Segurança	78,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,81	
	Preço dos produtos e serviços	73,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,99	

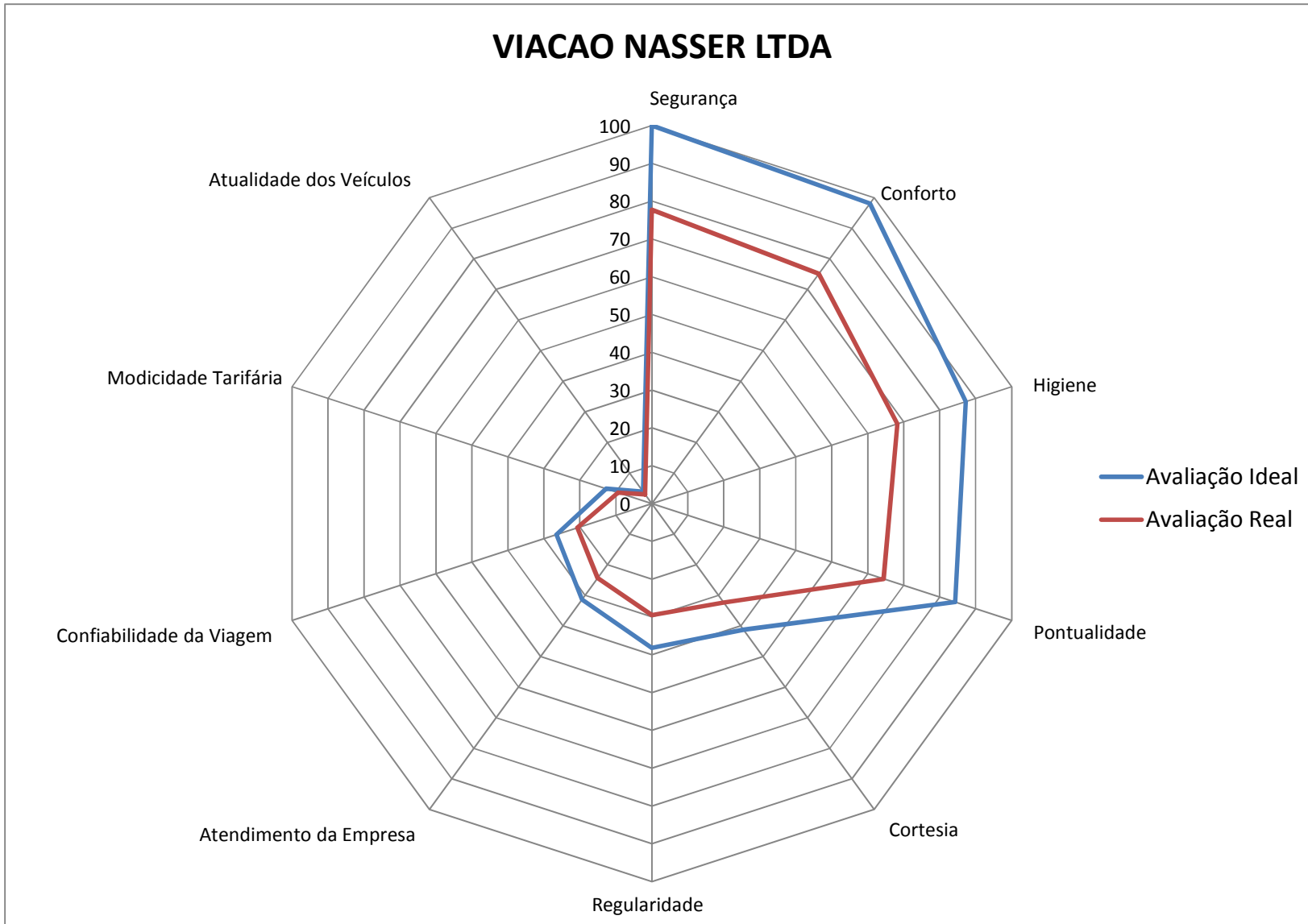
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,85	77,59
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,85	
	Serviço de informação e sinalização	78,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,03	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,37	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	32	5,99	77,57
Conforto	100	18,73	76,60
Cortesia	42	7,87	78,61
Higiene	89	16,67	78,19
Confiabilidade da Viagem	27	5,06	78,21
Pontualidade	86	16,1	76,47
Regularidade	39	7,3	77,27
Segurança	102	19,1	77,70
Modicidade Tarifária	13	2,43	73,92
Atualidade dos Veículos	4	0,75	75,94
TOTAL	534	100	
IGS	77,33		

Nº de entrevistas realizadas: 187



VIACAO NASSER 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	187

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	25
Boa	50
Regular	25
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Viação Platina 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	38,23
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	47
Superior Incompleto	4
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	36
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	41
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	3
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	16
Compras	4
Outros	25
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	48
Diária	2
Semanal	3
Quinzenal	4
Mensal	23
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	253

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	80
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO PLATINA LTDA

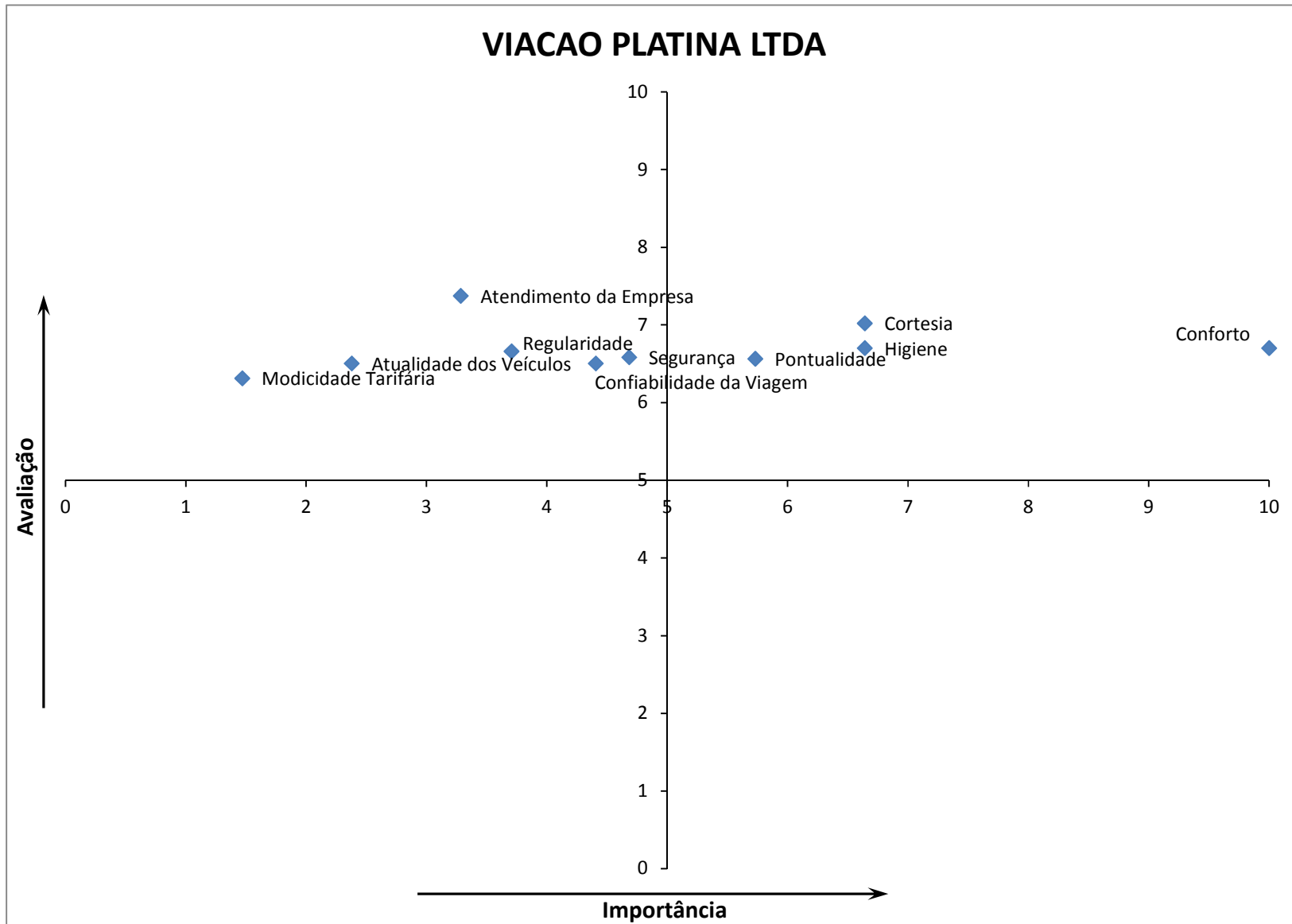
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO MINAS GERAIS É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM MINAS GERAIS NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,1	73,71
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,37	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,67	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67	67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,18	70,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,67	67,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,99	65,03
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,06	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,61	65,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,57	66,57
Segurança	Segurança com relação a assaltos	61,86	65,81
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,12	63,12
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,02	65,02
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,25	64,41
	Tempo das paradas	66,36	
	Segurança	68,25	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,7	
	Preço dos produtos e serviços	61,36	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,32	

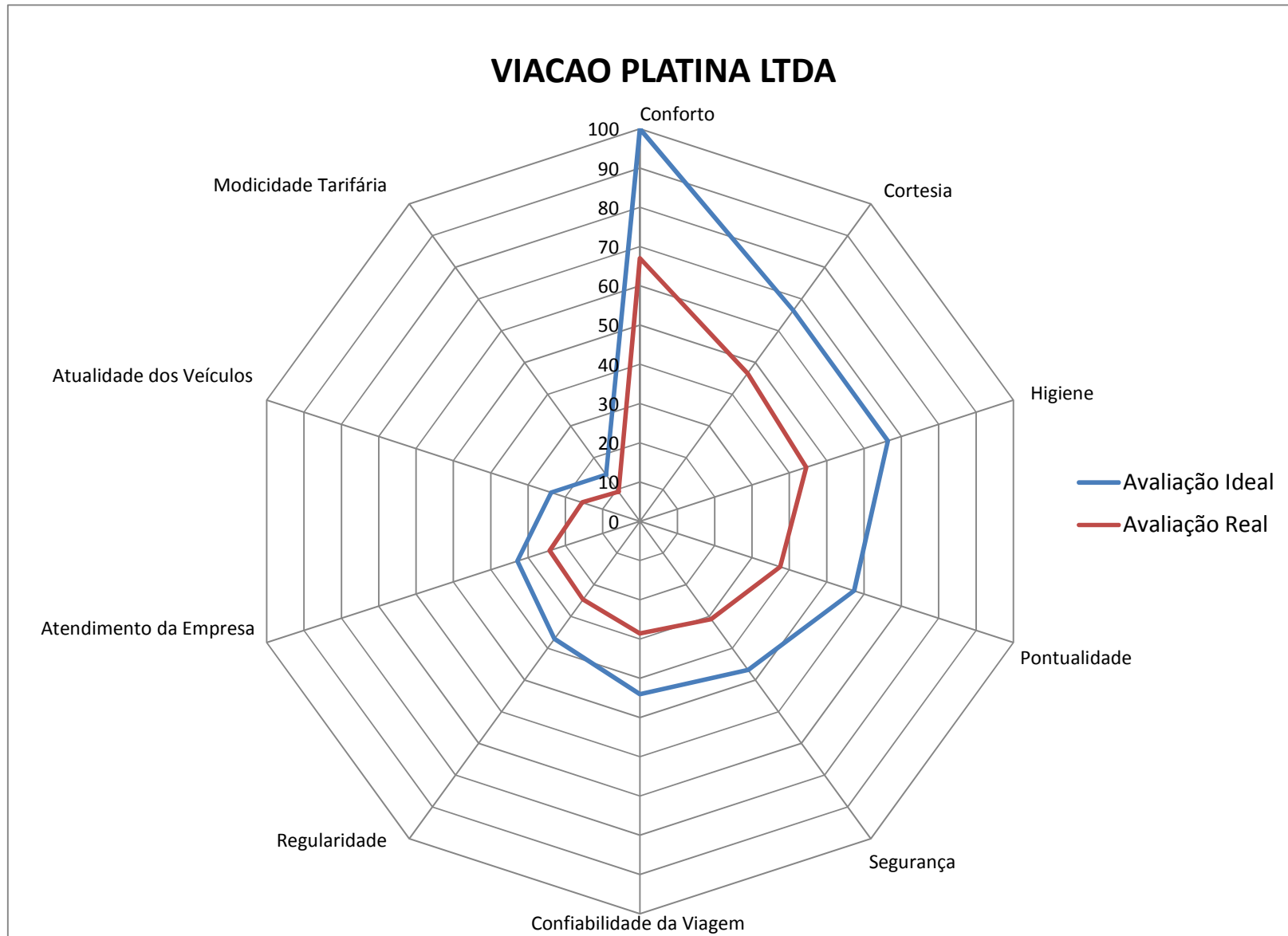
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,26	66,78
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,21	
	Serviço de informação e sinalização	65,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,52	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,88	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,89	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	6,71	73,71
Conforto	143	20,43	67,00
Cortesia	95	13,57	70,18
Higiene	95	13,57	67,00
Confiabilidade da Viagem	63	9	65,03
Pontualidade	82	11,71	65,61
Regularidade	53	7,57	66,57
Segurança	67	9,57	65,81
Modicidade Tarifária	21	3	63,12
Atualidade dos Veículos	34	4,86	65,02
TOTAL	700	100	
IGS	67,18		

Nº de entrevistas realizadas: 253



VIACAO PLATINA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	14
Boa	57
Regular	29
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

Viação Presidente 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	57
Feminino	43
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	12
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	38,91
Média de Idade	26
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	51
Superior Incompleto	12
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	20
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	38
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	5
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	48
Lazer/turismo	14
Compras	0
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	41
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	3
Mensal	13
Trimestral	9
Semestral	13
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	236

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	236

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	70
Gratuidade para portadores de deficiência	10
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA

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

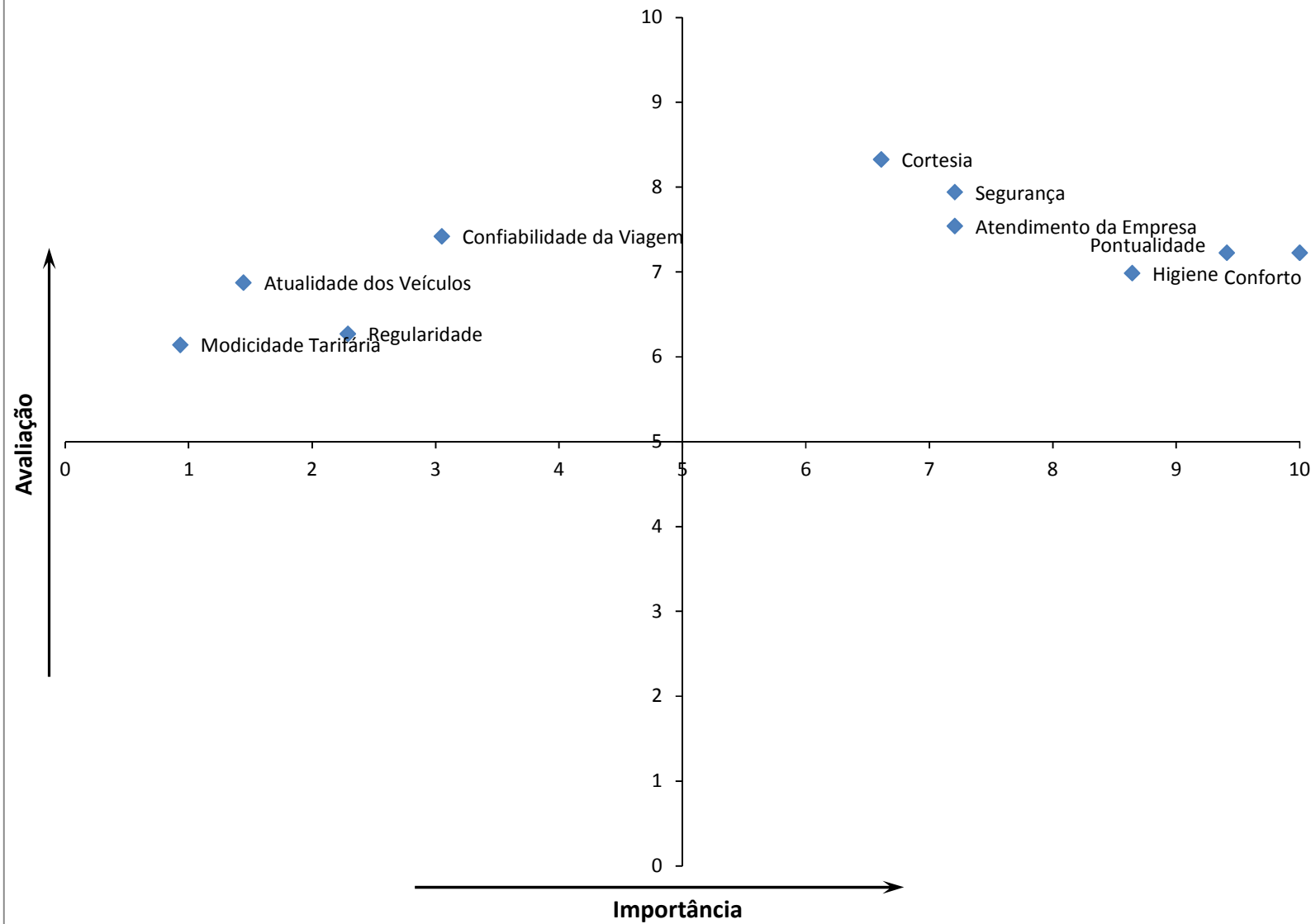
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,4	75,40
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,01	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,25	72,25
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,26	83,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,94	69,88
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,82	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,02	74,19
	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)	72,25	72,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,72	62,72
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,68	79,42
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,42	61,42
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,75	68,75

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	62,18	61,25
	Tempo das paradas	62,18	
	Segurança	74,15	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,23	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,15	
	Preço dos produtos e serviços	47,99	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,72	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,83	61,78
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,45	
	Serviço de informação e sinalização	61,36	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47,25	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,91	

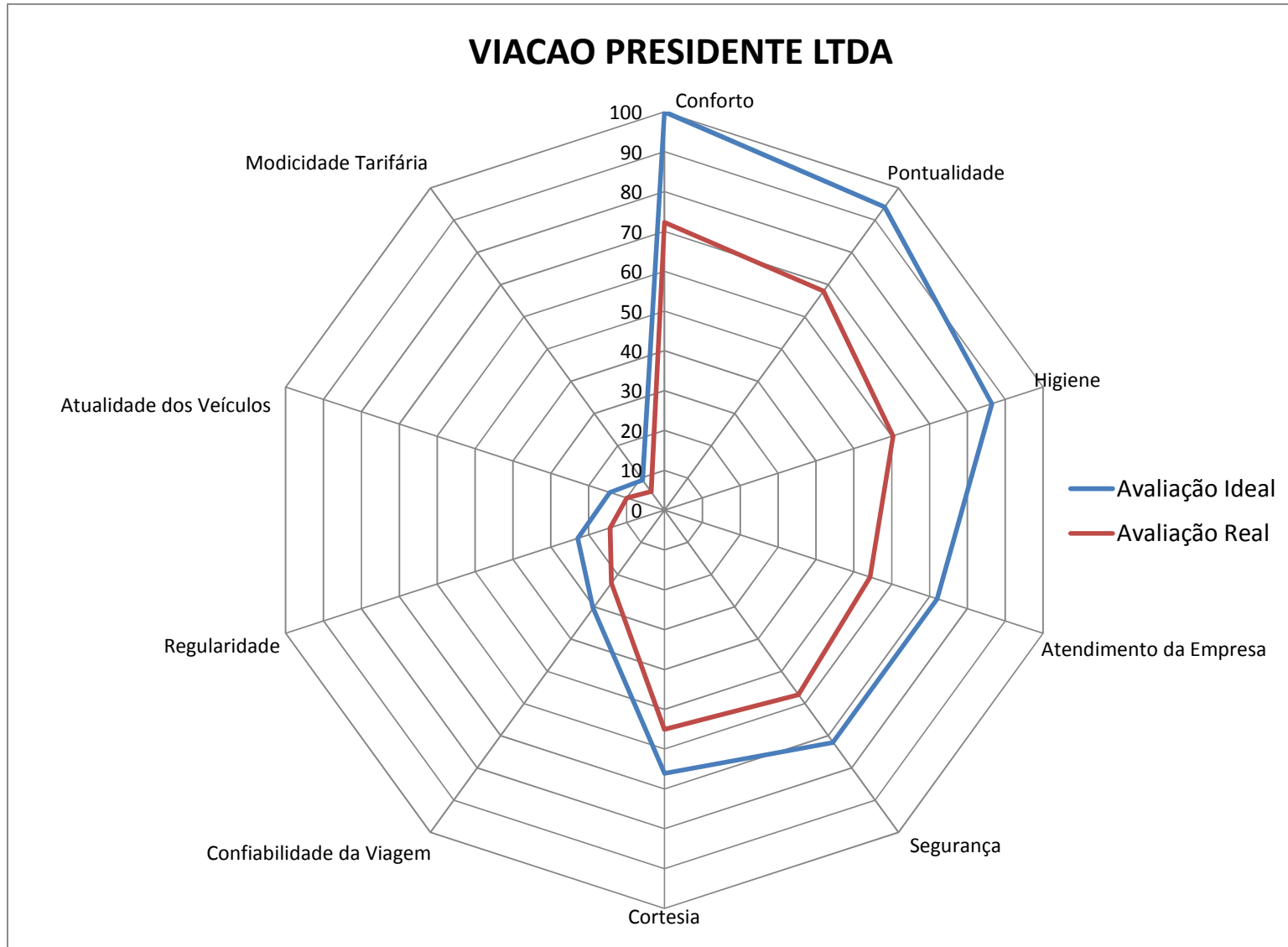
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	85	12,69	75,40
Conforto	118	17,61	72,25
Cortesia	78	11,64	83,26
Higiene	102	15,22	69,88
Confiabilidade da Viagem	36	5,37	74,19
Pontualidade	111	16,57	72,25
Regularidade	27	4,03	62,72
Segurança	85	12,69	79,42
Modicidade Tarifária	11	1,64	61,42
Atualidade dos Veículos	17	2,54	68,75
TOTAL	670	100	
IGS	73,93		

Nº de entrevistas realizadas: 236

VIACAO PRESIDENTE LTDA



VIACAO PRESIDENTE 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	21
Boa	71
Regular	7
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

Viação Progresso E Turismo 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	49
Feminino	51
Nº de entrevistas realizadas:	557

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	30
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	37,7
Nº de entrevistas realizadas:	557

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	22
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	12
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	557

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	20
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	34
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	557

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	22
Estudo	2
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	20
Compras	2
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	557

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	23
Diária	6
Semanal	10
Quinzenal	15
Mensal	28
Trimestral	11
Semestral	5
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	557

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	557

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	72
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	16
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº de entrevistas realizadas:	32

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.

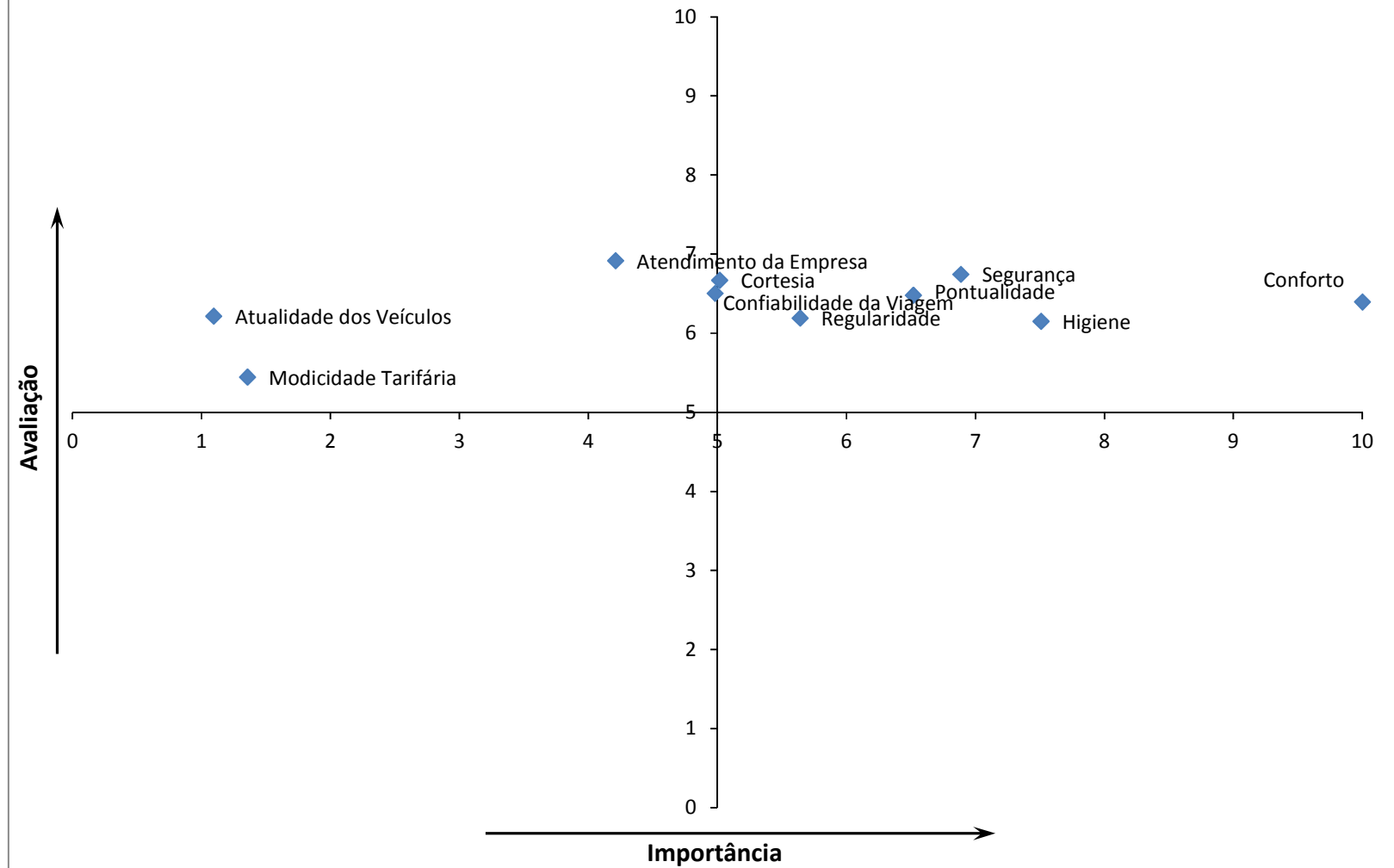
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,18	69,16
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,51	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,78	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,96	63,96
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,7	66,7
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,55	61,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,45	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,57	65,03
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,49	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,79	64,79
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,91	61,91
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,04	67,46
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,87	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,46	54,46
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,16	62,16
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,81	62,96
	Tempo das paradas	58,08	
	Segurança	59,58	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,78	
	Preço dos produtos e serviços	64,73	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,33	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,18	64,89
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,38	
	Serviço de informação e sinalização	63,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,74	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,76	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,71	

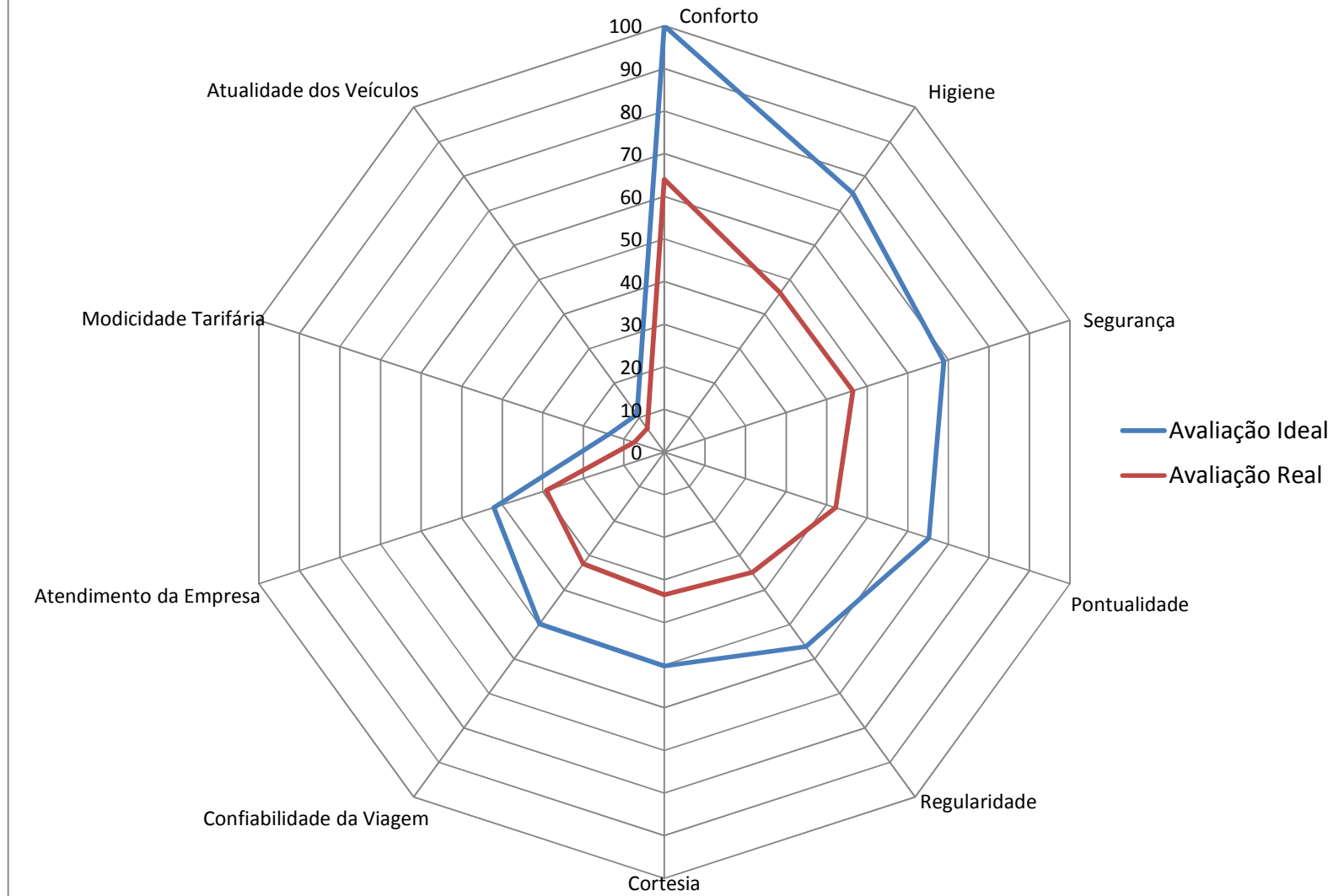
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	115	7,91	69,16
Conforto	273	18,79	63,96
Cortesia	137	9,43	66,70
Higiene	205	14,11	61,50
Confiabilidade da Viagem	136	9,36	65,03
Pontualidade	178	12,25	64,79
Regularidade	154	10,6	61,91
Segurança	188	12,94	67,46
Modicidade Tarifária	37	2,55	54,46
Atualidade dos Veículos	30	2,06	62,16
TOTAL	1453	100	
IGS	64,44		

Nº de entrevistas realizadas: 557

VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.



VIACAO PROGRESSO E TURISMO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	557

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	20
Boa	44
Regular	8
Ruim	12
Péssima	16
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	25

MINAS GERAIS: VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.

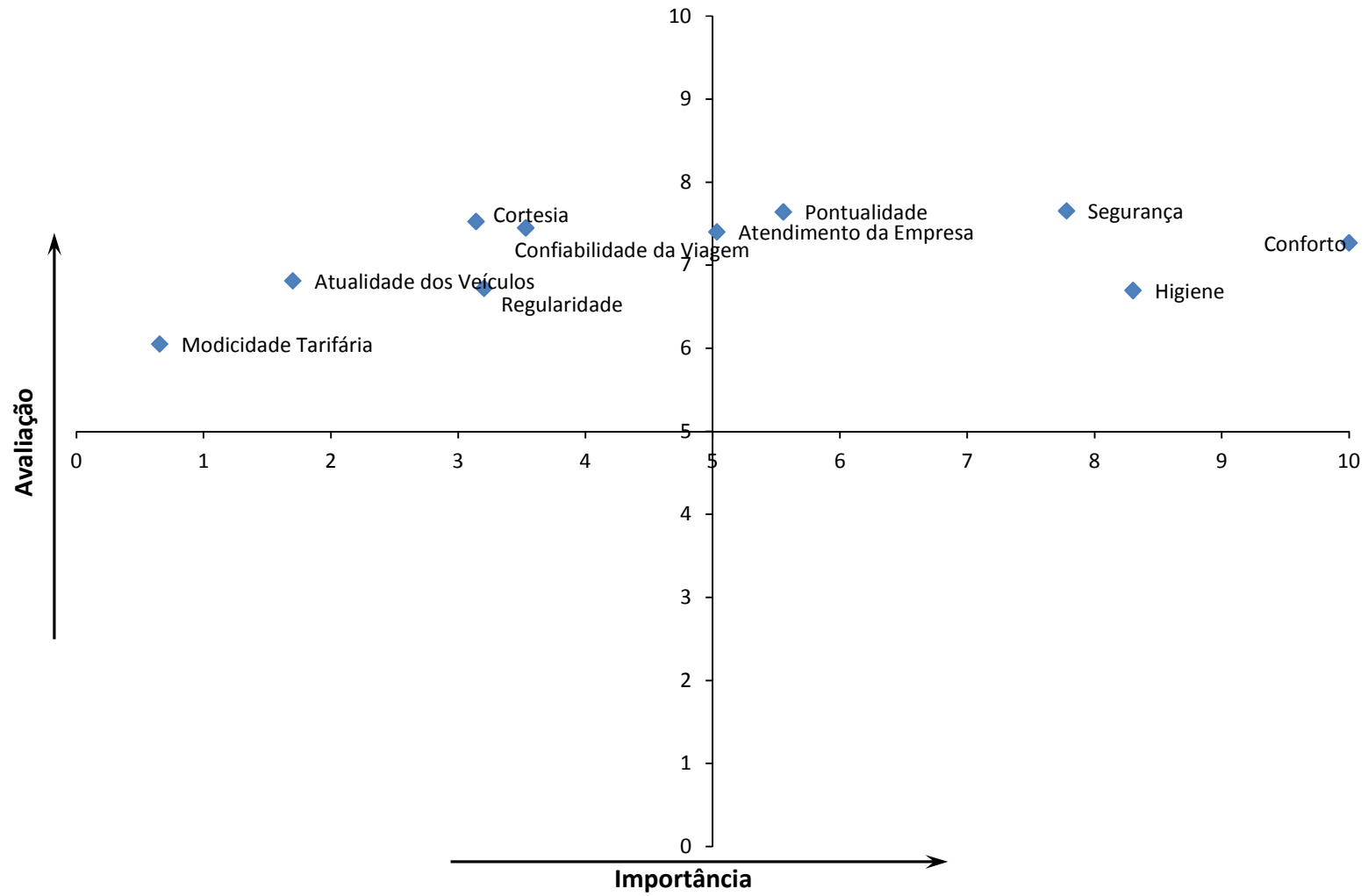
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,82	74,02
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,68	72,68
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,27	75,27
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,58	66,98
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,38	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,57	74,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,46	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,43	76,43
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,22	67,22
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,81	76,54
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,52	60,52
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,13	68,13
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,8	68,13
	Tempo das paradas	71,9	
	Segurança	71,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,02	
	Preço dos produtos e serviços	63,37	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,96	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,12	71,26
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,2	
	Serviço de informação e sinalização	71,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,13	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,17	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,53	

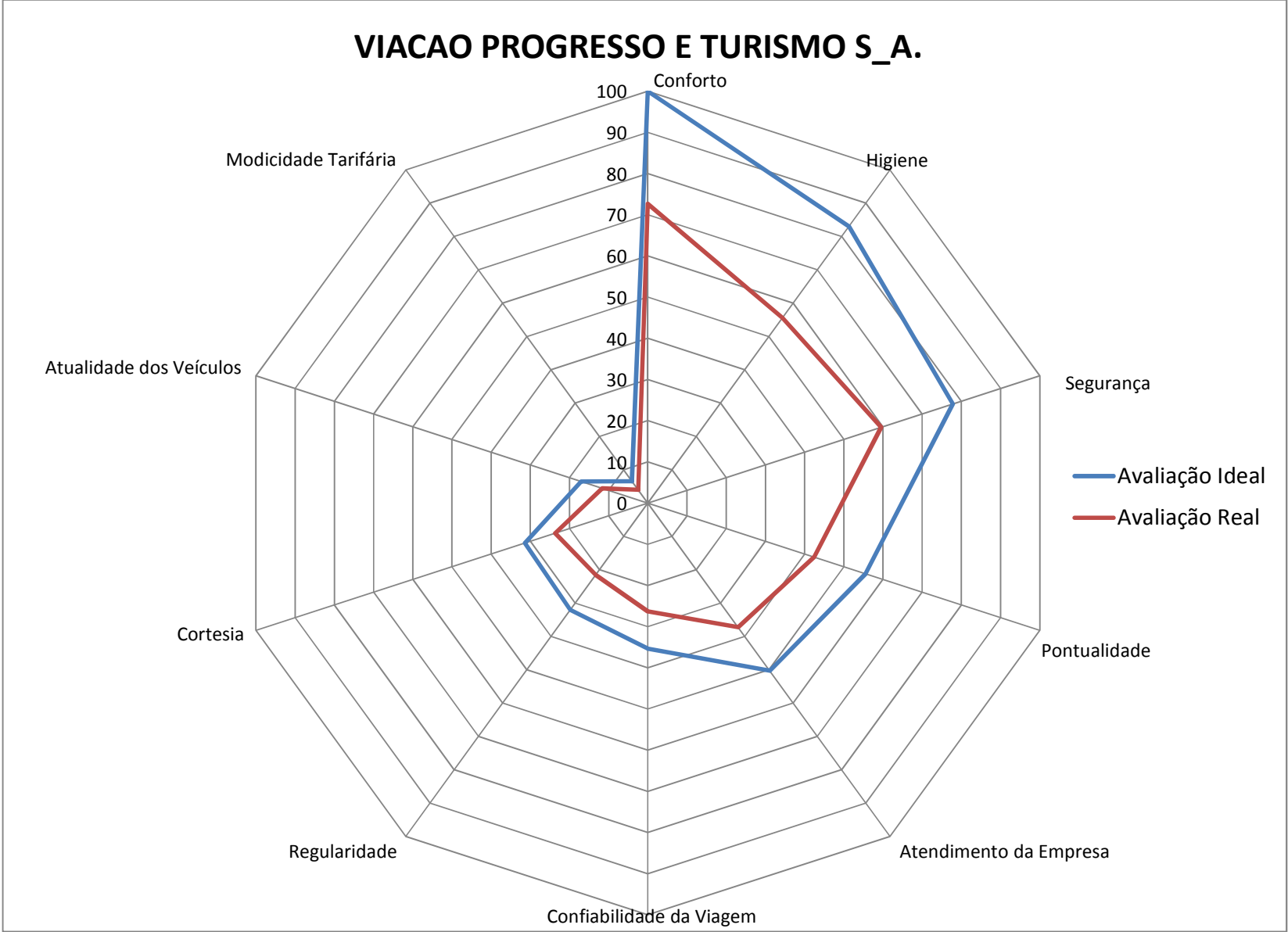
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	77	10,29	74,02
Conforto	153	20,45	72,68
Cortesia	48	6,42	75,27
Higiene	127	16,98	66,98
Confiabilidade da Viagem	54	7,22	74,52
Pontualidade	85	11,36	76,43
Regularidade	49	6,55	67,22
Segurança	119	15,91	76,54
Modicidade Tarifária	10	1,34	60,52
Atualidade dos Veículos	26	3,48	68,13
TOTAL	748	100	
IGS	72,51		

Nº de entrevistas realizadas: 280

VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.



VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.



RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.

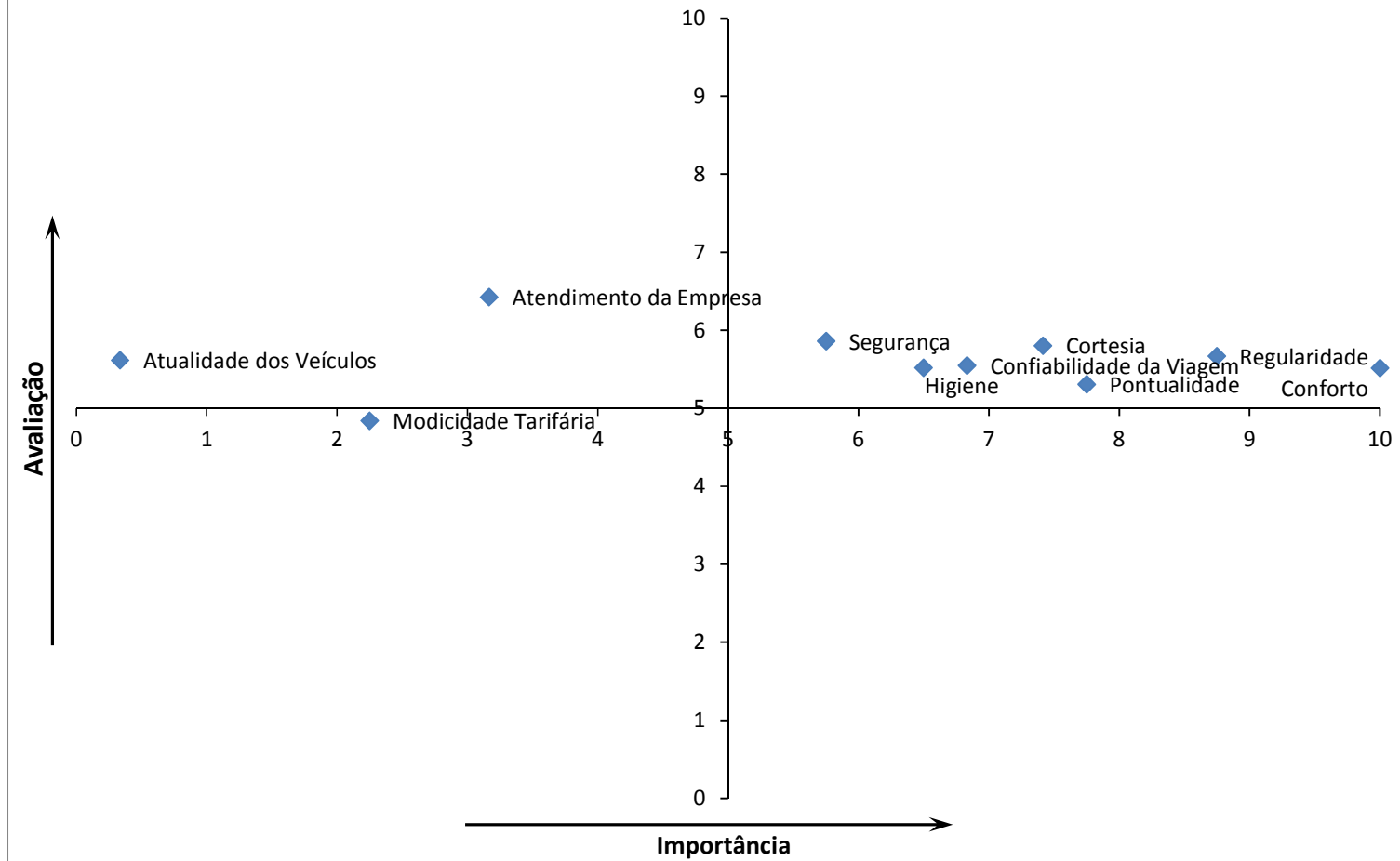
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,51	64,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	62,17	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	55,14	55,14
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	58,03	58,03
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	50,92	55,20
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,48	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	56,07	55,50
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	54,92	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	53,07	53,07
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	56,68	56,68
Segurança	Segurança com relação a assaltos	57,76	58,62
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,48	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	48,38	48,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	56,14	56,14
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	48,86	59,91
	Tempo das paradas	50,92	
	Segurança	52,29	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,45	
	Preço dos produtos e serviços	65,53	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,39	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	48,19	58,51
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,52	
	Serviço de informação e sinalização	55,78	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,36	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,34	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,89	

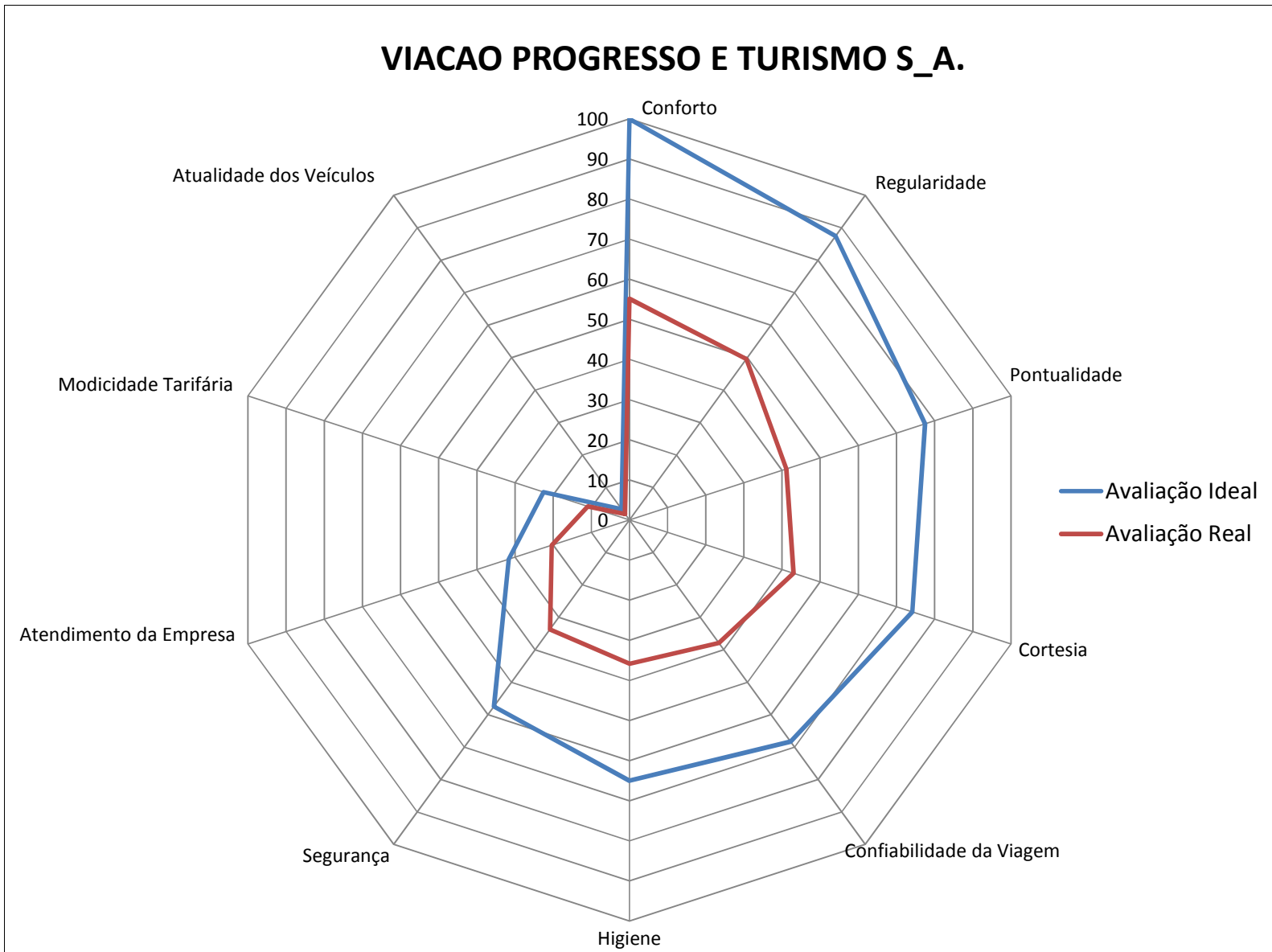
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	38	5,39	64,24
Conforto	120	17,02	55,14
Cortesia	89	12,62	58,03
Higiene	78	11,06	55,20
Confiabilidade da Viagem	82	11,63	55,50
Pontualidade	93	13,19	53,07
Regularidade	105	14,89	56,68
Segurança	69	9,79	58,62
Modicidade Tarifária	27	3,83	48,38
Atualidade dos Veículos	4	0,57	56,14
TOTAL	705	100	
IGS	56,09		

Nº de entrevistas realizadas: 277

VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.



VIACAO PROGRESSO E TURISMO S_A.



Viação Riodoce 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	422

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	40,1
Nº de entrevistas realizadas:	422

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	9
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	422

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	20
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	422

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	5
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	51
Lazer/turismo	16
Compras	2
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	422

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	56
Diária	1
Semanal	6
Quinzenal	4
Mensal	11
Trimestral	7
Semestral	8
Anual	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	422

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	422

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	81
Gratuidade para portadores de deficiência	7
Descontos para idosos	12
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº de entrevistas realizadas:	41

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

Sim	67
Não	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

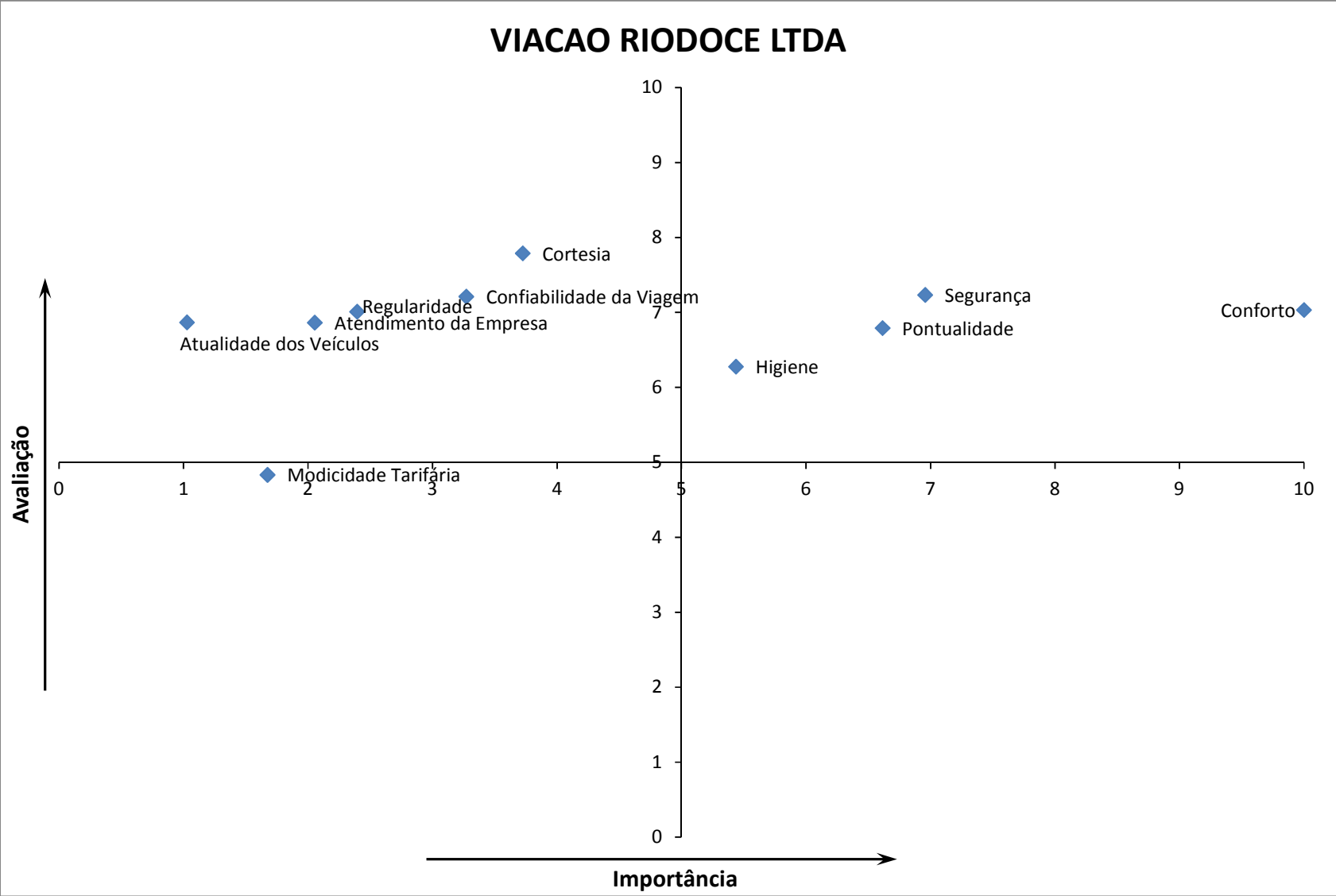
TOTAL BRASIL: VIAÇÃO RIODOCE LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,27	68,61
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,12	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,43	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,31	70,31
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,85	77,85
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,19	62,75
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,57	72,07
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,56	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,87	67,87
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,05	70,05
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71	72,32
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,63	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	48,32	48,32
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,65	68,65
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,69	66,01
	Tempo das paradas	64,93	
	Segurança	71,24	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,9	
	Preço dos produtos e serviços	55,34	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,87	

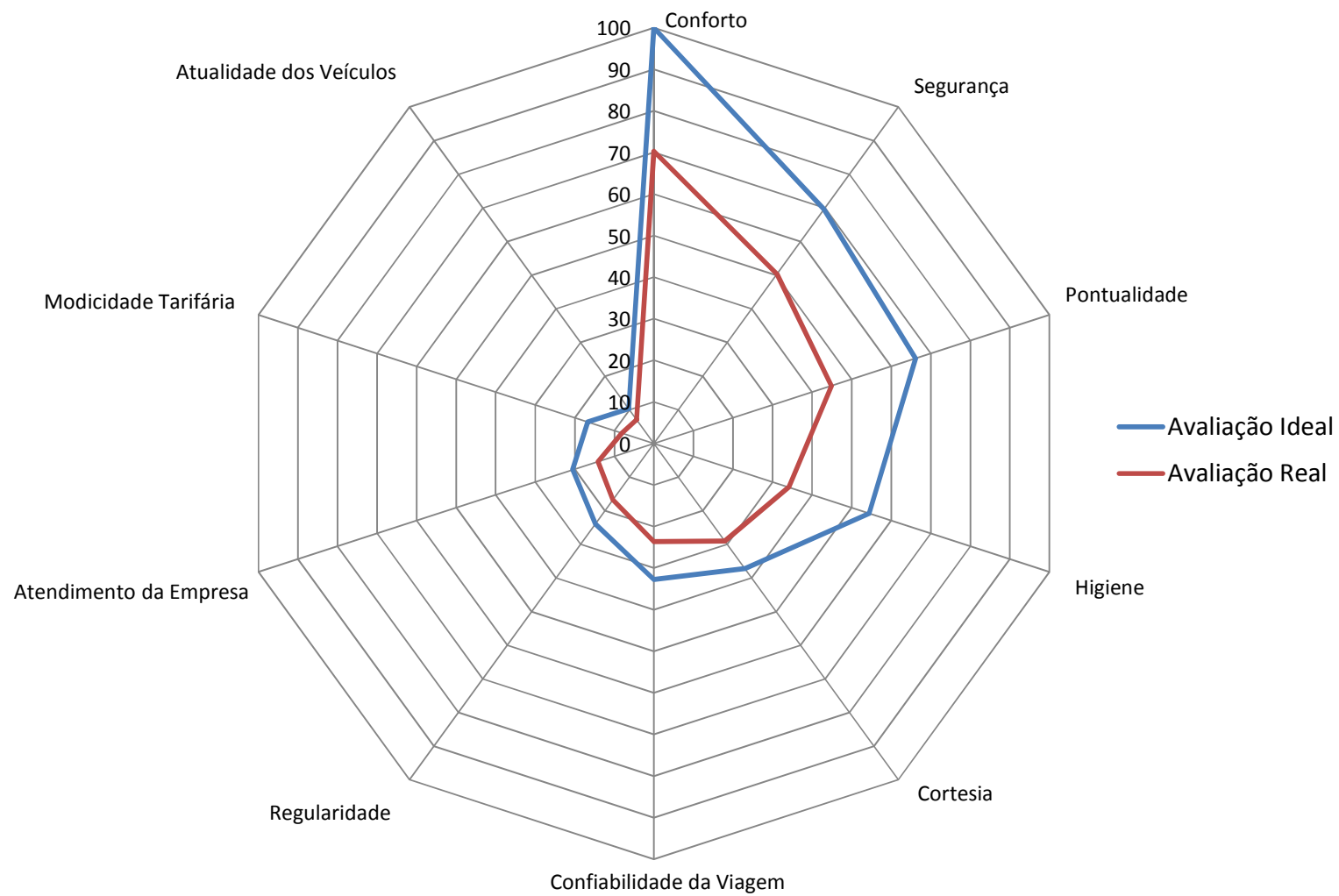
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,78	66,27
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,6	
	Serviço de informação e sinalização	69,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,19	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,89	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	54	4,76	68,61
Conforto	263	23,17	70,31
Cortesia	98	8,63	77,85
Higiene	143	12,6	62,75
Confiabilidade da Viagem	86	7,58	72,07
Pontualidade	174	15,33	67,87
Regularidade	63	5,55	70,05
Segurança	183	16,12	72,32
Modicidade Tarifária	44	3,88	48,32
Atualidade dos Veículos	27	2,38	68,65
TOTAL	1135	100	
IGS	69,10		

Nº de entrevistas realizadas: 422



VIACAO RIODOCE 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	422

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

Ótimo	0
Boa	40
Regular	40
Ruim	20
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

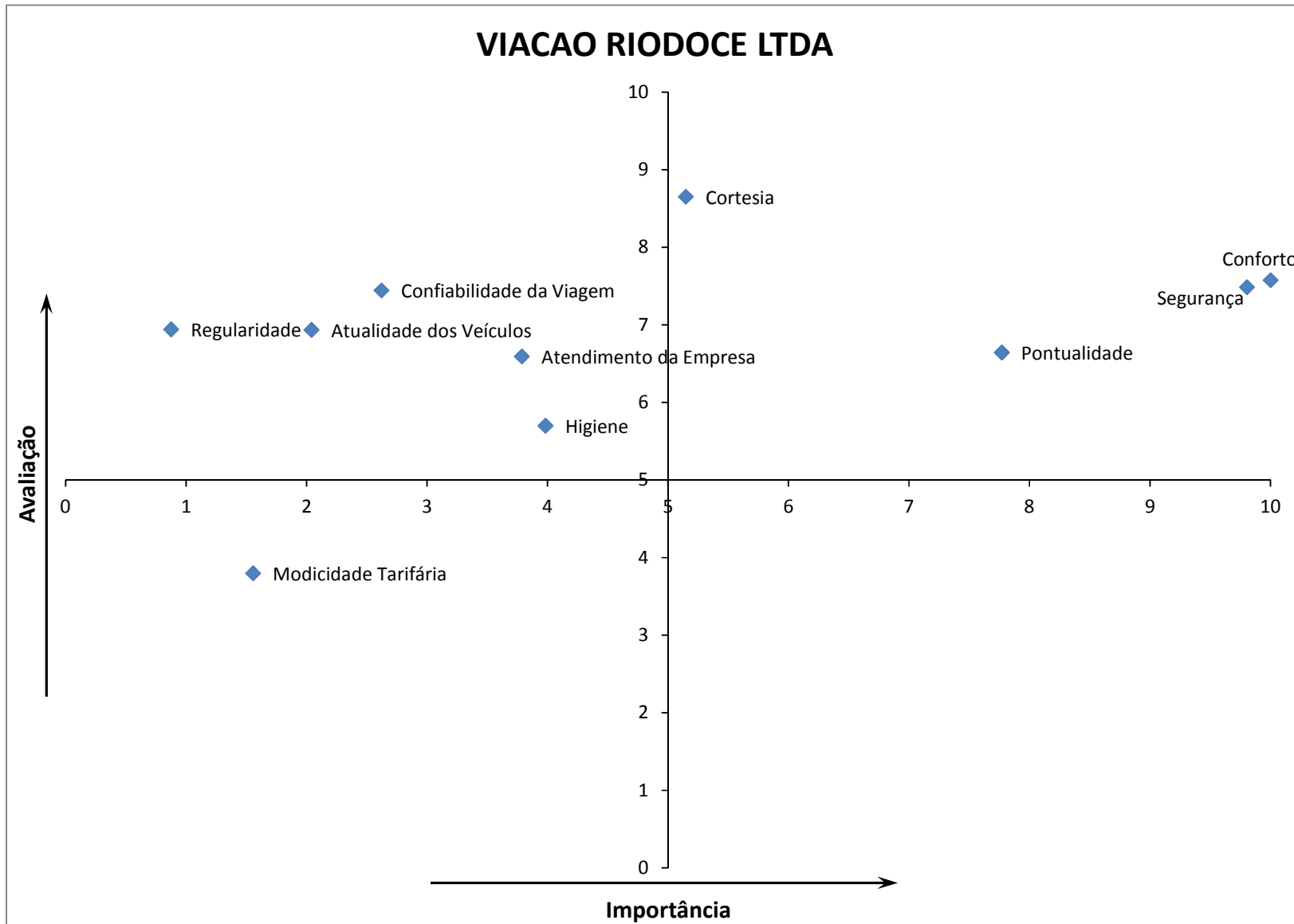
MINAS GERAIS: VIAÇÃO RIODOCE LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,35	65,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	56,67	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,67	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,73	75,73
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,48	86,48
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	50,49	56,97
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,45	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,85	74,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,98	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,42	66,42
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,41	69,41
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,41	74,85
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	37,95	37,95
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,33	69,33
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,29	63,62
	Tempo das paradas	56,4	
	Segurança	70,59	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,68	
	Preço dos produtos e serviços	48,96	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,01	

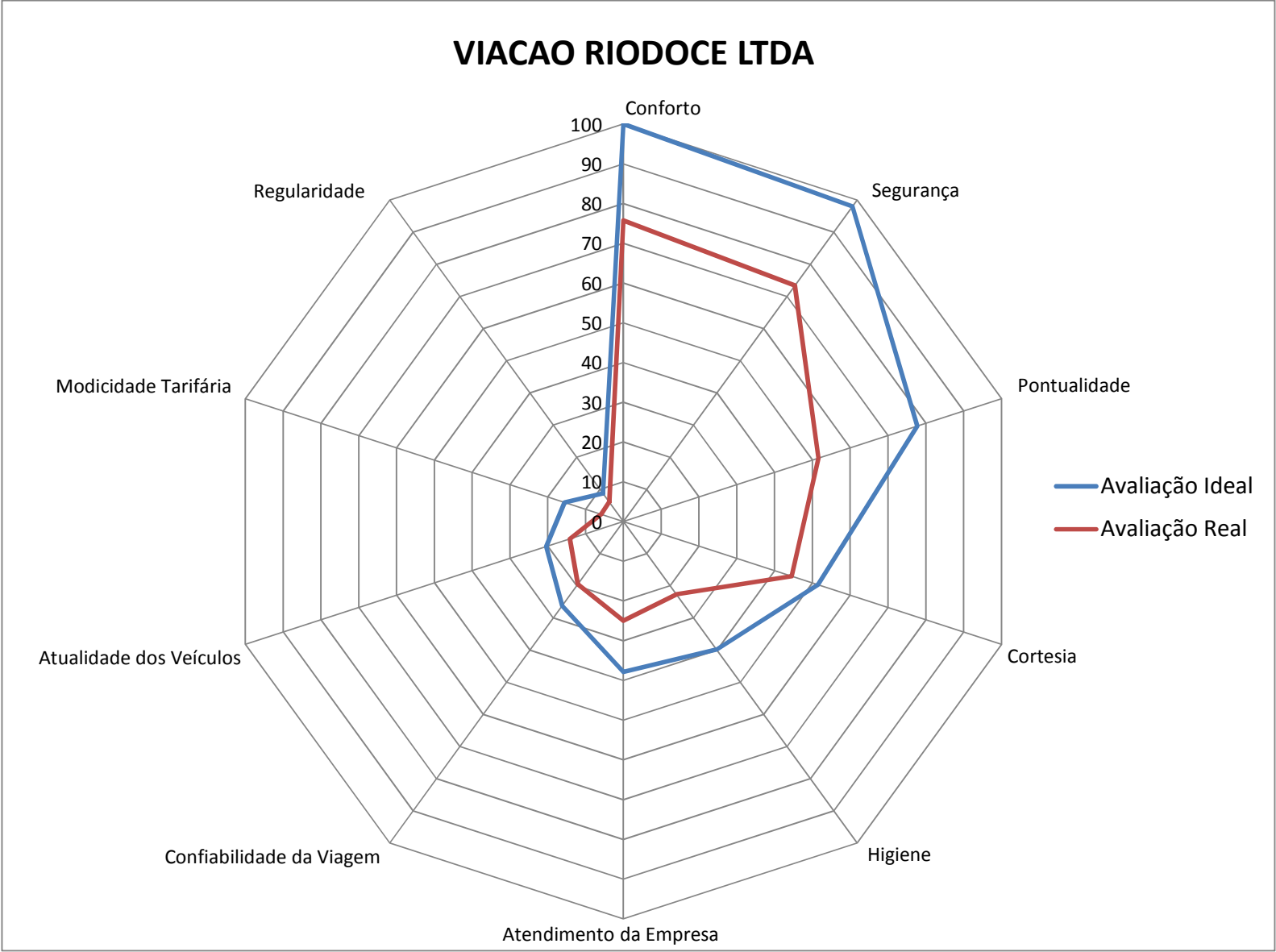
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,98	64,53
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,94	
	Serviço de informação e sinalização	68,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	44,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,41	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	39	7,96	65,90
Conforto	103	21,02	75,73
Cortesia	53	10,82	86,48
Higiene	41	8,37	56,97
Confiabilidade da Viagem	27	5,51	74,42
Pontualidade	80	16,33	66,42
Regularidade	9	1,84	69,41
Segurança	101	20,61	74,85
Modicidade Tarifária	16	3,27	37,95
Atualidade dos Veículos	21	4,29	69,33
TOTAL	490	100	
IGS		71,14	

Nº de entrevistas realizadas: 173



VIACAO RIODOCE LTDA



RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO RIODOCE LTDA.

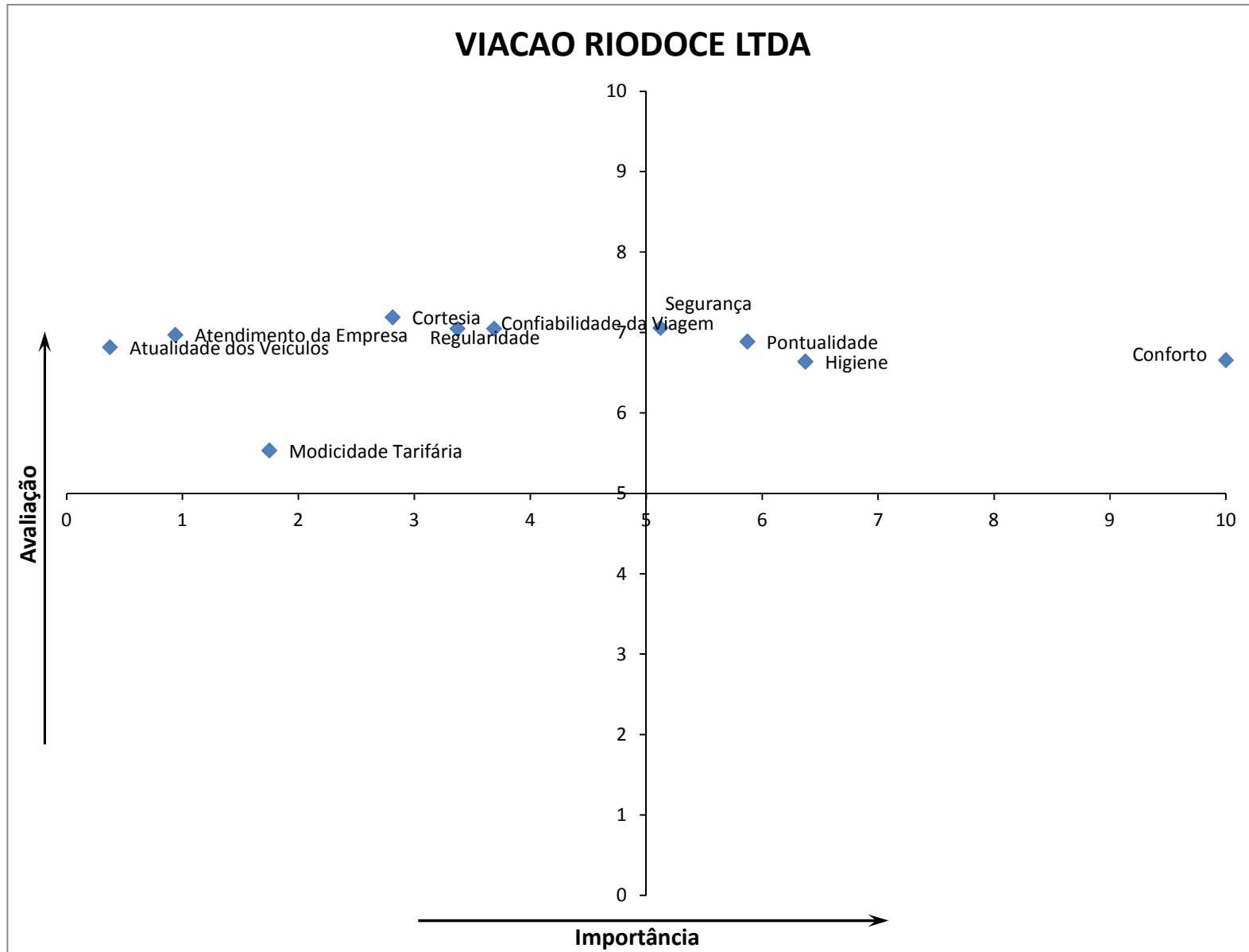
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,17	69,71
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,68	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,57	66,57
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,89	71,89
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,19	66,38
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,57	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,38	70,49
	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)	68,88	68,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,48	70,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,67	70,58
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,49	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	55,32	55,32
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,17	68,17
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,99	67,63
	Tempo das paradas	70,68	
	Segurança	71,69	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,97	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,08	
	Preço dos produtos e serviços	59,64	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,78	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,57	67,40
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,08	
	Serviço de informação e sinalização	69,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,28	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,44	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,16	

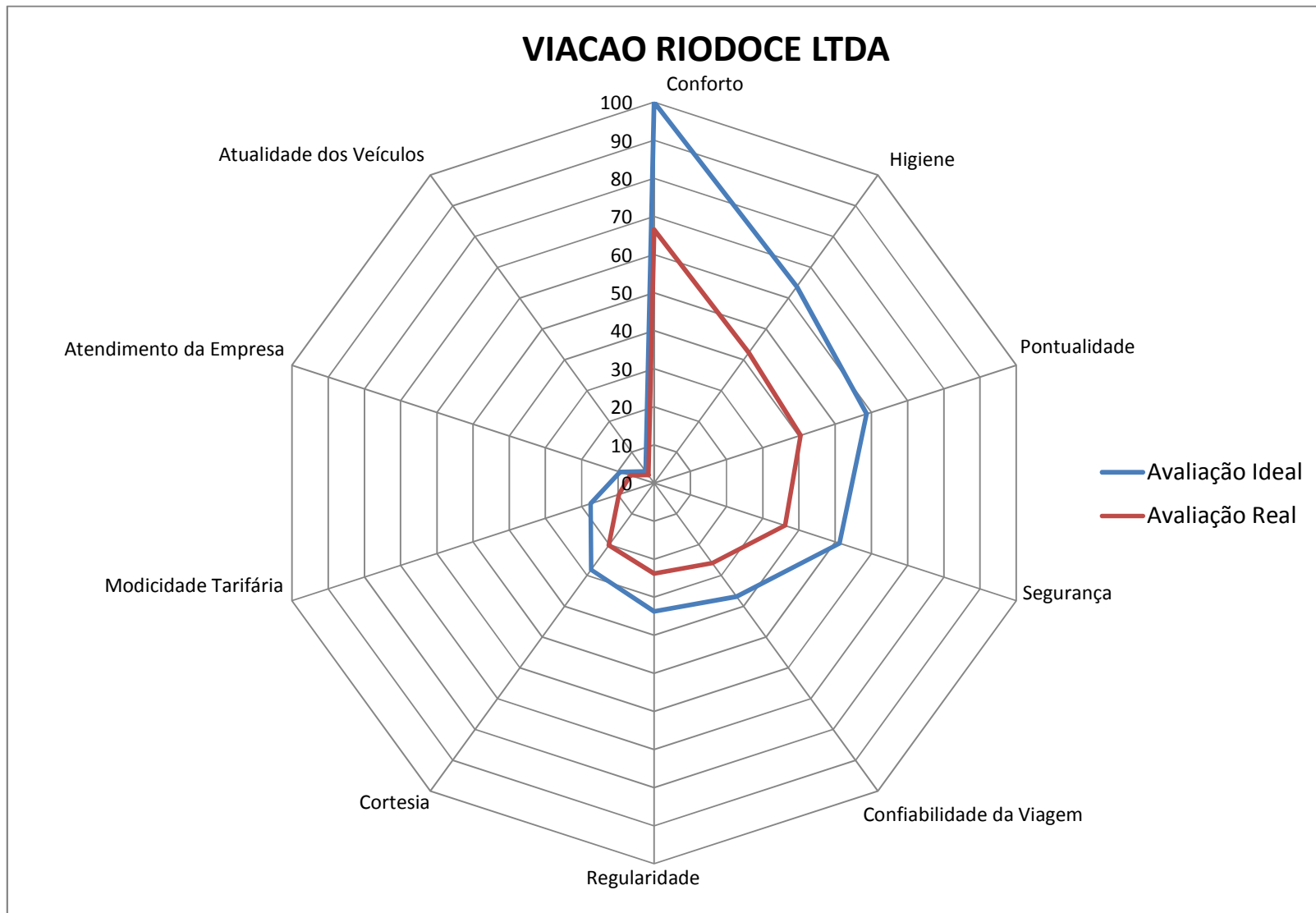
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	15	2,33	69,71
Conforto	160	24,81	66,57
Cortesia	45	6,98	71,89
Higiene	102	15,81	66,38
Confiabilidade da Viagem	59	9,15	70,49
Pontualidade	94	14,57	68,88
Regularidade	54	8,37	70,48
Segurança	82	12,71	70,58
Modicidade Tarifária	28	4,34	55,32
Atualidade dos Veículos	6	0,93	68,17
TOTAL	645	100	
IGS	68,04		

Nº de entrevistas realizadas: 249

VIACAO RIODOCE LTDA



VIACAO RIODOCE LTDA



Viação Santa Cruz 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	34
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	8
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	36,05
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	12
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	42
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	16
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	5
Não sabe/ Não respondeu	15
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	6
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	26
Lazer/turismo	21
Compras	5
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	21
Diária	11
Semanal	21
Quinzenal	10
Mensal	15
Trimestral	6
Semestral	5
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	269

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	25
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	42
Outros descontos ou gratuidades	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.

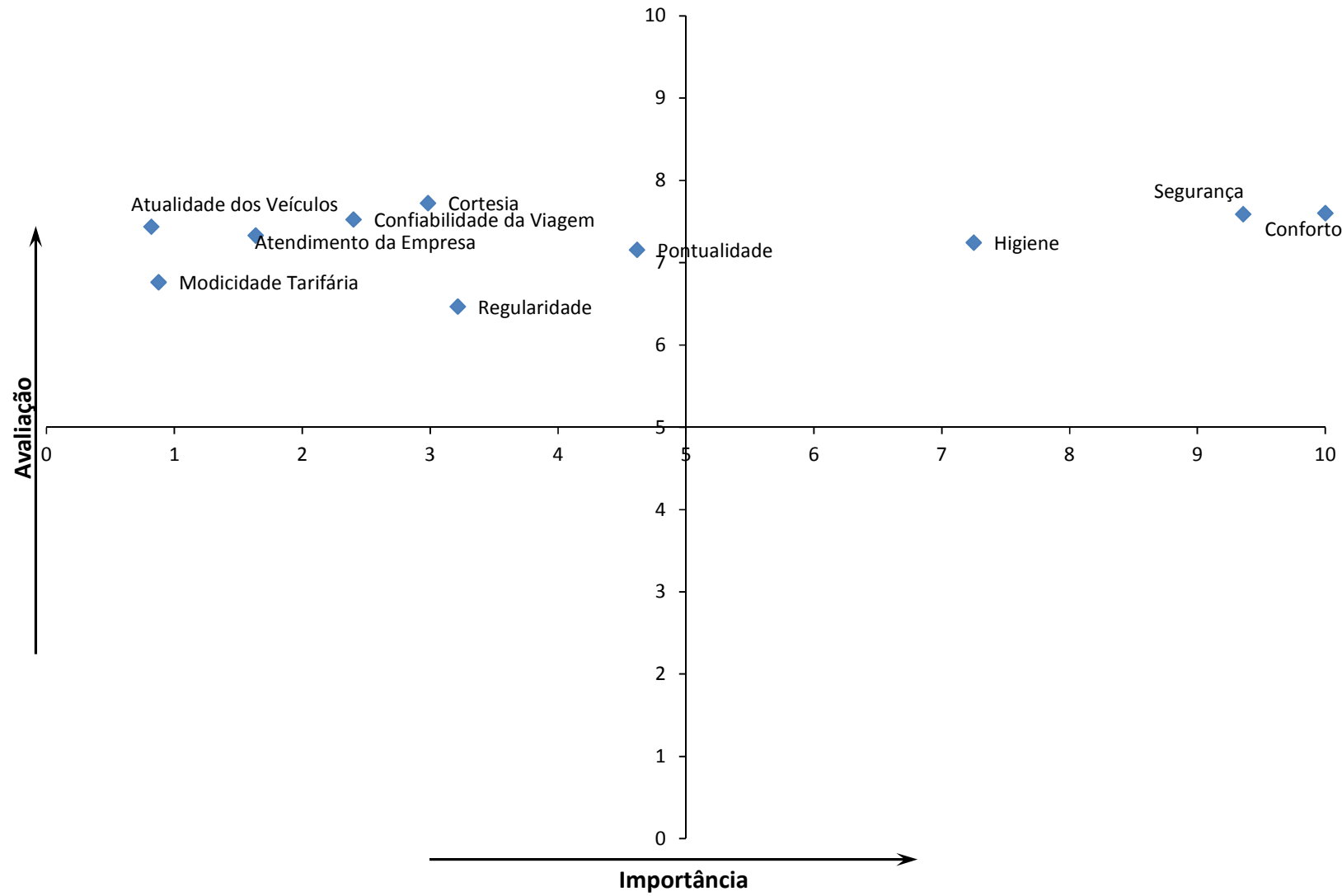
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,22	73,31
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,58	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,13	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,02	76,02
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,23	77,23
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,17	72,43
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,69	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,46	75,25
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,03	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,56	71,56
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,66	64,66
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,78	75,89
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,63	67,63
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,35	74,35
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,99	71,11
	Tempo das paradas	73,35	
	Segurança	72,96	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,96	
	Preço dos produtos e serviços	66,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,85	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,79	64,70
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,26	
	Serviço de informação e sinalização	66,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,55	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,46	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,24	

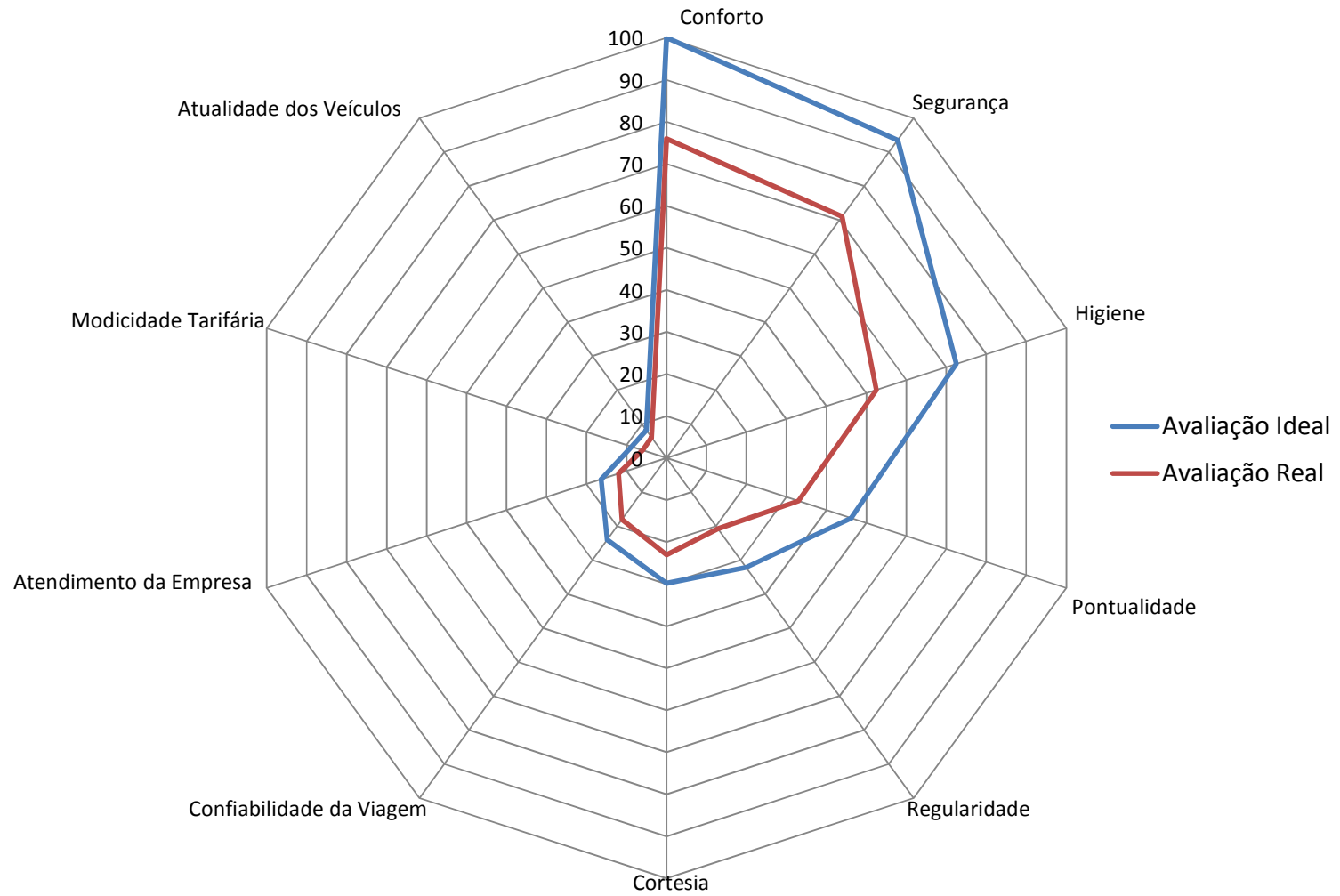
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	3,79	73,31
Conforto	171	23,17	76,02
Cortesia	51	6,91	77,23
Higiene	124	16,8	72,43
Confiabilidade da Viagem	41	5,56	75,25
Pontualidade	79	10,7	71,56
Regularidade	55	7,45	64,66
Segurança	160	21,68	75,89
Modicidade Tarifária	15	2,03	67,63
Atualidade dos Veículos	14	1,9	74,35
TOTAL	738	100	
IGS	73,80		

Nº de entrevistas realizadas: 269

VIACAO SANTA CRUZ S_A



VIACAO SANTA CRUZ 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	36
Regular	43
Ruim	14
Péssima	7
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

MINAS GERAIS: VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.

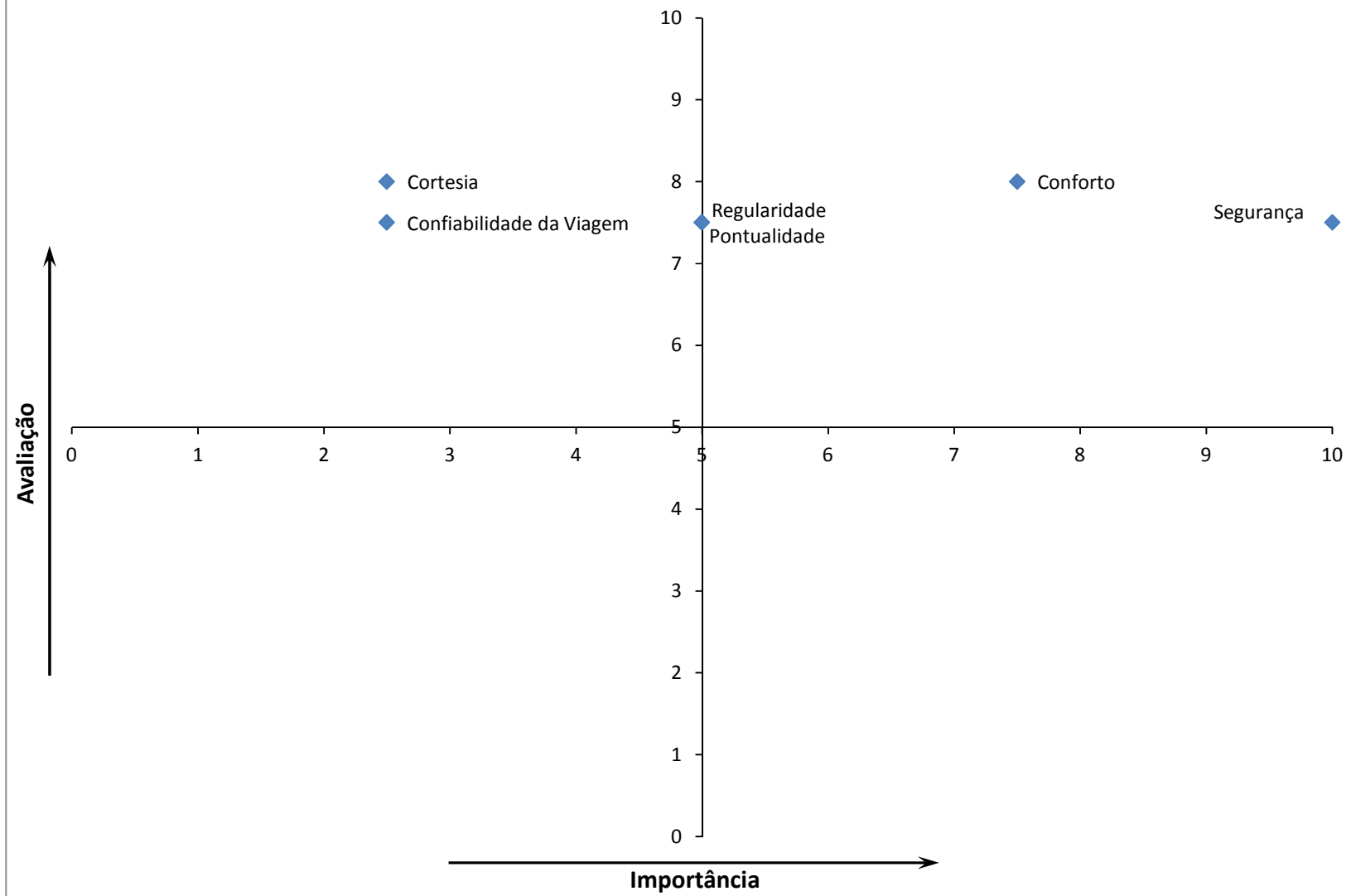
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	66,67
	Facilidade para a troca de bilhetes	55	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80	80
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80	80
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70	70,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70	75,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75	75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	75,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,25	56,25
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	0,00
	Tempo das paradas	0	
	Segurança	0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	
	Preço dos produtos e serviços	0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	65,42
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	80	
	Serviço de informação e sinalização	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	60	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	37,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65	

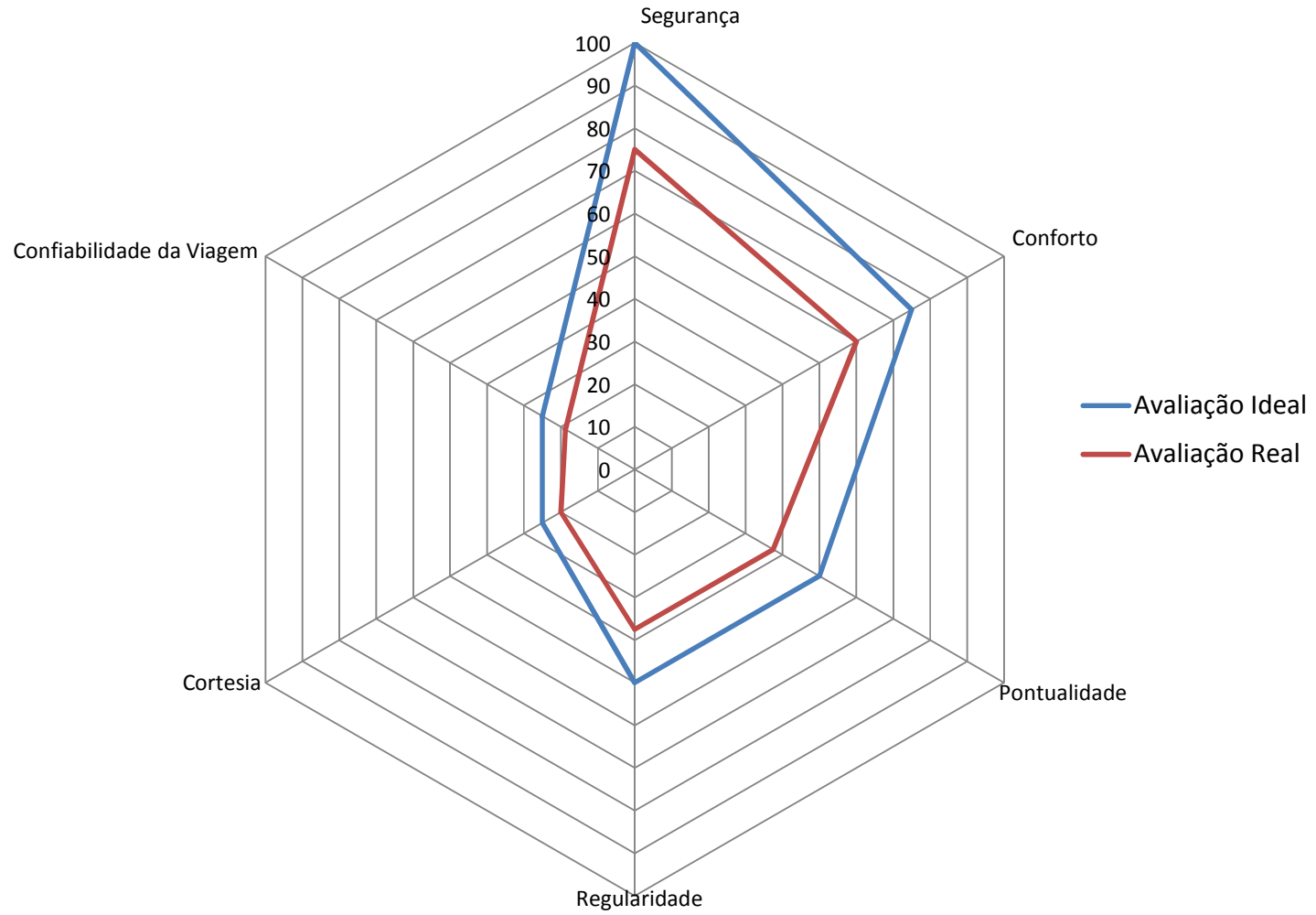
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	3	23,08	80,00
Cortesia	1	7,69	80,00
Confiabilidade da Viagem	1	7,69	75,00
Pontualidade	2	15,38	75,00
Regularidade	2	15,38	75,00
Segurança	4	30,77	75,00
TOTAL	13	100	
IGS	76,54		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 5

VIACAO SANTA CRUZ S_A



VIACAO SANTA CRUZ S_A



SÃO PAULO: VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.

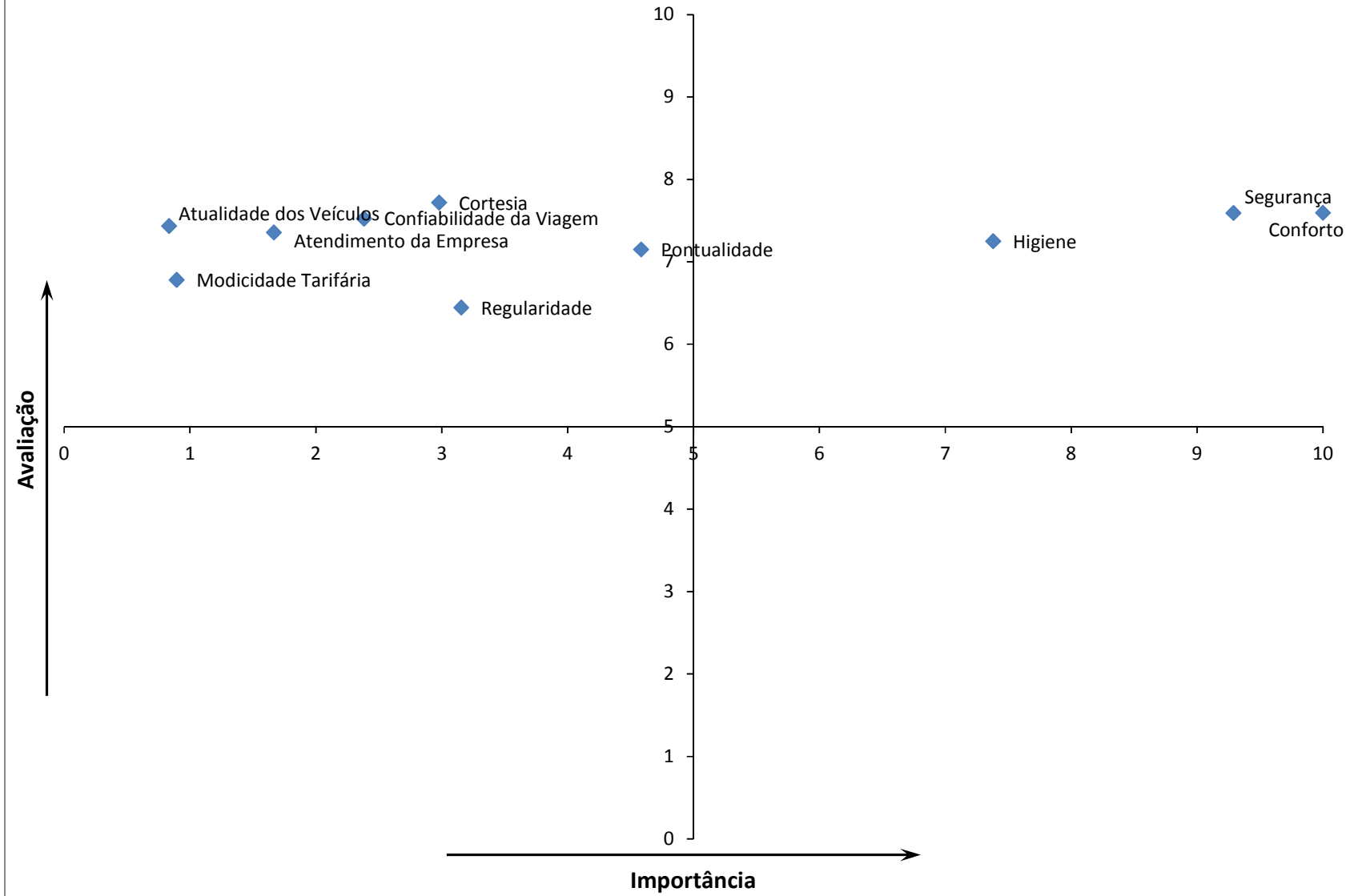
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,24	73,57
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,26	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,95	75,95
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,18	77,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,21	72,49
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,76	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,63	75,26
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,89	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,5	71,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,46	64,46
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,81	75,91
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,8	67,8
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,34	74,34
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,99	71,11
	Tempo das paradas	73,35	
	Segurança	72,96	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,96	
	Preço dos produtos e serviços	66,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,85	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,6	64,67
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,98	
	Serviço de informação e sinalização	66,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,6	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,34	

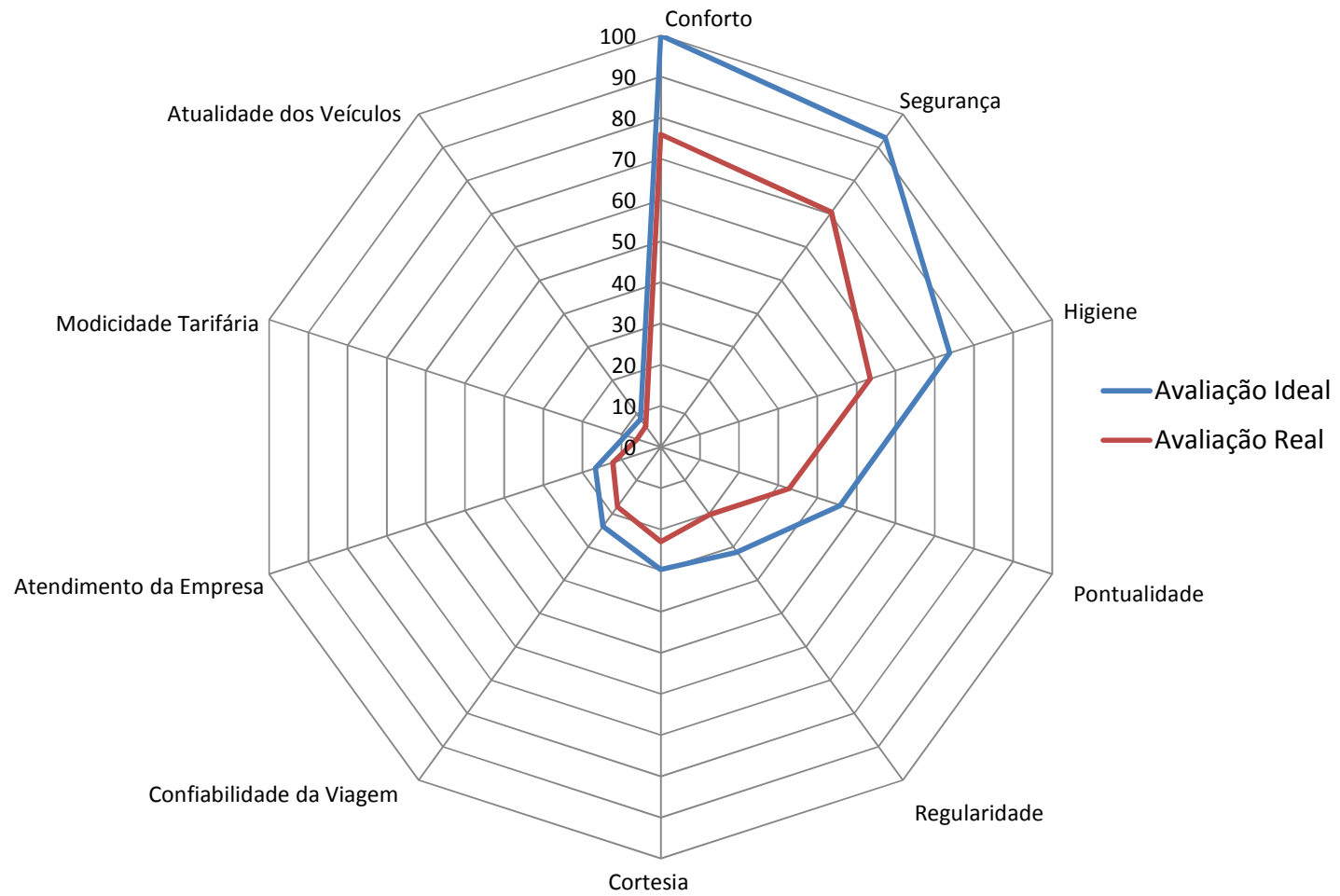
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	3,86	73,57
Conforto	168	23,17	75,95
Cortesia	50	6,9	77,18
Higiene	124	17,1	72,49
Confiabilidade da Viagem	40	5,52	75,26
Pontualidade	77	10,62	71,50
Regularidade	53	7,31	64,46
Segurança	156	21,52	75,91
Modicidade Tarifária	15	2,07	67,80
Atualidade dos Veículos	14	1,93	74,34
TOTAL	725	100	
IGS	73,79		

Nº de entrevistas realizadas: 264

VIACAO SANTA CRUZ S_A



VIACAO SANTA CRUZ S_A



Viação São Cristovão 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	56
Feminino	44
Nº de entrevistas realizadas:	45

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	36
De 26 a 35 anos	15
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,2
Nº de entrevistas realizadas:	45

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	11
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	45

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	18
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	5
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	45

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	5
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	49
Lazer/turismo	13
Compras	0
Outros	16
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	45

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	13
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	5
Mensal	0
Trimestral	22
Semestral	22
Anual	36
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	45

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	45

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	50
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SÃO CRISTOVAO LTDA.

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

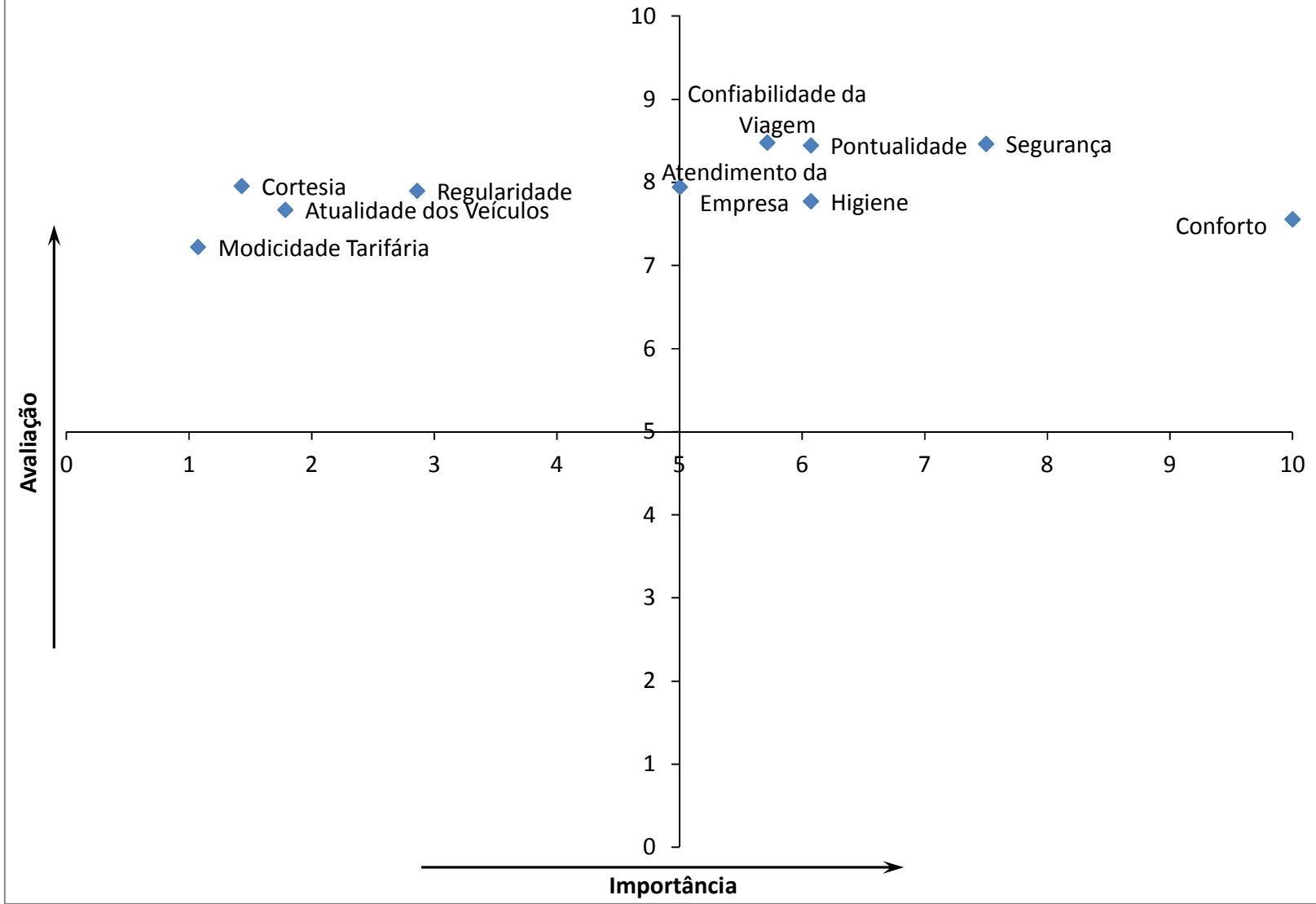
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,67	79,42
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,57	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,03	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,56	75,56
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,55	79,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	78,21	77,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,47	84,78
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	84,09	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	84,44	84,44
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,98	78,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,56	84,62
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	86,67	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,22	72,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,67	76,67
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,44	75,84
	Tempo das paradas	73,89	
	Segurança	81,11	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,78	
	Preço dos produtos e serviços	64,77	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,89	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,14	72,48
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,88	
	Serviço de informação e sinalização	75,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,36	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,55	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,33	

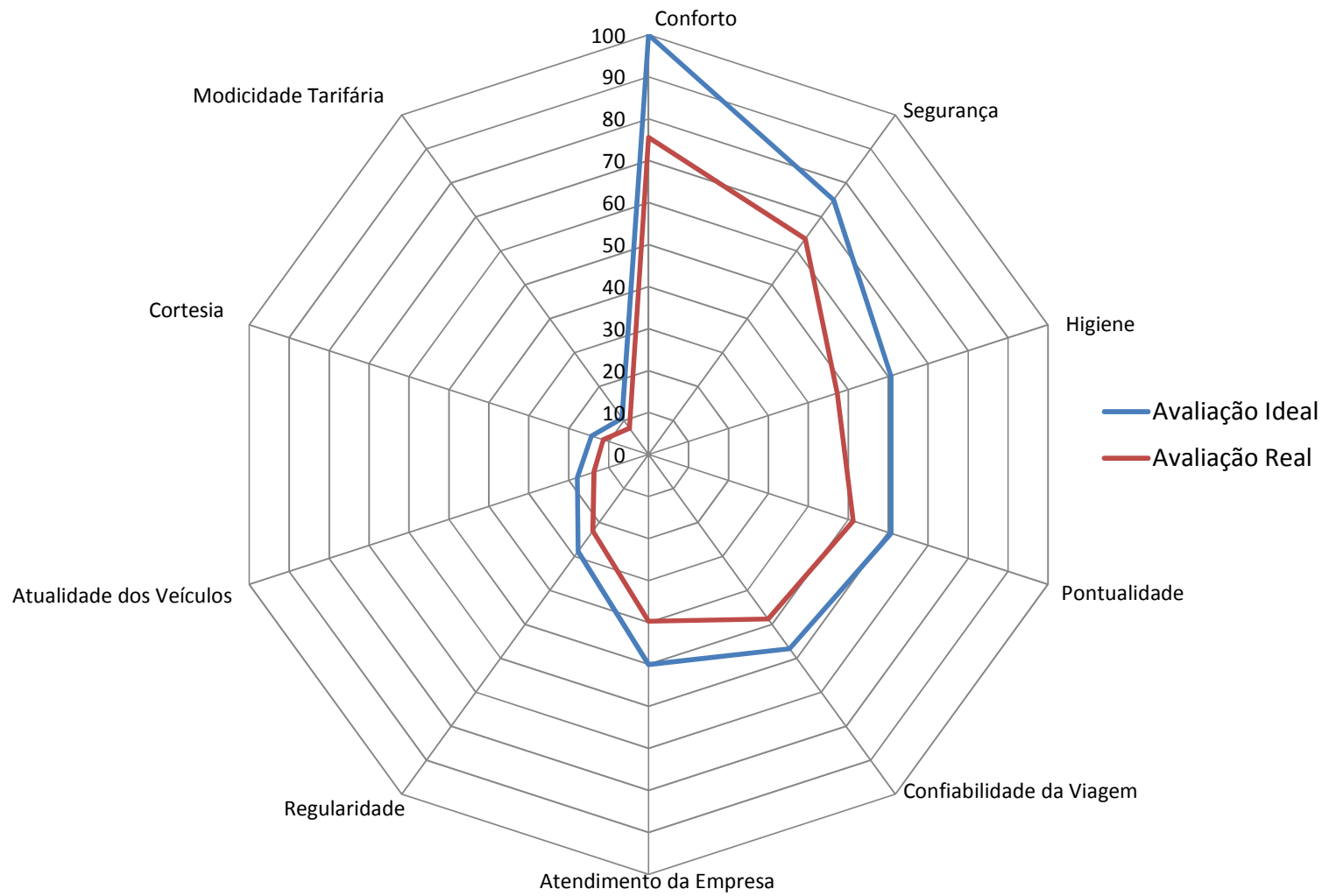
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	14	10,53	79,42
Conforto	28	21,05	75,56
Cortesia	4	3,01	79,55
Higiene	17	12,78	77,72
Confiabilidade da Viagem	16	12,03	84,78
Pontualidade	17	12,78	84,44
Regularidade	8	6,02	78,98
Segurança	21	15,79	84,62
Modicidade Tarifária	3	2,26	72,22
Atualidade dos Veículos	5	3,76	76,67
TOTAL	133	100	
IGS	80,21		

Nº de entrevistas realizadas: 45

VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.



VIACAO SAO CRISTOVAO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	45

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	67
Regular	0
Ruim	33
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Viação Sertaneja 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	38
Feminino	62
Nº de entrevistas realizadas:	175

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	38,17
Nº de entrevistas realizadas:	175

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	20
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	3
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	175

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	15
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	44
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	175

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	34
Estudo	10
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	27
Lazer/turismo	4
Compras	10
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	175

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	36
Diária	35
Semanal	9
Quinzenal	5
Mensal	5
Trimestral	2
Semestral	3
Anual	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	175

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

Sim	13
Não	87
Nº de entrevistas realizadas:	175

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	52
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	9
Outros descontos ou gratuidades	39
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

TOTAL BRASIL: VIACAO SERTANEJA LTDA

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

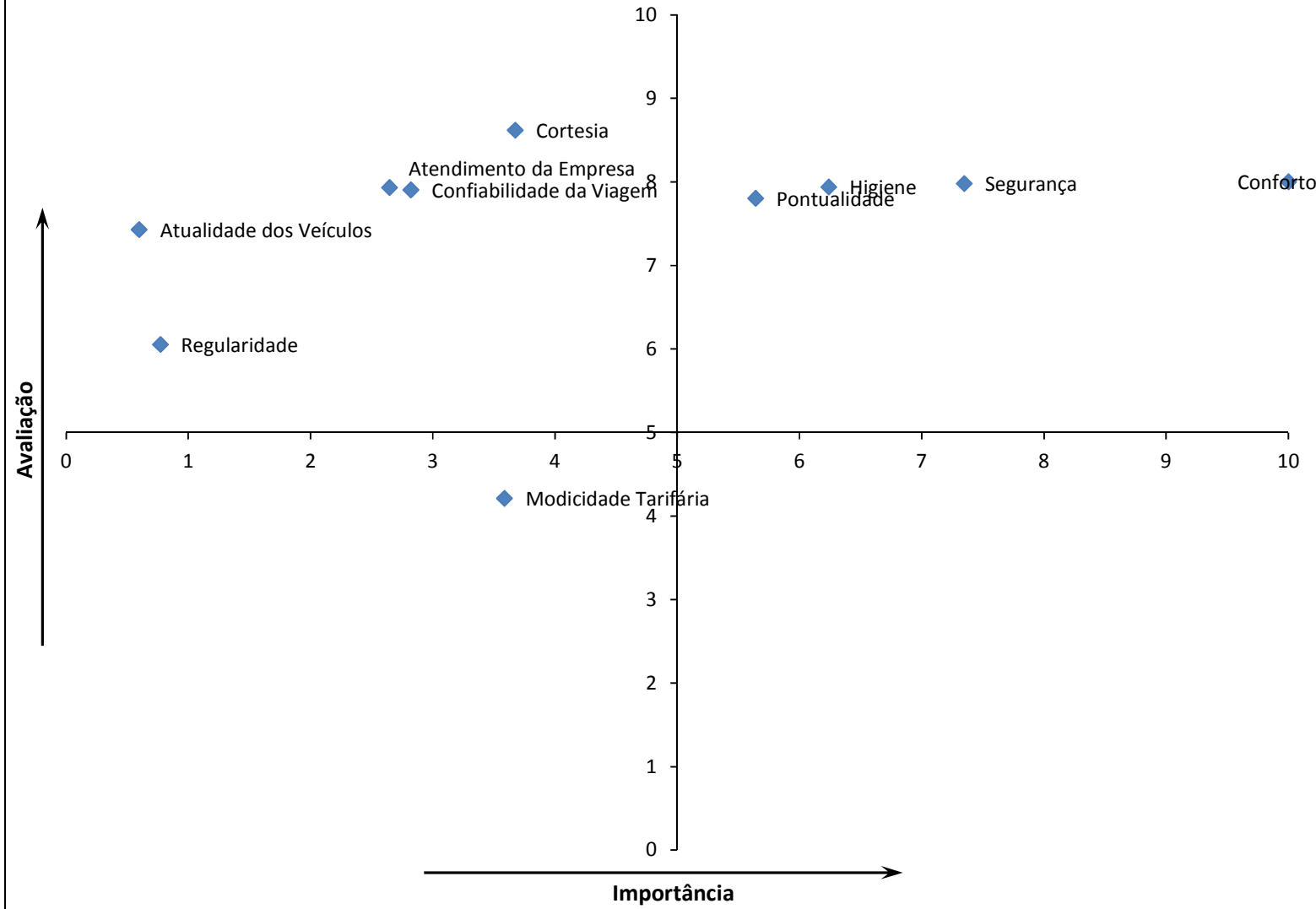
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,17	79,33
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,76	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,05	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80	80
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,19	86,19
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	81,62	79,39
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,16	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,62	79,04
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,46	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,02	78,02
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,52	60,52
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,29	79,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	42,11	42,11
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,29	74,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,71	74,41
	Tempo das paradas	76,15	
	Segurança	78,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,74	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,16	
	Preço dos produtos e serviços	61,14	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,71	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,73	76,85
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,86	
	Serviço de informação e sinalização	78,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,32	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	72,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,45	

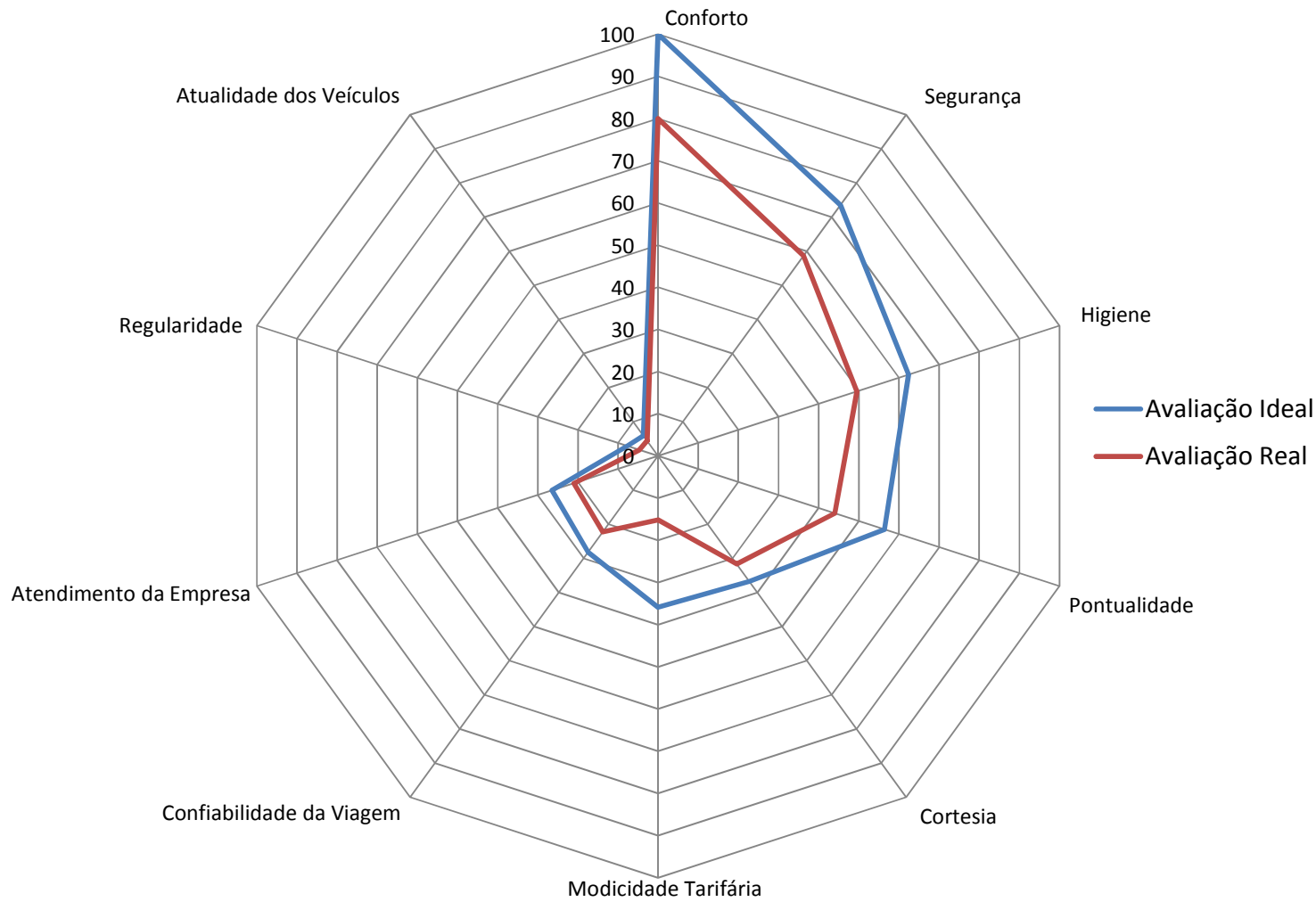
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	6,11	79,33
Conforto	117	23,08	80,00
Cortesia	43	8,48	86,19
Higiene	73	14,4	79,39
Confiabilidade da Viagem	33	6,51	79,04
Pontualidade	66	13,02	78,02
Regularidade	9	1,78	60,52
Segurança	86	16,96	79,79
Modicidade Tarifária	42	8,28	42,11
Atualidade dos Veículos	7	1,38	74,29
TOTAL	507	100	
IGS	76,48		

Nº de entrevistas realizadas: 175

VIACAO SERTANEJA LTDA



VIACAO SERTANEJA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
	%
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	175

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	0
Regular	0
Ruim	100
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

Viação Uberlândia 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	52
Feminino	48
Nº de entrevistas realizadas:	244

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	34
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	32,6
Nº de entrevistas realizadas:	244

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	2
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	55
Superior Incompleto	9
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	244

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	43
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	244

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	14
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	10
Compras	2
Outros	35
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	244

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	65
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	0
Mensal	4
Trimestral	1
Semestral	15
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	244

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

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	244

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.

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

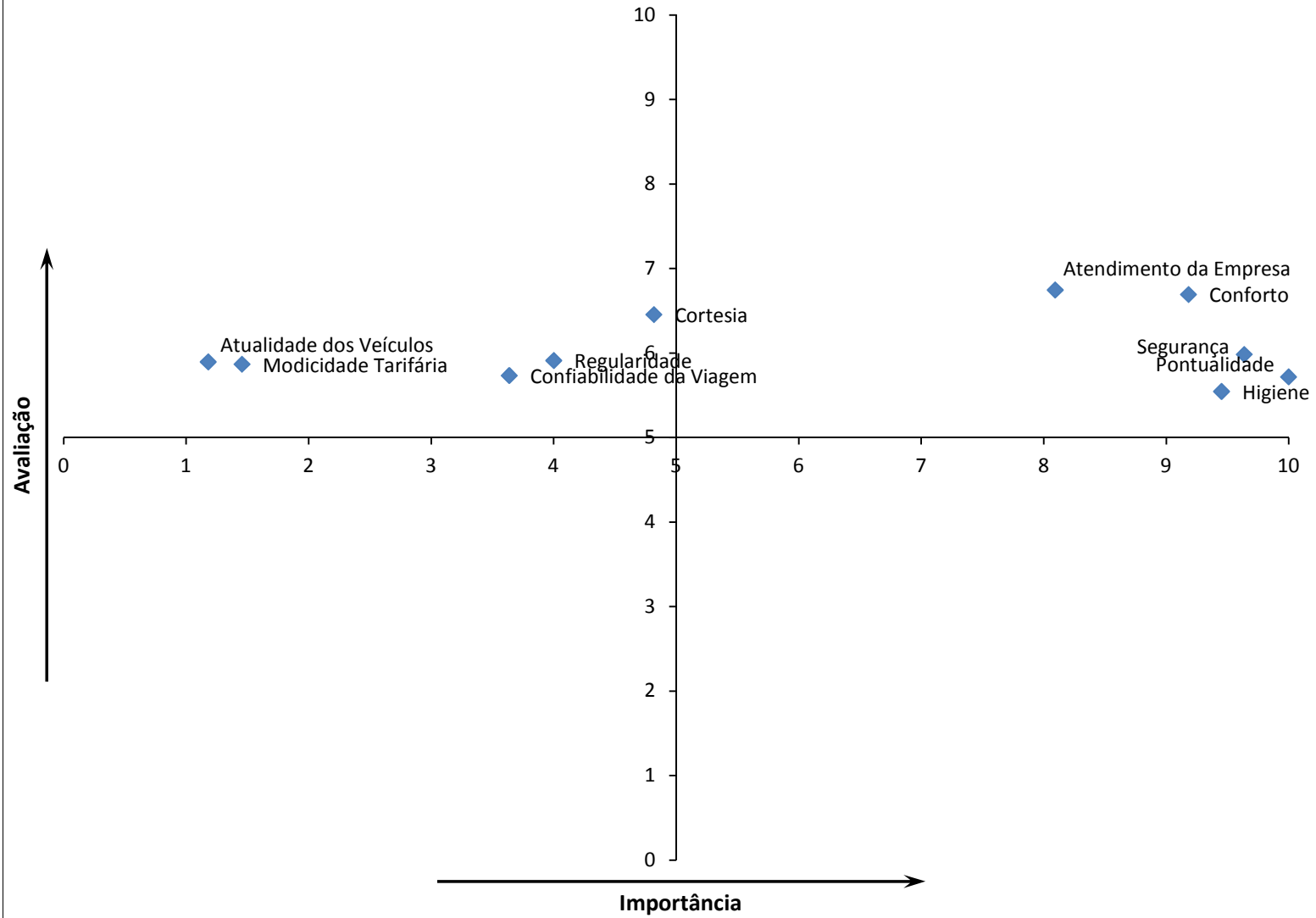
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,84	67,43
	Facilidade para a troca de bilhetes	64,42	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	62,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,91	66,91
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	64,55	64,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	54,5	55,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	56,38	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	55,56	57,33
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	59,09	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,16	57,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,1	59,1
Segurança	Segurança com relação a assaltos	54,01	59,82
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,63	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,65	58,65
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,94	58,94
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,04	58,80
	Tempo das paradas	57,23	
	Segurança	60,79	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,96	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,77	
	Preço dos produtos e serviços	54,96	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,5	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,75	59,74
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,13	
	Serviço de informação e sinalização	56,85	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,16	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47,37	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,15	

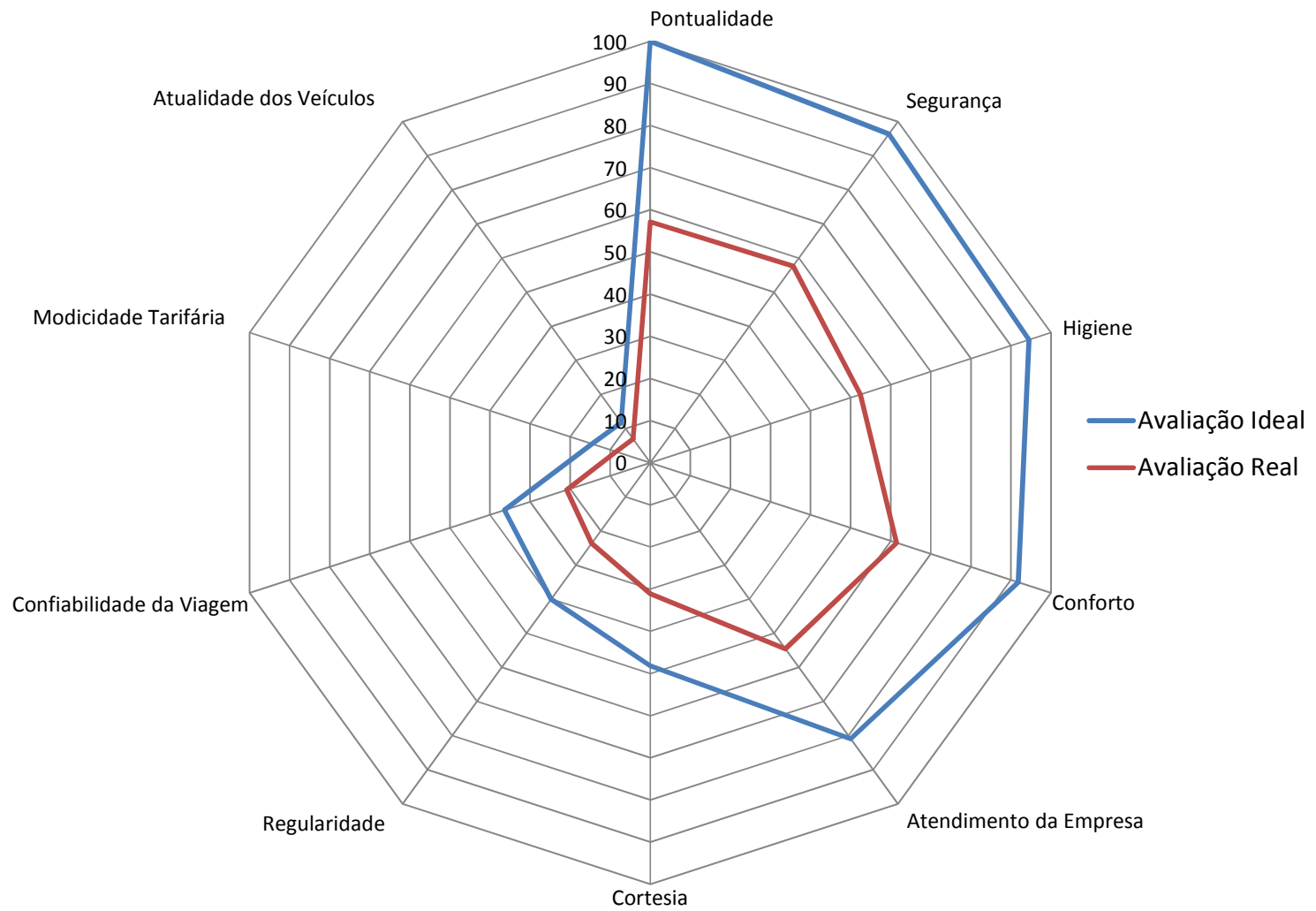
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	89	13,17	67,43
Conforto	101	14,94	66,91
Cortesia	53	7,84	64,55
Higiene	104	15,38	55,44
Confiabilidade da Viagem	40	5,92	57,33
Pontualidade	110	16,27	57,16
Regularidade	44	6,51	59,10
Segurança	106	15,68	59,82
Modicidade Tarifária	16	2,37	58,65
Atualidade dos Veículos	13	1,92	58,94
TOTAL	676	100	
IGS	60,91		

Nº de entrevistas realizadas: 244

VIACAO UBERLANDIA LTDA.



VIACAO UBERLANDIA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	244

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	40
Regular	20
Ruim	30
Péssima	10
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

Colitur - Transportes Rodoviários 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	39,98
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	24
Fundamental (1º grau)	28
Médio incompleto (2º grau)	32
Médio (2º grau)	10
Superior Incompleto	2
Superior Completo	0
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	29
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	15
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	3
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	2
Não sabe/ Não respondeu	40
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	32
Estudo	6
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	23
Lazer/turismo	11
Compras	6
Outros	16
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	24
Diária	26
Semanal	26
Quinzenal	7
Mensal	2
Trimestral	7
Semestral	5
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	253

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	253

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	23
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	71
Outros descontos ou gratuidades	6
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	17

TOTAL BRASIL: COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.

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

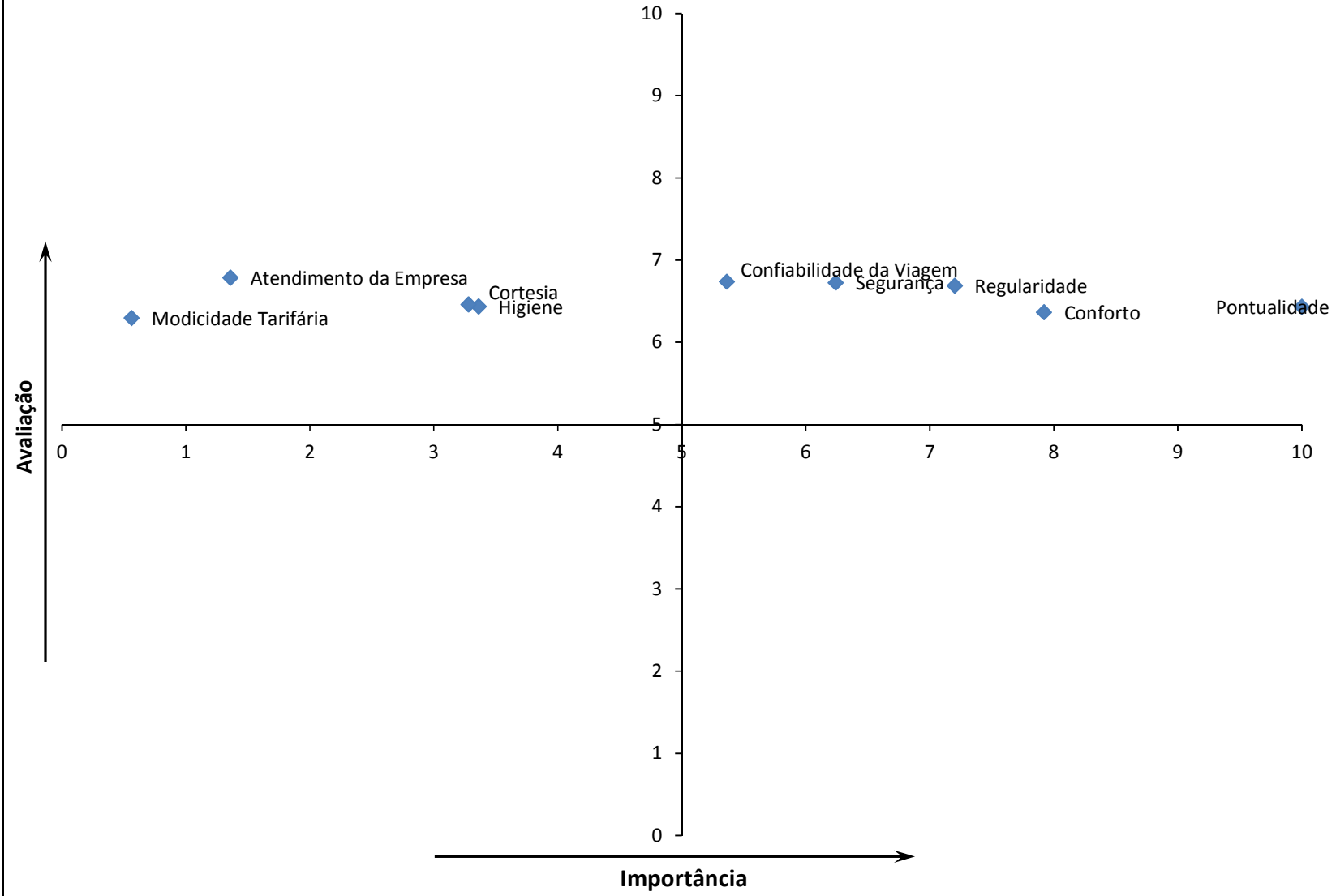
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	62,75	67,86
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,09	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,64	63,64
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	64,62	64,62
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,33	64,35
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,37	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,08	67,37
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,66	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,33	64,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,87	66,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,54	67,25
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,95	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,94	62,94
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,12	65,12
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,61	66,38
	Tempo das paradas	63,34	
	Segurança	66,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,77	
	Preço dos produtos e serviços	65,91	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,11	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,67	65,81
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,23	
	Serviço de informação e sinalização	63,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,29	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,95	

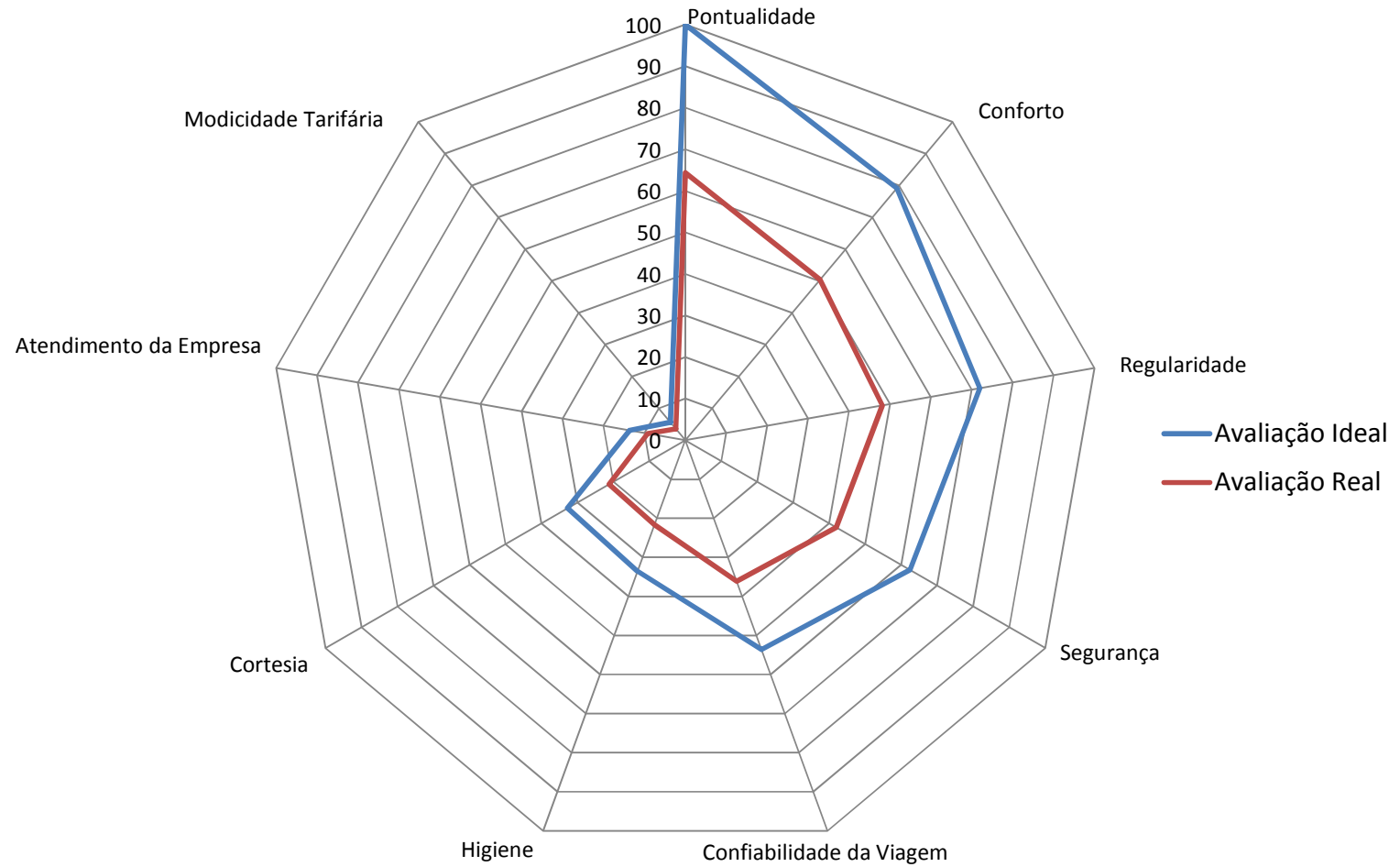
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	17	3	67,86
Conforto	99	17,49	63,64
Cortesia	41	7,24	64,62
Higiene	42	7,42	64,35
Confiabilidade da Viagem	67	11,84	67,37
Pontualidade	125	22,08	64,33
Regularidade	90	15,9	66,87
Segurança	78	13,78	67,25
Modicidade Tarifária	7	1,24	62,94
TOTAL	566	100	
IGS	65,49		

Nº de entrevistas realizadas: 253

COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.



COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	50
Regular	50
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Viação Sampaio 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	51
Feminino	49
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	39,09
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	22
Médio (2º grau)	36
Superior Incompleto	14
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	29
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	14
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	15
Estudo	4
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	26
Compras	5
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	63
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	4
Mensal	8
Trimestral	4
Semestral	8
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	256

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	256

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	43
Descontos para idosos	7
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

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

Sim	67
Não	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.

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

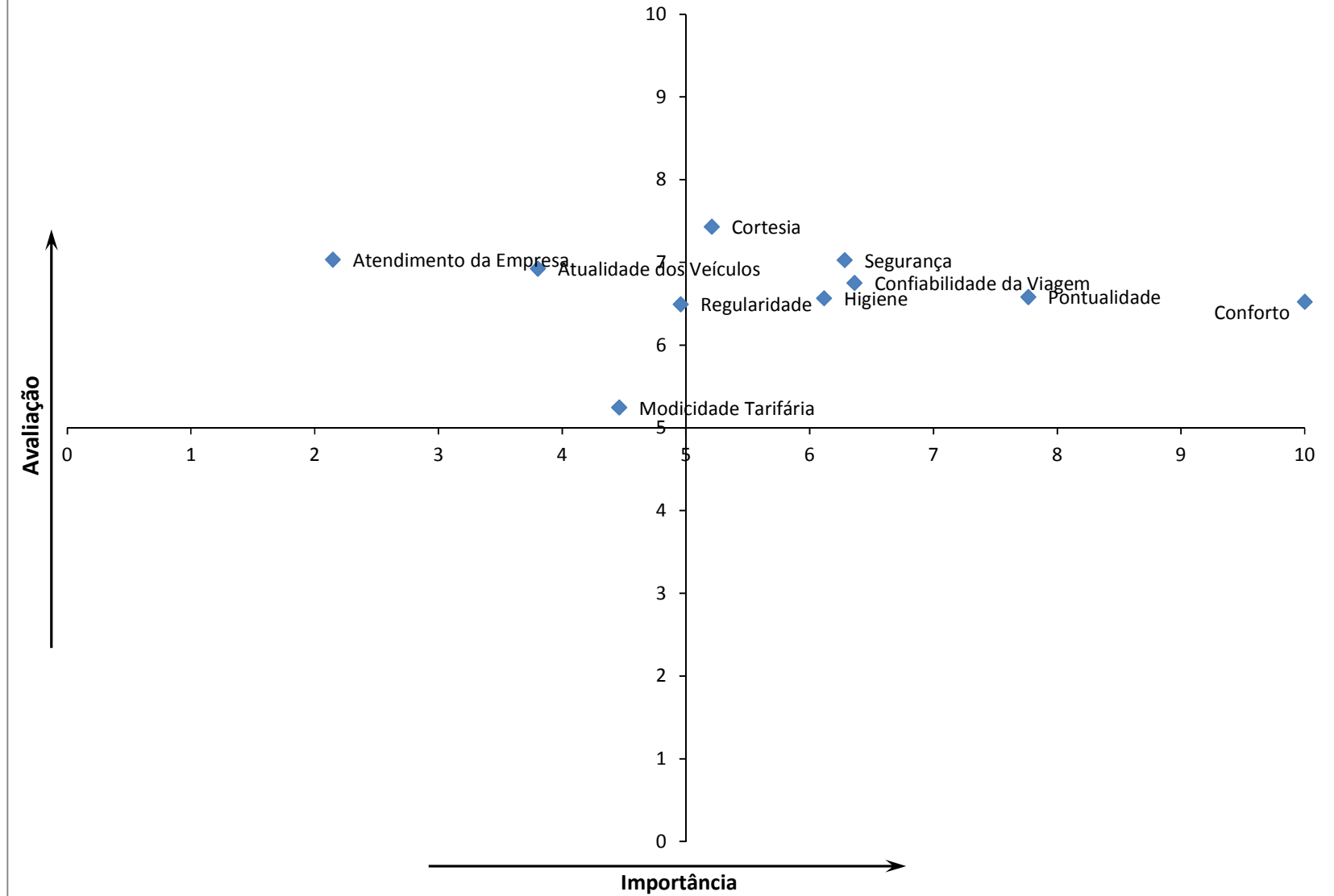
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,29	70,34
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,05	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,68	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,23	65,23
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,32	74,32
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,84	65,66
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,47	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,29	67,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,82	65,82
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,94	64,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,16	70,26
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,36	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	52,45	52,45
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,24	69,24
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,23	60,68
	Tempo das paradas	65,14	
	Segurança	64,45	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,6	
	Preço dos produtos e serviços	52,25	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,82	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,69	61,64
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65	
	Serviço de informação e sinalização	64,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,98	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,93	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,23	

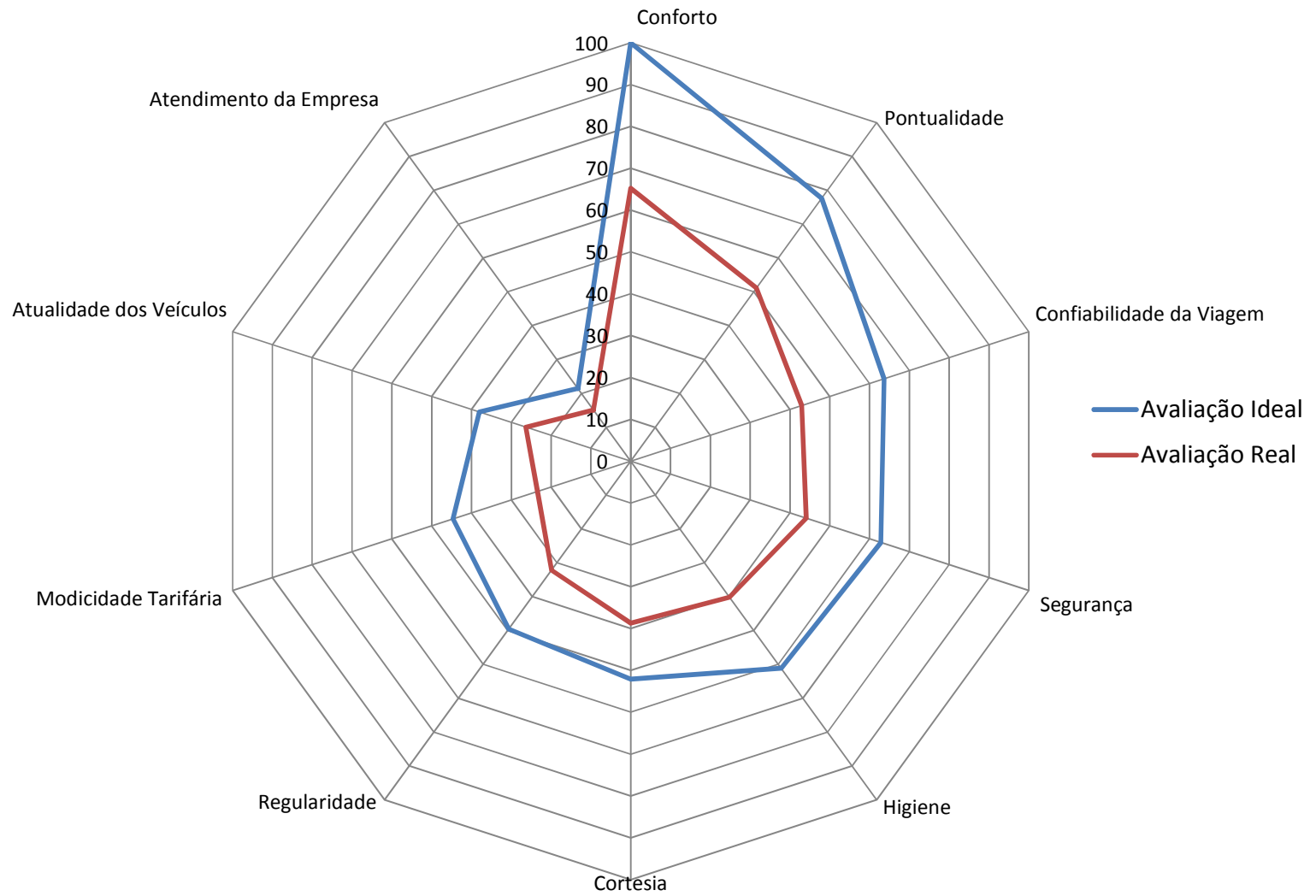
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	3,76	70,34
Conforto	121	17,51	65,23
Cortesia	63	9,12	74,32
Higiene	74	10,71	65,66
Confiabilidade da Viagem	77	11,14	67,52
Pontualidade	94	13,6	65,82
Regularidade	60	8,68	64,94
Segurança	76	11	70,26
Modicidade Tarifária	54	7,81	52,45
Atualidade dos Veículos	46	6,66	69,24
TOTAL	691	100	
IGS	66,43		

Nº de entrevistas realizadas: 256

VIACAO SAMPAIO LTDA.



VIACAO SAMPAIO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	23
Boa	38
Regular	19
Ruim	15
Péssima	4
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	26

Viação Senhor Dos Passos 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	41,07
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	24
Médio incompleto (2º grau)	26
Médio (2º grau)	30
Superior Incompleto	10
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	20
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	20
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	30
Estudo	4
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	30
Lazer/turismo	6
Compras	11
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	15
Diária	14
Semanal	12
Quinzenal	20
Mensal	17
Trimestral	12
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	236

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

Sim	14
Não	86
Nº de entrevistas realizadas:	236

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	88
Gratuidade para portadores de deficiência	9
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	3
Nº de entrevistas realizadas:	32

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA

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

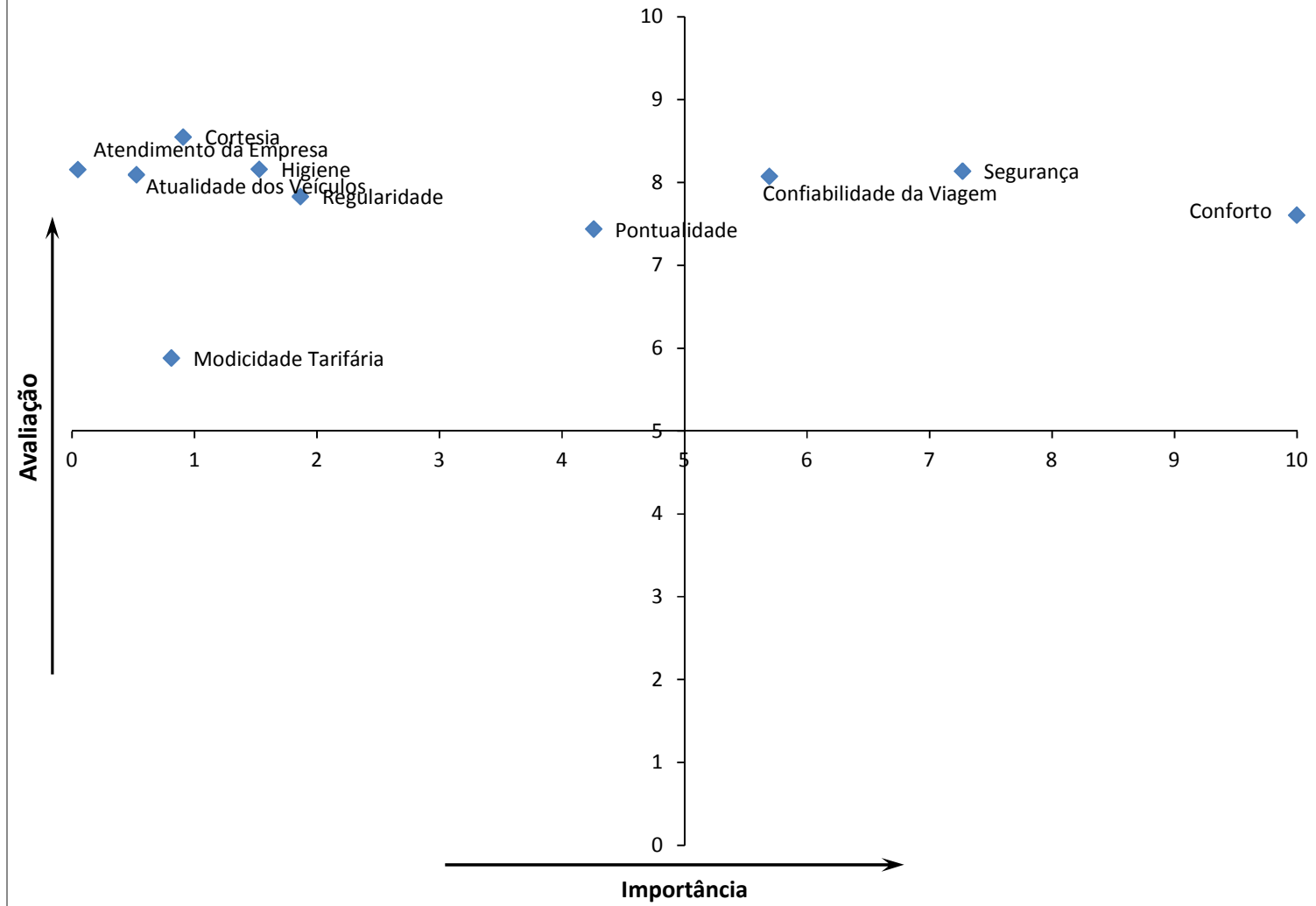
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,79	81,53
	Facilidade para a troca de bilhetes	84	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,06	76,06
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,47	85,47
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	85,5	81,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,65	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	81,89	80,73
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,56	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,36	74,36
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,28	78,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,75	81,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,96	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,79	58,79
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	80,93	80,93
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	86,55	85,60
	Tempo das paradas	87,5	
	Segurança	87,92	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	85,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	83,05	
	Preço dos produtos e serviços	86,13	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	85,54	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,85	77,14
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,64	
	Serviço de informação e sinalização	78,81	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,03	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,09	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	80,4	

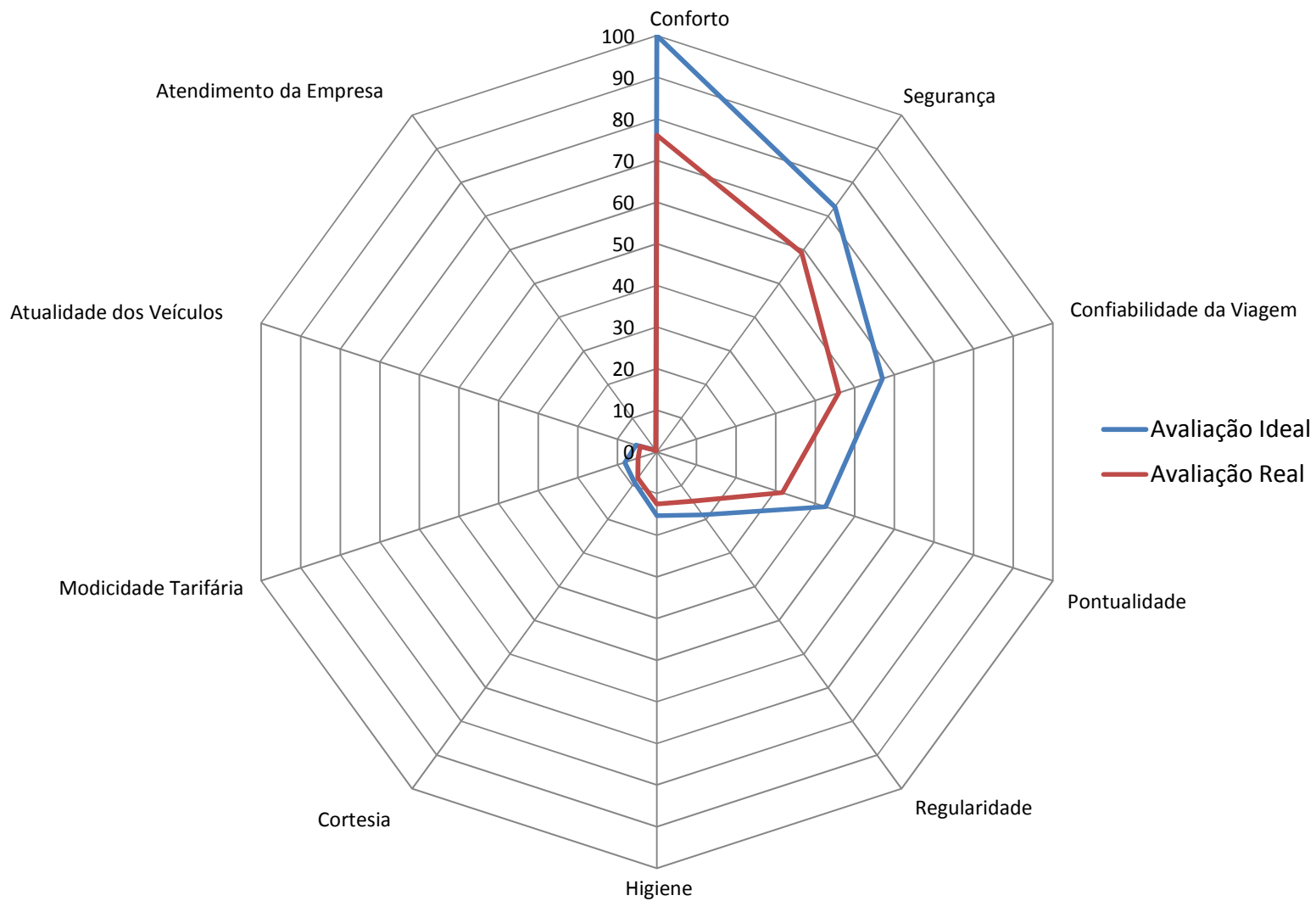
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	0,15	81,53
Conforto	209	30,38	76,06
Cortesia	19	2,76	85,47
Higiene	32	4,65	81,58
Confiabilidade da Viagem	119	17,3	80,73
Pontualidade	89	12,94	74,36
Regularidade	39	5,67	78,28
Segurança	152	22,09	81,36
Modicidade Tarifária	17	2,47	58,79
Atualidade dos Veículos	11	1,6	80,93
TOTAL	688	100	
IGS	78,12		

Nº de entrevistas realizadas: 236

VIACAO SENHOR DOS PASSOS LTDA



VIACAO SENHOR DOS PASSOS 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	87
Regular	13
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Viação Teresopolis 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	30
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	39,45
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	21
Médio incompleto (2º grau)	32
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	10
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	41
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
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	0
Não sabe/ Não respondeu	9
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	28
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	44
Lazer/turismo	17
Compras	2
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	22
Diária	4
Semanal	6
Quinzenal	4
Mensal	16
Trimestral	22
Semestral	14
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	231

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

Sim	12
Não	88
Nº de entrevistas realizadas:	231

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	27

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.

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

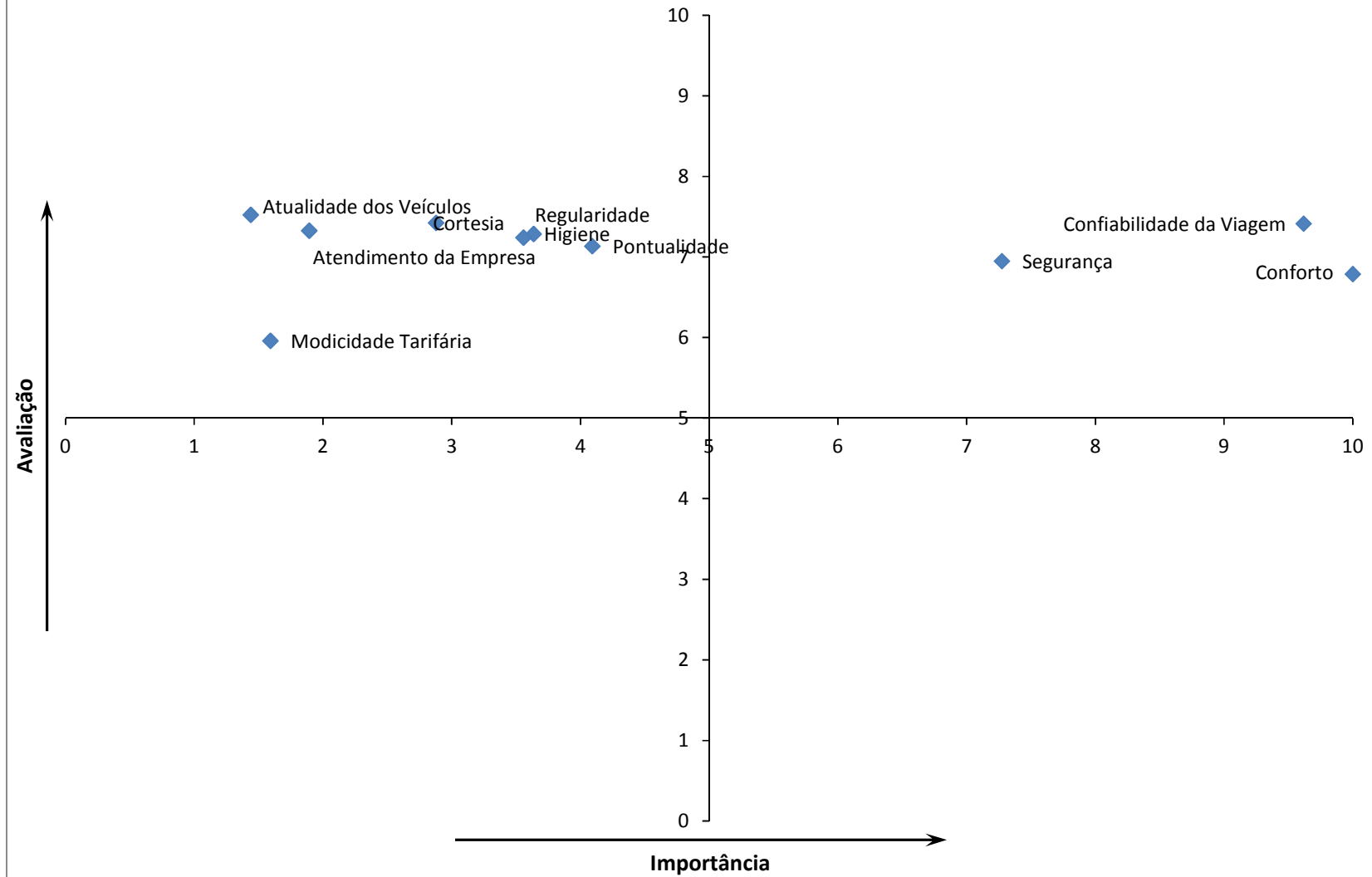
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,38	73,26
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,25	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,16	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,86	67,86
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,23	74,23
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,55	72,40
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,24	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,87	74,14
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,32	71,32
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,84	72,84
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,99	69,48
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,97	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,57	59,57
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,22	75,22
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,18	73,03
	Tempo das paradas	69,14	
	Segurança	70,69	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,24	
	Preço dos produtos e serviços	72,24	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,24	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,24	72,60
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,97	
	Serviço de informação e sinalização	73,16	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,03	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,48	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,73	

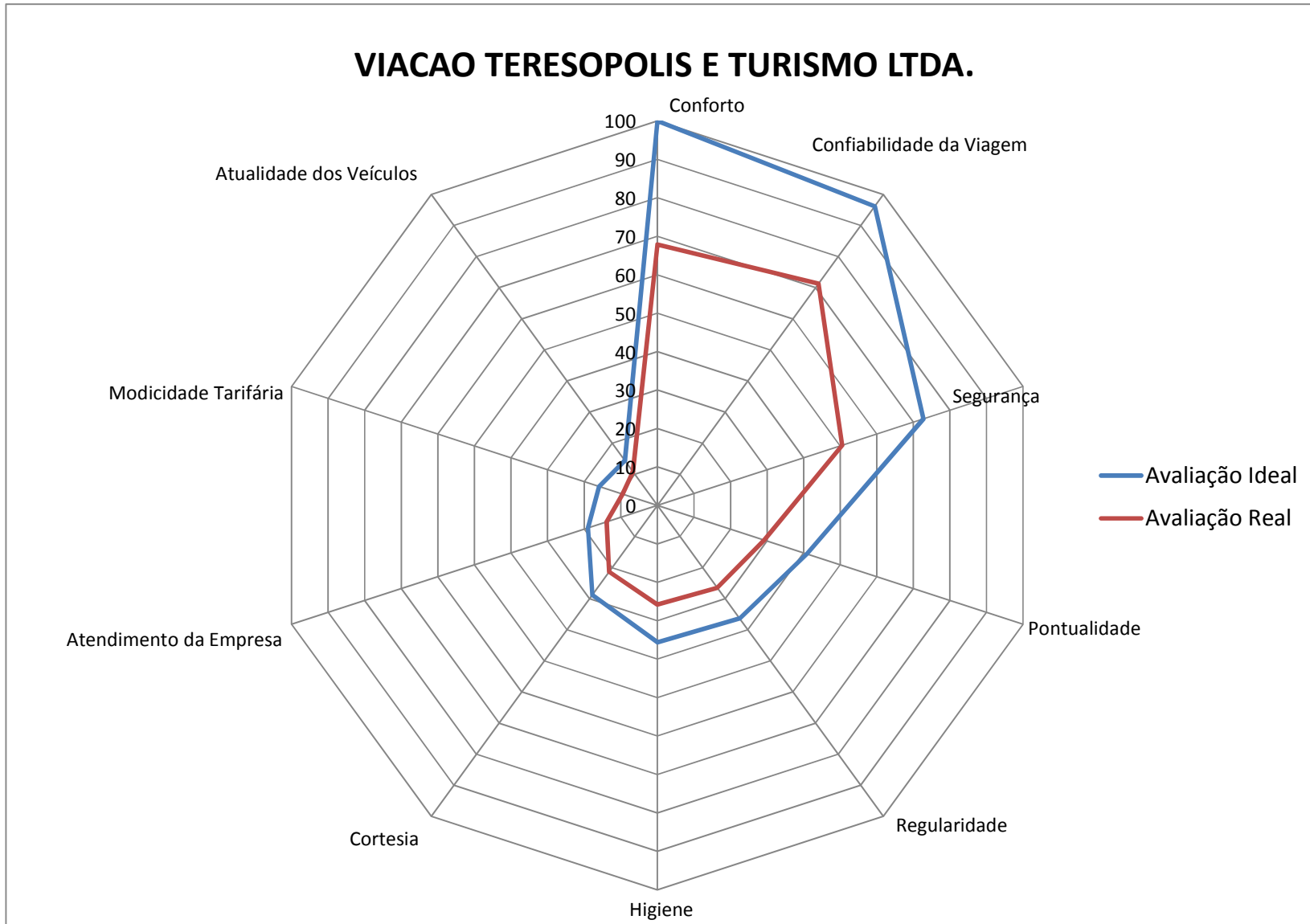
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	25	4,12	73,26
Conforto	132	21,75	67,86
Cortesia	38	6,26	74,23
Higiene	47	7,74	72,40
Confiabilidade da Viagem	127	20,92	74,14
Pontualidade	54	8,9	71,32
Regularidade	48	7,91	72,84
Segurança	96	15,82	69,48
Modicidade Tarifária	21	3,46	59,57
Atualidade dos Veículos	19	3,13	75,22
TOTAL	607	100	
IGS	71,05		

Nº de entrevistas realizadas: 231

VIACAO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.



VIACAO TERESOPOLIS 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	231

Viação Vab 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	102

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	42,29
Nº de entrevistas realizadas:	102

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	39
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	1
Superior Completo	0
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	102

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	18
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	7
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	0
Não sabe/ Não respondeu	36
Nº de entrevistas realizadas:	102

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	18
Estudo	9
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	13
Compras	8
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	102

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	11
Diária	14
Semanal	18
Quinzenal	18
Mensal	9
Trimestral	8
Semestral	13
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	102

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	102

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	29
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	57
Outros descontos ou gratuidades	14
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO VAB LTDA

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

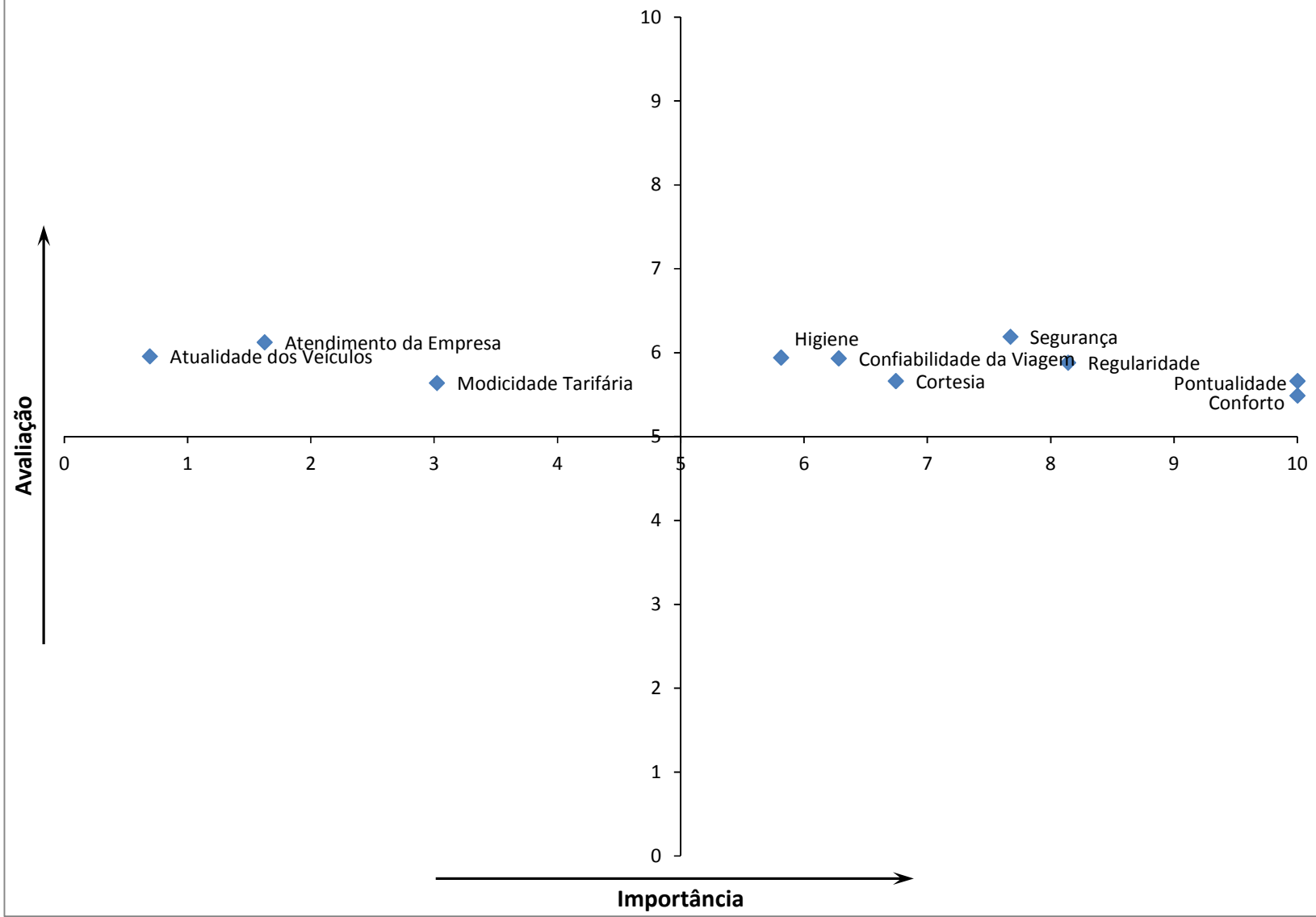
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	55,15	61,23
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,93	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	62,62	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	54,9	54,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	56,62	56,62
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	56,32	59,41
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	56,37	59,31
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	62,25	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	56,62	56,62
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	58,82	58,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	59,07	61,89
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	64,71	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,37	56,37
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	59,56	59,56
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,03	61,13
	Tempo das paradas	59,31	
	Segurança	57,11	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,73	
	Preço dos produtos e serviços	61,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,29	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	57,84	61,48
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,78	
	Serviço de informação e sinalização	58,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,97	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,67	

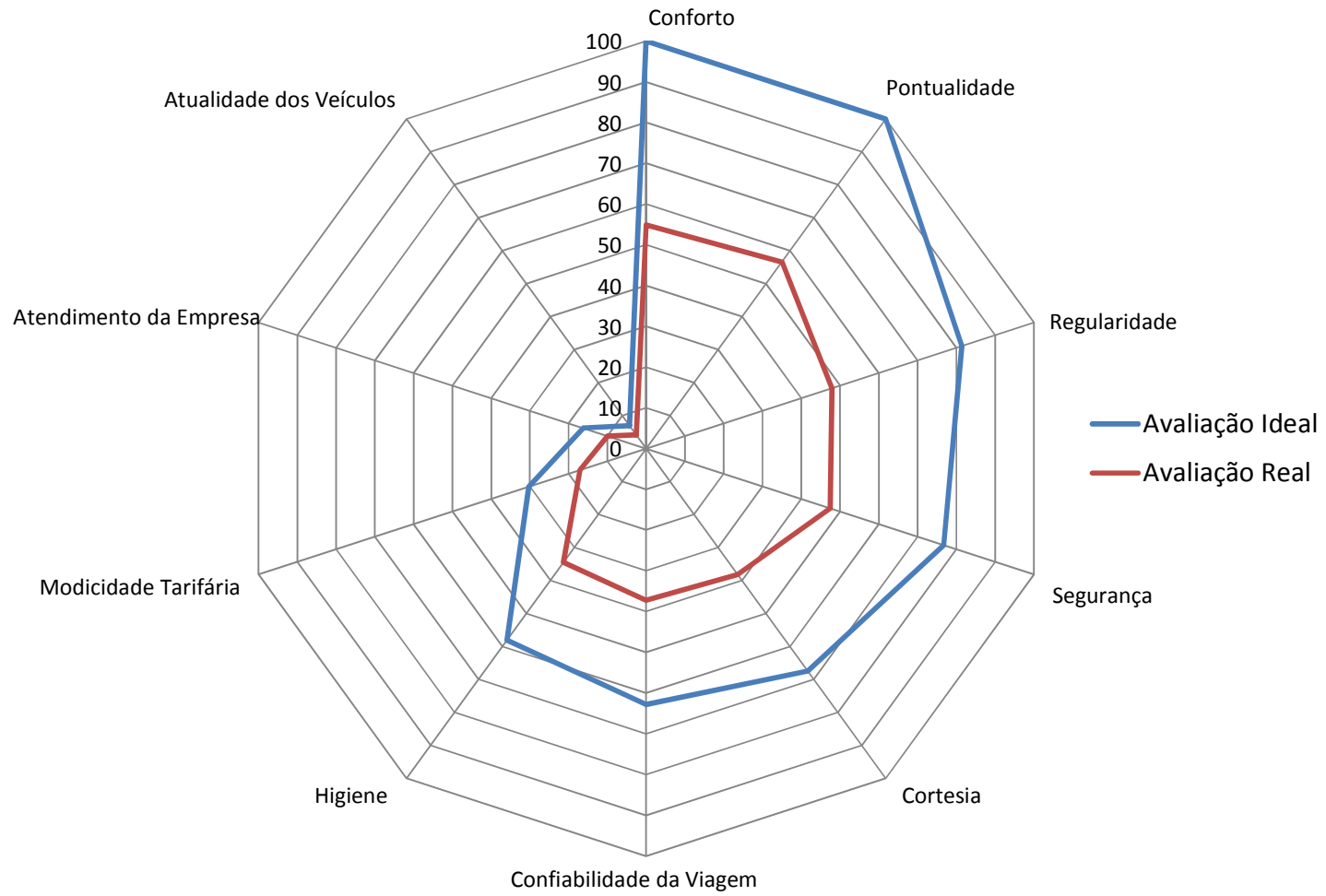
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	2,71	61,23
Conforto	43	16,67	54,90
Cortesia	29	11,24	56,62
Higiene	25	9,69	59,41
Confiabilidade da Viagem	27	10,47	59,31
Pontualidade	43	16,67	56,62
Regularidade	35	13,57	58,82
Segurança	33	12,79	61,89
Modicidade Tarifária	13	5,04	56,37
Atualidade dos Veículos	3	1,16	59,56
TOTAL	258	100	
IGS	58,00		

Nº de entrevistas realizadas: 102

VIACAO VAB LTDA



VIACAO VAB 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	102

Auto Onibus Del Oeste

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
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	41,97
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	25
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	23
Médio (2º grau)	24
Superior Incompleto	6
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
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	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	19
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	27
Estudo	6
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	13
Compras	3
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	31
Diária	28
Semanal	10
Quinzenal	10
Mensal	12
Trimestral	6
Semestral	1
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	270

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	270

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	9
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	8
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: AUTO ONIBUS DEL OESTE.

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

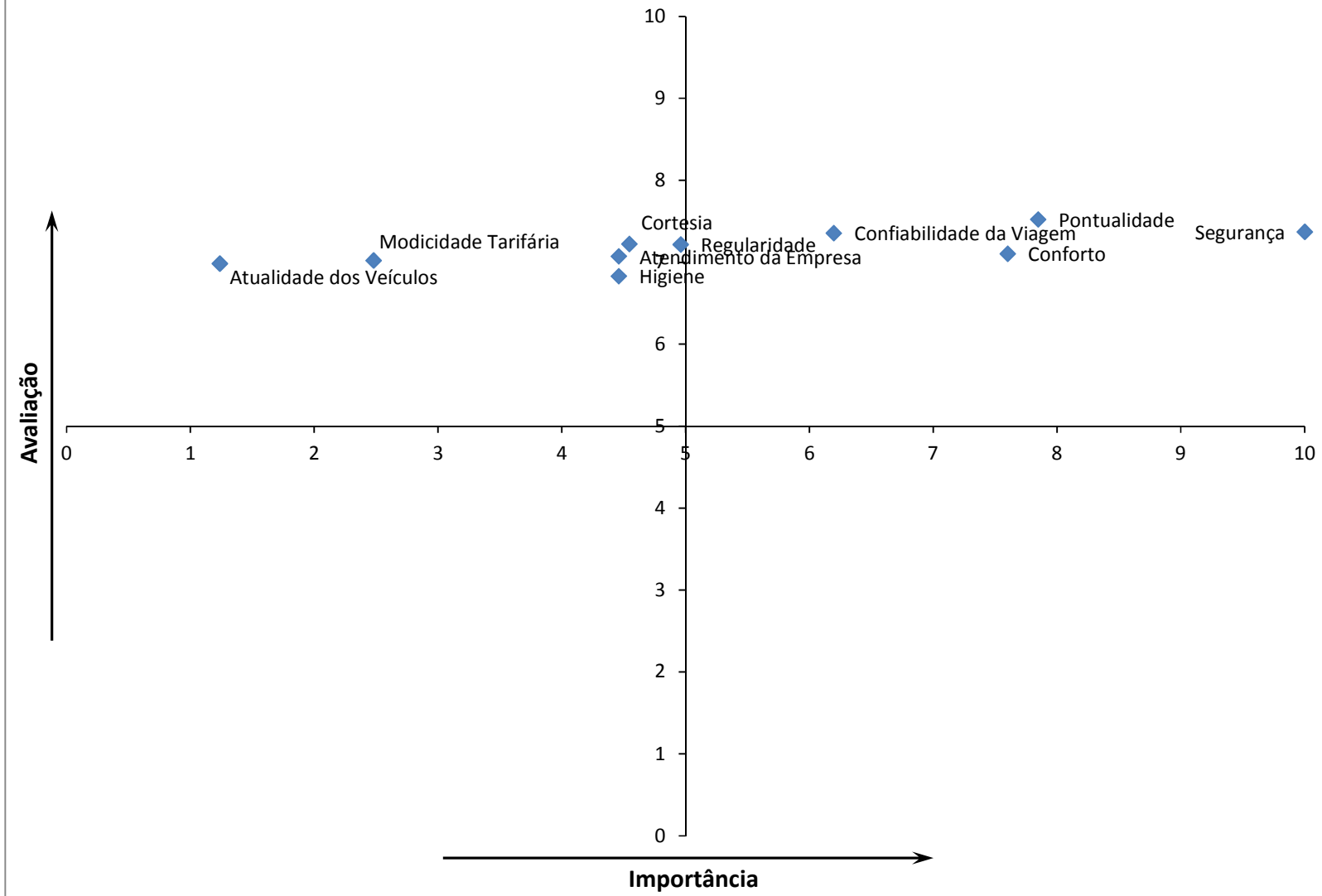
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,65	70,69
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,05	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,37	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,02	71,02
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,22	72,22
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,27	68,28
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,29	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,26	73,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,78	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,19	75,19
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,13	72,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,57	73,69
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,81	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,19	70,19
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,81	69,81
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,65	71,79
	Tempo das paradas	74,17	
	Segurança	76,12	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,75	
	Preço dos produtos e serviços	67,13	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,52	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,09	71,45
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,64	
	Serviço de informação e sinalização	73,78	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,19	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,51	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,47	

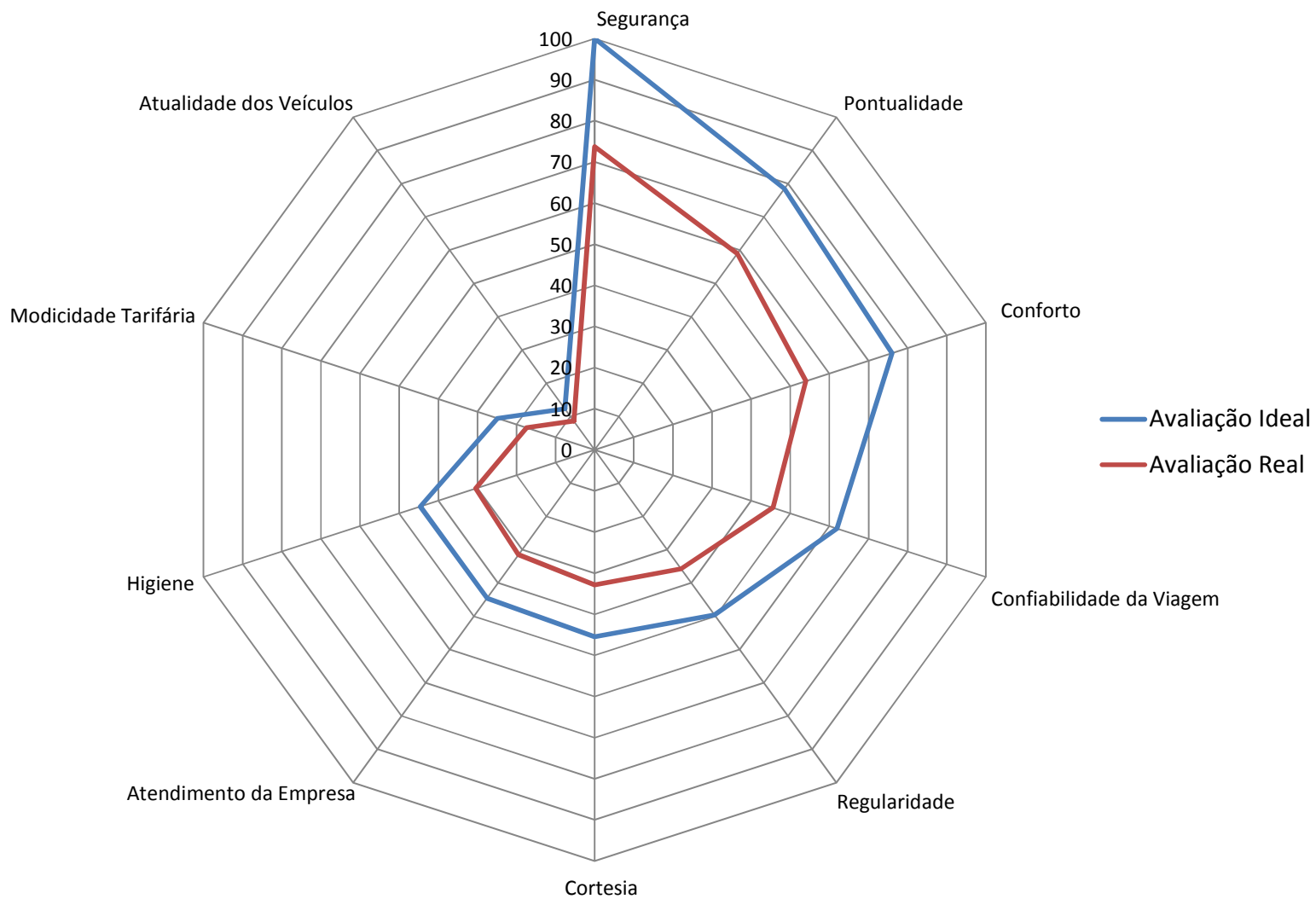
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	54	8,29	70,69
Conforto	92	14,13	71,02
Cortesia	55	8,45	72,22
Higiene	54	8,29	68,28
Confiabilidade da Viagem	75	11,52	73,52
Pontualidade	95	14,59	75,19
Regularidade	60	9,22	72,13
Segurança	121	18,59	73,69
Modicidade Tarifária	30	4,61	70,19
Atualidade dos Veículos	15	2,3	69,81
TOTAL	651	100	
IGS	72,30		

Nº de entrevistas realizadas: 270

AUTO ONIBUS DEL OESTE



AUTO ONIBUS DEL OESTE



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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	20
Boa	80
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	20
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	5

Auto Viação Bragança 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	40,33
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	27
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	26
Superior Incompleto	11
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	34
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	36
Estudo	3
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	30
Lazer/turismo	15
Compras	3
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	15
Diária	25
Semanal	19
Quinzenal	10
Mensal	17
Trimestral	5
Semestral	6
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	246

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	246

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	91
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	9
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

TOTAL BRASIL: AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.

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

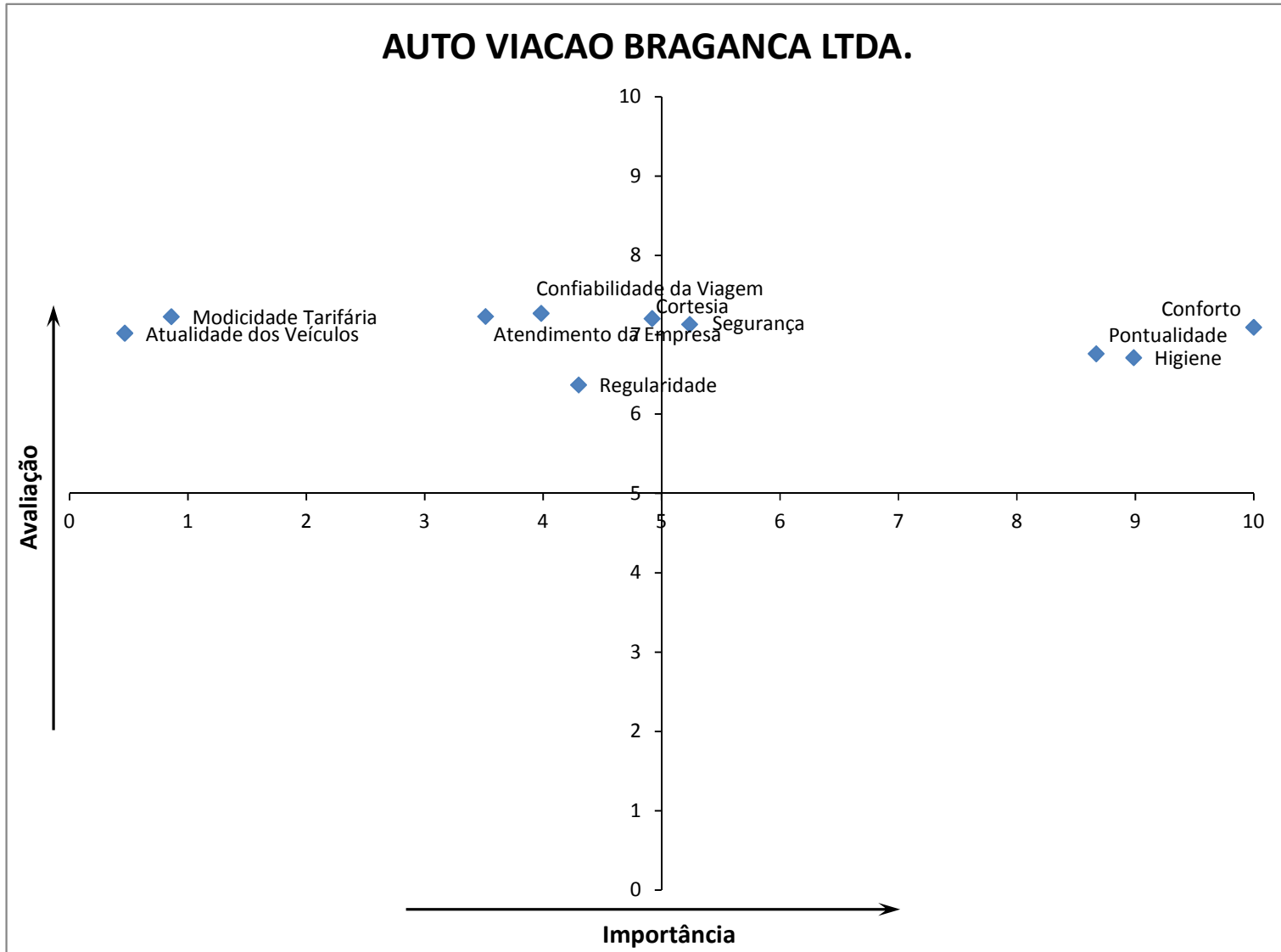
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,55	72,27
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,67	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,93	70,93
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,03	72,03
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,48	67,09
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,86	72,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,54	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,58	67,58
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,67	63,67
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,65	71,29
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,26	72,26
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,18	70,18
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,33	68,46
	Tempo das paradas	69,82	
	Segurança	69,61	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,84	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,47	
	Preço dos produtos e serviços	66,24	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,13	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	59,04	58,70
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	57,83	
	Serviço de informação e sinalização	61,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,55	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,06	

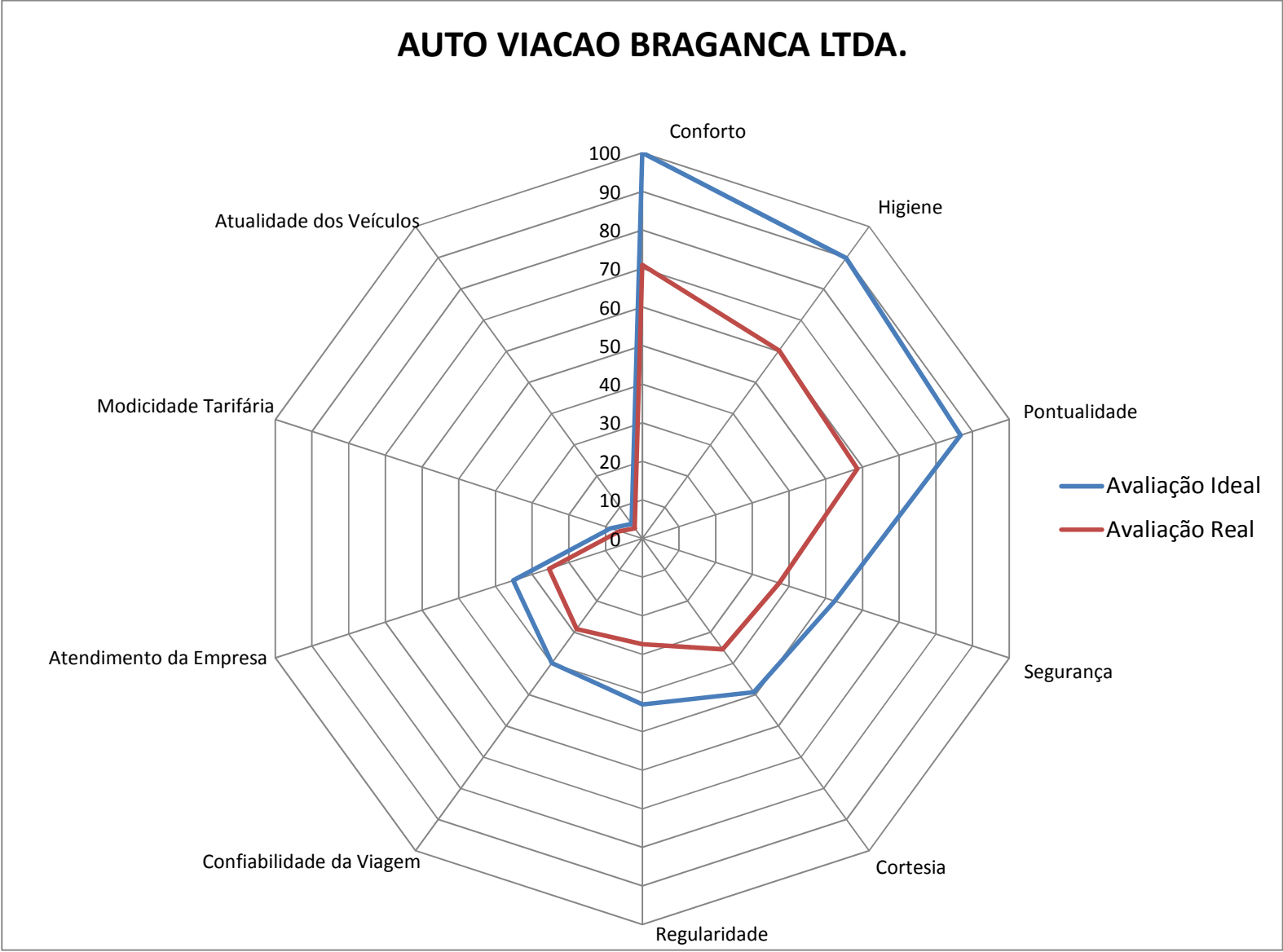
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	45	6,9	72,27
Conforto	128	19,63	70,93
Cortesia	63	9,66	72,03
Higiene	115	17,64	67,09
Confiabilidade da Viagem	51	7,82	72,70
Pontualidade	111	17,02	67,58
Regularidade	55	8,44	63,67
Segurança	67	10,28	71,29
Modicidade Tarifária	11	1,69	72,26
Atualidade dos Veículos	6	0,92	70,18
TOTAL	652	100	
IGS	69,46		

Nº de entrevistas realizadas: 246

AUTO VIACAO BRAGANCA LTDA.



AUTO VIACAO BRAGANCA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	11
Boa	0
Regular	44
Ruim	33
Péssima	11
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	9

Empresa De Auto Ônibus Santa Rita 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	37
Feminino	63
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	18
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	42,11
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	36
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	21
Superior Incompleto	7
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	21
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	33
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	27
Estudo	3
Saúde	13
Visita a amigos/parentes	26
Lazer/turismo	22
Compras	4
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	9
Diária	7
Semanal	23
Quinzenal	11
Mensal	30
Trimestral	9
Semestral	5
Anual	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	219

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	219

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	73
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	14
Outros descontos ou gratuidades	13
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

TOTAL BRASIL: EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA

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

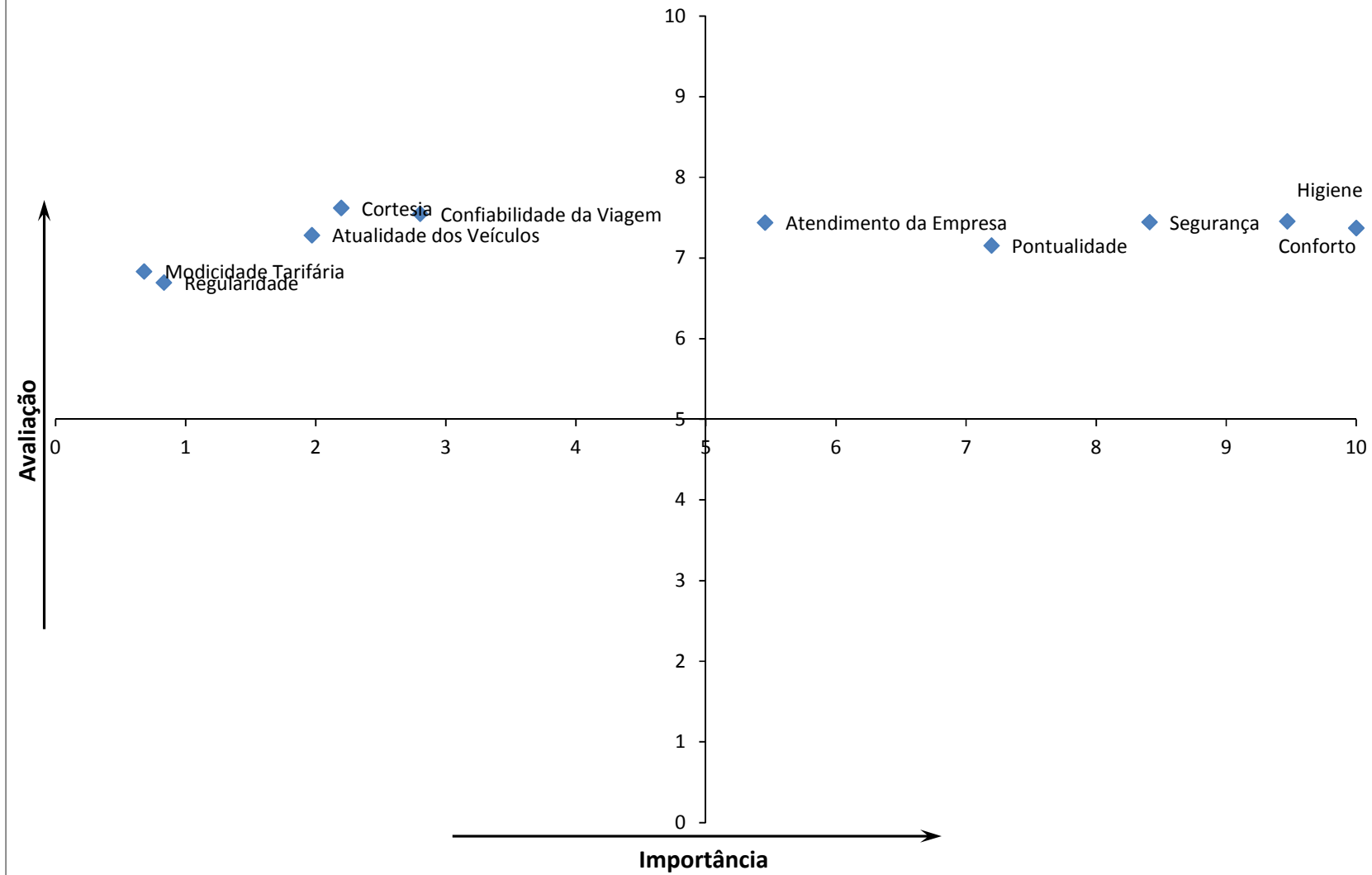
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,77	74,37
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,16	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,71	73,71
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,19	76,19
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,25	74,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,83	75,48
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,12	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,54	71,54
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,94	66,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,66	74,43
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,2	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,32	68,32
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,8	72,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,22	71,84
	Tempo das paradas	70,87	
	Segurança	72,59	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,47	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,12	
	Preço dos produtos e serviços	70,49	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,53	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,54	71,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,66	
	Serviço de informação e sinalização	71,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,12	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	71,88	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,88	

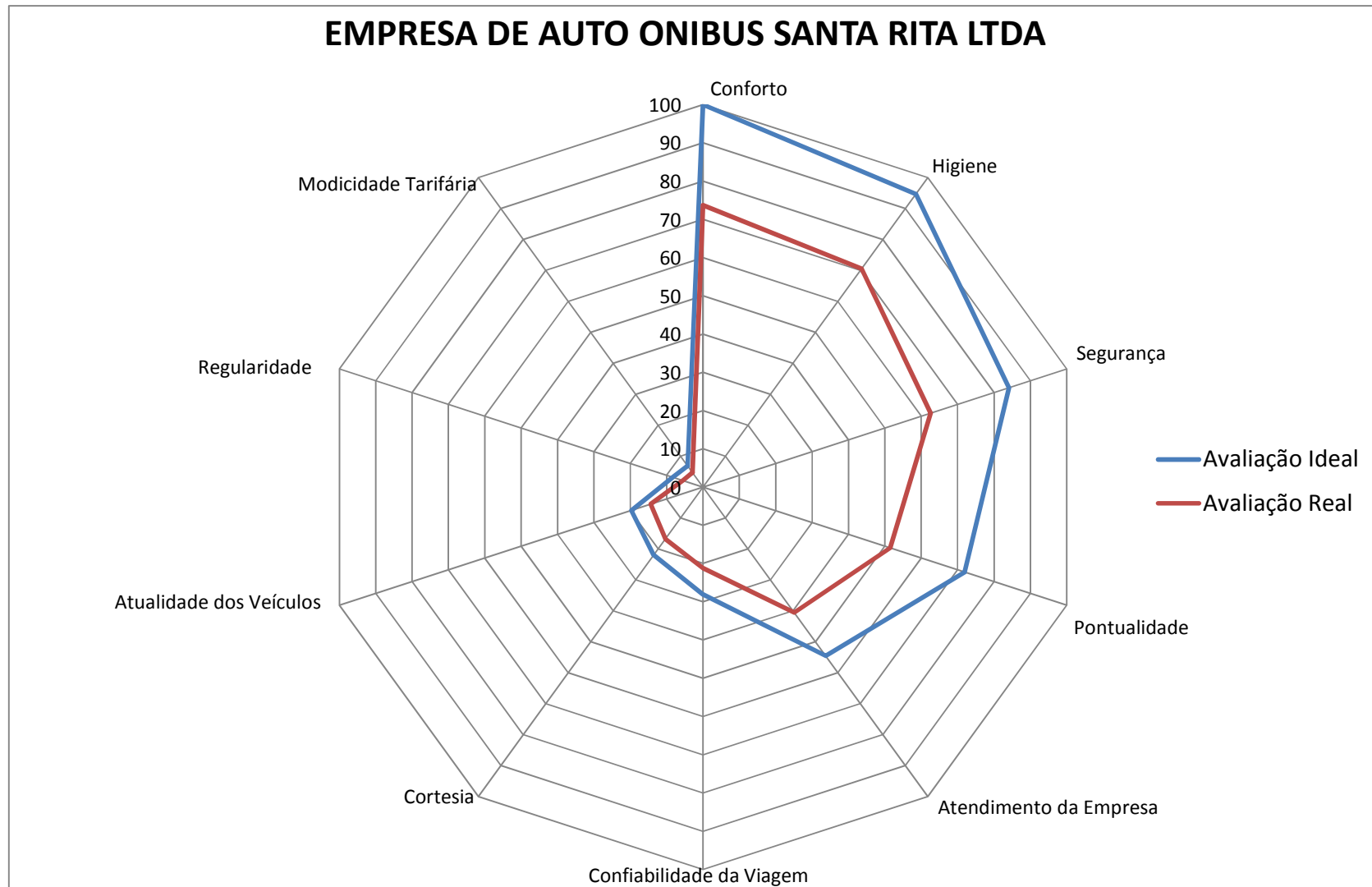
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	72	11,13	74,37
Conforto	132	20,4	73,71
Cortesia	29	4,48	76,19
Higiene	125	19,32	74,53
Confiabilidade da Viagem	37	5,72	75,48
Pontualidade	95	14,68	71,54
Regularidade	11	1,7	66,94
Segurança	111	17,16	74,43
Modicidade Tarifária	9	1,39	68,32
Atualidade dos Veículos	26	4,02	72,80
TOTAL	647	100	
IGS	73,73		

Nº de entrevistas realizadas: 219

EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA



EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	29
Regular	43
Ruim	0
Péssima	29
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

Empresa de Ônibus Passáro Marrom 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	217

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	40,43
Nº de entrevistas realizadas:	217

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	19
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	12
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	217

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	12
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	217

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	10
Estudo	2
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	57
Lazer/turismo	18
Compras	1
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	217

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	18
Diária	3
Semanal	4
Quinzenal	12
Mensal	30
Trimestral	13
Semestral	9
Anual	10
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	217

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

Sim	12
Não	88
Nº de entrevistas realizadas:	217

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	84
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	16
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	25

TOTAL BRASIL: EMPRESA DE ÔNIBUS PASSÁRO MARROM LTDA

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

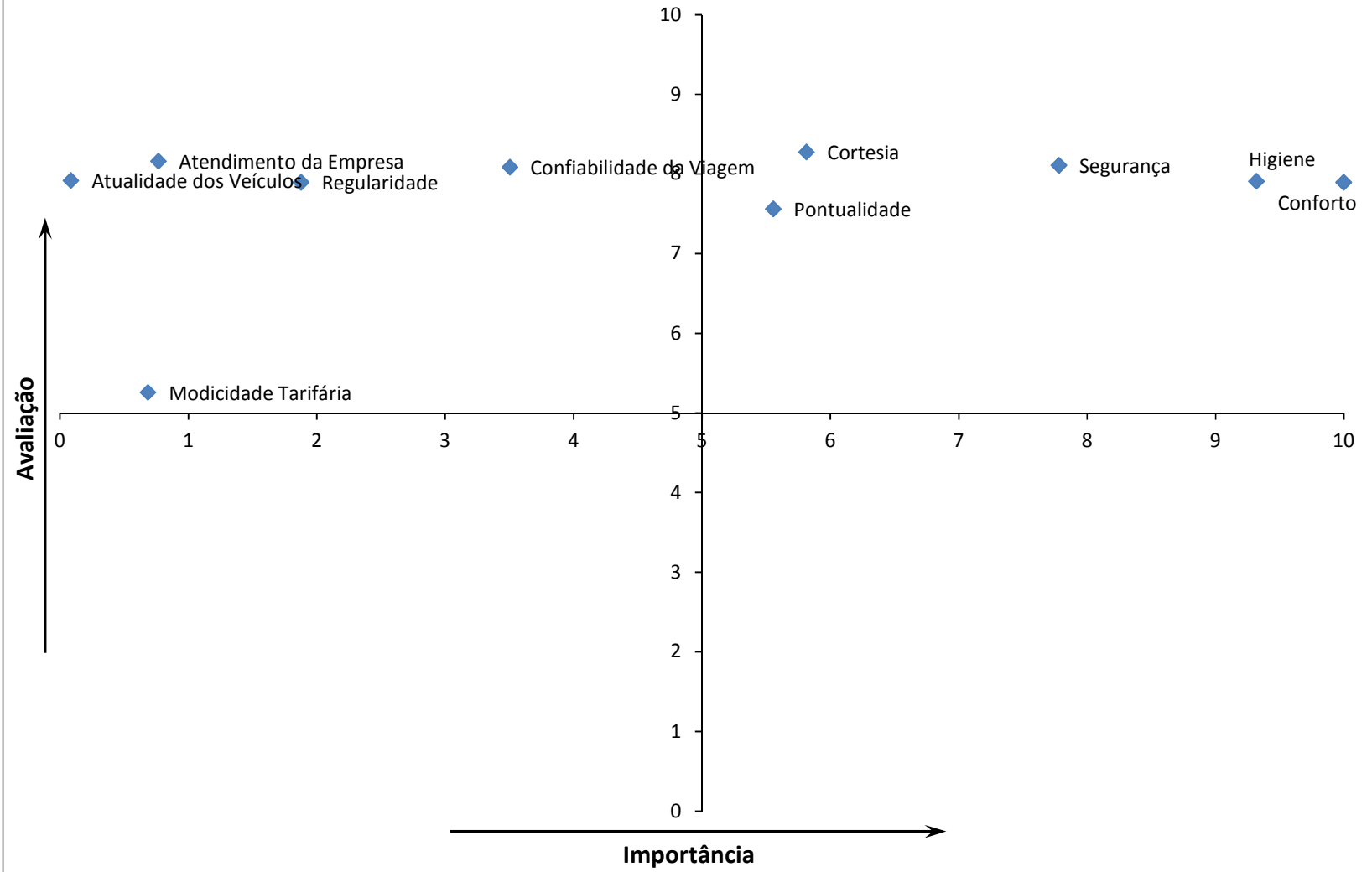
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	85,71	81,56
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,92	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	83,06	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,92	78,92
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	82,72	82,72
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,43	79,04
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	80,65	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	80,3	80,82
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	81,34	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,58	75,58
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,92	78,92
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,1	81,05
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	52,56	52,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	79,15	79,15
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	80,9	74,68
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	80,41	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	80,41	
	Preço dos produtos e serviços	55,88	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	80,18	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	80,07	74,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,69	
	Serviço de informação e sinalização	78,46	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,34	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,07	

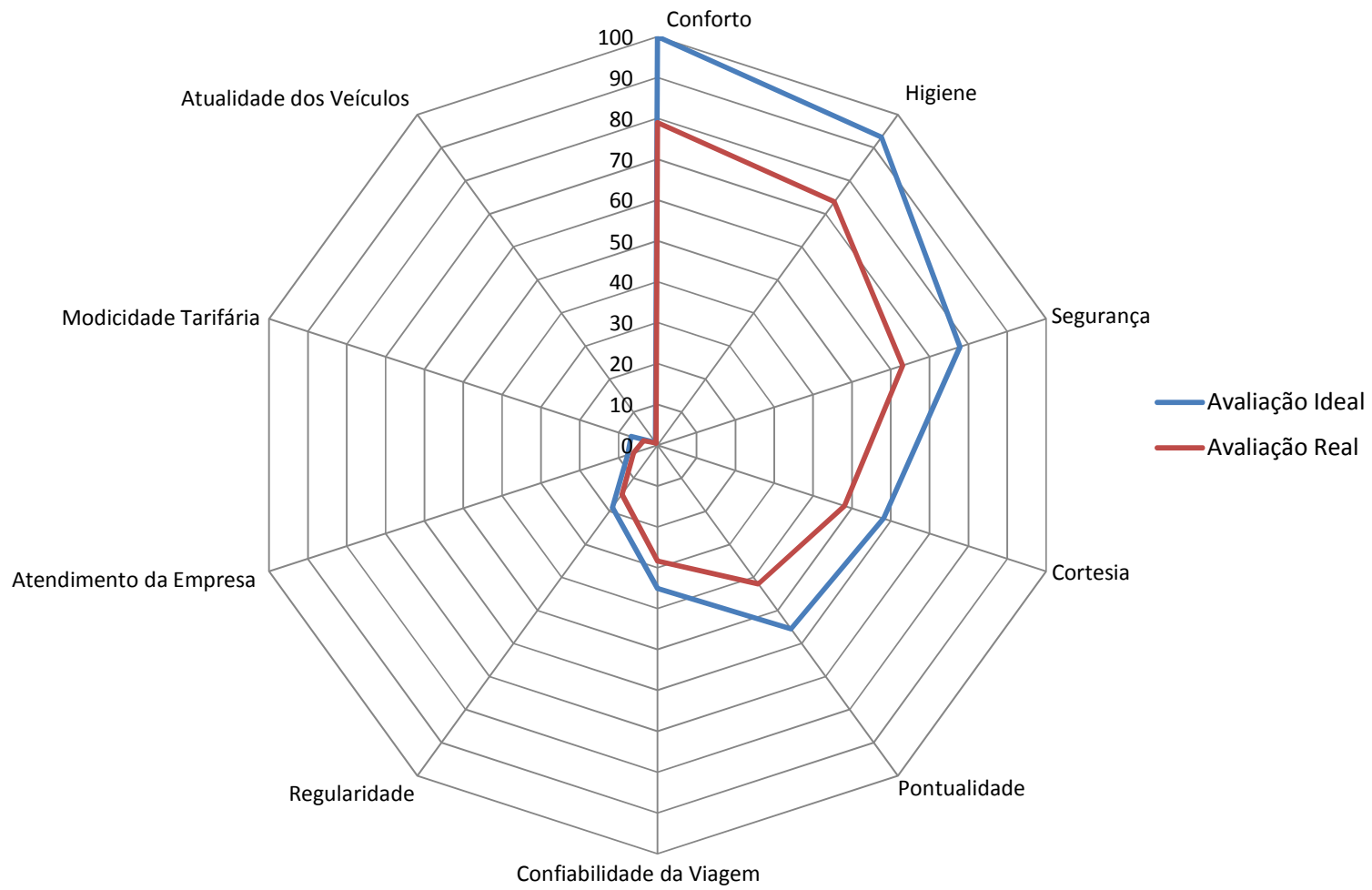
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	9	1,69	81,56
Conforto	117	22,03	78,92
Cortesia	68	12,81	82,72
Higiene	109	20,53	79,04
Confiabilidade da Viagem	41	7,72	80,82
Pontualidade	65	12,24	75,58
Regularidade	22	4,14	78,92
Segurança	91	17,14	81,05
Modicidade Tarifária	8	1,51	52,56
Atualidade dos Veículos	1	0,19	79,15
TOTAL	531	100	
IGS	79,18		

Nº de entrevistas realizadas: 217

EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA



EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	217

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	33
Regular	50
Ruim	17
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

Viação Real Ita 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	53
Feminino	47
Nº de entrevistas realizadas:	494

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,48
Nº de entrevistas realizadas:	494

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	24
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	9
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	494

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	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	494

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	35
Estudo	8
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	10
Compras	3
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	494

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	19
Diária	22
Semanal	20
Quinzenal	11
Mensal	16
Trimestral	4
Semestral	3
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	494

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	494

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	81
Gratuidade para portadores de deficiência	9
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	10
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	9

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO REAL ITA LTDA.

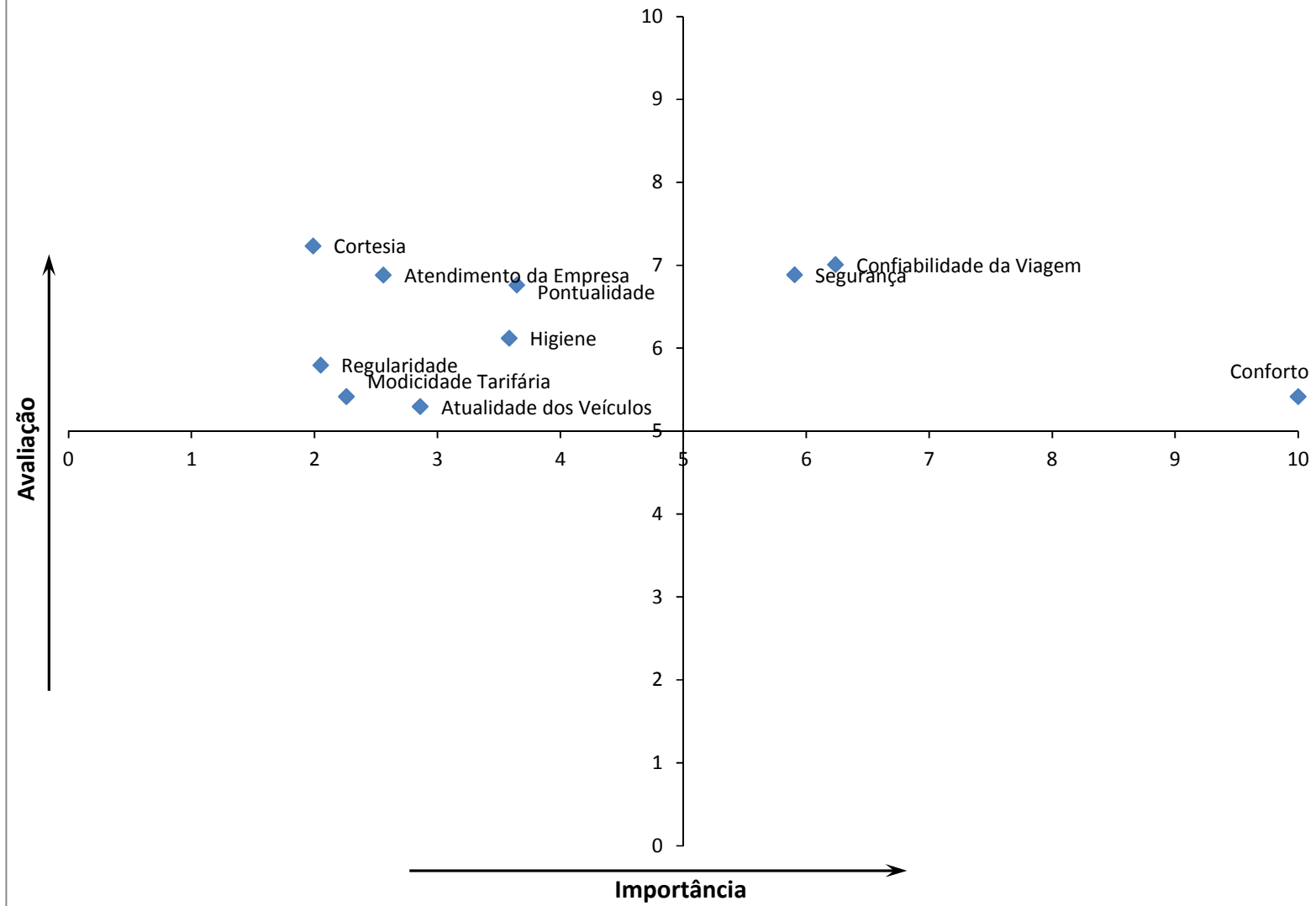
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,71	68,82
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,41	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,34	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	54,15	54,15
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,32	72,32
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,09	61,21
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,32	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,39	70,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,73	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,6	67,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	57,95	57,95
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,47	68,85
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,22	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,17	54,17
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	52,94	52,94
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,09	60,85
	Tempo das paradas	56,43	
	Segurança	62,85	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,71	
	Preço dos produtos e serviços	56,67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,21	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	59,89	61,52
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,15	
	Serviço de informação e sinalização	63,39	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,67	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,54	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,45	

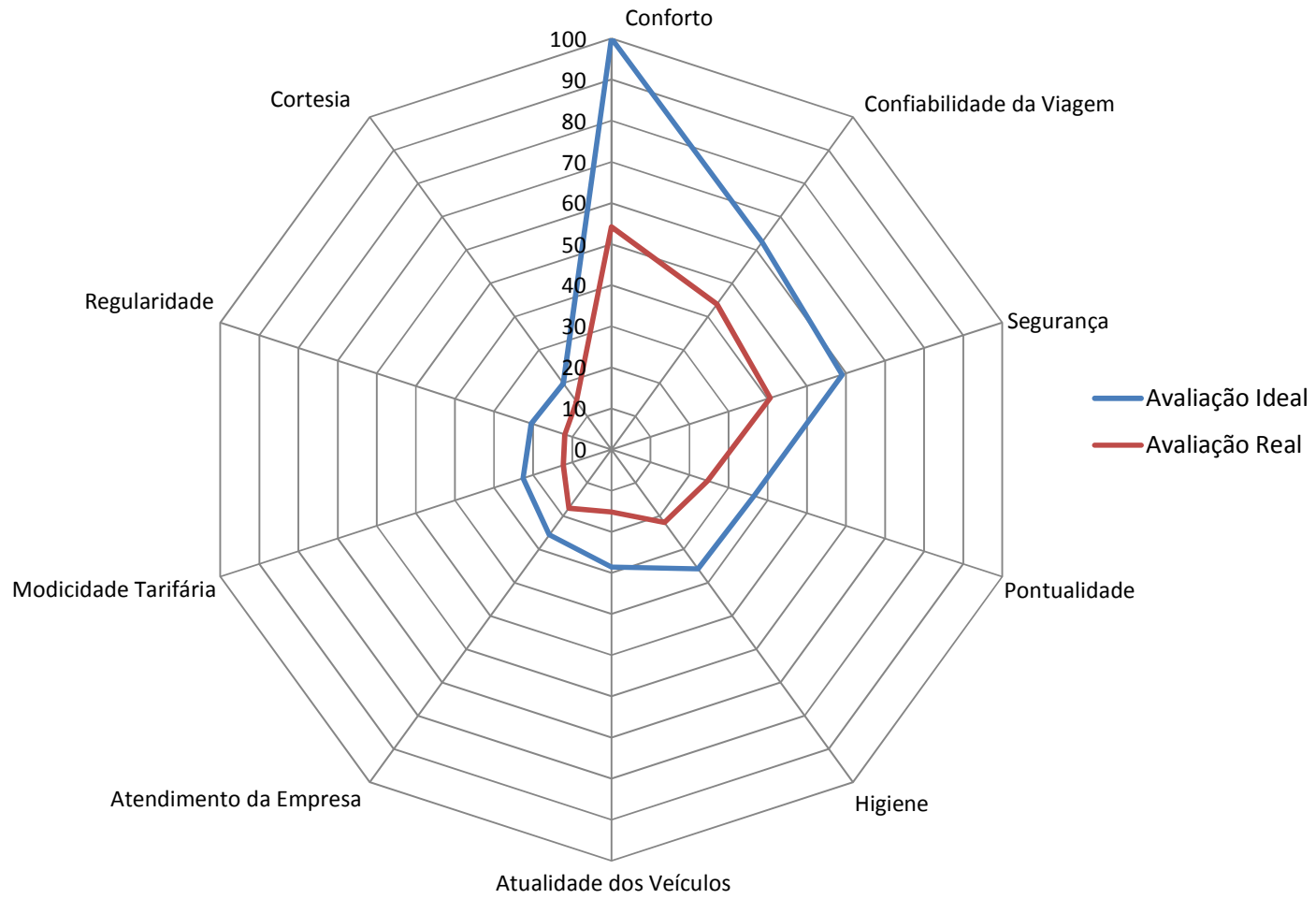
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	85	6,23	68,82
Conforto	332	24,34	54,15
Cortesia	66	4,84	72,32
Higiene	119	8,72	61,21
Confiabilidade da Viagem	207	15,18	70,06
Pontualidade	121	8,87	67,60
Regularidade	68	4,99	57,95
Segurança	196	14,37	68,85
Modicidade Tarifária	75	5,5	54,17
Atualidade dos Veículos	95	6,96	52,94
TOTAL	1364	100	
IGS	62,38		

Nº de entrevistas realizadas: 494

VIACAO REAL ITA LTDA



VIACAO REAL ITA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
	%
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	494

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	33
Regular	0
Ruim	67
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO REAL ITA LTDA.

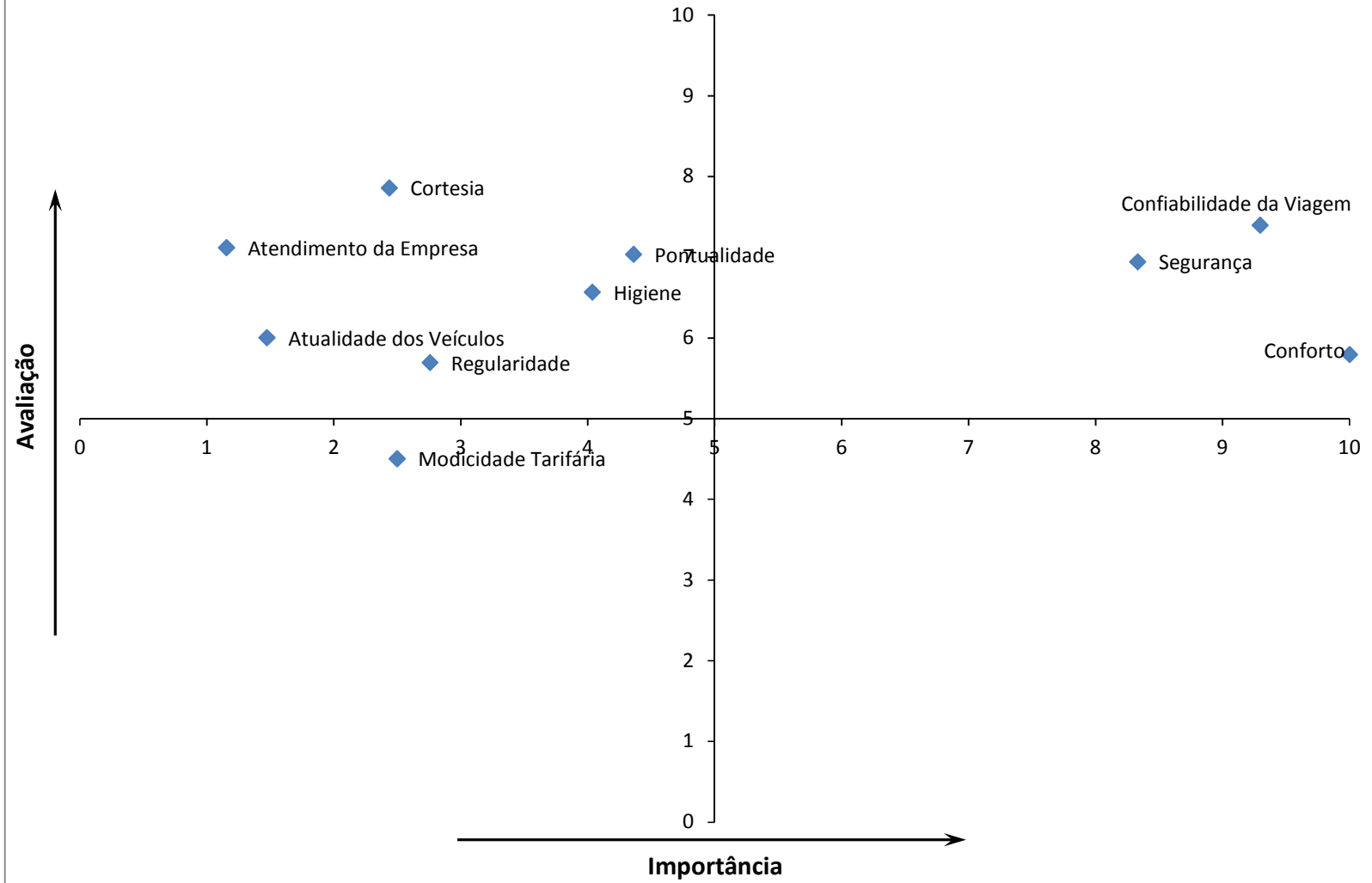
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,63	71,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,44	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,44	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,93	57,93
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,56	78,56
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	62,5	65,64
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,78	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,9	73,94
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,97	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,33	70,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	56,91	56,91
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,62	69,41
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,2	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	45	45
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60	60
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	100	75,00
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	100	
	Qualidade dos produtos e serviços	50	
	Preço dos produtos e serviços	75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,53	65,81
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,35	
	Serviço de informação e sinalização	71,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,62	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,32	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,49	

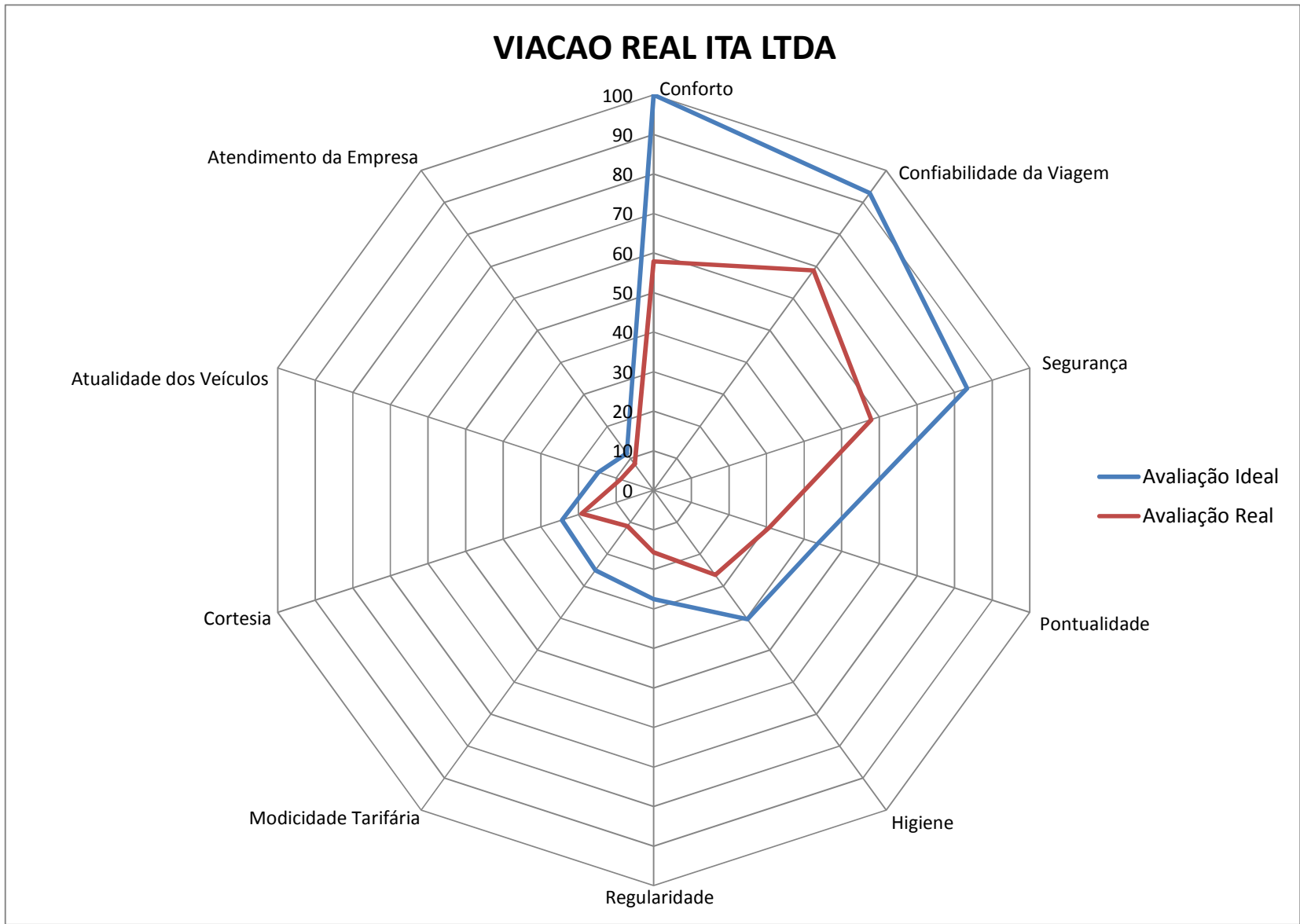
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	18	2,49	71,17
Conforto	156	21,58	57,93
Cortesia	38	5,26	78,56
Higiene	63	8,71	65,64
Confiabilidade da Viagem	145	20,06	73,94
Pontualidade	68	9,41	70,33
Regularidade	43	5,95	56,91
Segurança	130	17,98	69,41
Modicidade Tarifária	39	5,39	45,00
Atualidade dos Veículos	23	3,18	60,00
TOTAL	723	100	
IGS	65,76		

Nº de entrevistas realizadas: 246

VIACAO REAL ITA LTDA



VIACAO REAL ITA LTDA



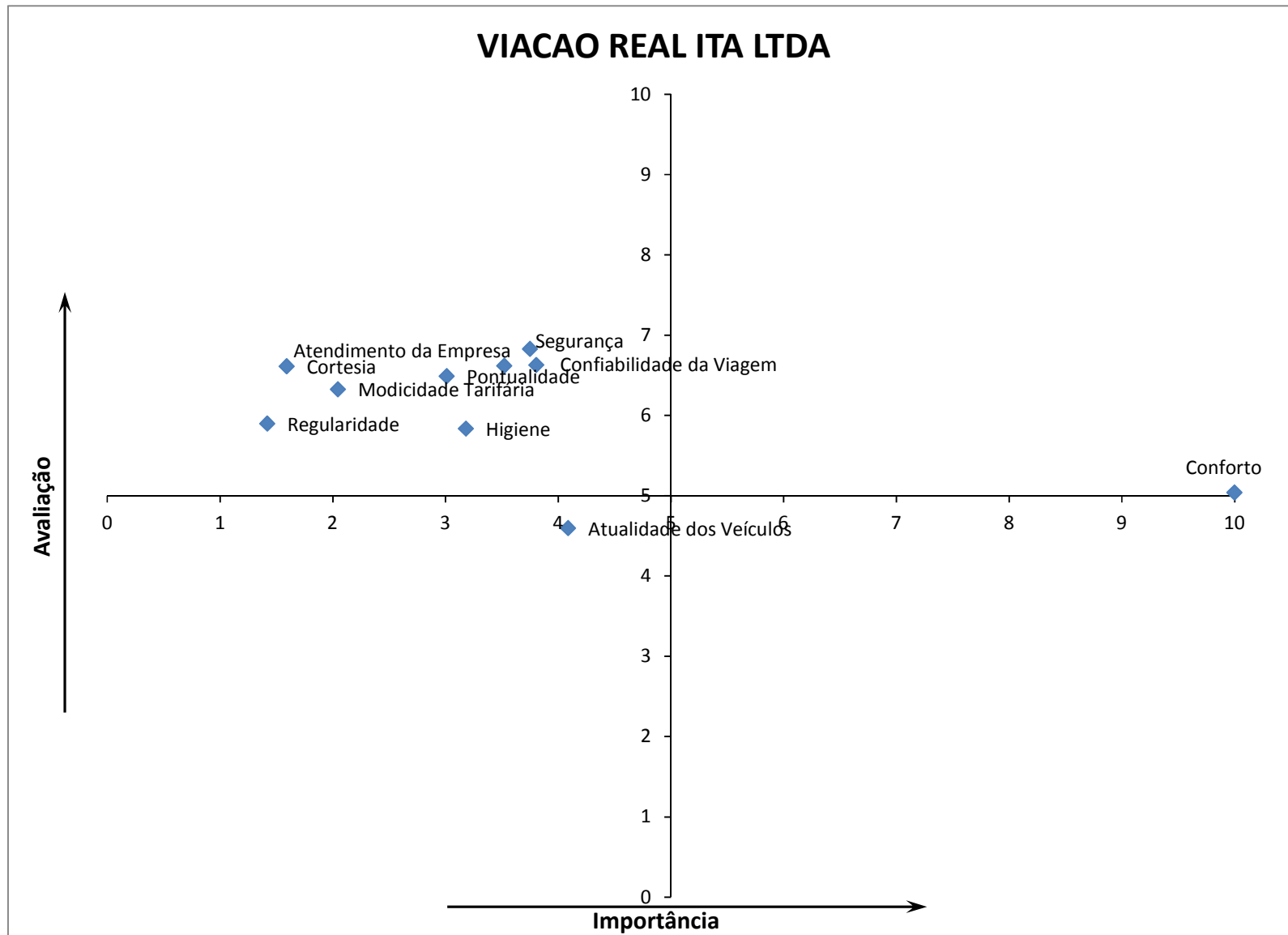
ESPÍRITO SANTO: VIAÇÃO REAL ITA LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	66,8	66,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,81	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,23	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	50,4	50,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,13	66,13
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,14	58,36
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,57	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,89	66,18
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,46	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,88	64,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	58,97	58,97
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,31	68,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,25	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,26	63,26
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	45,97	45,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,44	60,57
	Tempo das paradas	56,16	
	Segurança	62,68	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,48	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,66	
	Preço dos produtos e serviços	56,03	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60	

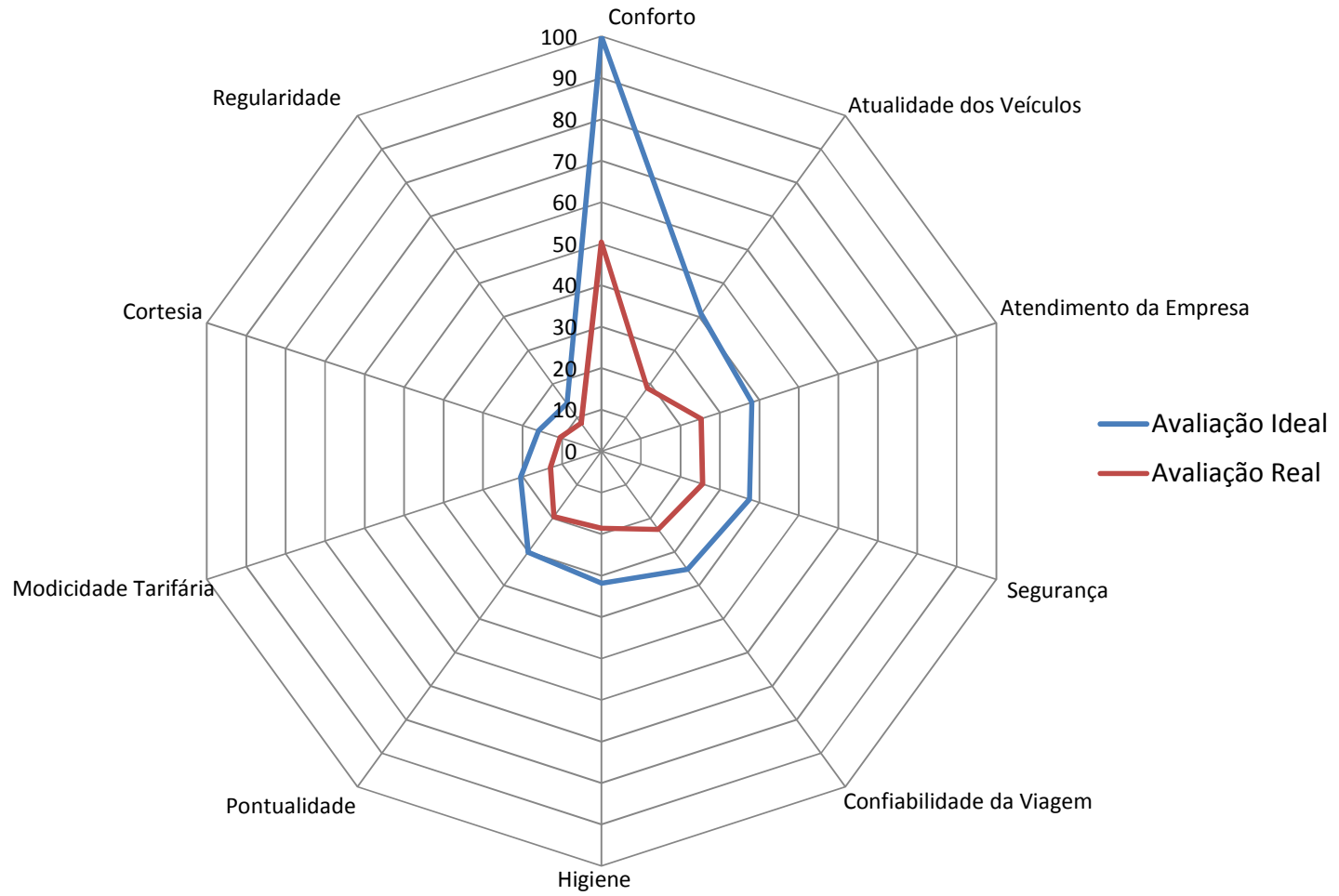
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	58,27	57,27
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,01	
	Serviço de informação e sinalização	55,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,79	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,72	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	59,48	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	67	10,45	66,28
Conforto	176	27,46	50,40
Cortesia	28	4,37	66,13
Higiene	56	8,74	58,36
Confiabilidade da Viagem	62	9,67	66,18
Pontualidade	53	8,27	64,88
Regularidade	25	3,9	58,97
Segurança	66	10,3	68,28
Modicidade Tarifária	36	5,62	63,26
Atualidade dos Veículos	72	11,23	45,97
TOTAL	641	100	
IGS	58,56		

Nº de entrevistas realizadas: 248



VIACAO REAL ITA LTDA



Viação Salutaris E Turismo 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	505

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	40,76
Nº de entrevistas realizadas:	505

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	26
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	4
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	505

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	15
Nº de entrevistas realizadas:	505

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	1
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	21
Compras	2
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	505

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	33
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	5
Mensal	11
Trimestral	10
Semestral	16
Anual	20
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	505

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	505

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	82
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	9
Outros descontos ou gratuidades	9
Nº de entrevistas realizadas:	33

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.

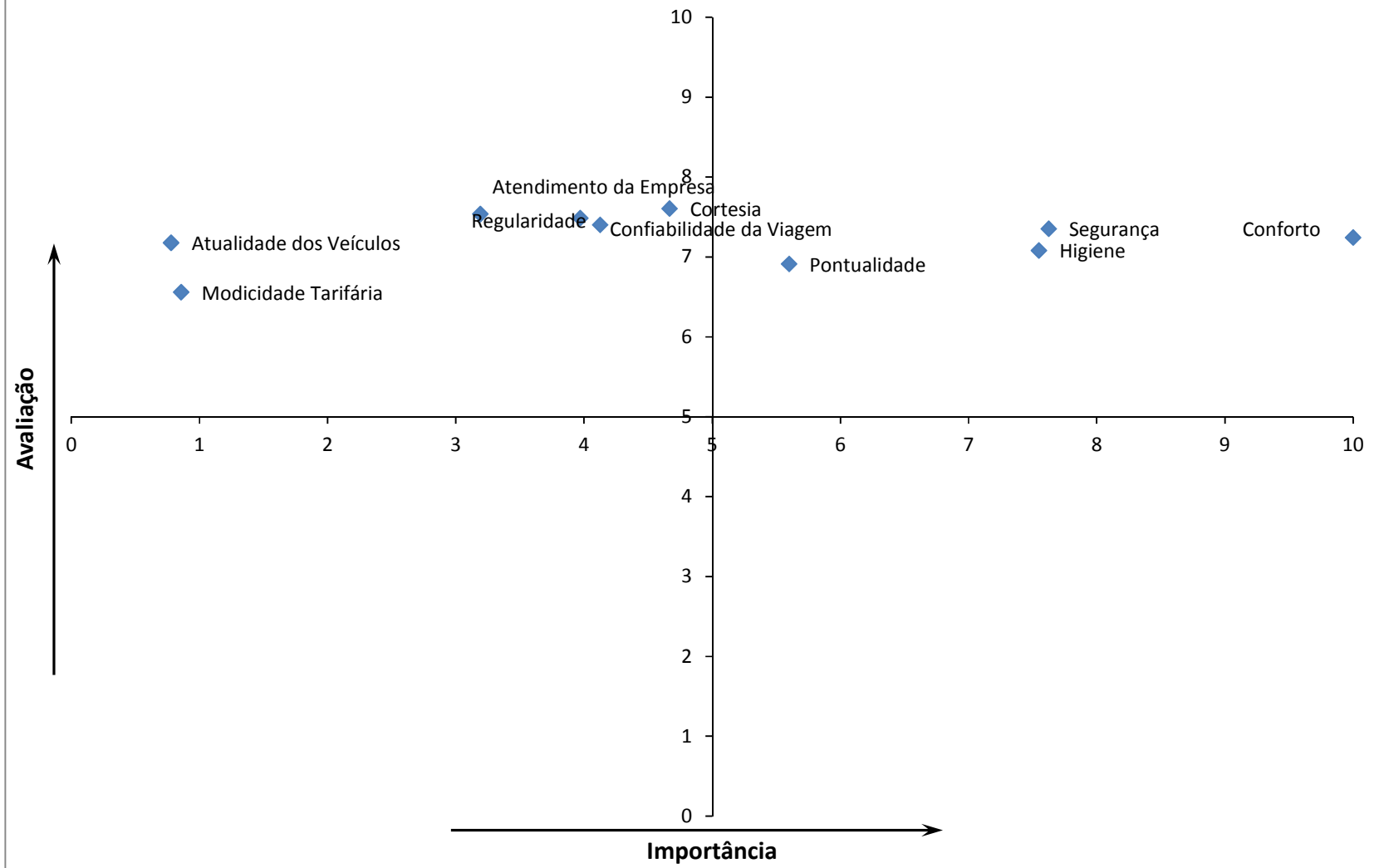
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,28	75,35
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,02	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,43	72,43
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,04	76,04
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,84	70,79
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,73	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,59	74,02
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,45	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,11	69,11
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,85	74,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,31	73,54
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,58	65,58
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,78	71,78
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,01	70,60
	Tempo das paradas	68,47	
	Segurança	72,67	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,22	
	Preço dos produtos e serviços	64,26	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,82	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,35	70,14
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,71	
	Serviço de informação e sinalização	70,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,07	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,67	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,75	

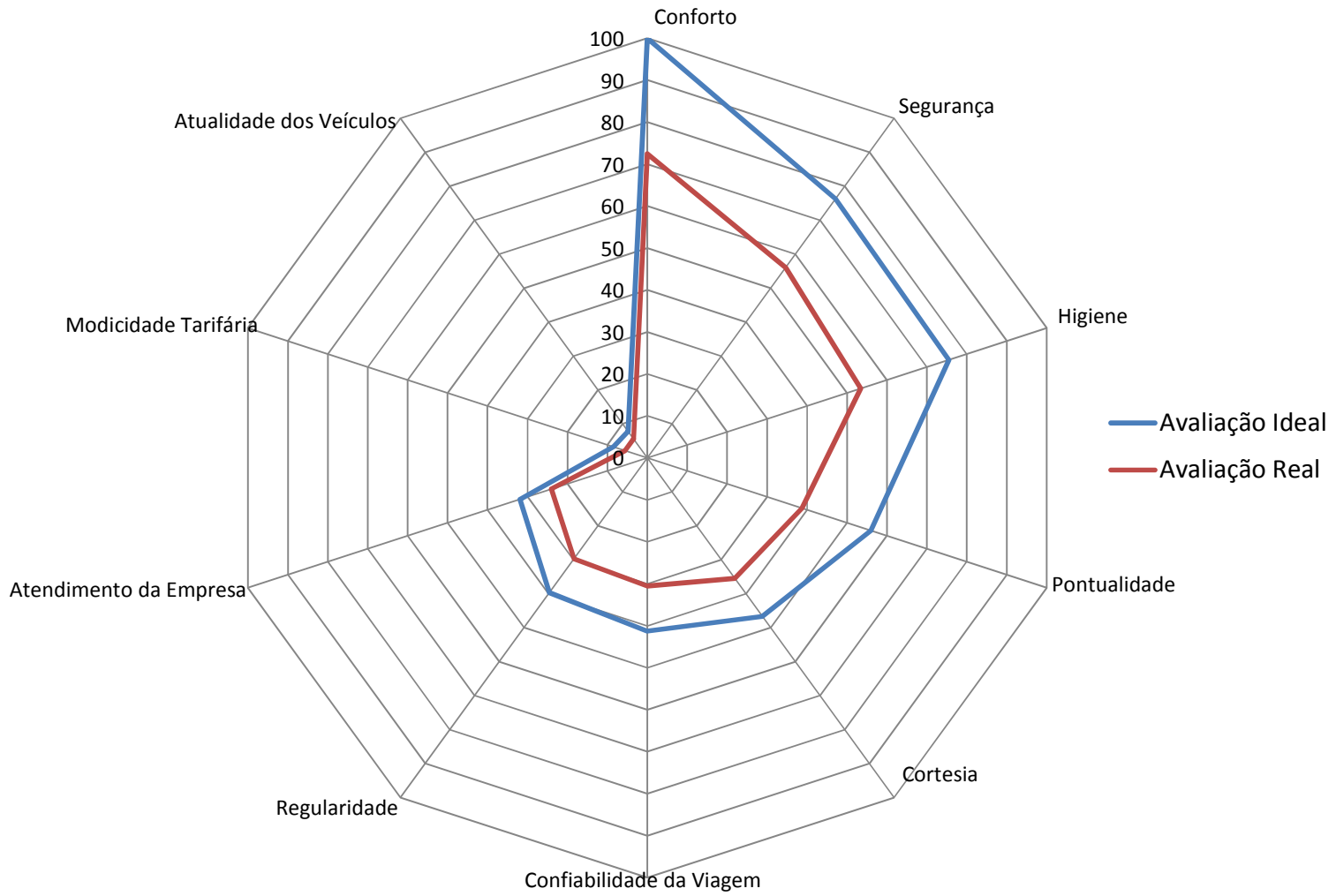
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	82	6,6	75,35
Conforto	257	20,68	72,43
Cortesia	120	9,65	76,04
Higiene	194	15,61	70,79
Confiabilidade da Viagem	106	8,53	74,02
Pontualidade	144	11,58	69,11
Regularidade	102	8,21	74,85
Segurança	196	15,77	73,54
Modicidade Tarifária	22	1,77	65,58
Atualidade dos Veículos	20	1,61	71,78
TOTAL	1243	100	
IGS	72,71		

Nº de entrevistas realizadas: 505

VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.



VIACAO SALUTARIS E TURISMO 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	505

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	6
Boa	56
Regular	19
Ruim	19
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	16

RIO DE JANEIRO: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.

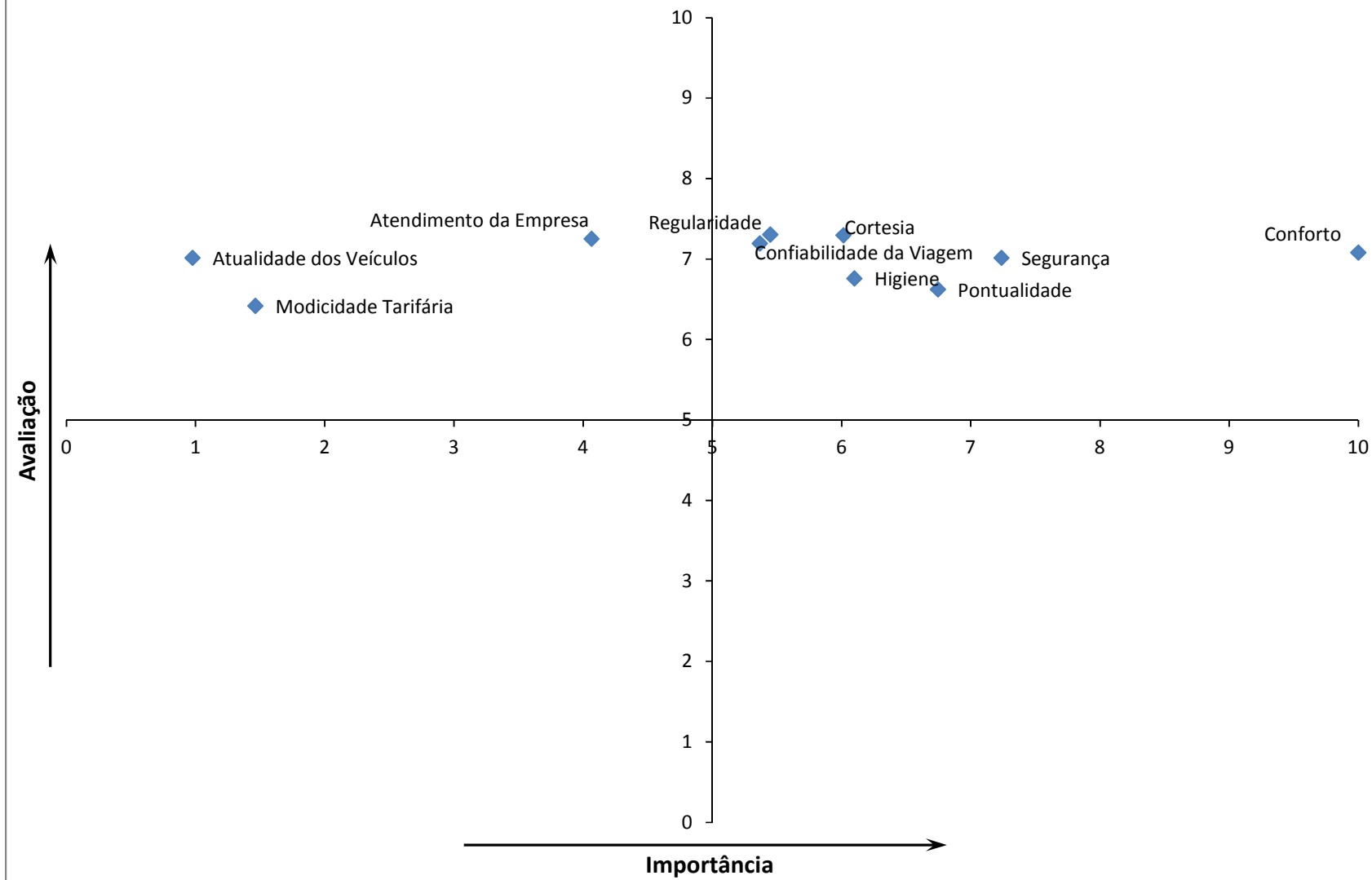
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,46	72,52
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,23	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,8	70,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,95	72,95
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,6	67,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,55	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,92	71,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,93	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,21	66,21
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,05	73,05
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,95	70,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,16	64,16
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,12	70,12
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	62,99	71,00
	Tempo das paradas	64,06	
	Segurança	71,58	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,14	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,46	
	Preço dos produtos e serviços	69,63	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,17	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,31	70,19
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65	
	Serviço de informação e sinalização	69,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,95	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,25	

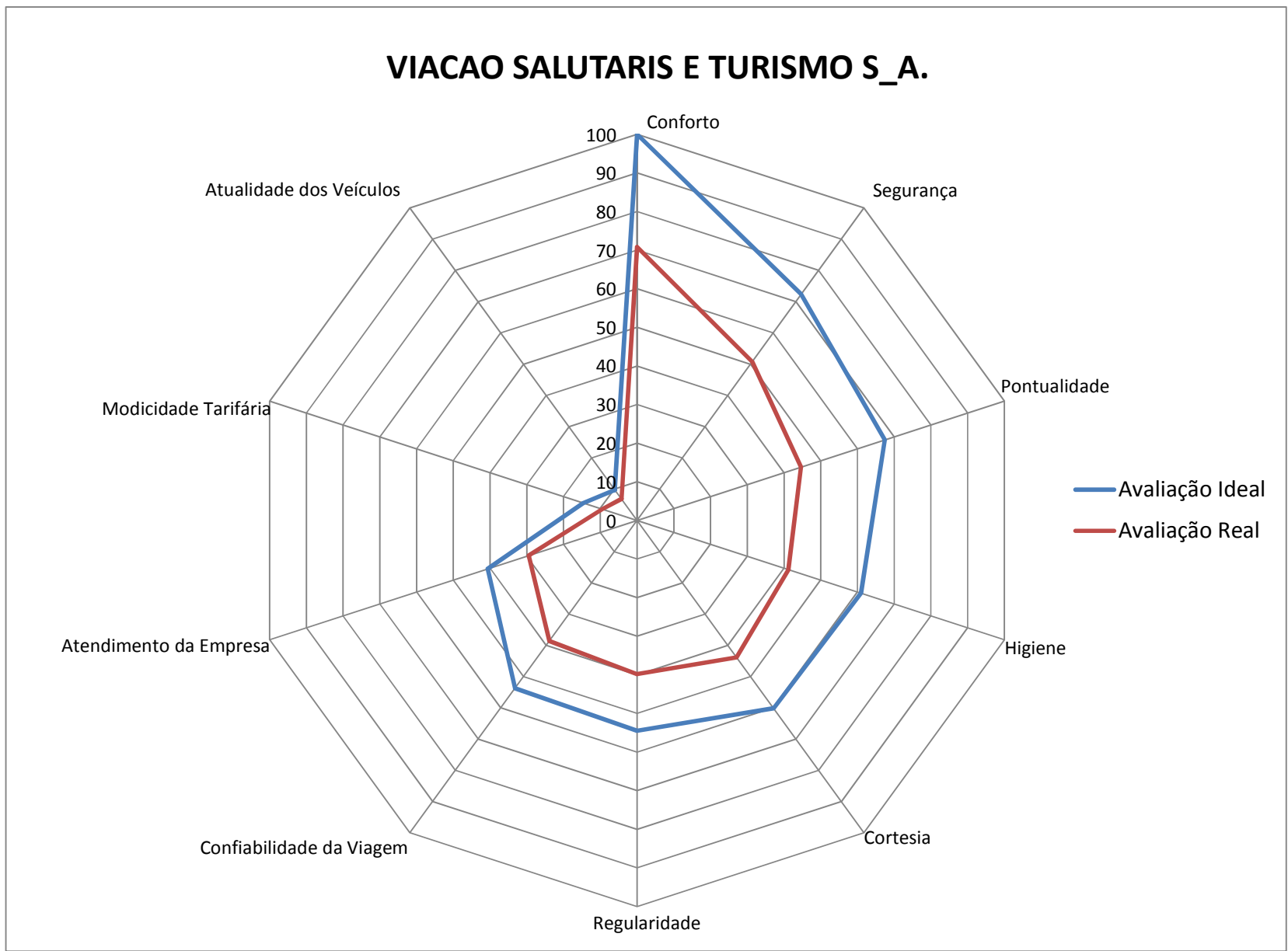
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	50	7,61	72,52
Conforto	123	18,72	70,80
Cortesia	74	11,26	72,95
Higiene	75	11,42	67,58
Confiabilidade da Viagem	66	10,05	71,93
Pontualidade	83	12,63	66,21
Regularidade	67	10,2	73,05
Segurança	89	13,55	70,12
Modicidade Tarifária	18	2,74	64,16
Atualidade dos Veículos	12	1,83	70,12
TOTAL	657	100	
IGS	70,28		

Nº de entrevistas realizadas: 256

VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.



VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.



SÃO PAULO: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.

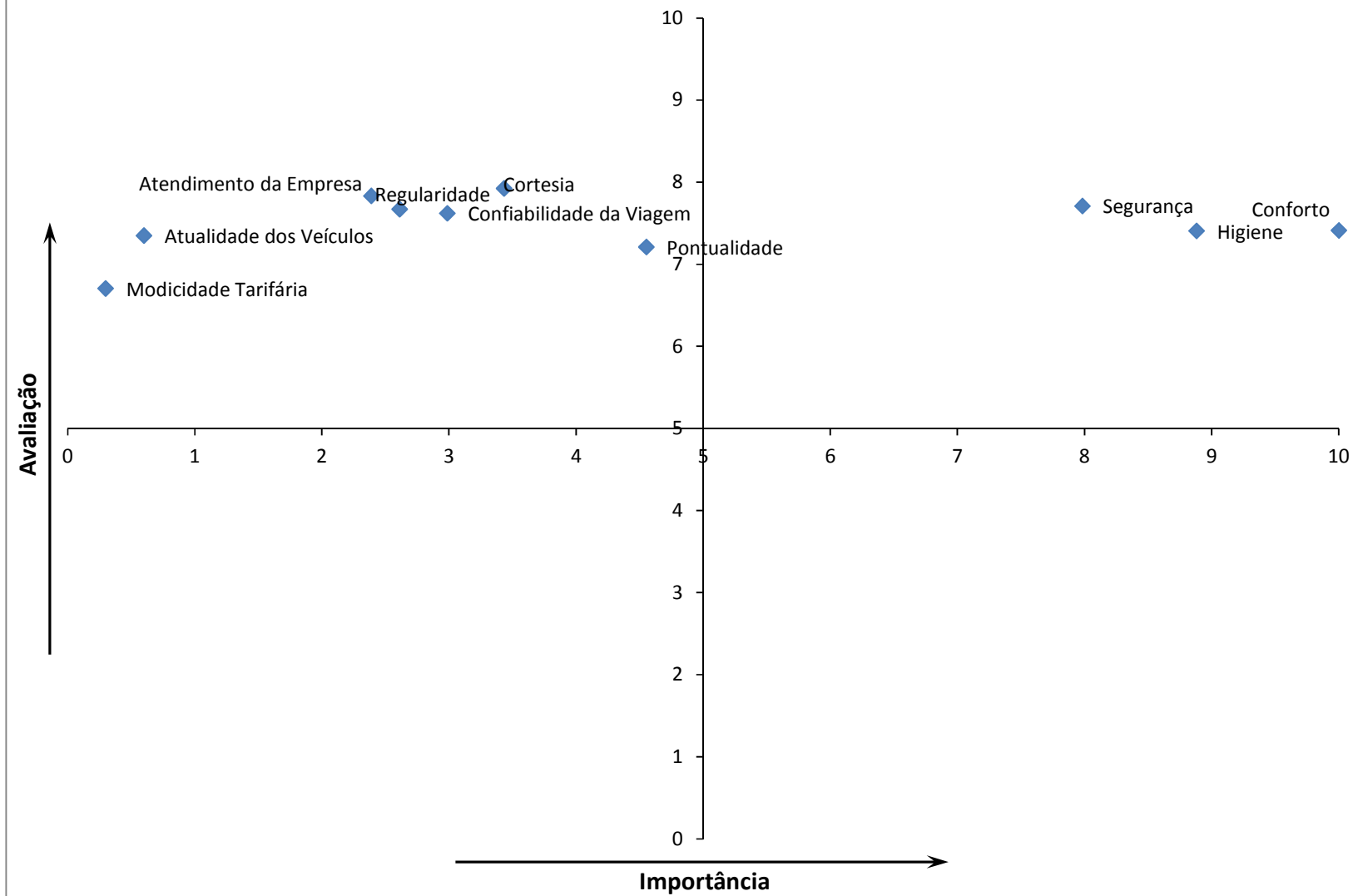
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,23	78,30
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,89	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,79	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,1	74,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,22	79,22
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,09	74,05
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,41	76,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,01	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,09	72,09
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,71	76,71
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,83	77,07
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,31	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,04	67,04
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,49	73,49
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,19	70,20
	Tempo das paradas	72,99	
	Segurança	73,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,99	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,98	
	Preço dos produtos e serviços	58,73	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,49	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,54	70,11
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,56	
	Serviço de informação e sinalização	71,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,17	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,14	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,18	

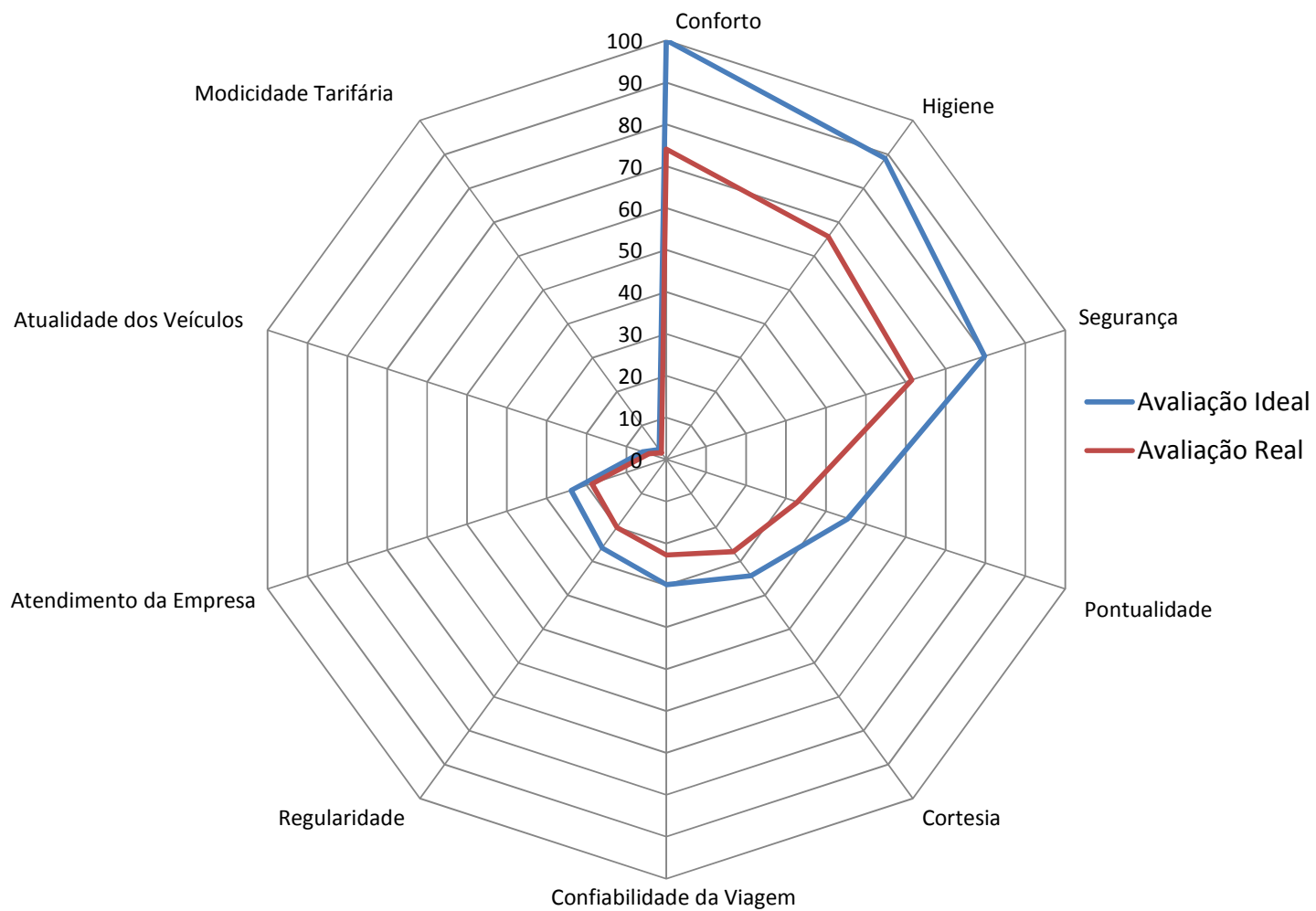
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	32	5,46	78,30
Conforto	134	22,87	74,10
Cortesia	46	7,85	79,22
Higiene	119	20,31	74,05
Confiabilidade da Viagem	40	6,83	76,21
Pontualidade	61	10,41	72,09
Regularidade	35	5,97	76,71
Segurança	107	18,26	77,07
Modicidade Tarifária	4	0,68	67,04
Atualidade dos Veículos	8	1,37	73,49
TOTAL	586	100	
IGS	75,30		

Nº de entrevistas realizadas: 249

VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.



VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.



Auto Viação Catarinense 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	757

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	40,38
Nº de entrevistas realizadas:	757

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	12
Superior Completo	25
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	757

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	26
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	12
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	757

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	25
Estudo	5
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	17
Compras	2
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	757

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	29
Diária	1
Semanal	6
Quinzenal	9
Mensal	20
Trimestral	12
Semestral	12
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	757

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	757

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	6
Gratuidade para portadores de deficiência	94
Descontos para idosos	6
Outros descontos ou gratuidades	94
Nº de entrevistas realizadas:	45

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.

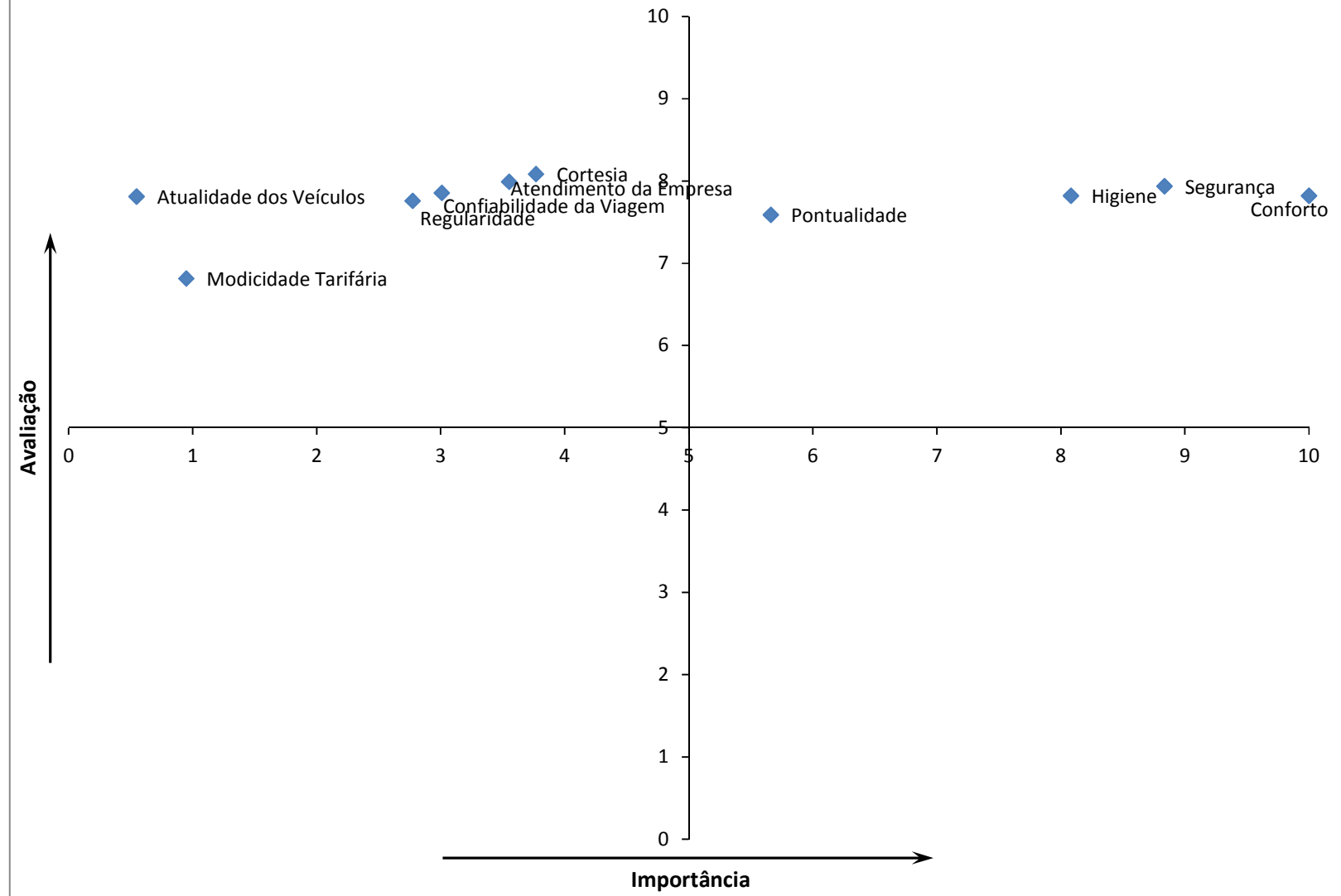
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,25	79,88
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,09	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,31	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,17	78,17
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,82	80,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,73	78,17
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,25	78,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,79	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,86	75,86
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,55	77,55
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,64	79,35
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,06	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,12	68,12
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,1	78,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,09	75,08
	Tempo das paradas	75,37	
	Segurança	77,49	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,83	
	Preço dos produtos e serviços	70,21	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,77	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,96	75,63
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,89	
	Serviço de informação e sinalização	75,76	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,03	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,29	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,86	

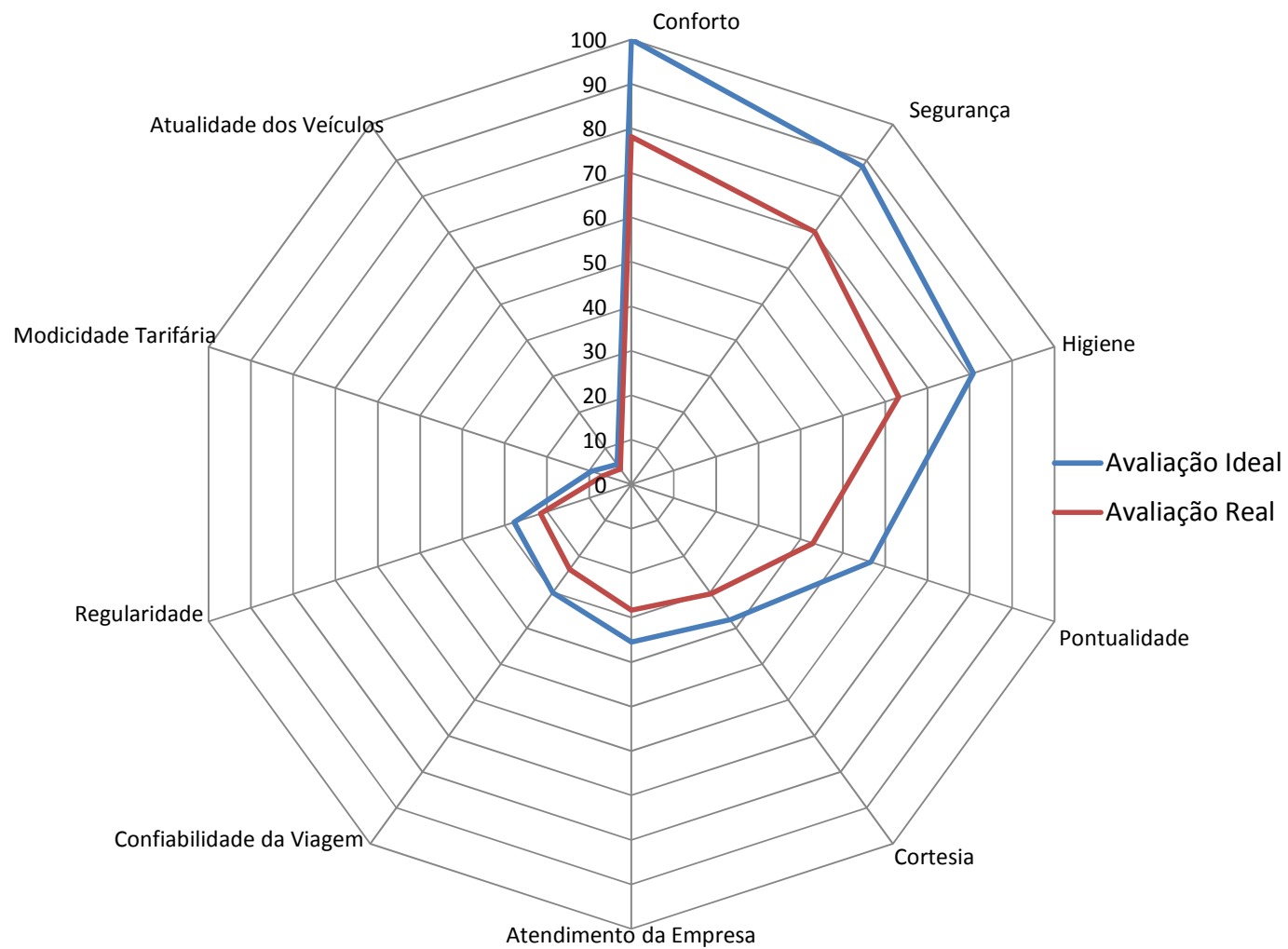
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	150	7,53	79,88
Conforto	422	21,2	78,17
Cortesia	159	7,99	80,82
Higiene	341	17,13	78,17
Confiabilidade da Viagem	127	6,38	78,52
Pontualidade	239	12	75,86
Regularidade	117	5,88	77,55
Segurança	373	18,73	79,35
Modicidade Tarifária	40	2,01	68,12
Atualidade dos Veículos	23	1,16	78,10
TOTAL	1991	100	
IGS	78,24		

Nº de entrevistas realizadas: 757

AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



AUTO VIACAO CATARINENSE 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	757

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	18
Boa	37
Regular	18
Ruim	11
Péssima	16
NR	0
Nº de entrevistas realizadas:	38

PARANÁ: AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.

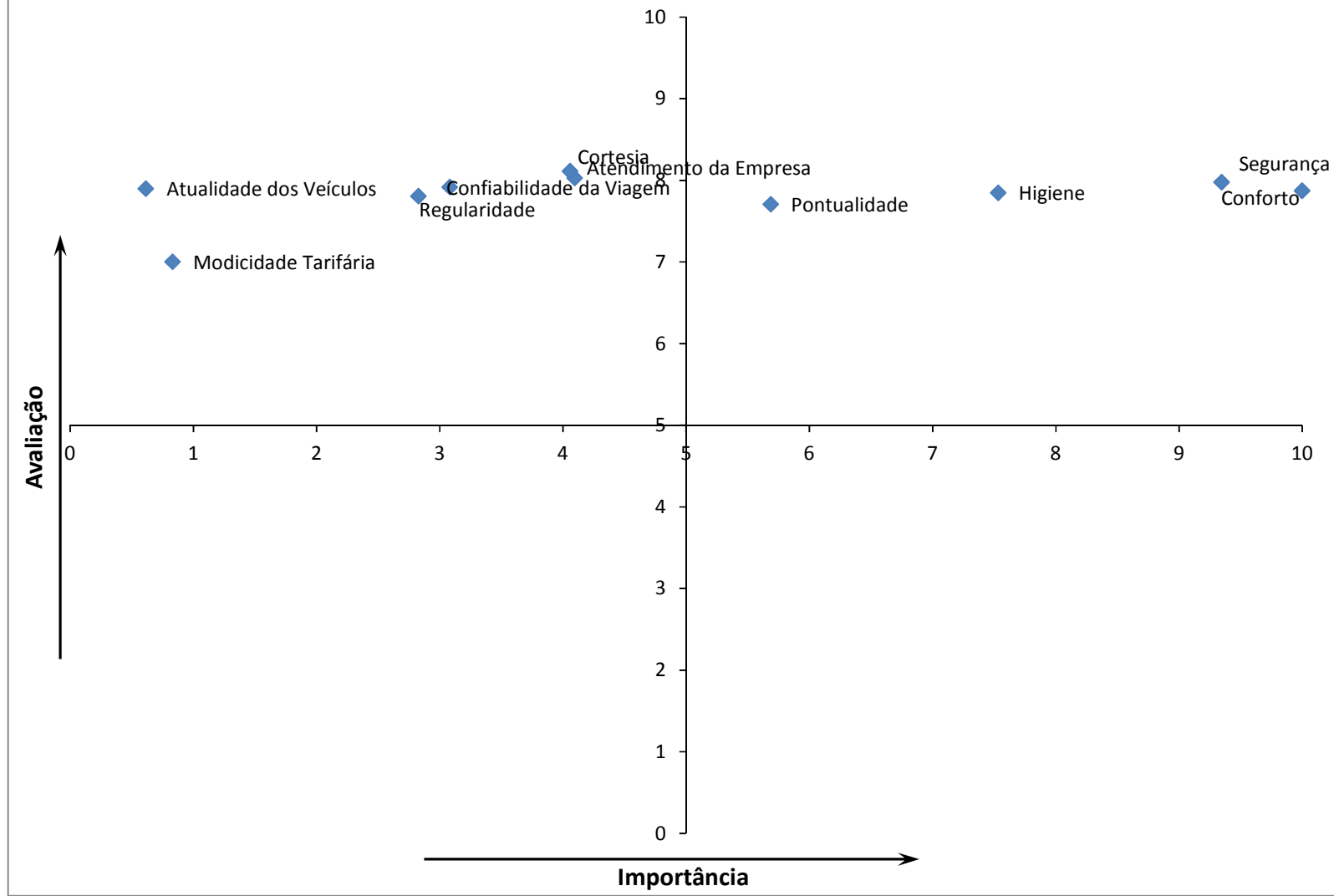
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,86	80,30
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,01	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,73	78,73
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,12	81,12
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,98	78,49
	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	78,95	79,17
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,07	77,07
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,05	78,05
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,47	79,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,03	70,03
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,99	78,99
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,97	76,28
	Tempo das paradas	76,29	
	Segurança	78,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,83	
	Preço dos produtos e serviços	73,96	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,66	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,91	76,95
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,95	
	Serviço de informação e sinalização	75,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,66	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,53	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,91	

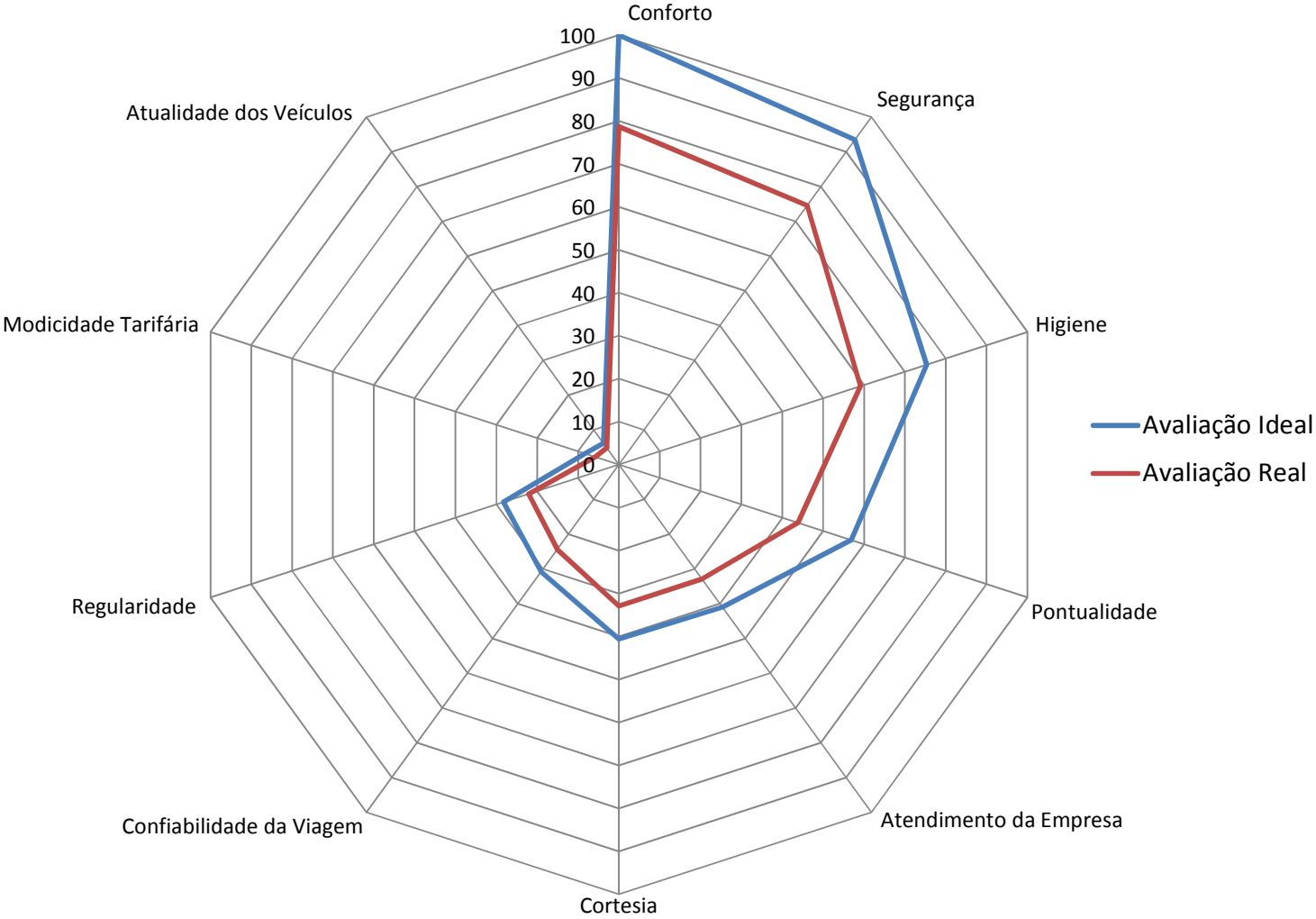
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	113	8,52	80,30
Conforto	276	20,8	78,73
Cortesia	112	8,44	81,12
Higiene	208	15,67	78,49
Confiabilidade da Viagem	85	6,41	79,17
Pontualidade	157	11,83	77,07
Regularidade	78	5,88	78,05
Segurança	258	19,44	79,79
Modicidade Tarifária	23	1,73	70,03
Atualidade dos Veículos	17	1,28	78,99
TOTAL	1327	100	
IGS	78,88		

Nº de entrevistas realizadas: 483

AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



SANTA CATARINA: AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.

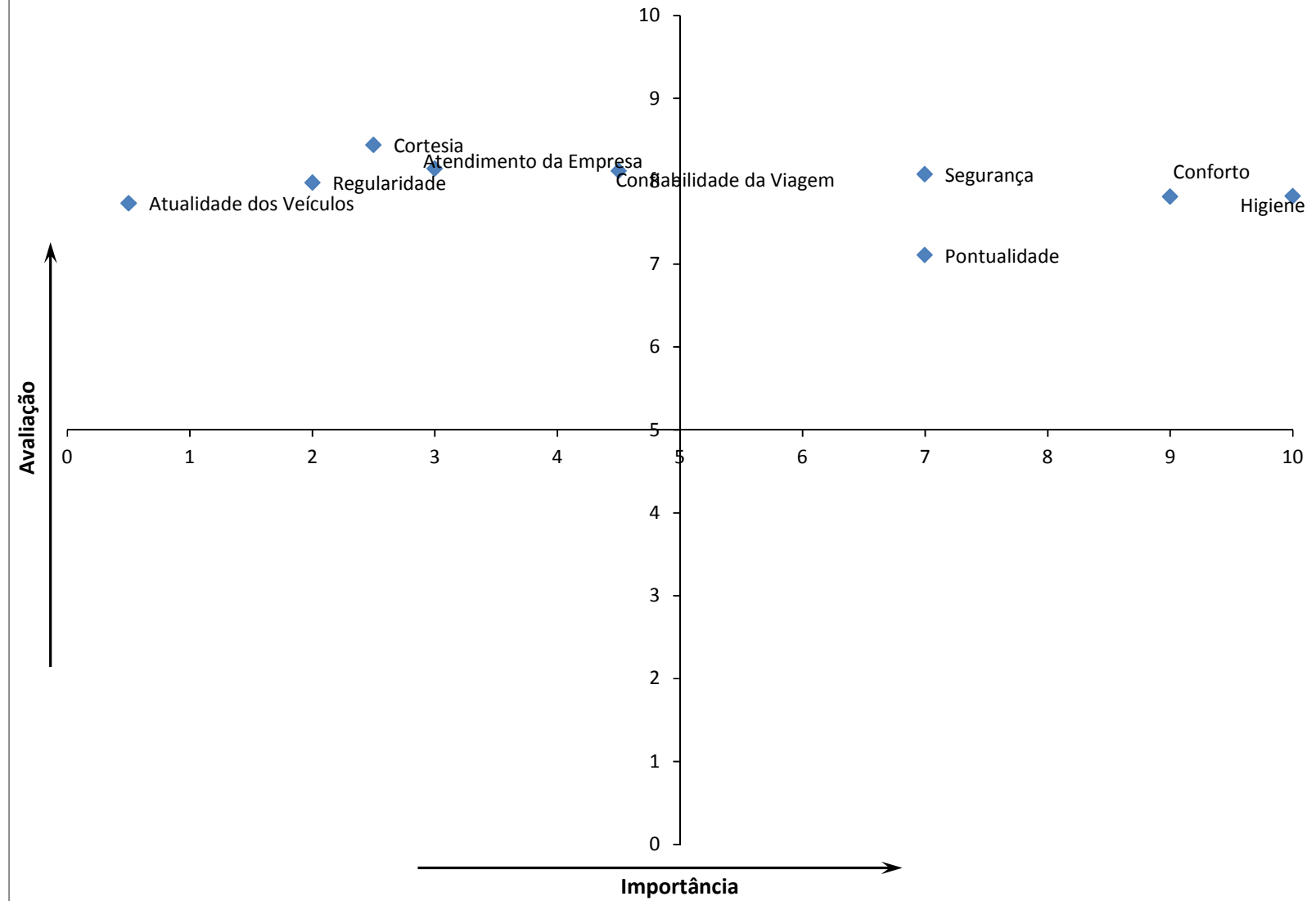
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,03	81,51
	Facilidade para a troca de bilhetes	82,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,47	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,13	78,13
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	84,38	84,38
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,72	78,21
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,69	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,69	81,25
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	82,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,09	71,09
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,84	79,84
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,34	80,86
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,38	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,35	69,35
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,34	77,34
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,19	74,20
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	76,72	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,14	
	Preço dos produtos e serviços	66,67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,45	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,56	73,63
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,22	
	Serviço de informação e sinalização	76,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,78	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,29	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,34	

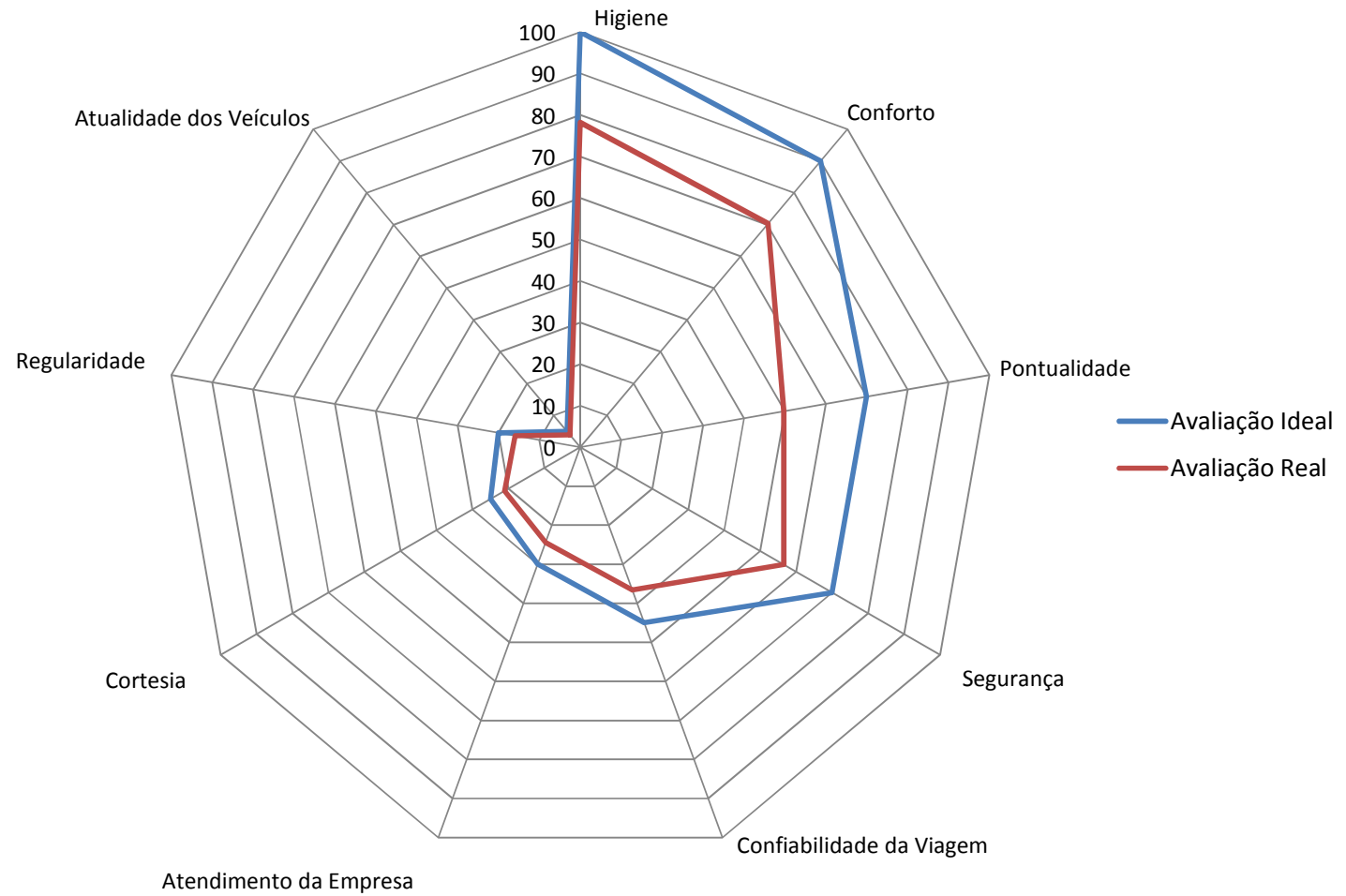
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	6,59	81,51
Conforto	18	19,78	78,13
Cortesia	5	5,49	84,38
Higiene	20	21,98	78,21
Confiabilidade da Viagem	9	9,89	81,25
Pontualidade	14	15,38	71,09
Regularidade	4	4,4	79,84
Segurança	14	15,38	80,86
Atualidade dos Veículos	1	1,1	77,34
TOTAL	91	100	
IGS	78,42		

Nº de entrevistas realizadas: 32

AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



SÃO PAULO: AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.

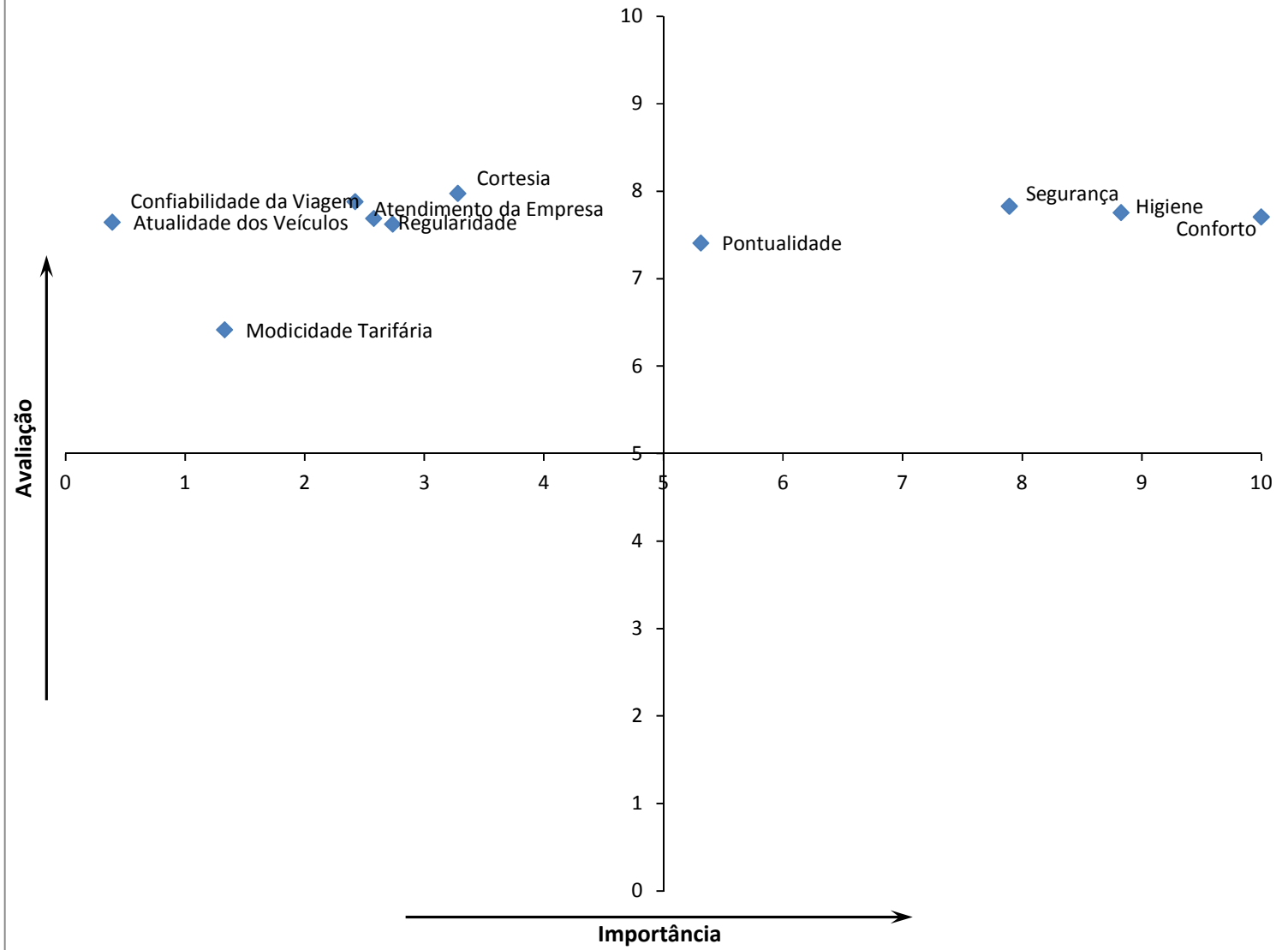
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,92	78,80
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,79	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,69	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,07	77,07
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,75	79,75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,24	77,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,82	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,66	76,87
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,07	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,07	74,07
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,24	76,24
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,15	78,27
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,39	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,15	64,15
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,45	76,45
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,59	72,79
	Tempo das paradas	73,55	
	Segurança	76,24	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,03	
	Preço dos produtos e serviços	63,13	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,64	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,26	73,26
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,1	
	Serviço de informação e sinalização	75,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,79	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,97	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,68	

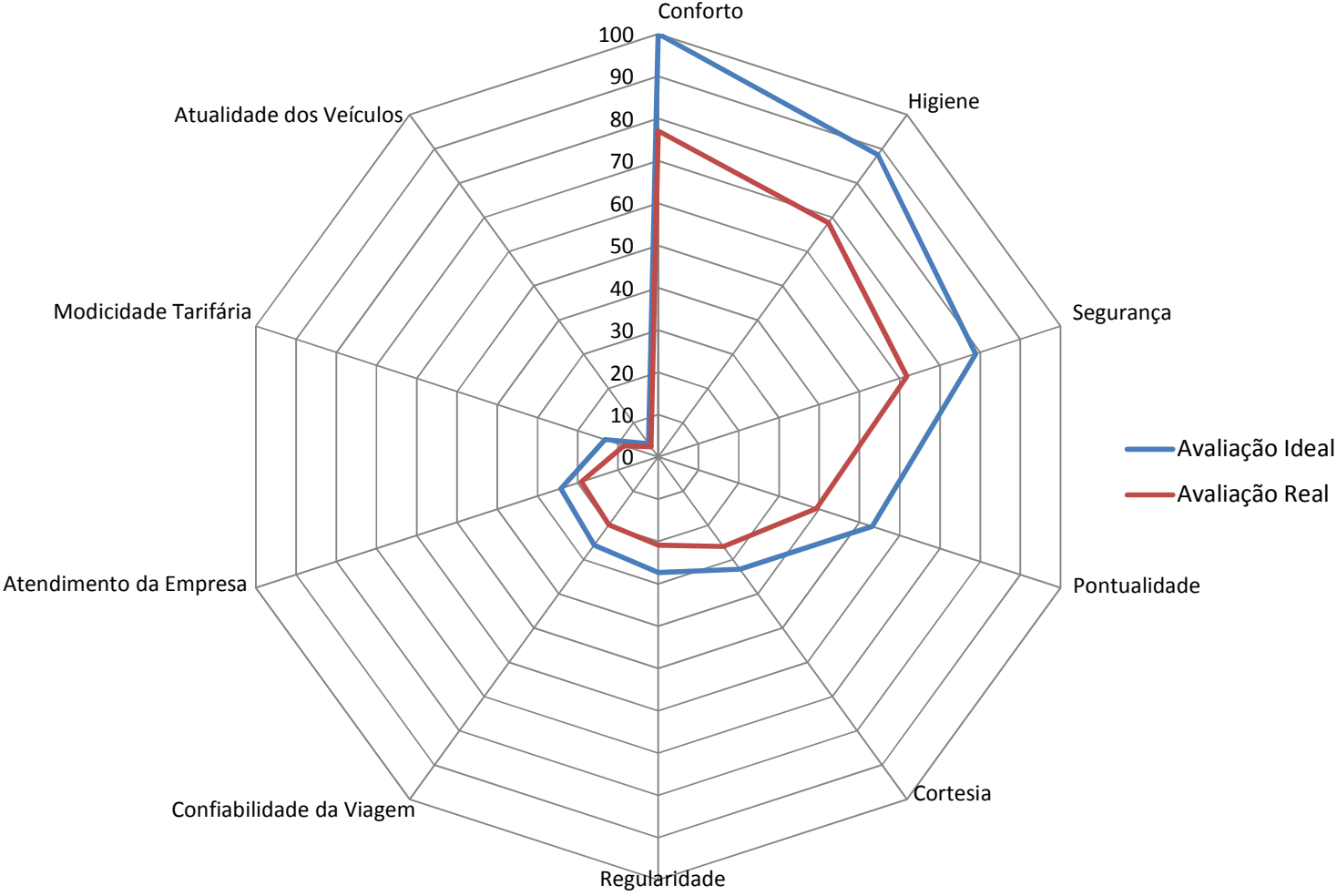
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	5,41	78,80
Conforto	128	22,34	77,07
Cortesia	42	7,33	79,75
Higiene	113	19,72	77,53
Confiabilidade da Viagem	33	5,76	76,87
Pontualidade	68	11,87	74,07
Regularidade	35	6,11	76,24
Segurança	101	17,63	78,27
Modicidade Tarifária	17	2,97	64,15
Atualidade dos Veículos	5	0,87	76,45
TOTAL	573	100	
IGS	76,86		

Nº de entrevistas realizadas: 242

AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



Empresa de Transportes Andorinha 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	49
Feminino	51
Nº de entrevistas realizadas:	768

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	40,5
Nº de entrevistas realizadas:	768

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	10
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	768

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	20
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	768

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	27
Estudo	7
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	8
Compras	1
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	768

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	36
Diária	4
Semanal	8
Quinzenal	5
Mensal	10
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	768

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

Sim	15
Não	85
Nº de entrevistas realizadas:	768

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	56
Gratuidade para portadores de deficiência	9
Descontos para idosos	14
Outros descontos ou gratuidades	21
Nº de entrevistas realizadas:	115

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

Sim	80
Não	20
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

TOTAL BRASIL: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

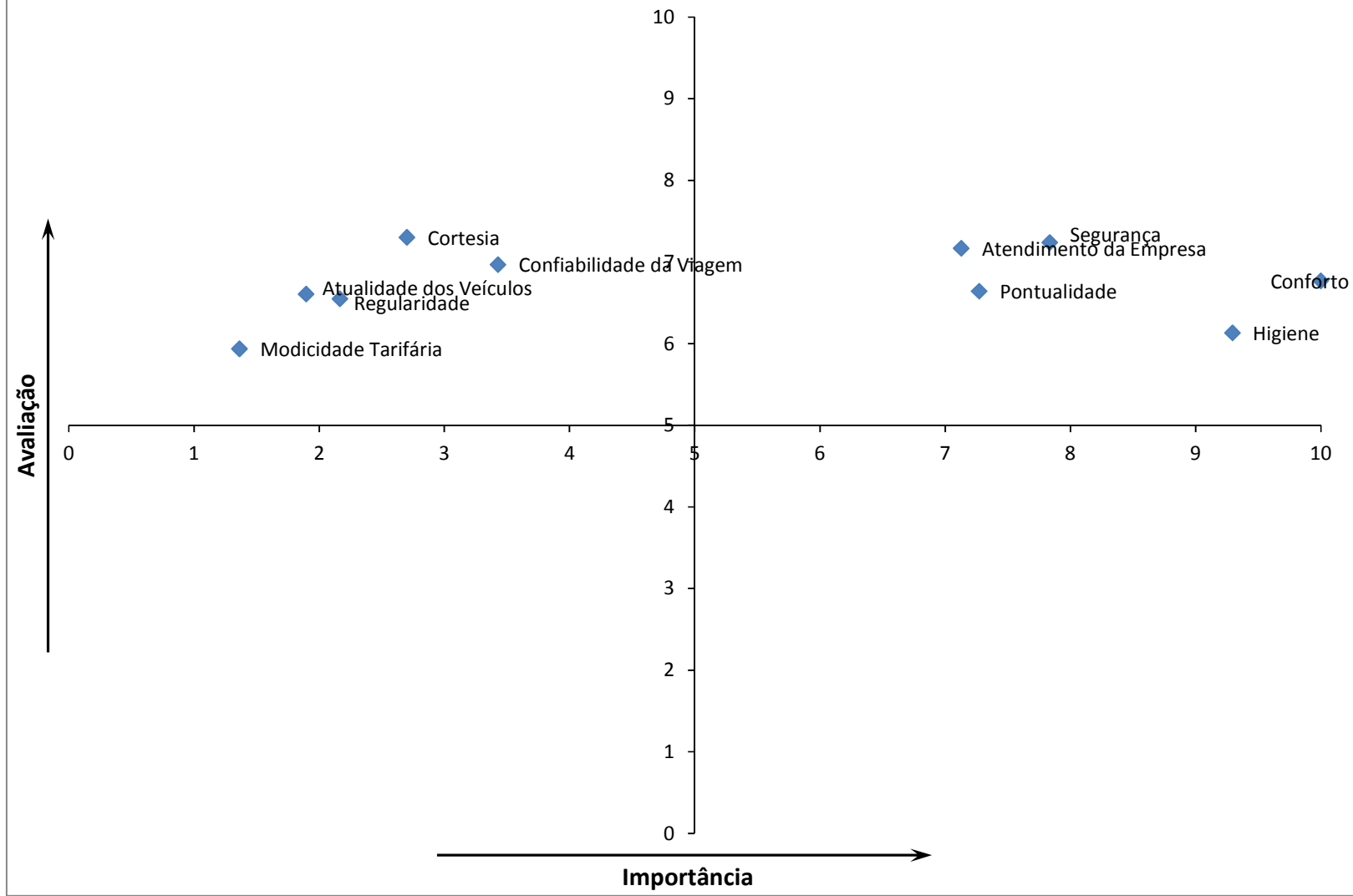
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,49	71,68
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,26	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,28	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,69	67,69
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,01	73,01
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,12	61,33
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,53	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,41	69,69
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,42	66,42
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,48	65,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,44	72,39
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,34	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,38	59,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,07	66,07
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,06	61,86
	Tempo das paradas	64,28	
	Segurança	65,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,44	
	Preço dos produtos e serviços	52,02	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,13	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,89	64,48
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,79	
	Serviço de informação e sinalização	67,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,15	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,69	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,09	

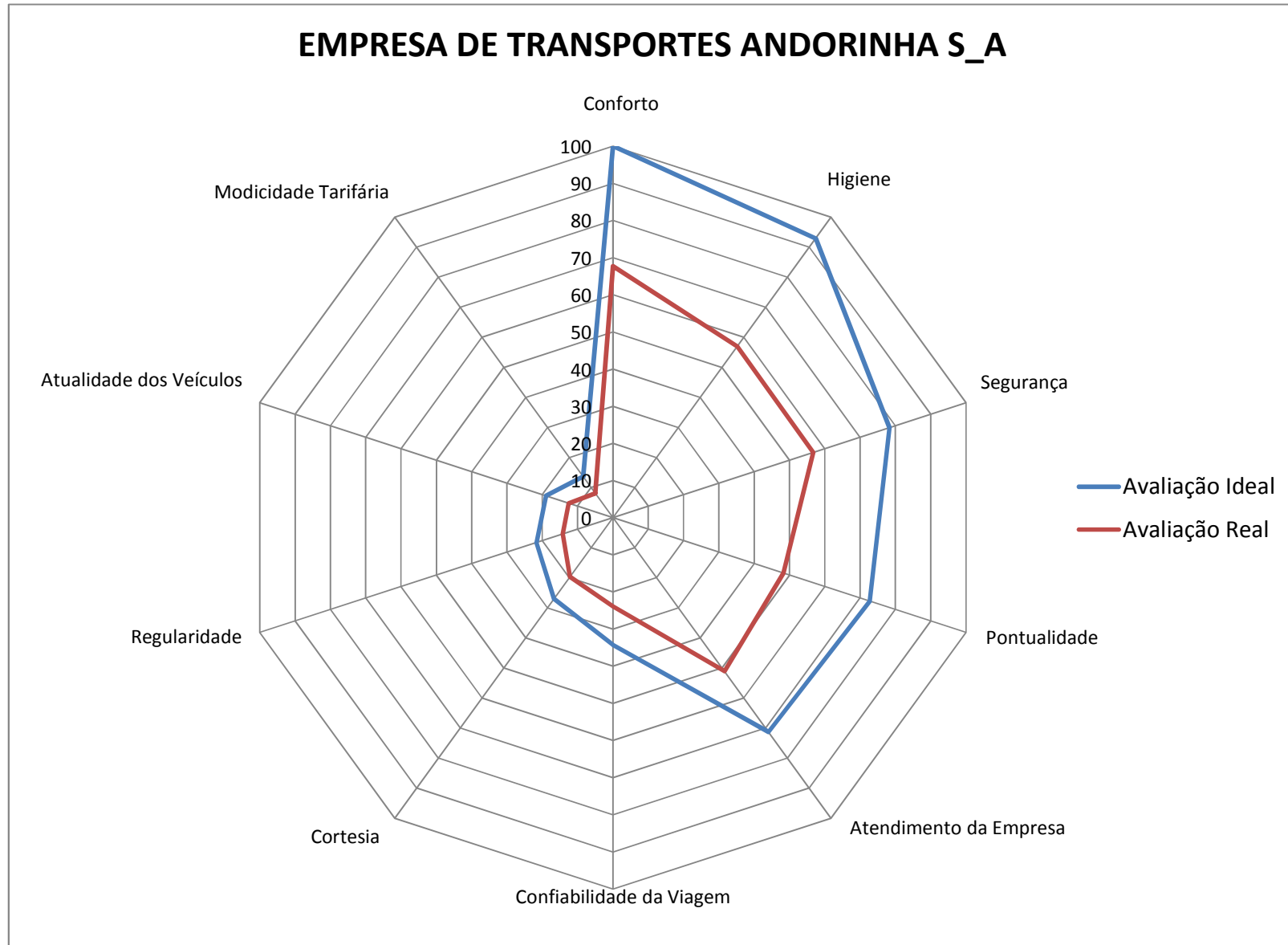
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	293	13,43	71,68
Conforto	411	18,84	67,69
Cortesia	111	5,09	73,01
Higiene	382	17,51	61,33
Confiabilidade da Viagem	141	6,46	69,69
Pontualidade	299	13,7	66,42
Regularidade	89	4,08	65,48
Segurança	322	14,76	72,39
Modicidade Tarifária	56	2,57	59,38
Atualidade dos Veículos	78	3,57	66,07
TOTAL	2182	100	
IGS	67,67		

Nº de entrevistas realizadas: 768

EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	768

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	11
Boa	41
Regular	14
Ruim	16
Péssima	16
NR	2
Nº de entrevistas realizadas:	56

GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

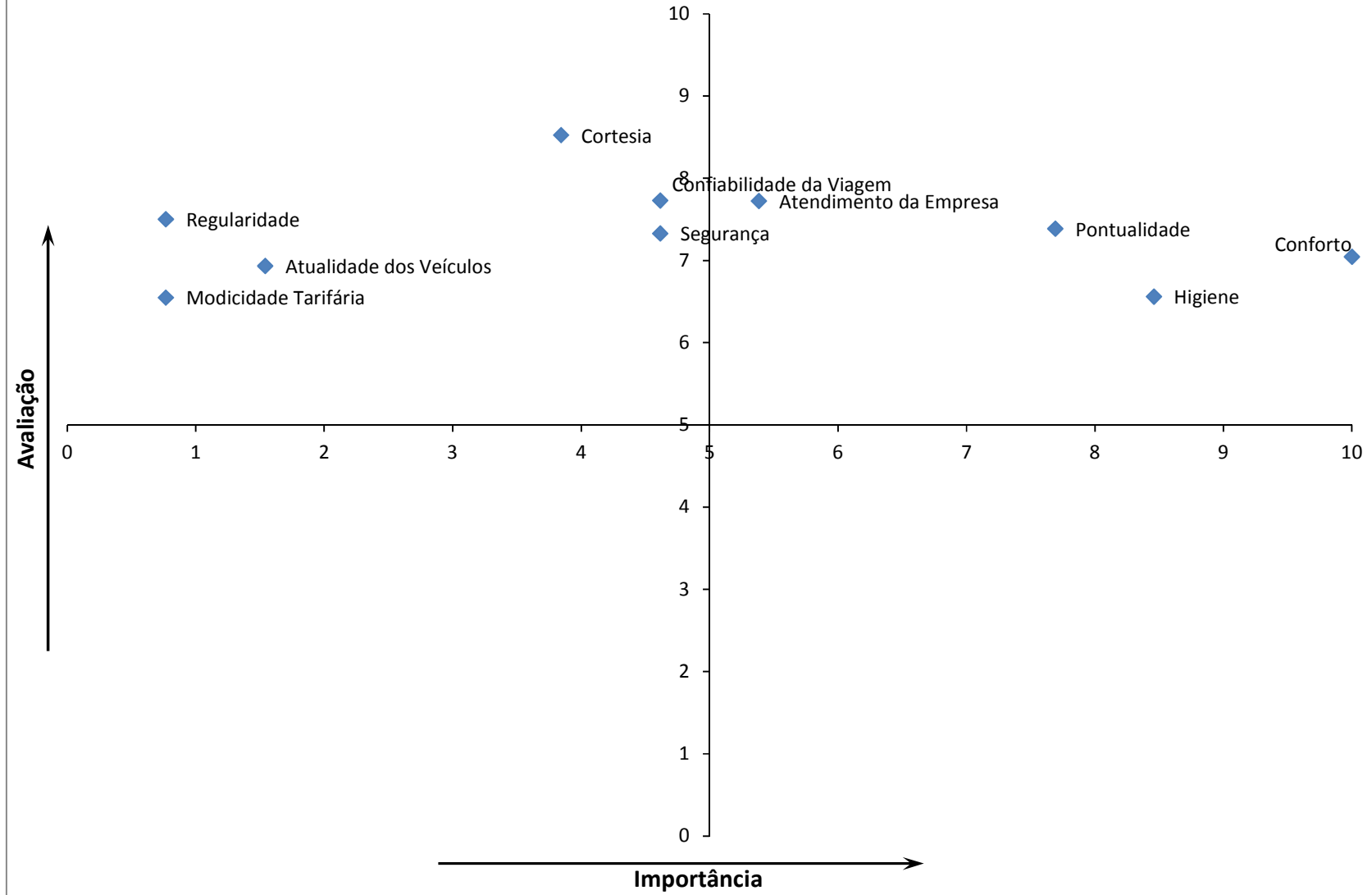
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,33	77,21
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,06	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,25	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,45	70,45
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,23	85,23
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,71	65,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,45	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,27	77,27
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,27	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,86	73,86
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,81	73,27
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,73	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,48	65,48
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,32	69,32
Paradas par refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,91	62,22
	Tempo das paradas	69,32	
	Segurança	72,62	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,77	
	Preço dos produtos e serviços	45,45	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,43	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,59	63,93
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,05	
	Serviço de informação e sinalização	67,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	41,67	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,43	

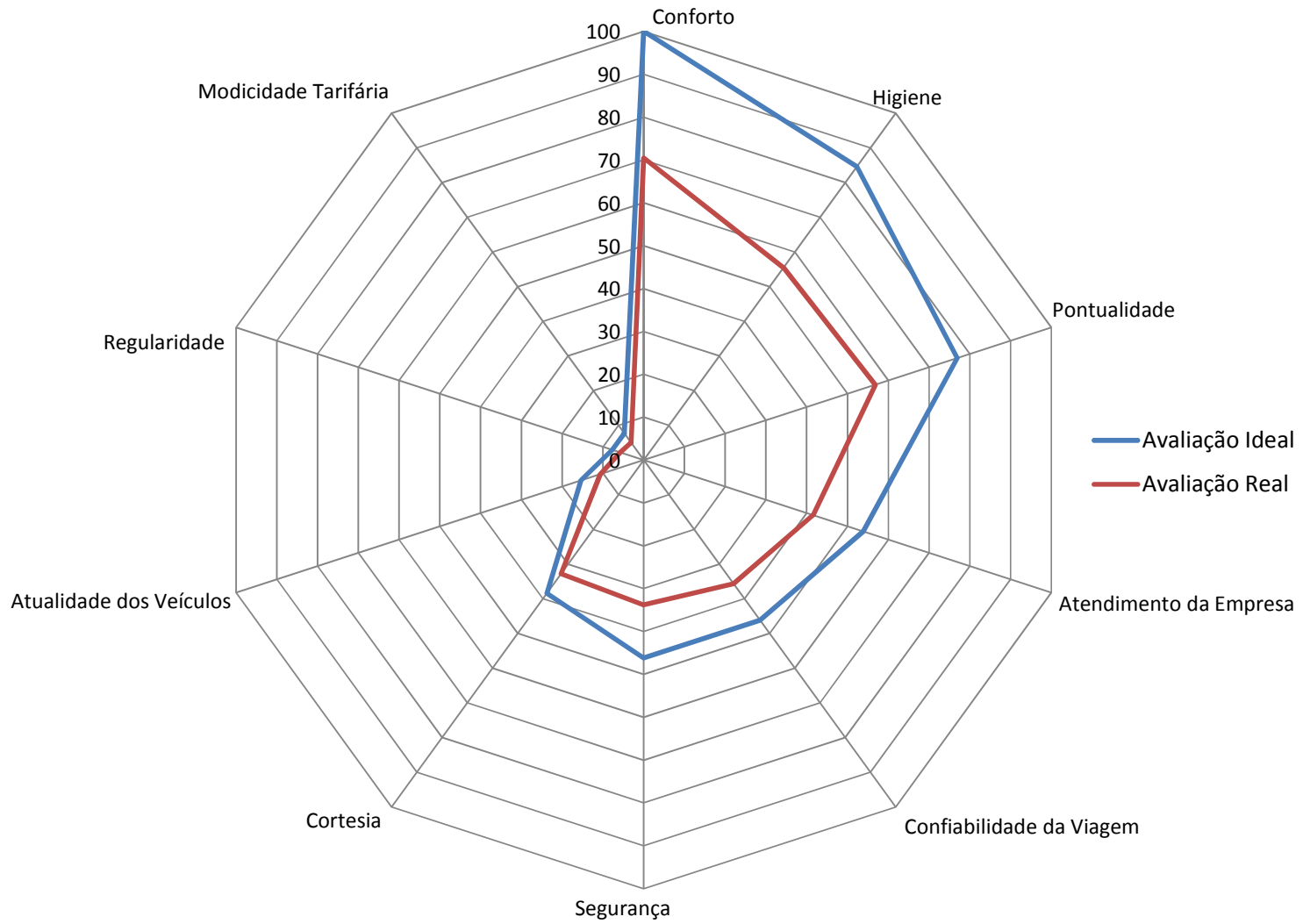
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	11,29	77,21
Conforto	13	20,97	70,45
Cortesia	5	8,06	85,23
Higiene	11	17,74	65,58
Confiabilidade da Viagem	6	9,68	77,27
Pontualidade	10	16,13	73,86
Regularidade	1	1,61	75,00
Segurança	6	9,68	73,27
Modicidade Tarifária	1	1,61	65,48
Atualidade dos Veículos	2	3,23	69,32
TOTAL	62	100	
IGS	72,98		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 22

EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



MATO GROSSO: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

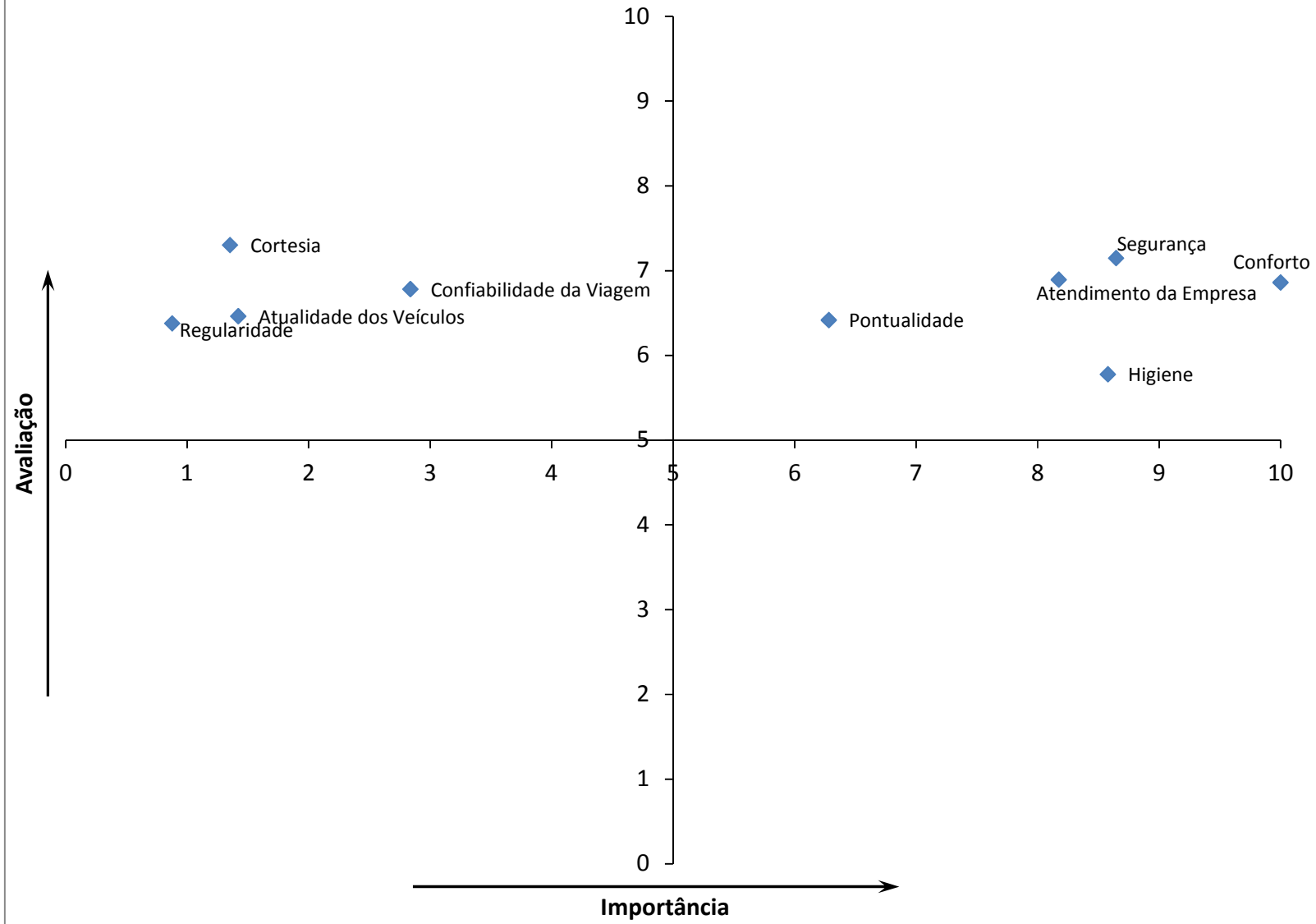
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,3	68,92
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,28	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,18	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,6	68,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,99	72,99
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,02	57,76
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,74	67,81
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,88	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,16	64,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,76	63,76
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,04	71,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,9	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,74	56,74
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,6	64,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,1	58,57
	Tempo das paradas	62,3	
	Segurança	63,65	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	57,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,32	
	Preço dos produtos e serviços	50,51	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	60,89	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,81	59,92
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,3	
	Serviço de informação e sinalização	60,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,04	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,12	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,29	

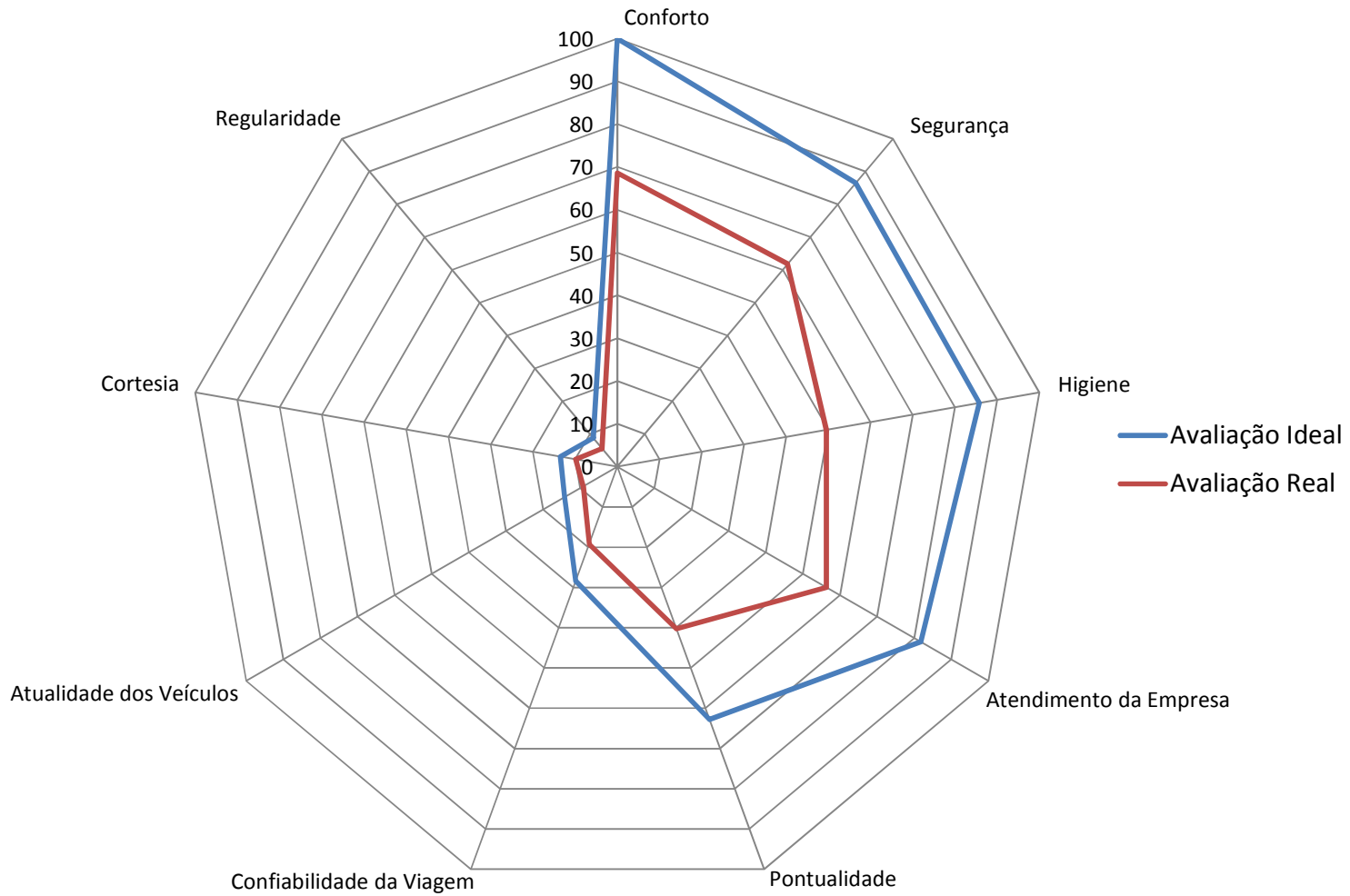
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	121	16,97	68,92
Conforto	148	20,76	68,60
Cortesia	20	2,81	72,99
Higiene	127	17,81	57,76
Confiabilidade da Viagem	42	5,89	67,81
Pontualidade	93	13,04	64,16
Regularidade	13	1,82	63,76
Segurança	128	17,95	71,47
Atualidade dos Veículos	21	2,95	64,60
TOTAL	713	100	
IGS	66,53		

Nº de entrevistas realizadas: 250

EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



MATO GROSSO DO SUL: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

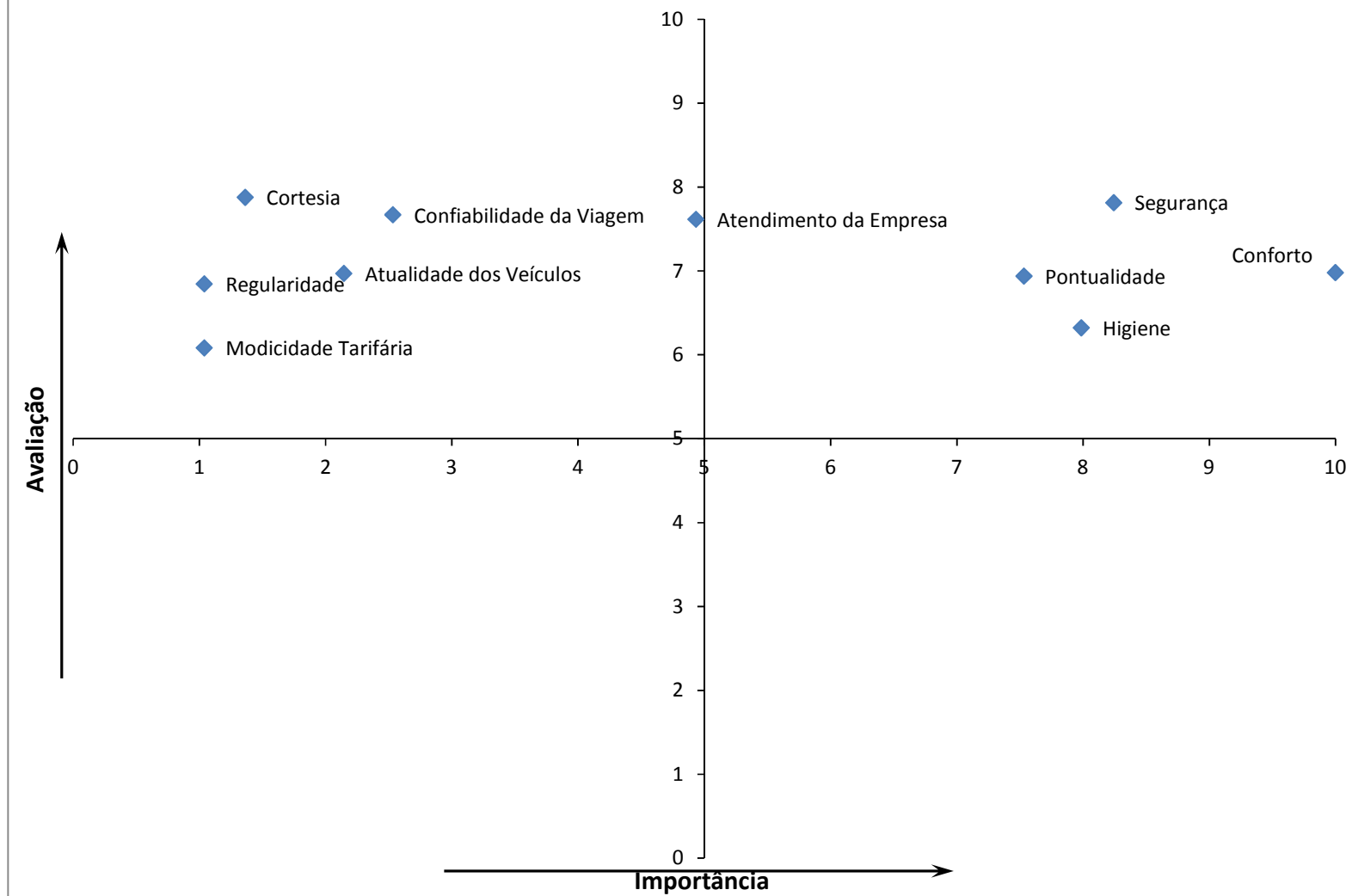
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,97	76,15
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,76	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,71	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,79	69,79
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,78	78,78
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	56,88	63,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,56	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,5	76,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,4	69,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,46	68,46
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,32	78,14
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,96	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,84	60,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,71	69,71
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	67,19	64,66
	Tempo das paradas	69,2	
	Segurança	69,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,35	
	Preço dos produtos e serviços	45,23	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,58	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,18	70,47
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,57	
	Serviço de informação e sinalização	76,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,6	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	51,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,43	

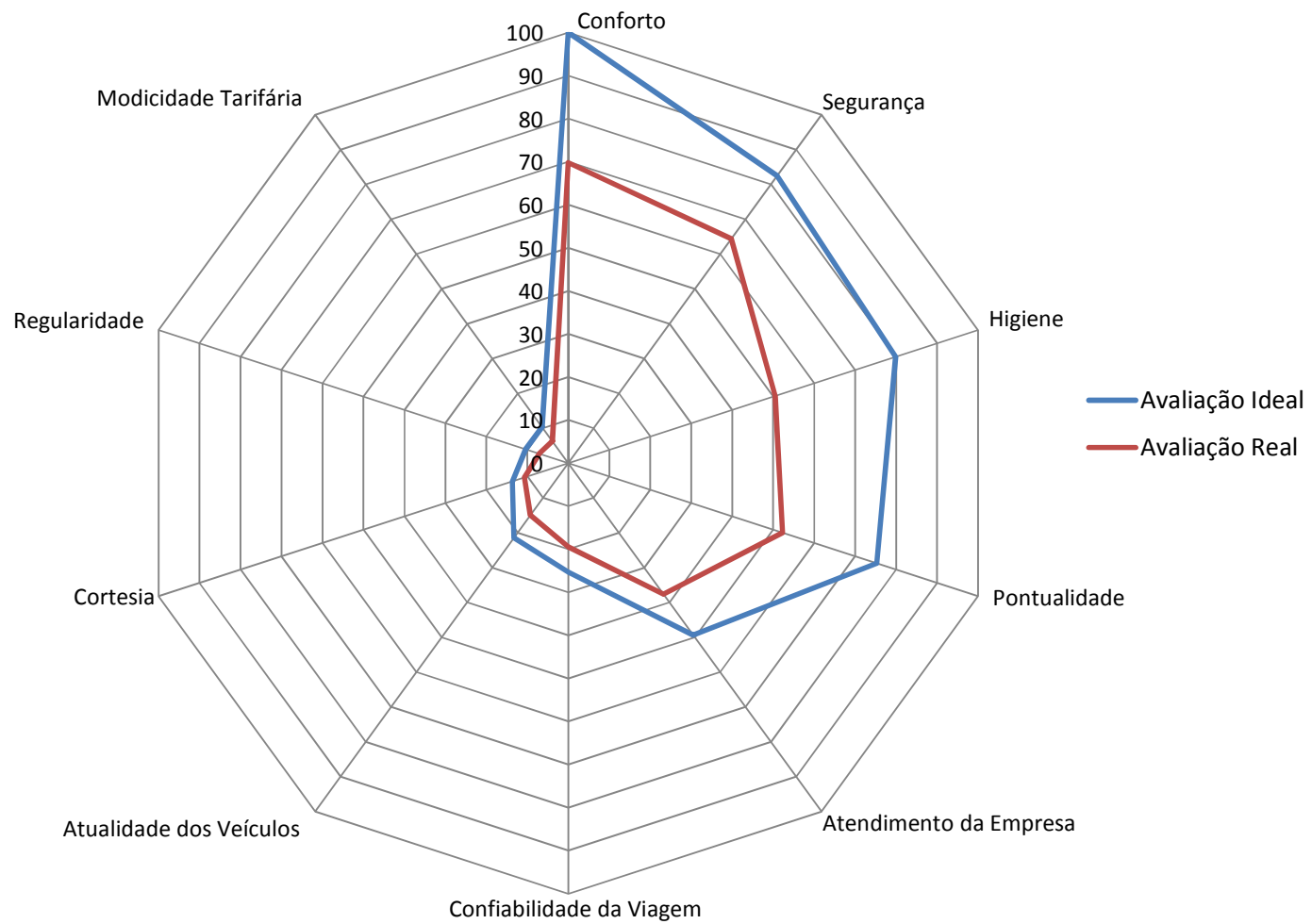
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	76	10,54	76,15
Conforto	154	21,36	69,79
Cortesia	21	2,91	78,78
Higiene	123	17,06	63,22
Confiabilidade da Viagem	39	5,41	76,70
Pontualidade	116	16,09	69,40
Regularidade	16	2,22	68,46
Segurança	127	17,61	78,14
Modicidade Tarifária	16	2,22	60,84
Atualidade dos Veículos	33	4,58	69,71
TOTAL	721	100	
IGS	71,15		

Nº de entrevistas realizadas: 245

EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



SÃO PAULO: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

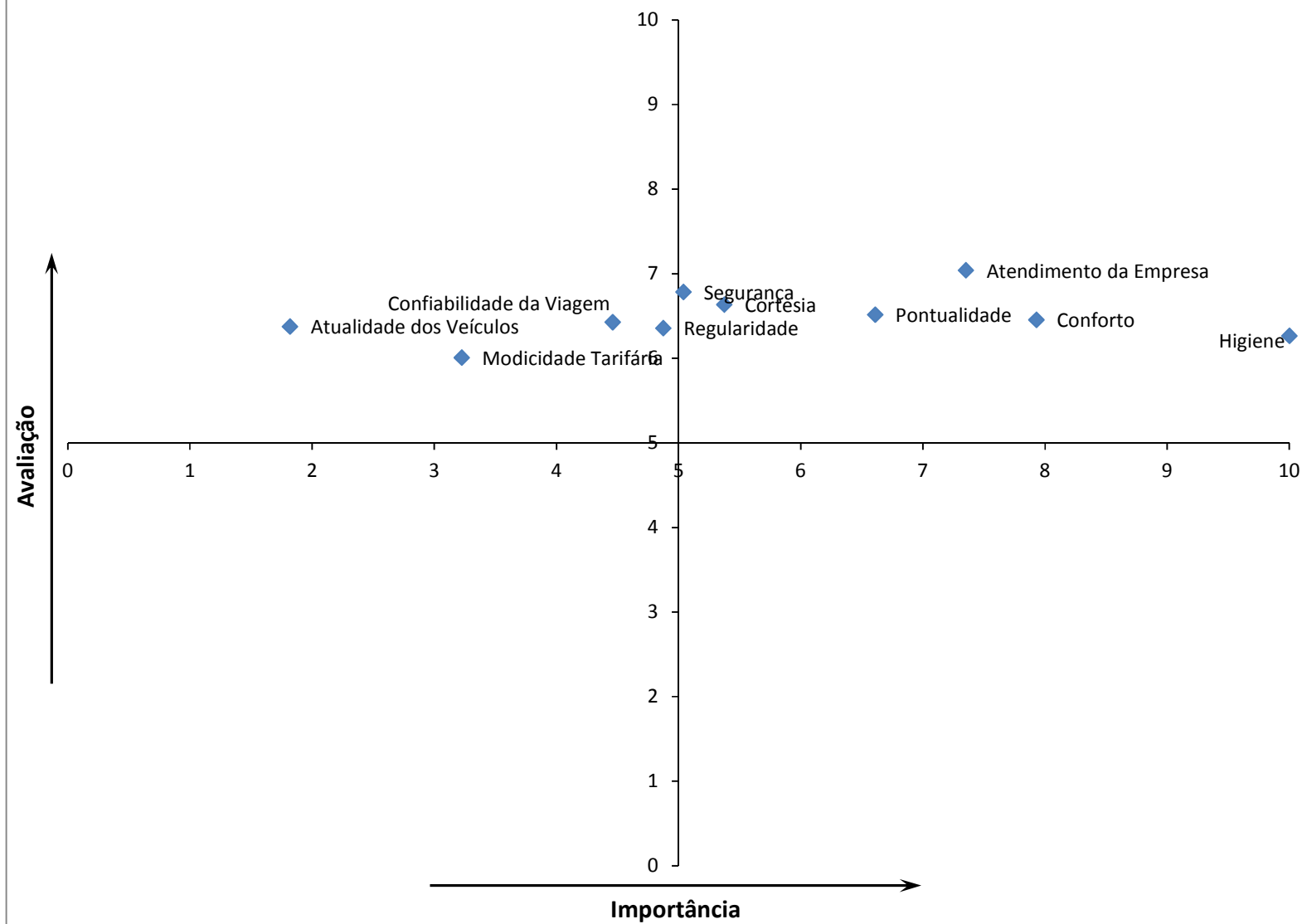
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,8	70,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,73	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,54	64,54
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,33	66,33
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	62,05	62,65
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,25	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,7	64,27
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,84	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,14	65,14
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,55	63,55
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,03	67,83
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,63	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,06	60,06
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	63,75	63,75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,86	62,43
	Tempo das paradas	61,16	
	Segurança	62,25	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,75	
	Preço dos produtos e serviços	60,46	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,74	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,4	63,21
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,34	
	Serviço de informação e sinalização	63,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,56	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,64	

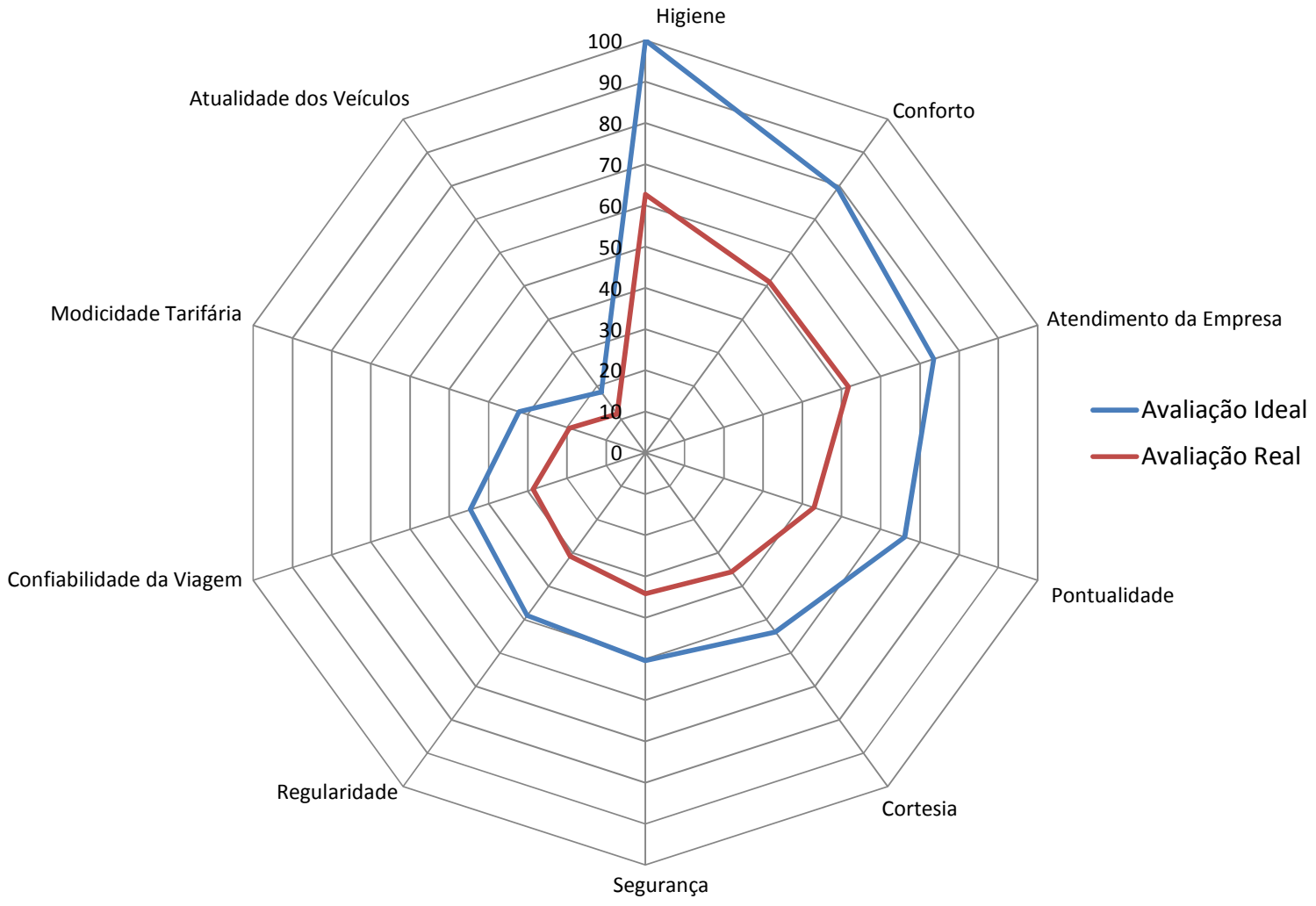
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	89	12,97	70,41
Conforto	96	13,99	64,54
Cortesia	65	9,48	66,33
Higiene	121	17,64	62,65
Confiabilidade da Viagem	54	7,87	64,27
Pontualidade	80	11,66	65,14
Regularidade	59	8,6	63,55
Segurança	61	8,89	67,83
Modicidade Tarifária	39	5,69	60,06
Atualidade dos Veículos	22	3,21	63,75
TOTAL	686	100	
IGS	65,11		

Nº de entrevistas realizadas: 251

EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A



Empresa Princesa Do Norte 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	514

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	13
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	39,93
Nº de entrevistas realizadas:	514

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	13
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	514

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	18
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	12
Nº de entrevistas realizadas:	514

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	28
Estudo	10
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	24
Lazer/turismo	14
Compras	5
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	514

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	37
Diária	20
Semanal	10
Quinzenal	5
Mensal	8
Trimestral	6
Semestral	4
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	514

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

Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	514

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	54
Gratuidade para portadores de deficiência	13
Descontos para idosos	4
Outros descontos ou gratuidades	29
Nº de entrevistas realizadas:	54

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

Sim	43
Não	57
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

TOTAL BRASIL: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

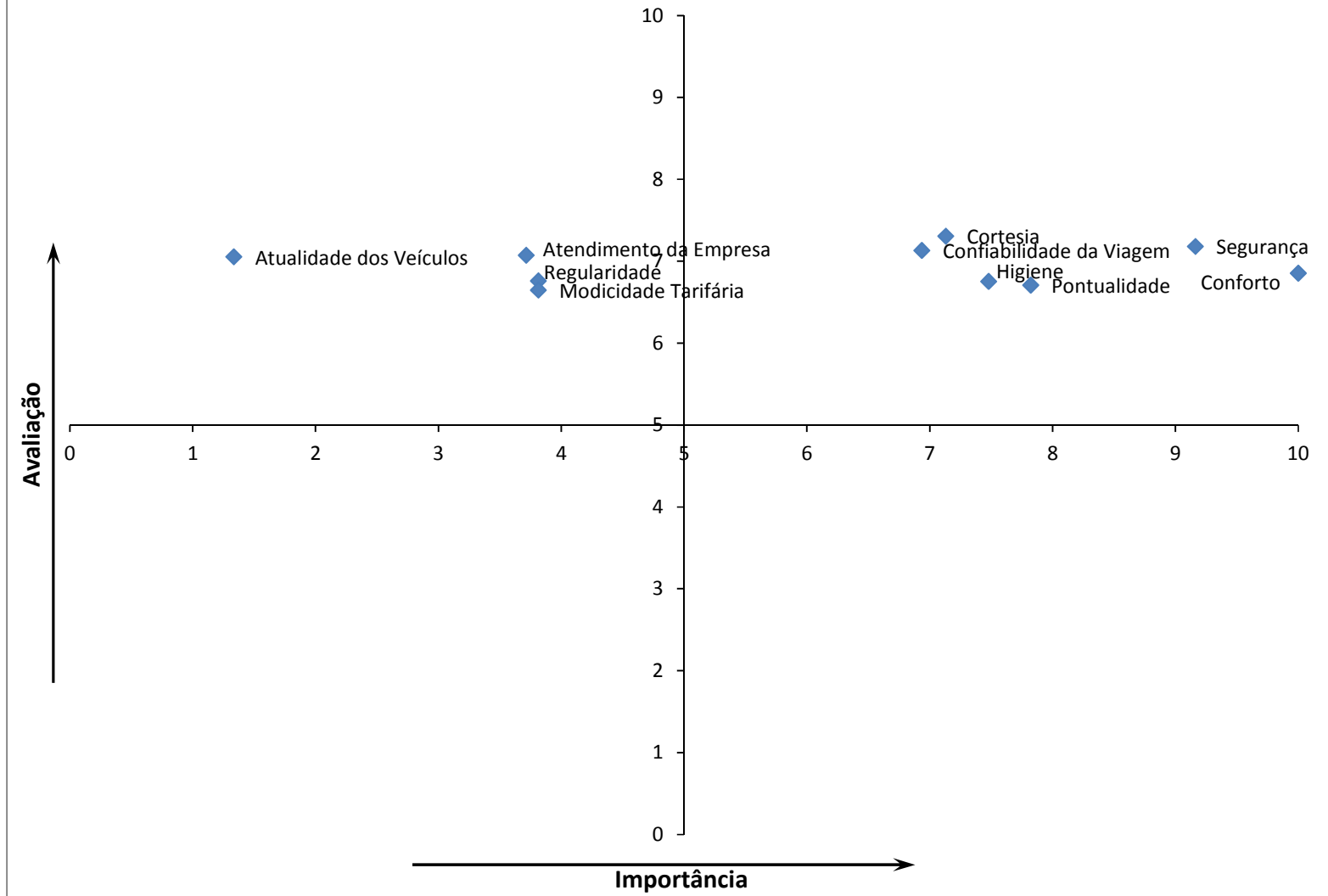
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,99	70,73
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,53	68,53
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,05	73,05
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,55	67,53
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,88	71,33
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,77	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,07	67,07
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,61	67,61
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,75	71,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,83	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,46	66,46
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,53	70,53
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,91	65,15
	Tempo das paradas	67,8	
	Segurança	71,05	
		65,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,45	
	Preço dos produtos e serviços	55,62	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,09	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,25	68,24
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,46	
	Serviço de informação e sinalização	70,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	66	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,94	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,02	

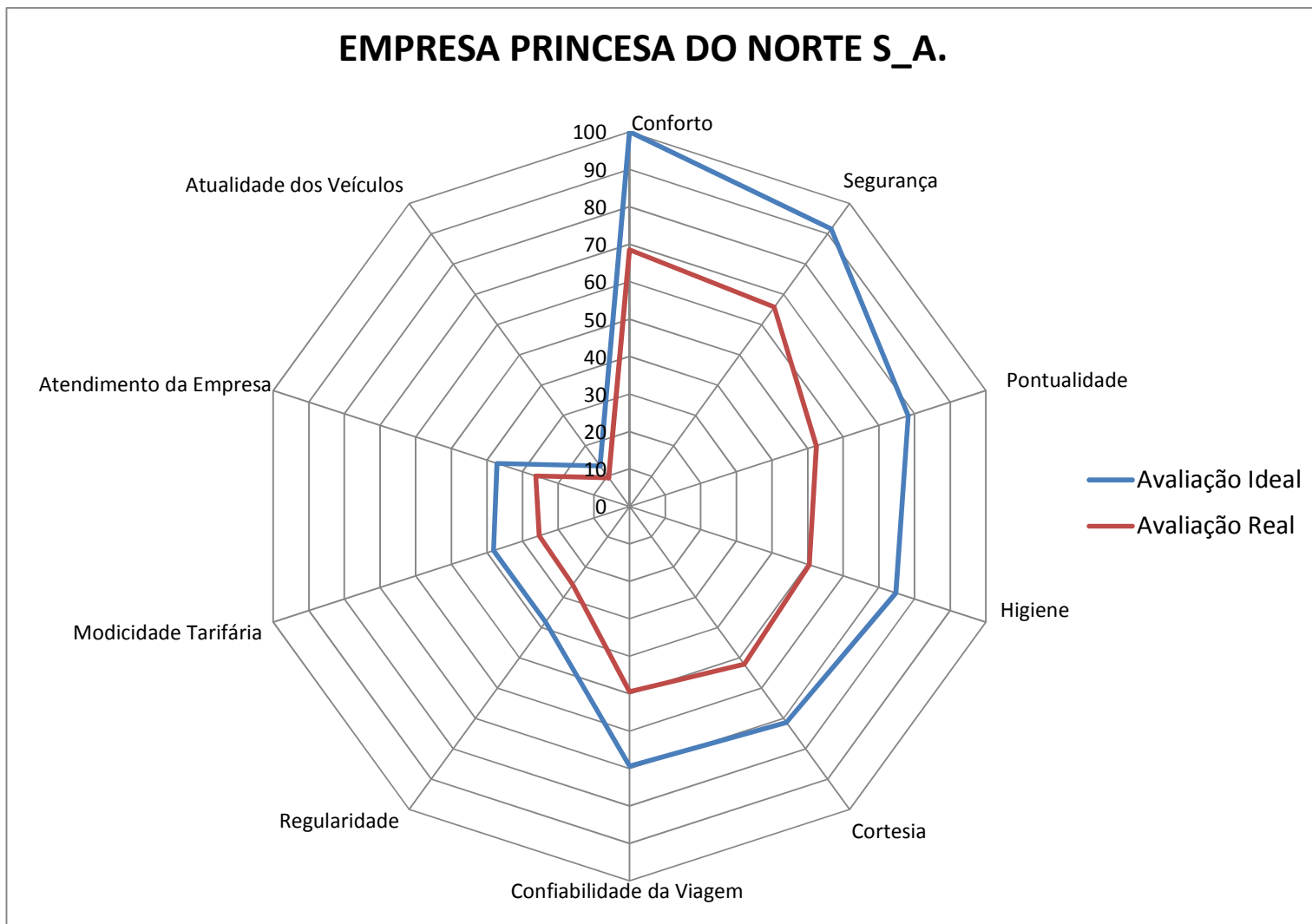
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	75	6,07	70,73
Conforto	202	16,34	68,53
Cortesia	144	11,65	73,05
Higiene	151	12,22	67,53
Confiabilidade da Viagem	140	11,33	71,33
Pontualidade	158	12,78	67,07
Regularidade	77	6,23	67,61
Segurança	185	14,97	71,79
Modicidade Tarifária	77	6,23	66,46
Atualidade dos Veículos	27	2,18	70,53
TOTAL	1236	100	
IGS	69,54		

Nº de entrevistas realizadas: 514

EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.



EMPRESA PRINCESA DO NORTE 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.

A pergunta sobre a avaliação do SAC só foi aplicada para quem afirmou ter utilizado o mesmo.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	514

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	11
Boa	46
Regular	30
Ruim	9
Péssima	4
NR	0
Nº de entrevistas realizadas:	46

GOIÁS / DISTRITO FEDERAL: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

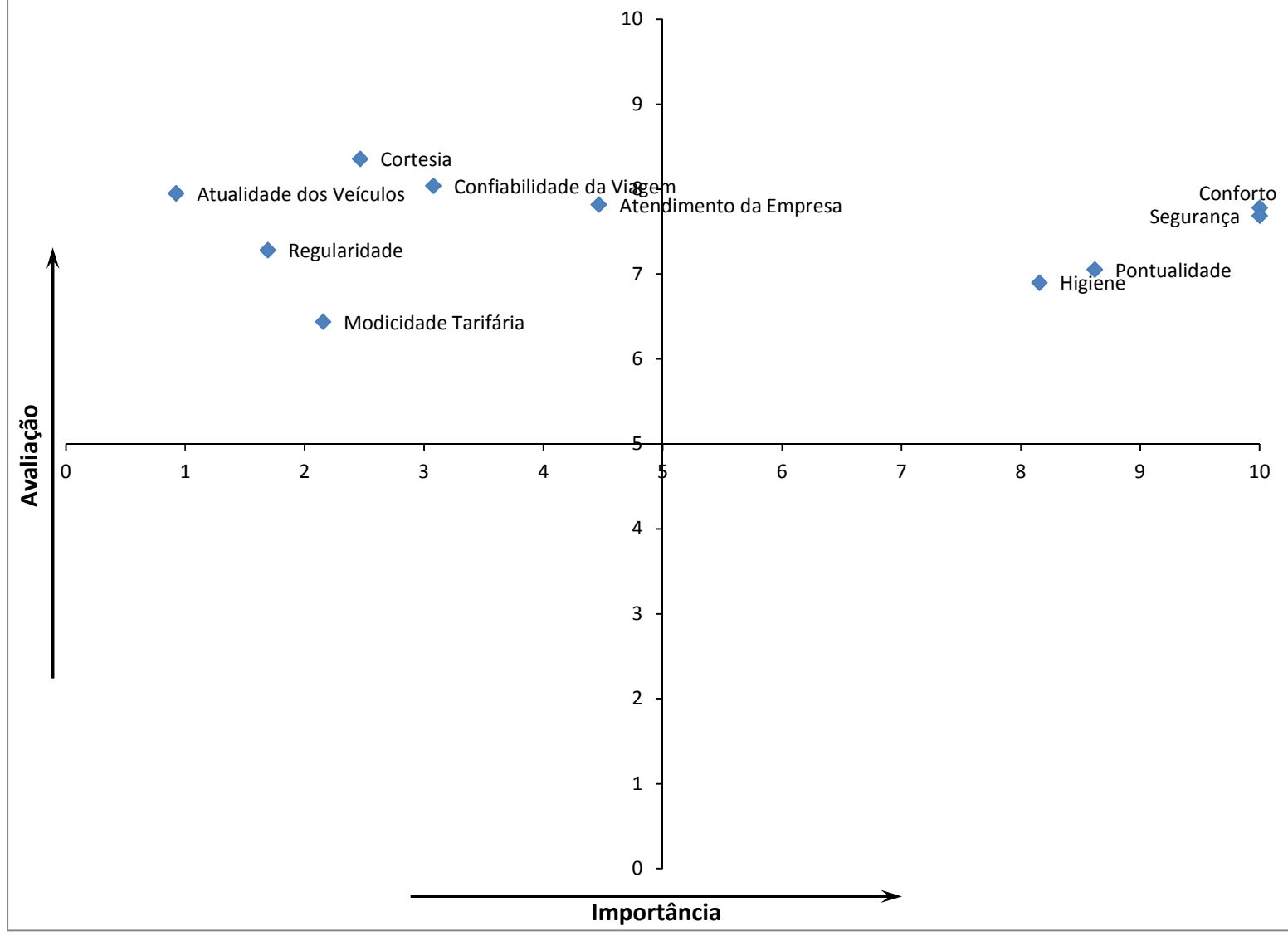
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,82	78,15
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,88	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,78	77,78
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,55	83,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,64	68,97
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,29	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,74	80,36
	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)	70,51	70,51
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,81	72,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,15	76,86
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,56	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,35	64,35
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	79,49	79,49
Paradas para refeições lanches	Quantidade de paradas	69,23	64,04
	Tempo das paradas	71,15	
	Segurança	73,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,38	
	Preço dos produtos e serviços	43,26	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,02	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,71	70,84
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,78	
	Serviço de informação e sinalização	75,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,71	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,07	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,33	

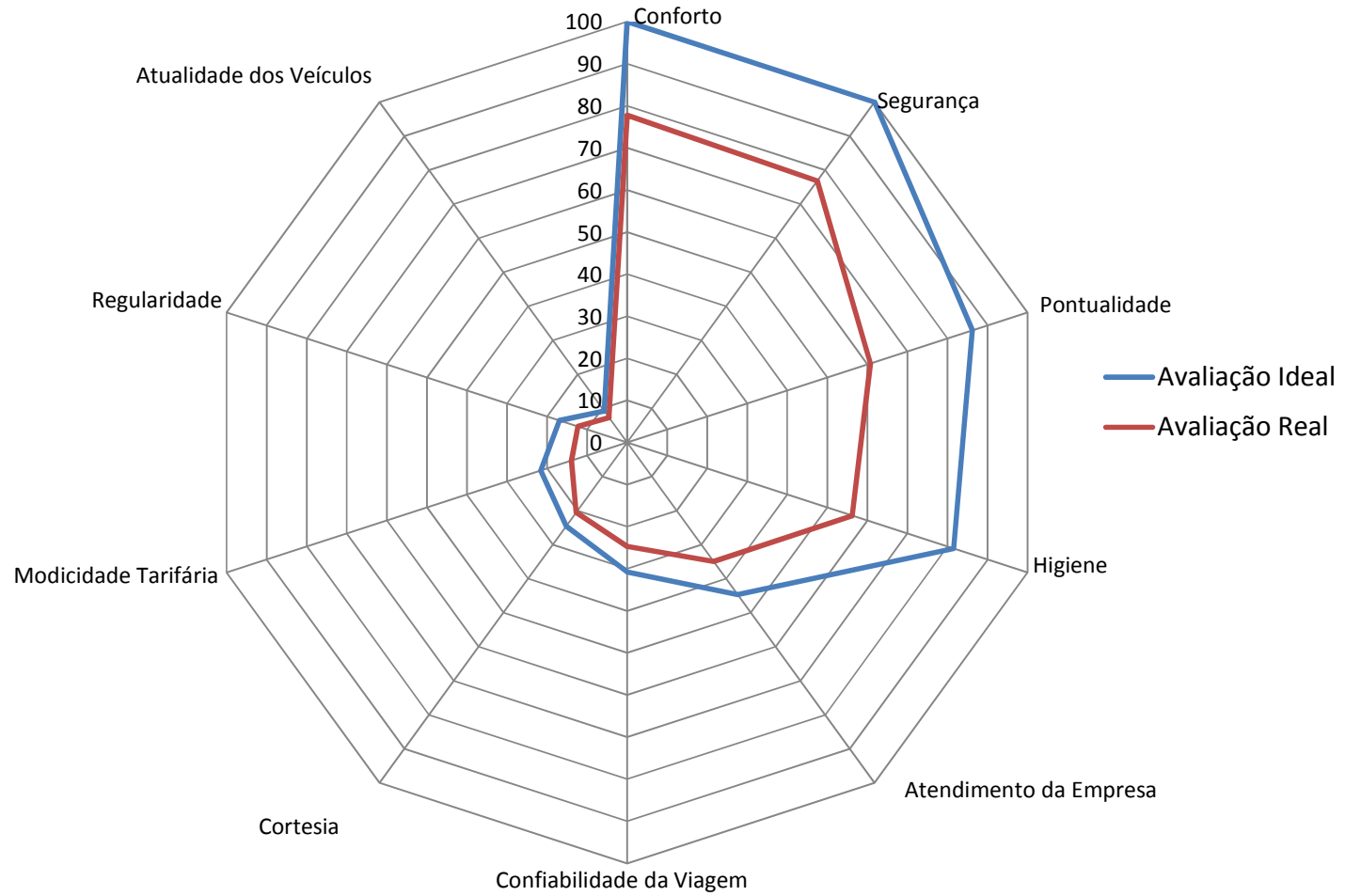
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	29	8,66	78,15
Conforto	65	19,4	77,78
Cortesia	16	4,78	83,55
Higiene	53	15,82	68,97
Confiabilidade da Viagem	20	5,97	80,36
Pontualidade	56	16,72	70,51
Regularidade	11	3,28	72,81
Segurança	65	19,4	76,86
Modicidade Tarifária	14	4,18	64,35
Atualidade dos Veículos	6	1,79	79,49
TOTAL	335	100	
IGS	74,76		

Nº de entrevistas realizadas: 117

EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.



EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.



PARANÁ: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

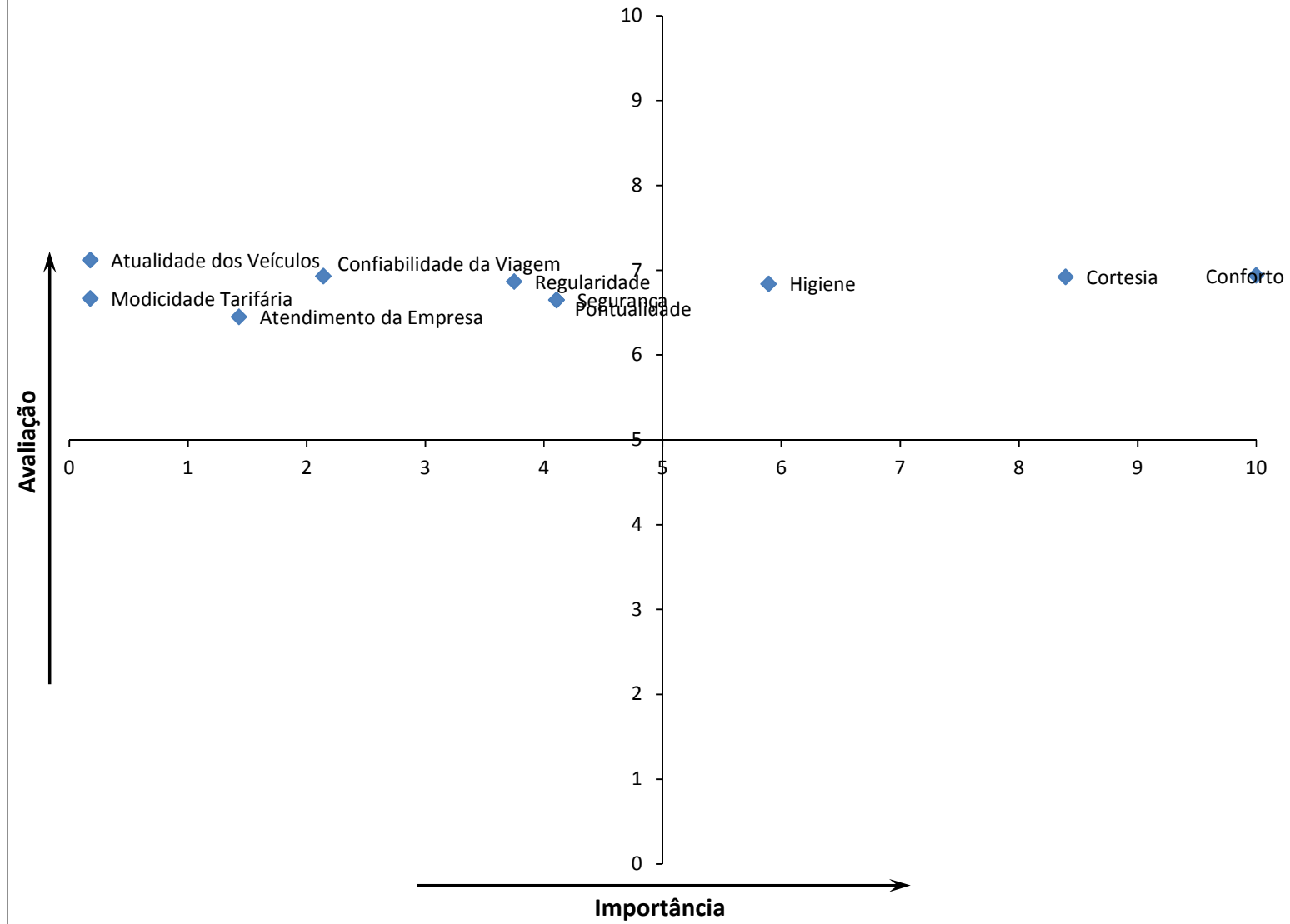
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	61,05	64,49
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,66	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,77	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,38	69,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,2	69,2
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,58	68,39
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,29	69,30
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,49	66,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,66	68,66
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,04	66,49
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,67	66,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,2	71,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,2	70,00
	Tempo das paradas	74,46	
	Segurança	71,01	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,01	
	Preço dos produtos e serviços	67,93	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,84	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,75	70,14
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,57	
	Serviço de informação e sinalização	71,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,38	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,83	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,11	

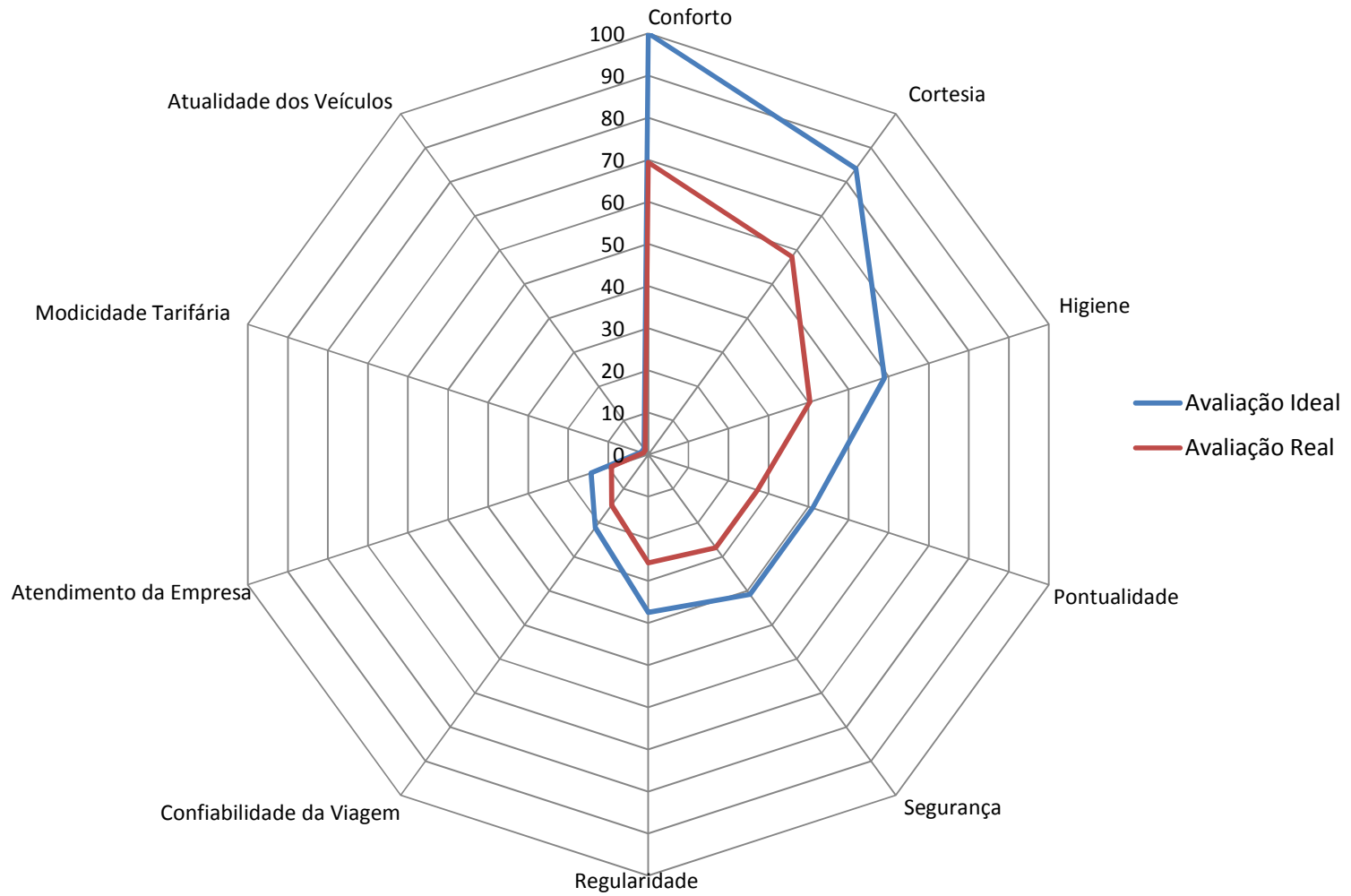
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	3,56	64,49
Conforto	56	24,89	69,38
Cortesia	47	20,89	69,20
Higiene	33	14,67	68,39
Confiabilidade da Viagem	12	5,33	69,30
Pontualidade	23	10,22	66,49
Regularidade	21	9,33	68,66
Segurança	23	10,22	66,49
Modicidade Tarifária	1	0,44	66,67
Atualidade dos Veículos	1	0,44	71,20
TOTAL	225	100	
IGS	68,36		

Nº de entrevistas realizadas: 138

EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.



EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.



SÃO PAULO: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

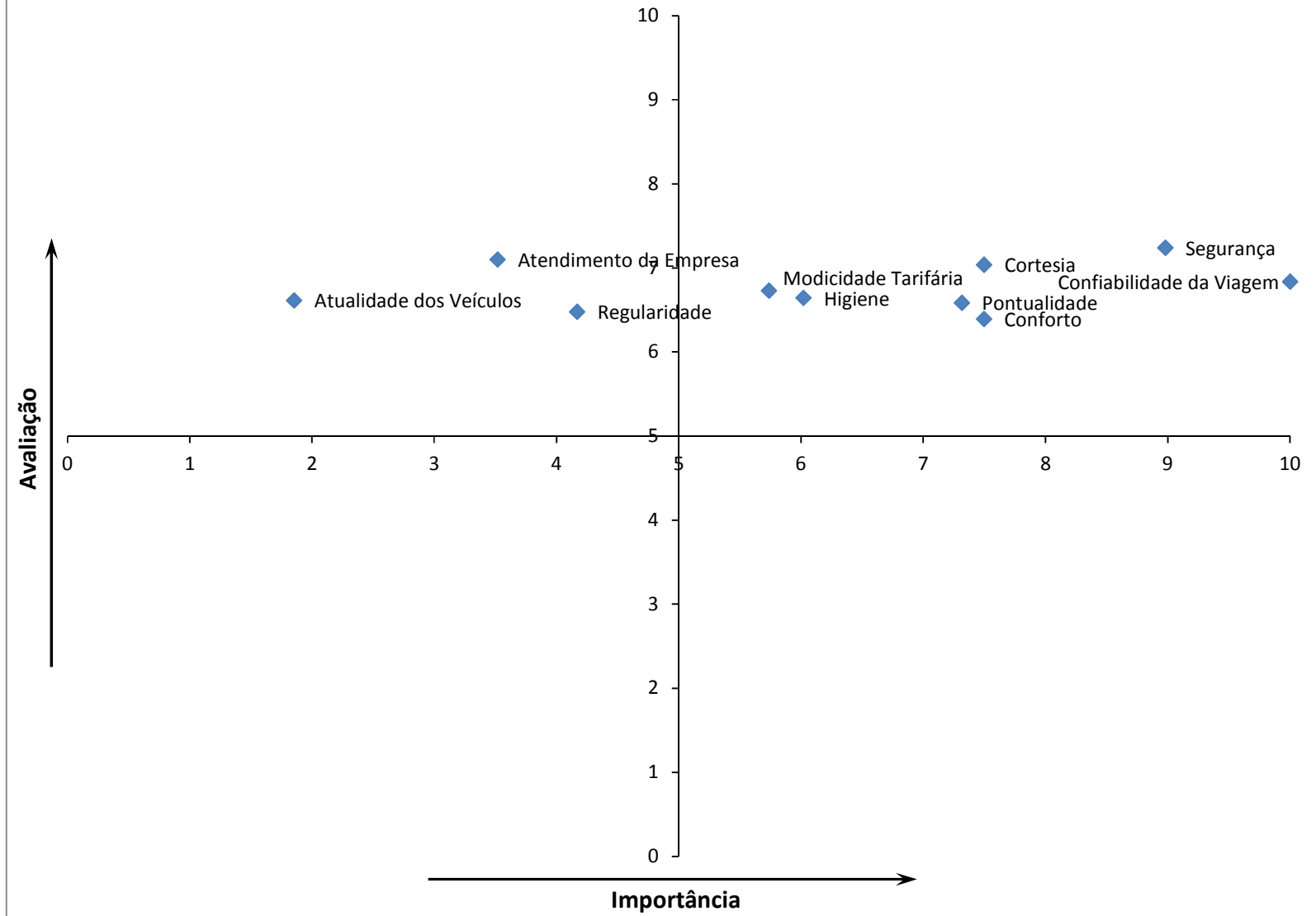
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,39	70,98
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,91	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,63	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,9	63,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,37	70,37
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,93	66,41
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,89	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,21	68,34
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,47	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,83	65,83
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,77	64,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,91	72,40
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,88	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,28	67,28
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,12	66,12
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,57	63,05
	Tempo das paradas	62,74	
	Segurança	69,88	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	61	
	Preço dos produtos e serviços	54,54	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,28	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,95	66,09
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,06	
	Serviço de informação e sinalização	68,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,68	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,19	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	38	5,62	70,98
Conforto	81	11,98	63,90
Cortesia	81	11,98	70,37
Higiene	65	9,62	66,41
Confiabilidade da Viagem	108	15,98	68,34
Pontualidade	79	11,69	65,83
Regularidade	45	6,66	64,77
Segurança	97	14,35	72,40
Modicidade Tarifária	62	9,17	67,28
Atualidade dos Veículos	20	2,96	66,12
TOTAL	676	100	
IGS	67,90		

Nº de entrevistas realizadas: 259

EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.



EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.

