

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

**Relatório de Resultados  
Rodovias Federais Concedidas**

**CONTRATO Nº 018/2017  
PRODUTO 3**

**Agosto / 2018**

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)



**Equipe técnica:**

**Ronaldo Lisboa** \_\_\_\_\_

Preposto

[ronaldolisboa@mkipesquisa.com.br](mailto:ronaldolisboa@mkipesquisa.com.br)

(31) 3273-2347

**Cláudia Valente** \_\_\_\_\_

Coordenação geral

[claudiavalente@mkipesquisa.com.br](mailto:claudiavalente@mkipesquisa.com.br) /

[administrativo@mkipesquisa.com.br](mailto:administrativo@mkipesquisa.com.br)

(31) 3273-2347

**Lucia Helena Cardoso** \_\_\_\_\_

Estatística

[luciacardoso@mkipesquisa.com.br](mailto:luciacardoso@mkipesquisa.com.br)

(31) 3273-2347

**Eduardo Henrique** \_\_\_\_\_

Analista de banco de dados

[eduardo@mkipesquisa.com.br](mailto:eduardo@mkipesquisa.com.br)

Tel.: (31) 3273-2347

**Magda Gomes** \_\_\_\_\_

Supervisora Geral

[magdagomes@mkipesquisa.com.br](mailto:magdagomes@mkipesquisa.com.br)

Tel.: (31) 3273-2347

**Lucas Faria** \_\_\_\_\_

Supervisor

[lucasfaria@mkipesquisa.com.br](mailto:lucasfaria@mkipesquisa.com.br)

Tel.: (31) 3273-2347

## SUMÁRIO

1. NOTA METODOLÓGICA .....	5
1.1. Abrangência e objetivos .....	5
1.2. Coleta dos dados.....	6
1.3. Metodologia .....	7
a) Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA): .....	9
b) Cálculo do Índice Satisfação por Trecho (IST).....	9
c) Exemplo de cálculo do Índice Satisfação por Empresa (ISE).....	10
d) Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB).....	10
e) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação.....	11
f) Avaliação Referencial .....	12
2. RESULTADO DAS RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS .....	15
a) Importância dos atributos pesquisados .....	15
b) Satisfação geral por concessionária .....	16
c) Satisfação por atributo e por concessionária .....	17
d) Mapas Perceptuais.....	30
e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018.....	42
f) Avaliação dos serviços das concessionárias .....	45
g) Perfil e satisfação dos usuários.....	50
ANEXO I .....	58
Distribuição da amostra .....	58
ANEXO II .....	61
Modelo de Questionário e Cartela.....	61
ANEXO III .....	64
Detalhamento dos resultados - Geral e por concessionária .....	64
1) Rodovias Federais Concedidas.....	65
1.1 Resultados Gerais .....	65
1.2 Resultados por concessionária / CONCEBRA.....	67
1.3 Resultados por concessionária / CONCEPA .....	82
1.4 Resultados por concessionária / CONCER.....	91
1.5 Resultados por concessionária / CRO .....	102
1.6 Resultados por concessionária / CRT .....	119
1.7 Resultados por concessionária / ECO-101 .....	126
1.8 Resultados por concessionária / Ecoponte .....	139
1.9 Resultados por concessionária / Ecosul .....	146
1.10 Resultados por concessionária / Fernão Dias.....	157
1.11 Resultados por concessionária / Fluminense.....	170
1.12 Resultados por concessionária / Litoral Sul .....	181

1.13	Resultados por concessionária / MGO.....	190
1.14	Resultados por concessionária / MS Vias .....	201
1.15	Resultados por concessionária / Nova Dutra .....	214
1.16	Resultados por concessionária / Planalto Sul .....	225
1.17	Resultados por concessionária / Régis Bittencourt.....	236
1.18	Resultados por concessionária / Rodovia do Aço.....	249
1.19	Resultados por concessionária / Transbrasiliana.....	258
1.20	Resultados por concessionária / Via-040.....	269
1.21	Resultados por concessionária / Via Bahia.....	284

## 1. NOTA METODOLÓGICA

### 1.1. Abrangência e objetivos

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, por meio de processo licitatório, firmou o Contrato nº 018/2017 com a MK Pesquisa e Planejamento Eireli, para a execução do planejamento, coleta de dados e a elaboração e apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de serviços regulados pela Agência.

O plano amostral e os procedimentos metodológicos foram definidos pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, cabendo à empresa MK Pesquisa e Planejamento Eireli a execução daqueles.

O estudo foi dividido em três grandes públicos ('a', 'b' e 'c'), sendo que para o transporte de passageiros existe a subdivisão de perfis pesquisados (letra 'a' de 1 a 7):

**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 regular de passageiros; e
7. Transporte ferroviário turístico de passageiros.

**b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais; e**

**c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas.**

O principal objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos usuários com as empresas que oferecem os serviços regulados pela ANTT e, ainda:

- 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 Índices de Satisfação com os serviços prestados por cada empresa;
- Obter Índices de Satisfação com os serviços prestados em cada estado para o transporte rodoviário por fretamento;
- Obter Índices de Satisfação para cada região, considerando todas as linhas pesquisadas pertencentes a uma região/inter região do país, para cada tipo de serviço no transporte rodoviário de passageiros; e

- Obter um Índice de Satisfação Brasil, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço no país.

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

- Entrevistas presenciais: pesquisa no transporte rodoviário regular de passageiros; transporte ferroviário regular e turístico de passageiros; e serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais;
- Entrevistas por telefone: pesquisa no transporte rodoviário de passageiros em regime de fretamento; e

Entrevistas via internet (online) e por telefone: pesquisa no transporte ferroviário de cargas.

**O presente relatório tem por escopo a apresentação dos resultados da pesquisa aplicada aos usuários das rodovias federais concedidas.**

## 1.2. Coleta dos dados

A pesquisa de satisfação com os usuários das rodovias federais concedidas foi realizada no período de 12 a 15 de dezembro de 2017 e de 15 de janeiro a 2 de junho de 2018, assim definido para excluir a temporada de fim de ano, que apresenta características atípicas em relação ao restante dos meses. Foram realizadas 15.231 (quinze mil, duzentas e trinta e uma) entrevistas presenciais, sendo 9.306 (nove mil, trezentas e seis) com condutores de veículos leves e 5.925 (cinco mil, novecentas e vinte e cinco) com condutores de veículos pesados. As entrevistas foram distribuídas nos períodos diurno e noturno, conforme proporção calculada pela ANTT para garantir representatividade entre os usuários.

As entrevistas ocorreram em pontos de parada ou repouso como postos de abastecimento, postos de fiscalização ou postos da polícia rodoviária das rodovias federais concedidas, abrangidas pelas 20 concessionárias pesquisadas e divididas em 64 trechos previamente definidos pela ANTT (Anexo I) com base nos seguintes critérios:

- a) Pelo menos dois trechos, ou seja, duas avaliações, por rodovia concedida, exceto no caso da Ponte Rio-Niterói (Ponte Presidente Costa e Silva);
- b) Trechos com extensão média de 100 km; e
- c) Limites dos trechos definidos de forma a conterem pelo menos uma praça de pedágio, para possibilitar a obtenção de uma estimativa do tráfego por trecho.

Os entrevistadores tinham posse e dominavam o uso de tablet/smartphone compatíveis com o sistema operacional Android, permitindo a instalação do SurveyCTO (programa usado para a coleta de dados). O modelo do questionário utilizado na pesquisa consta no Anexo II deste Relatório.

A equipe da MK Pesquisa e Planejamento, licitada pela ANTT para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, disponibilizou permanentemente na sede da empresa

em Belo Horizonte: um coordenador, dois supervisores, uma estatística, um analista de banco de dados, seis checadores e em campo, distribuídos em todas as regiões do território nacional, aproximadamente 230 (duzentos e trinta) entrevistadores.

Todos os entrevistadores de campo que realizaram as entrevistas se submeteram a treinamento através de videoaulas e material de suporte disponibilizados na página da MK Pesquisa e Planejamento na internet (site próprio da empresa), obtendo acesso pelo endereço <http://www.mkpesquisa.com.br/areacliente.php>. Este treinamento objetivou oferecer a competência necessária para que os entrevistadores estivessem qualificados a entrevistar os usuários dos serviços de transporte citados acima.

As informações pormenorizadas sobre os trabalhos de planejamento e preparação de campo, que antecederam a coleta dos dados, encontram-se no relatório do Produto 1 do Contrato nº 018/2017.

### 1.3. Metodologia

Os tamanhos de amostra definidos para cada rodovia federal concedida representam valores mínimos de entrevistas a serem realizadas em cada trecho, ou seja, o número mínimo de questionários válidos. As amostras mínimas foram calculadas de forma que sejam assegurados nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

O Índice de Satisfação com a empresa (satisfação com os serviços prestados pela rodovia concedida) resulta da determinação dos índices de satisfação com os trechos. Estes são obtidos a partir dos índices de satisfação com os atributos que, por sua vez, decorrem dos índices de satisfação com os itens.

Cada usuário foi solicitado a informar como avalia o serviço prestado em relação a um determinado item, indicando se o considera ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo. Em seguida, o respondente escolheu os três atributos mais importantes, listados em uma cartela apresentada durante a entrevista. Os totais de menções dos usuários referentes a cada atributo forneceram a indicação dos considerados mais importantes ou menos importantes, para o conjunto de entrevistados em determinada empresa. O modelo da cartela consta no Anexo II.

Especificamente, para as rodovias federais concedidas, foram calculados os seguintes índices:

- **ISI - Índice de Satisfação com Item** – satisfação indicada pelos usuários para cada item do serviço avaliado;
- **ISA - Índice de Satisfação com Atributo** – o atributo é composto por um conjunto de itens. Como todos os itens que compõem um atributo têm a mesma importância,

o Índice de Satisfação com Atributo é calculado pela média simples dos índices de satisfação com os itens que compõem o atributo;

- **IA - Importância do Atributo** - o percentual de importância de um determinado atributo será calculado a partir da relação entre o total de indicações realizadas para o atributo e o total de indicações realizadas para todos os atributos;
- **IST - Índice de Satisfação com o Trecho** - média ponderada dos índices de satisfação com os atributos, na qual os pesos são a importância relativa de cada atributo;
- **ISE - Índice de Satisfação com a Empresa** - média ponderada dos índices de satisfação com os trechos, na qual os pesos são os produtos entre a extensão e o tráfego médio diário de cada trecho na avaliação da rodovia concedida;
- **ISB - Índice de Satisfação Brasil** – o ISB é o resultado geral de todas as concessionárias, cujo cálculo considerou como fator de ponderação o tráfego médio diário (TMD) de veículos em cada rodovia pesquisada.

A Figura 1 descreve os itens associados a cada atributo utilizado na avaliação das concessionárias de rodovias federais:

FIGURA 1 – DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS  
Rodovias Federais Concedidas

ATRIBUTOS	ITENS
Pista	Condições do pavimento
	Condições do pavimento em dias de chuva
	Desnível entre pista e acostamento
	Desnível na entrada de pontes
Sinalização	Clareza nas informações das placas
	Condição da pintura no pavimento
	Visibilidade da sinalização
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia
	Facilidade de ultrapassagem
	Fluidez nos acessos e cruzamentos
Segurança	Largura do acostamento
	Condições das encostas
	Condição das proteções laterais das pontes
	Condição das proteções laterais da pista
	Segurança nos acessos e cruzamentos
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos
Limpeza	Limpeza da pista
	Limpeza das laterais da rodovia
	Condição da vegetação lateral
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio

### a) Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):

Na Figura 2 tem-se um exemplo do cálculo utilizado na construção do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):

FIGURA 2 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISI E DO ISA

AVALUAÇÃO DOS ITENS (NA)										ÍNDICE DE		
ATRIBUTOS	ITENS	O	B	RE	RU	PE	N.R.	TOTAL	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										

### b) Cálculo do Índice Satisfação por Trecho (IST)

Após a avaliação dos atributos foi solicitado aos entrevistados que escolhessem os **3 atributos que consideravam mais importantes** no serviço em questão. A importância relativa do atributo é resultado da divisão do total de citações do atributo pelo total de citações de todos os atributos. Portanto, o Índice Satisfação por Trecho (IST) é o resultado da soma da importância relativa de cada atributo multiplicada pelo ISA, dividida por 100:

FIGURA 3 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO IST

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	31	7,6%	73,9
Sinalização	No. de citações	18,9%	67,5
...	9	2,2%	85,5
Pedágio	53	13,0%	78,3
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>	
<b>IST</b>		<b>74,8%</b>	

Importância relativa: No. De citações do atributo/Total de citações.  
Ex: 18,9% = 77 / 408

Total de citações

IST:  $\sum(\text{Imp. relativa} \times \text{ISA}) / 100$

$$\text{IST do trecho X} = \frac{(7,6 * 73,9) + (18,9 * 67,5) + \dots (7,4 * 81,4)}{100}$$

### c) Exemplo de cálculo do Índice Satisfação por Empresa (ISE)

A Figura 4 ilustra como o ISE é calculado a partir dos “n” trechos que a compõem, considerando-se a extensão e o TMD (tráfego médio diário) de cada trecho. Os trechos foram definidos pela ANTT conforme critérios técnicos.

FIGURA 4 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISE

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1	61,5	125	26636,4	31,0
Trecho 2	54,1	419	7326,1	28,6
Trecho 3	56,1	365	3470,4	11,8
Trecho 4	63,8	188	9920,1	17,4
Trecho 5	43,2	86	14112,7	11,3
<b>TOTAL</b>		1183	61465,6	
<b>ISE</b>	<b>57,1</b>			

Participação relativa:  
 $((\text{Extensão} \times \text{TDM}) \text{ do trecho X} / \sum (\text{Extensão} \times \text{TDM})) \times 100.$   
 Ex.:  $(3329547 / 10744549,2) \times 100 = 31,0$

$\text{ISE} = \sum (\text{IST} \times \text{Participação relativa}) / 100.$

Plicando-se a fórmula de cálculo do ISE aos dados constantes na figura acima, temos:

$$\text{ISE da empresa X} = \frac{(61,5 * 31,0) + (54,1 * 28,6) + \dots + (43,2 * 11,3)}{100}$$

### d) Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB)

A partir do cálculo do ISE é calculado o Índice de Satisfação Brasil (ISB), pela média ponderada dos ISE tendo como peso o tráfego médio diário (TMD) de cada concessionária. Portanto, o Índice Satisfação Brasil (ISB) é o resultado da soma do TMD de cada concessionária multiplicada pelo ISE:

FIGURA 5 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISB

CONCESSIONÁRIA	TMD %	ISE	ISB
CONCEBRA	7,1%	57,1	
CONCEPA	4,7%	70,3	
CONCER	5,7%	55,9	57,6
...	...	...	
VIABAHIA	6,0%	51,2	

$\text{ISB} = \sum (\text{TMD} \times \text{ISE})$

$$ISB = (0,07 * 57,1) + (0,047 * 70,3) + (0,057 * 55,9) + \dots + (0,06 * 51,2)$$

### e) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação

O mapa de percepção consegue traduzir, em 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 indicada por eles.

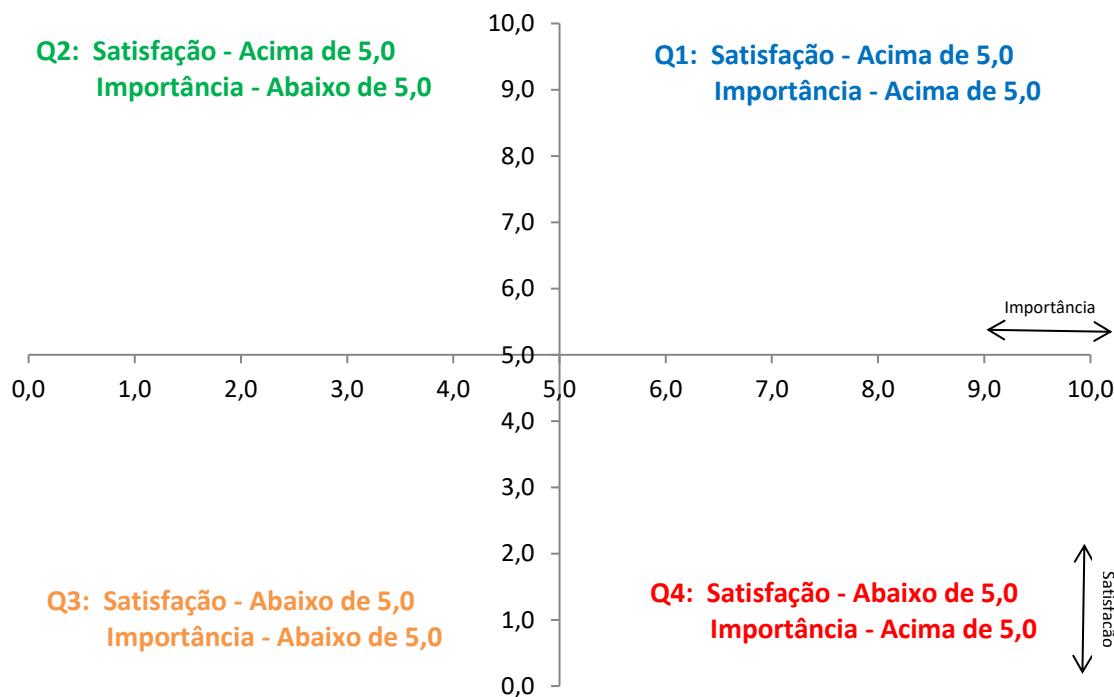
Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Satisfação acima da média;

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

Quadrante 3: Importância e Satisfação abaixo da média;

Quadrante 4: Pior situação. Importância acima da média e Satisfação abaixo da média. Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação, haja vista que foram considerados importantes pelos usuários.

FIGURA 6 – EXEMPLO DE MAPA PERCEPTUAL



Os mapas são gerados pela aplicação da regra descrita abaixo:

1º) Os atributos são ordenados 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 apresentados em uma escala de 0 a 10. A transformação para essa escala é calculada da seguinte forma:  
- o atributo com maior importância relativa recebe a nota 10 (pontuação máxima);

- as notas dos demais atributos são calculadas assim: divide-se a importância relativa que o atributo alcançou pela importância do atributo mais importante, multiplicado pela nota máxima (10);

3º) Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) também são apresentados em uma escala de 0 a 10. Para isso são calculados da seguinte forma:

- o resultado do Índice de Satisfação com Atributo (ISA) é dividido por 10 (dez).

FIGURA 7 – EXEMPLO DE CALCULO DOS EIXOS DO MAPA PERCEPTUAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	84	20,6%	87,9
Sinalização	65	15,9%	71,8
Fluidez	54	13,2%	64,6
Segurança	46	11,3%	79,5
Serviços	42	10,3%	79,0
Limpeza	40	9,8%	79,2
Pedágio	9	2,2%	89,0
TOTAL	408	100%	

Nota 10,0 para o atributo com maior frequência relativa

ATRIBUTOS	Eixo X	Eixo Y
Pista	10,0	8,8
Sinalização	7,7	7,2
Fluidez	6,4	6,5
Segurança	5,5	8,0
Serviços	5,0	7,9
Limpeza	4,8	7,9
Pedágio	1,1	8,9

$$8,8 = (87,9 / 10)$$

$$6,4 = (13,2 / 20,6) \times 10$$

#### f) Avaliação Referencial

Para balizar a análise dos dados foi desenvolvido o cálculo da **avaliação referencial**, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos de forma proporcional à importância informada pelo usuário.

Com enfoque somente na análise dos resultados da pesquisa de satisfação, a ANTT considerou razoável que a **avaliação referencial varie entre 50 e 90 pontos**. Tais parâmetros foram definidos a partir de critérios subjetivos, detalhados a seguir:

Para o atributo considerado mais importante, a avaliação máxima (100 pontos) apenas seria alcançada se todos os entrevistados da amostra, sem exceção, o considerassem “ótimo”. Trata-se de um valor difícil de ser atingido. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 90% de satisfação é um valor suficiente para atender às expectativas do usuário, por mais importante que o atributo seja considerado. Em suma, o atributo considerado mais importante pelos usuários das empresas pesquisadas teve como avaliação referencial 90 pontos;

Por outro lado, ainda que um atributo seja considerado sem importância, entendemos que a avaliação de satisfação inferior a 50 pontos poderia afastar o resultado do entendimento de serviço adequado. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 50% de satisfação é o valor mínimo a ser obtido. Em suma, o valor mínimo para a avaliação referencial das empresas é de 50 pontos. Esse valor seria atingido apenas no caso de o atributo não ser considerado importante pelos usuários.

# RESULTADO DAS RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

## 2. RESULTADO DAS RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Nesta seção são apresentados os resultados relativos às **rodovias federais concedidas**. As respostas estão agrupadas por concessionárias, independentemente do trecho pelo qual o respondente transitou.

As tabelas e gráficos mostram os **resultados por concessionária** acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância. O detalhamento dos resultados consta do Anexo III deste relatório.

### a) Importância dos atributos pesquisados

Conforme citado anteriormente, os entrevistados escolheram os **3 (três) atributos** que consideravam mais importantes. A Figura 8 apresenta a porcentagem de importância para cada atributo, por concessionária:

FIGURA 8 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	BRASIL	CONCEBRA	CONCEPA	CONCER	CRO	CRT	ECO-101
Pista	<b>25,8%</b>	25,3%	31,8%	24,7%	29,5%	25,2%	25,2%
Segurança	<b>20,9%</b>	19,7%	21,6%	17,0%	22,0%	16,7%	20,1%
Pedágio	<b>15,7%</b>	13,0%	6,2%	18,7%	26,7%	28,0%	17,3%
Sinalização	<b>15,6%</b>	13,8%	27,9%	15,4%	11,8%	14,7%	17,7%
Fluidez	<b>11,5%</b>	13,0%	11,1%	9,4%	4,0%	2,4%	13,5%
Serviços	<b>6,3%</b>	8,4%	0,8%	7,1%	4,1%	8,7%	2,8%
Limpeza	<b>4,2%</b>	6,9%	0,6%	7,8%	1,8%	4,3%	3,2%

Atributo	ECOPONTE	ECOSUL	FERNÃO DIAS	FLUMINENSE	LITORAL SUL	MGO	MS VIAS
Pista	25,6%	22,7%	22,3%	27,4%	24,9%	25,6%	22,2%
Segurança	21,7%	21,1%	19,1%	23,2%	20,0%	19,8%	18,6%
Pedágio	9,5%	14,4%	19,6%	11,8%	12,4%	18,3%	18,3%
Sinalização	19,0%	16,9%	14,6%	14,7%	11,9%	12,8%	12,6%
Fluidez	12,5%	10,8%	8,8%	14,9%	23,6%	11,7%	10,6%
Serviços	6,6%	7,0%	11,1%	4,4%	5,4%	7,0%	9,2%
Limpeza	5,0%	7,1%	4,5%	3,6%	1,9%	4,9%	8,4%

Atributo	NOVADUTRA	PLANALTO SUL	RÉGIS BITTENCOURT	RODOVIA DO AÇO	TRANSBRASILIANA	VIA 40	VIABAHIA
Pista	22,5%	27,3%	27,2%	26,9%	25,3%	27,9%	25,2%
Segurança	21,7%	19,7%	21,8%	22,6%	22,6%	27,7%	18,6%
Pedágio	14,9%	17,0%	16,2%	14,5%	18,3%	21,0%	9,9%
Sinalização	13,8%	18,4%	15,9%	15,0%	14,4%	10,2%	20,5%
Fluidez	11,2%	9,4%	9,5%	12,2%	5,7%	9,8%	12,3%
Serviços	8,0%	4,0%	5,8%	5,5%	9,3%	2,2%	7,7%
Limpeza	7,7%	4,3%	3,7%	3,3%	4,4%	1,3%	5,8%

Considerando os respondentes de todas as concessionárias, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes:

- O atributo **mais importante** para os usuários de 19 concessionárias pesquisadas (de um total de 20) em 2018 é a condição da **pista**;
- **Segurança** foi o atributo considerado mais importante pelos usuários na pesquisa realizada no ano de 2014. O atributo **pista** apareceu apenas no terceiro lugar de importância em 2014;
- Nesta pesquisa (2018) o atributo **segurança** aparece em segundo lugar de importância;
- Em 2018 os usuários da concessionária **CRT** consideram o atributo **pedágio** como o **mais importante**. Este atributo ficou em segundo lugar de importância para os usuários das concessionárias **CONCER, Fernão Dias e MGO**;
- Nas concessionárias **CONCEPA e Via Bahia** o atributo **sinalização** da via aparece como **o segundo em importância** na percepção dos usuários.

#### b) Satisfação geral por concessionária

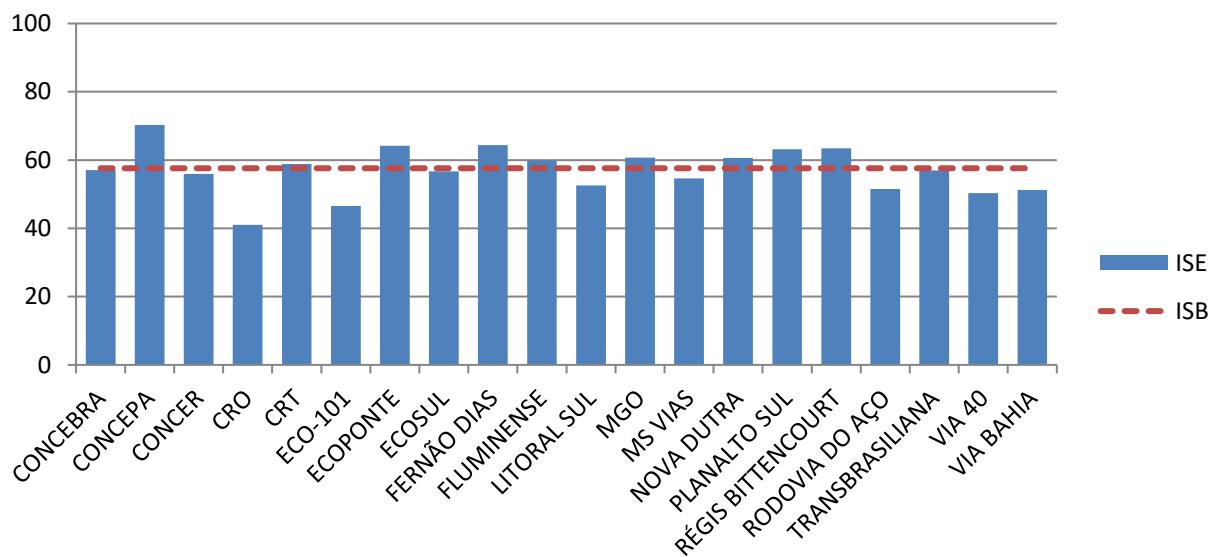
Nas rodovias federais concedidas, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de 57,6%.

A seguir é apresentado o Índice de Satisfação por Empresa (ISE) comparado com o Índice de Satisfação Brasil (ISB).

- Destacam-se positivamente as concessionárias **CONCEPA, Ecoponte, Fernão Dias, Fluminense, MGO, Nova Dutra, Planalto Sul e Régis Bittencourt** com índices de satisfação superiores ao ISB;

- As concessionárias **CONCEBRA, CONCER, CRT, Ecosul, Transbrasiliiana** apresentam índices de satisfação em linha com o ISB;
- As maiores diferenças negativas entre o ISE e o ISB são observadas nas concessionárias **CRO e Eco-101**;
- As concessionárias **Litoral Sul, MS Vias, Rodovia do Aço, Via 040 e Via Bahia** também apresentam ISE inferiores ao ISB, porém com diferenças menores do que as observadas nas concessionárias **CRO e Eco-101**.

GRÁFICO 1 – Satisfação geral – Concessionárias x Brasil



### c) Satisfação por atributo e por concessionária

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 2 a 22, sendo que o primeiro traz o resultado para o Brasil e os seguintes para cada concessionária, com comparativo entre a satisfação do usuário (coluna azul) e a avaliação referencial de cada atributo (linha vermelha).

A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida em cada concessionária, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

Quando o ponto da linha vermelha (avaliação referencial) estiver abaixo da parte superior da barra azul (satisfação do usuário), significa que a avaliação dos entrevistados foi superior à referencial para aquele atributo.

Entre os principais resultados para o Brasil, destacamos:

- **Serviços e limpeza** são os atributos cuja satisfação dos usuários **mais superaram a avaliação referencial**, ou seja, que apresentaram **maior diferença positiva**;
- Condições da **pista**, a **segurança** e o **pedágio** são os atributos que apresentaram as maiores diferenças negativas entre a **satisfação atribuída e a avaliação referencial**.

Entre os resultados individuais das concessionárias, destacamos:

- As concessionárias **CONCEPA e CRT** são as que apresentam um maior número de atributos com ISA superior à avaliação referencial.
- A **CONCEPA** é a **única empresa** com avaliação superior à referencial no que se refere ao atributo **pedágio**; em contrapartida a **CRT** mostra a pior avaliação em relação à referencial neste **quesito**;
- A **Régis Bittencourt** aponta **3 (três) atributos** cuja satisfação dos usuários **superam a avaliação referencial**: **fluidez, serviços e limpeza**;
- A **MGO** também tem **3 (três) atributos** cuja satisfação dos usuários **superam a avaliação referencial**: **sinalização, serviços e limpeza**;
- Nas concessionárias **MS Vias e Rodovia do aço, todos** os atributos apresentaram **satisfação abaixo** da linha de **avaliação referencial**;
- Para os usuários das concessionárias **CONCEBRA, CONCER, ECOSUL, Fernão Dias e Via Bahia**, apenas o atributo **limpeza** apresenta **variação positiva entre o índice de satisfação e a avaliação referencial**.
- Os usuários da **CRO** são os mais insatisfeitos com o atributo **pista**, sendo esta a concessionária com **maior diferença negativa** em relação a este atributo. Nesta concessionária o único atributo com **variação positiva** é o referente aos **serviços**;
- Nas concessionárias **Eco-101, Ecoponte, Fluminense, Litoral Sul, Nova Dutra, Planalto Sul, Transbrasiliana, Via 040** apenas os atributos **serviços e limpeza** mostraram **variação positiva entre o ISE e a avaliação referencial**.

GRÁFICO 2 – Satisfação geral por atributo – Brasil

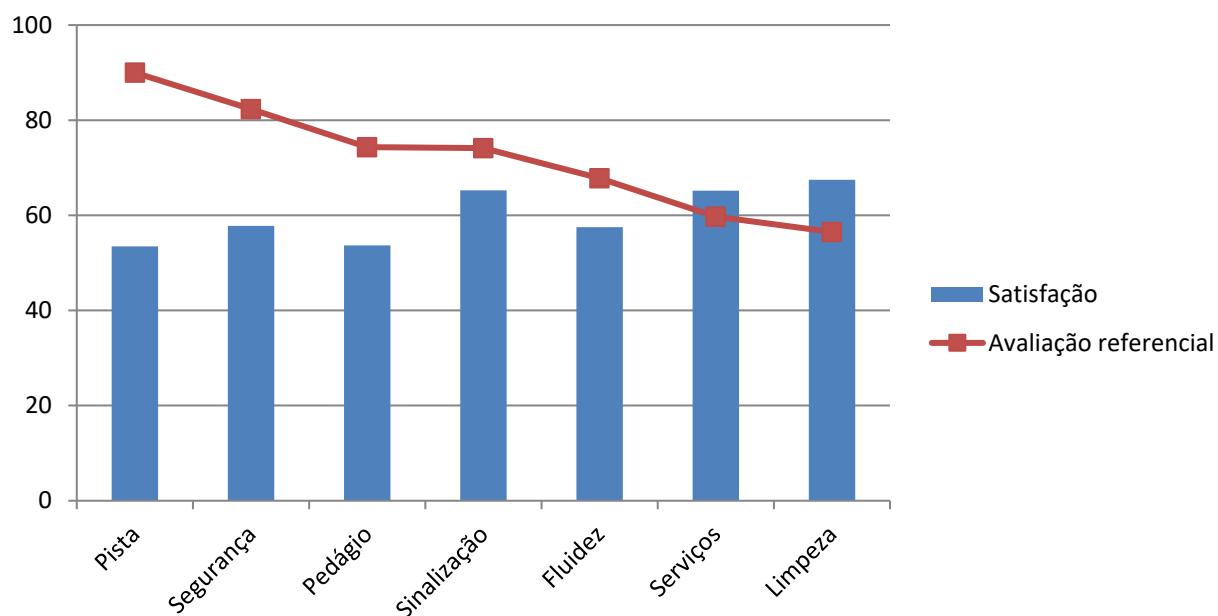


GRÁFICO 3 – Satisfação geral por atributo – CONCEBRA

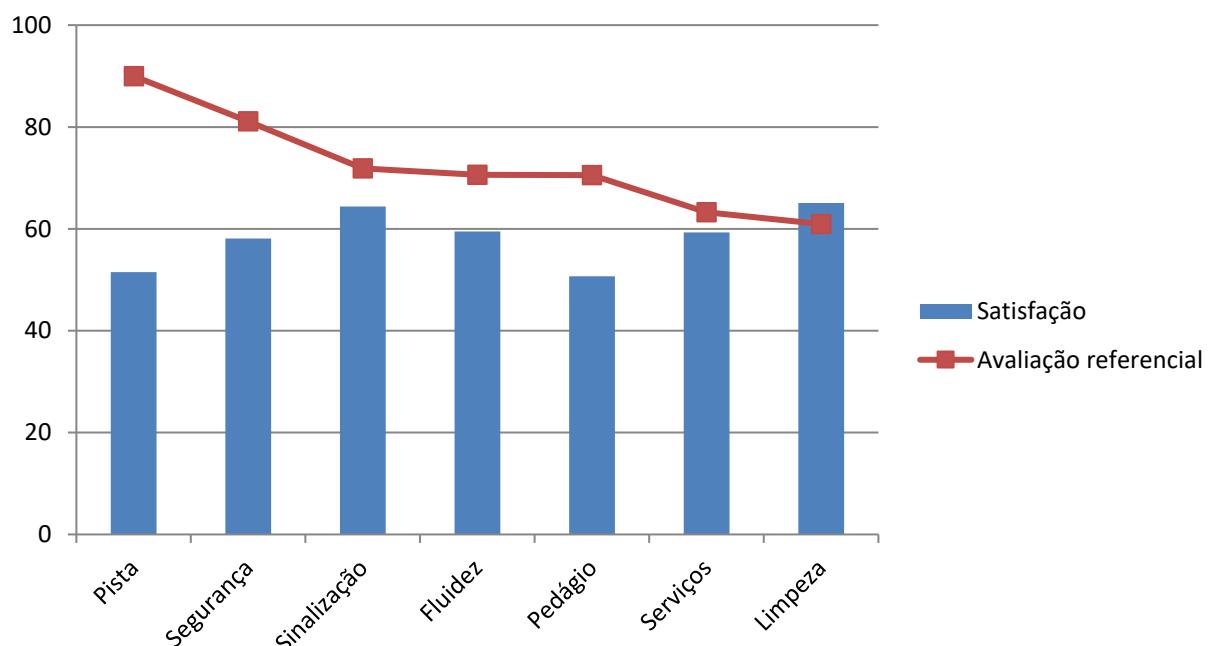


GRÁFICO 4 – Satisfação geral por atributo – CONCEPA

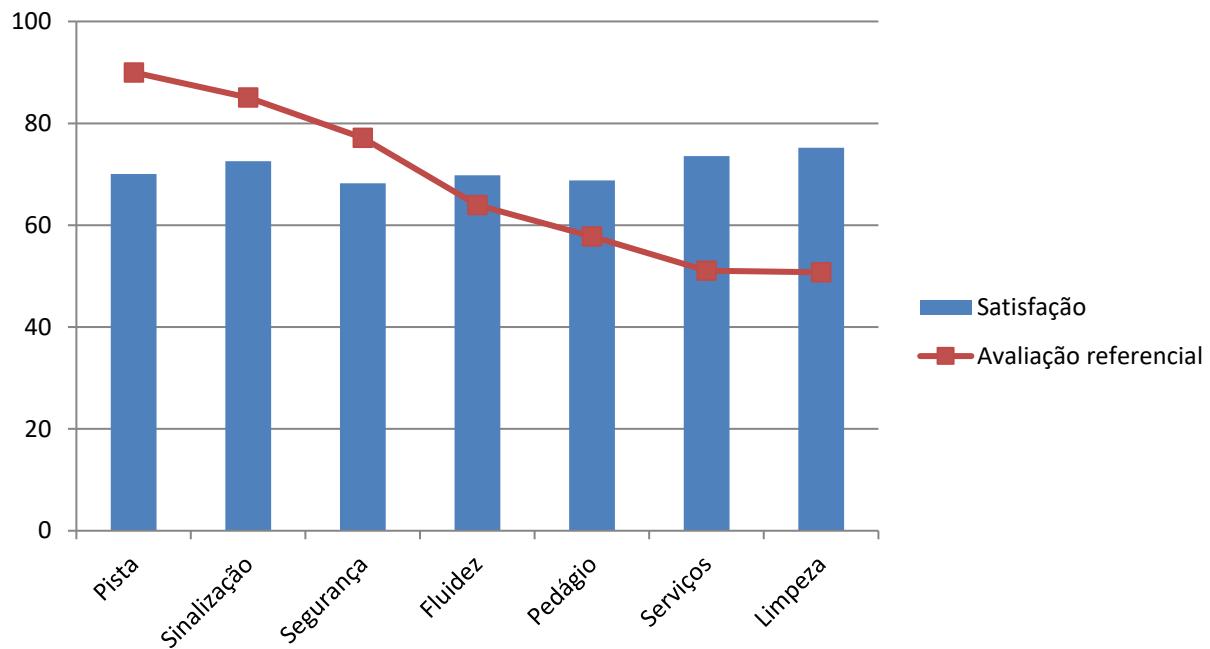


GRÁFICO 5 – Satisfação geral por atributo – CONCER

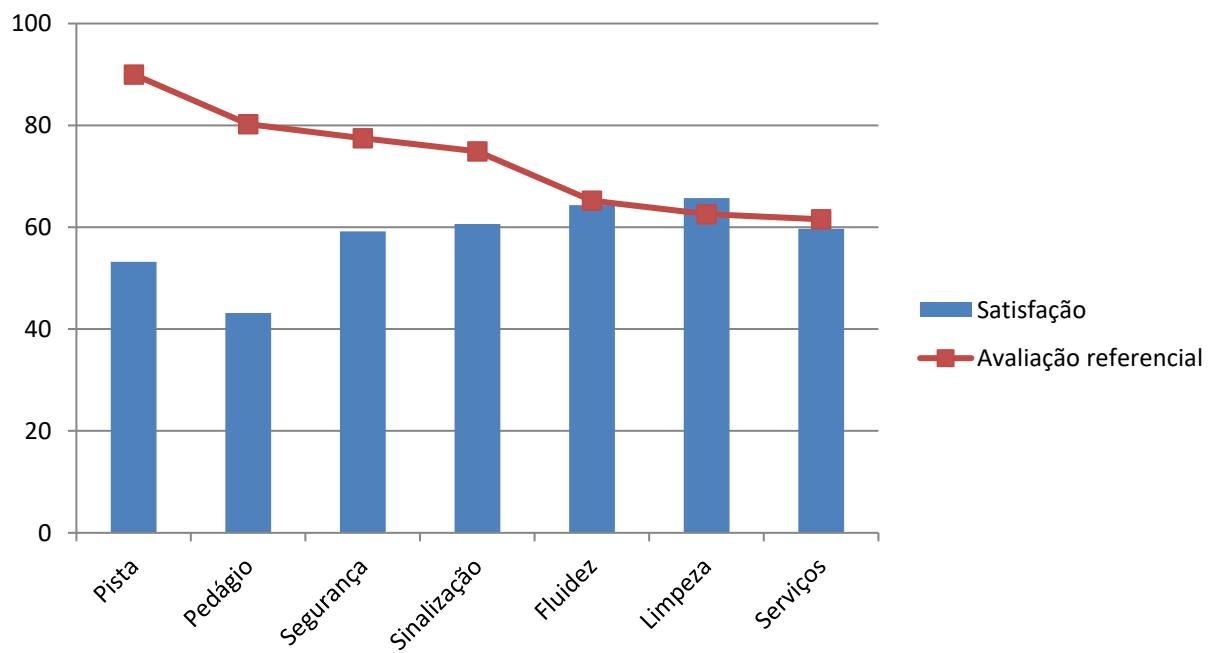


GRÁFICO 6 – Satisfação geral por atributo – CRO

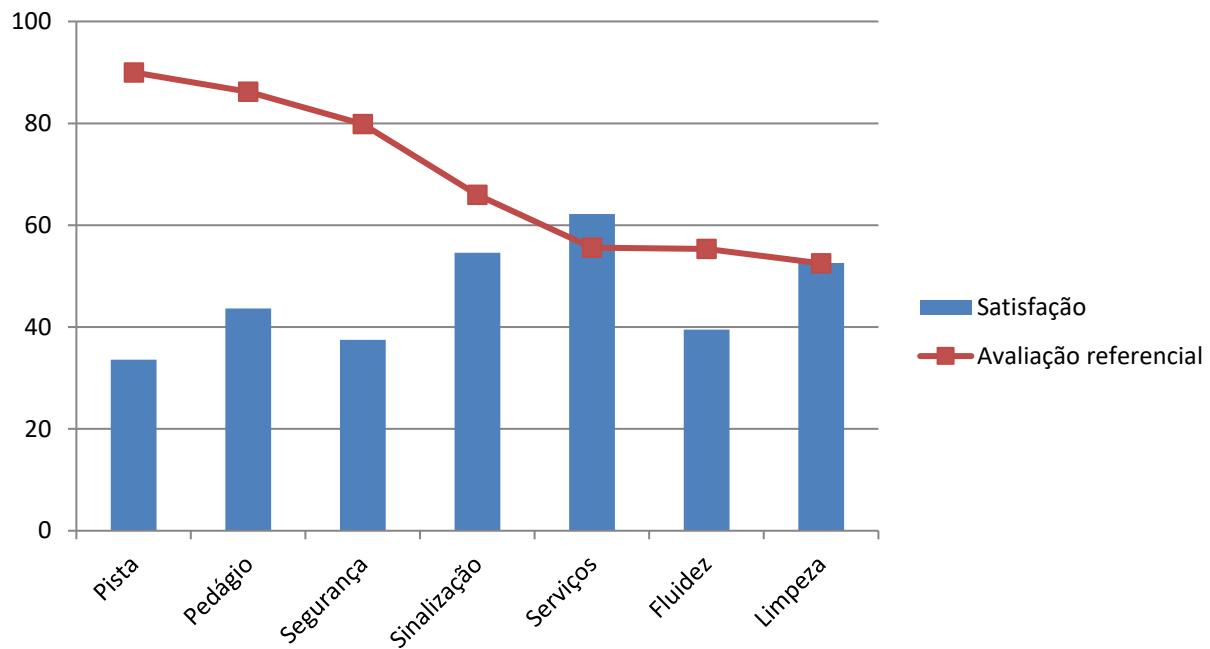


GRÁFICO 7 – Satisfação geral por atributo – CRT

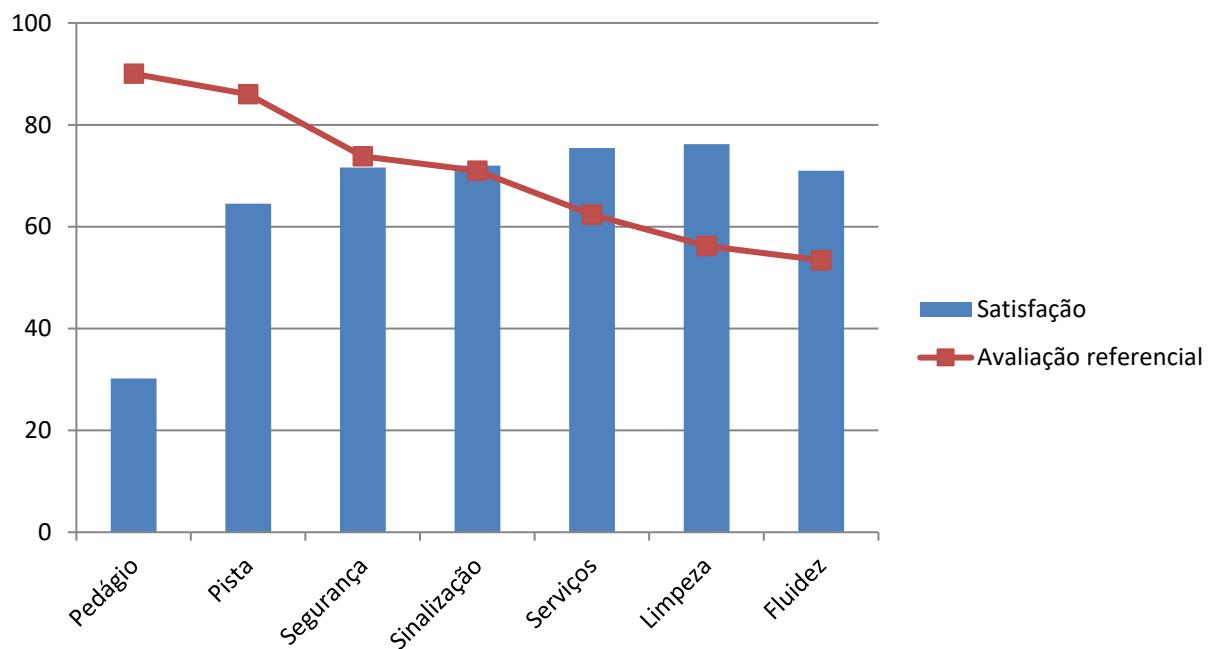


GRÁFICO 8 – Satisfação geral por atributo – ECO 101

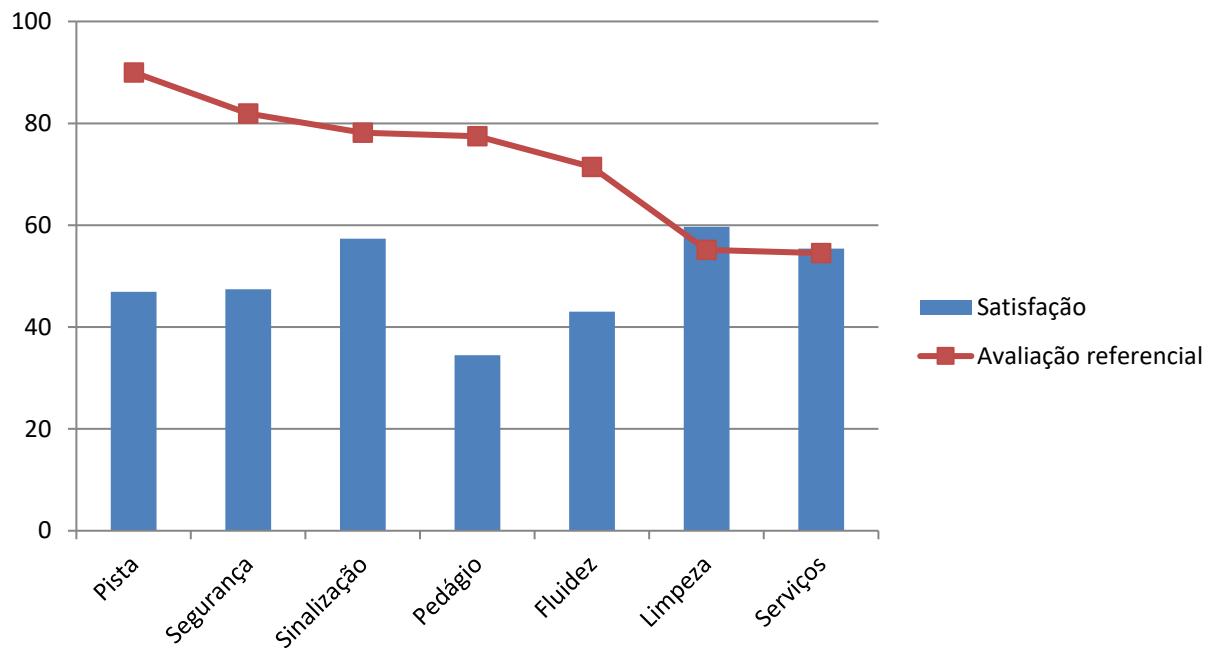


GRÁFICO 9 – Satisfação geral por atributo – ECO PONTE

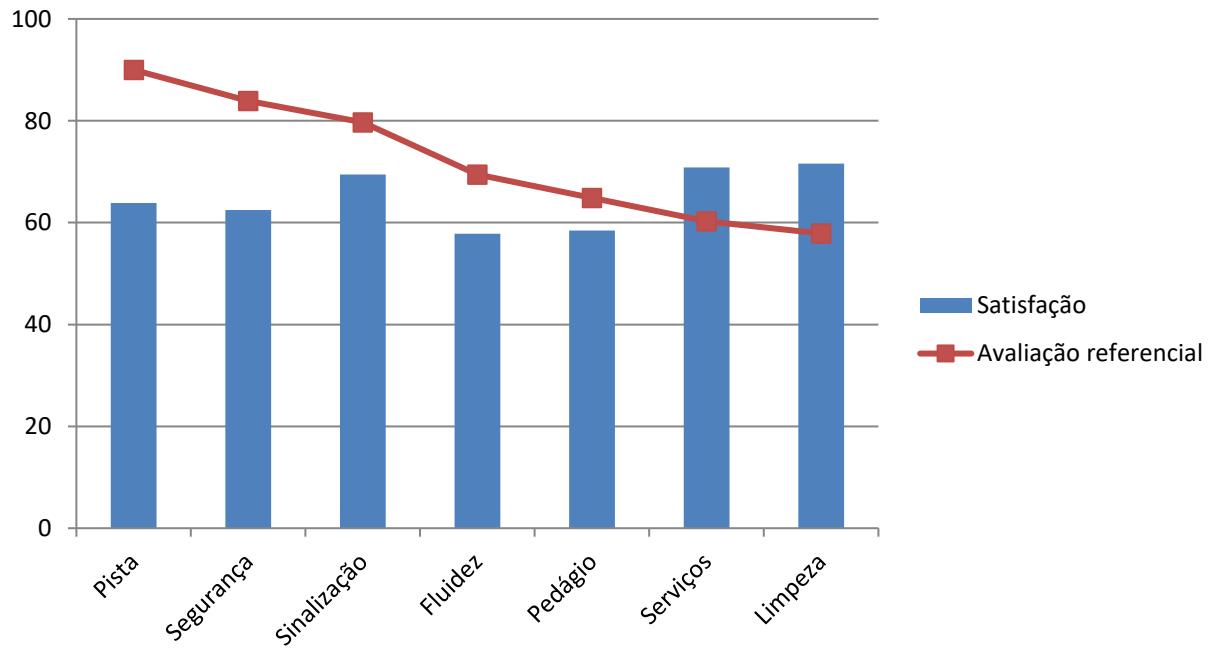


GRÁFICO 10 – Satisfação geral por atributo – ECOSUL

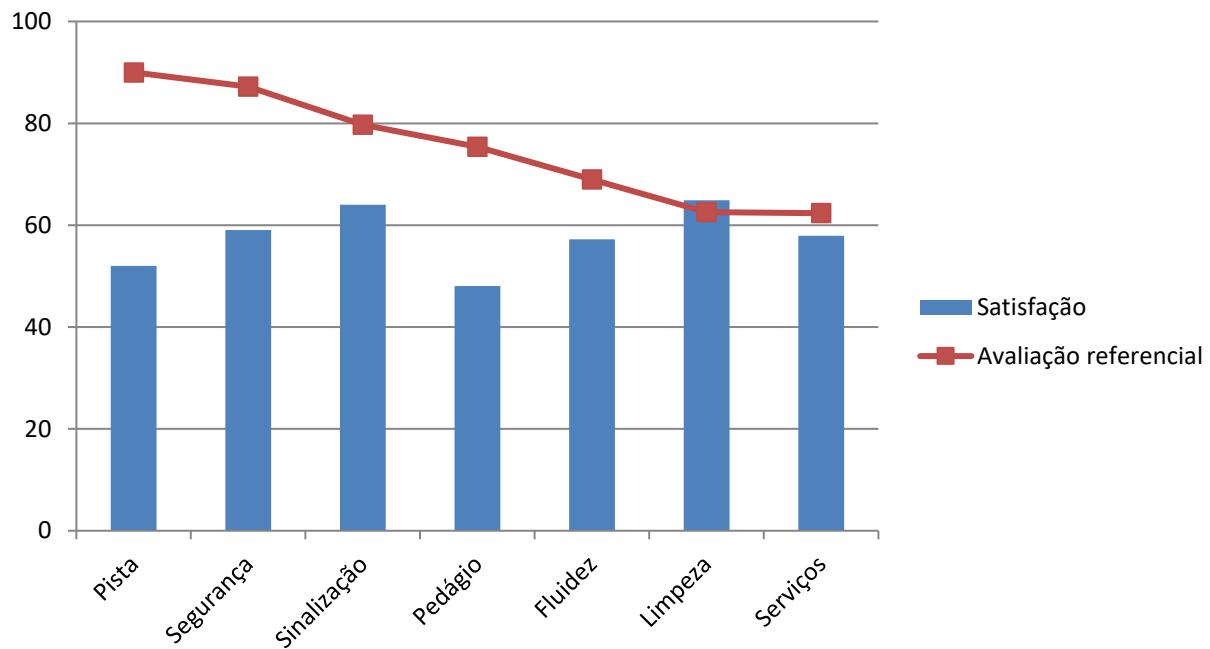


GRÁFICO 11 – Satisfação geral por atributo – FERNÃO DIAS

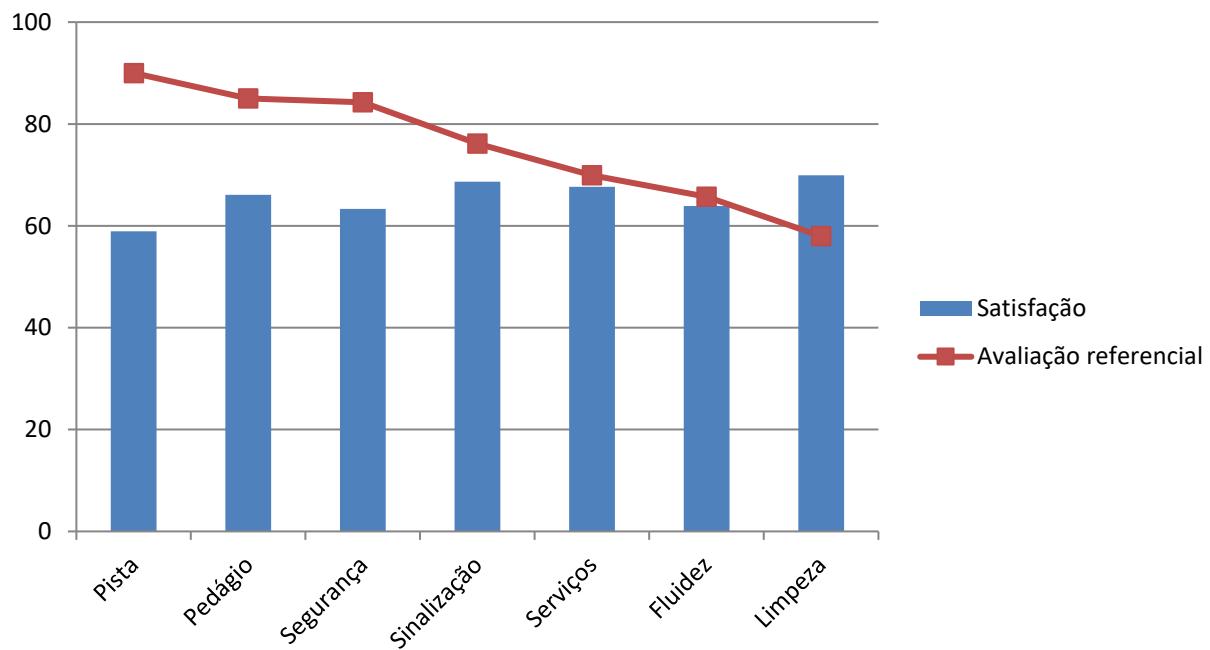


GRÁFICO 12 – Satisfação geral por atributo – FLUMINENSE

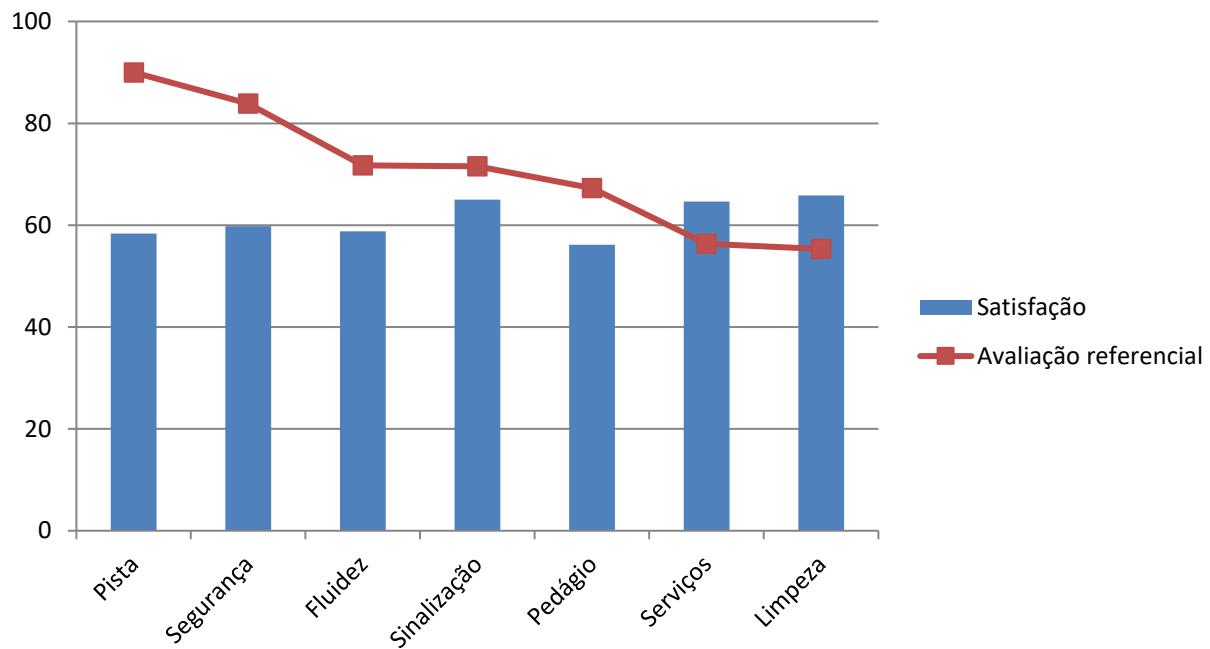


GRÁFICO 13 – Satisfação geral por atributo – LITORAL SUL

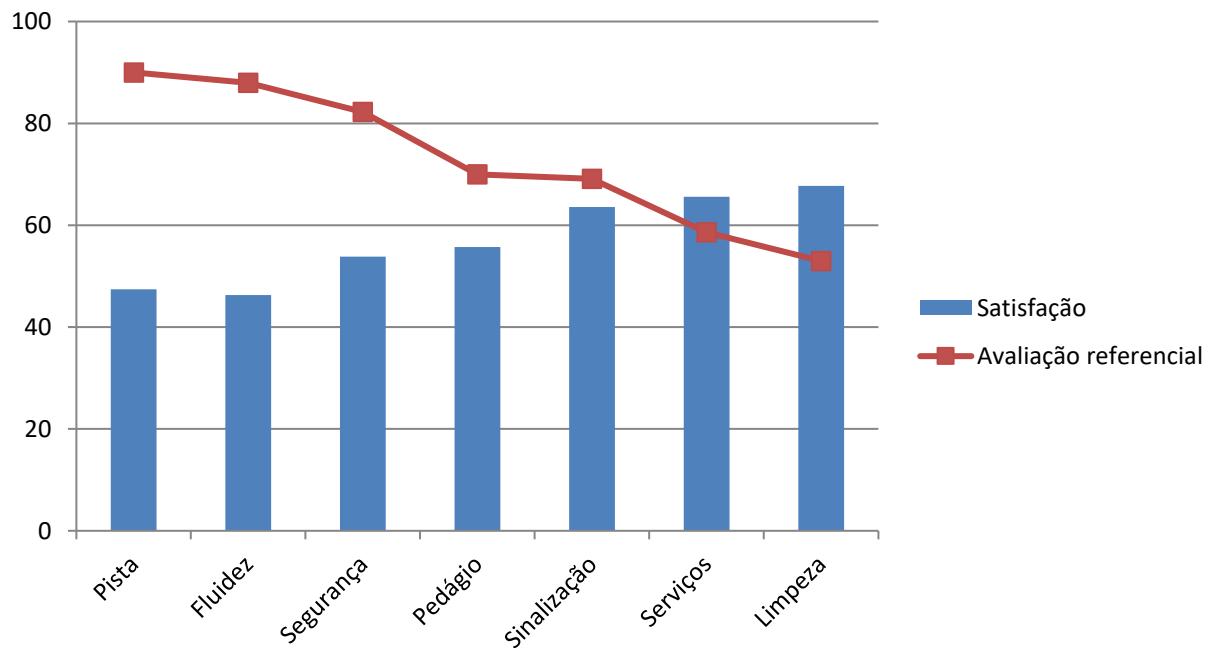


GRÁFICO 14 – Satisfação geral por atributo – MGO

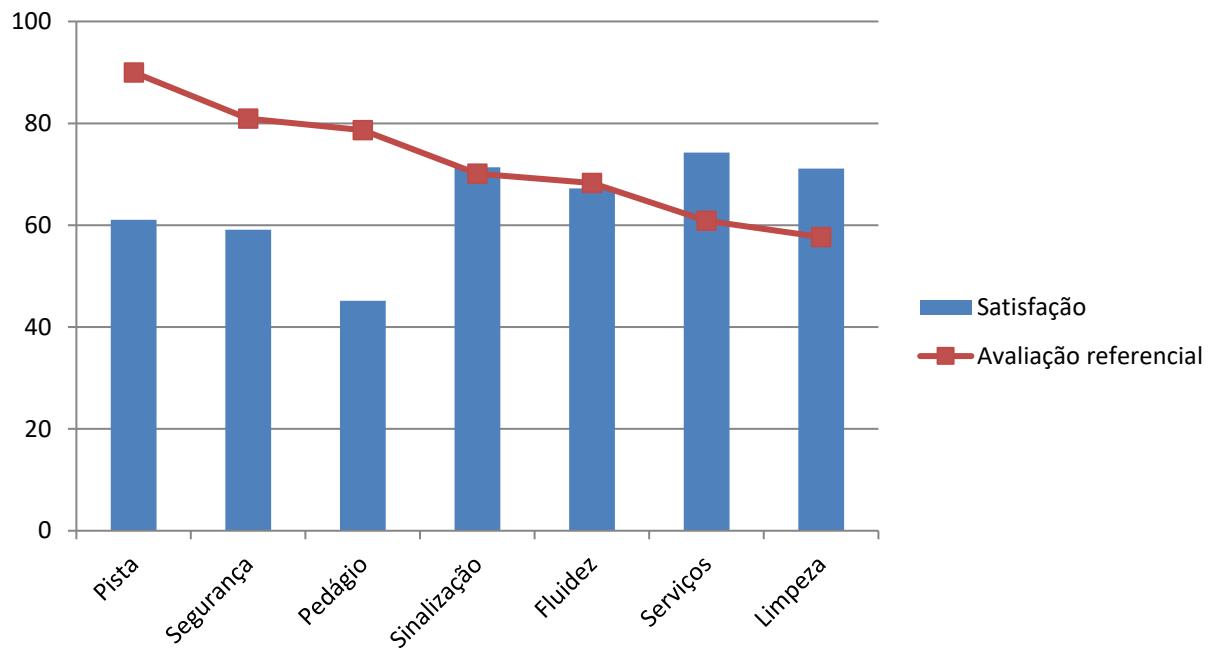


GRÁFICO 15 – Satisfação geral por atributo – MS VIAS

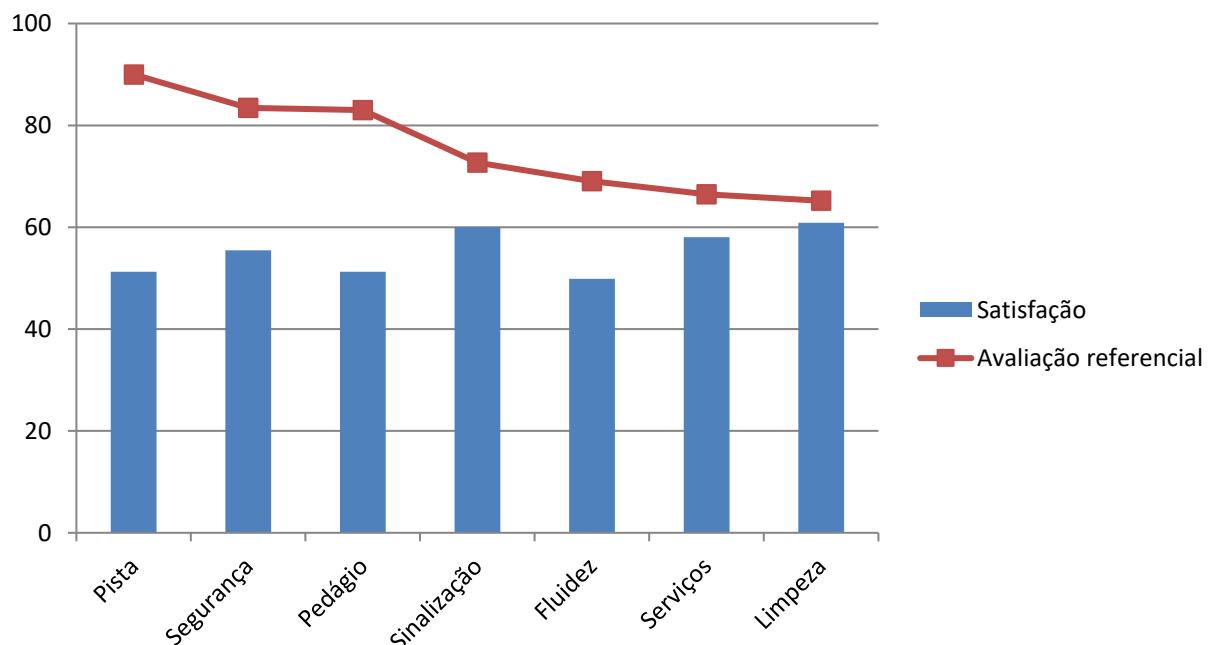


GRÁFICO 16 – Satisfação geral por atributo – NOVA DUTRA

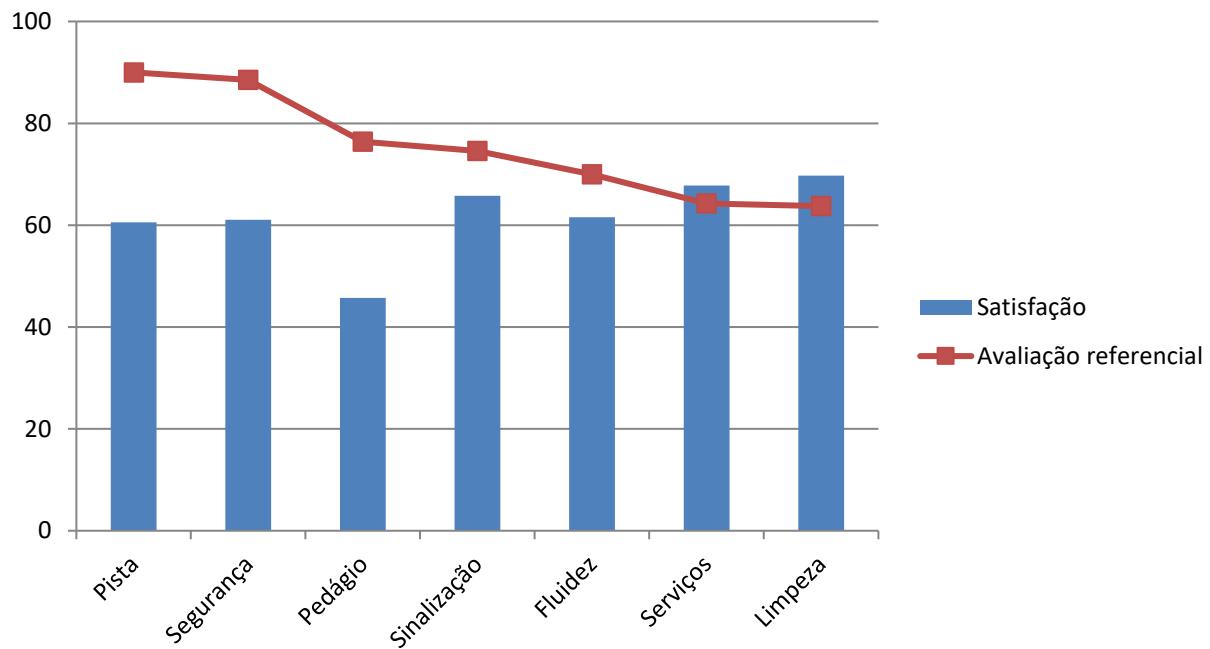


GRÁFICO 17 – Satisfação geral por atributo – PLANALTO SUL

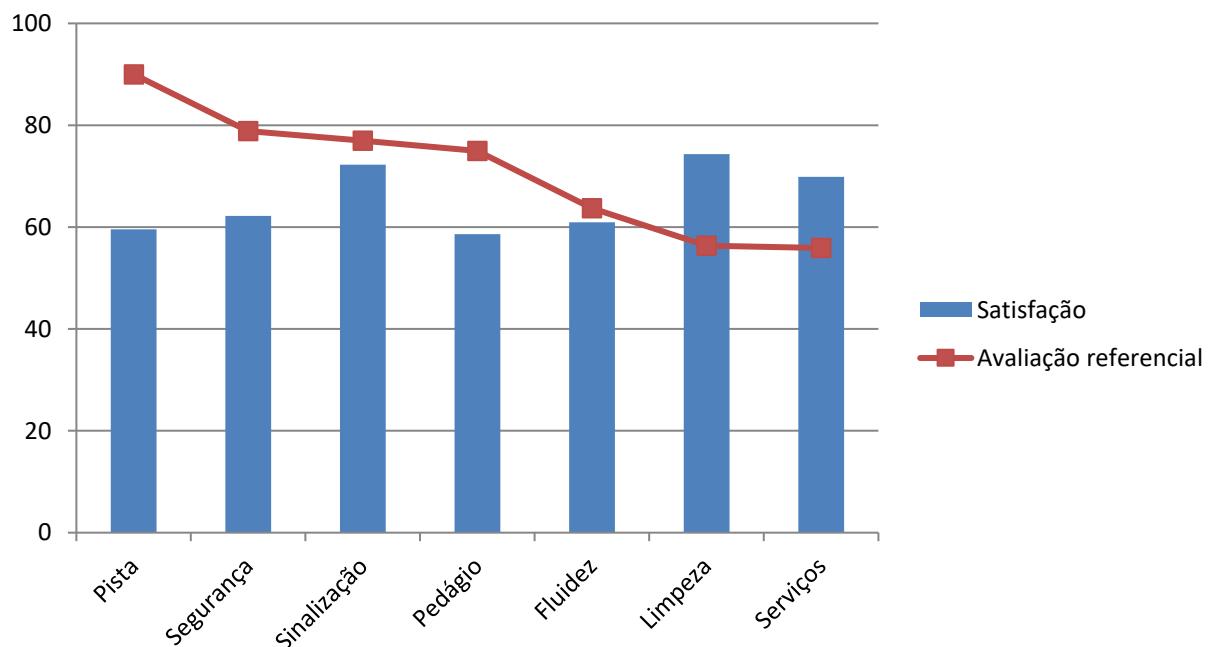


GRÁFICO 18 – Satisfação geral por atributo – RÉGIS BITTENCOURT

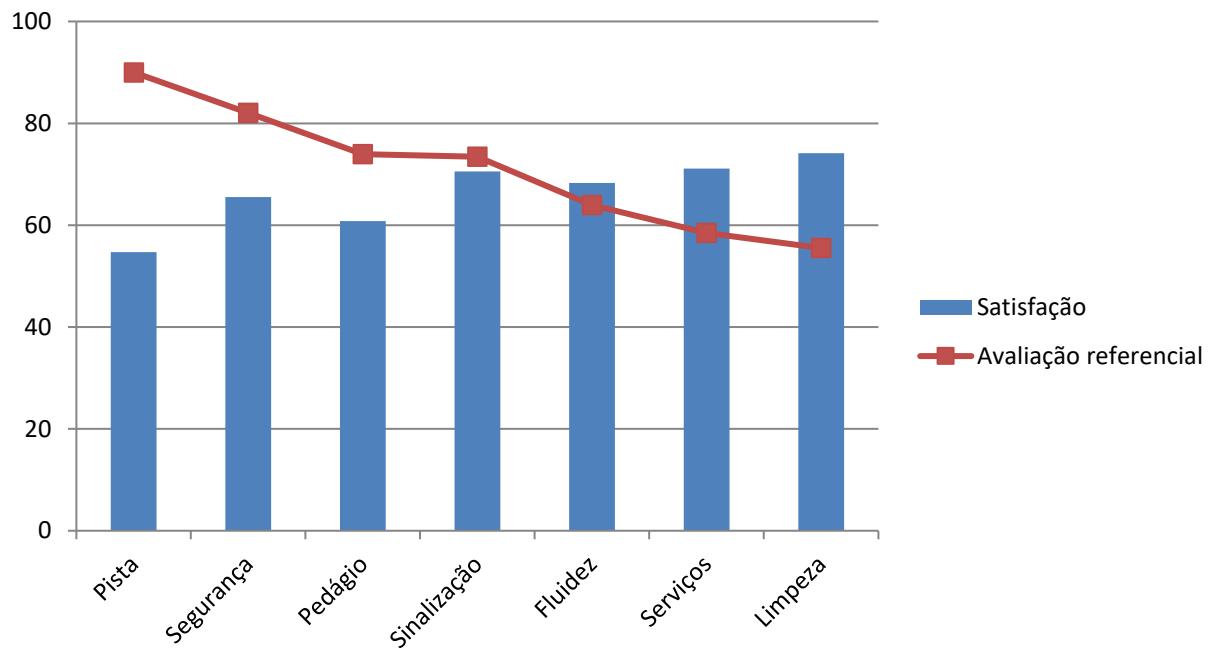


GRÁFICO 19 – Satisfação geral por atributo – RODOVIA DO AÇO

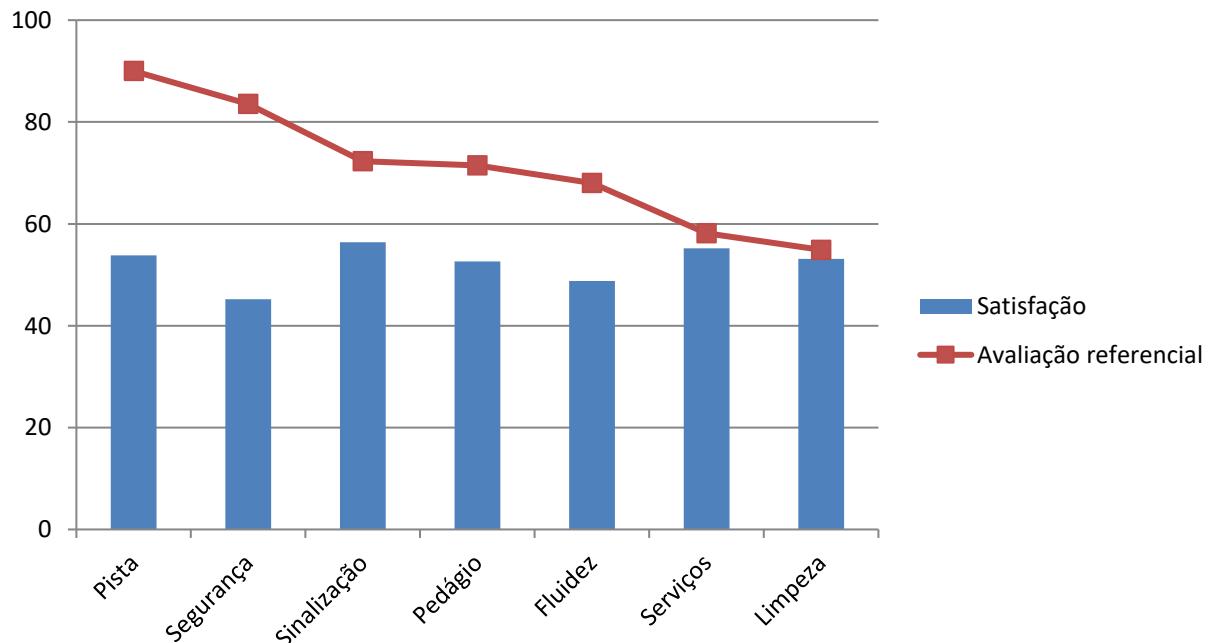


GRÁFICO 20 – Satisfação geral por atributo – TRANSBRASILIANA

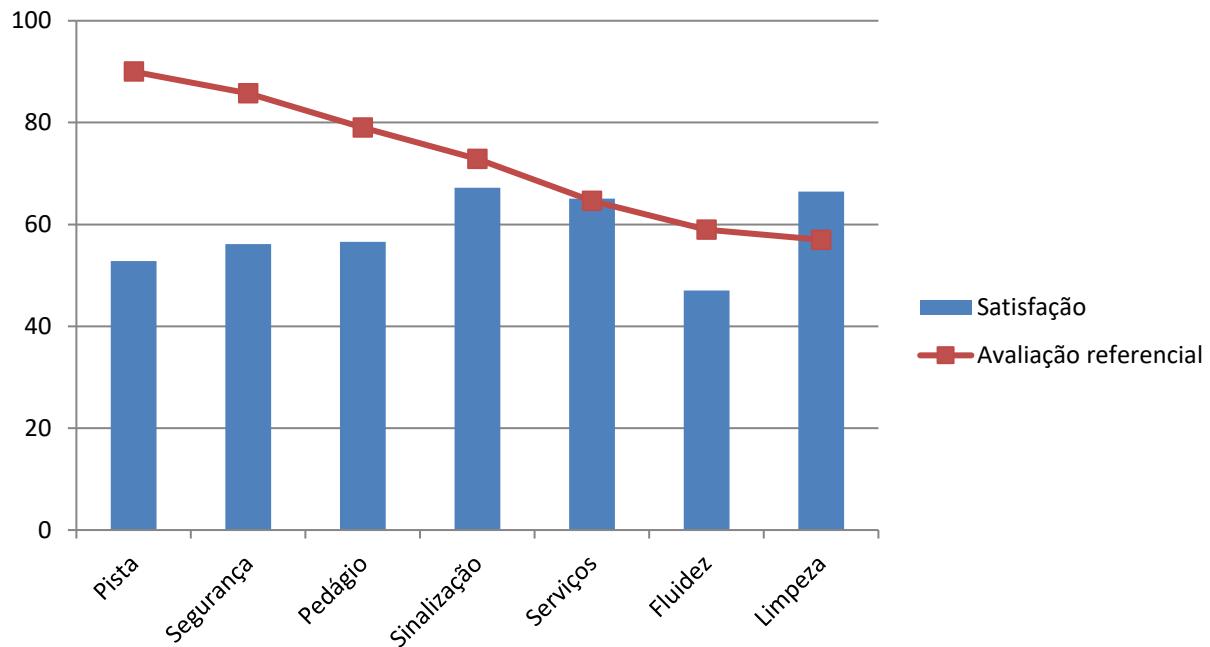


GRÁFICO 21 – Satisfação geral por atributo – VIA 040

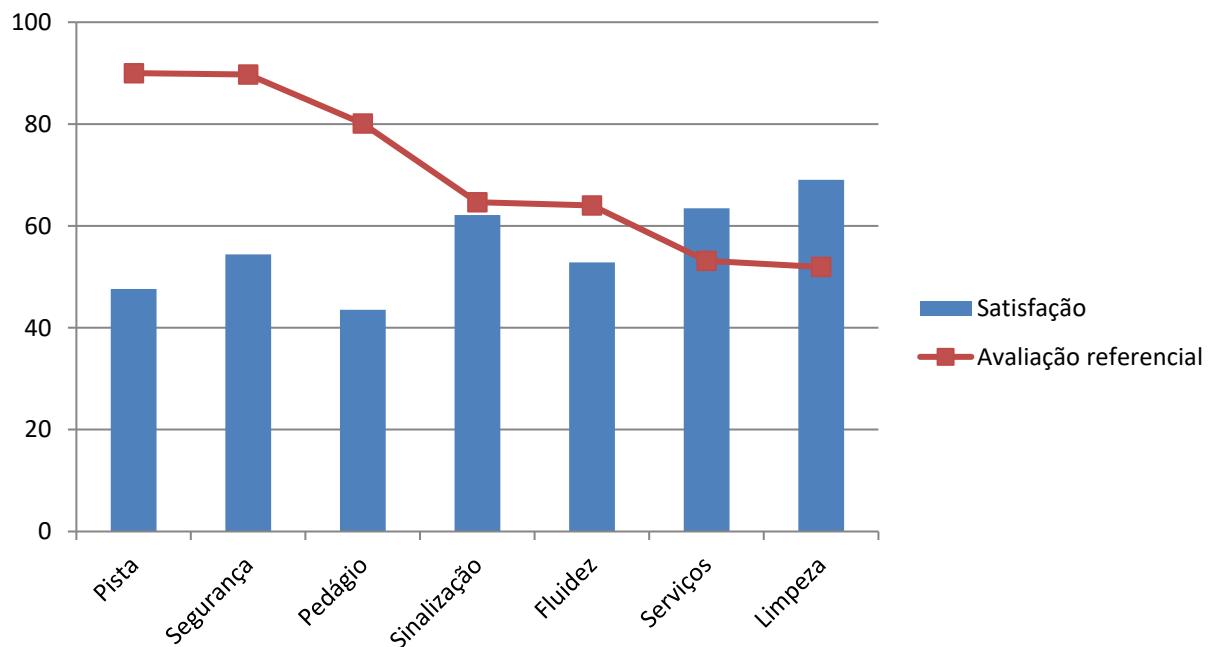
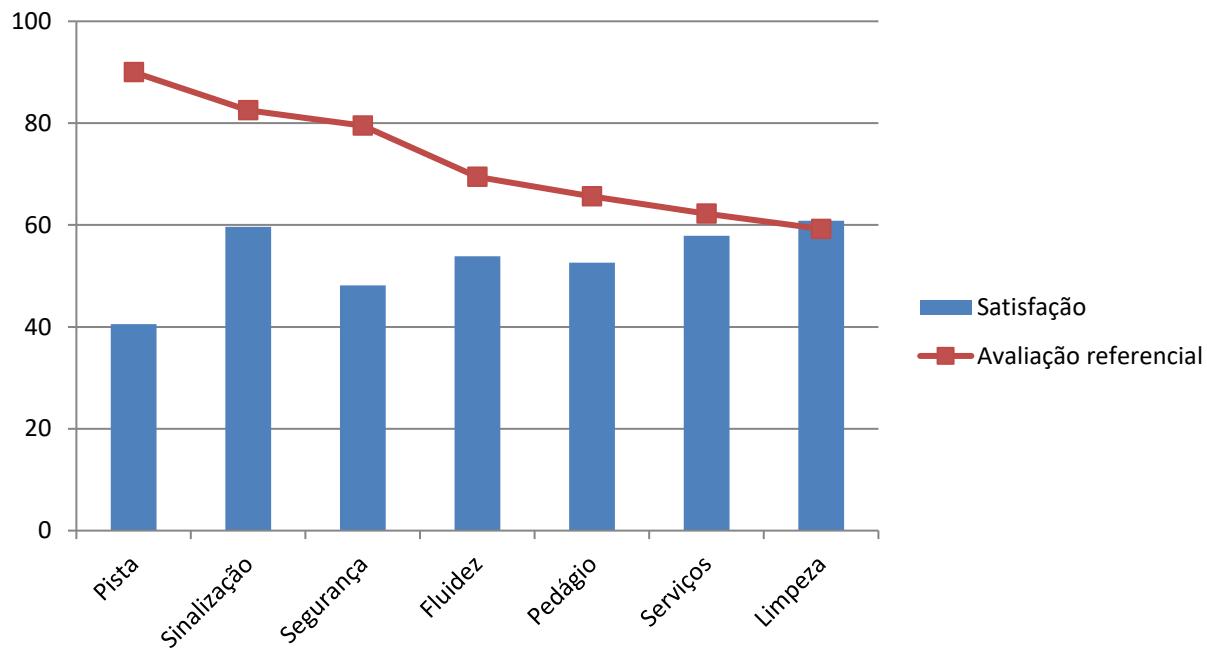


GRÁFICO 22 – Satisfação geral por atributo – VIA BAHIA



Conforme visto na seção de metodologia, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos foi criada a avaliação referencial com variação de 50 a 90 pontos. Esta avaliação foi comparada à satisfação obtida em cada concessionária, que varia de 0 a 100 pontos.

A figura a seguir resume as diferenças entre a avaliação referencial e a satisfação com os atributos. Os valores positivos indicam que a satisfação dos passageiros supera a avaliação de referência e os valores negativos são consequências de notas aquém da avaliação referencial.

FIGURA 9 – DIFERENÇAS ENTRE A SATISFAÇÃO E A AVALIAÇÃO REFERENCIAL

Atributo	Brasil	CONCEBRA	CONCEPA	CONCER	CRO	CRT	ECO-101
Pista	-36,5	-38,5	-20,0	-36,8	-56,4	-21,5	-43,1
Sinalização	-8,9	-7,5	-12,5	-14,2	-11,4	1,0	-20,8
Fluidez	-10,3	-11,1	5,9	-0,9	-15,8	17,6	-28,4
Segurança	-24,5	-23,0	-8,9	-18,3	-42,4	-2,2	-34,5
Serviços	5,5	-4,0	22,5	-1,9	6,6	13,1	0,9
Limpeza	10,9	4,2	24,4	3,2	0,1	20,0	4,6
Pedágio	-20,6	-19,9	11,0	-37,1	-42,5	-59,8	-43,0

Atributo	ECOPONTE	ECOSUL	FERNÃO DIAS	FLUMINENSE	LITORAL SUL	MGO	MS VIAS
Pista	-26,2	-38,0	-31,1	-31,6	-42,6	-28,9	-38,8
Sinalização	-10,3	-15,7	-7,4	-6,5	-5,5	1,3	-12,7
Fluidez	-11,6	-11,8	-1,8	-12,9	-41,6	-1,0	-19,2
Segurança	-21,4	-28,1	-20,9	-24,1	-28,4	-21,8	-28,0
Serviços	10,5	-4,5	-2,3	8,3	7,0	13,4	-8,5
Limpeza	13,7	2,3	12,0	10,5	14,8	13,5	-4,3
Pedágio	-6,4	-27,3	-18,9	-11,1	-14,3	-33,5	-31,7

Atributo	NOVA DUTRA	PLANALTO SUL	RÉGIS BITTENCOURT	RODOVIA DO AÇO	TRANS BRASILIANA	VIA 40	VIABAHIA
Pista	-29,5	-30,5	-35,3	-36,2	-37,2	-42,4	-49,4
Sinalização	-8,8	-4,7	-2,8	-15,9	-5,6	-2,5	-22,9
Fluidez	-8,4	-2,8	4,3	-19,3	-12,0	-11,2	-15,6
Segurança	-27,5	-16,6	-16,5	-38,4	-29,6	-35,4	-31,4
Serviços	3,5	14,0	12,6	-3,0	0,4	10,3	-4,3
Limpeza	6,0	18,0	18,6	-1,8	9,4	17,1	1,6
Pedágio	-30,7	-16,3	-13,1	-18,9	-22,4	-36,6	-13,0

Legenda:



#### d) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, os atributos **sinalização, segurança, pedágio e pista** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação, visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala;
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1 (melhor situação), todos se encontram no quadrante 2, onde a importância localiza-se abaixo do ponto médio e a satisfação acima dele;
- Analisadas separadamente, observa-se que somente as concessionárias **CONCEBRA, CONCEPA, Ecoponte, Fernão Dias, Fluminense, MS Vias, Planalto Sul e Régis Bittencourt** têm todos os seus atributos posicionados nos quadrantes 1 e 2, representativos de melhor situação;
- Os atributos **sinalização, segurança e pista** se repetem para todas as concessionárias acima citadas no quadrante 1 (Importância e Avaliação acima do

ponto médio), assim como os atributos **limpeza** e **fluidez** se apresentam no quadrante 2 (Importância abaixo da média e Avaliação acima do ponto médio);

- O atributo **fluidez** apresenta-se no quadrante 3 (Importância e Avaliação abaixo do ponto médio) nas seguintes concessionárias: **CRO, Rodovia do aço e Transbrasiliiana**;
- O atributo **pedágio** é o que se apresenta mais vezes no quadrante 4, o de pior situação (Importância acima do ponto médio e avaliação abaixo do ponto médio). Este atributo aparece nesta condição em **08 (oito) da 20 (vinte) concessionárias**;
- As concessionárias que apresentam maior número de atributos no quadrante 4 são a **CRO** com 03 atributos: **segurança, pedágio e pista** e a **Eco-101** com quatro dos atributos: **fluidez, segurança, pedágio e pista**.

GRÁFICO 23 – Mapa perceptual – Brasil

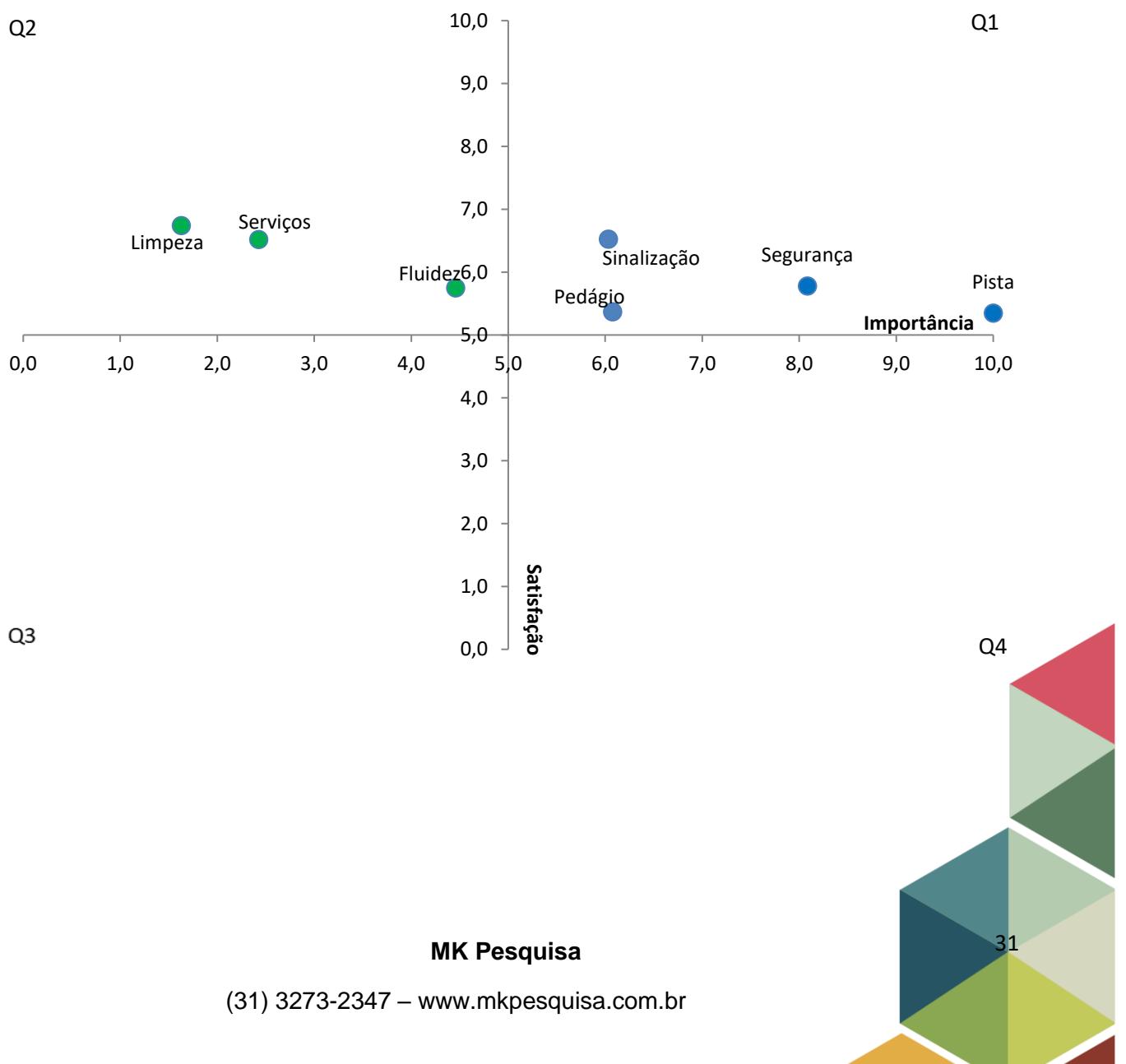


GRÁFICO 24 – Mapa perceptual – CONCEBRA

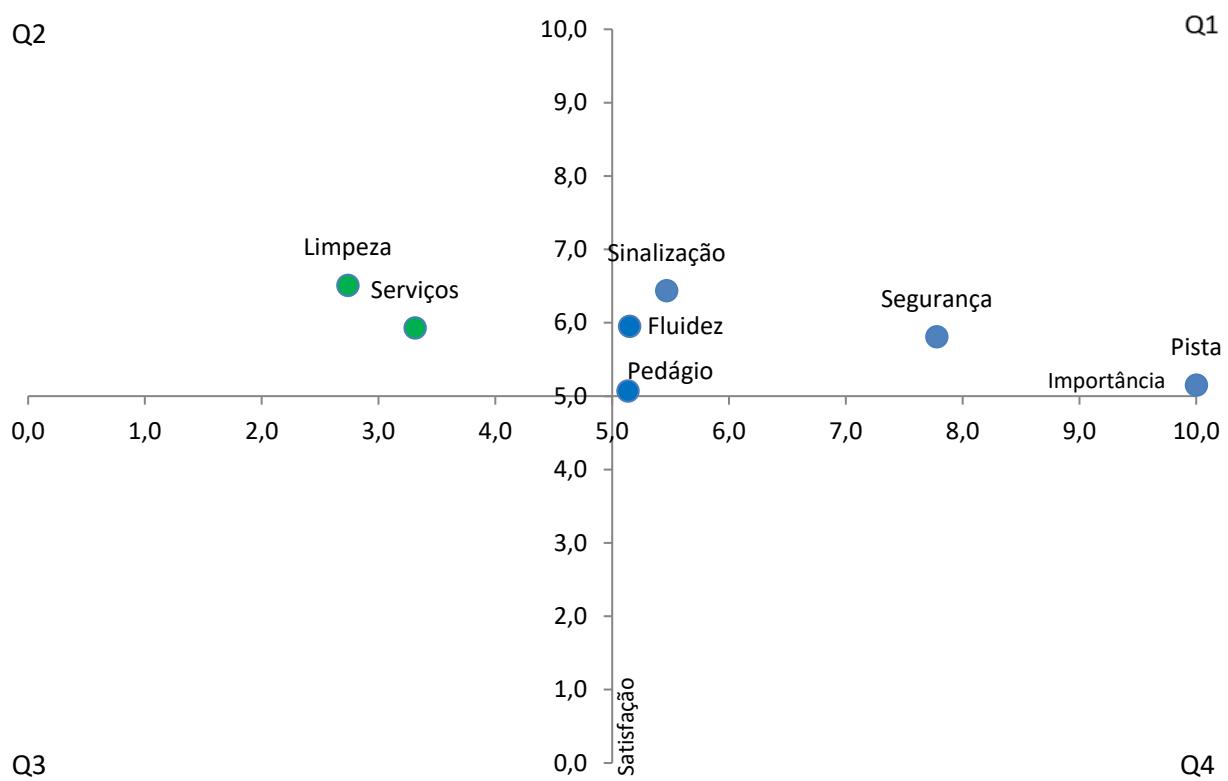
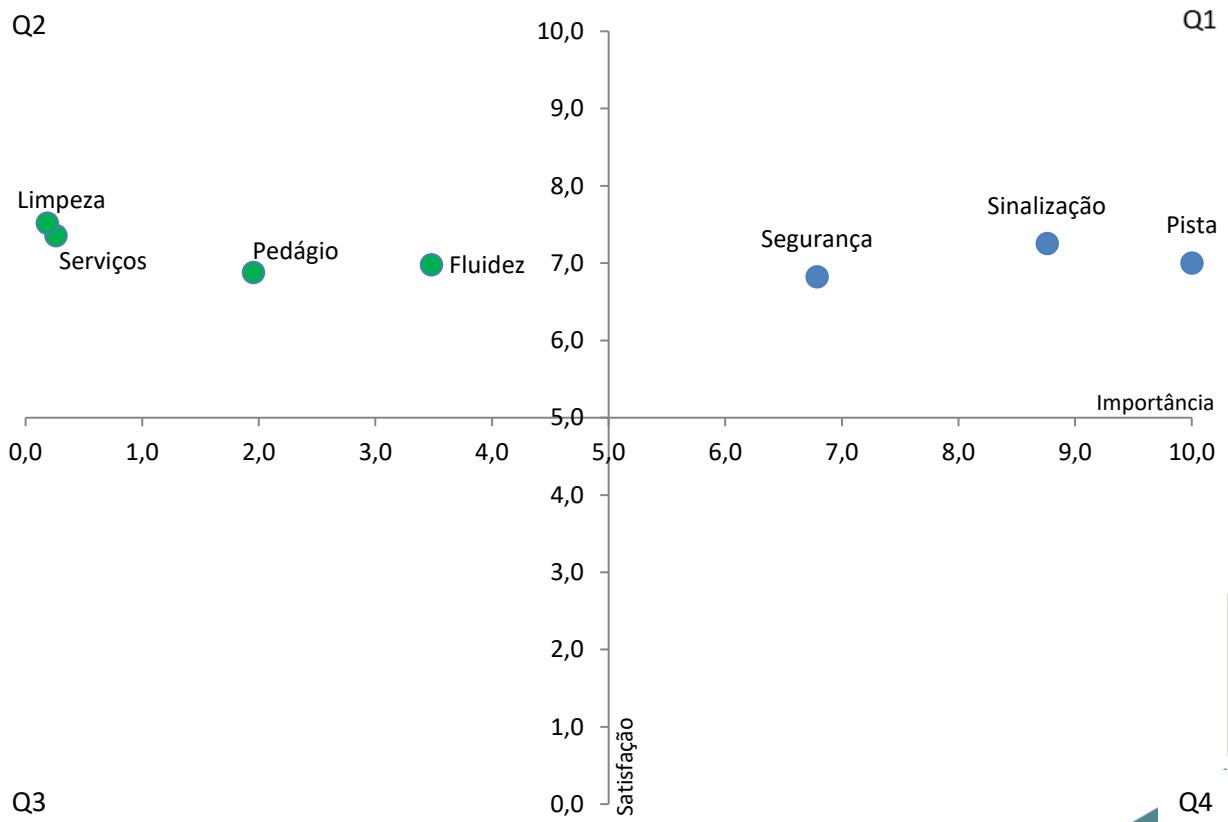


GRÁFICO 25 – Mapa perceptual – CONCEPA



**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

32

GRÁFICO 26 – Mapa perceptual – CONCEP

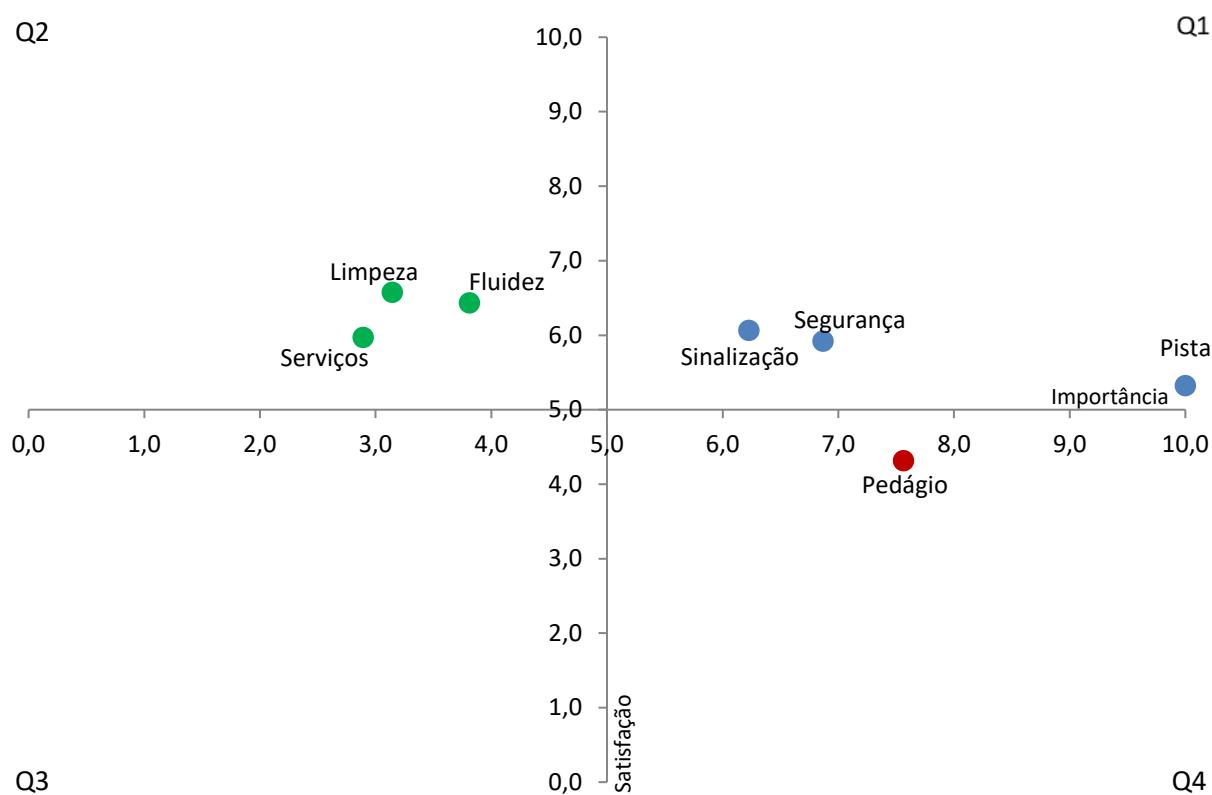


GRÁFICO 27 – Mapa perceptual – CRO

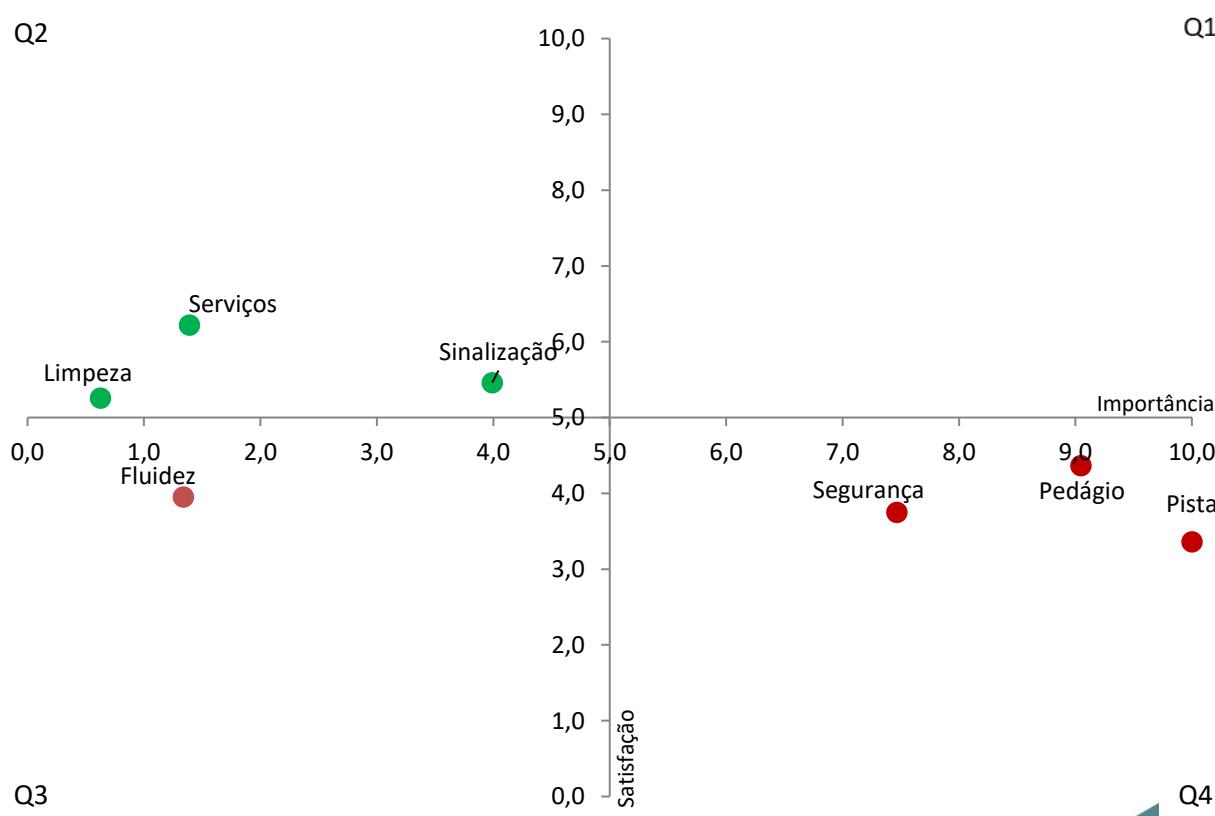


GRÁFICO 28 – Mapa perceptual – CRT

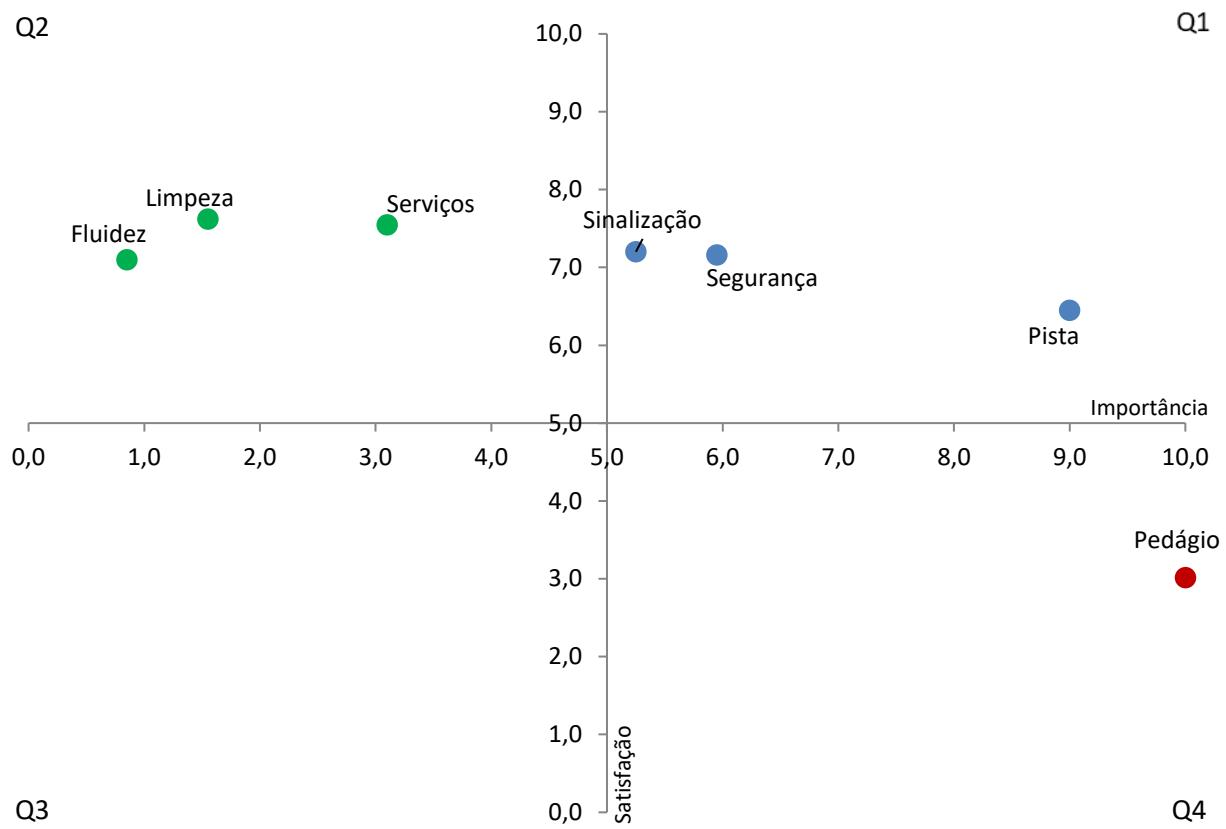


GRÁFICO 29 – Mapa perceptual – ECO 101

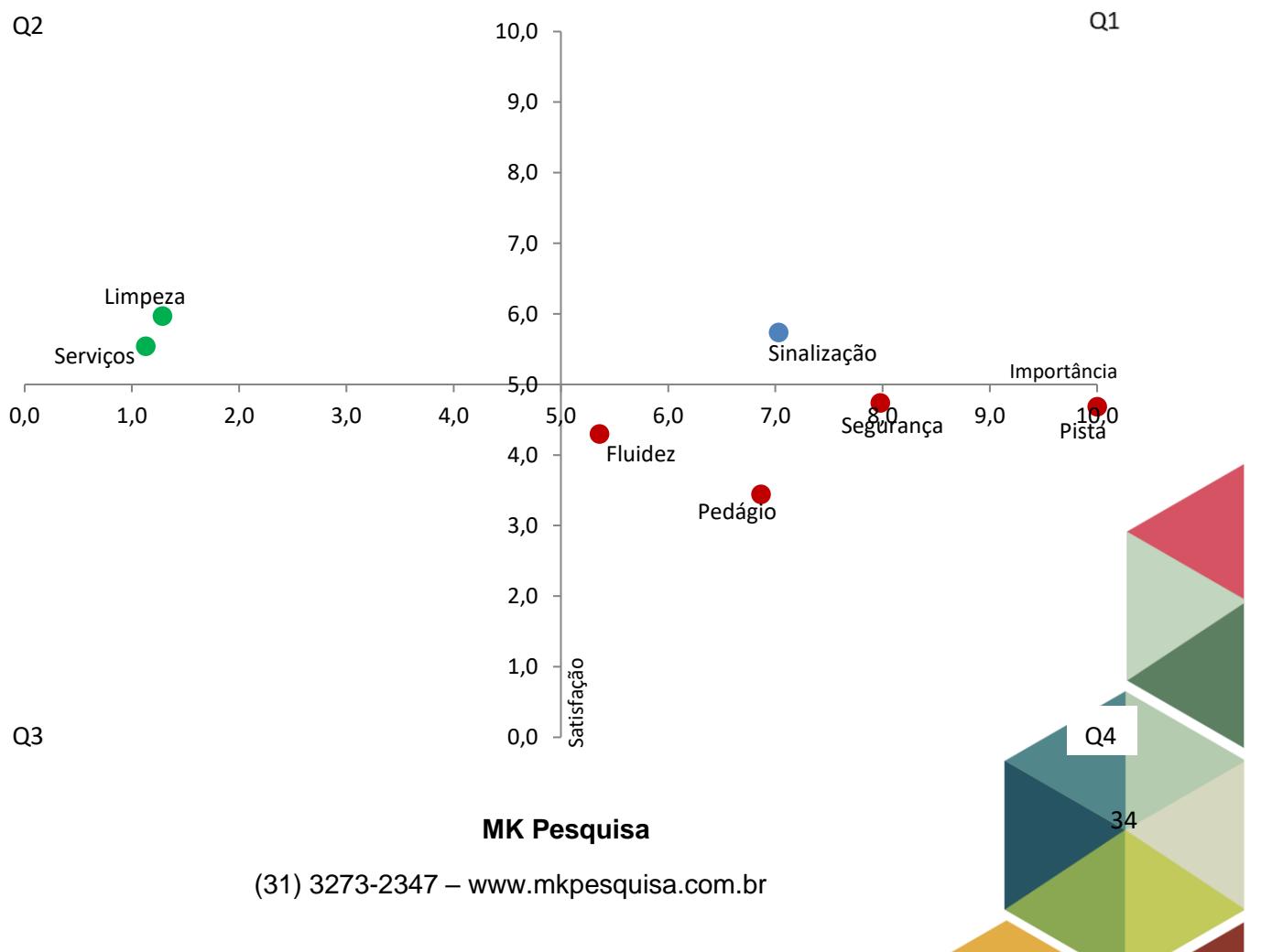


GRÁFICO 30 – Mapa perceptual – ECOPONTE

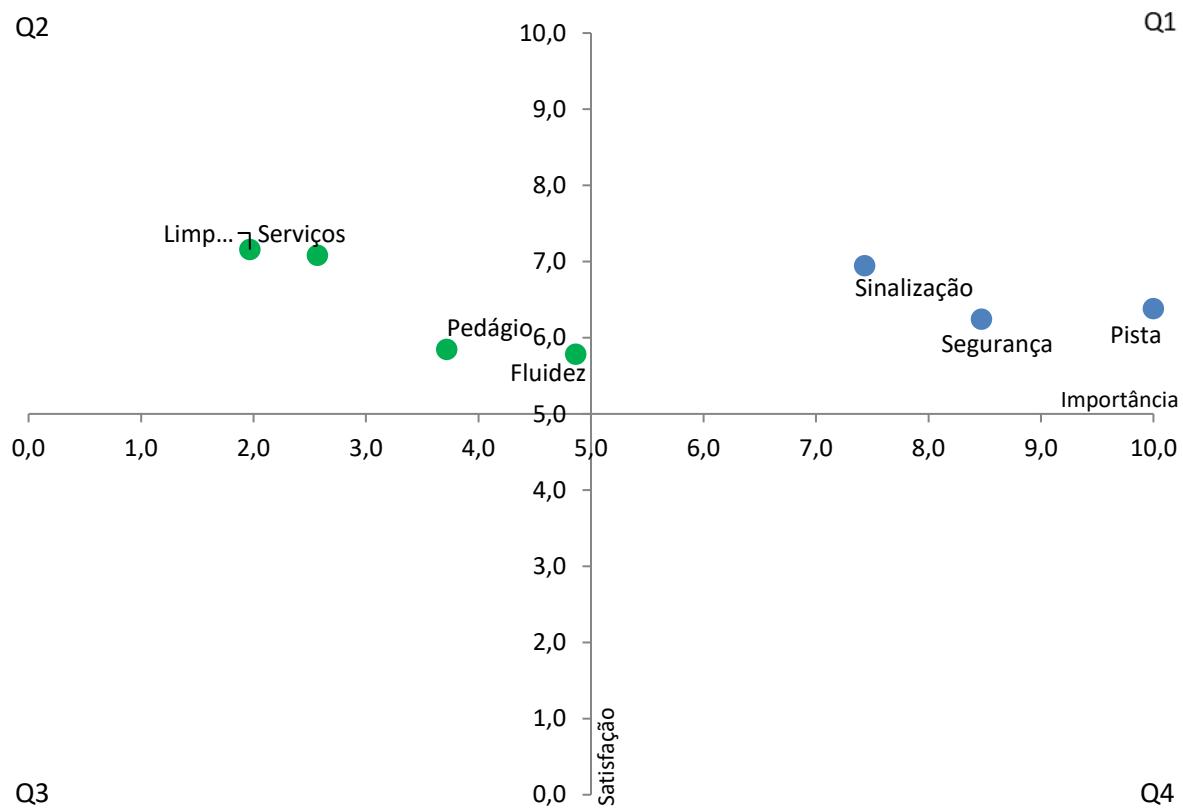
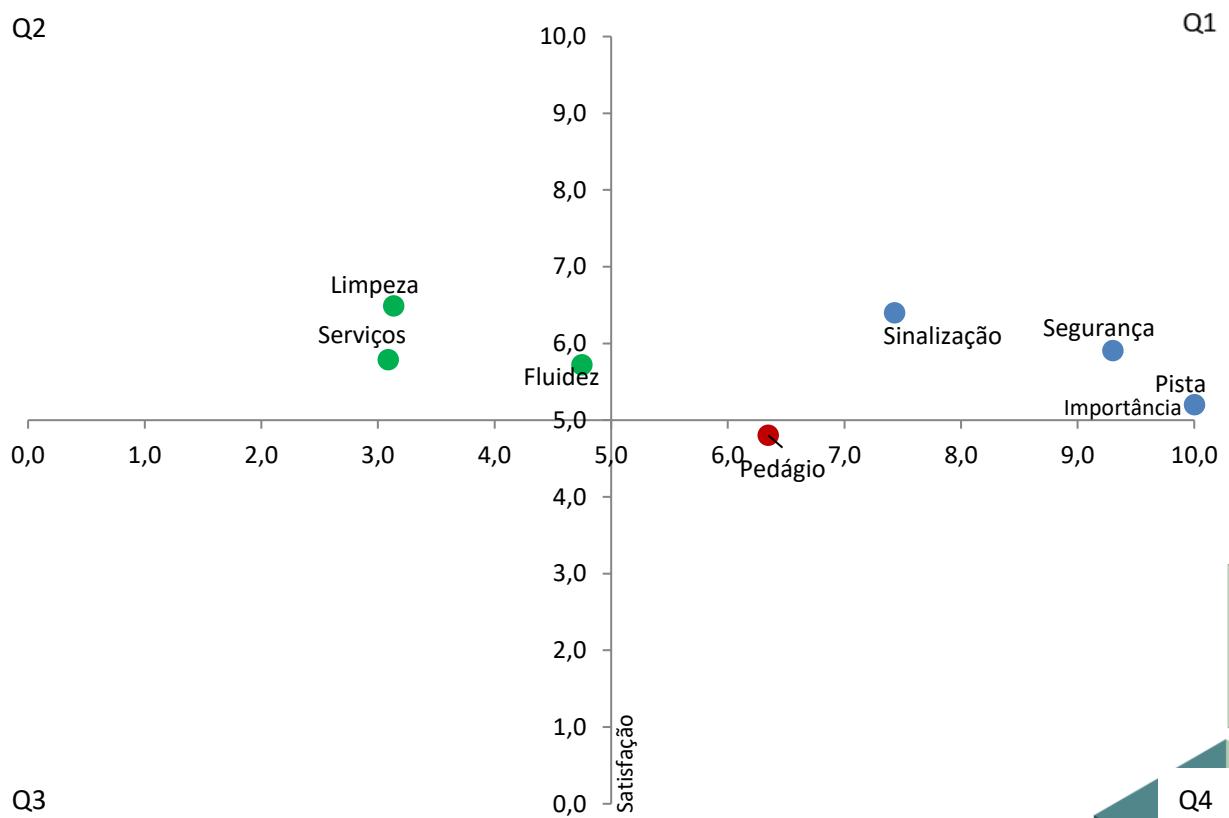


GRÁFICO 31 – Mapa perceptual – ECOSUL



**MK Pesquisa**

GRÁFICO 32 – Mapa perceptual – FERNÃO DIAS

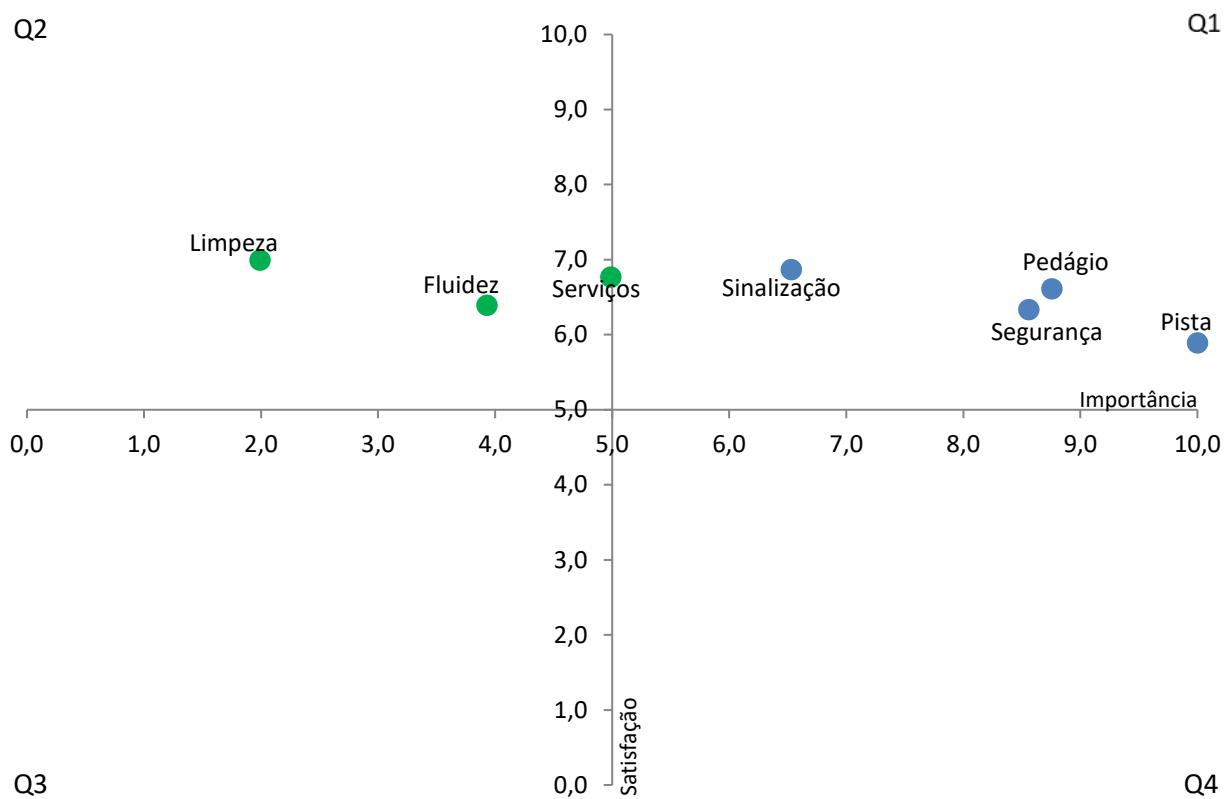
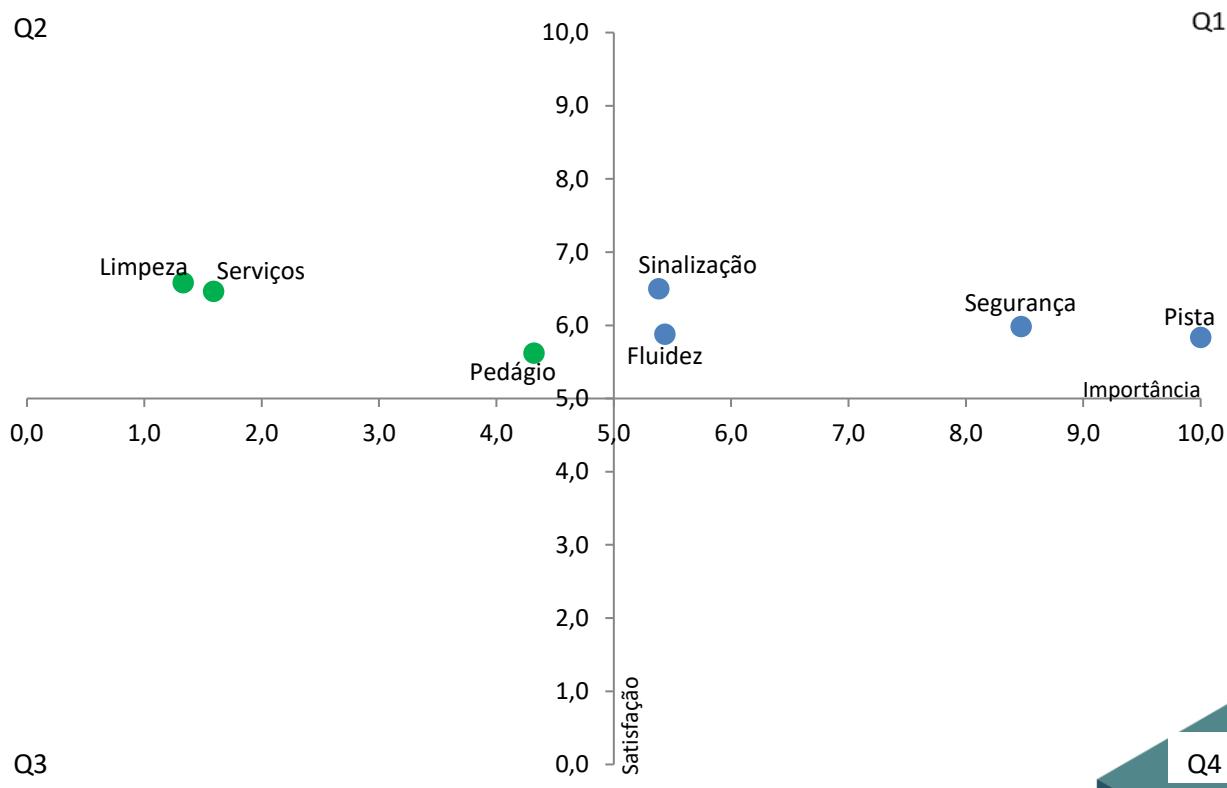


GRÁFICO 33 – Mapa perceptual – FLUMINENSE



**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

36

GRÁFICO 34 – Mapa perceptual – LITORAL SUL

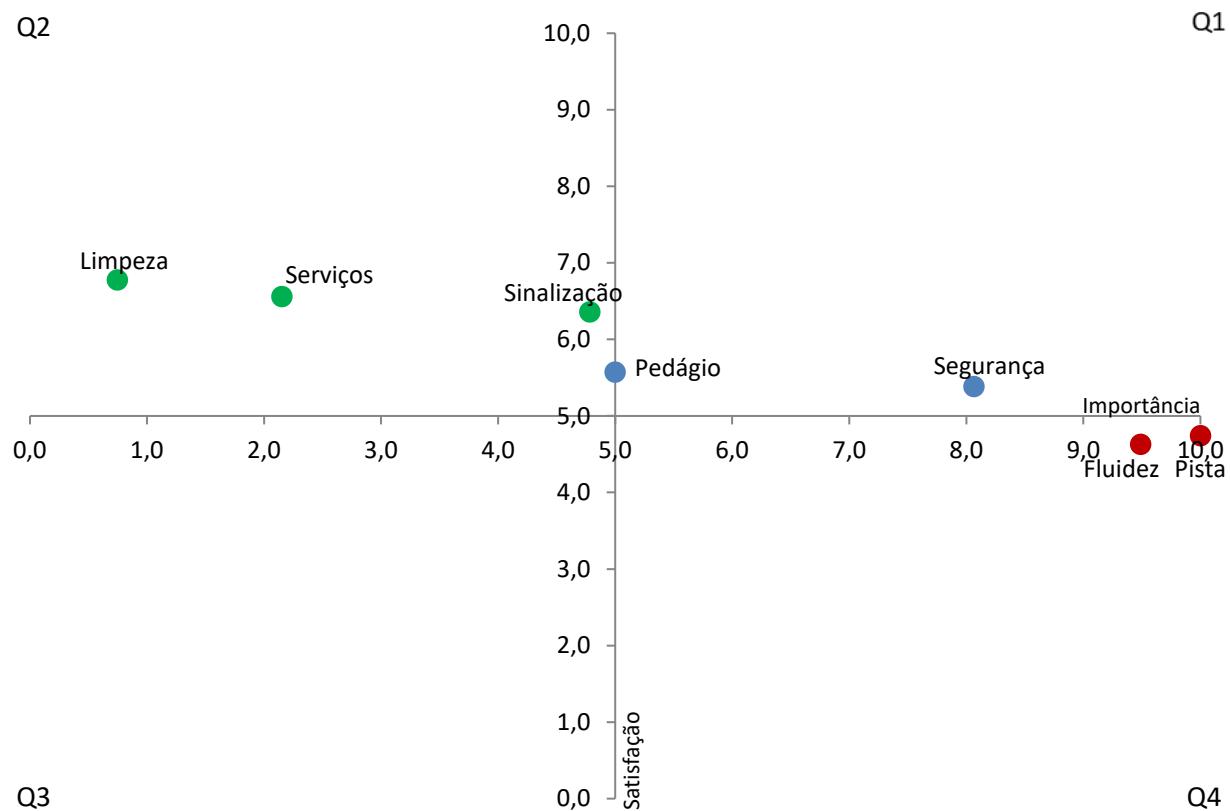
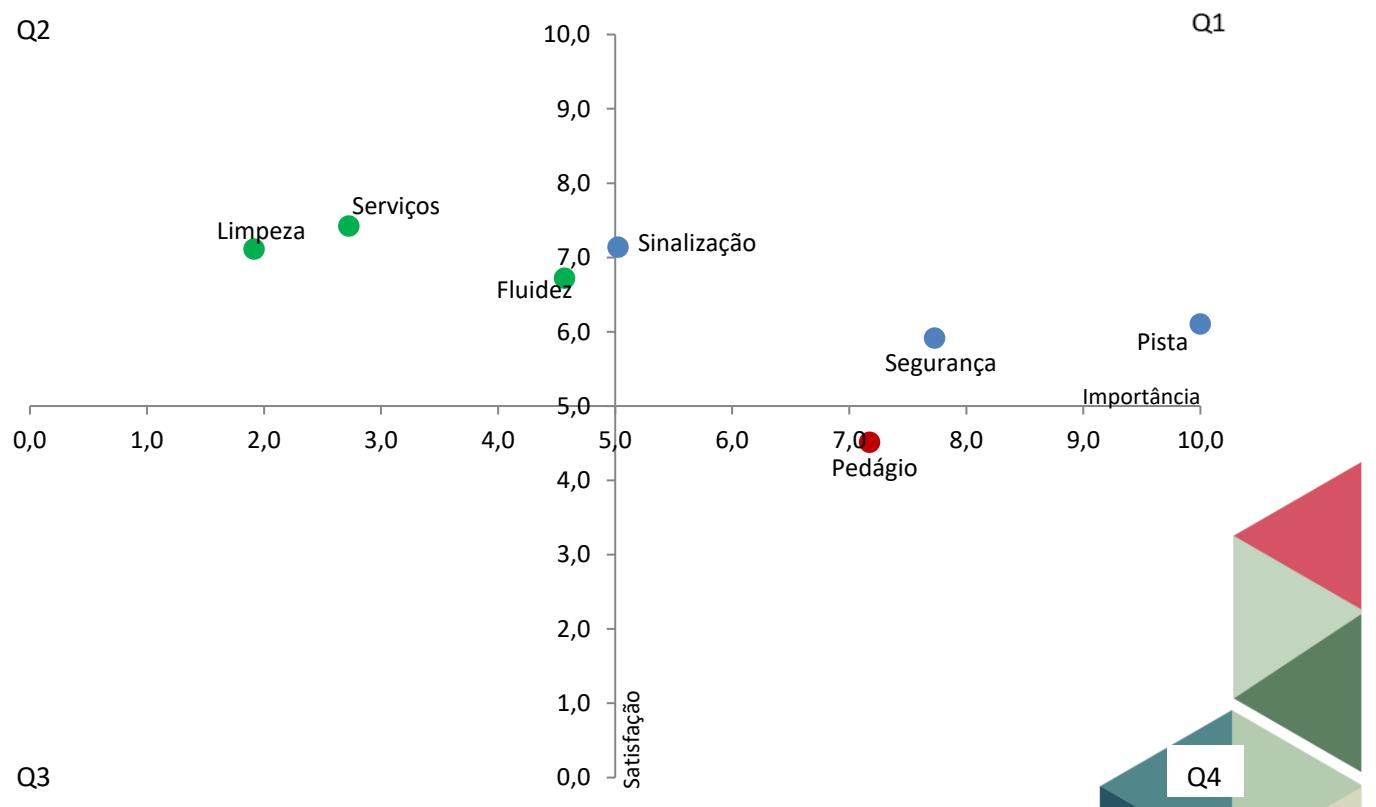


GRÁFICO 35 – Mapa perceptual – MGO



**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

GRÁFICO 36 – Mapa perceptual – MS VIAS

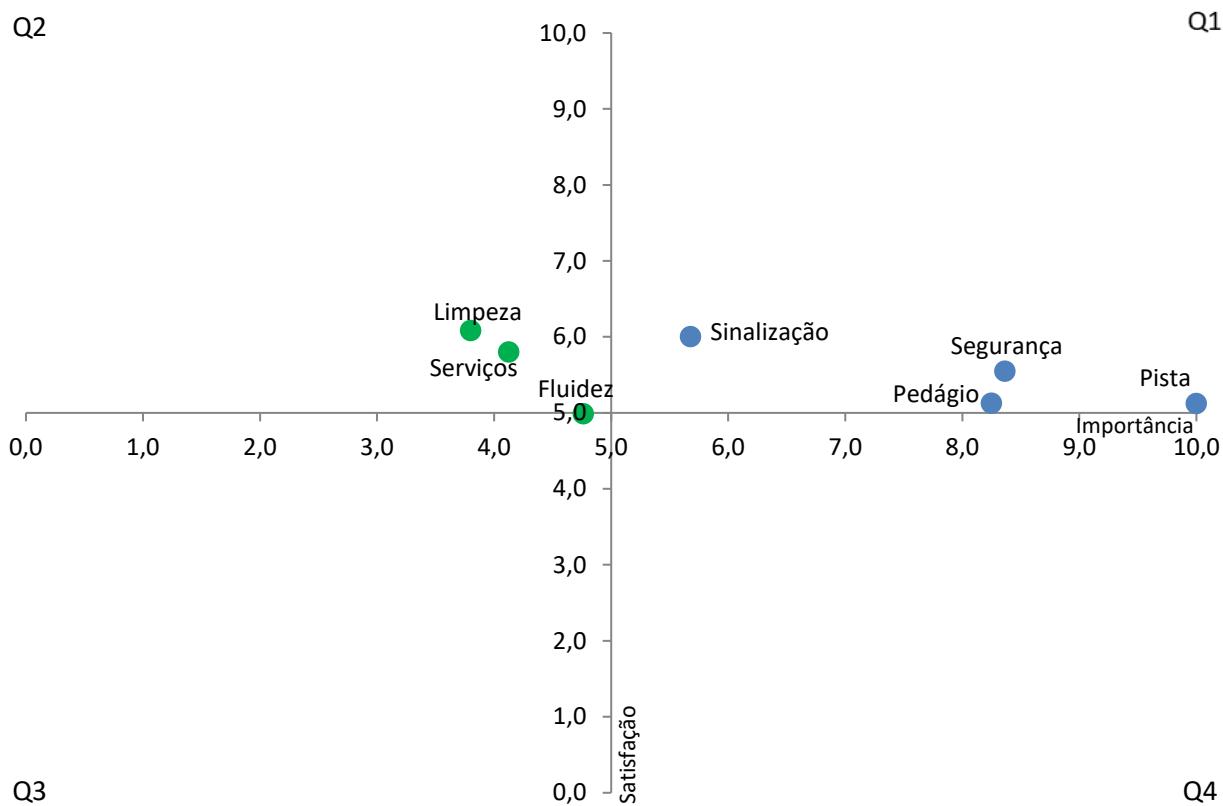
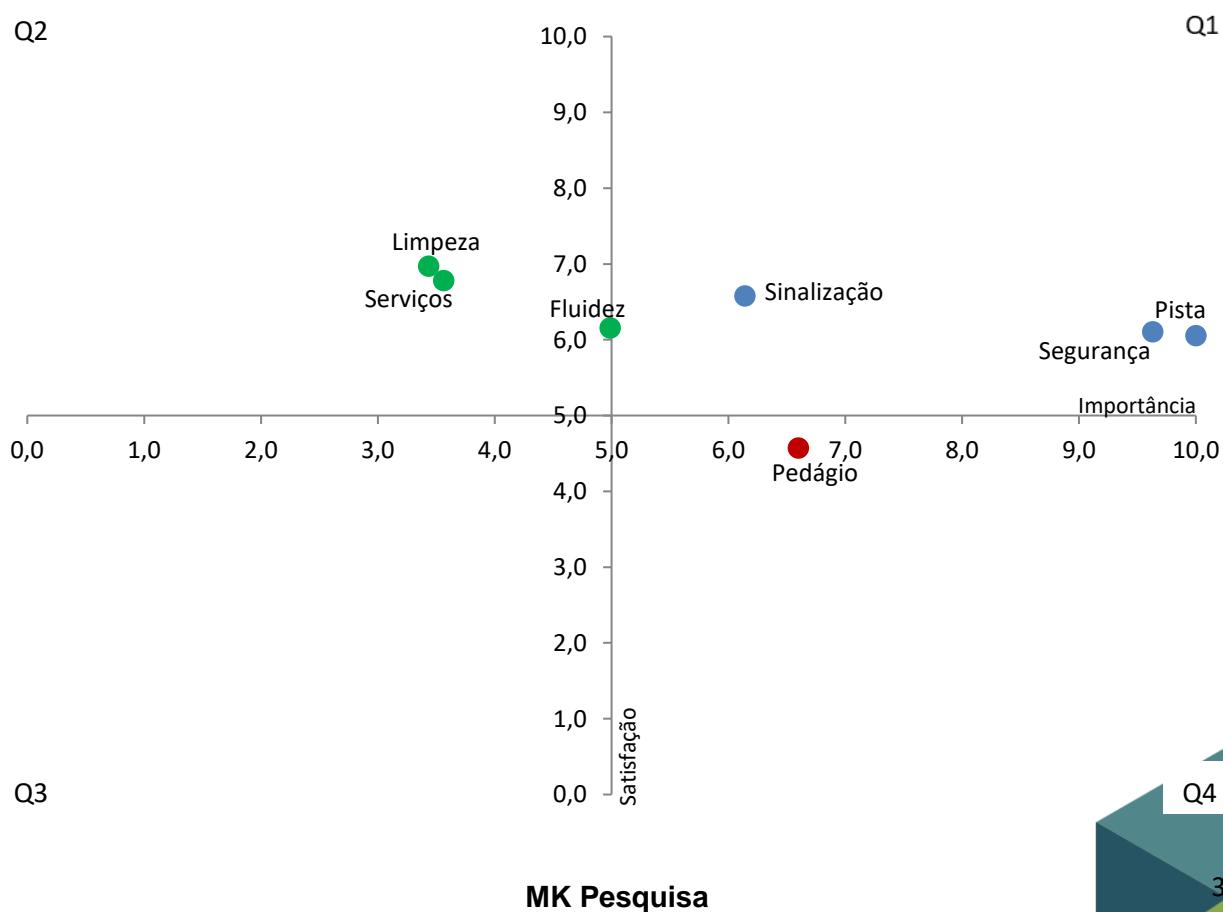


GRÁFICO 37 – Mapa perceptual – NOVA DUTRA



**MK Pesquisa**

GRÁFICO 38 – Mapa perceptual – PLANALTO SUL

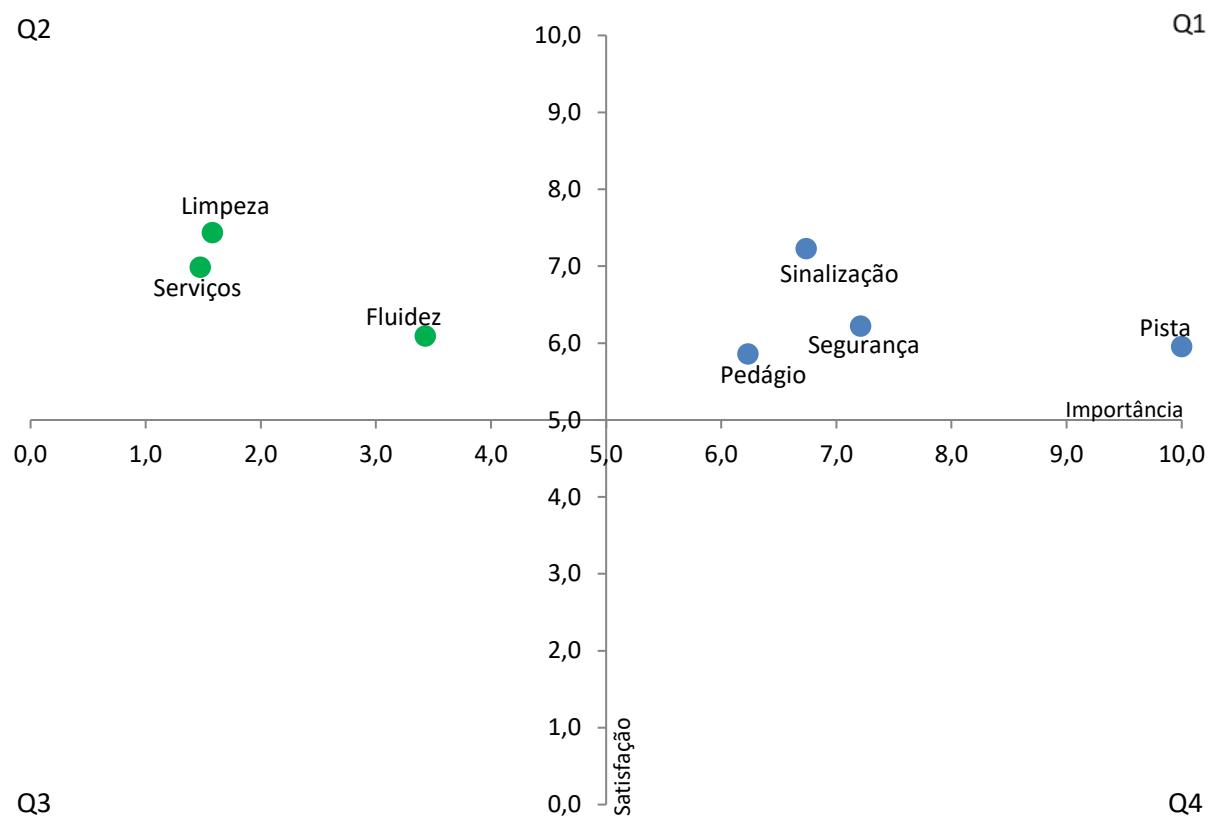
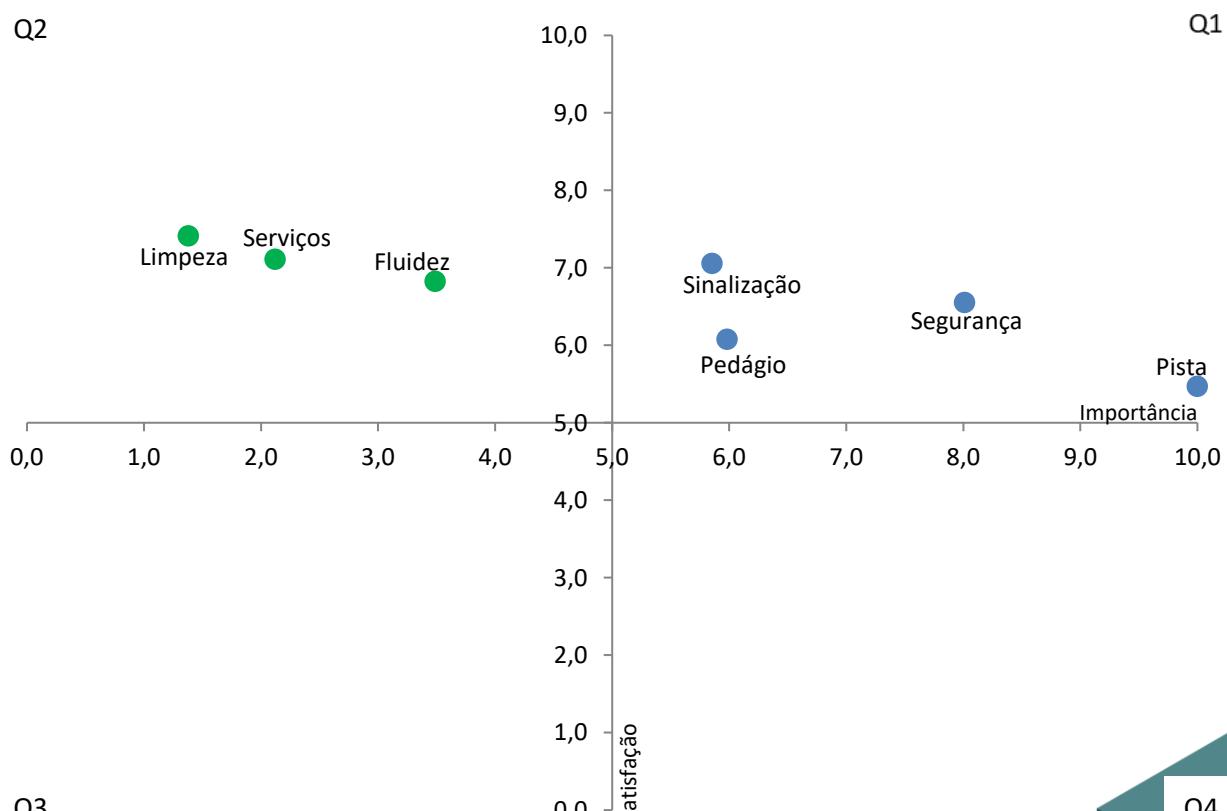


GRÁFICO 39 – Mapa perceptual – RÉGIS BITTENCOURT



**MK Pesquisa**

GRÁFICO 40 – Mapa perceptual – RODOVIA DO AÇO

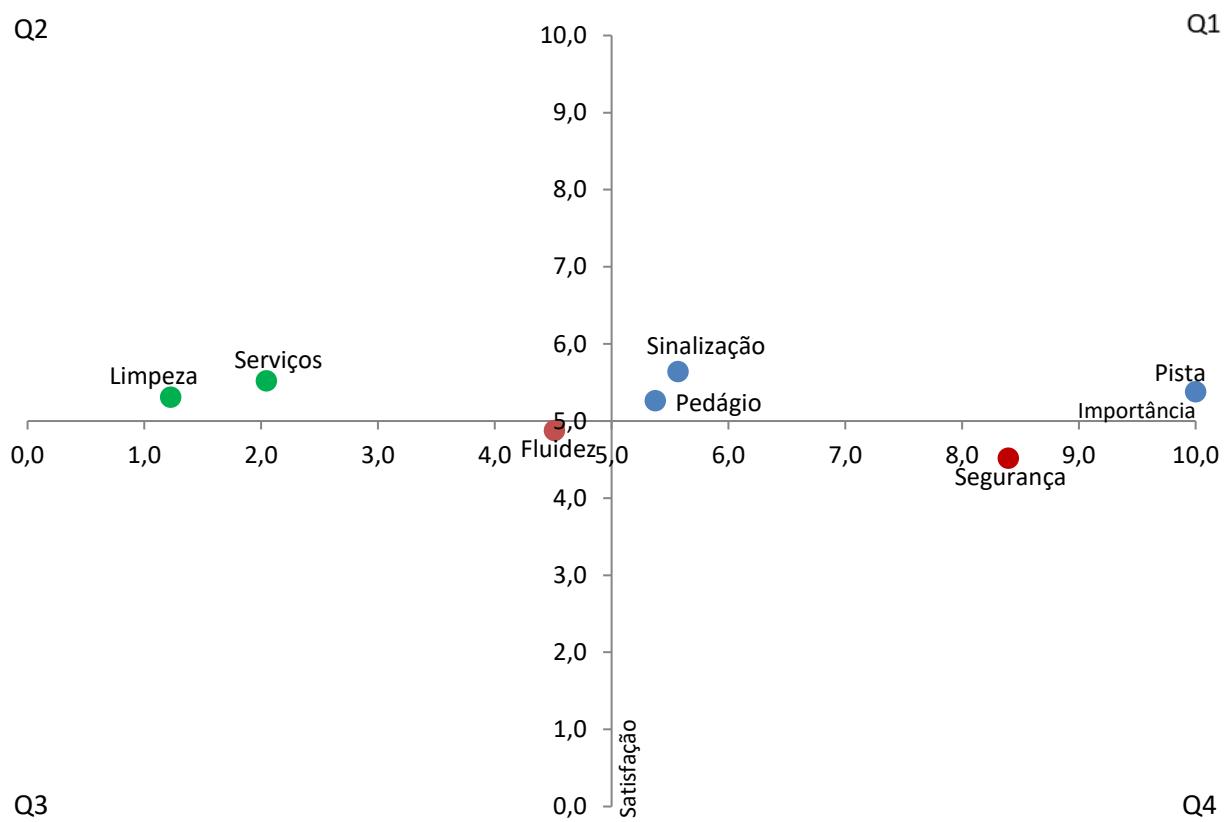


GRÁFICO 41 – Mapa perceptual – TRANSBRASILIANA

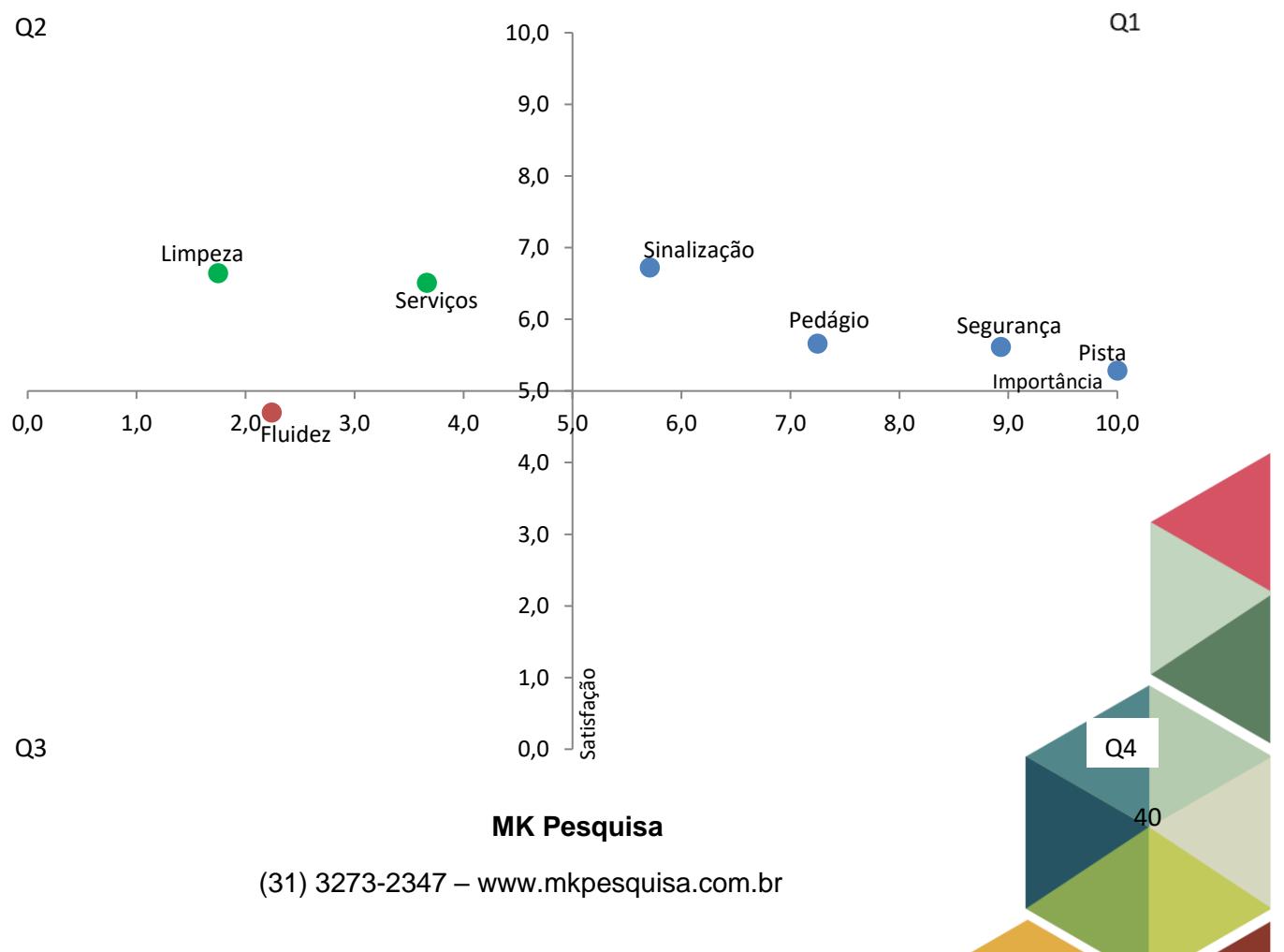


GRÁFICO 42 – Mapa perceptual – VIA 040

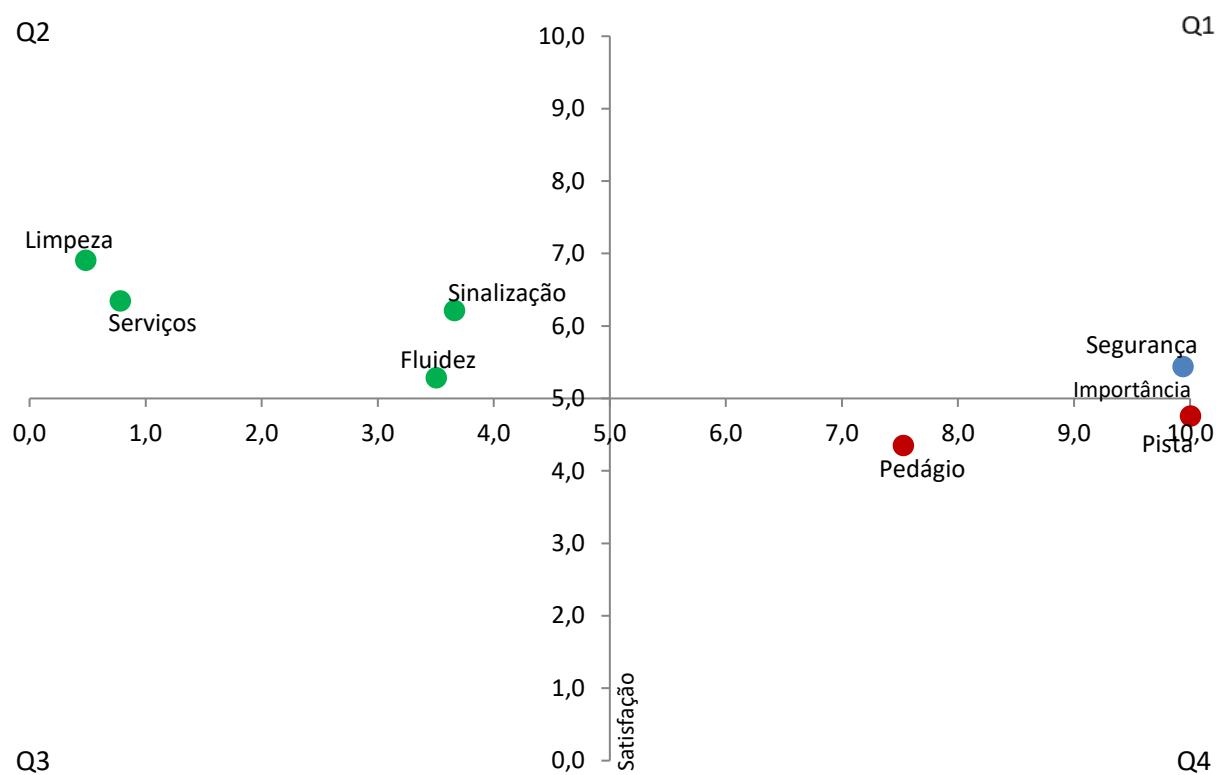
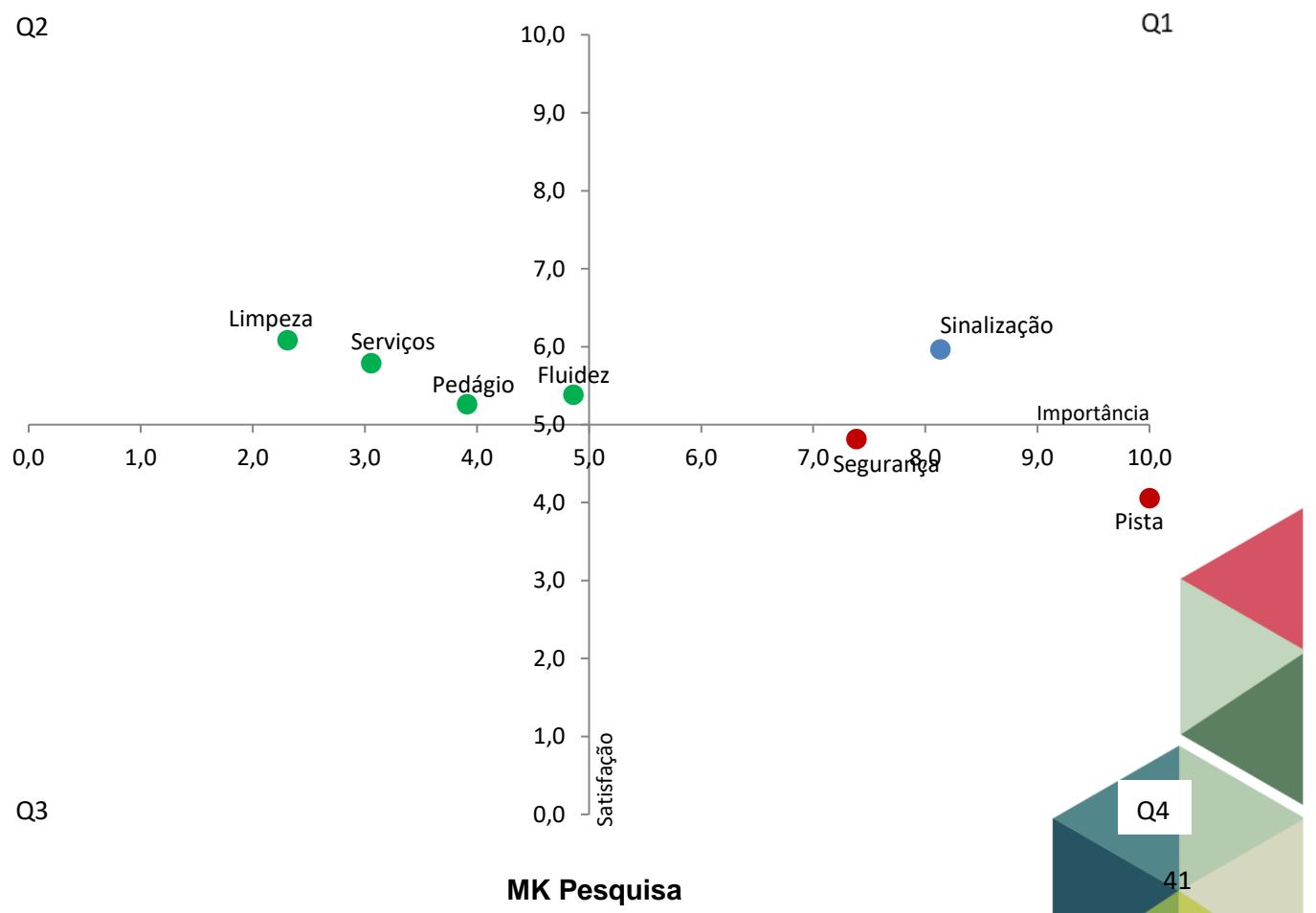


GRÁFICO 43 – Mapa perceptual – VIA BAHIA



MK Pesquisa

### e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014. Este comparativo deve ser avaliado com cautela, visto que na pesquisa anterior (2014) foram contempladas apenas 14 (quatorze) concessionárias, enquanto na atual 20 (vinte) concessionárias participaram da avaliação, fato este que pode causar viés no comparativo do resultado geral (Brasil).

#### IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

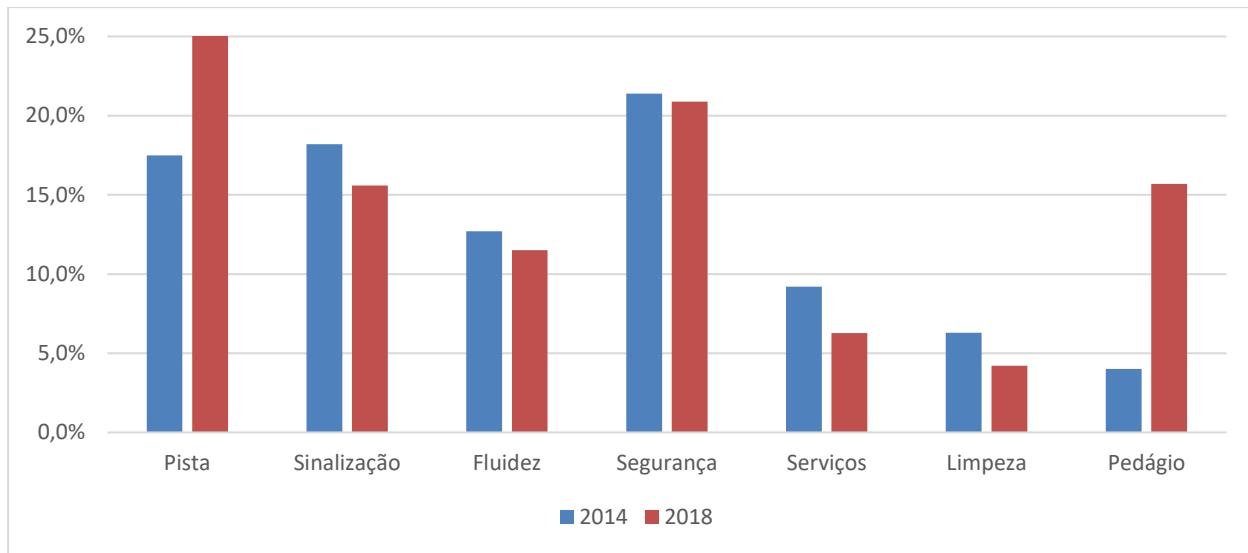
Entre os principais resultados, destacamos:

- No comparativo destaca-se o atributo **pedágio** que **ganhou significativa importância na avaliação atual em relação à anterior**, apresentando a maior diferença em pontos percentuais;
- O atributo **pista** também **teve sua importância aumentada na pesquisa de 2018**, porém com diferença percentual inferior à observada no atributo **pedágio**; e
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância, com maior destaque percentual, os atributos sinalização e serviços; enquanto fluidez, segurança e limpeza decresceram em menor percentual.**

FIGURA 10 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		Dif.
	2014	2018	
Pista	17,5%	25,8%	8,3
Segurança	21,4%	20,9%	-0,5
Pedágio	4,0%	15,7%	11,7
Sinalização	18,2%	15,6%	-2,6
Fluidez	12,7%	11,5%	-1,2
Serviços	9,2%	6,3%	-2,9
Limpeza	6,3%	4,2%	-2,1

GRÁFICO 44 – Importância dos atributos – 2014 x 2018



#### ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

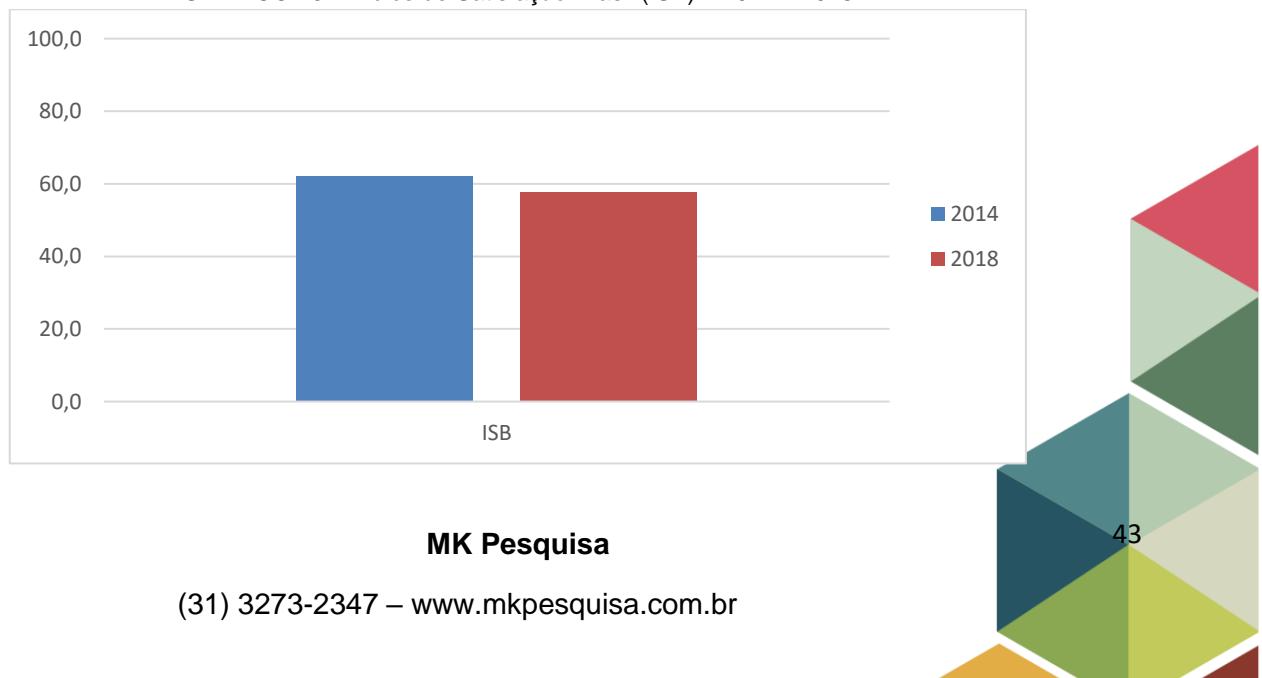
Entre os principais resultados, destacamos:

- Observa-se que, de maneira geral, os usuários das rodovias federais concedidas atualmente encontram-se mais insatisfeitos com os serviços prestados pelas concessionárias, visto que houve uma queda de 4,4 pontos percentuais no resultado comparativo entre 2014 e 2018. Porém, como dito anteriormente, este comparativo deve ser avaliado com cautela, dados os motivos já apresentados.

FIGURA 11 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) – 2014 x 2018

ISB	
2014	62,0
2018	57,6

GRÁFICO 45 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018

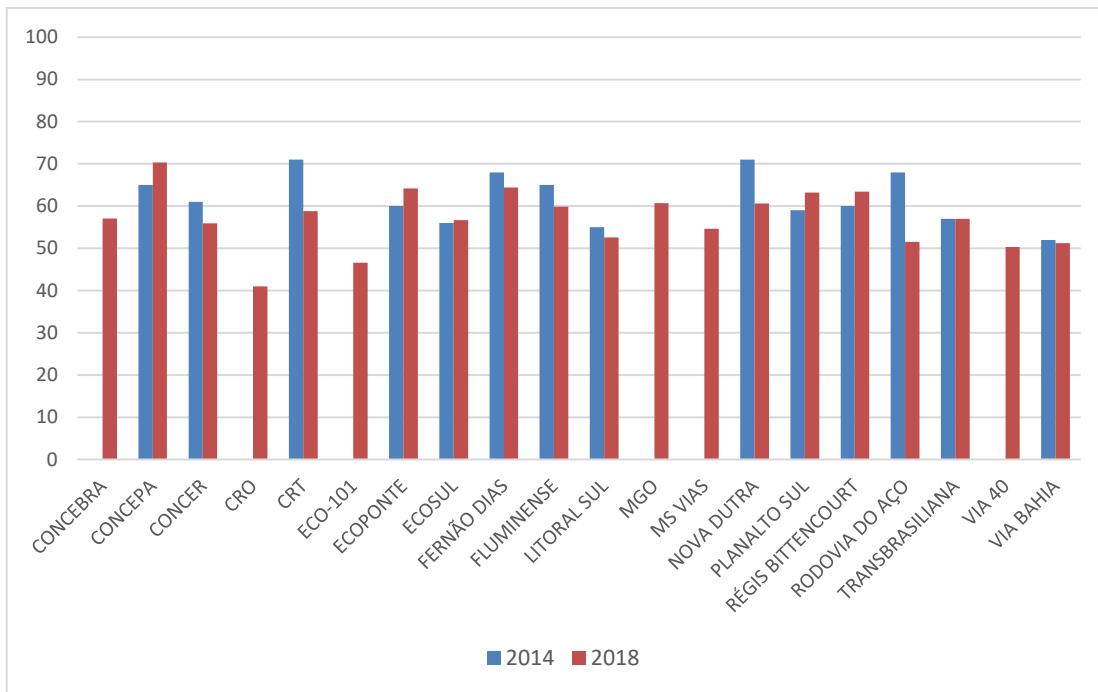


- Quando observados os resultados por concessionária, verifica-se que **08 (oito) obtiveram índices de satisfação inferior aos apresentados em 2014**;
- A maior diferença positiva foi apresentada pela concessionária **CONCEPA, 5,3 pontos percentuais**;
- Outras quatro concessionárias apresentaram aumento no índice de satisfação: **Ecoponte e Planalto Sul (4,2 pontos percentuais), Régis Bittencourt (3,4 pontos percentuais) e Ecosul (0,7 pontos percentuais)**;
- As maiores quedas na satisfação são observadas nas concessionárias: **Rodovia do Aço (16,5 pontos percentuais), CRT (12,2 pontos percentuais) e Nova Dutra (10,4 pontos percentuais)**;
- As concessionárias **CONCEBRA, CRO, ECO-101, MGO, MS Vias e Via-040 não apresentam comparativo, porque não foram abrangidas na pesquisa de 2014.**

FIGURA 12 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) POR CONCESSIONÁRIA – 2014 x 2018

Concessionária	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		Dif.
	2014	2018	
CONCEBRA	-	57	-
CONCEPA	65	70	5,3
CONCER	61	56	-5,1
CRO	-	41	-
CRT	71	59	-12,2
ECO-101	-	47	-
ECOPONTE	60	64	4,2
ECOSUL	56	57	0,7
FERNÃO DIAS	68	64	-3,6
FLUMINENSE	65	60	-5,1
LITORAL SUL	55	53	-2,4
MGO	-	61	-
MS VIAS	-	55	-
NOVA DUTRA	71	61	-10,4
PLANALTO SUL	59	63	4,2
RÉGIS BITTENCOURT	60	63	3,4
RODOVIA DO AÇO	68	52	-16,5
TRANSBRASILIANA	57	57	0,0
VIA 40	-	50	-
VIA BAHIA	52	51	-0,8

GRÁFICO 46 – Índice de Satisfação por concessionária (ISE) – 2014 x 2018



#### f) Avaliação dos serviços das concessionárias

Nesta seção serão apresentados os resultados da avaliação dos usuários quanto aos serviços prestados pelas concessionárias nas rodovias federais concedidas.

Entre os principais resultados, destacamos:

- Dos usuários das rodovias federais concedidas que participaram da pesquisa, **84,3% nunca utilizaram o SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)** das concessionárias. Dentre os 15,7% que fizeram uso deste serviço, **77,4%** o avaliaram **positivamente** (ótimo: 21,9% e bom: 55,5%) e **78,9%** consideram **ótima ou boa a facilidade de acesso ao SAL**;
- Dos entrevistados, **14,0% utilizaram o socorro mecânico ou médico** e, destes, **79,2%** consideram este serviço **bom ou ótimo**.

GRÁFICO 47 – Uso do SAU

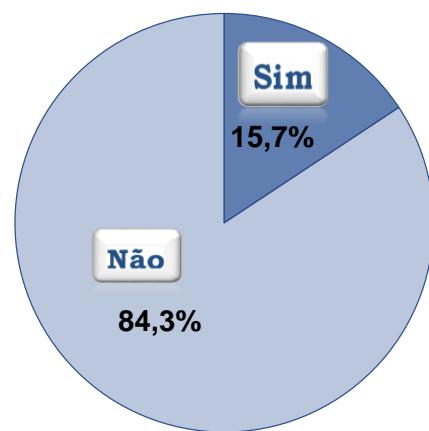


GRÁFICO 48 – Avaliação da facilidade de acesso ao Serviço de Atendimento ao Usuário - S.A.U

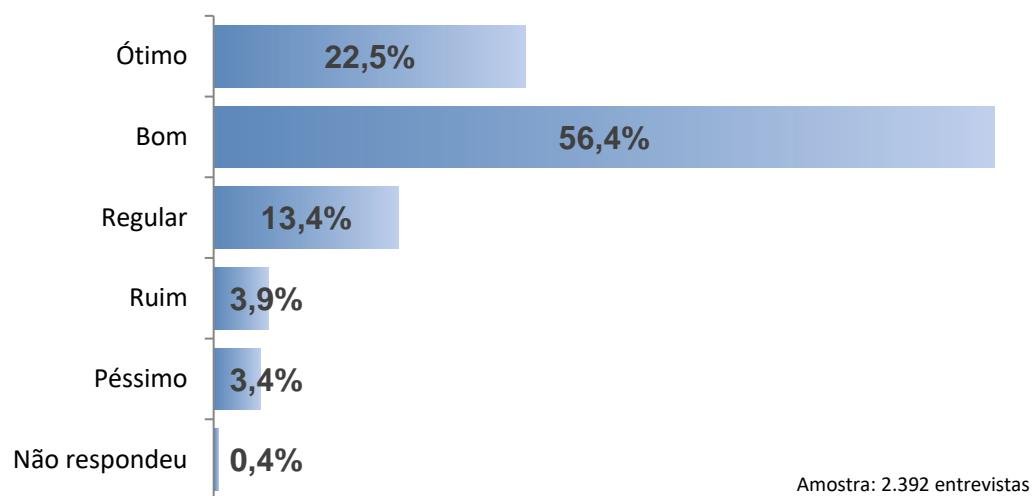
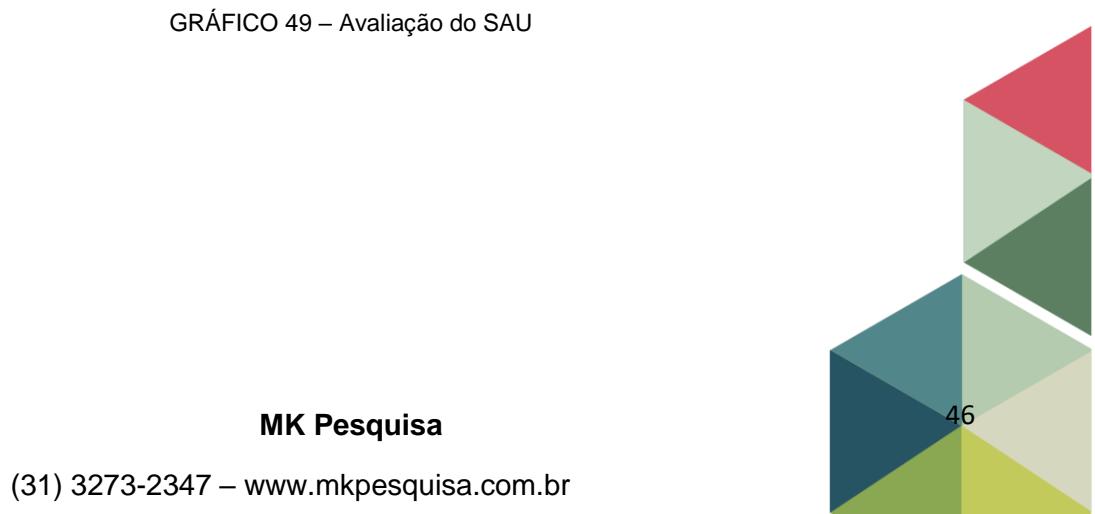


GRÁFICO 49 – Avaliação do SAU



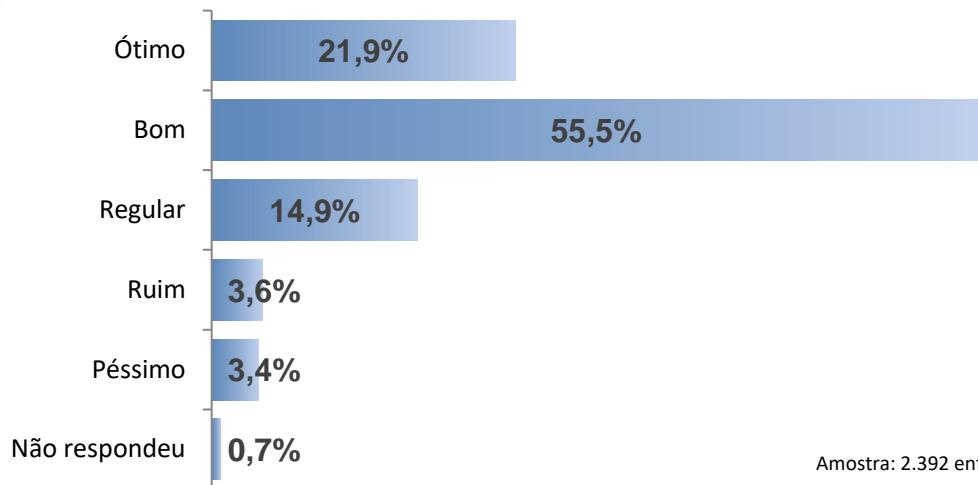


GRÁFICO 50 - Uso socorro mecânico ou médico

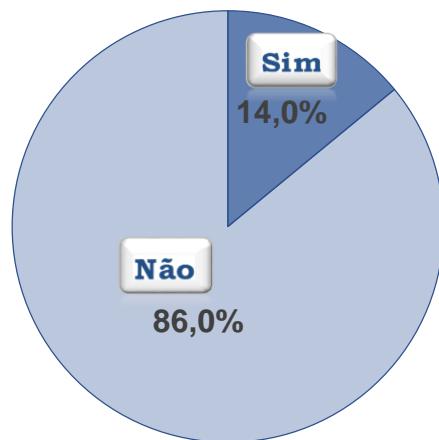
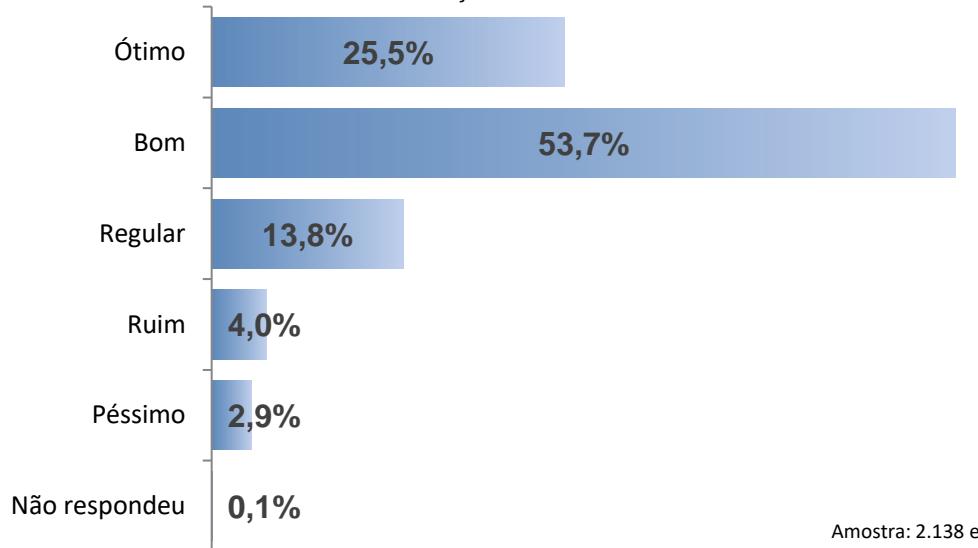


GRÁFICO 51 - Avaliação da eficiência do socorro



**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

- 74,9% dos usuários, **não estão dispostos** a pagar um pedágio mais caro por um serviço, mesmo que isso signifique a melhoria de sua qualidade;
- Praticamente **metade dos entrevistados (49,6%) passou por algum trecho em obra** na rodovia em que circulava. Destes, 77,3 % avaliam a quantidade de obras como **bom ou regular**, 83,2 % **consideram adequadas** a sinalização das obras e 74,8 % avaliam **positivamente** o impacto destas obras na viagem.

GRÁFICO 52 – Disposição a pagar pedágio mais caro por um serviço de melhor qualidade

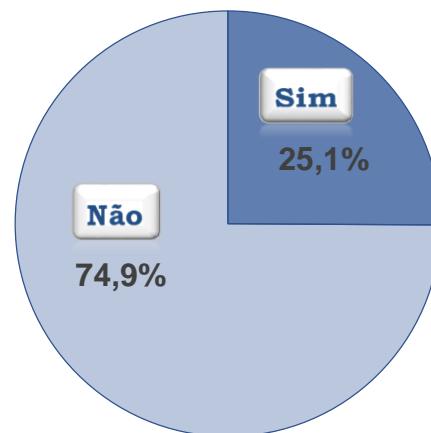


GRÁFICO 53 – Trafegou em trecho com obras?

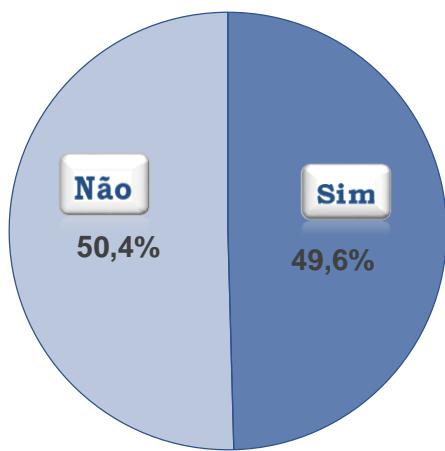
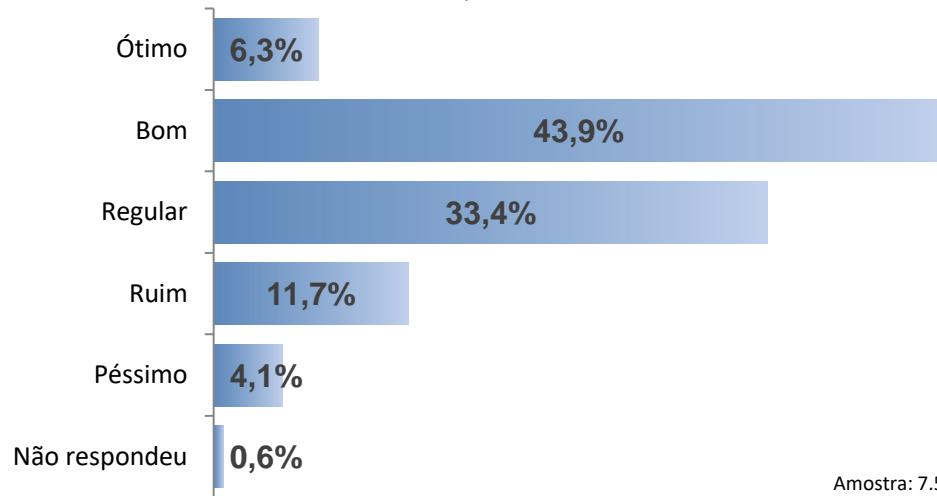
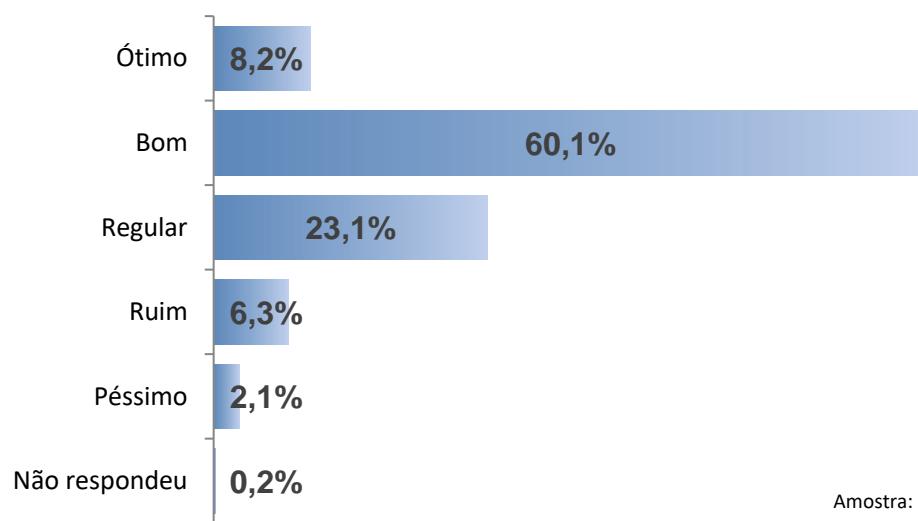


GRÁFICO 54 – Avaliação da quantidade de obras



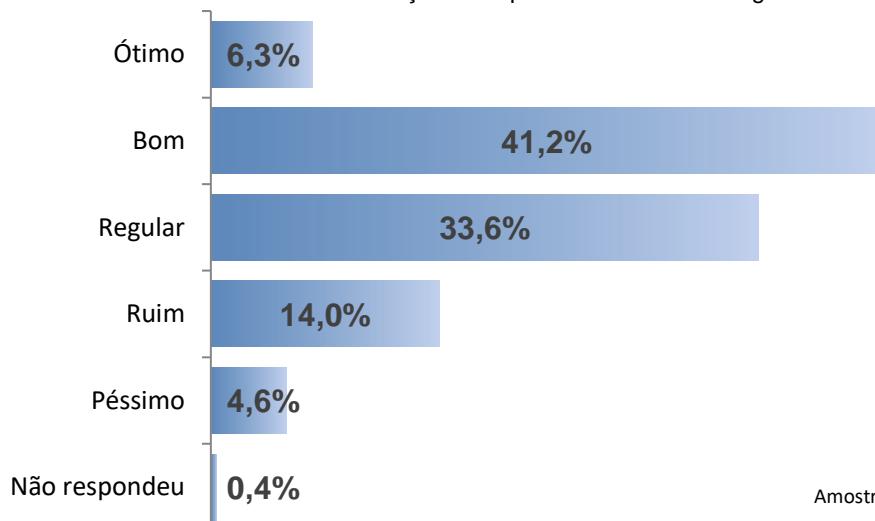
Amostra: 7.550 entrevistas

GRÁFICO 55 – Avaliação da adequação da sinalização de obras



Amostra: 7.550 entrevistas

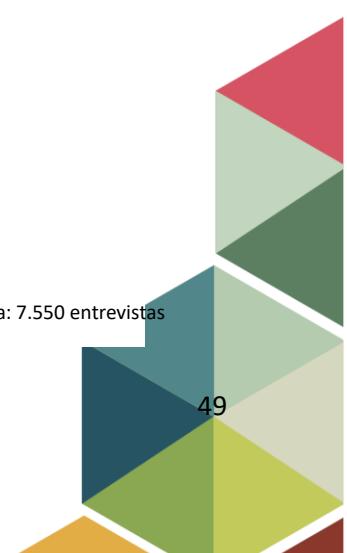
GRÁFICO 56 – Avaliação do impacto das obras na viagem



Amostra: 7.550 entrevistas

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)



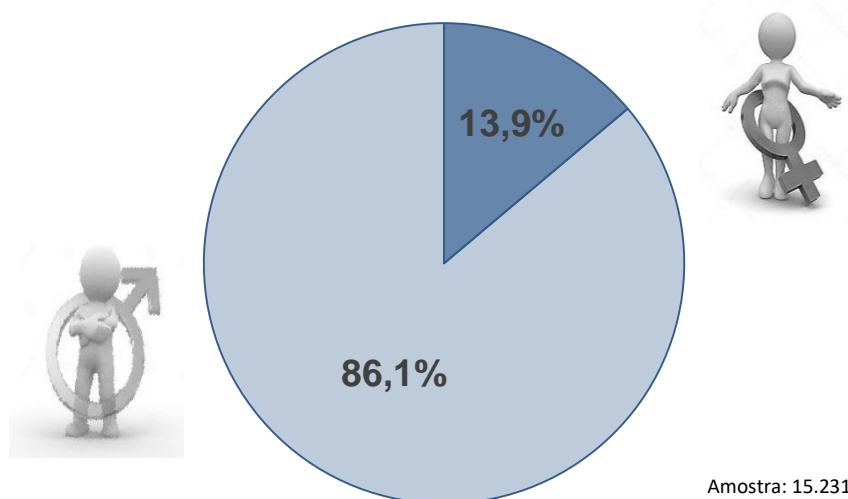
### g) Perfil e satisfação dos usuários

Nesta seção será analisada a relação entre a satisfação com cada atributo e as informações de perfil dos usuários. Também foi detalhada a representatividade de cada característica.

#### Gênero dos usuários

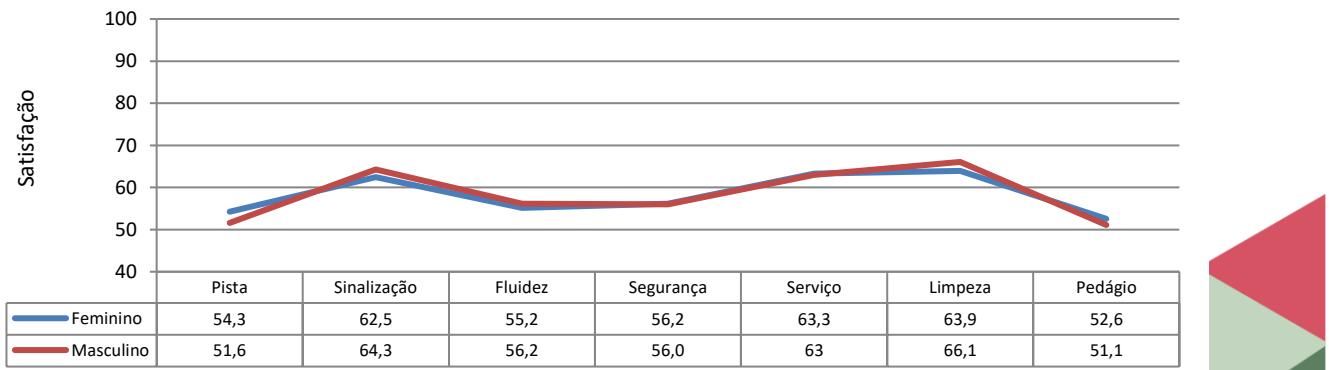
**Os homens representam a maioria significativa (86,1%) dos usuários de rodovias federais concedidas.** Porém, a distribuição das avaliações por atributos é bastante similar para os dois gêneros.

GRÁFICO 57 – Gênero



Amostra: 15.231 entrevistas

GRÁFICO 58 – Gênero por atributos



## Idade dos usuários

**A maioria dos usuários das rodovias federais concedidas se concentra na faixa entre 26 e 45 anos (58,2%). Para todas as faixas etárias a distribuição das notas foi bastante similar. O atributos sinalização, serviços e limpeza obtiveram as maiores notas em todas as faixas etárias. Os mais idosos (acima de 65 anos) são os que se apresentam mais satisfeitos com todos os atributos.**

GRÁFICO 59 – Idade

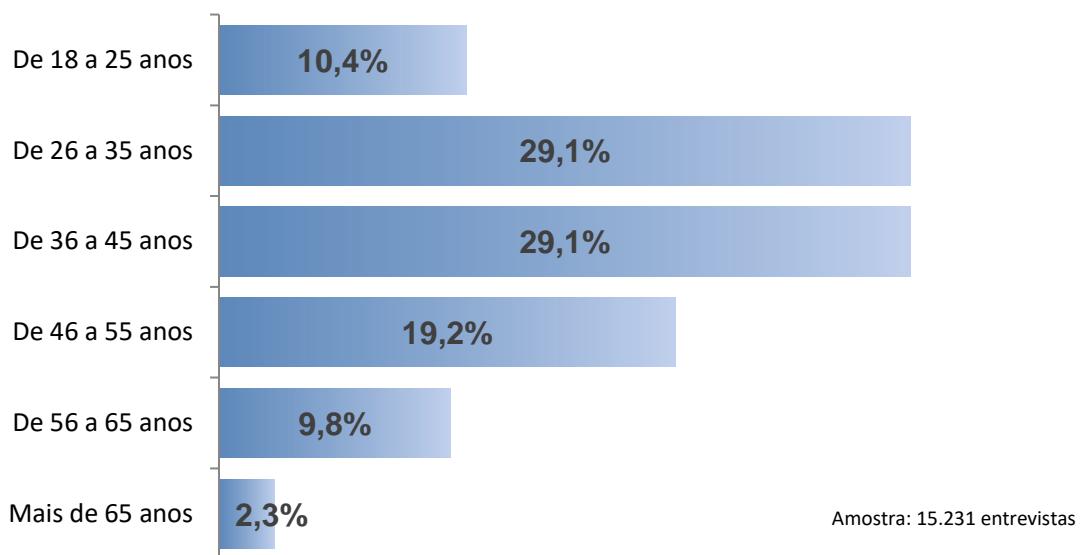
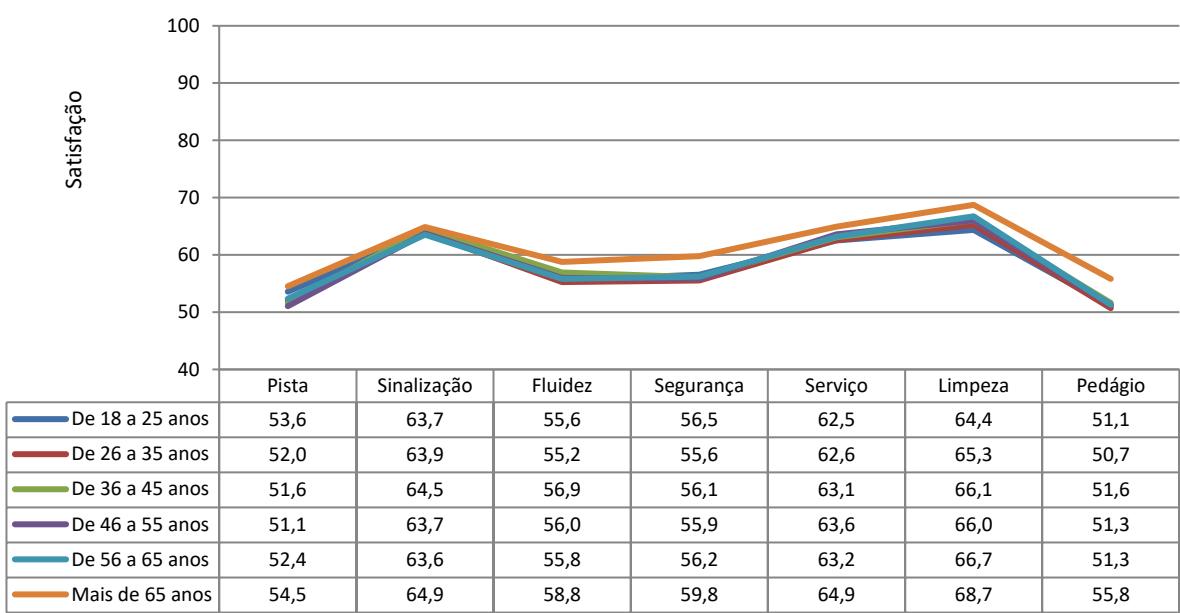


GRÁFICO 60 – Idade por atributos



## Escolaridade dos usuários

A maioria dos usuários das rodovias federais concedidas possui **o ensino médio completo (42,5%)**. Não houve grande variação entre a escolaridade dos usuários e sua satisfação, entretanto podemos observar que a **limpeza** é o atributo com os **maiores** índices de satisfação (**em todas as faixas de escolaridade**), enquanto os atributos **pista** (**em cinco faixas de escolaridade**) e **pedágio** (**em 03 faixas de escolaridade**) são os que aparecem com os **menores** índices de satisfação. Aparentemente os usuários sem escolaridade são os mais satisfeitos com os atributos avaliados.

GRÁFICO 61 – Escolaridade

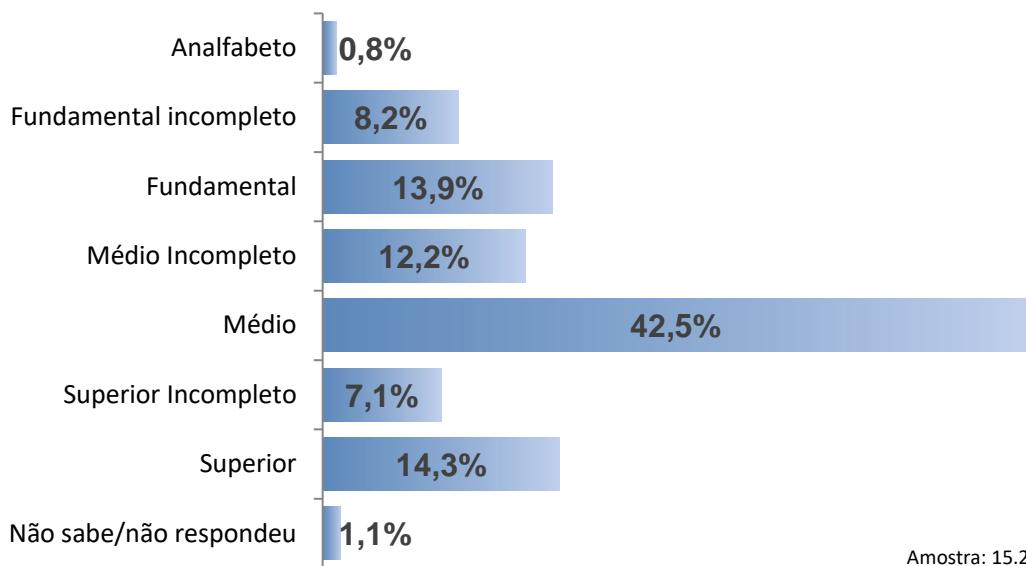
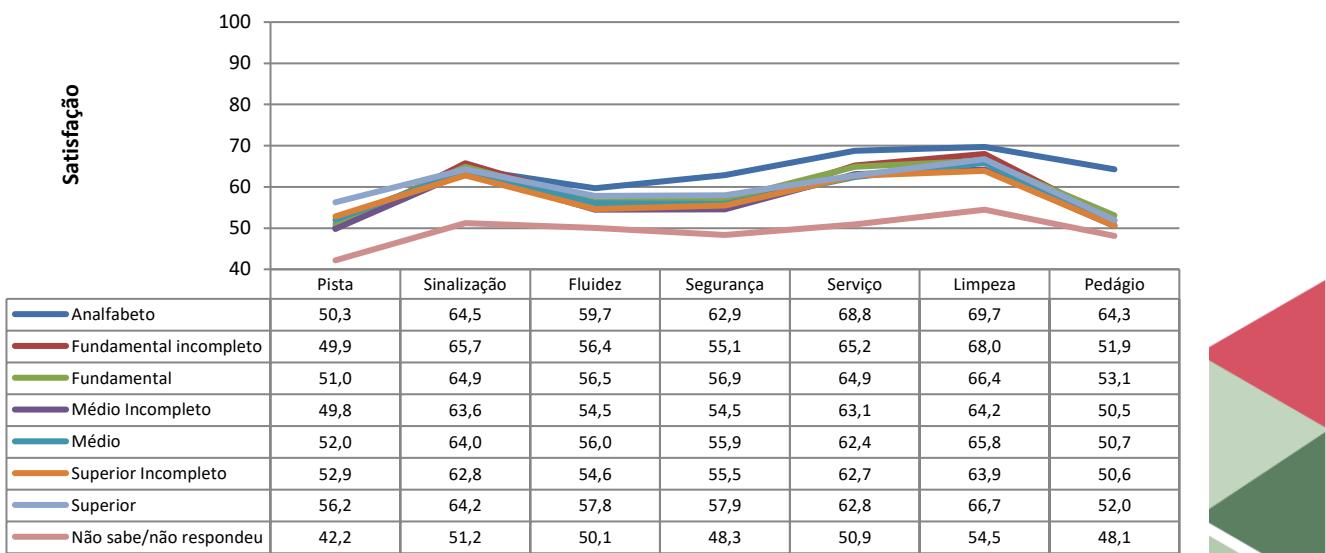


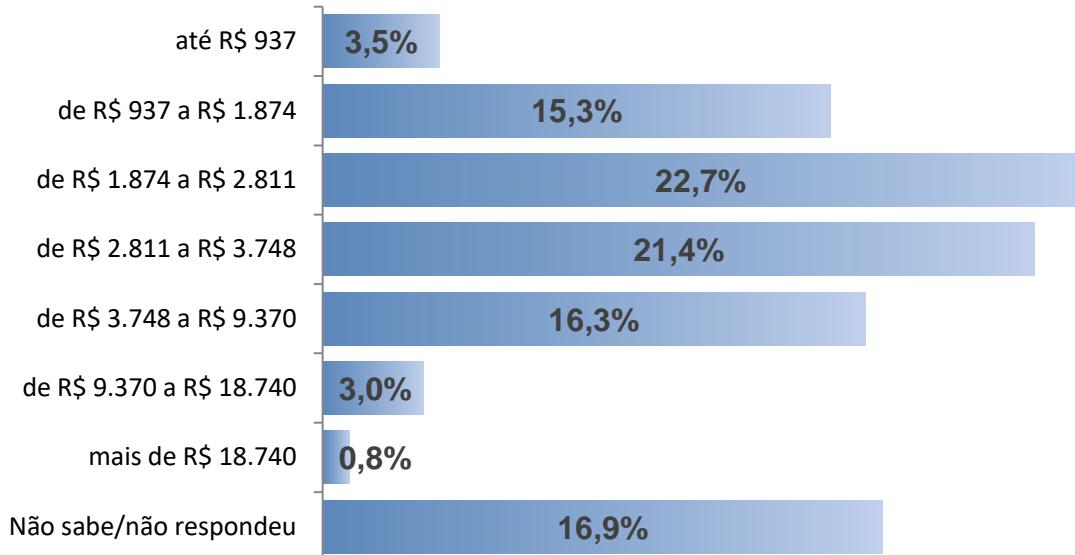
GRÁFICO 62 – Escolaridade por atributos



## Renda dos usuários

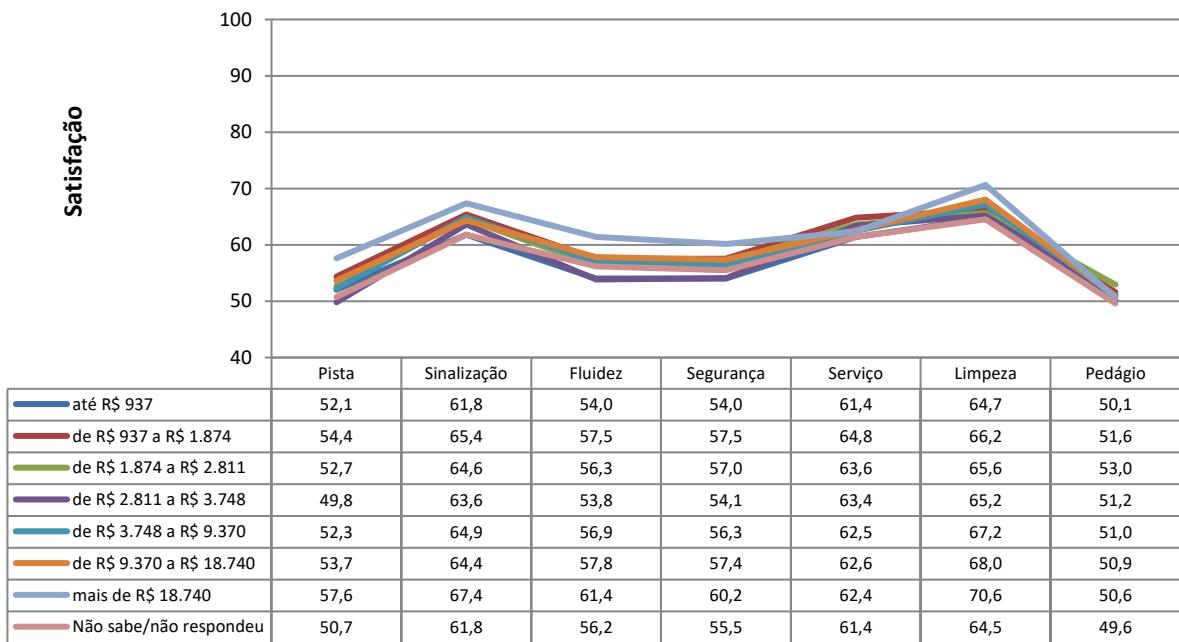
A maioria (59,4%) entrevistada dos usuários de rodovias federais concedidas apresentou renda na faixa de R\$ 937,00 a R\$ 3.748,00. Os passageiros com renda familiar superior a R\$ 18.740 avaliaram de forma mais satisfatória os atributos pesquisados, com exceção ao que se refere ao serviços prestados e pedágio.

GRÁFICO 63 – Renda



Amostra: 15.231 entrevistas

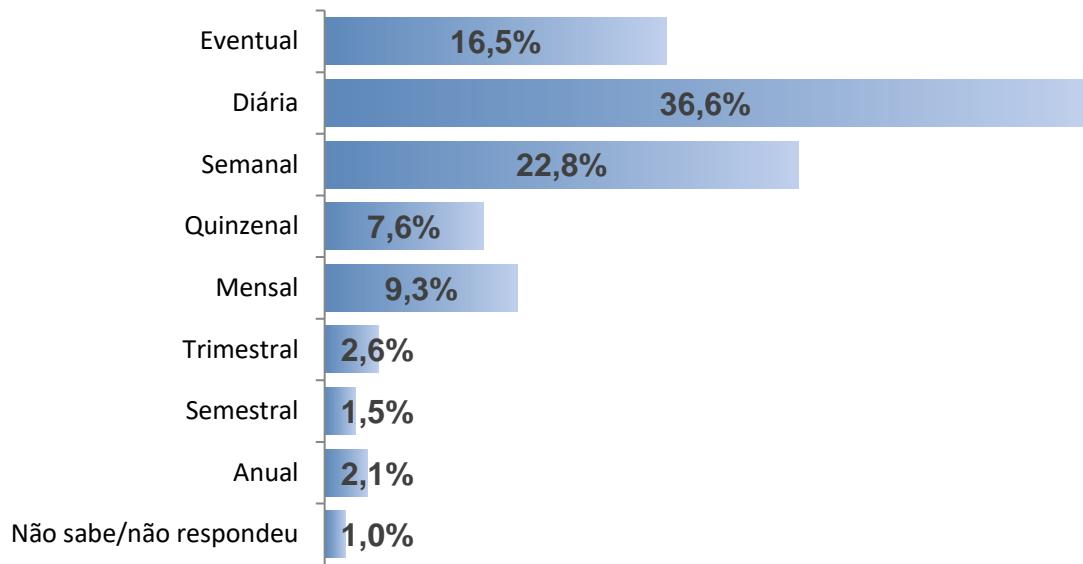
GRÁFICO 64 – Renda por atributos



## Frequência da viagem

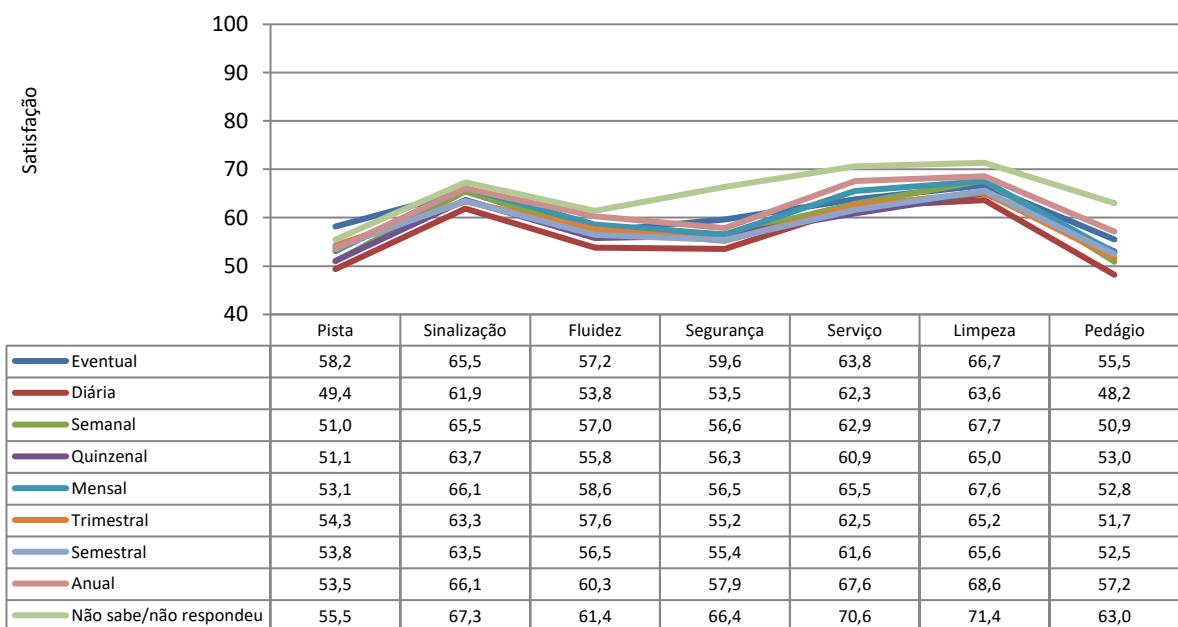
Dos usuários, **36,6%** utilizam as rodovias federais concedidas **diariamente** e são também os **mais insatisfeitos** com a maioria dos atributos avaliados. Os usuários de **frequência semanal** apresentam **maior insatisfação** com o atributo **pedágio**. O atributo **limpeza** é o melhor avaliado em todas as faixas de frequência.

GRÁFICO 65 – Frequência de viagem



Amostra: 15.231 entrevistas

GRÁFICO 66 – Frequência de viagem por atributos



## Motivo da viagem

A maioria dos usuários utiliza as rodovias federais concedidas para trabalho/negócios.

De maneira geral, os usuários que utilizam a rodovia com destino a lazer/turismo são os que demonstram maior satisfação com os atributos.

GRÁFICO 67 – Motivo da viagem

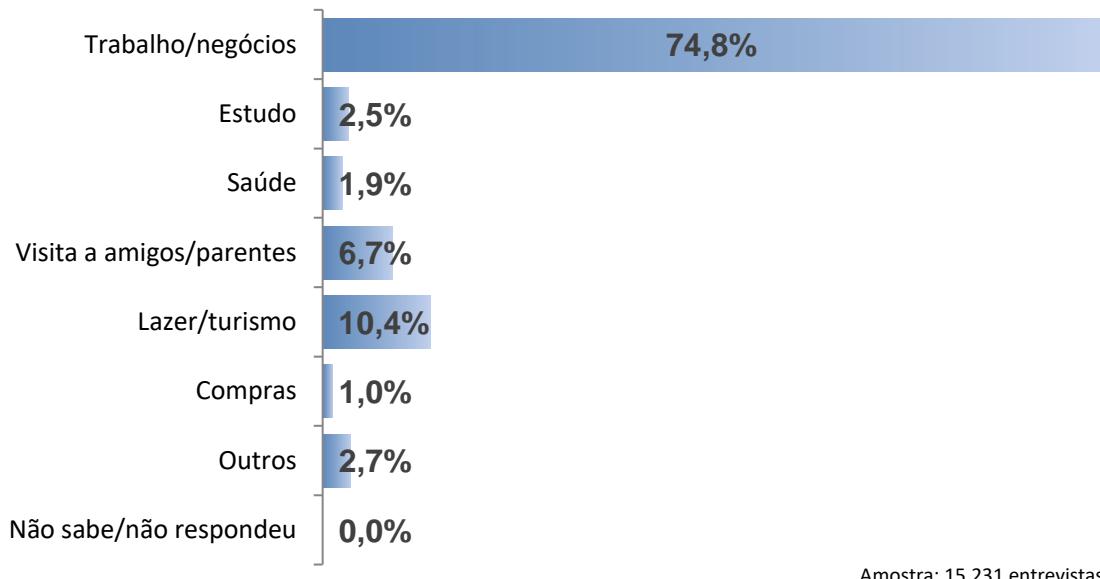
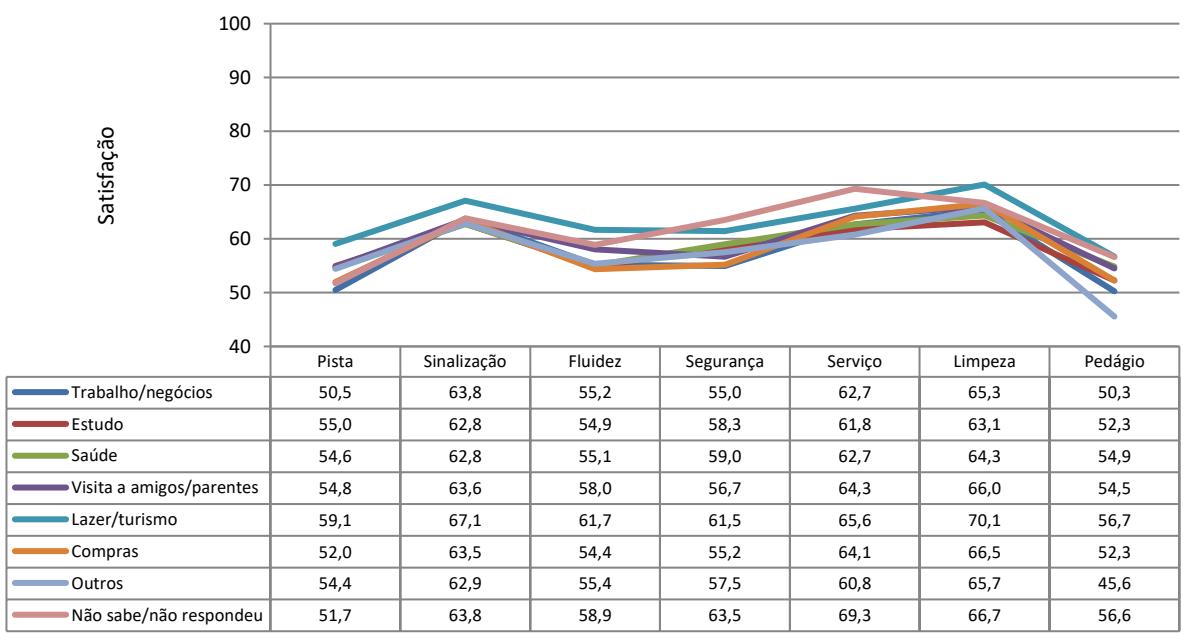


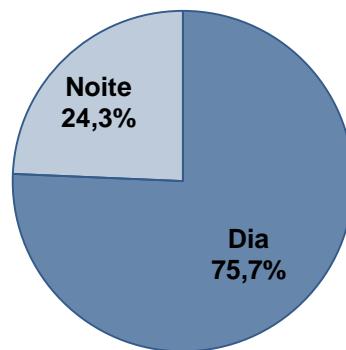
GRÁFICO 68 – Motivo da viagem por atributos



### Turno da viagem

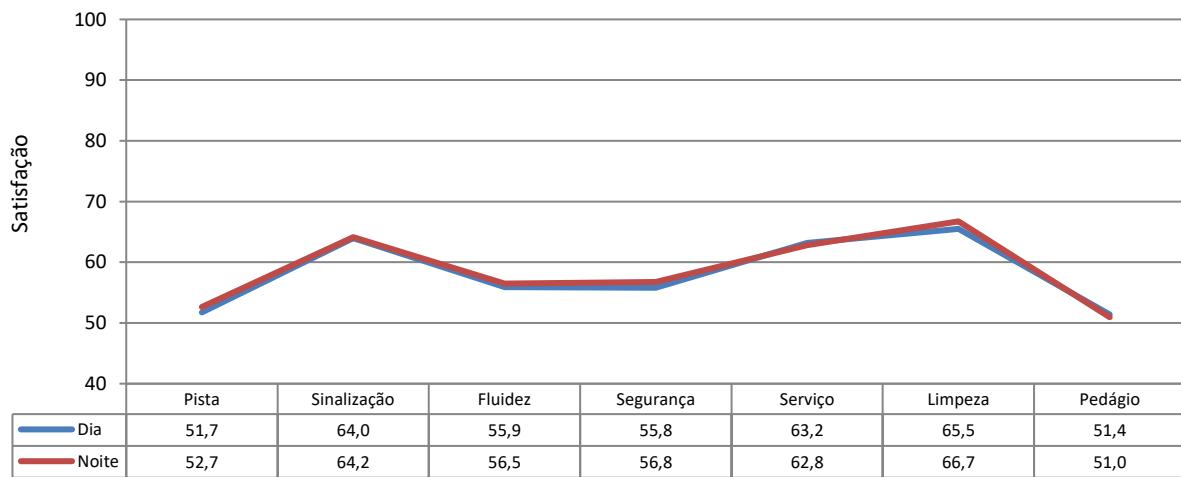
Não são observadas diferenças na opinião dos usuários que trafegam nos diferentes turnos.

GRÁFICO 69 – Turno da viagem



Amostra: 15.231 entrevistas

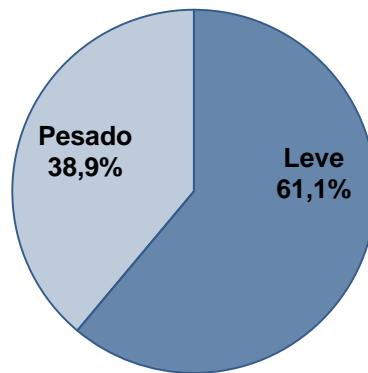
GRÁFICO 70 – Turno da viagem por atributos



### Tipo de veículo

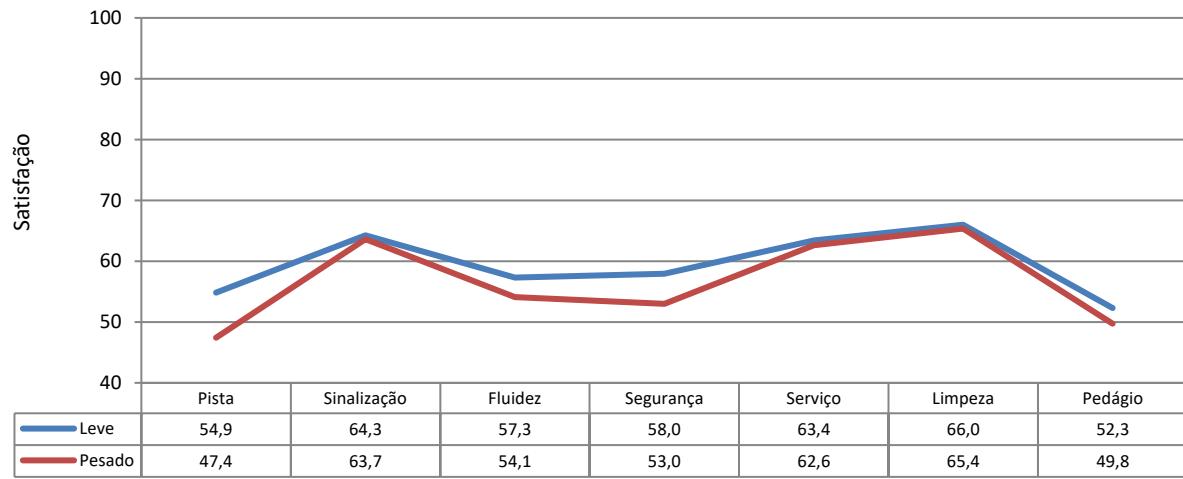
Os usuários que utilizam as rodovias federais concedidas conduzindo veículos pesados são mais críticos em suas avaliações com relação a todos os atributos.

GRÁFICO 71 – Tipo de veículo



Amostra: 15.231 entrevistas

GRÁFICO 72 – Tipo de veículo por atributos

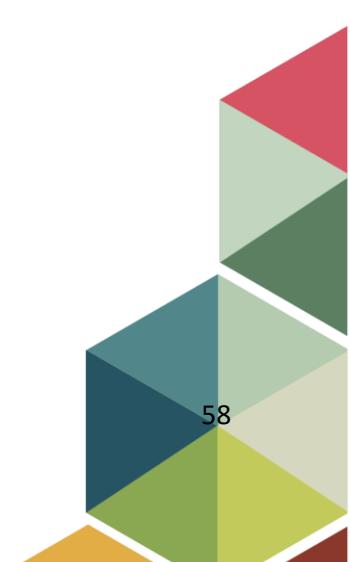


## ANEXO I

*Distribuição da amostra*

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)



58

Concessionária	Trechos	Rodovia	Extensão (Km)	Veículos Leves		Veículos pesados		Total
				Diurno	Noturno	Diurno	Noturno	
NOVADUTRA	1	BR-116/RJ	34,0	106	75	25	32	238
	2		68,0	89	64	38	47	238
	3	BR-116/SP	166,0	107	78	24	29	238
ECOPONTE	1		13,2	155	63	13	7	238
CONCER	1	BR-040/RJ	43,2	162	37	29	10	238
	2		61,0	147	35	40	16	238
	3	BR-040/MG	75,8	147	35	39	17	238
CRT	1	BR-116/RJ	40,0	129	40	51	18	238
CONCEPA	1	BR-290/RS	25,0	155	47	27	9	238
	2	BR-116/RS	43,0	142	38	44	14	238
ECOSUL	1	BR-116	30,3	122	35	56	25	238
	2	BR-392	28,4	115	34	64	25	238
	3	BR-392	49,4	79	23	94	42	238
VIABAHIA	1	BR-324/BA	120,5	152	30	43	13	238
	2	BR-116/BA	78,2	69	16	108	45	238
	3	BR-116/BA	468,0	66	16	115	41	238
LITORAL SUL	1	BR-116/PR	44,1	123	33	58	24	238
	2	SC	30,0	138	38	45	17	238
PIANALTO SUL	1	BR-116/PR	96,9	130	32	56	20	238
	2	BR-116/SC	217,0	98	22	84	34	238
	3	BR-116/SC	38,0	124	32	60	22	238
RÉGIS BITTENCOURT	1	BR-116/SP	67,1	96	29	72	41	238
	2		112,0	84	24	84	46	238
	3	BR-116/SP	72,1	67	21	97	53	238
	4	BR-116/PR	89,6	77	23	92	46	238
FERNÃO DIAS	1	BR-381/MG	37,0	108	28	70	32	238
	2		128,0	98	26	76	38	238
	3		139,0	95	25	77	41	238
	4	BR-381/SP	53,4	137	40	42	19	238
FLUMINENSE	1	BR-101/RJ	28,7	148	43	30	17	238
	2		45,8	132	32	48	26	238
	3		37,5	113	30	62	33	238
TRANSBRASILIANA	1	BR-153/SP	25,0	132	34	52	20	238
	2		154,0	124	33	58	23	238
	3		5,0	120	31	64	23	238
RODOVIA DO AÇO	1	BR-393/RJ	53,0	109	23	75	31	238
	2		65,0	40	66	89	43	238
ECO-101	1	BR-101/ES	142,0	119	30	60	29	238
	2	BR-101/ES	149,0	140	34	44	20	238
	3	BR-101/ES	86,0	134	32	49	23	238
	4	BR-101/BA	102,7	118	29	59	32	238
VIA 040	1	BR-040/DF/GO	165,0	128	30	57	23	238
	2	BR-040/MG	460,0	116	28	64	30	238
	3		110,0	131	34	52	21	238
	4		30,0	126	38	51	23	238
	5		157,0	129	36	49	24	238

continua

Concessionária	Trechos	Rodovia	Extensão (Km)	Veículos Leves		Veículos pesados		Total
				Diurno	Noturno	Diurno	Noturno	
MGO	1	BR-050/GO	218,5	102	21	84	31	238
	2	BR-050/MG	65,7	123	30	64	21	238
	3		108,3	117	28	68	25	238
MS VIAS	1	BR-163/MS	239,7	115	22	76	25	238
	2		68,8	137	33	52	16	238
	3		84,7	113	28	72	25	238
	4		342,4	98	23	89	28	238
CONCEBRA	1	BR-060/DF	31,3	153	37	37	11	238
	2	BR-153/GO	85,9	128	29	60	21	238
	3		419,2	93	21	88	36	238
	4	BR-262/MG	16,0	125	29	60	24	238
	5	BR-262/MG	364,9	104	23	79	32	238
CRO	1	BR-163	94,0	83	12	121	22	238
	2	BR-163	36,0	87	13	116	22	238
	3	BR-163	127,3	67	12	135	24	238
	4	BR-163	108,2	63	8	141	26	238
	5	BR-163	178,9	63	8	141	26	238
	6	BR-163	135,0	144	17	67	10	238

## ANEXO II

*Modelo de Questionário e Cartela*

**RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS**

Considerando os serviços oferecidos pela concessionária XXX para o trecho a partir de YYY, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	N.R.
Pista	Condições do pavimento (buracos e ondulações)	1.01					
	Condições do pavimento em dias de chuva (derrapagem)	1.02					
	Desnível entre pista e acostamento	1.03					
	Desnível na entrada de pontes	1.04					
Sinalização	Clarezza nas informações das placas	1.05					
	Condição da pintura no pavimento	1.06					
	Visibilidade da sinalização	1.07					
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	1.08					
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1.09					
	Facilidade de ultrapassagem	1.10					
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	1.11					
Segurança	Largura do acostamento	1.12					
	Condições das encostas	1.13					
	Condição das proteções laterais das pontes	1.14					
	Condição das proteções laterais da pista (defensas e barreiras)	1.15					
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	1.16					
	Utilidade das mensagens nos painéis e letrônicos	1.17					
Limpeza	Limpeza da pista (areia, cascalhos, detritos)	1.18					
	Limpeza das laterais da rodovia (lixo)	1.19					
	Condição da vegetação lateral (poda)	1.20					

Considerando toda a rodovia concedida, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	1.21					
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	1.22					
	O senhor(a) estaria disposto(a) a pagar mais por um serviço de melhor qualidade?	1.23	Sim	Não			

Tendo em vista as características das rodovias federais concedidas, indique os

três fatores que o Sr. considera mais importantes (CARTEL A COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Condições da PISTA	2.01
	Qualidade de SINALIZAÇÃO	2.02
	FLUIDEZ dos veículos	2.03
	Condições de SEGURANÇA	2.04
	Utilidade dos SERVIÇOS	2.05
	Condições de LIMPEZA	2.06
	Preço justo do PEDÁGIO	2.07

Considerando toda a rodovia concedida, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

<b>Obras</b>								
3.01 O Sr(a) passou por pelo menos um trecho em obra?	<input type="checkbox"/> 1- Sim	<input type="checkbox"/> 2- Não						
3.02 Quantidade de obras	<input type="checkbox"/> 1- Ótimo	<input type="checkbox"/> 2- Bom	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 5- Péssimo	<input type="checkbox"/> 6- NR		
3.03 Adequação da sinalização de obras	<input type="checkbox"/> 1- Ótimo	<input type="checkbox"/> 2- Bom	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 5- Péssimo	<input type="checkbox"/> 6- NR		
3.04 Impacto das obras nesta viagem que o Sr(a) está fazendo	<input type="checkbox"/> 1- Ótimo	<input type="checkbox"/> 2- Bom	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 5- Péssimo	<input type="checkbox"/> 6- NR		
<b>Serviço de atendimento ao Usuário - SAU</b>								
4.01 O Sr(a) utilizou o Serviço de atendimento ao Usuário - SAU?	<input type="checkbox"/> 1- Sim	<input type="checkbox"/> 2- Não						
4.02 Facilidade de acesso ao Serviço de atendimento ao Usuário - SAU	<input type="checkbox"/> 1- Ótimo	<input type="checkbox"/> 2- Bom	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 5- Péssimo	<input type="checkbox"/> 6- NR		
4.03 Qualidade do atendimento do Serviço de atendimento ao Usuário - SAU	<input type="checkbox"/> 1- Ótimo	<input type="checkbox"/> 2- Bom	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 5- Péssimo	<input type="checkbox"/> 6- NR		
4.04 O Sr(a) utilizou o socorro mecânico ou médico?	<input type="checkbox"/> 1- Sim	<input type="checkbox"/> 2- Não						
4.05 Eficiência de socorro (mecânico e médico)	<input type="checkbox"/> 1- Ótimo	<input type="checkbox"/> 2- Bom	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 5- Péssimo	<input type="checkbox"/> 6- NR		
<b>AVALIAÇÃO DA ANTT</b>								
5.01 O Sr(a) sabe o que é a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?	<input type="checkbox"/> 1- Sim	<input type="checkbox"/> 2- Não						
5.02 Qual a função da ANTT?	<input type="checkbox"/> 1- Construção da Rodovia	<input type="checkbox"/> 4- Manutenção da Rodovia	<input type="checkbox"/> 5- Outras	<input type="checkbox"/> 6- Não sabe/não respondeu				
5.03 Como o Sr(a) avalia a atuação da ANTT?	<input type="checkbox"/> 1- Ótima	<input type="checkbox"/> 4- Ruim	<input type="checkbox"/> 2- Boa	<input type="checkbox"/> 5- Péssima	<input type="checkbox"/> 3- Regular	<input type="checkbox"/> 6- Não sabe/não respondeu		

PERFIL DO USUÁRIO										
6.01 Sexo	<input type="checkbox"/> 1 - Masculino	<input type="checkbox"/> 2 - Feminino	<input type="checkbox"/> 3 - Não Informou							
6.02 Idade	<input type="text"/> anos									
6.03 Instrução	<input type="checkbox"/> 1 - Analfabeto <input type="checkbox"/> 5 - Médio		<input type="checkbox"/> 2 - Fundamental incompleto <input type="checkbox"/> 6 - Superior incompleto		<input type="checkbox"/> 3 - Fundamental <input type="checkbox"/> 7 - Superior		<input type="checkbox"/> 4 - Médio incompleto <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu			
6.04 Renda Familiar Mensal	<input type="checkbox"/> 1 - até R\$ 937	<input type="checkbox"/> 2 - de R\$ 937 a R\$ 1.874	<input type="checkbox"/> 3 - de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	<input type="checkbox"/> 4 - de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	<input type="checkbox"/> 5 - de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	<input type="checkbox"/> 6 - de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	<input type="checkbox"/> 7 - mais de R\$ 18.740	<input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu		
6.05 Motivo da Viagem	<input type="checkbox"/> 1 - Trabalho/negócios <input type="checkbox"/> 5 - Lazer/turismo	<input type="checkbox"/> 2 - Estudo <input type="checkbox"/> 6 - Compras	<input type="checkbox"/> 3 - Saúde <input type="checkbox"/> 7 - Outros	<input type="checkbox"/> 4 - Visita a amigos/parentes <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu						
6.06 Frequência de Viagens no Trecho	<input type="checkbox"/> 1 - Eventual <input type="checkbox"/> 5 - Mensal	<input type="checkbox"/> 2 - Diária <input type="checkbox"/> 6 - Trimestral	<input type="checkbox"/> 3 - Semanal <input type="checkbox"/> 7 - Semestral	<input type="checkbox"/> 4 - Quinzenal <input type="checkbox"/> 8 - Anual	<input type="checkbox"/> 9 - Não sabe/não respondeu					
6.07 Típico predominante da viagem	<input type="checkbox"/> 1 - Diurno	<input type="checkbox"/> 2 - Noturno	6.08 Veículo:	<input type="checkbox"/> 1- Leve	<input type="checkbox"/> 2- Pesado					
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO										
7.01 Nome	<input type="text"/>				7.02 (DDD) + Telefone	<input type="text"/>				
8.01 Concessionária	<input type="text"/>		8.02 BR:	<input type="text"/>		8.03 Trecho:	<input type="text"/>			
8.04 Local da Pesquisa:	<input type="text"/>				8.05 km:	<input type="text"/>	8.06 Data da Pesquisa:	/ /	8.07 Hora:	:
8.08 Condição climática:	<input type="checkbox"/> 1 - Ensolarado <input type="checkbox"/> 4 - Neblina	<input type="checkbox"/> 2 - Parcialmente nublado <input type="checkbox"/> 5 - Chuvo	<input type="checkbox"/> 3 - Nublado <input type="checkbox"/> 6 - Chuva muito forte (Tempestade, trovoadas ou granizo)							
9.01 Pesquisador	<input type="text"/>				9.02 Supervisor:	<input type="text"/>				

## CARTELHA DE ATRIBUTOS

ATRIBUTO	DEFINIÇÃO
<b>Condições da PISTA</b>	Qualidade oferecida pela pista da rodovia
<b>Qualidade de SINALIZAÇÃO</b>	Qualidade oferecida pela sinalização da rodovia
<b>FLUIDEZ dos veículos</b>	Capacidade de fluidez do tráfego da rodovia
<b>Condições de SEGURANÇA</b>	Segurança oferecida pela rodovia relacionada ao tráfego de veículos
<b>Utilidade dos SERVIÇOS</b>	Avaliação dos serviços oferecidos pela concessionária
<b>Condições de LIMPEZA</b>	Limpeza no ambiente da rodovia (pista, laterais da rodovia e vegetação lateral)
<b>Preço justo do PEDÁGIO</b>	Preço justo do pedágio em relação ao que é oferecido

## ANEXO III

*Detalhamento dos resultados gerais e por concessionária*

## 1) Rodovias Federais Concedidas

### 1.1 Resultados Gerais

Quadro 1 – MOVIMENTAÇÃO DE USUÁRIOS POR CONCESSIONÁRIA E CÁLCULO DO ISB

CONCESSIONÁRIA	TMD %	ISE	ISB
CONCEBRA	7,1%	57,1	
CONCEPA	4,7%	70,3	
CONCER	5,7%	55,9	
CRO	5,0%	41,0	
CRT	1,1%	58,8	
ECO-101	4,4%	46,6	
ECOPONTE	8,6%	64,2	
ECOSUL	2,0%	56,7	
FERNÃO DIAS	11,2%	64,4	
FLUMINENSE	5,0%	59,9	
LITORAL SUL	8,4%	52,6	
MGO	3,4%	60,7	
MS VIAS	2,3%	54,6	
NOVADUTRA	0,9%	60,6	
PLANALTO SUL	2,5%	63,2	
RÉGIS BITTENCOURT	10,4%	63,4	
RODOVIA DO AÇO	1,2%	51,5	
TRANSBRASILIANA	2,9%	57,0	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>57,6</b>

Quadro 2 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS E ISA

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA	
	%	ISA (%)
Pista	25,8%	53,5
Segurança	20,9%	57,8
Pedágio	15,7%	53,7
Sinalização	15,6%	65,3
Fluidez	11,5%	57,5
Serviços	6,3%	65,2
Limpeza	4,2%	67,4
TOTAL	100%	

## 1.2 Resultados por concessionária / CONCEBRA

Quadro 3 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – CONCEBRA

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Viad. Ac. Recanto das Emas - Divisa DF/GO	61,5	125	26636,4	31,0
Trecho 2: Ac. GO-330 - Ac.GO-219/Hidrolândia - Divisa MG/GO - Ponte Divisa MG/SP	54,1	419	7326,1	28,6
Trecho 3: MG-050 - Ac. Córrego Danta	56,1	365	3470,4	11,8
Trecho 4: Divisa MG/GO - Ponte Divisa MG/SP - MG-050 - Ac. Córrego Danta	63,8	188	9920,1	17,4
Trecho 5: Ac. GO-330 - Ac.GO-219/Hidrolândia	43,2	86	14112,7	11,3
<b>TOTAL</b>		1183	61465,6	
<b>ISE</b>	<b>57,1</b>			

Quadro 4 – GÊNERO – CONCEBRA

	Frequência	%
Feminino	167	14,0%
Masculino	1023	86,0%
Base	1190	100,0%

Quadro 5 – FAIXA ETÁRIA – CONCEBRA

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	161	13,5%
De 26 a 35 anos	339	28,5%
De 36 a 45 anos	325	27,3%
De 46 a 55 anos	225	18,9%
De 56 a 65 anos	117	9,8%
Mais de 65 anos	23	1,9%
Base	1190	100,0%

**Quadro 6 – GRAU DE INSTRUÇÃO - CONCEBRA**

	Frequência	%
Analfabeto	1	0,1%
Fundamental incompleto	102	8,6%
Fundamental	128	10,8%
Médio Incompleto	163	13,7%
Médio	493	41,4%
Superior Incompleto	86	7,2%
Superior	217	18,2%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>1190</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 7 – RENDA FAMILIAR - CONCEBRA**

	Frequência	%
até R\$ 937	40	3,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	172	14,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	267	22,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	249	20,9%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	274	23,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	65	5,5%
mais de R\$ 18.740	26	2,2%
Não sabe/não respondeu	97	8,2%
<b>Base</b>	<b>1190</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 8 – MOTIVO DA VIAGEM – CONCEBRA

	Frequência	%
Trabalho/negócios	903	75,9%
Estudo	52	4,4%
Saúde	18	1,5%
Visita a amigos/parentes	83	7,0%
Lazer/turismo	124	10,4%
Compras	6	0,5%
Outros	3	0,3%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>1190</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 9 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - CONCEBRA

	Frequência	%
Eventual	116	9,7%
Diária	364	30,6%
Semanal	324	27,2%
Quinzenal	112	9,4%
Mensal	156	13,1%
Trimestral	63	5,3%
Semestral	24	2,0%
Anual	27	2,3%
Não sabe/não respondeu	4	0,3%
<b>Base</b>	<b>1190</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 10 – TURNO DA VIAGEM - CONCEBRA

	Frequência	%
Dia	927	77,9%
Noite	263	22,1%
Base	1190	100,0%

Quadro 11 – TIPO DE VEÍCULO – CONCEBRA

	Frequência	%
Leve	742	62,4%
Pesado	448	37,6%
Base	1190	100,0%

Quadro 12 - ISI e ISA – CONCEBRA / Trecho 1: Viad. Ac. Recanto das Emas - Divisa DF/GO

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	35	106	75	16	6	0	238	65,5	55,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	13	86	79	31	16	13	238	55,4	
	Desnível entre pista e acostamento	11	84	88	38	9	8	238	55,4	
	Desnível na entrada de pontes	11	56	85	62	21	3	238	47,2	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	41	156	26	11	3	1	238	73,3	69,3
	Condição da pintura no pavimento	28	140	46	20	4	0	238	67,6	
	Visibilidade da sinalização	25	167	33	10	2	1	238	71,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	33	120	43	28	10	4	238	64,7	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	30	153	30	19	6	0	238	69,1	69,9
	Facilidade de ultrapassagem	36	171	25	6	0	0	238	74,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	10	150	61	14	3	0	238	65,8	
Segurança	Largura do acostamento	10	104	70	38	13	3	238	56,4	62,5
	Condições das encostas	8	115	77	29	4	5	238	60,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	20	139	58	17	1	3	238	67,0	
	Condição das proteções laterais da pista	22	131	66	15	2	2	238	66,5	
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	9	125	83	17	4	0	238	62,4	60,3
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	25	132	27	22	31	1	238	60,3	
Limpeza	Limpeza da pista	64	141	27	3	3	0	238	77,3	70,4
	Limpeza das laterais da rodovia	35	139	35	20	4	5	238	69,4	
	Condição da vegetação lateral	22	130	53	22	8	3	238	64,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	64	51	37	59	20	238	41,2	47,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	10	87	56	25	29	31	238	52,9	

**Quadro 13 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEBRA**

*Trecho 1: Viad. Ac. Recanto das Emas - Divisa DF/GO*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	166	23,2%	55,9
Sinalização	131	18,3%	69,3
Fluidez	73	10,2%	69,9
Segurança	146	20,4%	62,5
Serviços	59	8,3%	60,3
Limpeza	52	7,3%	70,4
Pedágio	87	12,2%	47,0
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 1** **61,5%**

---

Quadro 14 - ISI e ISA – CONCEBRA / Trecho 2: Ac. GO-330 - Ac.GO-219/Hidrolândia - DivisaMG/GO - Ponte Divisa MG/SP

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	17	60	76	54	30	1	238	47,9	46,0
	Condições do pavimento em dias de chuva	17	88	61	39	30	3	238	52,4	
	Desnível entre pista e acostamento	1	45	71	90	24	7	238	40,2	
	Desnível na entrada de pontes	3	53	80	77	22	3	238	43,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	7	107	68	48	7	1	238	56,2	60,3
	Condição da pintura no pavimento	4	102	79	45	8	0	238	55,1	
	Visibilidade da sinalização	6	119	64	37	10	2	238	57,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	33	79	22	4	7	93	238	71,9	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	79	67	54	27	9	238	47,3	53,8
	Facilidade de ultrapassagem	4	118	62	37	15	2	238	56,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	4	120	68	35	9	2	238	57,9	
Segurança	Largura do acostamento	5	64	79	63	27	0	238	45,5	56,2
	Condições das encostas	7	78	81	54	16	2	238	50,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	23	118	51	37	7	2	238	62,0	
	Condição das proteções laterais da pista	42	120	42	24	8	2	238	67,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	103	81	25	20	3	238	55,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	8	114	64	39	9	4	238	57,8	57,8
Limpeza	Limpeza da pista	12	126	55	37	7	1	238	60,4	59,3
	Limpeza das laterais da rodovia	10	126	52	40	10	0	238	59,0	
	Condição da vegetação lateral	9	119	62	37	10	1	238	58,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	56	70	35	64	6	238	40,0	49,8
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	12	101	64	25	9	27	238	59,7	

**Quadro 15 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEBRA**

Trecho 2: Ac. GO-330 - Ac.GO-219/Hidrolândia - DivisaMG/GO - Ponte Divisa MG/SP

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	174	24,4%	46,0
Sinalização	98	13,7%	60,3
Fluidez	109	15,3%	53,8
Segurança	140	19,6%	56,2
Serviços	77	10,8%	57,8
Limpeza	77	10,8%	59,3
Pedágio	39	5,5%	49,8
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>54,1%</b>	

Quadro 16 - ISI e ISA – CONCEBRA / Trecho 3: MG-050 - Ac. Córrego Danta

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	26	104	78	17	13	0	238	61,9	48,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	9	52	60	49	50	18	238	41,0	
	Desnível entre pista e acostamento	7	68	78	50	35	0	238	46,0	
	Desnível na entrada de pontes	3	84	64	53	34	0	238	46,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	24	155	45	8	6	0	238	69,2	69,5
	Condição da pintura no pavimento	24	153	39	16	6	0	238	68,2	
	Visibilidade da sinalização	26	158	41	8	5	0	238	70,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	23	159	36	9	4	7	238	70,3	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	6	80	59	69	23	1	238	47,6	49,1
	Facilidade de ultrapassagem	7	58	52	65	56	0	238	39,0	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	9	131	60	29	9	0	238	60,7	
Segurança	Largura do acostamento	10	68	55	62	43	0	238	43,7	56,4
	Condições das encostas	5	97	83	40	13	0	238	54,3	
	Condição das proteções laterais das pontes	11	132	68	21	6	0	238	62,7	
	Condição das proteções laterais da pista	9	142	59	18	9	1	238	63,1	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	10	125	57	27	19	0	238	58,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	25	145	28	18	21	1	238	64,2	64,2
Limpeza	Limpeza da pista	25	177	31	3	2	0	238	73,1	71,4
	Limpeza das laterais da rodovia	23	169	34	7	5	0	238	70,8	
	Condição da vegetação lateral	20	168	38	10	2	0	238	70,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	11	69	44	35	74	5	238	40,1	60,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	115	79	24	12	4	4	238	80,9	

**Quadro 17 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEBRA**

*Trecho 3: MG-050 - Ac. Córrego Danta*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	209	29,3%	48,9
Sinalização	79	11,1%	69,5
Fluidez	112	15,7%	49,1
Segurança	124	17,4%	56,4
Serviços	28	3,9%	64,2
Limpeza	22	3,1%	71,4
Pedágio	140	19,6%	60,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>56,1%</b>	

Quadro 18 - ISI e ISA – CONCEBRA / Trecho 4: Divisa MG/GO - Ponte Divisa MG/SP - MG-050 - Ac. Córrego Danta

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	41	158	29	4	5	1	238	73,8	62,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	16	129	48	21	9	15	238	63,7	
	Desnível entre pista e acostamento	10	112	55	36	12	13	238	58,0	
	Desnível na entrada de pontes	8	98	59	47	17	9	238	53,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	27	167	29	9	4	2	238	71,6	69,0
	Condição da pintura no pavimento	23	155	38	15	5	2	238	68,6	
	Visibilidade da sinalização	22	172	28	13	2	1	238	71,0	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	18	119	39	14	11	37	238	64,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	24	159	32	16	6	1	238	68,9	70,0
	Facilidade de ultrapassagem	24	181	22	8	3	0	238	72,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	17	167	29	14	7	4	238	68,5	
Segurança	Largura do acostamento	9	109	62	31	19	8	238	56,3	63,7
	Condições das encostas	6	128	58	21	7	18	238	61,9	
	Condição das proteções laterais das pontes	8	171	28	15	7	9	238	67,2	
	Condição das proteções laterais da pista	10	170	35	9	6	8	238	68,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	5	167	32	20	10	4	238	64,6	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	15	145	35	12	11	20	238	66,2	66,2
Limpeza	Limpeza da pista	33	180	16	5	4	0	238	74,5	73,1
	Limpeza das laterais da rodovia	33	171	21	6	5	2	238	73,4	
	Condição da vegetação lateral	22	169	28	10	2	7	238	71,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	87	30	55	38	25	238	45,5	55,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	21	125	34	12	14	32	238	65,4	

**Quadro 19 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEBRA**

*Trecho 4: DivisaMG/GO - Ponte Divisa MG/SP - MG-050 - Ac. Córrego Danta*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	176	24,6%	62,3
Sinalização	51	7,1%	69,0
Fluidez	85	11,9%	70,0
Segurança	187	26,2%	63,7
Serviços	71	9,9%	66,2
Limpeza	31	4,3%	73,1
Pedágio	113	15,8%	55,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 4</b>		<b>63,8%</b>	

Quadro 20 - ISI e ISA – CONCEBRA / Trecho 5: Ac. GO-330 - Ac.GO-219/Hidrolândia

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	3	40	115	67	13	0	238	45,1	39,5
	Condições do pavimento em dias de chuva	7	58	98	50	25	0	238	47,1	
	Desnível entre pista e acostamento	1	22	66	82	59	8	238	30,9	
	Desnível na entrada de pontes	2	27	74	88	41	6	238	35,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	7	73	102	44	12	0	238	52,0	48,9
	Condição da pintura no pavimento	4	42	77	84	28	3	238	40,4	
	Visibilidade da sinalização	2	42	91	87	15	1	238	42,5	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	28	106	51	46	7	0	238	60,7	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1	34	69	95	35	4	238	36,2	40,0
	Facilidade de ultrapassagem	5	43	74	91	25	0	238	40,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	42	96	81	16	0	238	43,2	
Segurança	Largura do acostamento	2	24	94	94	24	0	238	38,0	44,2
	Condições das encostas	3	26	89	90	30	0	238	37,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	5	63	107	54	9	0	238	50,1	
	Condição das proteções laterais da pista	17	87	92	35	7	0	238	57,6	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	3	26	80	107	22	0	238	37,5	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	6	43	85	97	6	1	238	44,3	44,3
Limpeza	Limpeza da pista	6	69	85	68	10	0	238	49,3	46,3
	Limpeza das laterais da rodovia	8	59	79	75	17	0	238	46,4	
	Condição da vegetação lateral	5	46	81	91	15	0	238	43,2	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	9	34	78	93	24	0	238	40,7	45,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	12	66	75	77	8	0	238	49,7	

**Quadro 21 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEBRA**

*Trecho 5: Ac. GO-330 - Ac.GO-219/Hidrolândia*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	213	29,8%	39,5
Sinalização	105	14,7%	48,9
Fluidez	99	13,9%	40,0
Segurança	71	9,9%	44,2
Serviços	34	4,8%	44,3
Limpeza	29	4,1%	46,3
Pedágio	163	22,8%	45,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 5</b>		<b>43,2%</b>	

### 1.3 Resultados por concessionária / CONCEPA

Quadro 22 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – CONCEPA

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Gravataí – Guaíba	68,5	43	11625,4	18,2
Trecho 2: Osório – Gravataí	70,7	78	28740,4	81,8
<b>TOTAL</b>		121	40365,8	
<b>ISE</b>	<b>70,3</b>			

Quadro 23 – GÊNERO – CONCEPA

	Frequência	%
Feminino	44	9,2%
Masculino	432	90,8%
Base	476	100,0%

Quadro 24 – FAIXA ETÁRIA – CONCEPA

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	35	7,4%
De 26 a 35 anos	121	25,4%
De 36 a 45 anos	142	29,8%
De 46 a 55 anos	97	20,4%
De 56 a 65 anos	57	12,0%
Mais de 65 anos	24	5,0%
Base	476	100,0%

Quadro 25 – GRAU DE INSTRUÇÃO - CONCEPA

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	6	1,3%
Fundamental	113	23,7%
Médio Incompleto	22	4,6%
Médio	225	47,3%
Superior Incompleto	12	2,5%
Superior	98	20,6%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 26 – RENDA FAMILIAR - CONCEPA

	Frequência	%
até R\$ 937	43	9,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	71	14,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	132	27,7%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	53	11,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	6	1,3%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	171	35,9%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 27 – MOTIVO DA VIAGEM – CONCEPA

	Frequência	%
Trabalho/negócios	299	62,8%
Estudo	2	0,4%
Saúde	7	1,5%
Visita a amigos/parentes	13	2,7%
Lazer/turismo	148	31,1%
Compras	0	0,0%
Outros	7	1,5%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 28 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - CONCEPA

	Frequência	%
Eventual	204	42,9%
Diária	177	37,2%
Semanal	67	14,1%
Quinzenal	11	2,3%
Mensal	13	2,7%
Trimestral	0	0,0%
Semestral	1	0,2%
Anual	2	0,4%
Não sabe/não respondeu	1	0,2%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 29 – TURNO DA VIAGEM - CONCEPA

	Frequência	%
Dia	368	77,3%
Noite	108	22,7%
Base	476	100,0%

Quadro 30 – TIPO DE VEÍCULO – CONCEPA

	Frequência	%
Leve	382	80,3%
Pesado	94	19,7%
Base	476	100,0%

Quadro 31 - ISI e ISA – CONCEPA / Trecho 1: Gravataí – Guaíba

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	178	44	7	2	0	238	69,0	68,0
	Condições do pavimento em dias de chuva	3	158	68	6	2	1	238	66,2	
	Desnível entre pista e acostamento	1	166	65	4	2	0	238	66,8	
	Desnível na entrada de pontes	1	191	44	0	2	0	238	69,9	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	6	198	31	2	1	0	238	71,6	72,3
	Condição da pintura no pavimento	4	203	29	1	1	0	238	71,8	
	Visibilidade da sinalização	7	191	37	2	1	0	238	71,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	11	185	9	1	1	31	238	74,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	198	37	0	1	0	238	71,0	67,3
	Facilidade de ultrapassagem	2	155	79	1	1	0	238	66,4	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	136	96	2	1	0	238	64,5	
Segurança	Largura do acostamento	1	127	106	3	1	0	238	63,0	66,2
	Condições das encostas	1	132	101	3	1	0	238	63,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	1	188	47	1	1	0	238	69,6	
	Condição das proteções laterais da pista	14	189	33	1	1	0	238	72,5	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1	128	98	9	2	0	238	62,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	3	191	19	2	1	22	238	72,3	72,3
Limpeza	Limpeza da pista	7	223	7	0	1	0	238	74,7	74,8
	Limpeza das laterais da rodovia	6	224	7	1	0	0	238	74,7	
	Condição da vegetação lateral	8	223	7	0	0	0	238	75,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	141	42	49	6	0	238	58,4	66,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	0	223	14	0	0	1	238	73,5	

**Quadro 32 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEPA**

*Trecho 1: Gravataí – Guaíba*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	228	31,9%	68,0
Sinalização	181	25,4%	72,3
Fluidez	57	8,0%	67,3
Segurança	173	24,2%	66,2
Serviços	10	1,4%	72,3
Limpeza	1	0,1%	74,8
Pedágio	64	9,0%	66,0
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>68,5%</b>	

Quadro 33 - ISI e ISA – CONCEPA / Trecho 2: Osório – Gravataí

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	24	176	32	3	3	0	238	72,6	70,5
	Condições do pavimento em dias de chuva	9	160	59	7	3	0	238	67,3	
	Desnível entre pista e acostamento	15	175	39	6	3	0	238	70,3	
	Desnível na entrada de pontes	10	160	20	2	4	42	238	71,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	19	184	26	4	5	0	238	71,8	72,6
	Condição da pintura no pavimento	14	198	19	3	4	0	238	72,6	
	Visibilidade da sinalização	18	187	23	5	5	0	238	71,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	14	156	7	2	3	56	238	74,2	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	9	215	10	2	2	0	238	73,8	70,3
	Facilidade de ultrapassagem	8	180	44	3	3	0	238	69,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	11	154	67	3	3	0	238	67,5	
Segurança	Largura do acostamento	15	143	73	4	3	0	238	67,1	68,7
	Condições das encostas	15	149	67	4	3	0	238	67,8	
	Condição das proteções laterais das pontes	13	161	24	1	3	36	238	72,3	
	Condição das proteções laterais da pista	16	197	20	2	3	0	238	73,2	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	11	119	95	10	3	0	238	63,1	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	15	207	10	2	4	0	238	73,8	73,8
Limpeza	Limpeza da pista	19	208	8	1	2	0	238	75,3	75,2
	Limpeza das laterais da rodovia	19	205	12	0	2	0	238	75,1	
	Condição da vegetação lateral	19	207	10	0	2	0	238	75,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	1	174	30	32	1	0	238	64,9	69,4
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	1	226	11	0	0	0	238	73,9	

Quadro 34 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCEPA  
*Trecho 2: Osório – Gravataí*

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	227	31,8%	70,5
Sinalização	203	28,4%	72,6
Fluidez	84	11,8%	70,3
Segurança	150	21,0%	68,7
Serviços	5	0,7%	73,8
Limpeza	5	0,7%	75,2
Pedágio	40	5,6%	69,4
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>70,7%</b>	

#### 1.4 Resultados por concessionária / CONCER

Quadro 35 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – CONCER

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Rio de Janeiro – Petrópolis	55,9	43,2	23714,4	37,1
Trecho 2: Três Rios - Juiz de Fora	58,0	76	12687,0	34,9
Trecho 3: Petrópolis - Três Rios	53,2	61	12655,0	28,0
<b>TOTAL</b>		180,2	49056,5	
<b>ISE</b>	<b>55,9</b>			

Quadro 36 – GÊNERO – CONCER

	Frequência	%
Feminino	124	17,4%
Masculino	590	82,6%
Base	714	100,0%

Quadro 37 – FAIXA ETÁRIA – CONCER

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	102	14,3%
De 26 a 35 anos	164	23,0%
De 36 a 45 anos	165	23,1%
De 46 a 55 anos	158	22,1%
De 56 a 65 anos	90	12,6%
Mais de 65 anos	35	4,9%
Base	714	100,0%

Quadro 38 – GRAU DE INSTRUÇÃO - CONCER

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	41	5,7%
Fundamental	75	10,5%
Médio Incompleto	39	5,5%
Médio	293	41,0%
Superior Incompleto	67	9,4%
Superior	195	27,3%
Não sabe/não respondeu	4	0,6%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 39 – RENDA FAMILIAR - CONCER

	Frequência	%
até R\$ 937	7	1,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	85	11,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	104	14,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	114	16,0%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	224	31,4%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	68	9,5%
mais de R\$ 18.740	10	1,4%
Não sabe/não respondeu	102	14,3%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 40 – MOTIVO DA VIAGEM – CONCER

	Frequência	%
Trabalho/negócios	395	55,3%
Estudo	8	1,1%
Saúde	13	1,8%
Visita a amigos/parentes	102	14,3%
Lazer/turismo	178	24,9%
Compras	4	0,6%
Outros	14	2,0%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 41 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - CONCER

	Frequência	%
Eventual	101	14,1%
Diária	257	36,0%
Semanal	187	26,2%
Quinzenal	63	8,8%
Mensal	56	7,8%
Trimestral	21	2,9%
Semestral	9	1,3%
Anual	15	2,1%
Não sabe/não respondeu	5	0,7%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 42 – TURNO DA VIAGEM - CONCER

	Frequência	%
Dia	564	79,0%
Noite	150	21,0%
Base	714	100,0%

Quadro 43 – TIPO DE VEÍCULO – CONCER

	Frequência	%
Leve	563	78,9%
Pesado	151	21,1%
Base	714	100,0%

Quadro 44 - ISI e ISA – CONCER / Trecho 1: Rio de Janeiro - Petrópolis

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	11	95	78	24	30	0	238	53,5	52,1
	Condições do pavimento em dias de chuva	3	83	79	33	34	6	238	48,7	
	Desnível entre pista e acostamento	3	94	81	44	15	1	238	52,7	
	Desnível na entrada de pontes	3	90	88	42	11	4	238	53,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	13	127	66	28	4	0	238	62,3	59,4
	Condição da pintura no pavimento	12	101	81	38	6	0	238	57,9	
	Visibilidade da sinalização	12	116	79	26	5	0	238	60,9	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	8	107	50	40	13	20	238	56,5	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	14	143	59	15	7	0	238	64,9	64,3
	Facilidade de ultrapassagem	11	150	57	18	2	0	238	65,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	6	137	69	20	6	0	238	62,3	
Segurança	Largura do acostamento	8	125	67	22	15	1	238	59,4	60,0
	Condições das encostas	3	111	69	27	7	21	238	58,8	
	Condição das proteções laterais das pontes	9	109	99	14	4	3	238	61,2	
	Condição das proteções laterais da pista	3	136	80	14	4	1	238	62,7	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	7	109	82	22	13	5	238	58,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	15	149	55	12	5	2	238	66,6	66,6
Limpeza	Limpeza da pista	6	146	59	22	5	0	238	63,2	62,2
	Limpeza das laterais da rodovia	7	136	70	18	6	1	238	62,7	
	Condição da vegetação lateral	5	127	74	26	5	1	238	60,7	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	58	54	34	88	1	238	34,6	47,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	15	116	72	16	13	6	238	61,2	

**Quadro 45 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCER**

*Trecho 1: Rio de Janeiro - Petrópolis*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	182	25,5%	52,1
Sinalização	89	12,5%	59,4
Fluidez	63	8,8%	64,3
Segurança	130	18,2%	60,0
Serviços	40	5,6%	66,6
Limpeza	40	5,6%	62,2
Pedágio	170	23,8%	47,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>55,9%</b>	

Quadro 46 - ISI e ISA – CONCER / Trecho 2: Três Rios - Juiz de Fora

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	12	123	72	21	8	2	238	61,7	58,7
	Condições do pavimento em dias de chuva	15	122	50	32	12	7	238	60,4	
	Desnível entre pista e acostamento	9	87	82	43	16	1	238	53,2	
	Desnível na entrada de pontes	10	118	65	34	7	4	238	59,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	27	140	51	14	6	0	238	67,6	61,1
	Condição da pintura no pavimento	9	134	60	22	11	2	238	61,4	
	Visibilidade da sinalização	10	127	69	26	6	0	238	61,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	22	67	79	60	8	2	238	53,7	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	11	134	62	13	12	6	238	62,8	63,6
	Facilidade de ultrapassagem	9	147	55	23	3	1	238	64,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	8	139	70	14	6	1	238	63,6	
Segurança	Largura do acostamento	7	36	41	124	29	1	238	36,1	58,9
	Condições das encostas	6	143	50	25	10	4	238	61,8	
	Condição das proteções laterais das pontes	25	155	28	20	3	7	238	69,4	
	Condição das proteções laterais da pista	35	143	31	18	9	2	238	68,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	3	118	77	22	12	6	238	58,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	19	55	83	76	3	3	239	51,2	51,2
Limpeza	Limpeza da pista	24	154	36	17	7	0	238	68,0	69,3
	Limpeza das laterais da rodovia	38	152	26	13	6	3	238	71,6	
	Condição da vegetação lateral	28	151	35	14	9	1	238	68,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	4	18	53	57	71	5	208	28,7	40,4
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	8	41	150	28	5	6	238	52,0	

**Quadro 47 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCER**

*Trecho 2: Três Rios - Juiz de Fora*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	148	20,7%	58,7
Sinalização	138	19,3%	61,1
Fluidez	83	11,6%	63,6
Segurança	90	12,6%	58,9
Serviços	81	11,3%	51,2
Limpeza	89	12,5%	69,3
Pedágio	85	11,9%	40,4
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>58,0%</b>	

Quadro 48 - ISI e ISA – CONCER / Trecho 3: Petrópolis - Três Rios

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	11	62	70	45	50	0	238	43,6	47,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	63	60	41	56	12	238	41,4	
	Desnível entre pista e acostamento	9	100	75	31	19	4	238	55,2	
	Desnível na entrada de pontes	4	88	75	43	20	8	238	51,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	26	132	52	18	10	0	238	65,3	61,8
	Condição da pintura no pavimento	13	126	58	27	14	0	238	60,2	
	Visibilidade da sinalização	24	134	50	23	7	0	238	65,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	16	82	78	40	8	14	238	56,5	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	17	141	51	20	8	1	238	64,7	65,4
	Facilidade de ultrapassagem	27	162	28	12	9	0	238	69,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	13	123	69	23	7	3	238	61,9	
Segurança	Largura do acostamento	15	119	54	33	16	1	238	58,9	58,6
	Condições das encostas	4	94	86	33	19	2	238	53,3	
	Condição das proteções laterais das pontes	7	129	66	16	15	5	238	60,4	
	Condição das proteções laterais da pista	13	138	56	18	8	5	238	63,9	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	102	86	34	9	1	238	56,5	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	15	116	58	38	3	8	238	61,1	61,1
Limpeza	Limpeza da pista	19	151	49	13	6	0	238	67,2	66,0
	Limpeza das laterais da rodovia	22	120	71	15	9	1	238	63,8	
	Condição da vegetação lateral	27	133	53	19	4	2	238	66,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	20	30	66	121	1	238	19,6	40,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	14	120	65	25	10	4	238	61,0	

**Quadro 49 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CONCER**

*Trecho 3: Petrópolis - Três Rios*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	204	28,6%	47,9
Sinalização	102	14,3%	61,8
Fluidez	53	7,4%	65,4
Segurança	148	20,7%	58,6
Serviços	28	3,9%	61,1
Limpeza	34	4,8%	66,0
Pedágio	145	20,3%	40,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>53,2%</b>	

## 1.5 Resultados por concessionária / CRO

Quadro 50 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – CRO

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Cuiabá (Acesso a Rodovia dos Imigrantes) - Trevo do Lagarto - Rosário Oeste - Posto Gil (Entr. BR-163/BR-364)	43,6	154	6339,5	16,0
Trecho 2: PRF Rondonópolis - Jaciara - Cuiabá (Acesso a Rodovia dos Imigrantes) - Trevo do Lagarto	38,2	155	9237,2	23,5
Trecho 3: Rosário Oeste - Posto Gil (Entr. BR-163/BR-364)	41,0	179	6339,5	18,6
Trecho 4: Divisa MS/MT - Terminal ALL/RUMO	62,9	94	4173,1	6,4
Trecho 5: Divisa MS/MT - Terminal ALL/RUMO - PRF Rondonópolis - Jaciara	39,9	100	10858,8	17,8
Trecho 6: Lucas do Rio Verde - Início travessia urbana Sinop	35,7	169	6323,3	17,5
<b>TOTAL</b>		851	43271,4	
<b>ISE</b>	<b>41,0</b>			

Quadro 51 – GÊNERO – CRO

	Frequência	%
Feminino	151	10,6%
Masculino	1277	89,4%
Base	1428	100,0%

Quadro 52 – FAIXA ETÁRIA – CRO

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	169	11,8%
De 26 a 35 anos	434	30,4%
De 36 a 45 anos	395	27,7%
De 46 a 55 anos	269	18,8%
De 56 a 65 anos	134	9,4%
Mais de 65 anos	27	1,9%
Base	1428	100,0%

Quadro 53 – GRAU DE INSTRUÇÃO – CRO

	Frequência	%
Analfabeto	9	0,6%
Fundamental incompleto	187	13,1%
Fundamental	352	24,6%
Médio Incompleto	377	26,4%
Médio	357	25,0%
Superior Incompleto	89	6,2%
Superior	55	3,9%
Não sabe/não respondeu	2	0,1%
Base	1428	100,0%

Quadro 54 – RENDA FAMILIAR - CRO

	Frequência	%
até R\$ 937	17	1,2%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	193	13,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	398	27,9%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	572	40,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	216	15,1%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	11	0,8%
mais de R\$ 18.740	1	0,1%
Não sabe/não respondeu	20	1,4%
Base	1428	100,0%

Quadro 55 – MOTIVO DA VIAGEM – CRO

	Frequência	%
Trabalho/negócios	1170	81,9%
Estudo	23	1,6%
Saúde	37	2,6%
Visita a amigos/parentes	117	8,2%
Lazer/turismo	43	3,0%
Compras	13	0,9%
Outros	23	1,6%
Não sabe/não respondeu	2	0,1%
<b>Base</b>	<b>1428</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 56 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - CRO

	Frequência	%
Eventual	192	13,4%
Diária	619	43,3%
Semanal	258	18,1%
Quinzenal	114	8,0%
Mensal	140	9,8%
Trimestral	44	3,1%
Semestral	39	2,7%
Anual	19	1,3%
Não sabe/não respondeu	3	0,2%
<b>Base</b>	<b>1428</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 57 – TURNO DA VIAGEM - CRO

	Frequência	%
Dia	1228	86,0%
Noite	200	14,0%
Base	1428	100,0%

Quadro 58 – TIPO DE VEÍCULO – CRO

	Frequência	%
Leve	577	40,4%
Pesado	851	59,6%
Base	1428	100,0%

Quadro 59 - ISI e ISA – CRO / Trecho 1: Cuiabá (Acesso a Rodovia dos Imigrantes) - Trevo do Lagarto - Rosário Oeste - Posto Gil (Entr. BR-163/BR-364)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	0	63	83	72	20	0	238	44,9	38,1
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	26	56	90	66	0	238	29,4	
	Desnível entre pista e acostamento	0	6	126	95	11	0	238	38,3	
	Desnível na entrada de pontes	1	26	92	112	7	0	238	39,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	1	112	87	29	9	0	238	57,0	54,6
	Condição da pintura no pavimento	1	61	99	63	14	0	238	47,1	
	Visibilidade da sinalização	0	90	110	36	2	0	238	55,3	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	10	99	108	11	10	0	238	59,2	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	3	100	81	52	2	0	238	55,3	42,8
	Facilidade de ultrapassagem	0	28	54	116	40	0	238	32,4	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	0	10	140	77	11	0	238	40,7	
Segurança	Largura do acostamento	0	12	35	58	133	0	238	17,2	36,2
	Condições das encostas	0	5	117	84	32	0	238	35,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	0	30	110	84	14	0	238	41,4	
	Condição das proteções laterais da pista	0	32	123	73	10	0	238	43,6	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	0	39	121	59	19	0	238	43,9	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	0	209	28	1	0	0	238	71,8	71,8
Limpeza	Limpeza da pista	2	122	82	25	7	0	238	59,1	49,5
	Limpeza das laterais da rodovia	1	50	129	49	9	0	238	48,4	
	Condição da vegetação lateral	0	16	144	53	25	0	238	40,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	2	40	47	135	14	0	238	37,5	50,6
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	8	120	104	6	0	0	238	63,7	

**Quadro 60 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRO**  
*Trecho 1: Cuiabá (Acesso a Rodovia dos Imigrantes) - Trevo do Lagarto - Rosário Oeste -  
 Posto Gil (Entr. BR-163/BR-364)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	173	24,2%	38,1
Sinalização	64	9,0%	54,6
Fluidez	8	1,1%	42,8
Segurança	228	31,9%	36,2
Serviços	11	1,5%	71,8
Limpeza	5	0,7%	49,5
Pedágio	225	31,5%	50,6
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>43,6%</b>	

Quadro 61 - ISI e ISA – CRO / Trecho 2: PRF Rondonópolis - Jaciara - Cuiabá (Acesso a Rodovia dos Imigrantes) - Trevo do Lagarto

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	0	5	29	194	10	0	238	28,0	29,1
	Condições do pavimento em dias de chuva	1	5	56	171	5	0	238	31,7	
	Desnível entre pista e acostamento	0	3	28	201	6	0	238	27,9	
	Desnível na entrada de pontes	0	3	38	190	7	0	238	28,9	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	1	104	123	10	0	0	238	60,1	60,0
	Condição da pintura no pavimento	1	12	163	61	1	0	238	44,9	
	Visibilidade da sinalização	2	108	111	16	0	1	238	60,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	9	221	6	1	0	1	238	75,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	0	10	205	22	0	1	238	48,7	37,8
	Facilidade de ultrapassagem	1	7	43	182	5	0	238	30,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	0	8	72	156	2	0	238	34,0	
Segurança	Largura do acostamento	0	3	14	196	25	0	238	24,5	42,0
	Condições das encostas	0	4	224	10	0	0	238	49,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	0	42	180	16	0	0	238	52,7	
	Condição das proteções laterais da pista	1	52	167	18	0	0	238	53,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	0	4	45	180	9	0	238	29,6	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	3	160	44	30	1	0	238	64,1	64,1
Limpeza	Limpeza da pista	0	136	84	18	0	0	238	62,4	59,2
	Limpeza das laterais da rodovia	2	129	94	13	0	0	238	62,6	
	Condição da vegetação lateral	1	53	153	31	0	0	238	52,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	7	46	177	8	0	238	30,5	40,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	1	8	224	5	0	0	238	50,5	

**Quadro 62 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRO**  
*Trecho 2: PRF Rondonópolis - Jaciara - Cuiabá (Acesso a Rodovia dos Imigrantes) - Trevo do Lagarto*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	237	33,2%	29,1
Sinalização	12	1,7%	60,0
Fluidez	1	0,1%	37,8
Segurança	217	30,4%	42,0
Serviços	18	2,5%	64,1
Limpeza	4	0,6%	59,2
Pedágio	225	31,5%	40,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 2** **38,2%**

---

Quadro 63 - ISI e ISA – CRO / Trecho 3: Rosário Oeste - Posto Gil (Entr. BR-163/BR-364)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	1	32	81	60	64	0	238	33,8	34,6
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	14	68	77	79	0	238	26,8	
	Desnível entre pista e acostamento	0	6	88	102	42	0	238	31,1	
	Desnível na entrada de pontes	1	28	153	52	4	0	238	46,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	5	49	169	13	2	0	238	54,4	52,2
	Condição da pintura no pavimento	2	42	122	46	26	0	238	44,5	
	Visibilidade da sinalização	1	35	132	57	13	0	238	45,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	7	139	82	5	5	0	238	64,5	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	3	39	98	72	26	0	238	41,7	37,2
	Facilidade de ultrapassagem	1	11	80	77	69	0	238	28,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	1	12	135	81	9	0	238	41,1	
Segurança	Largura do acostamento	0	4	8	35	191	0	238	6,6	26,2
	Condições das encostas	0	10	41	87	100	0	238	20,9	
	Condição das proteções laterais das pontes	3	20	90	70	55	0	238	33,8	
	Condição das proteções laterais da pista	1	15	88	76	58	0	238	31,6	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1	6	129	83	19	0	238	38,1	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	2	145	84	5	2	0	238	64,7	64,7
Limpeza	Limpeza da pista	7	61	128	30	12	0	238	52,2	50,5
	Limpeza das laterais da rodovia	5	53	131	36	13	0	238	50,1	
	Condição da vegetação lateral	1	18	192	25	2	0	238	49,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	2	14	37	61	124	0	238	19,4	40,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	13	109	90	17	9	0	238	60,5	

**Quadro 64 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRO**  
*Trecho 3: Rosário Oeste - Posto Gil (Entr. BR-163/BR-364)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	234	32,8%	34,6
Sinalização	223	31,2%	52,2
Fluidez	22	3,1%	37,2
Segurança	59	8,3%	26,2
Serviços	3	0,4%	64,7
Limpeza	4	0,6%	50,5
Pedágio	169	23,7%	40,0
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>41,0%</b>	

Quadro 65 - ISI e ISA – CRO / Trecho 4: Divisa MS/MT - Terminal ALL/RUMO

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	1	149	72	15	1	0	238	64,1	63,2
	Condições do pavimento em dias de chuva	3	152	71	10	2	0	238	65,1	
	Desnível entre pista e acostamento	1	123	92	15	5	2	238	60,6	
	Desnível na entrada de pontes	2	136	83	16	1	0	238	62,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	3	141	77	17	0	0	238	63,7	64,5
	Condição da pintura no pavimento	4	134	83	17	0	0	238	63,1	
	Visibilidade da sinalização	1	142	80	14	1	0	238	63,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	12	156	60	9	1	0	238	67,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	4	132	73	25	4	0	238	61,2	62,7
	Facilidade de ultrapassagem	2	141	76	19	0	0	238	63,2	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	143	74	18	0	0	238	63,8	
Segurança	Largura do acostamento	3	138	73	21	3	0	238	62,3	63,2
	Condições das encostas	3	134	77	22	2	0	238	62,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	5	142	75	16	0	0	238	64,3	
	Condição das proteções laterais da pista	8	141	74	15	0	0	238	64,9	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	4	128	87	17	1	1	238	62,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	6	136	81	13	2	0	238	63,8	63,8
Limpeza	Limpeza da pista	3	138	81	16	0	0	238	63,4	63,3
	Limpeza das laterais da rodovia	5	134	81	16	2	0	238	63,0	
	Condição da vegetação lateral	6	135	79	17	1	0	238	63,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	5	114	99	16	4	0	238	60,5	61,6
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	4	129	89	16	0	0	238	62,7	

**Quadro 66 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRO**  
*Trecho 4: Divisa MS/MT - Terminal ALL/RUMO*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	220	30,8%	63,2
Sinalização	26	3,6%	64,5
Fluidez	64	9,0%	62,7
Segurança	115	16,1%	63,2
Serviços	82	11,5%	63,8
Limpeza	38	5,3%	63,3
Pedágio	169	23,7%	61,6
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 4** **62,9%**

---

Quadro 67 - ISI e ISA – CRO / Trecho 5: Divisa MS/MT - Terminal ALL/RUMO - PRF Rondonópolis - Jaciara

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL		
Pista	Condições do pavimento	0	22	33	170	13	0	238	31,7	31,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	25	72	124	17	0	238	36,0	
	Desnível entre pista e acostamento	0	9	46	140	43	0	238	27,2	
	Desnível na entrada de pontes	1	12	52	144	28	1	238	30,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	6	44	160	28	0	0	238	52,9	57,1
	Condição da pintura no pavimento	7	23	166	42	0	0	238	49,5	
	Visibilidade da sinalização	13	39	155	29	2	0	238	53,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	26	170	35	7	0	0	238	72,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	32	171	31	2	0	238	50,1	41,1
	Facilidade de ultrapassagem	2	20	67	141	8	0	238	36,0	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	0	24	71	141	2	0	238	37,3	
Segurança	Largura do acostamento	0	19	33	142	44	0	238	27,8	42,1
	Condições das encostas	0	22	185	27	4	0	238	48,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	0	41	158	34	5	0	238	49,7	
	Condição das proteções laterais da pista	0	41	163	30	4	0	238	50,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	0	17	62	149	10	0	238	34,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	14	107	83	32	2	0	238	60,4	60,4
Limpeza	Limpeza da pista	5	50	162	21	0	0	238	54,1	54,7
	Limpeza das laterais da rodovia	3	47	177	11	0	0	238	54,4	
	Condição da vegetação lateral	11	69	121	37	0	0	238	55,7	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	5	41	143	47	2	238	25,4	40,1
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	2	49	177	8	0	2	238	54,8	

**Quadro 68 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRO**  
*Trecho 5: Divisa MS/MT - Terminal ALL/RUMO - PRF Rondonópolis - Jaciara*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	237	33,2%	31,3
Sinalização	44	6,2%	57,1
Fluidez	18	2,5%	41,1
Segurança	137	19,2%	42,1
Serviços	38	5,3%	60,4
Limpeza	7	1,0%	54,7
Pedágio	233	32,6%	40,1
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 5</b>		<b>39,9%</b>	

Quadro 69 - ISI e ISA – CRO / Trecho 6: Lucas do Rio Verde - Início travessia urbana Sinop

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	3	5	75	89	65	1	238	28,1	25,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	20	60	75	82	1	238	26,9	
	Desnível entre pista e acostamento	0	6	39	79	113	1	238	18,5	
	Desnível na entrada de pontes	0	14	81	84	59	0	238	30,3	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	0	30	129	46	33	0	238	41,4	43,7
	Condição da pintura no pavimento	0	21	97	70	50	0	238	34,3	
	Visibilidade da sinalização	1	23	114	54	46	0	238	37,3	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	4	123	86	13	4	8	238	62,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	0	14	110	41	73	0	238	31,8	31,1
	Facilidade de ultrapassagem	0	9	106	46	77	0	238	29,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	0	9	115	42	71	1	238	31,5	
Segurança	Largura do acostamento	0	9	53	82	94	0	238	22,6	30,5
	Condições das encostas	0	9	80	80	68	1	238	28,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	0	26	106	48	57	1	238	35,7	
	Condição das proteções laterais da pista	4	28	101	43	62	0	238	36,2	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	0	13	100	42	81	2	238	29,8	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	0	79	101	27	29	2	238	49,4	49,4
Limpeza	Limpeza da pista	0	75	88	37	37	1	238	46,2	42,6
	Limpeza das laterais da rodovia	1	58	88	38	52	1	238	41,4	
	Condição da vegetação lateral	1	52	96	32	57	0	238	40,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	34	73	71	48	9	238	36,1	42,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	4	89	60	40	34	11	238	48,8	

**Quadro 70 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRO**

Trecho 6: Lucas do Rio Verde - Início travessia urbana Sinop

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	156	21,8%	25,9
Sinalização	114	16,0%	43,7
Fluidez	87	12,2%	31,1
Segurança	154	21,6%	30,5
Serviços	61	8,5%	49,4
Limpeza	40	5,6%	42,6
Pedágio	102	14,3%	42,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 6</b>		<b>35,7%</b>	

## 1.6 Resultados por concessionária / CRT

Quadro 71 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – CRT

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Rio de Janeiro - Teresópolis	58,8	142	9465,7	100,0
<b>TOTAL</b>		142	9465,7	
<b>IST 1 = ISE</b>	<b>58,8</b>			

Quadro 72 – GÊNERO – CRT

	Frequência	%
Feminino	7	2,9%
Masculino	231	97,1%
Base	238	100,0%

Quadro 73 – FAIXA ETÁRIA – CRT

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	14	5,9%
De 26 a 35 anos	48	20,2%
De 36 a 45 anos	73	30,7%
De 46 a 55 anos	68	28,6%
De 56 a 65 anos	28	11,8%
Mais de 65 anos	7	2,9%
Base	238	100,0%

Quadro 74 – GRAU DE INSTRUÇÃO - CRT

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	0	0,0%
Fundamental	6	2,5%
Médio Incompleto	41	17,2%
Médio	152	63,9%
Superior Incompleto	3	1,3%
Superior	3	1,3%
Não sabe/não respondeu	33	13,9%
Base	238	100,0%

Quadro 75 – RENDA FAMILIAR - CRT

	Frequência	%
até R\$ 937	1	0,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	113	47,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	12	5,0%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	5	2,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	7	2,9%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	1	0,4%
mais de R\$ 18.740	2	0,8%
Não sabe/não respondeu	97	40,8%
Base	238	100,0%

Quadro 76 – MOTIVO DA VIAGEM – CRT

	Frequência	%
Trabalho/negócios	165	69,3%
Estudo	0	0,0%
Saúde	0	0,0%
Visita a amigos/parentes	12	5,0%
Lazer/turismo	7	2,9%
Compras	0	0,0%
Outros	50	21,0%
Não sabe/não respondeu	4	1,7%
<b>Base</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 77 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - CRT

	Frequência	%
Eventual	38	16,0%
Diária	126	52,9%
Semanal	61	25,6%
Quinzenal	6	2,5%
Mensal	4	1,7%
Trimestral	0	0,0%
Semestral	1	0,4%
Anual	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	2	0,8%
<b>Base</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 78 – TURNO DA VIAGEM - CRT

	Frequência	%
Dia	180	75,6%
Noite	58	24,4%
Base	238	100,0%

Quadro 79 – TIPO DE VEÍCULO – CRT

	Frequência	%
Leve	169	71,0%
Pesado	69	29,0%
Base	238	100,0%

Quadro 80 - ISI e ISA – CRT / Trecho 1: Rio de Janeiro – Teresópolis

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	20	164	36	12	6	0	238	68,9	64,5
	Condições do pavimento em dias de chuva	14	143	37	33	10	1	238	62,4	
	Desnível entre pista e acostamento	4	157	37	29	7	4	238	63,0	
	Desnível na entrada de pontes	3	159	38	30	4	4	238	63,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	12	188	26	11	0	1	238	71,2	72,0
	Condição da pintura no pavimento	10	197	23	5	2	1	238	71,9	
	Visibilidade da sinalização	10	193	27	4	3	1	238	71,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	18	184	21	4	1	10	238	73,5	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	176	46	14	0	0	238	67,4	71,0
	Facilidade de ultrapassagem	8	212	15	1	2	0	238	73,4	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	207	20	5	1	0	238	72,1	
Segurança	Largura do acostamento	4	206	17	10	0	1	238	71,5	71,6
	Condições das encostas	3	200	22	7	1	5	238	71,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	30	193	11	2	0	2	238	76,6	
	Condição das proteções laterais da pista	28	200	8	2	0	0	238	76,7	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	2	127	95	12	2	0	238	62,1	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	15	199	5	3	0	16	238	75,5	75,5
Limpeza	Limpeza da pista	28	204	4	2	0	0	238	77,1	76,2
	Limpeza das laterais da rodovia	15	212	9	2	0	0	238	75,2	
	Condição da vegetação lateral	27	203	3	4	1	0	238	76,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	22	13	85	118	0	238	18,6	30,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	1	81	30	87	37	2	238	41,7	

**Quadro 81 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – CRT**

*Trecho 1: Rio de Janeiro – Teresópolis*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	180	25,2%	64,5
Sinalização	105	14,7%	72,0
Fluidez	17	2,4%	71,0
Segurança	119	16,7%	71,6
Serviços	62	8,7%	75,5
Limpeza	31	4,3%	76,2
Pedágio	200	28,0%	30,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1 = ISE</b>		<b>58,8%</b>	

## 1.7 Resultados por concessionária / ECO-101

Quadro 82 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – ECO-101

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Divisa ES/RJ - Guarapari (Km 325+140 - SUL)	52,1	142	10894,1	31,7
Trecho 2: Pedro Canário - Entr. com a BA-698 (Acesso a Mucuri)	29,3	103	4605,6	9,7
Trecho 3: Aracruz - São Mateus	46,4	86	8416,2	14,8
Trecho 4: Divisa ES/RJ - Guarapari (Km 176+240 - SUL)	46,6	149	14364,3	43,8
<b>TOTAL</b>		480	38280,3	
<b>ISE</b>	<b>46,6</b>			

Quadro 83 – GÊNERO – ECO-101

	Frequência	%
Feminino	150	15,8%
Masculino	802	84,2%
Base	952	100,0%

Quadro 84 – FAIXA ETÁRIA – ECO-101

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	121	12,7%
De 26 a 35 anos	335	35,2%
De 36 a 45 anos	242	25,4%
De 46 a 55 anos	162	17,0%
De 56 a 65 anos	77	8,1%
Mais de 65 anos	15	1,6%
Base	952	100,0%

Quadro 85 – GRAU DE INSTRUÇÃO - ECO-101

	Frequência	%
Analfabeto	5	0,5%
Fundamental incompleto	80	8,4%
Fundamental	69	7,2%
Médio Incompleto	82	8,6%
Médio	389	40,9%
Superior Incompleto	91	9,6%
Superior	183	19,2%
Não sabe/não respondeu	53	5,6%
Base	952	100,0%

Quadro 86 – RENDA FAMILIAR – ECO-101

	Frequência	%
até R\$ 937	28	2,9%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	113	11,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	136	14,3%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	165	17,3%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	109	11,4%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	21	2,2%
mais de R\$ 18.740	3	0,3%
Não sabe/não respondeu	377	39,6%
Base	952	100,0%

Quadro 87 – MOTIVO DA VIAGEM – ECO-101

	Frequência	%
Trabalho/negócios	683	71,7%
Estudo	26	2,7%
Saúde	30	3,2%
Visita a amigos/parentes	59	6,2%
Lazer/turismo	52	5,5%
Compras	12	1,3%
Outros	87	9,1%
Não sabe/não respondeu	3	0,3%
<b>Base</b>	<b>952</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 88 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM – ECO-101

	Frequência	%
Eventual	174	18,3%
Diária	453	47,6%
Semanal	146	15,3%
Quinzenal	57	6,0%
Mensal	64	6,7%
Trimestral	24	2,5%
Semestral	14	1,5%
Anual	20	2,1%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>952</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 89 – TURNO DA VIAGEM – ECO-101**

	Frequência	%
Dia	723	75,9%
Noite	229	24,1%
Base	952	100,0%

**Quadro 90 – TIPO DE VEÍCULO – ECO-101**

	Frequência	%
Leve	636	66,8%
Pesado	316	33,2%
Base	952	100,0%

Quadro 91 - ISI e ISA – ECO-101 / Trecho 1: Divisa ES/RJ - Guarapari (Km 325+140 - SUL)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	11	124	58	26	19	0	238	58,6	50,5
	Condições do pavimento em dias de chuva	11	78	84	35	27	3	238	51,2	
	Desnível entre pista e acostamento	4	78	76	56	24	0	238	48,1	
	Desnível na entrada de pontes	4	56	85	67	26	0	238	44,2	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	15	128	56	28	11	0	238	61,3	61,0
	Condição da pintura no pavimento	16	119	68	23	11	1	238	61,2	
	Visibilidade da sinalização	16	131	52	29	9	1	238	62,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	15	124	45	35	16	3	238	59,3	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	6	92	70	51	19	0	238	51,6	47,4
	Facilidade de ultrapassagem	2	50	80	68	38	0	238	40,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	76	88	52	16	1	238	50,2	
Segurança	Largura do acostamento	7	55	63	81	32	0	238	42,0	49,7
	Condições das encostas	7	77	72	55	19	8	238	49,8	
	Condição das proteções laterais das pontes	8	93	82	35	17	3	238	54,3	
	Condição das proteções laterais da pista	7	85	89	35	17	5	238	53,2	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	7	80	79	43	29	0	238	49,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	19	134	45	26	13	1	238	62,7	62,7
Limpeza	Limpeza da pista	25	146	47	12	8	0	238	67,6	66,2
	Limpeza das laterais da rodovia	22	152	44	13	7	0	238	67,8	
	Condição da vegetação lateral	16	134	58	21	9	0	238	63,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	60	34	56	79	2	238	35,2	46,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	19	111	45	33	19	11	238	58,6	

**Quadro 92 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECO-101**

*Trecho 1: Divisa ES/RJ - Guarapari (Km 325+140 - SUL)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	144	20,2%	50,5
Sinalização	97	13,6%	61,0
Fluidez	103	14,4%	47,4
Segurança	161	22,5%	49,7
Serviços	42	5,9%	62,7
Limpeza	33	4,6%	66,2
Pedágio	134	18,8%	46,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>52,1%</b>	

Quadro 93 - ISI e ISA – ECO-101 / Trecho 2: Pedro Canário - Entr. com a BA-698 (Acesso a Mucuri)

ATRIBUTOS	ITENS	AValiação dos Itens							Índice de Satisfação (%)	Atributo (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	Total		
Pista	Condições do pavimento	2	20	56	84	76	0	238	27,7	19,2
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	5	26	32	173	2	238	10,5	
	Desnível entre pista e acostamento	2	5	18	78	135	0	238	14,4	
	Desnível na entrada de pontes	1	16	43	92	84	2	238	24,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	4	23	70	70	71	0	238	31,0	29,7
	Condição da pintura no pavimento	3	29	71	79	55	1	238	33,8	
	Visibilidade da sinalização	2	30	67	75	64	0	238	32,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	1	16	40	73	105	3	238	21,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1	42	96	71	27	1	238	41,5	36,5
	Facilidade de ultrapassagem	1	31	46	102	56	2	238	30,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	1	41	71	83	41	1	238	37,1	
Segurança	Largura do acostamento	2	9	22	60	145	0	238	14,6	26,4
	Condições das encostas	0	14	45	80	98	1	238	22,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	2	27	72	65	69	3	238	31,7	
	Condição das proteções laterais da pista	0	27	68	80	62	1	238	31,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1	28	62	92	55	0	238	31,9	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	6	27	39	78	81	7	238	28,2	28,2
Limpeza	Limpeza da pista	7	37	55	90	47	2	238	35,9	28,7
	Limpeza das laterais da rodovia	2	22	41	83	88	2	238	25,3	
	Condição da vegetação lateral	0	29	46	56	105	2	238	24,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	82	51	71	29	2	238	45,7	54,6
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	17	134	50	22	10	5	238	63,5	

**Quadro 94 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECO-101**

*Trecho 2: Pedro Canário - Entr. com a BA-698 (Acesso a Mucuri)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	201	28,2%	19,2
Sinalização	130	18,2%	29,7
Fluidez	48	6,7%	36,5
Segurança	158	22,1%	26,4
Serviços	27	3,8%	28,2
Limpeza	66	9,2%	28,7
Pedágio	84	11,8%	54,6
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>29,3%</b>	

Quadro 95 - ISI e ISA – ECO-101 / Trecho 3: Aracruz - São Mateus

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	77	104	45	5	0	238	53,8	50,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	2	30	118	63	22	3	238	42,2	
	Desnível entre pista e acostamento	4	87	115	28	4	0	238	56,2	
	Desnível na entrada de pontes	2	43	143	41	6	3	238	49,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	8	145	63	19	3	0	238	64,3	66,1
	Condição da pintura no pavimento	7	150	61	17	3	0	238	64,8	
	Visibilidade da sinalização	5	160	61	11	0	1	238	66,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	13	156	55	6	2	6	238	68,5	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	53	149	30	4	0	238	52,0	47,9
	Facilidade de ultrapassagem	5	17	96	98	22	0	238	37,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	60	143	24	3	5	238	53,9	
Segurança	Largura do acostamento	3	91	93	45	6	0	238	54,2	50,8
	Condições das encostas	2	50	156	22	1	7	238	53,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	1	34	111	78	9	5	238	43,6	
	Condição das proteções laterais da pista	1	81	106	40	6	4	238	53,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	2	54	125	47	6	4	238	49,9	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	21	172	36	6	1	2	238	71,8	71,8
Limpeza	Limpeza da pista	14	123	93	7	1	0	238	64,9	66,2
	Limpeza das laterais da rodovia	11	154	63	9	1	0	238	67,3	
	Condição da vegetação lateral	9	152	65	11	1	0	238	66,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	1	8	33	104	91	1	238	20,9	33,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	3	50	115	54	16	0	238	46,8	

Quadro 96 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECO-101

Trecho 3: Aracruz - São Mateus

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	161	22,5%	50,4
Sinalização	27	3,8%	66,1
Fluidez	119	16,7%	47,9
Segurança	179	25,1%	50,8
Serviços	12	1,7%	71,8
Limpeza	7	1,0%	66,2
Pedágio	209	29,3%	33,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 3** **46,4%**

---

Quadro 97 - ISI e ISA – ECO-101 / Trecho 4: Divisa ES/RJ - Guarapari (Km 176+240 - SUL)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	5	51	136	33	13	0	238	50,2	49,2
	Condições do pavimento em dias de chuva	2	48	141	38	9	0	238	49,6	
	Desnível entre pista e acostamento	3	43	143	40	9	0	238	49,1	
	Desnível na entrada de pontes	3	36	149	38	12	0	238	47,9	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	7	98	105	23	5	0	238	58,3	57,9
	Condição da pintura no pavimento	6	93	113	20	6	0	238	57,7	
	Visibilidade da sinalização	8	93	119	13	5	0	238	59,0	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	6	75	136	16	4	1	238	56,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	3	26	124	61	23	1	238	42,1	39,6
	Facilidade de ultrapassagem	4	19	94	80	41	0	238	35,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	24	119	68	24	0	238	41,0	
Segurança	Largura do acostamento	3	38	145	43	9	0	238	48,2	49,3
	Condições das encostas	2	38	157	32	9	0	238	49,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	3	40	156	32	7	0	238	50,0	
	Condição das proteções laterais da pista	3	44	160	26	5	0	238	51,5	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	3	33	148	47	7	0	238	47,7	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	5	44	150	30	9	0	238	50,6	50,6
Limpeza	Limpeza da pista	9	98	117	7	7	0	238	60,0	59,6
	Limpeza das laterais da rodovia	7	95	119	9	8	0	238	58,8	
	Condição da vegetação lateral	8	105	105	15	5	0	238	60,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	2	10	27	82	115	2	238	18,4	21,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	3	10	49	88	87	1	238	24,1	

**Quadro 98 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECO-101**

*Trecho 4: Divisa ES/RJ - Guarapari (Km 176+240 - SUL)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	208	29,1%	49,2
Sinalização	181	25,4%	57,9
Fluidez	95	13,3%	39,6
Segurança	116	16,2%	49,3
Serviços	6	0,8%	50,6
Limpeza	12	1,7%	59,6
Pedágio	96	13,4%	21,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 4** **46,6%**

---

## 1.8 Resultados por concessionária / Ecoponte

Quadro 99 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – ECOPONTE

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Rio de Janeiro - Niterói	64,2	13	74456,7	100,0
<b>TOTAL</b>		13	74456,7	
<b>IST 1 = ISE</b>		<b>64,2</b>		

Quadro 100 – GÊNERO – ECOPONTE

	Frequência	%
Feminino	50	21,0%
Masculino	188	79,0%
Base	238	100,0%

Quadro 101 – FAIXA ETÁRIA – ECOPONTE

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	31	13,0%
De 26 a 35 anos	73	30,7%
De 36 a 45 anos	58	24,4%
De 46 a 55 anos	51	21,4%
De 56 a 65 anos	20	8,4%
Mais de 65 anos	5	2,1%
Base	238	100,0%

Quadro 102 – GRAU DE INSTRUÇÃO - ECOPONTE

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	9	3,8%
Fundamental	7	2,9%
Médio Incompleto	15	6,3%
Médio	85	35,7%
Superior Incompleto	38	16,0%
Superior	72	30,3%
Não sabe/não respondeu	12	5,0%
<b>Base</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 103 – RENDA FAMILIAR – ECOPONTE

	Frequência	%
até R\$ 937	7	2,9%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	34	14,3%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	27	11,3%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	32	13,4%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	55	23,1%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	7	2,9%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	76	31,9%
<b>Base</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 104 – MOTIVO DA VIAGEM – ECOPONTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	182	76,5%
Estudo	14	5,9%
Saúde	3	1,3%
Visita a amigos/parentes	15	6,3%
Lazer/turismo	12	5,0%
Compras	3	1,3%
Outros	6	2,5%
Não sabe/não respondeu	3	1,3%
<b>Base</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 105 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - ECOPONTE

	Frequência	%
Eventual	23	9,7%
Diária	138	58,0%
Semanal	54	22,7%
Quinzenal	11	4,6%
Mensal	8	3,4%
Trimestral	1	0,4%
Semestral	2	0,8%
Anual	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	1	0,4%
<b>Base</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 106 – TURNO DA VIAGEM - ECOPONTE**

	Frequência	%
Dia	168	70,6%
Noite	70	29,4%
Base	238	100,0%

**Quadro 107 – TIPO DE VEÍCULO – ECOPONTE**

	Frequência	%
Leve	218	91,6%
Pesado	20	8,4%
Base	238	100,0%

Quadro 108 - ISI e ISA – Ecoponte / Trecho 1: Rio de Janeiro - Niterói

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	47	126	46	14	5	0	238	70,6	63,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	18	119	64	24	10	3	238	61,8	
	Desnível entre pista e acostamento	11	122	60	17	12	16	238	61,6	
	Desnível na entrada de pontes	14	122	64	27	8	3	238	61,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	43	144	30	12	6	3	238	71,9	69,5
	Condição da pintura no pavimento	28	159	31	17	1	2	238	70,8	
	Visibilidade da sinalização	36	157	27	9	7	2	238	71,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	17	115	39	23	9	35	238	63,3	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	16	90	63	45	14	10	238	55,4	57,8
	Facilidade de ultrapassagem	14	125	69	21	6	3	238	62,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	10	99	71	37	16	5	238	55,4	
Segurança	Largura do acostamento	11	94	49	36	22	26	238	54,2	62,5
	Condições das encostas	9	87	32	18	8	84	238	61,5	
	Condição das proteções laterais das pontes	36	149	31	14	4	4	238	71,3	
	Condição das proteções laterais da pista	36	157	22	15	5	3	238	71,7	
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	10	91	65	39	20	13	238	53,6	70,8
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	43	127	46	15	2	5	238	70,8	
Limpeza	Limpeza da pista	56	140	27	3	8	4	238	74,9	71,6
	Limpeza das laterais da rodovia	45	137	39	8	2	7	238	73,3	
	Condição da vegetação lateral	19	68	24	10	6	111	238	66,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	16	103	54	34	30	1	238	54,3	58,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	19	121	56	25	9	8	238	62,6	

**Quadro 109 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECOPONTE**

*Trecho 1: Rio de Janeiro - Niterói*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	183	25,6%	63,8
Sinalização	136	19,0%	69,5
Fluidez	89	12,5%	57,8
Segurança	155	21,7%	62,5
Serviços	47	6,6%	70,8
Limpeza	36	5,0%	71,6
Pedágio	68	9,5%	58,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 1 = ISE**

**64,2%**

## 1.9 Resultados por concessionária / Ecosul

Quadro 110 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – ECOSUL

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Praça de Pedágio Pavão - Trevo da Oderich	64,4	188	7912,5	53,2
Trecho 2: Trevo da Fenadoce - Trevo de Santana da Boa Vista	48,3	129	4092,6	18,9
Trecho 3: Trevo de Camaquã - Praça de Pedágio Pavão	47,8	140	5560,4	27,9
<b>TOTAL</b>		457	17565,5	
<b>ISE</b>		<b>56,7</b>		

Quadro 111 – GÊNERO – ECOSUL

	Frequência	%
Feminino	162	22,7%
Masculino	552	77,3%
Base	714	100,0%

Quadro 112 – FAIXA ETÁRIA – ECOSUL

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	86	12,0%
De 26 a 35 anos	236	33,1%
De 36 a 45 anos	229	32,1%
De 46 a 55 anos	116	16,2%
De 56 a 65 anos	38	5,3%
Mais de 65 anos	9	1,3%
Base	714	100,0%

Quadro 113 – GRAU DE INSTRUÇÃO - ECOSUL

	Frequência	%
Analfabeto	4	0,6%
Fundamental incompleto	38	5,3%
Fundamental	106	14,8%
Médio Incompleto	133	18,6%
Médio	260	36,4%
Superior Incompleto	103	14,4%
Superior	70	9,8%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 114 – RENDA FAMILIAR - ECOSUL

	Frequência	%
até R\$ 937	53	7,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	157	22,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	279	39,1%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	149	20,9%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	47	6,6%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	1	0,1%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	28	3,9%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 115 – MOTIVO DA VIAGEM – ECOSUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	518	72,5%
Estudo	65	9,1%
Saúde	20	2,8%
Visita a amigos/parentes	50	7,0%
Lazer/turismo	42	5,9%
Compras	3	0,4%
Outros	16	2,2%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 116 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - ECOSUL

	Frequência	%
Eventual	40	5,6%
Diária	317	44,4%
Semanal	209	29,3%
Quinzenal	77	10,8%
Mensal	52	7,3%
Trimestral	10	1,4%
Semestral	1	0,1%
Anual	5	0,7%
Não sabe/não respondeu	3	0,4%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 117 – TURNO DA VIAGEM - ECOSUL**

	Frequência	%
Dia	530	74,2%
Noite	184	25,8%
Base	714	100,0%

**Quadro 118 – TIPO DE VEÍCULO – ECOSUL**

	Frequência	%
Leve	408	57,1%
Pesado	306	42,9%
Base	714	100,0%

Quadro 119 - ISI e ISA – Ecosul / Trecho 1: Praça de Pedágio Pavão - Trevo da Oderich

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	33	124	66	13	2	0	238	68,2	62,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	25	111	82	17	3	0	238	64,5	
	Desnível entre pista e acostamento	14	94	100	28	2	0	238	59,5	
	Desnível na entrada de pontes	11	101	87	27	12	0	238	57,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	26	168	36	6	1	1	238	72,4	70,1
	Condição da pintura no pavimento	31	147	47	10	3	0	238	70,3	
	Visibilidade da sinalização	29	154	46	7	2	0	238	71,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	22	120	82	5	2	7	238	66,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	13	120	99	5	1	0	238	64,6	65,7
	Facilidade de ultrapassagem	13	144	75	6	0	0	238	67,2	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	8	137	85	7	1	0	238	65,1	
Segurança	Largura do acostamento	5	137	74	15	6	1	238	62,7	65,5
	Condições das encostas	5	103	71	11	1	47	238	63,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	17	143	65	4	0	9	238	68,9	
	Condição das proteções laterais da pista	35	128	60	5	2	8	238	70,5	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	10	116	90	15	3	4	238	62,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	13	48	74	7	1	95	238	61,4	61,4
Limpeza	Limpeza da pista	40	156	38	2	2	0	238	74,2	69,4
	Limpeza das laterais da rodovia	27	137	58	12	2	2	238	68,5	
	Condição da vegetação lateral	20	116	92	9	0	1	238	65,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	5	71	72	56	34	0	238	45,5	54,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	20	112	82	20	4	0	238	63,0	

**Quadro 120 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECOSUL**

*Trecho 1: Praça de Pedágio Pavão - Trevo da Oderich*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	189	26,5%	62,4
Sinalização	127	17,8%	70,1
Fluidez	86	12,0%	65,7
Segurança	128	17,9%	65,5
Serviços	44	6,2%	61,4
Limpeza	64	9,0%	69,4
Pedágio	76	10,6%	54,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>64,4%</b>	

Quadro 121 - ISI e ISA – Ecosul / Trecho 2: Trevo da Fenadoce - Trevo de Santana da Boa Vista

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	6	56	105	50	21	0	238	47,5	36,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	3	23	68	106	38	0	238	33,9	
	Desnível entre pista e acostamento	1	22	58	124	32	1	238	32,7	
	Desnível na entrada de pontes	1	24	73	94	46	0	238	33,2	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	21	131	69	12	5	0	238	65,9	66,5
	Condição da pintura no pavimento	37	127	52	16	6	0	238	68,2	
	Visibilidade da sinalização	34	132	60	8	4	0	238	69,3	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	32	93	68	23	10	12	238	62,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	4	85	99	39	10	1	238	53,6	51,0
	Facilidade de ultrapassagem	4	51	64	102	17	0	238	41,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	100	101	22	9	1	238	57,4	
Segurança	Largura do acostamento	6	20	52	113	47	0	238	31,6	56,9
	Condições das encostas	15	115	68	23	17	0	238	59,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	28	138	43	20	9	0	238	66,4	
	Condição das proteções laterais da pista	34	129	57	10	8	0	238	68,0	
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	10	114	79	22	12	1	238	59,3	52,9
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	5	39	36	11	13	134	238	52,9	
Limpeza	Limpeza da pista	18	161	46	9	4	0	238	68,9	67,8
	Limpeza das laterais da rodovia	22	150	48	14	4	0	238	68,1	
	Condição da vegetação lateral	18	141	63	10	6	0	238	66,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	2	11	37	87	98	3	238	21,5	39,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	7	111	84	23	12	1	238	58,2	

**Quadro 122 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECOSUL**

*Trecho 2: Trevo da Fenadoce - Trevo de Santana da Boa Vista*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	197	27,6%	36,8
Sinalização	79	11,1%	66,5
Fluidez	81	11,3%	51,0
Segurança	188	26,3%	56,9
Serviços	20	2,8%	52,9
Limpeza	6	0,8%	67,8
Pedágio	143	20,0%	39,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>48,3%</b>	

Quadro 123 - ISI e ISA – Ecosul / Trecho 3: Trevo de Camaquã - Praça de Pedágio Pavão

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	5	56	92	70	15	0	238	46,4	42,5
	Condições do pavimento em dias de chuva	7	69	85	54	19	4	238	49,0	
	Desnível entre pista e acostamento	3	38	67	69	58	3	238	35,0	
	Desnível na entrada de pontes	0	46	84	62	41	5	238	39,5	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	12	59	87	60	18	2	238	48,6	50,6
	Condição da pintura no pavimento	13	62	84	58	20	1	238	48,9	
	Visibilidade da sinalização	7	66	84	59	17	5	238	48,6	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	22	79	75	37	15	10	238	56,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	6	45	88	68	27	4	238	43,1	45,4
	Facilidade de ultrapassagem	4	56	86	71	20	1	238	45,0	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	65	90	68	11	1	238	48,0	
Segurança	Largura do acostamento	6	47	76	71	36	2	238	41,1	48,2
	Condições das encostas	7	52	101	55	22	1	238	46,5	
	Condição das proteções laterais das pontes	11	110	70	35	11	1	238	57,9	
	Condição das proteções laterais da pista	10	83	88	48	7	2	238	54,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1	56	71	78	31	1	238	41,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	4	55	38	23	8	110	238	54,7	54,7
Limpeza	Limpeza da pista	13	68	98	49	9	1	238	52,8	54,3
	Limpeza das laterais da rodovia	12	94	95	29	6	2	238	58,2	
	Condição da vegetação lateral	7	81	83	55	11	1	238	51,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	9	53	46	61	69	0	238	36,6	41,7
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	10	60	86	54	28	0	238	46,8	

**Quadro 124 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – ECOSUL**

*Trecho 3: Trevo de Camaquã - Praça de Pedágio Pavão*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	87	12,2%	42,5
Sinalização	136	19,0%	50,6
Fluidez	57	8,0%	45,4
Segurança	169	23,7%	48,2
Serviços	82	11,5%	54,7
Limpeza	56	7,8%	54,3
Pedágio	127	17,8%	41,7
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>47,8%</b>	

## 1.10 Resultados por concessionária / Fernão Dias

Quadro 125 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – FERNÃO DIAS

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Trevo de Itaguara/MG - Acesso a Lavras/MG	68,8	128	16055,7	13,4
Trecho 2: Divisa MG/SP - Entr. Dutra	64,2	210	42712,4	58,6
Trecho 3: Acesso a Lavras/MG - Divisa MG/SP	65,5	139	19512,0	17,7
Trecho 4: Viaduto da CEMIG - Trevo de Itaguara/MG	57,5	85	18409,1	10,2
<b>TOTAL</b>		562	96689,2	
<b>ISE</b>	<b>64,4</b>			

Quadro 126 – GÊNERO – FERNÃO DIAS

	Frequência	%
Feminino	144	15,1%
Masculino	807	84,9%
Base	951	100,0%

Quadro 127 – FAIXA ETÁRIA – FERNÃO DIAS

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	72	7,6%
De 26 a 35 anos	252	26,5%
De 36 a 45 anos	314	33,0%
De 46 a 55 anos	186	19,6%
De 56 a 65 anos	108	11,4%
Mais de 65 anos	19	2,0%
Base	951	100,0%

Quadro 128 – GRAU DE INSTRUÇÃO - FERNÃO DIAS

	Frequência	%
Analfabeto	32	3,4%
Fundamental incompleto	142	14,9%
Fundamental	184	19,3%
Médio Incompleto	89	9,4%
Médio	361	38,0%
Superior Incompleto	61	6,4%
Superior	81	8,5%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>951</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 129 – RENDA FAMILIAR - FERNÃO DIAS

	Frequência	%
até R\$ 937	7	0,7%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	124	13,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	344	36,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	287	30,2%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	135	14,2%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	10	1,1%
mais de R\$ 18.740	3	0,3%
Não sabe/não respondeu	41	4,3%
<b>Base</b>	<b>951</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 130 – MOTIVO DA VIAGEM – FERNÃO DIAS

	Frequência	%
Trabalho/negócios	728	76,6%
Estudo	15	1,6%
Saúde	10	1,1%
Visita a amigos/parentes	77	8,1%
Lazer/turismo	104	10,9%
Compras	6	0,6%
Outros	11	1,2%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>951</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 131 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - FERNÃO DIAS

	Frequência	%
Eventual	225	23,7%
Diária	298	31,3%
Semanal	253	26,6%
Quinzenal	63	6,6%
Mensal	68	7,2%
Trimestral	15	1,6%
Semestral	12	1,3%
Anual	10	1,1%
Não sabe/não respondeu	7	0,7%
<b>Base</b>	<b>951</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 132 – TURNO DA VIAGEM - FERNÃO DIAS

	Frequência	%
Dia	702	73,8%
Noite	249	26,2%
Base	951	100,0%

Quadro 133 – TIPO DE VEÍCULO – FERNÃO DIAS

	Frequência	%
Leve	556	58,5%
Pesado	395	41,5%
Base	951	100,0%

Quadro 134 - ISI e ISA – Fernão Dias / Trecho 1: Trevo de Itaguara/MG - Acesso a Lavras/MG

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	32	106	68	18	14	0	238	63,0	60,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	16	102	67	27	23	3	238	56,5	
	Desnível entre pista e acostamento	15	132	61	21	9	0	238	62,9	
	Desnível na entrada de pontes	12	114	71	24	16	1	238	58,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	54	162	21	1	0	0	238	78,3	75,6
	Condição da pintura no pavimento	40	154	36	7	1	0	238	73,6	
	Visibilidade da sinalização	40	172	22	4	0	0	238	76,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	43	153	32	4	3	3	238	74,4	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	21	139	47	23	8	0	238	64,9	70,5
	Facilidade de ultrapassagem	40	161	30	7	0	0	238	74,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	18	181	30	7	1	1	238	71,9	
Segurança	Largura do acostamento	12	129	58	26	13	0	238	60,6	69,3
	Condições das encostas	18	152	51	10	7	0	238	67,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	22	186	20	7	1	2	238	73,4	
	Condição das proteções laterais da pista	26	183	24	4	1	0	238	74,1	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	25	162	39	9	2	1	238	71,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	33	136	49	15	1	4	238	69,8	69,8
Limpeza	Limpeza da pista	43	172	17	5	1	0	238	76,4	77,0
	Limpeza das laterais da rodovia	37	183	12	5	1	0	238	76,3	
	Condição da vegetação lateral	42	187	9	0	0	0	238	78,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	66	123	30	10	6	3	238	74,8	74,4
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	65	115	42	10	4	2	238	74,0	

**Quadro 135 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – FERNÃO DIAS**

*Trecho 1: Trevo de Itaguara/MG - Acesso a Lavras/MG*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	208	29,1%	60,3
Sinalização	52	7,3%	75,6
Fluidez	41	5,7%	70,5
Segurança	150	21,0%	69,3
Serviços	56	7,8%	69,8
Limpeza	18	2,5%	77,0
Pedágio	189	26,5%	74,4
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>68,8%</b>	

Quadro 136 - ISI e ISA – Fernão Dias / Trecho 2: Divisa MG/SP - Entr. Dutra

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	32	113	76	15	1	0	237	66,9	62,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	25	93	97	17	3	2	237	62,8	
	Desnível entre pista e acostamento	16	92	101	26	2	0	237	59,9	
	Desnível na entrada de pontes	14	100	91	26	6	0	237	59,5	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	36	89	87	25	0	0	237	64,3	66,2
	Condição da pintura no pavimento	28	113	80	15	1	0	237	66,0	
	Visibilidade da sinalização	36	96	80	22	3	0	237	64,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	27	133	70	4	0	3	237	69,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	23	91	93	29	1	0	237	61,2	60,9
	Facilidade de ultrapassagem	15	89	92	35	6	0	237	57,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	19	111	91	15	1	0	237	63,9	
Segurança	Largura do acostamento	16	90	98	31	2	0	237	59,2	62,2
	Condições das encostas	19	102	86	28	2	0	237	61,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	15	120	88	11	2	1	237	64,3	
	Condição das proteções laterais da pista	18	115	97	6	0	1	237	65,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	17	95	97	28	0	0	237	60,7	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	31	116	79	11	0	0	237	67,6	67,6
Limpeza	Limpeza da pista	36	110	81	10	0	0	237	68,1	66,7
	Limpeza das laterais da rodovia	36	105	80	16	0	0	237	67,0	
	Condição da vegetação lateral	32	98	88	19	0	0	237	65,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	15	103	98	16	5	0	237	61,3	65,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	41	105	81	10	0	0	237	68,7	

**Quadro 137 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – FERNÃO DIAS**

*Trecho 2: Divisa MG/SP - Entr. Dutra*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	130	18,3%	62,3
Sinalização	103	14,5%	66,2
Fluidez	73	10,3%	60,9
Segurança	125	17,6%	62,2
Serviços	107	15,0%	67,6
Limpeza	30	4,2%	66,7
Pedágio	143	20,1%	65,0
<b>TOTAL</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>64,2%</b>	

Quadro 138 - ISI e ISA – Fernão Dias / Trecho 3: Acesso a Lavras/MG - Divisa MG/SP

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	14	98	89	16	21	0	238	57,1	52,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	8	64	95	33	28	10	238	49,0	
	Desnível entre pista e acostamento	6	115	61	33	18	5	238	56,2	
	Desnível na entrada de pontes	11	78	65	57	27	0	238	48,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	46	159	28	4	1	0	238	75,7	73,2
	Condição da pintura no pavimento	29	154	42	12	1	0	238	70,8	
	Visibilidade da sinalização	36	175	23	3	1	0	238	75,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	37	132	46	9	3	11	238	71,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	16	146	52	14	10	0	238	65,1	70,1
	Facilidade de ultrapassagem	35	174	22	7	0	0	238	74,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	22	162	42	8	3	1	238	70,3	
Segurança	Largura do acostamento	13	99	78	34	12	2	238	57,1	66,6
	Condições das encostas	14	148	53	14	5	4	238	66,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	22	169	40	4	2	1	238	71,6	
	Condição das proteções laterais da pista	19	167	44	7	1	0	238	70,6	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	17	152	51	15	3	0	238	67,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	29	128	42	11	9	19	238	67,9	67,9
Limpeza	Limpeza da pista	52	165	18	1	1	1	238	78,1	77,1
	Limpeza das laterais da rodovia	47	165	20	2	2	2	238	76,8	
	Condição da vegetação lateral	43	170	17	5	1	2	238	76,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	46	134	41	10	7	0	238	71,2	68,8
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	26	141	44	15	11	1	238	66,5	

**Quadro 139 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – FERNÃO DIAS**

*Trecho 3: Acesso a Lavras/MG - Divisa MG/SP*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	178	24,9%	52,8
Sinalização	103	14,4%	73,2
Fluidez	41	5,7%	70,1
Segurança	158	22,1%	66,6
Serviços	43	6,0%	67,9
Limpeza	47	6,6%	77,1
Pedágio	144	20,2%	68,8
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>65,5%</b>	

Quadro 140 - ISI e ISA – Fernão Dias / Trecho 4: Viaduto da CEMIG - Trevo de Itaguara/MG

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	109	81	18	23	0	238	56,2	48,5
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	66	85	31	50	0	238	44,4	
	Desnível entre pista e acostamento	3	75	90	34	35	1	238	47,6	
	Desnível na entrada de pontes	4	70	84	40	38	2	238	46,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	29	138	49	10	12	0	238	67,0	66,0
	Condição da pintura no pavimento	14	129	70	15	10	0	238	62,8	
	Visibilidade da sinalização	20	155	46	8	9	0	238	67,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	30	127	51	12	11	7	238	66,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	9	125	62	20	22	0	238	58,3	61,7
	Facilidade de ultrapassagem	12	151	47	13	15	0	238	63,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	15	131	64	19	9	0	238	63,0	
Segurança	Largura do acostamento	6	90	68	36	38	0	238	48,9	56,7
	Condições das encostas	6	83	83	41	25	0	238	50,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	8	137	58	18	17	0	238	60,6	
	Condição das proteções laterais da pista	9	154	53	12	10	0	238	64,7	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	9	122	65	22	18	2	238	58,7	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	9	151	51	19	5	3	238	64,9	64,9
Limpeza	Limpeza da pista	22	161	34	14	7	0	238	68,6	66,7
	Limpeza das laterais da rodovia	18	163	30	16	11	0	238	66,9	
	Condição da vegetação lateral	11	153	45	21	8	0	238	64,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	8	102	46	36	39	7	238	50,4	56,8
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	8	144	49	17	11	9	238	63,2	

**Quadro 141 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – FERNÃO DIAS**

*Trecho 4: Viaduto da CEMIG - Trevo de Itaguara/MG*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	230	32,2%	48,5
Sinalização	179	25,1%	66,0
Fluidez	68	9,5%	61,7
Segurança	145	20,3%	56,7
Serviços	14	2,0%	64,9
Limpeza	33	4,6%	66,7
Pedágio	45	6,3%	56,8
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 4** **57,5%**

---

## 1.11 Resultados por concessionária / Fluminense

Quadro 142 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – FLUMINENSE

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: São Gonçalo - Silva Jardim	58,7	132	22470,2	59,3
Trecho 2: Campos dos Goytacazes (km 80 Norte - km 39 Norte)	58,8	84	7365,1	12,4
Trecho 3: Campos dos Goytacazes - Rio Bonito	62,9	106	13384,0	28,4
<b>TOTAL</b>		322	43219,3	
<b>ISE</b>		<b>59,9</b>		

Quadro 143 – GÊNERO – FLUMINENSE

	Frequência	%
Feminino	73	10,2%
Masculino	641	89,8%
Base	714	100,0%

Quadro 144 – FAIXA ETÁRIA – FLUMINENSE

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	53	7,4%
De 26 a 35 anos	222	31,1%
De 36 a 45 anos	219	30,7%
De 46 a 55 anos	134	18,8%
De 56 a 65 anos	68	9,5%
Mais de 65 anos	18	2,5%
Base	714	100,0%

Quadro 145 – GRAU DE INSTRUÇÃO - FLUMINENSE

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	52	7,3%
Fundamental	48	6,7%
Médio Incompleto	65	9,1%
Médio	356	49,9%
Superior Incompleto	49	6,9%
Superior	142	19,9%
Não sabe/não respondeu	2	0,3%
Base	714	100,0%

Quadro 146 – RENDA FAMILIAR - FLUMINENSE

	Frequência	%
até R\$ 937	37	5,2%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	85	11,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	103	14,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	129	18,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	140	19,6%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	26	3,6%
mais de R\$ 18.740	11	1,5%
Não sabe/não respondeu	183	25,6%
Base	714	100,0%

Quadro 147 – MOTIVO DA VIAGEM – FLUMINENSE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	471	66,0%
Estudo	4	0,6%
Saúde	4	0,6%
Visita a amigos/parentes	66	9,2%
Lazer/turismo	148	20,7%
Compras	7	1,0%
Outros	14	2,0%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 148 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - FLUMINENSE

	Frequência	%
Eventual	159	22,3%
Diária	259	36,3%
Semanal	150	21,0%
Quinzenal	33	4,6%
Mensal	55	7,7%
Trimestral	25	3,5%
Semestral	12	1,7%
Anual	20	2,8%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 149 – TURNO DA VIAGEM – FLUMINENSE**

	Frequência	%
Dia	533	74,6%
Noite	181	25,4%
Base	714	100,0%

**Quadro 150 – TIPO DE VEÍCULO – FLUMINENSE**

	Frequência	%
Leve	498	69,7%
Pesado	216	30,3%
Base	714	100,0%

Quadro 151 - ISI e ISA – Fluminense / Trecho 1: São Gonçalo - Silva Jardim

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	28	109	66	21	14	0	238	62,2	58,0
	Condições do pavimento em dias de chuva	19	101	67	24	24	3	238	57,1	
	Desnível entre pista e acostamento	14	104	69	31	19	1	238	56,6	
	Desnível na entrada de pontes	13	105	58	32	22	8	238	56,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	37	126	38	23	13	1	238	65,9	63,3
	Condição da pintura no pavimento	25	120	49	31	11	2	238	62,4	
	Visibilidade da sinalização	27	136	53	14	8	0	238	66,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	19	109	53	33	20	4	238	57,9	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	12	111	50	44	20	1	238	55,4	56,0
	Facilidade de ultrapassagem	22	136	43	26	11	0	238	63,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	94	56	49	34	0	238	48,6	
Segurança	Largura do acostamento	17	134	49	26	11	1	238	62,7	59,2
	Condições das encostas	9	106	63	26	10	24	238	59,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	16	150	39	12	9	12	238	66,8	
	Condição das proteções laterais da pista	21	138	49	20	7	3	238	65,5	
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	7	75	55	34	66	1	238	41,9	66,6
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	33	135	30	26	10	4	238	66,6	
Limpeza	Limpeza da pista	36	142	39	12	8	1	238	69,6	62,7
	Limpeza das laterais da rodovia	21	122	43	34	18	0	238	59,9	
	Condição da vegetação lateral	20	116	46	30	23	3	238	58,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	91	42	55	40	3	238	46,8	55,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	23	124	44	22	13	12	238	63,5	

**Quadro 152 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – FLUMINENSE**

*Trecho 1: São Gonçalo - Silva Jardim*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	187	26,2%	58,0
Sinalização	98	13,7%	63,3
Fluidez	111	15,5%	56,0
Segurança	164	23,0%	59,2
Serviços	23	3,2%	66,6
Limpeza	26	3,6%	62,7
Pedágio	105	14,7%	55,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 1** **58,7%**

---

Quadro 153 - ISI e ISA – Fluminense / Trecho 2: Campos dos Goytacazes (km 80 Norte - km 39 Norte)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	17	144	58	14	5	0	238	66,2	60,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	8	111	54	27	16	22	238	57,9	
	Desnível entre pista e acostamento	13	105	78	31	10	1	238	58,4	
	Desnível na entrada de pontes	5	122	65	29	10	7	238	59,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	18	134	56	23	7	0	238	64,0	63,2
	Condição da pintura no pavimento	17	148	59	11	3	0	238	67,3	
	Visibilidade da sinalização	12	142	68	13	3	0	238	65,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	11	88	86	39	8	6	238	55,9	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	3	108	83	31	13	0	238	56,0	58,4
	Facilidade de ultrapassagem	9	116	76	23	14	0	238	58,7	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	9	117	90	10	12	0	238	60,6	
Segurança	Largura do acostamento	7	95	49	51	35	1	238	48,7	56,4
	Condições das encostas	2	117	53	49	16	1	238	54,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	8	122	73	14	8	13	238	62,0	
	Condição das proteções laterais da pista	14	130	73	16	5	0	238	63,9	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	95	77	45	15	0	238	53,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	7	56	115	44	10	6	238	50,6	50,6
Limpeza	Limpeza da pista	36	159	33	8	2	0	238	73,0	69,9
	Limpeza das laterais da rodovia	32	145	49	10	2	0	238	70,5	
	Condição da vegetação lateral	16	141	64	12	4	1	238	66,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	81	67	44	42	1	238	45,7	54,8
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	15	122	85	13	3	0	238	64,0	

**Quadro 154 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e ISE – FLUMINENSE**

Trecho 2: Campos dos Goytacazes (km 80 Norte - km 39 Norte)

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	182	25,5%	60,4
Sinalização	131	18,3%	63,2
Fluidez	61	8,5%	58,4
Segurança	149	20,9%	56,4
Serviços	70	9,8%	50,6
Limpeza	40	5,6%	69,9
Pedágio	81	11,3%	54,8
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>58,8%</b>	

Quadro 155 - ISI e ISA – Fluminense / Trecho 3: Campos dos Goytacazes - Rio Bonito

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	31	133	63	6	5	0	238	68,8	58,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	103	81	28	20	0	238	54,9	
	Desnível entre pista e acostamento	3	103	94	29	9	0	238	56,5	
	Desnível na entrada de pontes	3	104	67	45	19	0	238	52,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	10	196	27	4	1	0	238	72,1	69,5
	Condição da pintura no pavimento	11	179	44	2	2	0	238	70,5	
	Visibilidade da sinalização	8	169	58	3	0	0	238	69,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	9	161	47	20	1	0	238	66,5	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	144	60	27	5	0	238	61,7	64,9
	Facilidade de ultrapassagem	9	158	63	7	1	0	238	67,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	144	84	4	1	0	238	65,5	
Segurança	Largura do acostamento	4	119	67	37	11	0	238	57,1	62,6
	Condições das encostas	1	127	99	10	1	0	238	62,3	
	Condição das proteções laterais das pontes	6	148	66	17	1	0	238	64,8	
	Condição das proteções laterais da pista	9	177	37	10	5	0	238	68,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	7	118	87	20	6	0	238	60,5	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	8	169	36	24	1	0	238	66,7	66,7
Limpeza	Limpeza da pista	25	186	21	4	2	0	238	73,9	70,7
	Limpeza das laterais da rodovia	30	169	24	10	5	0	238	72,0	
	Condição da vegetação lateral	6	149	77	5	1	0	238	66,2	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	100	40	69	26	0	238	48,4	58,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	5	195	24	8	6	0	238	69,4	

**Quadro 156 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – FLUMINENSE**

*Trecho 3: Campos dos Goytacazes - Rio Bonito*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	219	30,7%	58,3
Sinalização	109	15,3%	69,5
Fluidez	116	16,2%	64,9
Segurança	176	24,6%	62,6
Serviços	31	4,3%	66,7
Limpeza	20	2,8%	70,7
Pedágio	43	6,0%	58,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 3** **62,9%**

---

## 1.12 Resultados por concessionária / Litoral Sul

Quadro 157 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – LITORAL SUL

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Interseção com a Rodovia Régis Bittencourt (Curitiba) - Divisa PR/SC	56,1	165	34183,2	44,2
Trecho 2: Joinville - Palhoça	49,8	184	38670,7	55,8
<b>TOTAL</b>		349	72853,9	
<b>ISE</b>		<b>52,6</b>		

Quadro 158 – GÊNERO – LITORAL SUL

	Frequência	%
Feminino	40	8,4%
Masculino	436	91,6%
Base	476	100,0%

Quadro 159 – FAIXA ETÁRIA – LITORAL SUL

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	41	8,6%
De 26 a 35 anos	154	32,4%
De 36 a 45 anos	150	31,5%
De 46 a 55 anos	87	18,3%
De 56 a 65 anos	37	7,8%
Mais de 65 anos	7	1,5%
Base	476	100,0%

Quadro 160 – GRAU DE INSTRUÇÃO - LITORAL SUL

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	10	2,1%
Fundamental	63	13,2%
Médio Incompleto	30	6,3%
Médio	231	48,5%
Superior Incompleto	36	7,6%
Superior	106	22,3%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 161 – RENDA FAMILIAR - LITORAL SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	7	1,5%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	50	10,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	103	21,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	118	24,8%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	120	25,2%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	39	8,2%
mais de R\$ 18.740	8	1,7%
Não sabe/não respondeu	31	6,5%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 162 – MOTIVO DA VIAGEM – LITORAL SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	383	80,5%
Estudo	3	0,6%
Saúde	5	1,1%
Visita a amigos/parentes	21	4,4%
Lazer/turismo	55	11,6%
Compras	3	0,6%
Outros	5	1,1%
Não sabe/não respondeu	1	0,2%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 163 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - LITORAL SUL

	Frequência	%
Eventual	36	7,6%
Diária	260	54,6%
Semanal	114	23,9%
Quinzenal	13	2,7%
Mensal	32	6,7%
Trimestral	5	1,1%
Semestral	2	0,4%
Anual	14	2,9%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 164 – TURNO DA VIAGEM - LITORAL SUL

	Frequência	%
Dia	364	76,5%
Noite	112	23,5%
Base	476	100,0%

Quadro 165 – TIPO DE VEÍCULO – LITORAL SUL

	Frequência	%
Leve	332	69,7%
Pesado	144	30,3%
Base	476	100,0%

Quadro 166 - ISI e ISA – Litoral Sul / Trecho 1: Interseção com a Rodovia Régis Bittencourt (Curitiba) - Divisa PR/SC

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	12	108	71	29	18	0	238	57,0	50,1
	Condições do pavimento em dias de chuva	4	79	61	36	49	9	238	44,9	
	Desnível entre pista e acostamento	2	86	86	45	11	8	238	52,5	
	Desnível na entrada de pontes	2	70	78	57	27	4	238	46,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	19	162	35	19	3	0	238	68,4	66,1
	Condição da pintura no pavimento	8	154	39	31	6	0	238	63,3	
	Visibilidade da sinalização	2	184	30	20	2	0	238	67,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	11	142	33	24	4	24	238	65,4	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	7	119	49	49	13	1	238	56,1	56,0
	Facilidade de ultrapassagem	6	139	54	33	6	0	238	61,1	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	0	82	88	56	10	2	238	50,6	
Segurança	Largura do acostamento	2	99	48	61	26	2	238	48,9	55,8
	Condições das encostas	1	100	89	42	4	2	238	55,5	
	Condição das proteções laterais das pontes	6	133	68	28	2	1	238	61,9	
	Condição das proteções laterais da pista	4	130	61	34	8	1	238	59,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	4	89	93	34	16	2	238	53,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	22	132	35	30	6	13	238	64,9	64,9
Limpeza	Limpeza da pista	23	173	26	13	3	0	238	71,0	70,9
	Limpeza das laterais da rodovia	14	176	34	13	1	0	238	69,9	
	Condição da vegetação lateral	30	163	31	12	2	0	238	71,7	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	6	91	10	71	51	9	238	42,4	51,7
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	2	132	54	26	6	18	238	61,1	

**Quadro 167 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e ISE – LITORAL SUL**

*Trecho 1: Interseção com a Rodovia Régis Bittencourt (Curitiba) - Divisa PR/SC*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	144	20,2%	50,1
Sinalização	62	8,7%	66,1
Fluidez	179	25,1%	56,0
Segurança	142	19,9%	55,8
Serviços	70	9,8%	64,9
Limpeza	11	1,5%	70,9
Pedágio	106	14,8%	51,7
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>56,1%</b>	

Quadro 168 - ISI e ISA – Litoral Sul / Trecho 2: Joinville - Palhoça

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	85	77	49	20	0	238	51,1	45,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	2	47	66	56	61	6	238	36,3	
	Desnível entre pista e acostamento	2	87	90	39	16	4	238	52,1	
	Desnível na entrada de pontes	6	50	72	76	32	2	238	41,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	19	139	54	17	8	1	238	65,2	61,6
	Condição da pintura no pavimento	12	119	69	29	9	0	238	60,1	
	Visibilidade da sinalização	15	130	71	14	8	0	238	63,7	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	15	106	60	48	8	1	238	57,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	54	56	67	59	0	238	36,7	38,7
	Facilidade de ultrapassagem	6	104	54	54	20	0	238	52,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	3	25	48	74	88	0	238	27,0	
Segurança	Largura do acostamento	3	62	70	57	45	1	238	41,7	52,3
	Condições das encostas	6	104	84	27	12	5	238	57,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	10	109	84	24	8	3	238	59,5	
	Condição das proteções laterais da pista	7	110	79	35	6	1	238	58,1	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	69	69	61	33	0	238	45,2	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	19	153	37	21	8	0	238	66,2	66,2
Limpeza	Limpeza da pista	15	180	33	6	4	0	238	70,6	65,3
	Limpeza das laterais da rodovia	12	136	56	23	10	1	238	62,3	
	Condição da vegetação lateral	9	134	72	17	6	0	238	62,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	130	28	64	7	2	238	57,0	58,8
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	16	132	38	37	13	2	238	60,7	

**Quadro 169 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – LITORAL SUL**

*Trecho 2: Joinville - Palhoça*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	204	28,6%	45,3
Sinalização	103	14,4%	61,6
Fluidez	160	22,4%	38,7
Segurança	144	20,2%	52,3
Serviços	13	1,8%	66,2
Limpeza	15	2,1%	65,3
Pedágio	75	10,5%	58,8
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>49,8%</b>	

### 1.13 Resultados por concessionária / MGO

Quadro 170 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – MGO

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Divisa GO/MG - Divisa MG/SP - km 63 Norte	66,2	66	12130,6	22,3
Trecho 2: Divisa GO/MG - Divisa MG/SP - km 118 Sul	58,3	141	13656,5	53,7
Trecho 3: Entr. BR-040 - Divisa GO/MG	61,0	218	3950,0	24,0
<b>TOTAL</b>		425	29737,1	
<b>ISE</b>		<b>60,7</b>		

**Quadro 171 – GÊNERO – MGO**

	Frequência	%
Feminino	63	8,8%
Masculino	651	91,2%
Base	714	100,0%

**Quadro 172 – FAIXA ETÁRIA – MGO**

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	48	6,7%
De 26 a 35 anos	182	25,5%
De 36 a 45 anos	253	35,4%
De 46 a 55 anos	134	18,8%
De 56 a 65 anos	79	11,1%
Mais de 65 anos	18	2,5%
Base	714	100,0%

Quadro 173 – GRAU DE INSTRUÇÃO - MGO

	Frequência	%
Analfabeto	2	0,3%
Fundamental incompleto	53	7,4%
Fundamental	107	15,0%
Médio Incompleto	26	3,6%
Médio	367	51,4%
Superior Incompleto	47	6,6%
Superior	111	15,5%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 174 – RENDA FAMILIAR - MGO

	Frequência	%
até R\$ 937	4	0,6%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	76	10,6%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	133	18,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	113	15,8%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	128	17,9%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	32	4,5%
mais de R\$ 18.740	9	1,3%
Não sabe/não respondeu	219	30,7%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 175 – MOTIVO DA VIAGEM – MGO

	Frequência	%
Trabalho/negócios	528	73,9%
Estudo	6	0,8%
Saúde	10	1,4%
Visita a amigos/parentes	38	5,3%
Lazer/turismo	111	15,5%
Compras	9	1,3%
Outros	11	1,5%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 176 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - MGO

	Frequência	%
Eventual	99	13,9%
Diária	239	33,5%
Semanal	122	17,1%
Quinzenal	53	7,4%
Mensal	132	18,5%
Trimestral	20	2,8%
Semestral	14	2,0%
Anual	35	4,9%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 177 – TURNO DA VIAGEM - MGO**

	Frequência	%
Dia	558	78,2%
Noite	156	21,8%
Base	714	100,0%

**Quadro 178 – TIPO DE VEÍCULO – MGO**

	Frequência	%
Leve	421	59,0%
Pesado	293	41,0%
Base	714	100,0%

Quadro 179 - ISI e ISA – MGO / Trecho 1: Divisa GO/MG - Divisa MG/SP - km 63 Norte

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	28	121	61	20	8	0	238	64,8	61,2
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	98	63	26	12	33	238	57,3	
	Desnível entre pista e acostamento	14	134	57	18	10	5	238	63,3	
	Desnível na entrada de pontes	15	121	53	35	13	1	238	59,5	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	47	153	25	10	3	0	238	74,3	72,0
	Condição da pintura no pavimento	43	140	35	16	4	0	238	71,2	
	Visibilidade da sinalização	43	156	25	11	3	0	238	73,6	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	41	130	37	21	7	2	238	68,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	11	143	58	22	4	0	238	64,2	69,9
	Facilidade de ultrapassagem	35	174	18	9	2	0	238	74,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	25	168	31	12	2	0	238	71,2	
Segurança	Largura do acostamento	17	114	55	34	17	1	238	58,4	66,7
	Condições das encostas	18	136	50	26	4	4	238	64,7	
	Condição das proteções laterais das pontes	22	162	37	9	1	7	238	71,1	
	Condição das proteções laterais da pista	21	168	36	8	1	4	238	71,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	18	152	54	10	4	0	238	67,9	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	33	141	42	11	3	8	238	70,7	70,7
Limpeza	Limpeza da pista	57	158	17	4	2	0	238	77,7	74,0
	Limpeza das laterais da rodovia	40	163	24	7	4	0	238	73,9	
	Condição da vegetação lateral	30	158	31	13	6	0	238	70,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	5	92	44	48	44	5	238	46,4	57,6
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	22	159	29	13	8	7	238	68,8	

**Quadro 180 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MGO**

*Trecho 1: Divisa GO/MG - Divisa MG/SP - km 63 Norte*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	202	28,3%	61,2
Sinalização	153	21,4%	72,0
Fluidez	37	5,2%	69,9
Segurança	181	25,4%	66,7
Serviços	31	4,3%	70,7
Limpeza	45	6,3%	74,0
Pedágio	65	9,1%	57,6
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>66,2%</b>	

Quadro 181 - ISI e ISA – MGO / Trecho 2: Divisa GO/MG - Divisa MG/SP - km 118 Sul

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	47	133	45	11	2	0	238	72,3	61,6
	Condições do pavimento em dias de chuva	21	143	56	16	2	0	238	67,3	
	Desnível entre pista e acostamento	18	72	92	48	8	0	238	54,6	
	Desnível na entrada de pontes	17	66	91	47	17	0	238	52,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	47	130	50	11	0	0	238	72,4	71,6
	Condição da pintura no pavimento	35	117	70	14	2	0	238	67,8	
	Visibilidade da sinalização	28	138	53	17	2	0	238	68,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	77	124	25	9	2	1	238	78,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	20	159	42	11	6	0	238	68,5	68,7
	Facilidade de ultrapassagem	33	154	35	14	2	0	238	71,2	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	17	139	69	10	3	0	238	66,5	
Segurança	Largura do acostamento	11	62	59	55	51	0	238	42,3	55,0
	Condições das encostas	19	64	84	59	11	1	238	52,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	19	74	122	19	4	0	238	58,9	
	Condição das proteções laterais da pista	19	98	106	13	1	1	238	62,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	10	93	106	23	4	2	238	58,7	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	74	128	29	5	1	1	238	78,4	78,4
Limpeza	Limpeza da pista	43	138	47	9	1	0	238	72,4	70,1
	Limpeza das laterais da rodovia	35	131	60	11	1	0	238	69,7	
	Condição da vegetação lateral	26	135	64	12	1	0	238	68,2	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	34	28	35	97	37	238	27,5	40,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	16	63	102	43	11	3	238	53,2	

**Quadro 182 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MGO**

Trecho 2: Divisa GO/MG - Divisa MG/SP - km 118 Sul

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	226	31,7%	61,6
Sinalização	62	8,7%	71,6
Fluidez	92	12,9%	68,7
Segurança	149	20,9%	55,0
Serviços	22	3,1%	78,4
Limpeza	16	2,2%	70,1
Pedágio	147	20,6%	40,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>58,3%</b>	

Quadro 183 - ISI e ISA – MGO / Trecho 3: Entr. BR-040 - Divisa GO/MG

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	6	168	44	15	5	0	238	66,3	59,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	151	44	31	6	0	238	62,6	
	Desnível entre pista e acostamento	6	115	50	55	12	0	238	55,0	
	Desnível na entrada de pontes	5	122	42	54	14	1	238	55,3	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	8	194	24	11	1	0	238	70,7	70,4
	Condição da pintura no pavimento	13	182	30	8	5	0	238	70,0	
	Visibilidade da sinalização	10	195	20	9	3	1	238	71,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	14	184	21	9	8	2	238	69,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	3	165	42	24	4	0	238	64,6	61,4
	Facilidade de ultrapassagem	3	153	32	38	12	0	238	60,2	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	143	39	38	13	0	238	59,3	
Segurança	Largura do acostamento	5	121	46	46	20	0	238	54,7	61,4
	Condições das encostas	6	129	46	40	17	0	238	57,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	13	176	28	14	7	0	238	68,3	
	Condição das proteções laterais da pista	17	173	33	9	6	0	238	69,5	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	131	47	35	19	0	238	57,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	12	178	25	16	6	1	238	68,4	68,4
Limpeza	Limpeza da pista	22	182	27	3	2	2	238	73,2	70,8
	Limpeza das laterais da rodovia	19	190	20	4	4	1	238	72,8	
	Condição da vegetação lateral	11	167	32	19	7	2	238	66,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	78	13	23	120	4	238	30,2	44,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	3	154	33	12	33	3	238	58,7	

**Quadro 184 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MGO**  
*Trecho 3: Entr. BR-040 - Divisa GO/MG*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	67	9,4%	59,8
Sinalização	101	14,1%	70,4
Fluidez	107	15,0%	61,4
Segurança	86	12,0%	61,4
Serviços	129	18,1%	68,4
Limpeza	68	9,5%	70,8
Pedágio	156	21,8%	44,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>61,0%</b>	

## 1.14 Resultados por concessionária / MS Vias

Quadro 185 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – MS VIAS

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Rio Dourados - Rio Brilhante	60,8	178	5021,0	22,6
Trecho 2: Anhanduí - Jaraguari - km 478	62,4	85	6381,0	13,7
Trecho 3: Anhanduí - Jaraguari - km 678	47,8	342	4979,8	43,1
Trecho 4: Divisa PR/MS - Rio Dourados	57,0	240	3382,5	20,5
<b>TOTAL</b>		845	19764,3	
<b>ISE</b>	<b>54,6</b>			

Quadro 186 – GÊNERO – MS VIAS

	Frequência	%
Feminino	171	18,0%
Masculino	781	82,0%
Base	952	100,0%

Quadro 187 – FAIXA ETÁRIA – MS VIAS

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	121	12,7%
De 26 a 35 anos	288	30,3%
De 36 a 45 anos	257	27,0%
De 46 a 55 anos	178	18,7%
De 56 a 65 anos	96	10,1%
Mais de 65 anos	12	1,3%
Base	952	100,0%

Quadro 188 – GRAU DE INSTRUÇÃO - MS VIAS

	Frequência	%
Analfabeto	19	2,0%
Fundamental incompleto	112	11,8%
Fundamental	259	27,2%
Médio Incompleto	183	19,2%
Médio	270	28,4%
Superior Incompleto	55	5,8%
Superior	39	4,1%
Não sabe/não respondeu	15	1,6%
Base	952	100,0%

Quadro 189 – RENDA FAMILIAR - MS VIAS

	Frequência	%
até R\$ 937	18	1,9%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	152	16,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	291	30,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	231	24,3%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	140	14,7%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	11	1,2%
mais de R\$ 18.740	2	0,2%
Não sabe/não respondeu	107	11,2%
Base	952	100,0%

Quadro 190 – MOTIVO DA VIAGEM – MS VIAS

	Frequência	%
Trabalho/negócios	750	78,8%
Estudo	50	5,3%
Saúde	54	5,7%
Visita a amigos/parentes	31	3,3%
Lazer/turismo	35	3,7%
Compras	7	0,7%
Outros	21	2,2%
Não sabe/não respondeu	4	0,4%
<b>Base</b>	<b>952</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 191 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - MS VIAS

	Frequência	%
Eventual	420	44,1%
Diária	169	17,8%
Semanal	145	15,2%
Quinzenal	127	13,3%
Mensal	48	5,0%
Trimestral	29	3,0%
Semestral	10	1,1%
Anual	2	0,2%
Não sabe/não respondeu	2	0,2%
<b>Base</b>	<b>952</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 192 – TURNO DA VIAGEM - MS VIAS

	Frequência	%
Dia	752	79,0%
Noite	200	21,0%
Base	952	100,0%

Quadro 193 – TIPO DE VEÍCULO – MS VIAS

	Frequência	%
Leve	569	59,8%
Pesado	383	40,2%
Base	952	100,0%

Quadro 194 - ISI e ISA – MS Vias / Trecho 1: Rio Dourados - Rio Brilhante

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Pista	Condições do pavimento	29	142	46	13	8	0	238	68,0	60,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	13	131	58	19	15	2	238	61,4	
	Desnível entre pista e acostamento	10	108	67	33	19	1	238	56,0	
	Desnível na entrada de pontes	8	110	82	29	9	0	238	58,3	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	15	144	67	12	0	0	238	67,0	67,0
	Condição da pintura no pavimento	13	151	57	11	6	0	238	66,2	
	Visibilidade da sinalização	14	153	61	7	3	0	238	67,6	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	14	158	46	13	6	1	238	67,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	11	125	70	27	5	0	238	61,6	60,8
	Facilidade de ultrapassagem	10	123	66	30	9	0	238	60,0	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	12	118	76	25	7	0	238	60,8	
Segurança	Largura do acostamento	11	90	79	30	26	2	238	53,2	59,8
	Condições das encostas	10	97	82	26	22	1	238	55,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	18	128	68	15	8	1	238	64,0	
	Condição das proteções laterais da pista	19	125	69	9	16	0	238	62,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	16	131	66	19	6	0	238	63,9	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	27	162	31	10	8	0	238	70,0	70,0
Limpeza	Limpeza da pista	25	160	42	6	5	0	238	70,4	68,6
	Limpeza das laterais da rodovia	25	153	46	10	4	0	238	69,4	
	Condição da vegetação lateral	17	140	65	9	7	0	238	65,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	11	73	33	65	55	1	238	41,6	53,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	13	153	52	13	6	1	238	66,2	

**Quadro 195 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MS VIAS**

*Trecho 1: Rio Dourados - Rio Brilhante*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	193	27,0%	60,9
Sinalização	56	7,8%	67,0
Fluidez	69	9,7%	60,8
Segurança	129	18,1%	59,8
Serviços	68	9,5%	70,0
Limpeza	36	5,0%	68,6
Pedágio	163	22,8%	53,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>60,8%</b>	

Quadro 196 - ISI e ISA – MS Vias / Trecho 2: Anhanduí - Jaraguari - km 478

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	22	125	69	11	11	0	238	64,3	58,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	18	93	52	22	18	35	238	58,7	
	Desnível entre pista e acostamento	9	95	63	36	29	6	238	52,0	
	Desnível na entrada de pontes	14	110	64	23	20	7	238	58,1	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	43	144	37	8	4	2	238	72,7	71,3
	Condição da pintura no pavimento	36	145	43	10	3	1	238	71,2	
	Visibilidade da sinalização	37	155	36	6	3	1	238	72,9	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	42	106	60	10	7	13	238	68,4	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	13	89	75	50	10	1	238	54,7	54,7
	Facilidade de ultrapassagem	21	86	70	43	17	1	238	55,4	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	16	84	71	48	16	3	238	53,8	
Segurança	Largura do acostamento	10	92	59	43	27	7	238	51,6	58,9
	Condições das encostas	2	10	7	2	4	213	238	54,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	23	142	44	10	8	11	238	67,8	
	Condição das proteções laterais da pista	25	141	44	12	10	6	238	67,1	
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	9	89	71	39	17	13	238	53,8	56,7
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	17	93	72	37	14	5	238	56,7	
Limpeza	Limpeza da pista	47	163	24	4	0	0	238	76,6	77,4
	Limpeza das laterais da rodovia	58	155	21	3	0	1	238	78,3	
	Condição da vegetação lateral	51	160	24	2	0	1	238	77,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	17	51	65	52	43	10	238	44,2	54,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	20	70	25	15	8	100	238	64,3	

**Quadro 197 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MS VIAS**

Trecho 2: Anhanduí - Jaraguari - km 478

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	153	21,4%	58,3
Sinalização	155	21,7%	71,3
Fluidez	125	17,5%	54,7
Segurança	114	16,0%	58,9
Serviços	68	9,5%	56,7
Limpeza	78	10,9%	77,4
Pedágio	21	2,9%	54,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>62,4%</b>	

Quadro 198 - ISI e ISA – MS Vias / Trecho 3: Anhanduí - Jaraguari - km 678

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	0	37	128	57	16	0	238	44,5	41,7
	Condições do pavimento em dias de chuva	4	89	98	36	11	0	238	54,1	
	Desnível entre pista e acostamento	4	27	33	97	67	10	238	28,5	
	Desnível na entrada de pontes	0	48	69	96	25	0	238	39,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	6	62	78	75	14	3	238	46,9	51,8
	Condição da pintura no pavimento	5	50	90	80	11	2	238	45,6	
	Visibilidade da sinalização	3	58	91	74	12	0	238	46,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	40	119	59	14	6	0	238	68,2	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	38	61	73	56	8	238	34,5	42,1
	Facilidade de ultrapassagem	1	62	87	75	13	0	238	46,1	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	2	65	83	66	22	0	238	45,7	
Segurança	Largura do acostamento	2	63	80	71	22	0	238	45,0	50,6
	Condições das encostas	2	62	90	68	16	0	238	46,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	3	110	76	36	12	1	238	55,9	
	Condição das proteções laterais da pista	22	108	79	24	5	0	238	62,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1	66	69	71	30	1	238	43,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	3	94	78	50	13	0	238	52,5	52,5
Limpeza	Limpeza da pista	7	94	76	51	10	0	238	53,9	52,8
	Limpeza das laterais da rodovia	5	91	76	59	7	0	238	52,9	
	Condição da vegetação lateral	2	92	74	59	11	0	238	51,6	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	60	80	65	31	2	238	42,9	46,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	2	84	78	60	14	0	238	50,0	

**Quadro 199 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MS VIAS**

Trecho 3: Anhanduí - Jaraguari - km 678

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	143	20,0%	41,7
Sinalização	97	13,6%	51,8
Fluidez	66	9,2%	42,1
Segurança	143	20,0%	50,6
Serviços	65	9,1%	52,5
Limpeza	69	9,7%	52,8
Pedágio	131	18,3%	46,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>47,8%</b>	

Quadro 200 - ISI e ISA – MS Vias / Trecho 4: Divisa PR/MS - Rio Dourados

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	10	112	87	27	2	0	238	60,6	55,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	13	147	60	17	1	0	238	66,2	
	Desnível entre pista e acostamento	1	69	65	64	37	2	238	42,9	
	Desnível na entrada de pontes	1	93	92	43	8	1	238	53,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	4	120	69	37	6	2	238	58,4	62,2
	Condição da pintura no pavimento	4	115	75	37	5	2	238	58,1	
	Visibilidade da sinalização	8	118	69	33	10	0	238	58,5	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	48	141	41	7	1	0	238	73,9	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1	71	61	66	35	4	238	43,3	51,0
	Facilidade de ultrapassagem	2	97	83	43	13	0	238	53,4	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	108	73	46	6	0	238	56,3	
Segurança	Largura do acostamento	2	99	82	49	5	1	238	54,6	58,8
	Condições das encostas	5	100	84	39	9	1	238	55,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	22	131	62	17	6	0	238	65,3	
	Condição das proteções laterais da pista	27	139	58	14	0	0	238	68,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	80	70	67	15	0	238	49,5	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	9	110	68	44	7	0	238	57,4	57,4
Limpeza	Limpeza da pista	12	113	65	39	9	0	238	58,4	58,2
	Limpeza das laterais da rodovia	10	110	76	34	8	0	238	58,4	
	Condição da vegetação lateral	6	116	69	41	6	0	238	57,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	81	90	51	9	0	238	52,7	56,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	17	105	79	31	5	1	238	60,3	

Quadro 201 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – MS VIAS  
*Trecho 4: Divisa PR/MS - Rio Dourados*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	158	22,1%	55,9
Sinalização	70	9,8%	62,2
Fluidez	70	9,8%	51,0
Segurança	128	17,9%	58,8
Serviços	62	8,7%	57,4
Limpeza	57	8,0%	58,2
Pedágio	169	23,7%	56,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 4</b>		<b>57,0%</b>	

## 1.15 Resultados por concessionária / Nova Dutra

Quadro 202 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – NOVA DUTRA

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Rio de Janeiro - Piraí	64,5	102	1595,5	14,8
Trecho 2: Resende - Trevo de Cachoeira Paulista / Canção Nova (km 38)	66,1	103	2282,6	21,4
Trecho 3: Trevo de Cachoeira Paulista / Canção Nova (km 38) -São Paulo	57,8	196	3576,2	63,8
<b>TOTAL</b>		401	7454,3	
<b>ISE</b>		<b>60,6</b>		

Quadro 203 – GÊNERO – NOVA DUTRA

	Frequência	%
Feminino	103	14,4%
Masculino	611	85,6%
Base	714	100,0%

Quadro 204 – FAIXA ETÁRIA – NOVA DUTRA

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	109	15,3%
De 26 a 35 anos	209	29,3%
De 36 a 45 anos	206	28,9%
De 46 a 55 anos	112	15,7%
De 56 a 65 anos	67	9,4%
Mais de 65 anos	11	1,5%
Base	714	100,0%

Quadro 205 – GRAU DE INSTRUÇÃO - NOVA DUTRA

	Frequência	%
Analfabeto	2	0,3%
Fundamental incompleto	43	6,0%
Fundamental	61	8,5%
Médio Incompleto	69	9,7%
Médio	384	53,8%
Superior Incompleto	46	6,4%
Superior	109	15,3%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 206 – RENDA FAMILIAR - NOVA DUTRA

	Frequência	%
até R\$ 937	59	8,3%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	137	19,2%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	138	19,3%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	121	16,9%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	96	13,4%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	9	1,3%
mais de R\$ 18.740	3	0,4%
Não sabe/não respondeu	151	21,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 207 – MOTIVO DA VIAGEM – NOVA DUTRA

	Frequência	%
Trabalho/negócios	614	86,0%
Estudo	25	3,5%
Saúde	0	0,0%
Visita a amigos/parentes	16	2,2%
Lazer/turismo	44	6,2%
Compras	3	0,4%
Outros	12	1,7%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 208 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - NOVA DUTRA

	Frequência	%
Eventual	88	12,3%
Diária	444	62,2%
Semanal	112	15,7%
Quinzenal	23	3,2%
Mensal	34	4,8%
Trimestral	5	0,7%
Semestral	3	0,4%
Anual	4	0,6%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 209 – TURNO DA VIAGEM - NOVA DUTRA

	Frequência	%
Dia	389	54,5%
Noite	325	45,5%
Base	714	100,0%

Quadro 210 – TIPO DE VEÍCULO – NOVA DUTRA

	Frequência	%
Leve	519	72,7%
Pesado	195	27,3%
Base	714	100,0%

Quadro 211 - ISI e ISA – Nova Dutra / Trecho 1: Rio de Janeiro / Piraí

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Pista	Condições do pavimento	34	155	42	3	4	0	238	72,3	65,1
	Condições do pavimento em dias de chuva	14	148	52	15	8	1	238	65,3	
	Desnível entre pista e acostamento	11	119	89	14	3	2	238	62,8	
	Desnível na entrada de pontes	5	122	78	24	6	3	238	60,2	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	19	163	46	7	3	0	238	69,7	68,5
	Condição da pintura no pavimento	18	159	54	3	4	0	238	69,3	
	Visibilidade da sinalização	22	145	64	3	4	0	238	68,7	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	21	131	68	11	4	3	238	66,4	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	17	164	40	15	2	0	238	68,8	67,5
	Facilidade de ultrapassagem	19	167	38	11	3	0	238	69,7	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	13	128	80	13	4	0	238	64,0	
Segurança	Largura do acostamento	14	136	60	13	15	0	238	62,7	64,4
	Condições das encostas	11	133	75	11	1	7	238	65,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	11	144	75	4	3	1	238	66,5	
	Condição das proteções laterais da pista	13	157	59	7	1	1	238	68,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	5	118	79	30	6	0	238	59,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	17	148	55	4	5	9	238	68,3	68,3
Limpeza	Limpeza da pista	23	157	49	9	0	0	238	70,4	70,8
	Limpeza das laterais da rodovia	30	164	38	5	1	0	238	72,8	
	Condição da vegetação lateral	16	157	58	6	0	1	238	69,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	6	28	31	29	60	84	238	32,3	47,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	7	90	37	16	7	81	238	61,8	

**Quadro 212 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e ISE – NOVA DUTRA**

*Trecho 1: Rio de Janeiro / Piraí*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	134	18,8%	65,1
Sinalização	88	12,3%	68,5
Fluidez	122	17,1%	67,5
Segurança	135	18,9%	64,4
Serviços	65	9,1%	68,3
Limpeza	80	11,2%	70,8
Pedágio	90	12,6%	47,0
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>64,5%</b>	

Quadro 213 - ISI e ISA – Nova Dutra / Trecho 2: Resende - Trevo de Cachoeira Paulista / Canção Nova (km 38)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	54	123	52	6	3	0	238	73,0	67,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	75	97	45	16	5	0	238	73,2	
	Desnível entre pista e acostamento	19	77	95	34	10	3	238	56,5	
	Desnível na entrada de pontes	45	104	63	14	11	1	238	66,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	84	93	42	12	7	0	238	74,7	72,9
	Condição da pintura no pavimento	44	98	73	17	6	0	238	66,5	
	Visibilidade da sinalização	57	108	58	9	5	1	238	71,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	97	97	32	3	7	2	238	79,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	33	89	83	23	10	0	238	61,8	68,4
	Facilidade de ultrapassagem	44	130	51	11	2	0	238	71,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	65	108	42	18	5	0	238	72,1	
Segurança	Largura do acostamento	46	85	66	31	10	0	238	63,2	69,7
	Condições das encostas	54	100	52	19	11	2	238	67,7	
	Condição das proteções laterais das pontes	67	112	39	15	4	1	238	73,5	
	Condição das proteções laterais da pista	78	107	32	15	5	1	238	75,1	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	44	120	48	19	5	2	238	69,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	88	97	38	10	2	3	238	77,6	77,6
Limpeza	Limpeza da pista	77	100	45	12	3	1	238	74,9	76,4
	Limpeza das laterais da rodovia	97	91	33	13	4	0	238	77,7	
	Condição da vegetação lateral	82	106	38	7	5	0	238	76,6	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	10	42	41	68	70	7	238	34,2	41,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	27	64	50	52	40	5	238	48,5	

**Quadro 214 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – NOVA DUTRA**

*Trecho 2: Resende - Trevo de Cachoeira Paulista / Canção Nova (km 38)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	105	14,7%	67,3
Sinalização	100	14,0%	72,9
Fluidez	103	14,4%	68,4
Segurança	172	24,1%	69,7
Serviços	62	8,7%	77,6
Limpeza	54	7,6%	76,4
Pedágio	118	16,5%	41,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>66,1%</b>	

Quadro 215 - ISI e ISA – Nova Dutra / Trecho 3: Trevo de Cachoeira Paulista / Canção Nova (km 38) -São Paulo

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	14	164	47	10	3	0	238	68,5	57,2
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	118	71	32	11	0	238	58,0	
	Desnível entre pista e acostamento	5	91	78	42	22	0	238	51,6	
	Desnível na entrada de pontes	2	92	77	45	22	0	238	50,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	12	160	38	22	6	0	238	65,8	62,7
	Condição da pintura no pavimento	8	144	45	26	15	0	238	60,9	
	Visibilidade da sinalização	8	147	50	20	13	0	238	62,3	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	13	135	55	21	13	1	238	62,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	130	60	33	13	0	238	57,9	57,9
	Facilidade de ultrapassagem	6	129	59	36	8	0	238	59,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	2	117	73	33	13	0	238	56,5	
Segurança	Largura do acostamento	6	101	61	43	27	0	238	51,7	57,4
	Condições das encostas	2	66	125	36	8	1	238	51,9	
	Condição das proteções laterais das pontes	3	140	63	21	11	0	238	60,8	
	Condição das proteções laterais da pista	13	157	45	18	5	0	238	66,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	2	115	74	33	14	0	238	56,1	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	13	147	50	20	8	0	238	64,4	64,4
Limpeza	Limpeza da pista	9	181	39	7	2	0	238	69,7	67,2
	Limpeza das laterais da rodovia	11	168	39	17	3	0	238	67,5	
	Condição da vegetação lateral	6	149	62	18	3	0	238	64,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	10	69	53	51	54	1	238	42,6	46,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	5	90	77	43	23	0	238	51,2	

**Quadro 216 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – NOVA DUTRA**

Trecho 3: Trevo de Cachoeira Paulista / Canção Nova (km 38) -São Paulo

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	186	26,1%	57,2
Sinalização	101	14,1%	62,7
Fluidez	63	8,8%	57,9
Segurança	154	21,6%	57,4
Serviços	54	7,6%	64,4
Limpeza	50	7,0%	67,2
Pedágio	106	14,8%	46,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>57,8%</b>	

## 1.16 Resultados por concessionária / Planalto Sul

Quadro 217 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – PLANALTO SUL

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Divisa PR/SC - Papanduva	61,0	217	4686,7	44,4
Trecho 2: Lages - Capão Alto	66,4	38	6495,2	10,8
Trecho 3: Curitiba - Divisa PR/SC	64,7	97	10603,8	44,9
<b>TOTAL</b>		352	21785,6	
<b>ISE</b>	<b>63,2</b>			

**Quadro 218 – GÊNERO – PLANALTO SUL**

	Frequência	%
Feminino	79	11,1%
Masculino	635	88,9%
Base	714	100,0%

**Quadro 219 – FAIXA ETÁRIA – PLANALTO SUL**

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	74	10,4%
De 26 a 35 anos	222	31,1%
De 36 a 45 anos	213	29,8%
De 46 a 55 anos	126	17,6%
De 56 a 65 anos	64	9,0%
Mais de 65 anos	15	2,1%
Base	714	100,0%

Quadro 220 – GRAU DE INSTRUÇÃO - PLANALTO SUL

	Frequência	%
Analfabeto	2	0,3%
Fundamental incompleto	106	14,8%
Fundamental	105	14,7%
Médio Incompleto	122	17,1%
Médio	258	36,1%
Superior Incompleto	39	5,5%
Superior	81	11,3%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 221 – RENDA FAMILIAR - PLANALTO SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	18	2,5%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	166	23,2%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	162	22,7%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	166	23,2%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	139	19,5%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	16	2,2%
mais de R\$ 18.740	3	0,4%
Não sabe/não respondeu	44	6,2%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 222 – MOTIVO DA VIAGEM – PLANALTO SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	582	81,5%
Estudo	5	0,7%
Saúde	10	1,4%
Visita a amigos/parentes	27	3,8%
Lazer/turismo	59	8,3%
Compras	9	1,3%
Outros	22	3,1%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 223 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - PLANALTO SUL

	Frequência	%
Eventual	56	7,8%
Diária	252	35,3%
Semanal	235	32,9%
Quinzenal	47	6,6%
Mensal	59	8,3%
Trimestral	20	2,8%
Semestral	18	2,5%
Anual	26	3,6%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 224 – TURNO DA VIAGEM - PLANALTO SUL**

	Frequência	%
Dia	552	77,3%
Noite	162	22,7%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 225 – TIPO DE VEÍCULO – PLANALTO SUL**

	Frequência	%
Leve	438	61,3%
Pesado	276	38,7%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 226 - ISI e ISA – Planalto Sul / Trecho 1: Divisa PR/SC – Papanduva

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	24	132	61	18	3	0	238	66,4	57,1
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	113	60	40	9	10	238	57,3	
	Desnível entre pista e acostamento	3	78	73	59	24	1	238	47,6	
	Desnível na entrada de pontes	8	114	59	53	4	0	238	57,2	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	29	192	11	4	2	0	238	75,4	73,9
	Condição da pintura no pavimento	25	177	30	6	0	0	238	73,2	
	Visibilidade da sinalização	30	192	13	3	0	0	238	76,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	22	162	16	16	3	19	238	71,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	7	110	34	66	21	0	238	51,7	58,0
	Facilidade de ultrapassagem	8	140	38	46	6	0	238	60,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	4	149	52	23	10	0	238	62,0	
Segurança	Largura do acostamento	3	84	51	69	31	0	238	45,7	60,7
	Condições das encostas	12	145	43	12	5	21	238	66,9	
	Condição das proteções laterais das pontes	14	199	16	8	1	0	238	72,8	
	Condição das proteções laterais da pista	12	172	26	15	13	0	238	66,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	10	113	37	42	36	0	238	52,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	15	169	29	22	3	0	238	68,0	68,0
Limpeza	Limpeza da pista	32	178	19	5	3	1	238	74,4	75,1
	Limpeza das laterais da rodovia	30	188	17	3	0	0	238	75,7	
	Condição da vegetação lateral	32	185	14	4	3	0	238	75,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	5	70	28	85	48	2	238	39,3	53,7
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	26	152	32	19	7	2	238	68,1	

**Quadro 227 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – PLANALTO SUL**

*Trecho 1: Divisa PR/SC – Papanduva*

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	202	28,3%	57,1
Sinalização	109	15,3%	73,9
Fluidez	67	9,4%	58,0
Segurança	135	18,9%	60,7
Serviços	37	5,2%	68,0
Limpeza	26	3,6%	75,1
Pedágio	138	19,3%	53,7
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>61,0%</b>	

Quadro 228 - ISI e ISA – Planalto Sul / Trecho 2: Lages - Capão Alto

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	42	158	34	3	1	0	238	74,9	66,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	16	147	52	13	5	5	238	66,7	
	Desnível entre pista e acostamento	13	114	79	25	5	2	238	61,1	
	Desnível na entrada de pontes	12	131	63	27	5	0	238	62,4	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	50	157	26	4	1	0	238	76,4	75,2
	Condição da pintura no pavimento	48	159	26	4	1	0	238	76,2	
	Visibilidade da sinalização	45	163	22	5	3	0	238	75,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	33	141	33	8	1	22	238	72,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	12	133	61	23	9	0	238	62,2	62,2
	Facilidade de ultrapassagem	19	112	62	33	9	3	238	60,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	7	153	48	26	4	0	238	64,0	
Segurança	Largura do acostamento	7	99	74	38	20	0	238	53,7	63,6
	Condições das encostas	12	129	60	31	5	1	238	61,8	
	Condição das proteções laterais das pontes	19	165	46	7	0	1	238	70,7	
	Condição das proteções laterais da pista	19	162	45	12	0	0	238	69,7	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	17	119	69	29	4	0	238	62,2	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	30	131	38	13	6	20	238	69,0	69,0
Limpeza	Limpeza da pista	46	173	15	3	1	0	238	77,3	75,8
	Limpeza das laterais da rodovia	48	159	24	5	2	0	238	75,8	
	Condição da vegetação lateral	34	170	28	6	0	0	238	74,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	8	92	46	52	34	6	238	48,7	58,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	36	124	35	19	9	15	238	67,8	

Quadro 229 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – PLANALTO SUL  
*Trecho 2: Lages - Capão Alto*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	193	27,0%	66,3
Sinalização	136	19,0%	75,2
Fluidez	69	9,7%	62,2
Segurança	131	18,3%	63,6
Serviços	31	4,3%	69,0
Limpeza	37	5,2%	75,8
Pedágio	117	16,4%	58,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 2** **66,4%**

---

Quadro 230 - ISI e ISA – Planalto Sul / Trecho 3: Curitiba - Divisa PR/SC

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	31	135	55	11	6	0	238	68,3	60,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	8	120	58	34	15	3	238	57,7	
	Desnível entre pista e acostamento	10	102	81	36	6	3	238	57,9	
	Desnível na entrada de pontes	8	120	59	33	17	1	238	57,3	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	40	148	32	14	4	0	238	71,6	69,9
	Condição da pintura no pavimento	25	151	46	10	5	1	238	69,1	
	Visibilidade da sinalização	26	160	40	9	3	0	238	70,7	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	23	151	41	15	5	3	238	68,3	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	5	132	58	31	12	0	238	59,1	63,5
	Facilidade de ultrapassagem	15	160	39	20	4	0	238	67,0	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	9	154	46	23	6	0	238	64,4	
Segurança	Largura do acostamento	8	121	63	36	10	0	238	58,5	63,3
	Condições das encostas	4	145	60	25	2	2	238	63,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	7	169	43	14	2	3	238	67,6	
	Condição das proteções laterais da pista	8	174	42	12	2	0	238	68,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	3	130	59	42	4	0	238	59,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	24	163	35	7	1	8	238	72,0	72,0
Limpeza	Limpeza da pista	24	189	21	1	3	0	238	74,2	73,3
	Limpeza das laterais da rodovia	25	180	24	8	0	1	238	73,4	
	Condição da vegetação lateral	25	171	31	7	2	2	238	72,2	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	17	126	36	47	10	2	238	59,9	63,5
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	27	139	38	14	11	9	238	67,1	

Quadro 231 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – PLANALTO SUL  
*Trecho 3: Curitiba - Divisa PR/SC*

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	188	26,3%	60,3
Sinalização	152	21,3%	69,9
Fluidez	66	9,2%	63,5
Segurança	148	20,7%	63,3
Serviços	20	2,8%	72,0
Limpeza	34	4,8%	73,3
Pedágio	106	14,8%	63,5
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>64,7%</b>	

### 1.17 Resultados por concessionária / Régis Bittencourt

Quadro 232 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – RÉGIS BITTENCOURT

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Entr. SP-055 Rod. Pd Manoel da Nóbrega - Serra do Azeite	61,6	112	24009,4	30,1
Trecho 2: Largo do Taboão - Entr. SP-055 Rod. Pd Manoel da Nóbrega	63,1	116	25642,2	33,3
Trecho 3: Divisa SP/PR - Leroy Merlin (Curitiba)	68,6	90	21109,1	21,3
Trecho 4: Serra do Azeite - Divisa SP/PR	60,3	72	18971,6	15,3
<b>TOTAL</b>		390	89732,3	
<b>ISE</b>	<b>63,4</b>			

Quadro 233 – GÊNERO – RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
Feminino	133	14,0%
Masculino	819	86,0%
Base	952	100,0%

Quadro 234 – FAIXA ETÁRIA – RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	84	8,8%
De 26 a 35 anos	239	25,1%
De 36 a 45 anos	308	32,4%
De 46 a 55 anos	198	20,8%
De 56 a 65 anos	79	8,3%
Mais de 65 anos	44	4,6%
Base	952	100,0%

Quadro 235 – GRAU DE INSTRUÇÃO - RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
Analfabeto	47	4,9%
Fundamental incompleto	90	9,5%
Fundamental	135	14,2%
Médio Incompleto	121	12,7%
Médio	382	40,1%
Superior Incompleto	68	7,1%
Superior	107	11,2%
Não sabe/não respondeu	2	0,2%
Base	952	100,0%

Quadro 236 – RENDA FAMILIAR - RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
até R\$ 937	19	2,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	112	11,8%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	240	25,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	199	20,9%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	137	14,4%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	14	1,5%
mais de R\$ 18.740	7	0,7%
Não sabe/não respondeu	224	23,5%
Base	952	100,0%

Quadro 237 – MOTIVO DA VIAGEM – RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
Trabalho/negócios	717	75,3%
Estudo	21	2,2%
Saúde	5	0,5%
Visita a amigos/parentes	64	6,7%
Lazer/turismo	62	6,5%
Compras	6	0,6%
Outros	33	3,5%
Não sabe/não respondeu	44	4,6%
<b>Base</b>	<b>952</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 238 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
Eventual	70	7,4%
Diária	287	30,1%
Semanal	344	36,1%
Quinzenal	52	5,5%
Mensal	85	8,9%
Trimestral	21	2,2%
Semestral	10	1,1%
Anual	12	1,3%
Não sabe/não respondeu	71	7,5%
<b>Base</b>	<b>952</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 239 – TURNO DA VIAGEM - RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
Dia	669	70,3%
Noite	283	29,7%
Base	952	100,0%

Quadro 240 – TIPO DE VEÍCULO – RÉGIS BITTENCOURT

	Frequência	%
Leve	421	44,2%
Pesado	531	55,8%
Base	952	100,0%

Quadro 241 - ISI e ISA – Régis Bittencourt / Trecho 1: Entr. SP-055 Rod. Pd Manoel da Nóbrega - Serra do Azeite

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	26	84	92	26	10	0	238	59,5	53,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	13	59	82	52	31	1	238	46,9	
	Desnível entre pista e acostamento	13	82	95	33	9	6	238	56,1	
	Desnível na entrada de pontes	16	74	87	39	19	3	238	53,1	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	38	150	37	9	3	1	238	72,3	70,3
	Condição da pintura no pavimento	22	134	66	11	5	0	238	66,5	
	Visibilidade da sinalização	25	163	41	7	2	0	238	71,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	28	127	23	10	5	45	238	71,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	17	157	40	18	5	1	238	67,2	69,3
	Facilidade de ultrapassagem	19	179	30	9	1	0	238	71,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	19	168	29	17	4	1	238	69,1	
Segurança	Largura do acostamento	16	94	71	46	11	0	238	56,1	62,5
	Condições das encostas	15	129	52	23	4	15	238	64,3	
	Condição das proteções laterais das pontes	16	161	36	16	3	6	238	68,4	
	Condição das proteções laterais da pista	16	158	46	17	1	0	238	68,0	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	15	98	67	32	21	5	238	55,8	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	40	125	31	14	5	23	238	71,0	71,0
Limpeza	Limpeza da pista	26	165	35	10	1	1	238	71,6	72,1
	Limpeza das laterais da rodovia	20	178	30	4	2	4	238	72,4	
	Condição da vegetação lateral	23	172	34	7	0	2	238	72,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	13	104	45	43	17	16	238	56,0	55,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	14	87	59	42	17	19	238	54,5	

**Quadro 242 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – RÉGIS BITTENCOURT**

*Trecho 1: Entr. SP-055 Rod. Pd Manoel da Nóbrega - Serra do Azeite*

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	194	27,2%	53,9
Sinalização	112	15,7%	70,3
Fluidez	55	7,7%	69,3
Segurança	188	26,3%	62,5
Serviços	31	4,3%	71,0
Limpeza	29	4,1%	72,1
Pedágio	105	14,7%	55,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 1**

**61,6%**

Quadro 243 - ISI e ISA – Régis Bittencourt / Trecho 2: Largo do Taboão - Entr. SP-055 Rod. Pd Manoel da Nóbrega

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	73	102	42	14	0	238	51,8	54,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	1	53	104	56	24	0	238	44,9	
	Desnível entre pista e acostamento	6	128	69	28	7	0	238	60,3	
	Desnível na entrada de pontes	5	132	65	28	8	0	238	60,3	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	30	178	23	6	1	0	238	74,2	70,7
	Condição da pintura no pavimento	17	147	58	13	3	0	238	67,0	
	Visibilidade da sinalização	22	179	27	10	0	0	238	72,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	14	176	28	19	1	0	238	69,2	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	6	195	31	6	0	0	238	71,1	70,2
	Facilidade de ultrapassagem	12	195	20	9	2	0	238	71,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	11	174	31	18	4	0	238	67,9	
Segurança	Largura do acostamento	12	120	69	34	3	0	238	60,9	67,8
	Condições das encostas	9	187	29	11	2	0	238	70,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	13	182	28	13	2	0	238	70,1	
	Condição das proteções laterais da pista	15	184	30	8	1	0	238	71,4	
Serviços	Segurança nos acessos e cruzamentos	9	163	46	19	1	0	238	66,8	70,3
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	35	147	35	18	3	0	238	70,3	
Limpeza	Limpeza da pista	57	160	13	5	3	0	238	77,6	77,1
	Limpeza das laterais da rodovia	62	149	17	7	3	0	238	77,3	
	Condição da vegetação lateral	34	186	15	3	0	0	238	76,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	129	60	32	14	0	238	57,9	61,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	30	134	41	24	9	0	238	66,0	

**Quadro 244 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – RÉGIS BITTENCOURT**

*Trecho 2: Largo do Taboão - Entr. SP-055 Rod. Pd Manoel da Nóbrega*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	228	31,9%	54,3
Sinalização	122	17,1%	70,7
Fluidez	69	9,7%	70,2
Segurança	127	17,8%	67,8
Serviços	11	1,5%	70,3
Limpeza	5	0,7%	77,1
Pedágio	152	21,3%	61,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>63,1%</b>	

Quadro 245 - ISI e ISA – Régis Bittencourt / Trecho 3: Divisa SP/PR - Leroy Merlin (Curitiba)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	52	71	60	39	15	1	238	61,2	57,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	34	71	59	42	25	7	238	55,1	
	Desnível entre pista e acostamento	14	88	83	32	16	5	238	55,6	
	Desnível na entrada de pontes	23	98	58	38	17	4	238	57,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	54	134	34	12	4	0	238	73,3	74,5
	Condição da pintura no pavimento	44	137	43	12	1	1	238	72,3	
	Visibilidade da sinalização	41	149	33	12	3	0	238	72,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	85	120	16	10	1	6	238	80,0	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	28	124	51	25	9	1	238	64,5	69,1
	Facilidade de ultrapassagem	43	150	33	9	0	3	238	74,1	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	30	139	52	14	3	0	238	68,8	
Segurança	Largura do acostamento	29	109	55	39	6	0	238	62,2	69,7
	Condições das encostas	32	131	48	22	2	3	238	68,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	66	132	28	10	1	1	238	76,6	
	Condição das proteções laterais da pista	65	127	34	12	0	0	238	75,7	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	27	129	55	23	3	1	238	66,2	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	74	113	31	12	4	4	238	75,7	75,7
Limpeza	Limpeza da pista	73	134	28	3	0	0	238	79,1	77,4
	Limpeza das laterais da rodovia	54	148	30	6	0	0	238	76,3	
	Condição da vegetação lateral	62	139	29	8	0	0	238	76,8	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	56	117	38	15	11	1	238	70,3	69,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	54	108	34	19	15	8	238	68,2	

Quadro 246 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – RÉGIS BITTENCOURT

Trecho 3: Divisa SP/PR - Leroy Merlin (Curitiba)

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	166	23,2%	57,4
Sinalização	119	16,7%	74,5
Fluidez	78	10,9%	69,1
Segurança	155	21,7%	69,7
Serviços	71	9,9%	75,7
Limpeza	45	6,3%	77,4
Pedágio	80	11,2%	69,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>68,6%</b>	

Quadro 247 - ISI e ISA – Régis Bittencourt / Trecho 4: Serra do Azeite - Divisa SP/PR

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	10	123	61	30	14	0	238	58,9	53,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	6	94	50	53	35	0	238	48,2	
	Desnível entre pista e acostamento	7	99	75	42	15	0	238	54,3	
	Desnível na entrada de pontes	5	87	86	41	17	2	238	52,3	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	17	139	63	17	2	0	238	66,0	65,5
	Condição da pintura no pavimento	14	130	63	27	3	1	238	63,2	
	Visibilidade da sinalização	13	139	71	14	1	0	238	65,7	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	20	136	52	17	2	11	238	67,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	8	117	80	31	2	0	238	60,3	60,7
	Facilidade de ultrapassagem	8	133	70	24	3	0	238	62,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	8	113	83	28	6	0	238	59,3	
Segurança	Largura do acostamento	11	97	78	42	10	0	238	56,0	60,6
	Condições das encostas	7	123	75	25	6	2	238	60,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	9	142	65	19	3	0	238	64,2	
	Condição das proteções laterais da pista	18	133	66	20	1	0	238	65,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	106	87	26	13	0	238	56,9	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	20	137	64	16	1	0	238	66,7	66,7
Limpeza	Limpeza da pista	19	141	70	8	0	0	238	68,0	67,1
	Limpeza das laterais da rodovia	20	143	59	14	2	0	238	67,3	
	Condição da vegetação lateral	13	143	67	13	2	0	238	66,0	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	7	107	53	46	18	7	238	54,2	57,7
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	17	116	62	27	10	6	238	61,1	

Quadro 248 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – RÉGIS BITTENCOURT

Trecho 4: Serra do Azeite - Divisa SP/PR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	158	22,1%	53,4
Sinalização	90	12,6%	65,5
Fluidez	75	10,5%	60,7
Segurança	153	21,4%	60,6
Serviços	85	11,9%	66,7
Limpeza	44	6,2%	67,1
Pedágio	109	15,3%	57,7
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 4</b>		<b>60,3%</b>	

## 1.18 Resultados por concessionária / Rodovia do Aço

Quadro 249 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – RODOVIA DO AÇO

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Paraíba do Sul - Além Paraíba	63,8	65	4990,4	31,9
Trecho 2: Volta Redonda - Paraíba do Sul	45,7	121	5713,4	68,1
<b>TOTAL</b>		186	10703,8	
<b>ISE</b>	<b>51,5</b>			

**Quadro 250 – GÊNERO – RODOVIA DO AÇO**

	Frequência	%
Feminino	71	14,9%
Masculino	405	85,1%
Base	476	100,0%

**Quadro 251 – FAIXA ETÁRIA – RODOVIA DO AÇO**

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	33	6,9%
De 26 a 35 anos	139	29,2%
De 36 a 45 anos	128	26,9%
De 46 a 55 anos	109	22,9%
De 56 a 65 anos	59	12,4%
Mais de 65 anos	8	1,7%
Base	476	100,0%

Quadro 252 – GRAU DE INSTRUÇÃO - RODOVIA DO AÇO

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	20	4,2%
Fundamental	31	6,5%
Médio Incompleto	72	15,1%
Médio	252	52,9%
Superior Incompleto	33	6,9%
Superior	68	14,3%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 253 – RENDA FAMILIAR - RODOVIA DO AÇO

	Frequência	%
até R\$ 937	62	13,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	143	30,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	93	19,5%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	74	15,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	25	5,3%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	7	1,5%
mais de R\$ 18.740	1	0,2%
Não sabe/não respondeu	71	14,9%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 254 – MOTIVO DA VIAGEM – RODOVIA DO AÇO

	Frequência	%
Trabalho/negócios	415	87,2%
Estudo	6	1,3%
Saúde	3	0,6%
Visita a amigos/parentes	19	4,0%
Lazer/turismo	22	4,6%
Compras	2	0,4%
Outros	7	1,5%
Não sabe/não respondeu	2	0,4%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 255 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - RODOVIA DO AÇO

	Frequência	%
Eventual	33	6,9%
Diária	267	56,1%
Semanal	61	12,8%
Quinzenal	43	9,0%
Mensal	45	9,5%
Trimestral	14	2,9%
Semestral	5	1,1%
Anual	7	1,5%
Não sabe/não respondeu	1	0,2%
<b>Base</b>	<b>476</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 256 – TURNO DA VIAGEM - RODOVIA DO AÇO

	Frequência	%
Dia	313	65,8%
Noite	163	34,2%
Base	476	100,0%

Quadro 257 – TIPO DE VEÍCULO – RODOVIA DO AÇO

	Frequência	%
Leve	238	50,0%
Pesado	238	50,0%
Base	476	100,0%

Quadro 258 - ISI e ISA – Rodovia do Aço / Trecho 1: Paraíba do Sul - Além Paraíba

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	29	157	45	4	3	0	238	71,5	63,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	12	118	70	23	12	3	238	60,1	
	Desnível entre pista e acostamento	13	115	83	19	7	1	238	61,4	
	Desnível na entrada de pontes	10	118	81	20	8	1	238	60,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	26	153	54	4	0	1	238	71,2	70,5
	Condição da pintura no pavimento	23	158	48	5	4	0	238	70,1	
	Visibilidade da sinalização	19	171	37	9	2	0	238	70,6	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	21	158	46	6	3	4	238	70,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	6	129	82	17	4	0	238	62,2	59,1
	Facilidade de ultrapassagem	7	87	79	47	18	0	238	51,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	10	135	71	16	6	0	238	63,3	
Segurança	Largura do acostamento	8	97	68	49	13	3	238	54,0	60,5
	Condições das encostas	5	130	60	29	11	3	238	59,5	
	Condição das proteções laterais das pontes	10	151	56	14	7	0	238	65,0	
	Condição das proteções laterais da pista	8	150	61	15	4	0	238	65,0	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	8	113	82	25	10	0	238	58,8	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	19	170	37	9	2	1	238	70,6	70,6
Limpeza	Limpeza da pista	23	185	23	2	5	0	238	73,0	72,8
	Limpeza das laterais da rodovia	22	180	28	4	3	1	238	72,6	
	Condição da vegetação lateral	18	190	24	3	3	0	238	72,8	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	4	89	57	72	14	2	238	49,7	58,6
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	7	175	37	15	4	0	238	67,4	

**Quadro 259 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – RODOVIA DO AÇO**

*Trecho 1: Paraíba do Sul - Além Paraíba*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	159	22,3%	63,4
Sinalização	118	16,5%	70,5
Fluidez	65	9,1%	59,1
Segurança	122	17,1%	60,5
Serviços	55	7,7%	70,6
Limpeza	44	6,2%	72,8
Pedágio	151	21,1%	58,6
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>63,8%</b>	

Quadro 260 - ISI e ISA – Rodovia do Aço / Trecho 2: Volta Redonda - Paraíba do Sul

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	8	103	92	30	5	0	238	58,3	49,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	3	73	111	34	17	0	238	51,2	
	Desnível entre pista e acostamento	3	44	113	46	31	1	238	43,9	
	Desnível na entrada de pontes	2	47	107	54	28	0	238	43,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	8	55	94	58	23	0	238	46,5	49,8
	Condição da pintura no pavimento	4	69	104	49	12	0	238	50,4	
	Visibilidade da sinalização	6	53	109	53	17	0	238	47,7	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	6	83	102	36	8	3	238	54,6	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	66	111	47	12	0	238	49,9	43,9
	Facilidade de ultrapassagem	4	34	97	84	19	0	238	41,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	1	44	81	83	28	1	238	40,2	
Segurança	Largura do acostamento	1	27	84	78	47	1	238	34,9	38,0
	Condições das encostas	4	31	85	79	39	0	238	37,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	4	36	77	85	36	0	238	38,1	
	Condição das proteções laterais da pista	4	45	91	70	28	0	238	42,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	0	35	82	85	36	0	238	37,2	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	4	57	109	52	16	0	238	48,0	48,0
Limpeza	Limpeza da pista	8	65	88	66	11	0	238	49,3	43,9
	Limpeza das laterais da rodovia	4	55	100	70	9	0	238	47,4	
	Condição da vegetação lateral	4	44	65	55	70	0	238	35,0	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	5	55	74	40	62	2	238	39,5	49,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	9	108	98	10	10	3	238	60,2	

**Quadro 261 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – RODOVIA DO AÇO**  
*Trecho 2: Volta Redonda - Paraíba do Sul*

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	208	29,1%	49,3
Sinalização	102	14,3%	49,8
Fluidez	97	13,6%	43,9
Segurança	180	25,2%	38,0
Serviços	32	4,5%	48,0
Limpeza	14	2,0%	43,9
Pedágio	81	11,3%	49,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>45,7%</b>	

### 1.19 Resultados por concessionária / Transbrasiliana

Quadro 262 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – TRANSBRASILIANA

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Marília - Ocauçu	61,0	92	4983,3	17,3
Trecho 2: Nova Granada - São José do Rio Preto	60,7	76	11320,7	32,5
Trecho 3: São José do Rio Preto - Guaiçara	53,2	154	8650,2	50,3
<b>TOTAL</b>		322	24954,2	
<b>ISE</b>	<b>57,0</b>			

**Quadro 263 – GÊNERO – TRANSBRASILIANA**

	Frequência	%
Feminino	97	13,6%
Masculino	617	86,4%
Base	714	100,0%

**Quadro 264 – FAIXA ETÁRIA – TRANSBRASILIANA**

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	80	11,2%
De 26 a 35 anos	264	37,0%
De 36 a 45 anos	187	26,2%
De 46 a 55 anos	114	16,0%
De 56 a 65 anos	52	7,3%
Mais de 65 anos	17	2,4%
Base	714	100,0%

Quadro 265 – GRAU DE INSTRUÇÃO - TRANSBRASILIANA

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	48	6,7%
Fundamental	99	13,9%
Médio Incompleto	57	8,0%
Médio	323	45,2%
Superior Incompleto	57	8,0%
Superior	129	18,1%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 266 – RENDA FAMILIAR – TRANSBRASILIANA

	Frequência	%
até R\$ 937	17	2,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	95	13,3%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	197	27,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	177	24,8%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	143	20,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	21	2,9%
mais de R\$ 18.740	4	0,6%
Não sabe/não respondeu	60	8,4%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 267 – MOTIVO DA VIAGEM – TRANSBRASILIANA

	Frequência	%
Trabalho/negócios	457	64,0%
Estudo	16	2,2%
Saúde	8	1,1%
Visita a amigos/parentes	55	7,7%
Lazer/turismo	127	17,8%
Compras	23	3,2%
Outros	28	3,9%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 268 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - TRANSBRASILIANA

	Frequência	%
Eventual	259	36,3%
Diária	137	19,2%
Semanal	150	21,0%
Quinzenal	42	5,9%
Mensal	84	11,8%
Trimestral	20	2,8%
Semestral	8	1,1%
Anual	13	1,8%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 269 – TURNO DA VIAGEM - TRANSBRASILIANA**

	Frequência	%
Dia	550	77,0%
Noite	164	23,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 270 – TIPO DE VEÍCULO – TRANSBRASILIANA**

	Frequência	%
Leve	474	66,4%
Pesado	240	33,6%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 271 - ISI e ISA – Transbrasiliana / Trecho 1: Marília - Ocauçu

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	26	102	81	16	13	0	238	61,8	55,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	11	77	77	27	22	24	238	53,3	
	Desnível entre pista e acostamento	9	80	76	45	14	14	238	52,8	
	Desnível na entrada de pontes	8	80	80	34	8	28	238	55,5	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	19	167	40	8	3	1	238	70,1	70,2
	Condição da pintura no pavimento	21	157	47	7	4	2	238	69,5	
	Visibilidade da sinalização	17	158	51	7	2	3	238	69,3	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	21	164	22	12	1	18	238	71,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	5	108	63	53	8	1	238	55,2	57,4
	Facilidade de ultrapassagem	4	95	74	49	15	1	238	52,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	10	144	57	24	1	2	238	64,6	
Segurança	Largura do acostamento	6	81	69	58	19	5	238	49,7	61,6
	Condições das encostas	4	135	58	27	1	13	238	62,7	
	Condição das proteções laterais das pontes	3	152	41	15	2	25	238	66,3	
	Condição das proteções laterais da pista	7	148	51	8	1	23	238	67,7	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	138	62	24	7	1	238	61,8	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	11	118	29	15	1	64	238	67,7	67,7
Limpeza	Limpeza da pista	21	180	26	7	2	2	238	72,4	71,0
	Limpeza das laterais da rodovia	23	164	36	10	2	3	238	70,9	
	Condição da vegetação lateral	13	172	33	12	1	7	238	69,9	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	8	94	35	85	9	7	238	50,8	60,1
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	52	114	31	26	7	8	238	69,3	

Quadro 272 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – TRANSBRASILIANA

Trecho 1: Marília - Ocauçu

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	182	25,5%	55,8
Sinalização	97	13,6%	70,2
Fluidez	90	12,6%	57,4
Segurança	131	18,3%	61,6
Serviços	30	4,2%	67,7
Limpeza	26	3,6%	71,0
Pedágio	158	22,1%	60,1
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>61,0%</b>	

Quadro 273 - ISI e ISA – Transbrasiliana / Trecho 2: Nova Granada - São José do Rio Preto

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	30	129	75	4	0	0	238	69,4	60,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	85	107	39	7	0	0	238	78,4	
	Desnível entre pista e acostamento	5	32	96	84	17	4	238	41,9	
	Desnível na entrada de pontes	6	75	98	44	5	10	238	53,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	58	109	55	15	1	0	238	71,8	65,6
	Condição da pintura no pavimento	6	62	104	53	12	1	238	49,7	
	Visibilidade da sinalização	13	86	100	37	1	1	238	57,7	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	115	89	28	5	0	1	238	83,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1	28	91	80	32	6	238	37,7	45,1
	Facilidade de ultrapassagem	8	39	101	81	8	1	238	45,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	15	60	98	58	6	1	238	52,1	
Segurança	Largura do acostamento	9	91	98	33	7	0	238	56,5	62,0
	Condições das encostas	13	82	102	38	2	1	238	57,0	
	Condição das proteções laterais das pontes	53	102	62	10	1	10	238	71,5	
	Condição das proteções laterais da pista	83	106	39	10	0	0	238	77,5	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	4	62	92	64	16	0	238	47,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	18	98	89	31	2	0	238	60,4	60,4
Limpeza	Limpeza da pista	16	115	74	25	8	0	238	61,1	60,5
	Limpeza das laterais da rodovia	18	104	87	27	2	0	238	61,4	
	Condição da vegetação lateral	11	98	95	32	2	0	238	58,8	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	8	82	129	16	2	1	238	58,2	61,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	26	111	88	12	1	0	238	65,7	

**Quadro 274 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – TRANSBRASILIANA**

*Trecho 2: Nova Granada - São José do Rio Preto*

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	111	15,5%	60,8
Sinalização	122	17,1%	65,6
Fluidez	55	7,7%	45,1
Segurança	105	14,7%	62,0
Serviços	95	13,3%	60,4
Limpeza	71	9,9%	60,5
Pedágio	155	21,7%	61,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>60,7%</b>	

Quadro 275 - ISI e ISA – Transbrasiliana / Trecho 3: São José do Rio Preto - Guaiçara

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	5	106	75	47	5	0	238	56,2	46,7
	Condições do pavimento em dias de chuva	1	72	101	40	24	0	238	48,5	
	Desnível entre pista e acostamento	0	39	75	92	32	0	238	37,7	
	Desnível na entrada de pontes	0	48	97	83	10	0	238	44,2	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	5	163	57	13	0	0	238	66,8	67,3
	Condição da pintura no pavimento	2	131	80	23	2	0	238	61,3	
	Visibilidade da sinalização	3	158	60	17	0	0	238	65,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	30	181	24	1	0	2	238	75,4	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	69	104	52	11	0	238	49,9	44,6
	Facilidade de ultrapassagem	0	22	51	98	67	0	238	27,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	0	93	113	26	5	1	238	56,0	
Segurança	Largura do acostamento	0	14	50	107	67	0	238	26,2	50,5
	Condições das encostas	3	97	104	29	2	3	238	57,4	
	Condição das proteções laterais das pontes	5	119	87	25	2	0	238	60,5	
	Condição das proteções laterais da pista	4	135	78	15	3	3	238	63,0	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	2	69	75	67	25	0	238	45,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	14	146	62	11	1	4	238	67,2	67,2
Limpeza	Limpeza da pista	17	175	41	4	1	0	238	71,3	68,7
	Limpeza das laterais da rodovia	8	166	54	10	0	0	238	68,1	
	Condição da vegetação lateral	6	160	61	9	2	0	238	66,7	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	0	41	97	91	9	0	238	42,9	51,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	1	112	113	10	0	2	238	61,0	

**Quadro 276 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – TRANSBRASILIANA**

*Trecho 3: São José do Rio Preto - Guaiçara*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	225	31,5%	46,7
Sinalização	93	13,0%	67,3
Fluidez	14	2,0%	44,6
Segurança	208	29,1%	50,5
Serviços	60	8,4%	67,2
Limpeza	8	1,1%	68,7
Pedágio	106	14,8%	51,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>53,2%</b>	

## 1.20 Resultados por concessionária / Via-040

Quadro 277 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – VIA-040

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Divisa GO/MG - Entr. BR-135 (início pista dupla) (km 506 norte)	50,9	110	23402,1	30,5
Trecho 2: Entr. BR-356 (inicio Anel Rodoviário BH) - Entr. BR-356 (saída para Ouro Preto)	51,2	82	13998,5	13,6
Trecho 3: Entr. MG-030 (saída para Ouro Branco) - Final da concessão (Início CONCER)	51,7	157	10974,4	20,4
Trecho 4: Início concessão - Divisa GO/MG	38,2	165	7882,4	15,4
Trecho 5: Divisa GO/MG - Entr. BR-135 (início pista dupla) (km 225 sul)	56,8	460	3656,0	20,0
<b>TOTAL</b>		974	59913,4	
<b>ISE</b>	<b>50,3</b>			

**Quadro 278 – GÊNERO – VIA-040**

	Frequência	%
Feminino	135	11,3%
Masculino	1055	88,7%
Base	1190	100,0%

**Quadro 279 – FAIXA ETÁRIA – VIA-040**

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	102	8,6%
De 26 a 35 anos	317	26,6%
De 36 a 45 anos	343	28,8%
De 46 a 55 anos	255	21,4%
De 56 a 65 anos	140	11,8%
Mais de 65 anos	33	2,8%
Base	1190	100,0%

Quadro 280 – GRAU DE INSTRUÇÃO - VIA-040

	Frequência	%
Analfabeto	2	0,2%
Fundamental incompleto	66	5,5%
Fundamental	103	8,7%
Médio Incompleto	58	4,9%
Médio	578	48,6%
Superior Incompleto	60	5,0%
Superior	282	23,7%
Não sabe/não respondeu	41	3,4%
Base	1190	100,0%

Quadro 281 – RENDA FAMILIAR - VIA-040

	Frequência	%
até R\$ 937	34	2,9%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	107	9,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	138	11,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	147	12,4%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	226	19,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	82	6,9%
mais de R\$ 18.740	28	2,4%
Não sabe/não respondeu	428	36,0%
Base	1190	100,0%

Quadro 282 – MOTIVO DA VIAGEM – VIA-040

	Frequência	%
Trabalho/negócios	861	72,4%
Estudo	22	1,8%
Saúde	37	3,1%
Visita a amigos/parentes	61	5,1%
Lazer/turismo	138	11,6%
Compras	15	1,3%
Outros	37	3,1%
Não sabe/não respondeu	19	1,6%
<b>Base</b>	<b>1190</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 283 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - VIA-040

	Frequência	%
Eventual	164	13,8%
Diária	392	32,9%
Semanal	307	25,8%
Quinzenal	86	7,2%
Mensal	143	12,0%
Trimestral	27	2,3%
Semestral	11	0,9%
Anual	14	1,2%
Não sabe/não respondeu	46	3,9%
<b>Base</b>	<b>1190</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 284 – TURNO DA VIAGEM - VIA-040

	Frequência	%
Dia	903	75,9%
Noite	287	24,1%
Base	1190	100,0%

Quadro 285 – TIPO DE VEÍCULO – VIA-040

	Frequência	%
Leve	796	66,9%
Pesado	394	33,1%
Base	1190	100,0%

Quadro 286 - ISI e ISA – Via-040 / Trecho 1: Divisa GO/MG - Entr. BR-135 (início pista dupla) (km 506 norte)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	108	73	33	17	0	238	55,8	47,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	39	108	53	38	0	238	40,5	
	Desnível entre pista e acostamento	7	46	106	60	19	0	238	46,0	
	Desnível na entrada de pontes	3	54	123	46	12	0	238	48,9	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	25	154	42	10	7	0	238	68,9	70,1
	Condição da pintura no pavimento	27	140	51	11	9	0	238	67,3	
	Visibilidade da sinalização	31	145	46	10	6	0	238	69,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	57	138	31	8	4	0	238	74,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	8	94	96	35	5	0	238	56,8	55,4
	Facilidade de ultrapassagem	5	98	101	32	2	0	238	57,6	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	5	76	106	34	17	0	238	51,9	
Segurança	Largura do acostamento	4	65	71	65	33	0	238	43,9	57,9
	Condições das encostas	14	132	82	9	0	1	238	65,9	
	Condição das proteções laterais das pontes	6	134	87	6	5	0	238	63,7	
	Condição das proteções laterais da pista	14	118	77	20	9	0	238	61,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	11	96	77	35	19	0	238	54,7	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	43	144	41	7	3	0	238	72,8	72,8
Limpeza	Limpeza da pista	66	136	28	6	2	0	238	77,1	77,3
	Limpeza das laterais da rodovia	65	137	29	6	1	0	238	77,2	
	Condição da vegetação lateral	66	139	27	5	1	0	238	77,7	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	2	43	35	93	63	2	238	31,8	41,2
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	4	75	95	42	18	4	238	50,5	

**Quadro 287 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-040**

*Trecho 1: Divisa GO/MG - Entr. BR-135 (início pista dupla) (km 506 norte)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	238	33,3%	47,8
Sinalização	45	6,3%	70,1
Fluidez	12	1,7%	55,4
Segurança	221	31,0%	57,9
Serviços	6	0,8%	72,8
Limpeza	0	0,0%	77,3
Pedágio	192	26,9%	41,2
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 1</b>		<b>50,9%</b>	

Quadro 288 - ISI e ISA – Via-040 / Trecho 2: BR-356 (inicio Anel Rodoviário BH) - Entr. BR-356 (saída para Ouro Preto)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	7	97	85	28	21	0	238	54,3	47,7
	Condições do pavimento em dias de chuva	4	56	67	58	50	3	238	40,0	
	Desnível entre pista e acostamento	3	61	99	53	18	4	238	47,6	
	Desnível na entrada de pontes	1	68	93	52	14	10	238	48,9	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	19	115	60	31	11	2	238	60,6	61,9
	Condição da pintura no pavimento	15	108	69	35	9	2	238	59,0	
	Visibilidade da sinalização	23	107	78	27	3	0	238	62,6	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	29	115	59	24	4	7	238	65,3	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	8	94	81	40	15	0	238	54,2	55,9
	Facilidade de ultrapassagem	9	100	85	34	10	0	238	56,7	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	7	101	85	37	7	1	238	56,8	
Segurança	Largura do acostamento	6	64	64	76	25	3	238	44,7	54,1
	Condições das encostas	8	75	87	41	9	18	238	53,6	
	Condição das proteções laterais das pontes	8	103	82	24	3	18	238	60,1	
	Condição das proteções laterais da pista	8	105	89	26	8	2	238	58,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	6	83	99	38	11	1	238	53,7	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	17	122	62	26	10	1	238	61,6	61,6
Limpeza	Limpeza da pista	22	147	47	15	5	2	238	67,6	66,8
	Limpeza das laterais da rodovia	18	138	55	15	6	6	238	65,8	
	Condição da vegetação lateral	18	142	59	15	2	2	238	66,8	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	1	37	35	100	38	27	238	33,8	44,3
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	7	84	78	23	17	29	238	54,9	

**Quadro 289 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-040**  
**Trecho 2: BR-356 (inicio Anel Rodoviário BH) - Entr. BR-356 (saída para Ouro Preto)**

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	229	32,1%	47,7
Sinalização	82	11,5%	61,9
Fluidez	39	5,5%	55,9
Segurança	202	28,3%	54,1
Serviços	6	0,8%	61,6
Limpeza	7	1,0%	66,8
Pedágio	149	20,9%	44,3
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>51,2%</b>	

Quadro 290 - ISI e ISA – Via-040 / Trecho 3: Entr. MG-030 (saída para Ouro Branco) - Final da concessão (Início CONCER)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	8	105	87	23	15	0	238	57,1	50,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	2	77	75	54	20	10	238	48,6	
	Desnível entre pista e acostamento	2	74	82	56	21	3	238	47,9	
	Desnível na entrada de pontes	2	78	82	56	15	5	238	49,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	13	138	45	35	7	0	238	62,1	58,0
	Condição da pintura no pavimento	11	123	66	29	9	0	238	60,3	
	Visibilidade da sinalização	8	128	67	30	5	0	238	60,9	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	3	23	12	14	9	177	238	48,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1	97	46	55	38	1	238	46,6	51,1
	Facilidade de ultrapassagem	2	116	56	46	17	1	238	54,2	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	2	106	64	42	23	1	238	52,3	
Segurança	Largura do acostamento	0	71	71	66	28	2	238	44,6	51,2
	Condições das encostas	2	85	76	56	18	1	238	49,7	
	Condição das proteções laterais das pontes	4	100	67	39	21	7	238	52,9	
	Condição das proteções laterais da pista	5	109	80	25	17	2	238	56,4	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1	97	80	42	17	1	238	52,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	18	102	65	45	6	2	238	58,6	58,6
Limpeza	Limpeza da pista	6	174	24	19	15	0	238	64,4	66,5
	Limpeza das laterais da rodovia	7	190	23	6	10	2	238	68,9	
	Condição da vegetação lateral	9	165	39	20	4	1	238	66,4	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	2	54	40	63	73	6	238	33,7	45,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	2	107	65	25	16	23	238	56,3	

**Quadro 291 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-040**  
*Trecho 3: Entr. MG-030 (saída para Ouro Branco) - Final da concessão (Início CONCER)*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	199	27,9%	50,8
Sinalização	96	13,4%	58,0
Fluidez	105	14,7%	51,1
Segurança	178	24,9%	51,2
Serviços	20	2,8%	58,6
Limpeza	17	2,4%	66,5
Pedágio	99	13,9%	45,0
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>51,7%</b>	

Quadro 292 - ISI e ISA – Via-040 / Trecho 4: Início concessão - Divisa GO/MG

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	1	21	111	76	29	0	238	38,3	37,8
	Condições do pavimento em dias de chuva	4	34	89	72	38	1	238	38,8	
	Desnível entre pista e acostamento	1	27	92	74	41	3	238	36,5	
	Desnível na entrada de pontes	2	27	90	87	30	2	238	37,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	1	37	83	84	31	2	238	38,7	38,9
	Condição da pintura no pavimento	2	33	86	82	35	0	238	37,9	
	Visibilidade da sinalização	2	31	93	81	30	1	238	38,8	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	2	36	99	70	31	0	238	40,3	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	0	28	72	93	43	2	238	34,0	36,6
	Facilidade de ultrapassagem	1	35	92	76	31	3	238	39,3	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	2	23	94	80	38	1	238	36,4	
Segurança	Largura do acostamento	2	28	75	97	36	0	238	35,6	37,5
	Condições das encostas	0	24	99	81	32	2	238	37,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	1	33	84	81	37	2	238	37,3	
	Condição das proteções laterais da pista	3	39	107	67	18	4	238	43,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	0	16	90	86	43	3	238	33,4	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	0	42	89	72	33	2	238	39,8	39,8
Limpeza	Limpeza da pista	0	36	104	72	24	2	238	41,1	39,3
	Limpeza das laterais da rodovia	2	39	85	84	27	1	238	40,0	
	Condição da vegetação lateral	1	28	87	87	34	1	238	36,8	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	6	30	90	77	35	0	238	39,0	39,8
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	2	39	93	73	29	2	238	40,7	

**Quadro 293 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-040**

*Trecho 4: Início concessão - Divisa GO/MG*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	131	18,3%	37,8
Sinalização	178	24,9%	38,9
Fluidez	116	16,2%	36,6
Segurança	132	18,5%	37,5
Serviços	52	7,3%	39,8
Limpeza	31	4,3%	39,3
Pedágio	74	10,4%	39,8
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IS - Trecho 4** **38,2%**

---

Quadro 294 - ISI e ISA – Via-040 / Trecho 5: Divisa GO/MG - Entr. BR-135 (início pista dupla) (km 225 sul)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	9	101	97	21	10	0	238	58,2	51,4
	Condições do pavimento em dias de chuva	5	83	107	33	10	0	238	54,2	
	Desnível entre pista e acostamento	1	60	108	60	9	0	238	48,3	
	Desnível na entrada de pontes	1	44	115	62	16	0	238	45,0	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	16	162	48	12	0	0	238	69,1	72,3
	Condição da pintura no pavimento	6	145	73	13	1	0	238	64,9	
	Visibilidade da sinalização	14	180	40	4	0	0	238	71,4	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	100	122	16	0	0	0	238	83,8	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	14	121	93	10	0	0	238	64,6	61,2
	Facilidade de ultrapassagem	5	92	114	26	1	0	238	57,8	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	7	108	108	15	0	0	238	61,2	
Segurança	Largura do acostamento	10	106	80	34	8	0	238	58,0	65,6
	Condições das encostas	9	127	83	19	0	0	238	63,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	14	175	43	6	0	0	238	70,7	
	Condição das proteções laterais da pista	15	183	35	5	0	0	238	71,8	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	5	135	89	9	0	0	238	64,3	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	16	194	27	1	0	0	238	73,6	73,6
Limpeza	Limpeza da pista	73	149	16	0	0	0	238	81,0	83,6
	Limpeza das laterais da rodovia	89	141	7	1	0	0	238	83,4	
	Condição da vegetação lateral	114	119	4	1	0	0	238	86,3	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	43	80	97	15	0	238	41,8	47,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	8	79	97	51	3	0	238	54,0	

**Quadro 295 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-040**

Trecho 5: Divisa GO/MG - Entr. BR-135 (início pista dupla) (km 225 sul)

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	171	23,9%	51,4
Sinalização	4	0,6%	72,3
Fluidez	107	15,0%	61,2
Segurança	230	32,2%	65,6
Serviços	4	0,6%	73,6
Limpeza	2	0,3%	83,6
Pedágio	196	27,5%	47,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 5</b>		<b>56,8%</b>	

## 1.21 Resultados por concessionária / Via Bahia

Quadro 296 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – VIA BAHIA

TRECHO	IST (%)	Extensão (km)	TMD (Veículos)	Participação relativa do trecho (%)
Trecho 1: Entr.Contorno de Feira de Santana (viaduto Portal do Sertão) - Povoado Paraguassu	42,9	71	10721,0	9,4
Trecho 2: proximidades do Shopping Bela Vista - Base Naval de Aratu	52,5	120	33898,1	50,1
Trecho 3: Povoado Paraguassu - Vitória da Conquista	51,5	438	7524,5	40,6
<b>TOTAL</b>		629	52143,6	
<b>ISE</b>		<b>51,2</b>		

**Quadro 297 – GÊNERO – VIA BAHIA**

	Frequência	%
Feminino	147	20,6%
Masculino	567	79,4%
Base	714	100,0%

**Quadro 298 – FAIXA ETÁRIA – VIA BAHIA**

	Frequência	%
De 18 a 25 anos	50	7,0%
De 26 a 35 anos	200	28,0%
De 36 a 45 anos	229	32,1%
De 46 a 55 anos	150	21,0%
De 56 a 65 anos	73	10,2%
Mais de 65 anos	12	1,7%
Base	714	100,0%

Quadro 299 – GRAU DE INSTRUÇÃO - VIA BAHIA

	Frequência	%
Analfabeto	2	0,3%
Fundamental incompleto	38	5,3%
Fundamental	59	8,3%
Médio Incompleto	91	12,7%
Médio	453	63,4%
Superior Incompleto	46	6,4%
Superior	25	3,5%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 300 – RENDA FAMILIAR - VIA BAHIA

	Frequência	%
até R\$ 937	58	8,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	144	20,2%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	167	23,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	162	22,7%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	119	16,7%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	22	3,1%
mais de R\$ 18.740	2	0,3%
Não sabe/não respondeu	40	5,6%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 301 – MOTIVO DA VIAGEM – VIA BAHIA

	Frequência	%
Trabalho/negócios	515	72,1%
Estudo	15	2,1%
Saúde	9	1,3%
Visita a amigos/parentes	94	13,2%
Lazer/turismo	61	8,5%
Compras	13	1,8%
Outros	6	0,8%
Não sabe/não respondeu	1	0,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 302 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM - VIA BAHIA

	Frequência	%
Eventual	9	1,3%
Diária	125	17,5%
Semanal	175	24,5%
Quinzenal	130	18,2%
Mensal	138	19,3%
Trimestral	32	4,5%
Semestral	31	4,3%
Anual	72	10,1%
Não sabe/não respondeu	2	0,3%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 303 – TURNO DA VIAGEM - VIA BAHIA**

	Frequência	%
Dia	553	77,5%
Noite	161	22,5%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

**Quadro 304 – TIPO DE VEÍCULO – VIA BAHIA**

	Frequência	%
Leve	349	48,9%
Pesado	365	51,1%
<b>Base</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 305 - ISI e ISA – Via-Bahia / Trecho 1: Entr.Contorno de Feira de Santana (viaduto Portal do Sertão) - Povoado Paraguassu

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	8	39	98	35	56	2	238	40,3	33,3
	Condições do pavimento em dias de chuva	0	36	75	52	71	4	238	33,1	
	Desnível entre pista e acostamento	2	26	63	74	70	3	238	30,4	
	Desnível na entrada de pontes	2	30	56	67	79	4	238	29,6	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	7	108	72	29	21	1	238	55,4	55,0
	Condição da pintura no pavimento	6	89	89	32	21	1	238	52,8	
	Visibilidade da sinalização	12	102	75	25	22	2	238	56,0	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	11	97	70	19	24	17	238	55,9	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	6	78	78	36	36	4	238	48,1	44,9
	Facilidade de ultrapassagem	5	60	78	49	44	2	238	42,9	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	2	58	87	57	32	2	238	43,8	
Segurança	Largura do acostamento	1	39	61	65	71	1	238	32,5	43,8
	Condições das encostas	3	48	69	70	43	5	238	39,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	5	82	98	31	20	2	238	52,2	
	Condição das proteções laterais da pista	10	77	96	35	20	0	238	52,3	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	5	53	85	60	35	0	238	43,0	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	7	29	27	50	117	8	238	23,8	23,8
Limpeza	Limpeza da pista	22	114	59	26	17	0	238	60,3	59,2
	Limpeza das laterais da rodovia	20	96	72	39	10	1	238	58,1	
	Condição da vegetação lateral	22	109	56	28	20	3	238	59,0	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	9	26	25	22	150	6	238	20,0	43,1
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	57	89	48	28	12	4	238	66,1	

**Quadro 306 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-BAHIA**

*Trecho 1: Entr. Contorno de Feira de Santana (viaduto Portal do Sertão) - Povoado  
 Paraguassu*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	191	26,8%	33,3
Sinalização	126	17,6%	55,0
Fluidez	66	9,2%	44,9
Segurança	119	16,7%	43,8
Serviços	54	7,6%	23,8
Limpeza	64	9,0%	59,2
Pedágio	94	13,2%	43,1
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	

**IST 1** **42,9%**

---

Quadro 307 - ISI e ISA – Via-Bahia / Trecho 2: proximidades do Shopping Bela Vista - Base Naval de Aratu

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	3	54	113	46	21	1	238	47,0	40,0
	Condições do pavimento em dias de chuva	1	43	84	67	40	3	238	39,1	
	Desnível entre pista e acostamento	2	36	102	71	27	0	238	41,1	
	Desnível na entrada de pontes	0	32	78	60	68	0	238	32,8	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	8	148	56	22	4	0	238	64,1	60,7
	Condição da pintura no pavimento	3	121	89	20	5	0	238	60,2	
	Visibilidade da sinalização	6	146	48	33	5	0	238	62,1	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	10	95	81	43	6	3	238	56,4	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	2	119	76	34	7	0	238	57,9	56,7
	Facilidade de ultrapassagem	1	106	83	39	9	0	238	55,4	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	1	110	90	27	10	0	238	56,8	
Segurança	Largura do acostamento	1	37	100	68	32	0	238	40,2	49,5
	Condições das encostas	0	51	110	56	21	0	238	45,1	
	Condição das proteções laterais das pontes	0	79	113	38	8	0	238	52,6	
	Condição das proteções laterais da pista	2	94	122	15	4	1	238	57,9	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	2	71	113	43	9	0	238	51,5	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	8	149	57	19	5	0	238	64,3	64,3
Limpeza	Limpeza da pista	6	143	64	22	3	0	238	63,3	61,9
	Limpeza das laterais da rodovia	5	100	113	19	1	0	238	59,3	
	Condição da vegetação lateral	4	149	57	24	4	0	238	63,1	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	3	82	94	35	24	0	238	50,5	54,9
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	6	118	74	36	3	1	238	59,3	

**Quadro 308 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-BAHIA**

*Trecho 2: proximidades do Shopping Bela Vista - Base Naval de Aratu*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	191	26,8%	40,0
Sinalização	158	22,1%	60,7
Fluidez	96	13,4%	56,7
Segurança	129	18,1%	49,5
Serviços	52	7,3%	64,3
Limpeza	33	4,6%	61,9
Pedágio	55	7,7%	54,9
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 2</b>		<b>52,5%</b>	

Quadro 309 - ISI e ISA – Via-Bahia / Trecho 3: Povoado Paraguassu - Vitória da Conquista

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	ATRIBUTO (ISA)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	
Pista	Condições do pavimento	4	72	89	50	23	0	238	48,3	42,9
	Condições do pavimento em dias de chuva	2	81	64	57	34	0	238	45,8	
	Desnível entre pista e acostamento	2	44	81	67	43	1	238	38,9	
	Desnível na entrada de pontes	0	65	65	40	66	2	238	38,7	
Sinalização	Clareza nas informações das placas	15	123	74	19	7	0	238	62,6	59,5
	Condição da pintura no pavimento	2	106	91	29	8	2	238	56,9	
	Visibilidade da sinalização	4	121	80	25	8	0	238	59,2	
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL	7	120	67	36	6	2	238	59,1	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	4	92	85	43	12	2	238	53,5	52,4
	Facilidade de ultrapassagem	1	73	95	49	20	0	238	48,5	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	2	98	99	25	14	0	238	55,1	
Segurança	Largura do acostamento	2	49	71	50	65	1	238	36,6	47,6
	Condições das encostas	0	74	82	44	38	0	238	45,2	
	Condição das proteções laterais das pontes	1	97	77	48	14	1	238	52,4	
	Condição das proteções laterais da pista	3	100	81	39	15	0	238	53,9	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	2	80	94	36	25	1	238	49,8	
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	4	129	59	25	19	2	238	57,8	57,8
Limpeza	Limpeza da pista	15	118	80	18	7	0	238	62,2	59,8
	Limpeza das laterais da rodovia	9	112	87	21	8	1	238	59,8	
	Condição da vegetação lateral	6	114	73	35	10	0	238	57,5	
Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	1	75	87	44	29	2	238	47,4	52,0
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	4	111	57	40	10	16	238	56,6	

**Quadro 310 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e IST – VIA-BAHIA**

*Trecho 3: Povoado Paraguassu - Vitória da Conquista*

ATTRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	164	23,0%	42,9
Sinalização	137	19,2%	59,5
Fluidez	82	11,5%	52,4
Segurança	141	19,7%	47,6
Serviços	59	8,3%	57,8
Limpeza	47	6,6%	59,8
Pedágio	84	11,8%	52,0
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	
<b>IST 3</b>		<b>51,5%</b>	



**FIM**

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

295