



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

**PRODUTO 4**

**Relatório II**

**Resultados do modal Rodoviário de Passageiros:  
Interestadual Semiurbano,  
Internacional,  
Internacional Semiurbano e  
por Fretamento**



## Sumário

1. Apresentação da Pesquisa.....	5
2. Principais resultados .....	7
ISI e ISA: critérios para o cálculo.....	8
IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo .....	11
Mapa de Percepção: importância vs. satisfação .....	12
Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação .....	16
2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano.....	18
2.1.1 Perfil dos usuários .....	18
2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	21
2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	24
2.1.4 Resultados por Empresa .....	25
Viação Cambui Ltda .....	26
Expresso Gardênia Ltda.....	34
Nacional Expresso Ltda.....	42
Real Expresso Ltda .....	50
Empresa Princesa do Norte S.A.....	58
Empresas Reunidas Paulista de Transportes Ltda.....	66
Viação São Luiz Ltda.....	74
Viação São Raphael Ltda.....	82
Viação Umuarama Ltda.....	90
Empresa Santo Antônio Transporte e Turismo Ltda.....	98
Santa Izabel – Transportes e Turismo Ltda.....	106
Viação Transporte Coletivo do Entorno Ltda.....	114

<i>Viação Pretti Ltda</i> .....	122
<i>Rapido Luxo Campinas Ltda</i> .....	130
<i>Transportes Além Paraíba Ltda</i> .....	138
<i>Auto Viação Ourinhos Assis Ltda</i> .....	146
<i>Viação Santa Clara Ltda</i> .....	154
<i>Rapido Planaltina Ltda</i> .....	162
<i>Taguatur – Taguatinga Transporte e Turismo Ltda</i> .....	170
<i>Águia Branca</i> .....	178
<i>Oswaldo Mendes &amp; Cia Ltda (Empresa Dois Irmãos)</i> .....	186
2.2. Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional .....	194
2.2.1 Perfil dos usuários .....	194
2.2.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	197
2.2.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	200
2.2.4 Resultados por Empresa .....	201
2.3. Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional Semiurbano.....	389
2.3.1 Perfil dos usuários .....	389
2.3.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	392
2.3.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	393
2.3.4 Resultados por Empresa .....	394
<i>Planalto Transportes Ltda</i> .....	395
<i>Crucero Del Norte S.R. L</i> .....	403
<i>Nuestra Señora de la Asunción (CISA)</i> .....	419
<i>Celeste Transportes Ltda</i> .....	427
<i>Cacho Boreal S. R. L</i> .....	435
<i>Transparanaense S.A</i> .....	443
<i>Transporte Três Fronteiras S.A.</i> .....	451
<i>Viação Itaipu Ltda</i> .....	459

<i>Constantino Di Tommaso e Hijos</i> .....	467
<i>Transportes Nystrom Ltda</i> .....	475
2.4. Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento .....	483
2.4.1 Perfil dos usuários .....	483
2.4.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição: Índices de satisfação e SAC.....	486
2.4.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	487
2.4.4 Resultados por Jurisdição .....	488
<i>Pará / Amapá</i> .....	489
<i>Ceará</i> .....	497
<i>Pernambuco</i> .....	505
<i>Bahia</i> .....	513
<i>Minas Gerais</i> .....	521

## 1. Apresentação da Pesquisa

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

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

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

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

O levantamento de dados permitirá à ANTT:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Principais resultados

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

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

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

Neste relatório serão apresentados os resultados para todos os perfis pesquisados no transporte rodoviário de passageiros, com exceção do transporte interestadual, que será apresentado no relatório III.

## ISI e ISA: critérios para o cálculo

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

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

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS (NA)						ÍNDICE DE		
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
		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	

**Avaliações / Notas dos itens**

**Peso das notas**

**Nº de citações por item**

**Total de respondentes**

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

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

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

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

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

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

## IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios e cálculo

Após a avaliação dos atributos foi pedido para que os entrevistados escolhessem os 3 atributos/fatores que consideravam mais importantes no tipo de transporte em questão. A importância relativa do atributo é resultado da divisão do total de citações do atributo pelo total de citações de todos atributos. Portanto, o IGS por empresa é o resultado da soma da importância relativa de cada atributo multiplicada pelo ISA, dividida por 100. O exemplo segue abaixo.

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

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

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

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

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

IGS (Índice Geral de Satisfação da Empresa): Soma das Importâncias relativas X ISA de cada Atributo / 100

## Mapa de Percepção: importância vs. satisfação

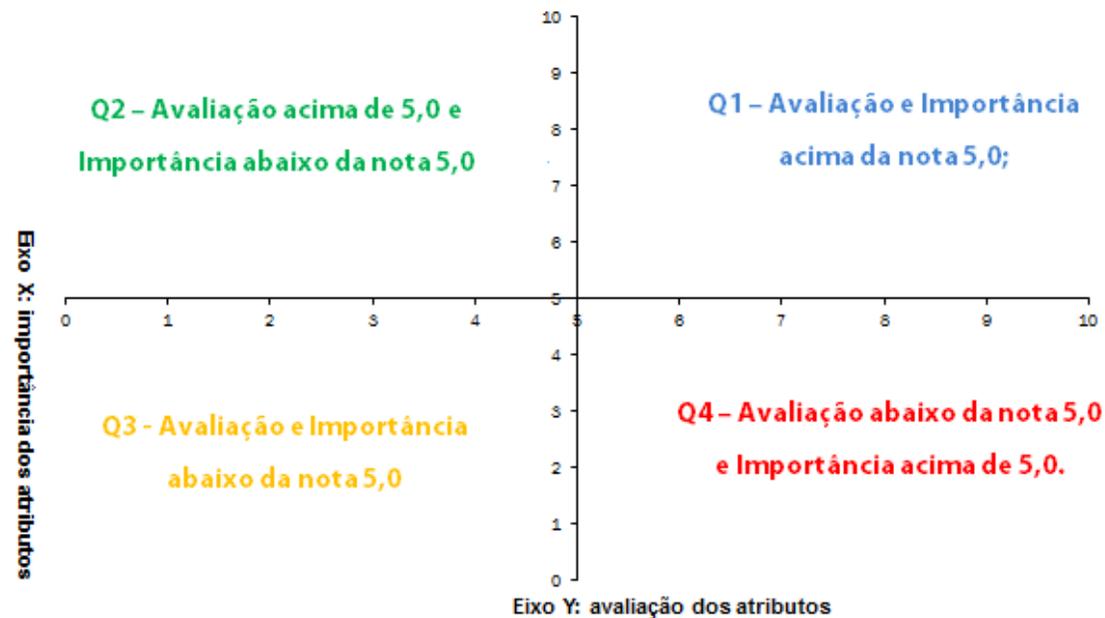
O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação que os usuários têm em relação aos mesmos.

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

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

Quadrante 3: Importância e Avaliação abaixo da média;

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



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

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

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

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

As figuras abaixo exemplificam os cálculos descritos acima.

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

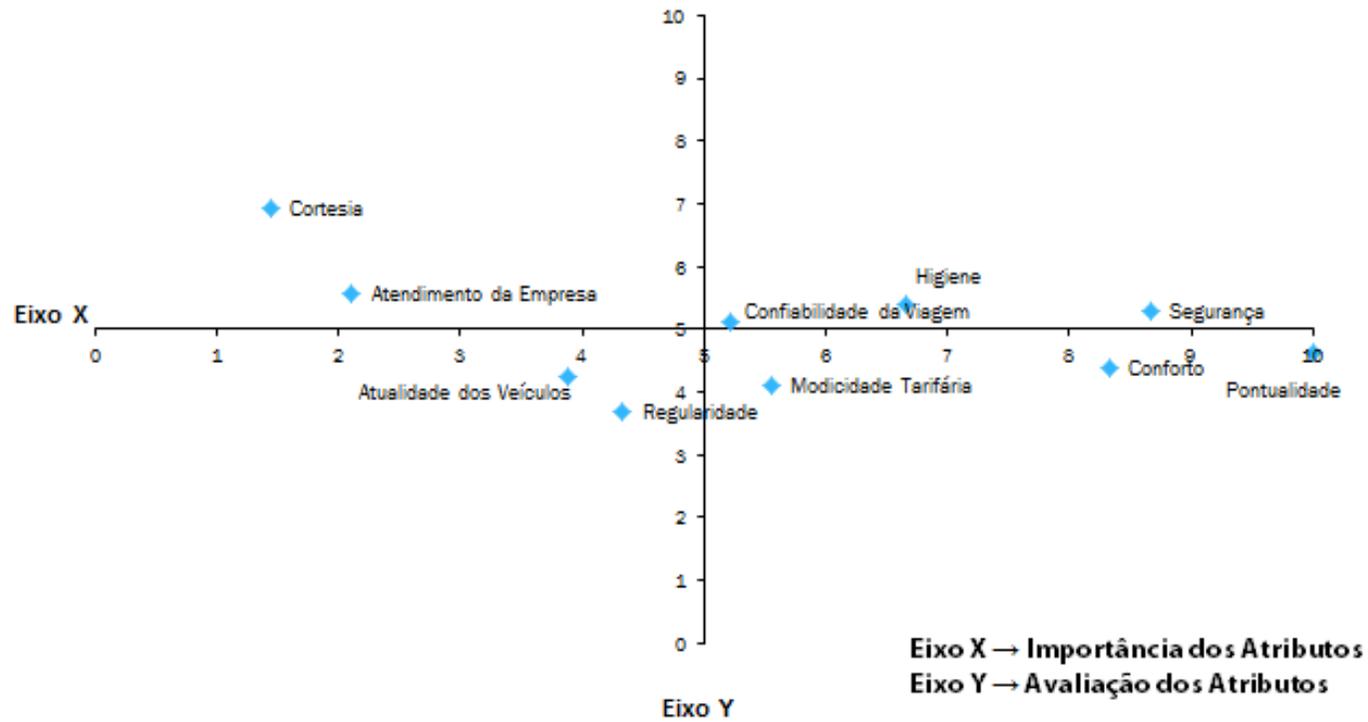


Estabelece-se nota **10,00** para o Atributo com maior frequência relativa e a partir daí calcula-se as notas dos demais atributos.

ISA do Atributo / 10

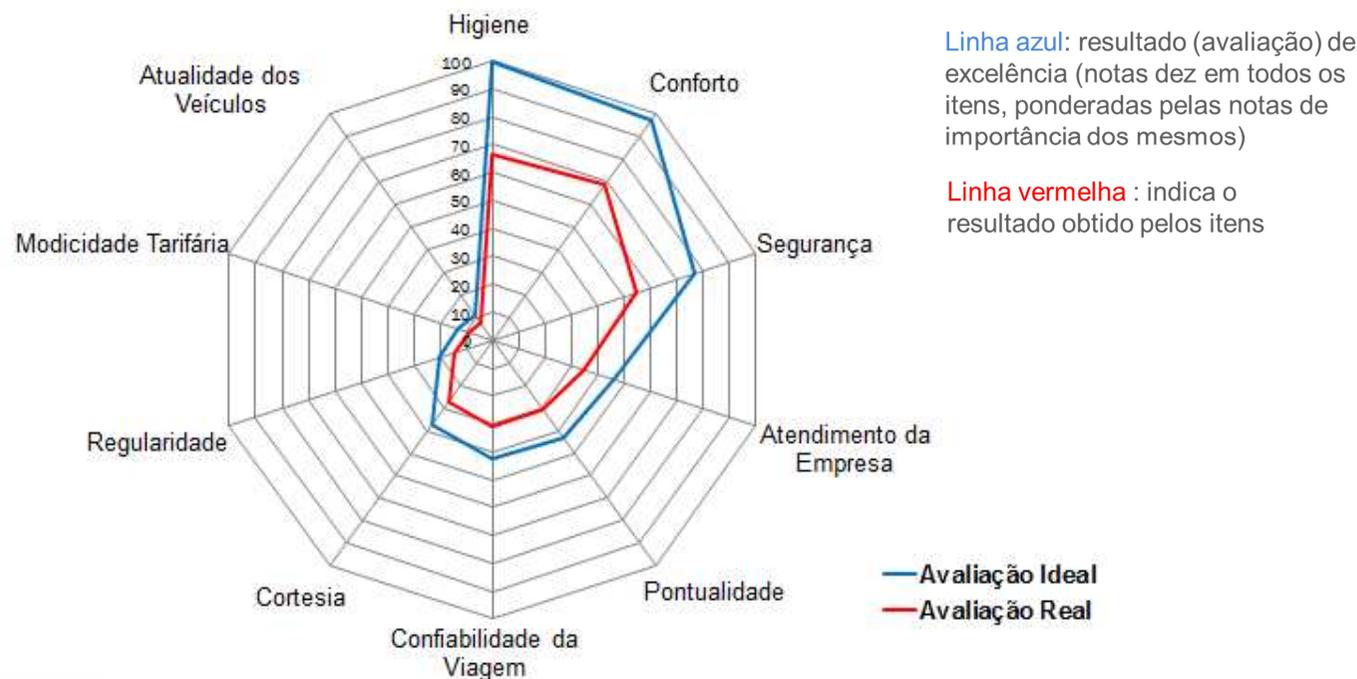
IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Eixo X	Eixo Y
	Nota de Importância	Nota de Avaliação
Higiene	10,00	6,64
Conforto	9,74	7,06
Segurança	7,64	7,12
Atendimento da Empresa	4,63	7,41
Pontualidade	4,33	7,02
Confiabilidade da Viagem	4,28	7,18
Cortesia	3,73	7,38
Regularidade	2,01	7,16
Modicidade Tarifária	1,31	6,52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

Exemplo de um mapa de percepção.



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

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



Abaixo um exemplo de como é gerado o gráfico radar.

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

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

Nota de Importância ponderada pela Pontuação máxima

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

Nota de Avaliação ponderada pela Nota de Importância

## 2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas pessoais realizadas nas rodoviárias e paradas no embarque, se a pessoa utilizasse o transporte pelo menos duas vezes por semana
- Número de entrevistas: 7.205
- Número de empresas avaliadas: 21

### 2.1.1 Perfil dos usuários

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	45
Feminino	55
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	36,48
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

**Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	8
Superior Completo	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	17
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	33
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	8
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	50
Estudo	8
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	17
Lazer/turismo	5
Compras	4
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

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

Eventual	9
Diária	47
Semanal	23
Quinzenal	7
Mensal	9
Trimestral	2
Semestral	1
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

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

Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

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

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

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	12
Descontos para idosos	4
Outros descontos ou gratuidades	34
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>470</b>

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

Sim	45
Não	55
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

### 2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição

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

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
<b>IGS (Índice Geral de Satisfação)</b>	<b>Nota</b>
<b>TOTAL BRASIL</b>	<b>56,22</b>
AUTO VIACAO CAMBUI LTDA	71,47
EXPRESSO GARDENIA LTDA	68,75
NACIONAL EXPRESSO LTDA	69,88
REAL EXPRESSO LTDA	67,68
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	66,80
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	63,35
VIACAO SAO LUIZ LTDA	63,27
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA	36,84
VIACAO UMUARAMA LTDA	75,89
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	22,80
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	47,76
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA	19,36
VIACAO PRETTI LTDA	65,92
RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	68,42
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	57,53
AUTO VIACAO OURINHOS ASSIS LTDA	70,33
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	64,74
RAPIDO PLANALTINA LTDA.	17,21
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	41,32
ÁGUIA BRANCA	74,31
OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMAOS)	47,07

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

### Goiás / Distrito Federal

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>GO-Goiás/ DF-Distrito Federal</b>	<b>40,86</b>
NACIONAL EXPRESSO LTDA	<b>69,88</b>
REAL EXPRESSO LTDA	<b>67,68</b>
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	<b>22,80</b>
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	<b>47,76</b>
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA	<b>19,36</b>
RAPIDO PLANALTINA LTDA.	<b>17,21</b>
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	<b>41,32</b>

### Espírito Santo

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>ES-Espírito Santo</b>	<b>70,11</b>
VIACAO PRETTI LTDA	<b>65,92</b>
ÁGUIA BRANCA	<b>74,31</b>

### Mato Grosso do Sul

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MS-Mato Grosso do Sul</b>	<b>63,27</b>
VIACAO SAO LUIZ LTDA	<b>63,27</b>

### Minas Gerais

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MG-Minas Gerais</b>	<b>69,55</b>
AUTO VIACAO CAMBUI LTDA	<b>71,47</b>
EXPRESSO GARDENIA LTDA	<b>68,75</b>
RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	<b>68,42</b>

## Paraná

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PR-Paraná</b>	<b>69,15</b>
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	<b>66,80</b>
VIACAO UMUARAMA LTDA	<b>75,89</b>
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	<b>64,74</b>

## Piauí

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PI-Piauí</b>	<b>47,07</b>
OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMAOS)	<b>47,07</b>

## Rio de Janeiro

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RJ-Rio de Janeiro</b>	<b>57,53</b>
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	<b>57,53</b>

## São Paulo

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>SP-São Paulo</b>	<b>56,84</b>
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	<b>63,35</b>
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA	<b>36,84</b>
AUTO VIACAO OURINHOS ASSIS LTDA	<b>70,33</b>

### 2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC

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

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

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

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

<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>7205</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Ótimo	8
Boa	46
Regular	19
Ruim	10
Péssima	15
NR	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>390</b>

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

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

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

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

## Viação Cambui Ltda

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	57
Feminino	43
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	15
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	33
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	38,19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	0
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	54
Superior Incompleto	16
Superior Completo	14
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	37
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	55
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	8
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	41
Estudo	16
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	24
Lazer/turismo	8
Compras	1
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

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

Eventual	10
Diária	16
Semanal	43
Quinzenal	19
Mensal	12
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

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

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

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	75
Outros descontos ou gratuidades	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>4</b>

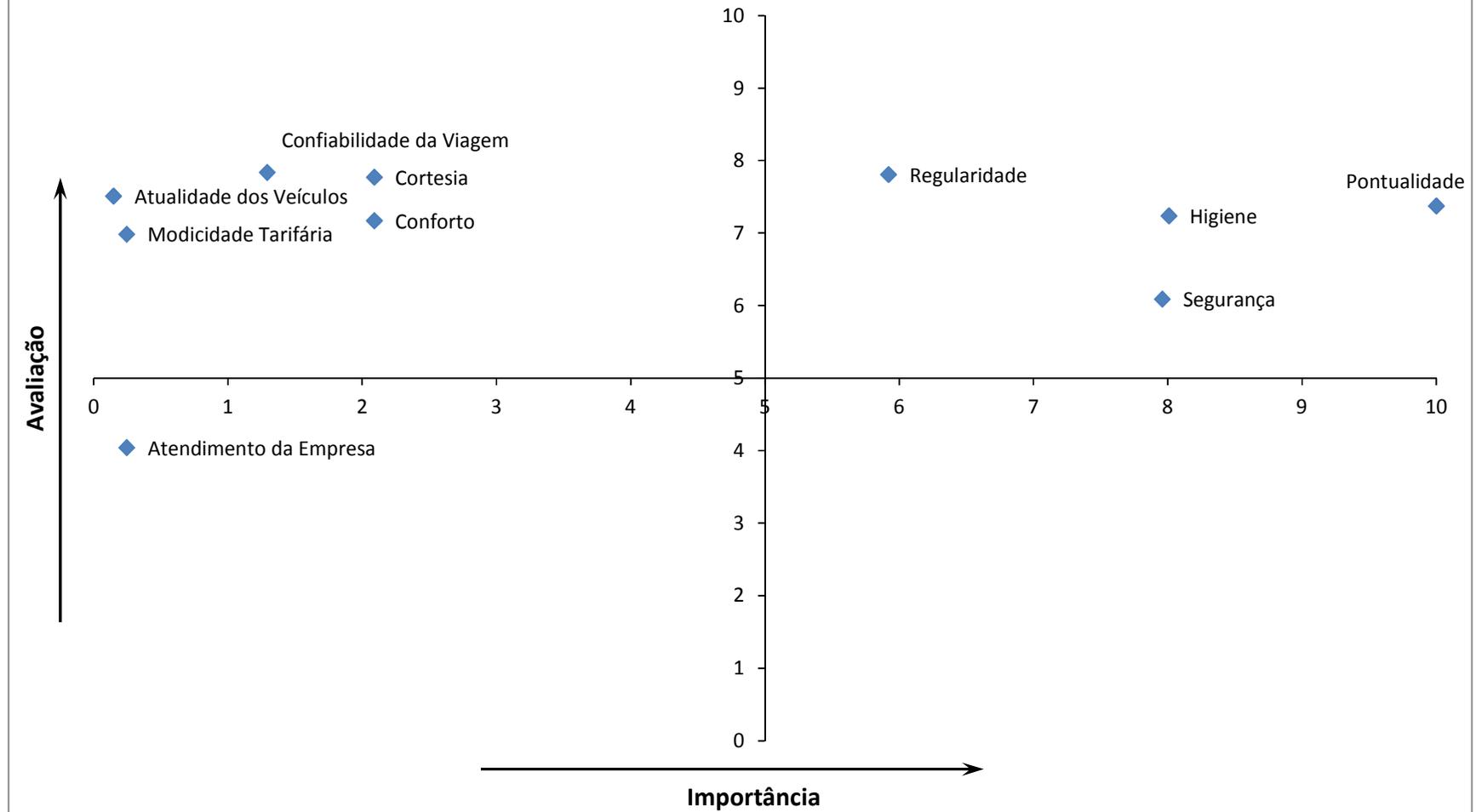
**TOTAL BRASIL: AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA**

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

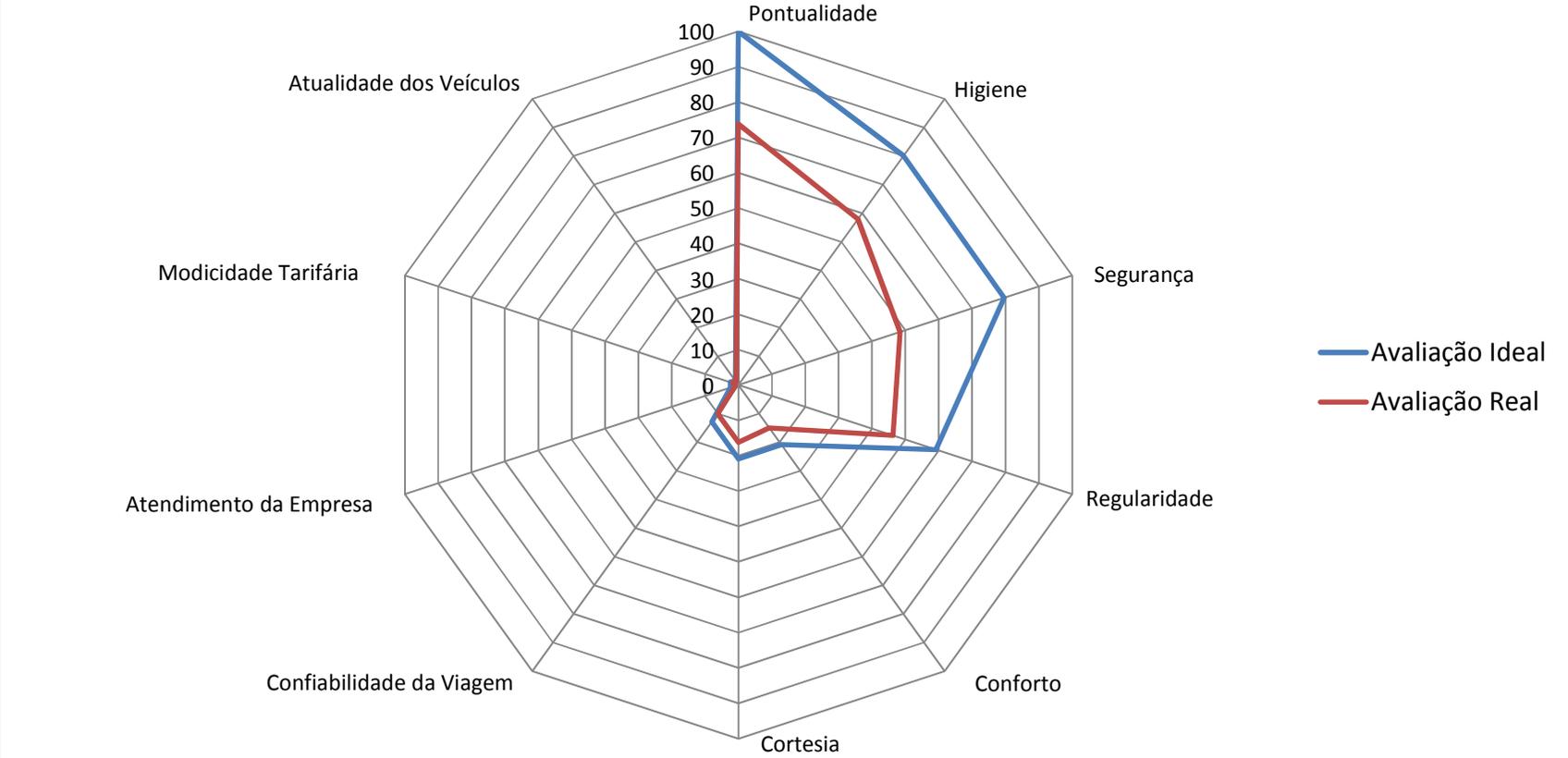
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	40,42	40,42
Conforto	Conforto das poltronas	76,16	71,71
	Lotação dos ônibus	67,25	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,71	77,71
Higiene	Limpeza do ônibus	72,38	72,38
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,39	78,39
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,74	73,74
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,1	78,1
Segurança	Segurança com relação a assaltos	41,37	60,90
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,86	69,86
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,1	75,1
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	75,39	76,96
	Facilidade de acesso	74,71	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	77,52	
	Segurança (assaltos)	76,74	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	80,43	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	5	0,65	40,42
Conforto	42	5,5	71,71
Cortesia	42	5,5	77,71
Higiene	161	21,07	72,38
Confiabilidade da Viagem	26	3,4	78,39
Pontualidade	201	26,31	73,74
Regularidade	119	15,58	78,10
Segurança	160	20,94	60,90
Modicidade Tarifária	5	0,65	69,86
Atualidade dos Veículos	3	0,39	75,10
TOTAL	764	100	
IGS	71,47		

# AUTO VIACAO CAMBUI LTDA



# AUTO VIACAO CAMBUI LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	9
Não	91
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	17
Boa	46
Regular	33
Ruim	4
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>24</b>

## **Expresso Gardênia Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	65
Feminino	35
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	9
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	39,07
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	21
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	57
Superior Incompleto	0
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	40
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	52
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	3
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	21
Estudo	5
Saúde	24
Visita a amigos/parentes	12
Lazer/turismo	14
Compras	14
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

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

Eventual	17
Diária	26
Semanal	29
Quinzenal	9
Mensal	12
Trimestral	3
Semestral	2
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

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

Sim	12
Não	88
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

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

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

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>7</b>

**TOTAL BRASIL: EXPRESSO GARDÊNIA LTDA**

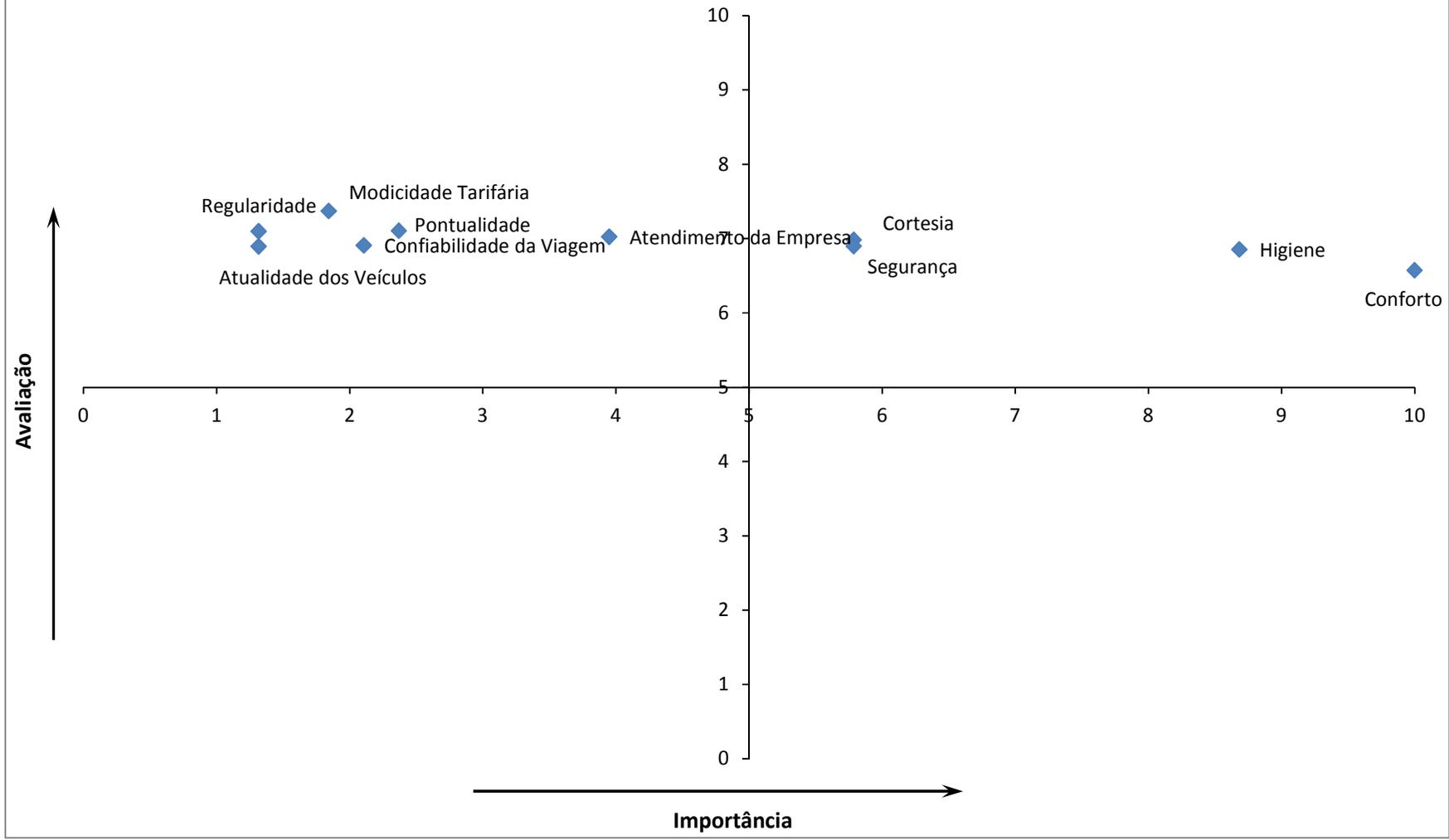
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO MINAS GERAIS É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM MINAS GERAIS NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,26	70,26
Conforto	Conforto das poltronas	65,09	65,74
	Lotação dos ônibus	66,38	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,83	69,83
Higiene	Limpeza do ônibus	68,53	68,53
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,09	69,09
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,05	71,05
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,98	70,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,84	68,99
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,14	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,71	73,71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,97	68,97
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	68,1	67,31
	Facilidade de acesso	71,12	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	65,09	
	Segurança (assaltos)	60,71	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	71,55	

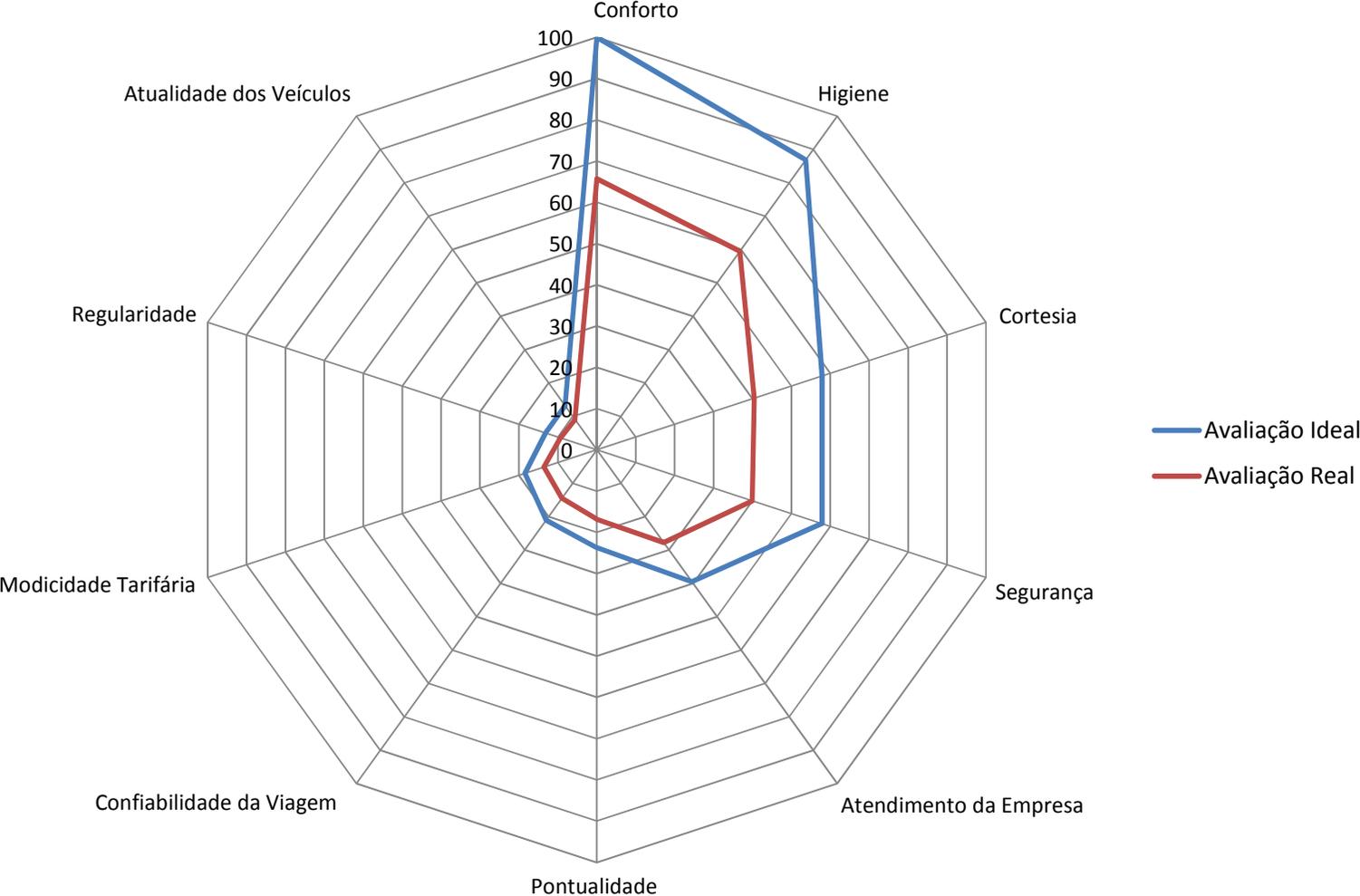
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	15	9,15	70,26
Conforto	38	23,17	65,74
Cortesia	22	13,41	69,83
Higiene	33	20,12	68,53
Confiabilidade da Viagem	8	4,88	69,09
Pontualidade	9	5,49	71,05
Regularidade	5	3,05	70,98
Segurança	22	13,41	68,99
Modicidade Tarifária	7	4,27	73,71
Atualidade dos Veículos	5	3,05	68,97
TOTAL	164	100	
IGS	68,75		

Nº de entrevistas realizadas: 58

# EXPRESSO GARDENIA LTDA



# EXPRESSO GARDENIA LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>58</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	100
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>2</b>

## **Nacional Expresso Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	42
Feminino	58
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	15
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	13
Média de Idade	41,36
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	24
Fundamental (1º grau)	20
Médio incompleto (2º grau)	23
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	1
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	42
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	6
Estudo	4
Saúde	13
Visita a amigos/parentes	50
Lazer/turismo	18
Compras	5
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

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

Eventual	1
Diária	17
Semanal	17
Quinzenal	15
Mensal	38
Trimestral	6
Semestral	1
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: NACIONAL EXPRESSO LTDA**

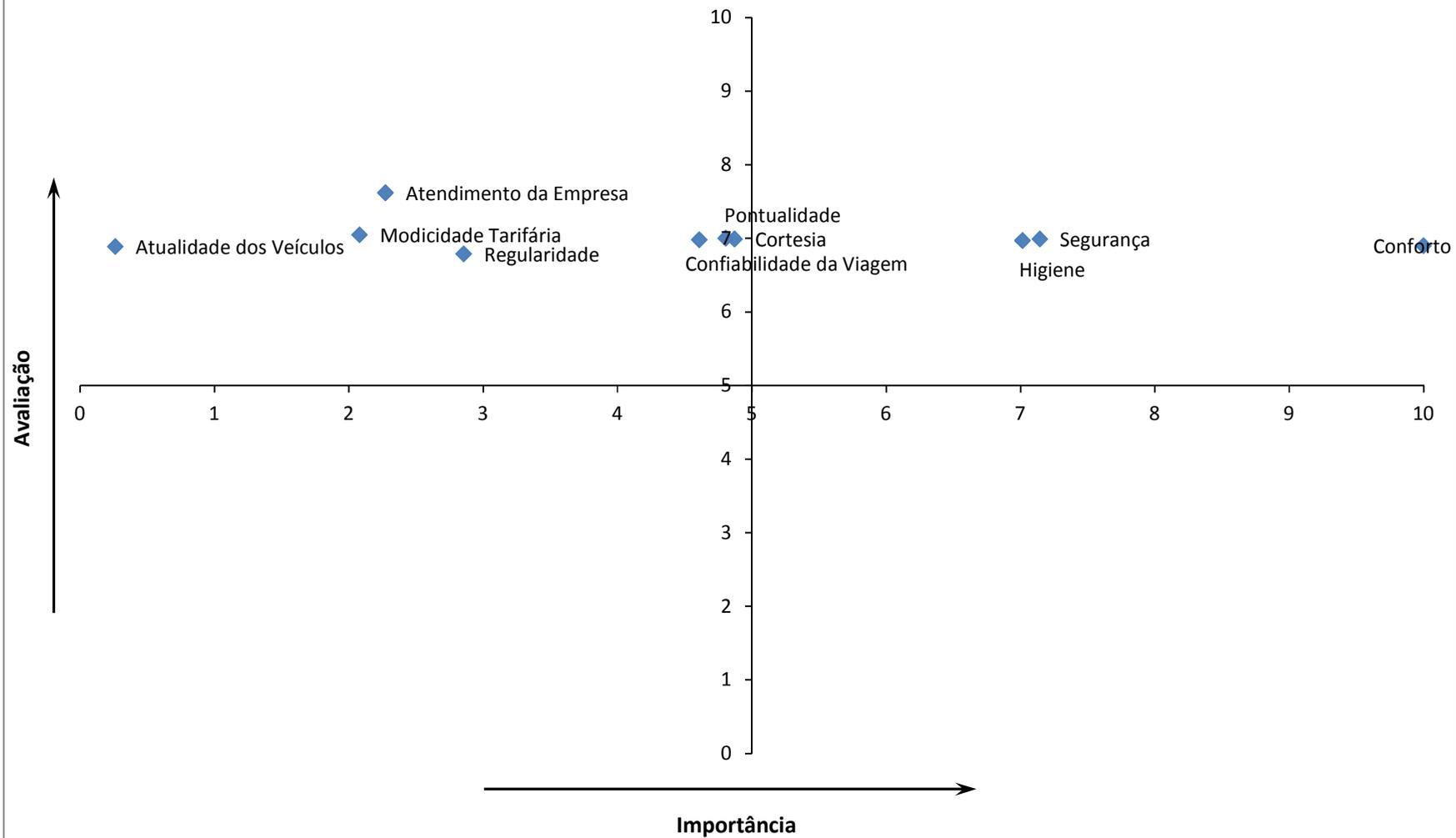
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO GOIÁS-DISTRITO FEDERAL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM GOIÁS-DISTRITO FEDERAL NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,2	76,2
Conforto	Conforto das poltronas	72,8	69,00
	Lotação dos ônibus	65,2	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,9	69,9
Higiene	Limpeza do ônibus	69,7	69,7
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,8	69,8
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70	70
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,9	67,9
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,1	69,90
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,7	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,48	70,48
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,88	68,88
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	69,78	70,18
	Facilidade de acesso	69,88	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	71,08	
	Segurança (assaltos)	69,68	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	70,48	

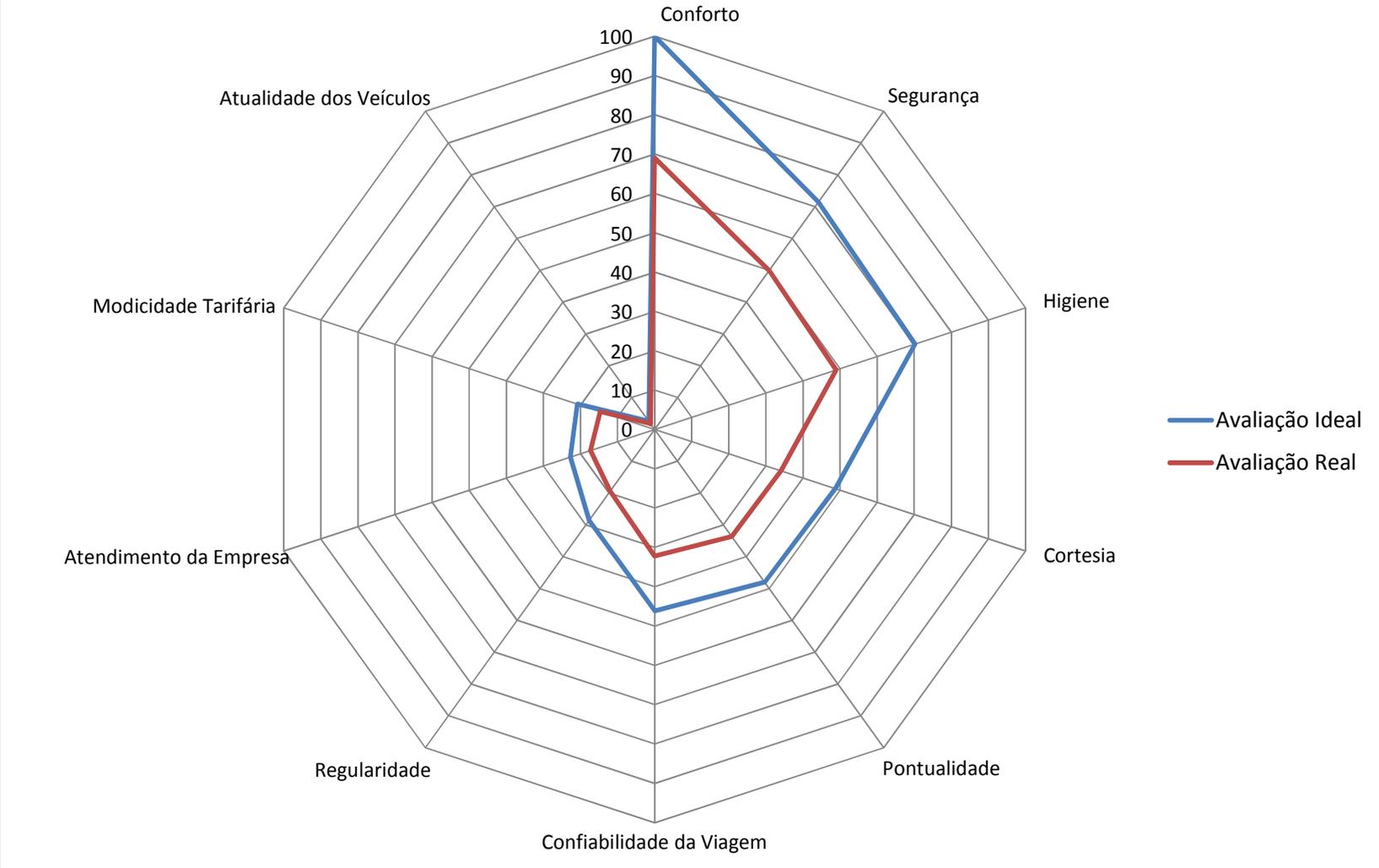
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	4,95	76,20
Conforto	154	21,78	69,00
Cortesia	75	10,61	69,90
Higiene	108	15,28	69,70
Confiabilidade da Viagem	71	10,04	69,80
Pontualidade	74	10,47	70,00
Regularidade	44	6,22	67,90
Segurança	110	15,56	69,90
Modicidade Tarifária	32	4,53	70,48
Atualidade dos Veículos	4	0,57	68,88
TOTAL	707	100	
IGS	69,88		

Nº de entrevistas realizadas: 250

# NACIONAL EXPRESSO LTDA



# NACIONAL EXPRESSO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	78
Regular	22
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>18</b>

## **Real Expresso Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	46
Feminino	54
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	12
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	28
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	41,99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	42
Superior Incompleto	26
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	36
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	45
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	23
Estudo	2
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	6
Compras	27
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

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

Eventual	3
Diária	4
Semanal	13
Quinzenal	9
Mensal	33
Trimestral	5
Semestral	5
Anual	27
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

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

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

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

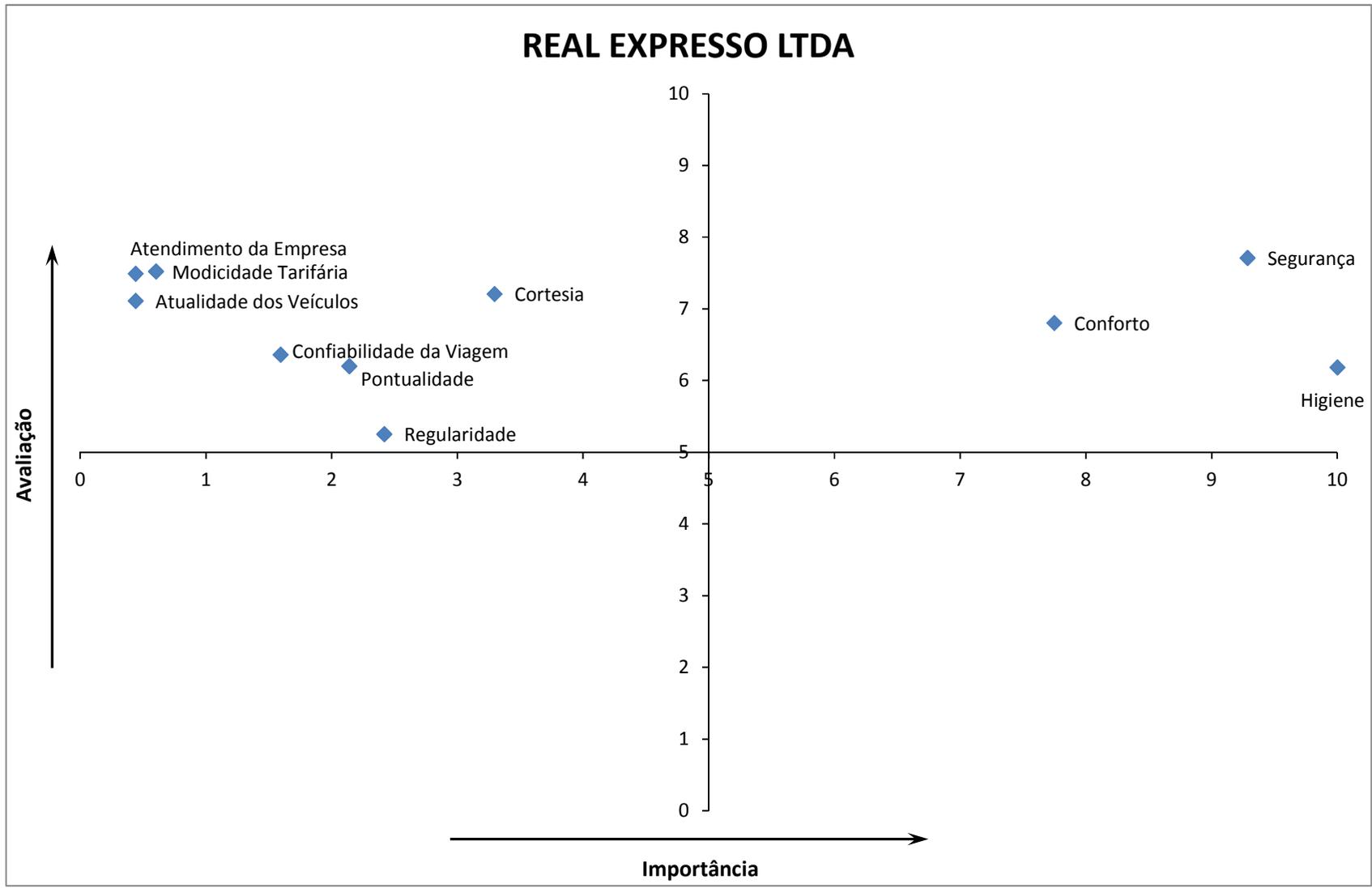
**TOTAL BRASIL: REAL EXPRESSO LTDA**

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

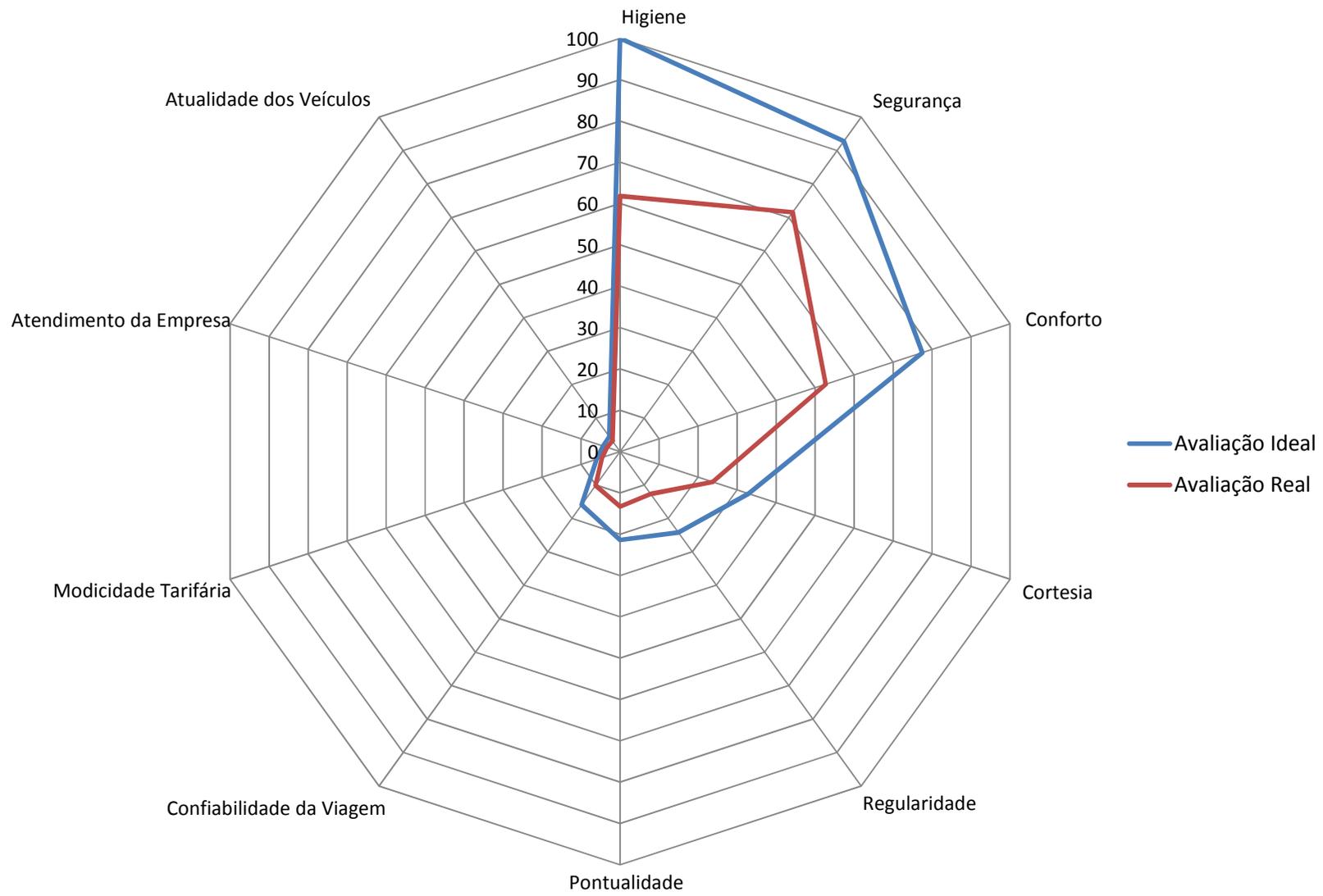
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,9	74,9
Conforto	Conforto das poltronas	73,01	68,05
	Lotação dos ônibus	63,08	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,07	72,07
Higiene	Limpeza do ônibus	61,82	61,82
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,6	63,6
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,03	62,03
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	52,51	52,51
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,1	77,09
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,08	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75,21	75,21
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,13	71,13
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	76,46	73,03
	Facilidade de acesso	73,95	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	75	
	Segurança (assaltos)	70,19	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	69,56	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	1,16	74,90
Conforto	141	20,41	68,05
Cortesia	60	8,68	72,07
Higiene	182	26,34	61,82
Confiabilidade da Viagem	29	4,2	63,60
Pontualidade	39	5,64	62,03
Regularidade	44	6,37	52,51
Segurança	169	24,46	77,09
Modicidade Tarifária	11	1,59	75,21
Atualidade dos Veículos	8	1,16	71,13
TOTAL	691	100	
IGS	67,68		

Base: 239



# REAL EXPRESSO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>239</b>

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

### **Empresa Princesa do Norte S.A.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	65
Feminino	35
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	31
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	7
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	19
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	37,58
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	42
Fundamental (1º grau)	33
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	3
Superior Incompleto	1
Superior Completo	0
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	67
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	9
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	7
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	41
Estudo	9
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	27
Lazer/turismo	8
Compras	4
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

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

Eventual	55
Diária	10
Semanal	9
Quinzenal	14
Mensal	4
Trimestral	4
Semestral	3
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

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

Sim	9
Não	91
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

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

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

Gratuidade para idosos	32
Gratuidade para portadores de deficiência	32
Descontos para idosos	13
Outros descontos ou gratuidades	23
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>22</b>

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

Sim	43
Não	57
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>7</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S.A.**

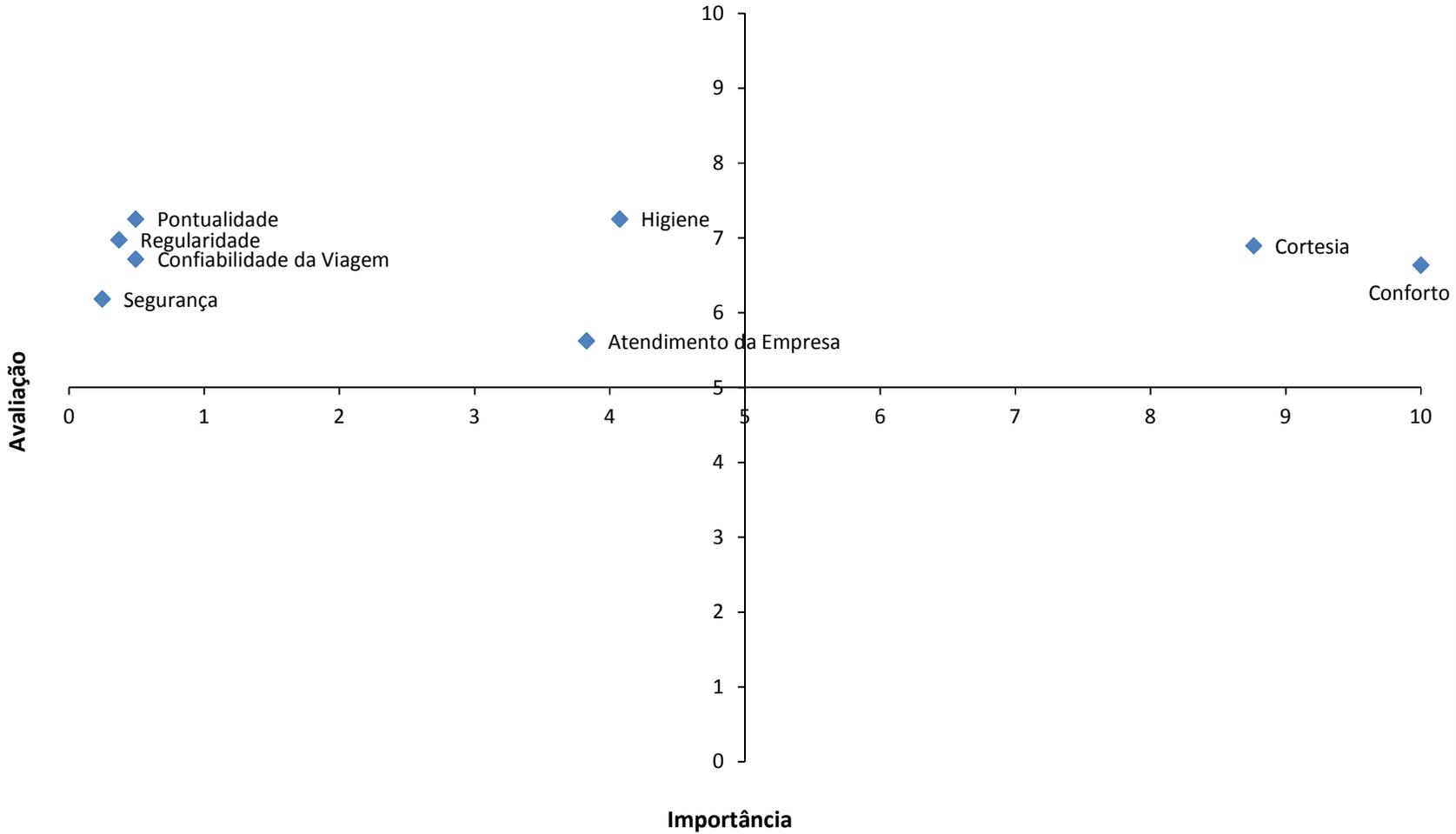
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	56,23	56,23
Conforto	Conforto das poltronas	68,87	66,35
	Lotação dos ônibus	63,83	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,95	68,95
Higiene	Limpeza do ônibus	72,52	72,52
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,16	67,16
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,52	72,52
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,76	69,76
Segurança	Segurança com relação a assaltos	55,53	61,86
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,18	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,62	64,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	63,64	63,64
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	68,58	68,24
	Facilidade de acesso	68,68	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	68,77	
	Segurança (assaltos)	67,29	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	67,89	

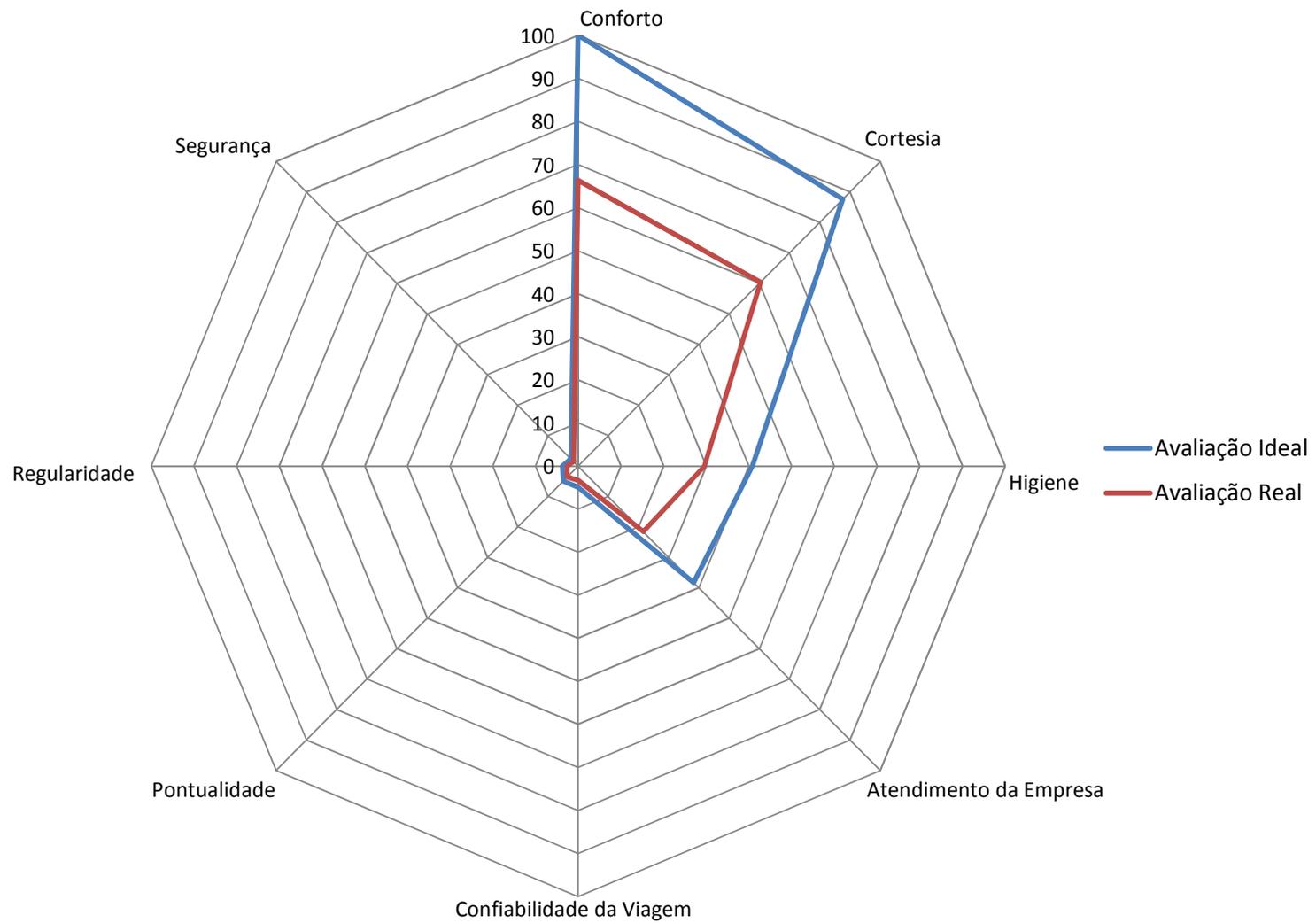
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	13,54	56,23
Conforto	81	35,37	66,35
Cortesia	71	31	68,95
Higiene	33	14,41	72,52
Confiabilidade da Viagem	4	1,75	67,16
Pontualidade	4	1,75	72,52
Regularidade	3	1,31	69,76
Segurança	2	0,87	61,86
TOTAL	229	100	
IGS	66,80		

Nº de entrevistas realizadas: 253

# EMPRESA PRINCESA DO NORTE S\_A.



# EMPRESA PRINCESA DO NORTE S\_A.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	27
Não	73
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	16
Boa	58
Regular	25
Ruim	1
Péssima	0
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>69</b>

### **Empresas Reunidas Paulista de Transportes Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	48
Feminino	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	41,69
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	28
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	18
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	8
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	27
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	21
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	16
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	21
Estudo	5
Saúde	24
Visita a amigos/parentes	12
Lazer/turismo	14
Compras	14
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

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

Eventual	7
Diária	38
Semanal	17
Quinzenal	17
Mensal	14
Trimestral	4
Semestral	3
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

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

Sim	15
Não	85
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

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

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

Gratuidade para idosos	59
Gratuidade para portadores de deficiência	12
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	29
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>41</b>

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

Sim	80
Não	20
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTE LTDA**

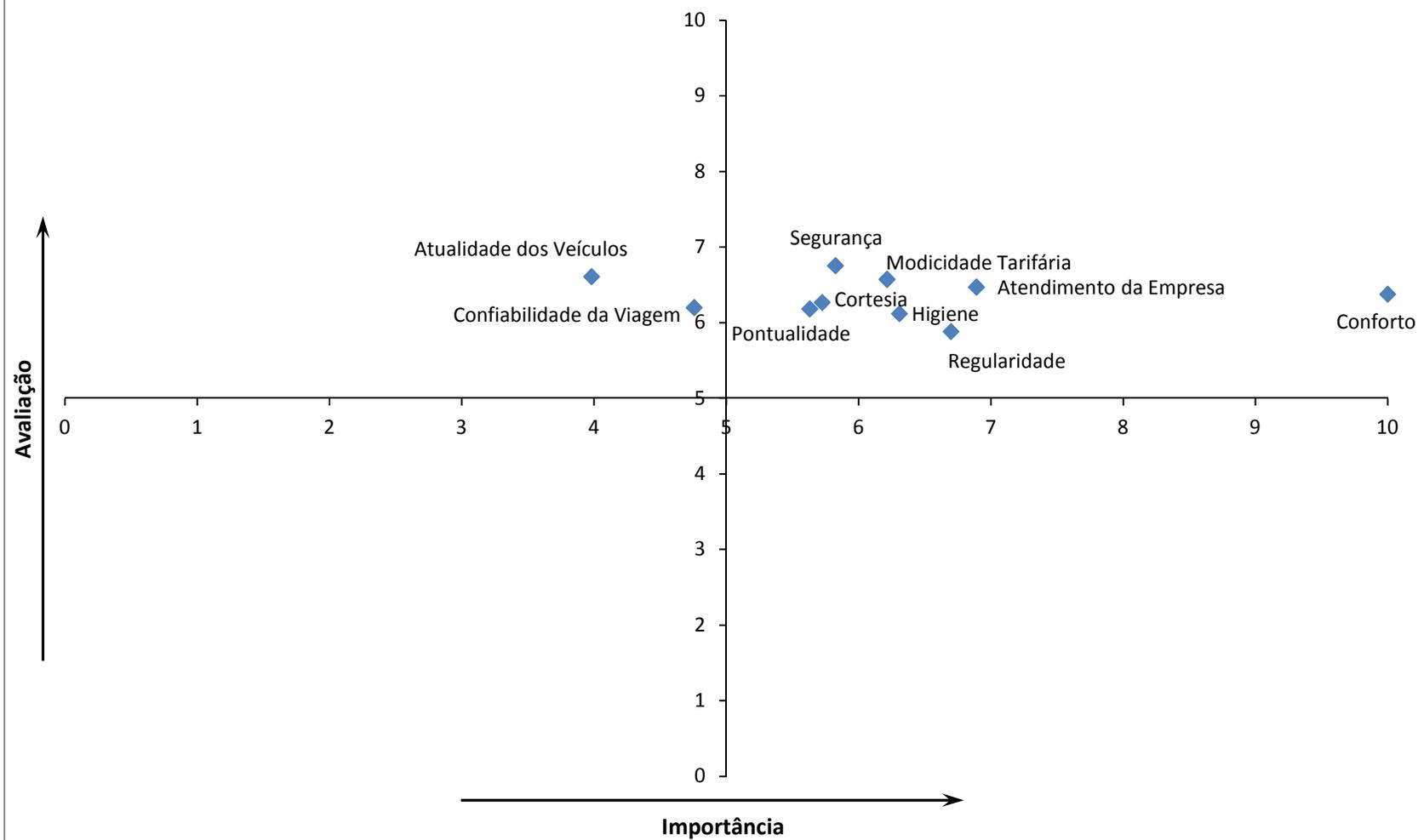
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,7	64,7
Conforto	Conforto das poltronas	66,1	63,76
	Lotação dos ônibus	61,42	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,64	62,64
Higiene	Limpeza do ônibus	61,18	61,18
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	61,99	61,99
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,8	61,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	58,8	58,8
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,04	67,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,98	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,73	65,73
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,07	66,07
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	67,51	67,95
	Facilidade de acesso	67,48	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	67,88	
	Segurança (assaltos)	68,42	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	68,45	

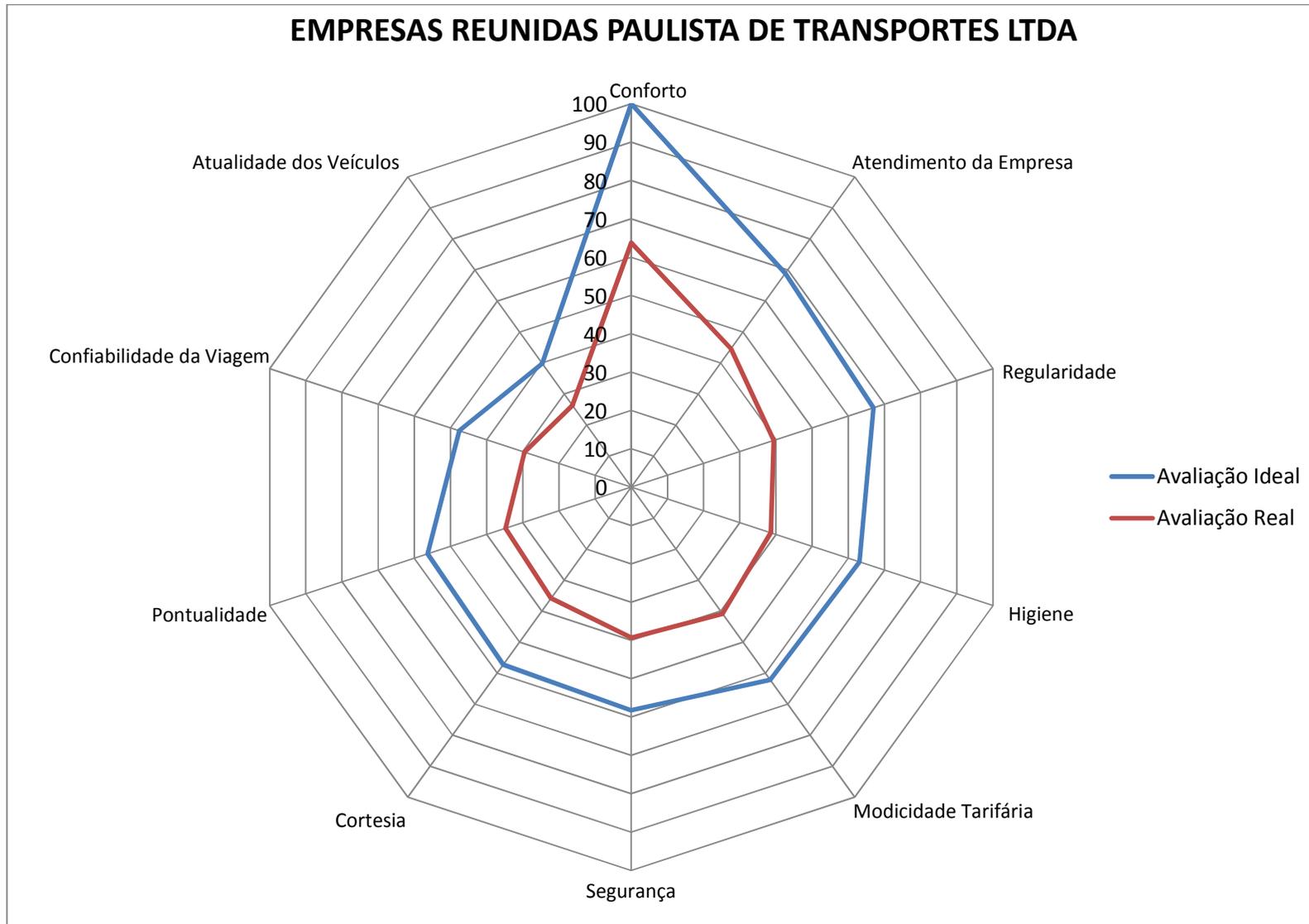
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	71	11,11	64,70
Conforto	103	16,12	63,76
Cortesia	59	9,23	62,64
Higiene	65	10,17	61,18
Confiabilidade da Viagem	49	7,67	61,99
Pontualidade	58	9,08	61,80
Regularidade	69	10,8	58,80
Segurança	60	9,39	67,51
Modicidade Tarifária	64	10,02	65,73
Atualidade dos Veículos	41	6,42	66,07
TOTAL	639	100	
IGS	63,35		

Nº de entrevistas realizadas: 267

## EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA



# EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

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

### Viação São Luiz Ltda

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

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

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	40
Feminino	60
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	7
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	33,1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	20
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	12
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	17
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	7
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	72
Estudo	16
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	1
Compras	2
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

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

Eventual	1
Diária	29
Semanal	66
Quinzenal	2
Mensal	1
Trimestral	0
Semestral	1
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

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

Sim	8
Não	92
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA**

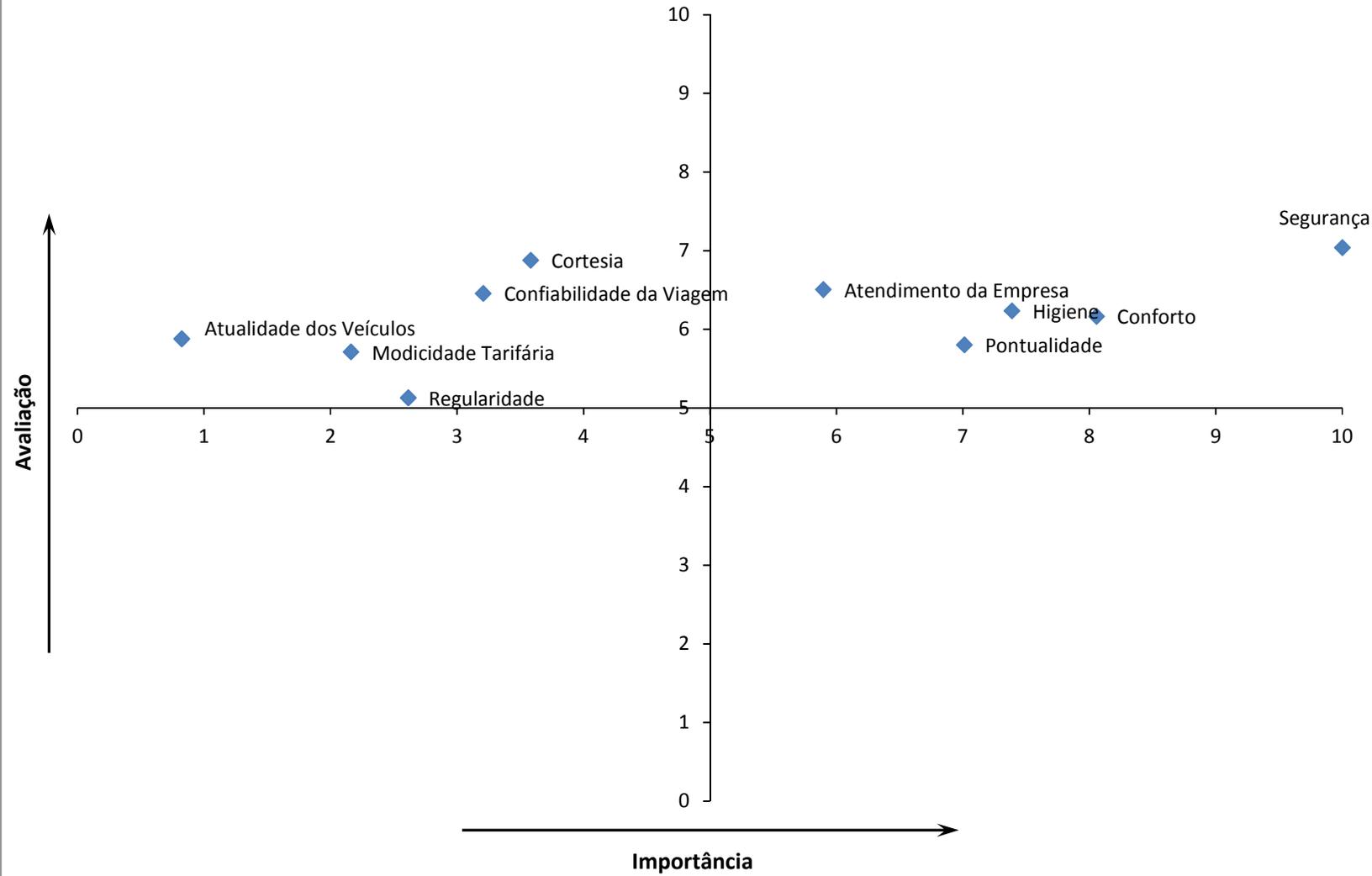
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO MATO GROSSO DO SUL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO MATO GROSSO DO SUL NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,04	65,04
Conforto	Conforto das poltronas	62,87	61,63
	Lotação dos ônibus	60,38	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,78	68,78
Higiene	Limpeza do ônibus	62,34	62,34
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,56	64,56
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,02	58,02
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	51,27	51,27
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,21	70,37
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,52	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,1	57,1
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,79	58,79
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	65,08	66,24
	Facilidade de acesso	66,77	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	64,66	
	Segurança (assaltos)	66,98	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	67,72	

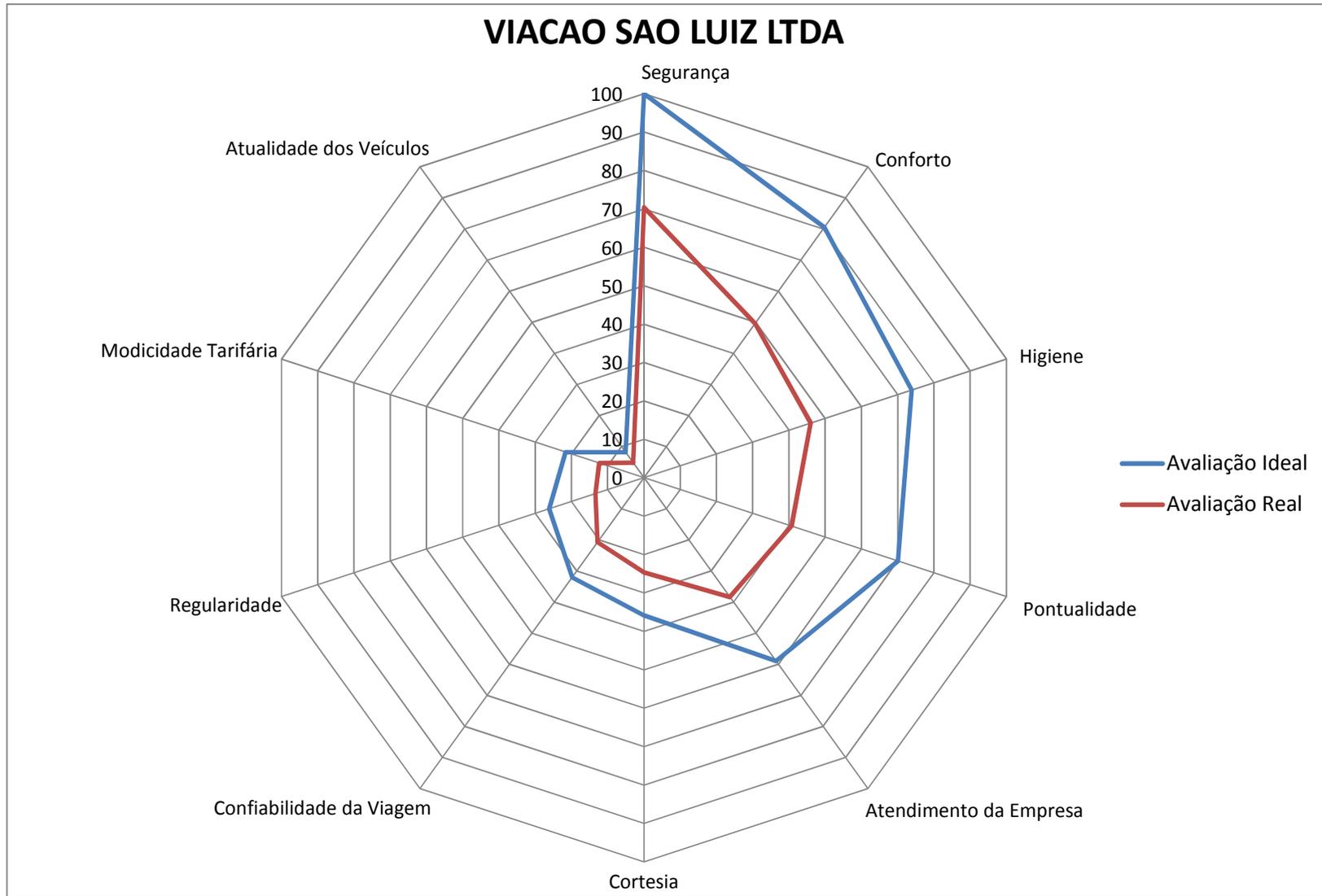
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	79	11,62	65,04
Conforto	108	15,88	61,63
Cortesia	48	7,06	68,78
Higiene	99	14,56	62,34
Confiabilidade da Viagem	43	6,32	64,56
Pontualidade	94	13,82	58,02
Regularidade	35	5,15	51,27
Segurança	134	19,71	70,37
Modicidade Tarifária	29	4,26	57,10
Atualidade dos Veículos	11	1,62	58,79
TOTAL	680	100	
IGS		63,27	

Nº de entrevistas realizadas: 237

# VIACAO SAO LUIZ LTDA



# VIACAO SAO LUIZ LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	18
Boa	27
Regular	9
Ruim	9
Péssima	27
NR	9
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>11</b>

### **Viação São Raphael Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	39
Feminino	61
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	34
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	8
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	36,47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	13
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	20
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	4
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	28
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	26
Estudo	4
Saúde	17
Visita a amigos/parentes	32
Lazer/turismo	1
Compras	4
Outros	16
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

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

Eventual	3
Diária	16
Semanal	43
Quinzenal	12
Mensal	18
Trimestral	5
Semestral	3
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

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

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA**

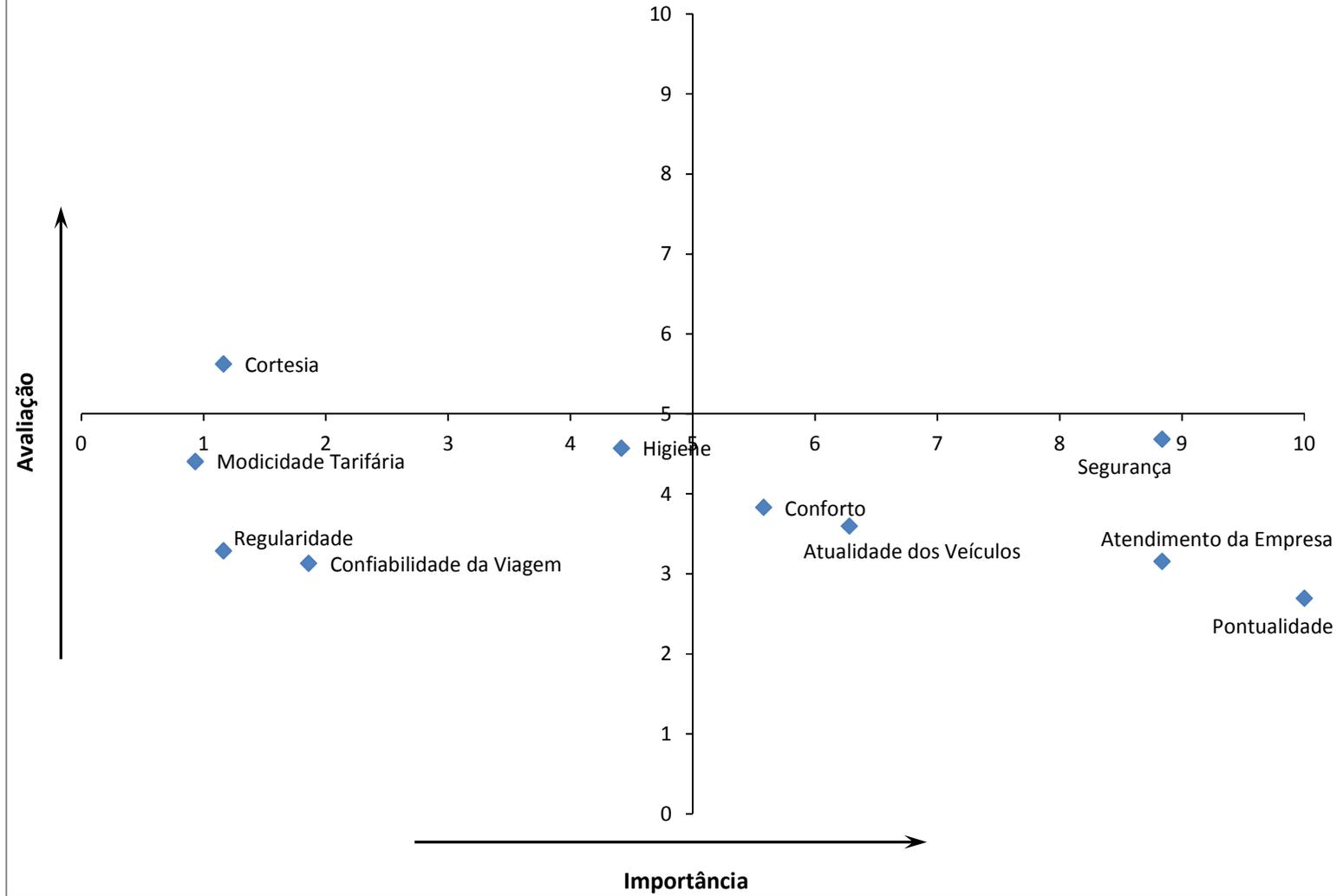
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	31,58	31,58
Conforto	Conforto das poltronas	41,12	38,33
	Lotação dos ônibus	35,53	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	56,25	56,25
Higiene	Limpeza do ônibus	45,72	45,72
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	31,33	31,33
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	26,97	26,97
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	32,89	32,89
Segurança	Segurança com relação a assaltos	41,07	46,85
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	52,63	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	44,08	44,08
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	36	36
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	52,67	52,77
	Facilidade de acesso	56,91	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	54,61	
	Segurança (assaltos)	50	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	49,67	

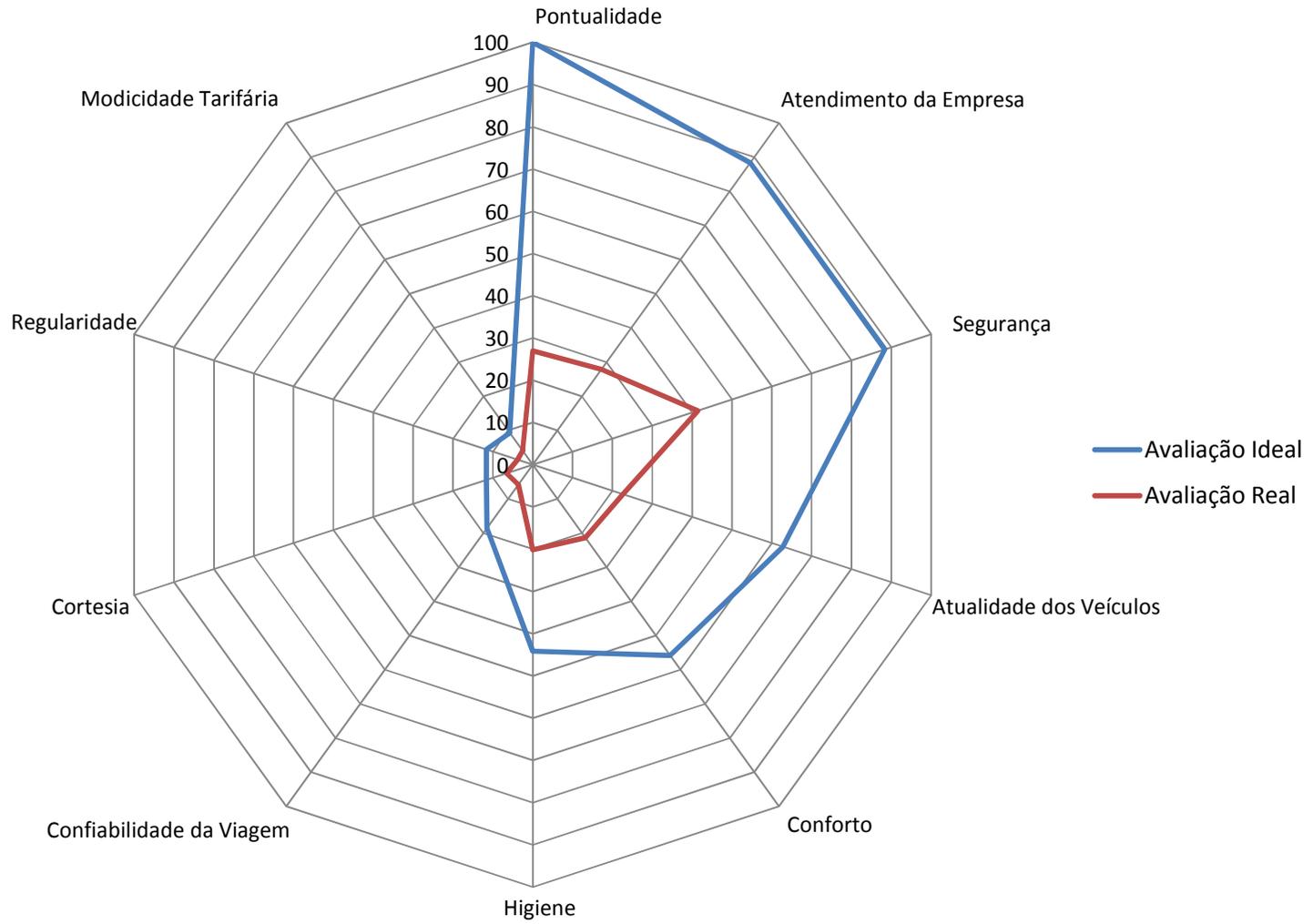
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	38	18,01	31,58
Conforto	24	11,37	38,33
Cortesia	5	2,37	56,25
Higiene	19	9	45,72
Confiabilidade da Viagem	8	3,79	31,33
Pontualidade	43	20,38	26,97
Regularidade	5	2,37	32,89
Segurança	38	18,01	46,85
Modicidade Tarifária	4	1,9	44,08
Atualidade dos Veículos	27	12,8	36,00
TOTAL	211	100	
IGS		36,84	

Nº de entrevistas realizadas: 76

# VIACAO SAO RAPHAEL LTDA



# VIACAO SAO RAPHAEL LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	16
Não	84
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	17
Regular	0
Ruim	8
Péssima	75
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>12</b>

### **Viação Umuarama Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	53
Feminino	47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	32
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	37,15
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	23
Fundamental (1º grau)	21
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	36
Superior Incompleto	3
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	4
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	44
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	25
Estudo	3
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	20
Compras	1
Outros	41
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

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

Eventual	31
Diária	32
Semanal	28
Quinzenal	6
Mensal	2
Trimestral	1
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

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

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

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

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

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	50
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>2</b>

**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO UMUARAMA LTDA**

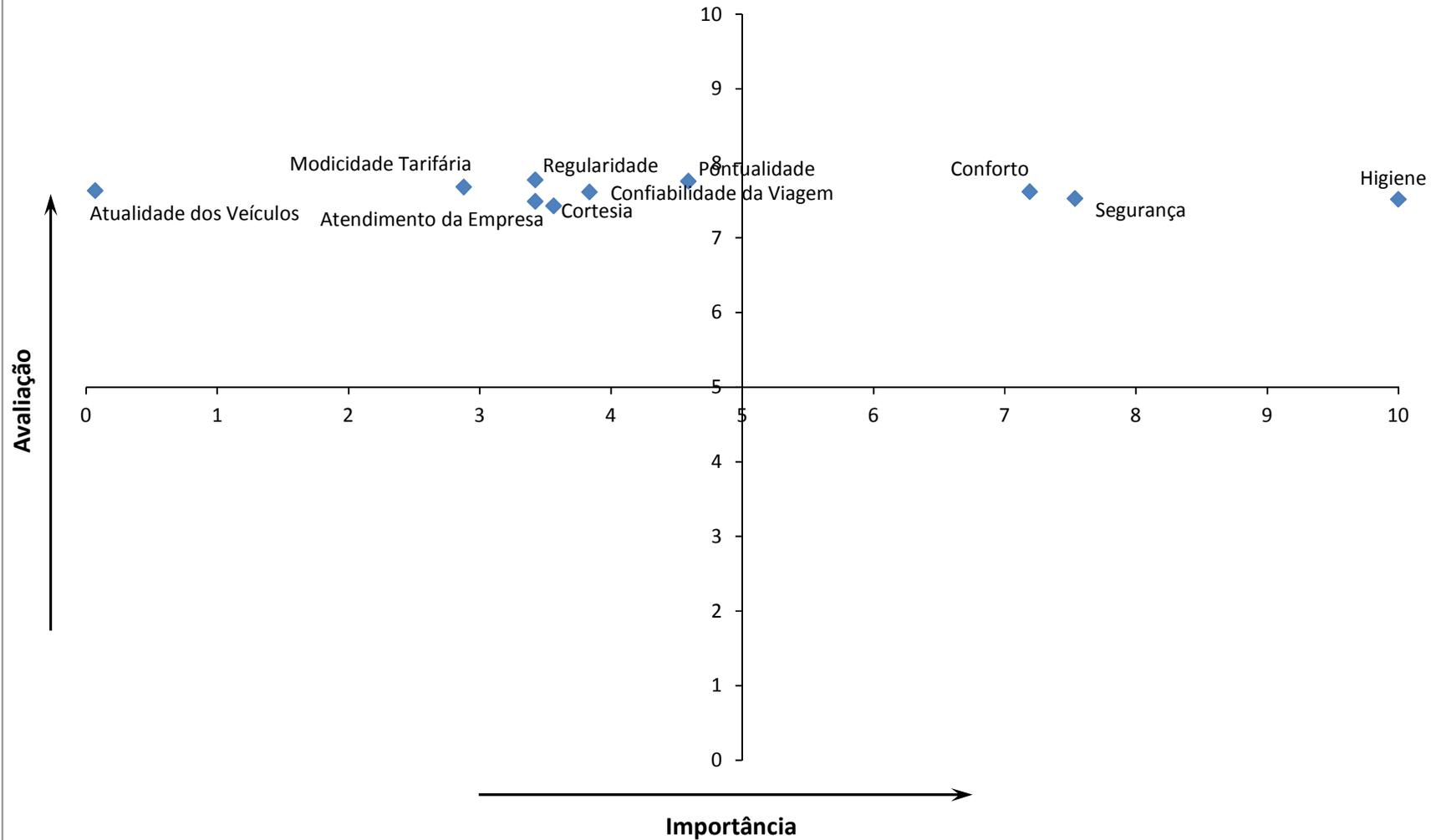
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,9	74,9
Conforto	Conforto das poltronas	75,29	76,21
	Lotação dos ônibus	77,12	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,32	74,32
Higiene	Limpeza do ônibus	75,19	75,19
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,16	76,16
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,61	77,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,8	77,8
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,23	75,29
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,35	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,83	76,83
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,35	76,35
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	75,1	78,20
	Facilidade de acesso	78,28	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	79,34	
	Segurança (assaltos)	79,73	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	78,57	

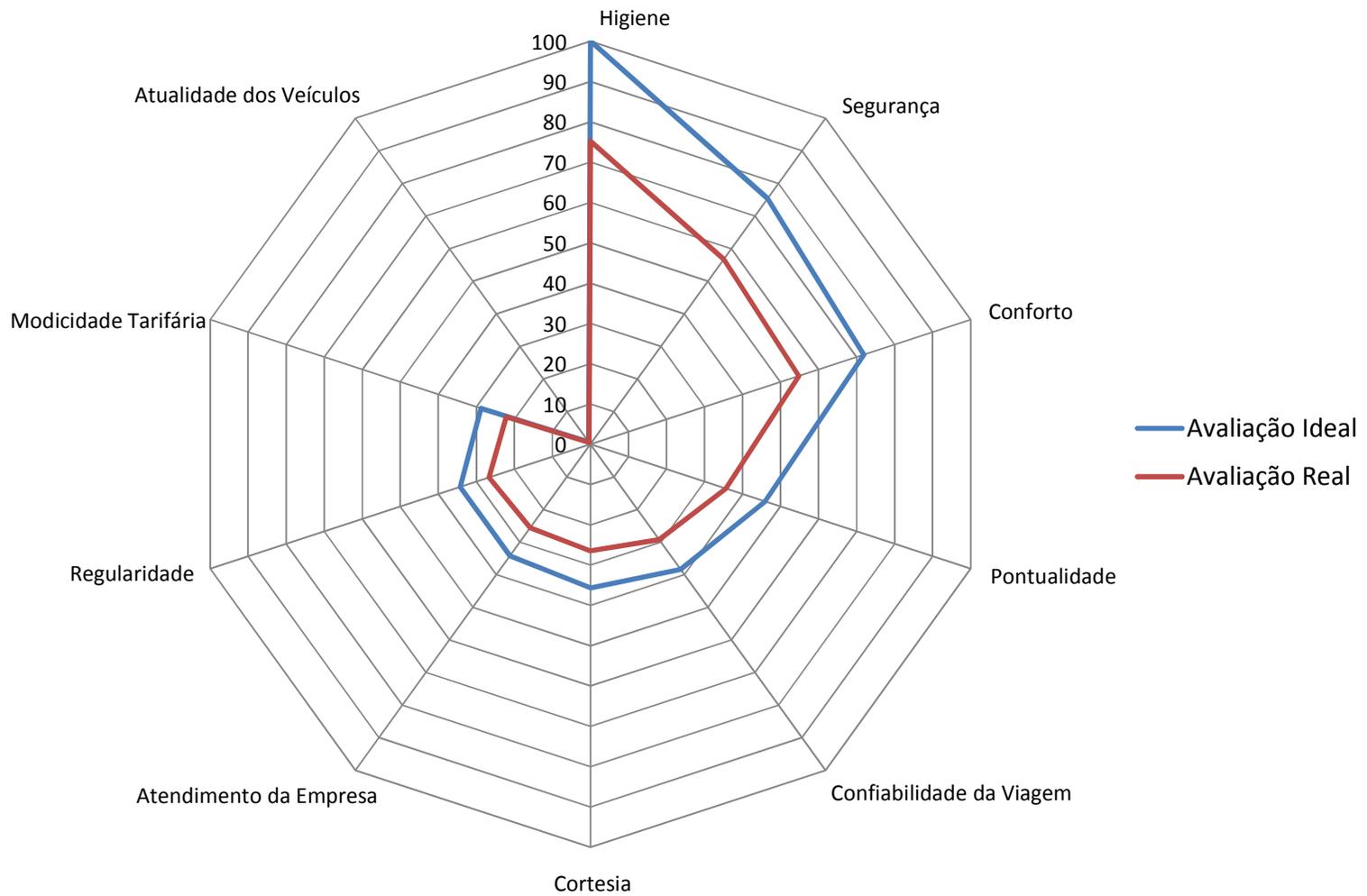
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	50	7,36	74,90
Conforto	105	15,46	76,21
Cortesia	52	7,66	74,32
Higiene	146	21,5	75,19
Confiabilidade da Viagem	56	8,25	76,16
Pontualidade	67	9,87	77,61
Regularidade	50	7,36	77,80
Segurança	110	16,2	75,29
Modicidade Tarifária	42	6,19	76,83
Atualidade dos Veículos	1	0,15	76,35
TOTAL	679	100	
IGS	75,89		

Nº de entrevistas realizadas: 259

# VIACAO UMUARAMA LTDA



# VIACAO UMUARAMA LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	100
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>2</b>

### **Empresa Santo Antônio Transporte e Turismo Ltda**

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

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

<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Masculino	40
Feminino	60
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	34
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	2
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	31,95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	9
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	14
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	77
Estudo	7
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	1
Compras	0
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

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

Eventual	4
Diária	76
Semanal	12
Quinzenal	2
Mensal	4
Trimestral	1
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

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

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

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

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

Gratuidade para idosos	27
Gratuidade para portadores de deficiência	30
Descontos para idosos	3
Outros descontos ou gratuidades	40
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA**

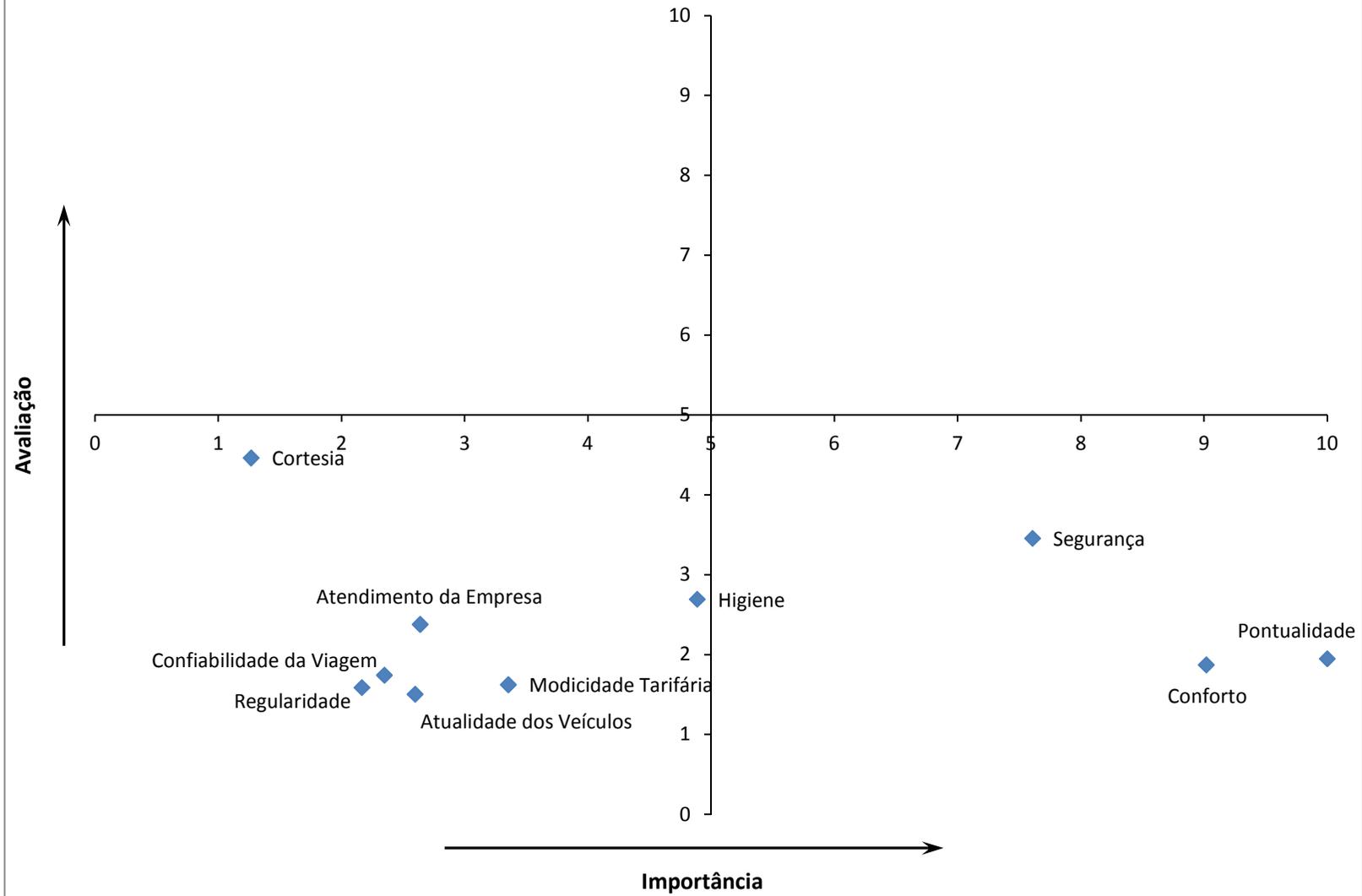
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO GOIÁS-DISTRITO FEDERAL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM GOIÁS-DISTRITO FEDERAL NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	23,79	23,79
Conforto	Conforto das poltronas	26,4	18,73
	Lotação dos ônibus	11,05	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	44,63	44,63
Higiene	Limpeza do ônibus	26,94	26,94
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	17,41	17,41
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	19,48	19,48
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	15,86	15,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	31,8	34,55
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	37,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	16,24	16,24
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	15,04	15,04
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	20,99	20,32
	Facilidade de acesso	28,24	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	18,5	
	Segurança (assaltos)	16,24	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	17,64	

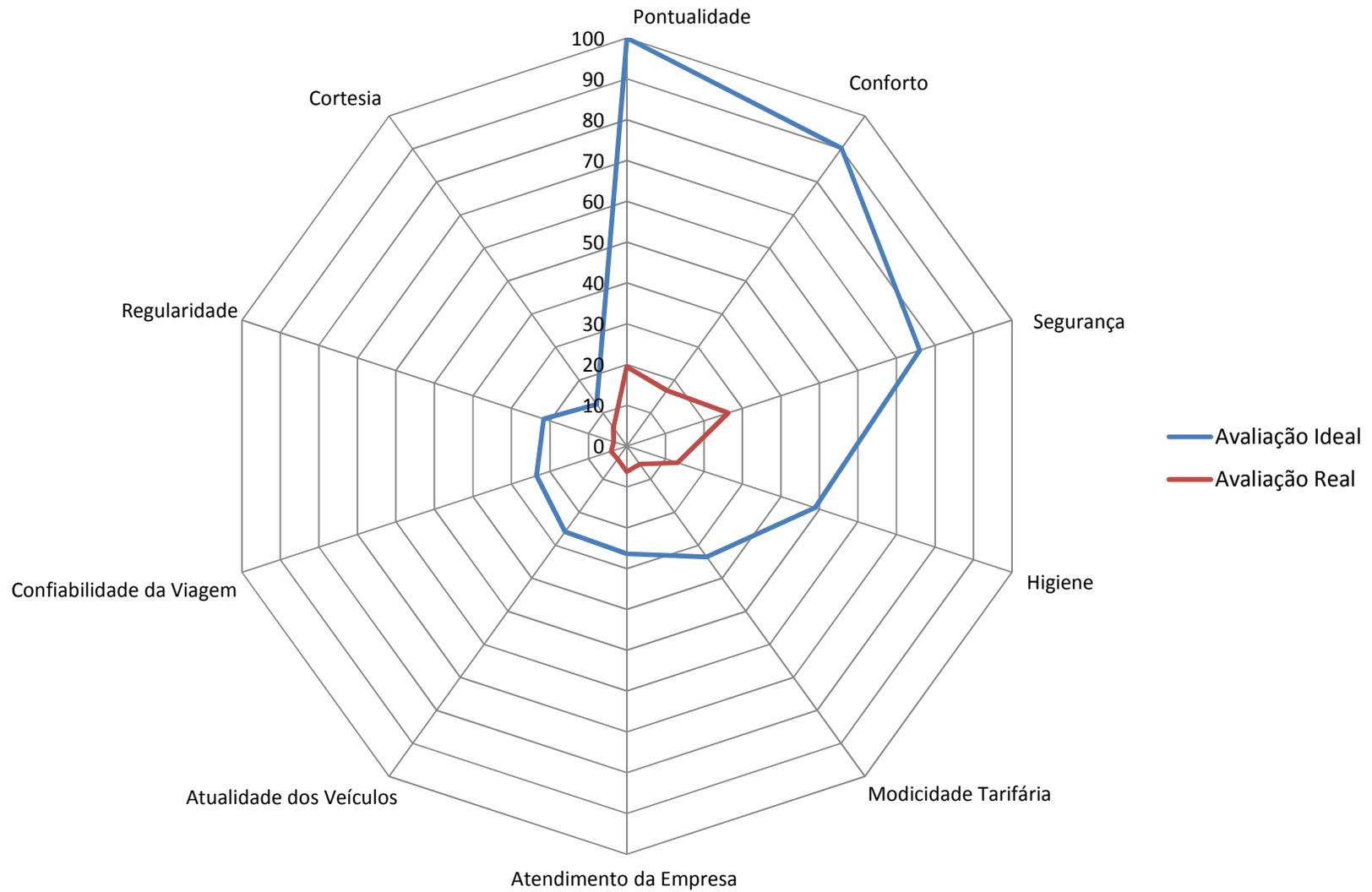
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	129	5,75	23,79
Conforto	441	19,65	18,73
Cortesia	62	2,76	44,63
Higiene	239	10,65	26,94
Confiabilidade da Viagem	115	5,12	17,41
Pontualidade	489	21,79	19,48
Regularidade	106	4,72	15,86
Segurança	372	16,58	34,55
Modicidade Tarifária	164	7,31	16,24
Atualidade dos Veículos	127	5,66	15,04
TOTAL	2244	100	
IGS	22,80		

Nº de entrevistas realizadas: 788

# EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA



# EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	9
Não	91
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>788</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	3
Boa	42
Regular	18
Ruim	18
Péssima	19
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>67</b>

### **Santa Izabel – Transportes e Turismo Ltda**

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

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

<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Masculino	45
Feminino	55
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	37,12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	25
Fundamental (1º grau)	20
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	6
Superior Completo	0
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	46
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	8
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	61
Estudo	1
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	9
Compras	1
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

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

Eventual	6
Diária	36
Semanal	31
Quinzenal	5
Mensal	13
Trimestral	3
Semestral	4
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

**TOTAL BRASIL: SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA**

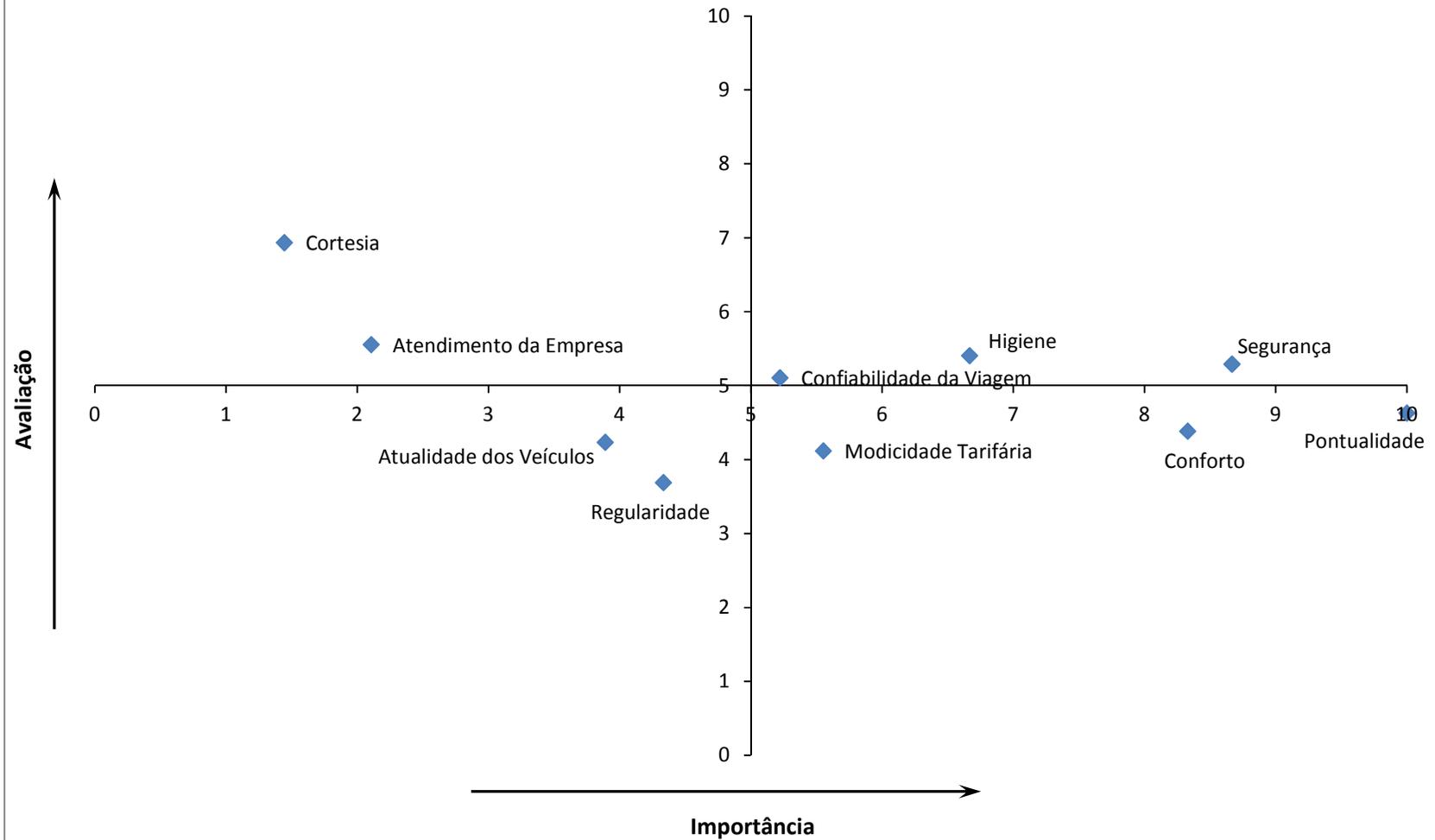
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO GOIÁS-DISTRITO FEDERAL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM GOIÁS-DISTRITO FEDERAL NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	55,56	55,56
Conforto	Conforto das poltronas	48,27	43,86
	Lotação dos ônibus	39,45	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,36	69,36
Higiene	Limpeza do ônibus	54,05	54,05
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	51,07	51,07
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	46,3	46,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	36,91	36,91
Segurança	Segurança com relação a assaltos	39,69	52,94
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,18	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	41,18	41,18
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	42,34	42,34
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	37,57	35,14
	Facilidade de acesso	41,91	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	32,51	
	Segurança (assaltos)	28,74	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	34,97	

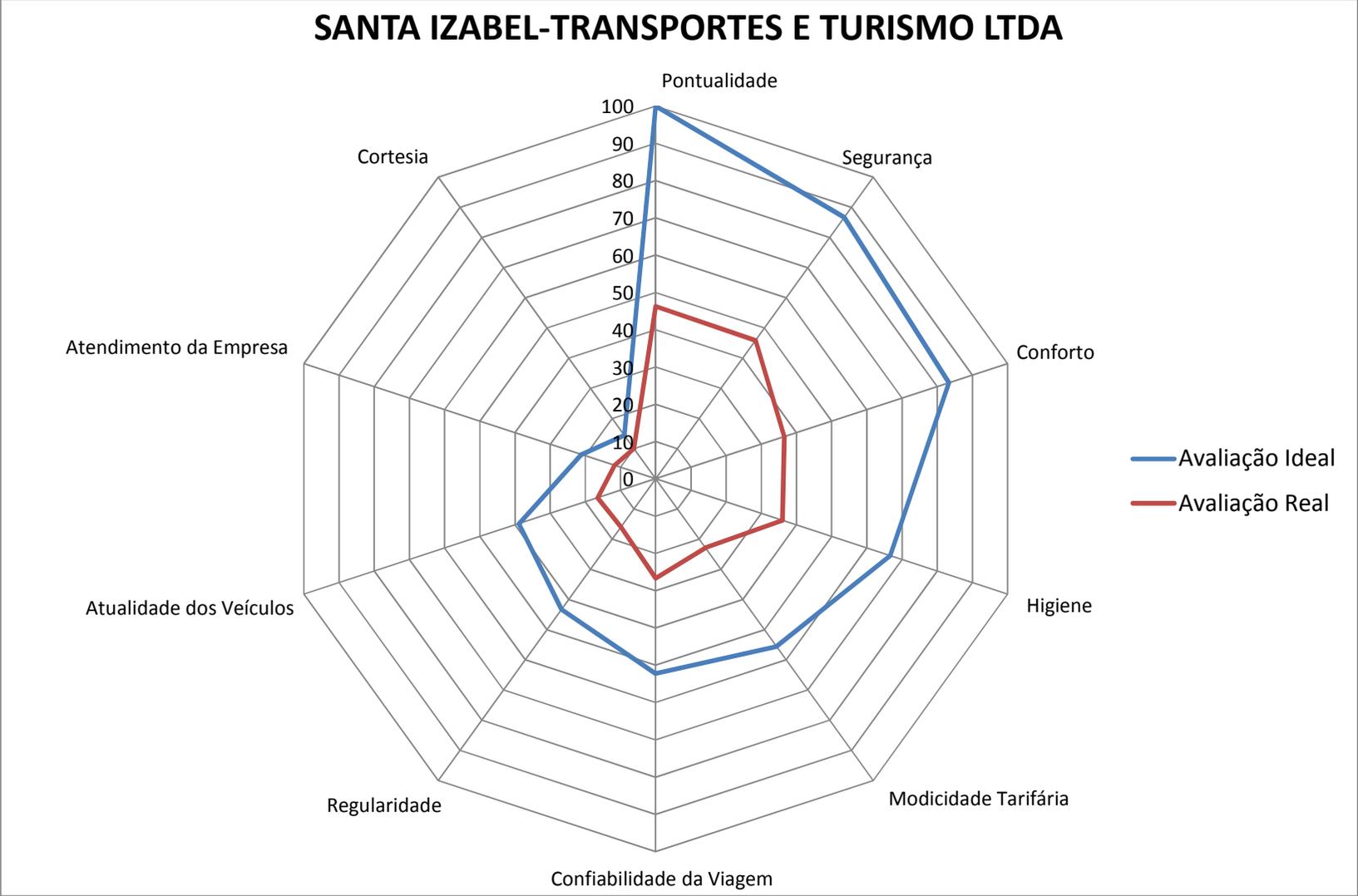
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	19	3,75	55,56
Conforto	75	14,82	43,86
Cortesia	13	2,57	69,36
Higiene	60	11,86	54,05
Confiabilidade da Viagem	47	9,29	51,07
Pontualidade	90	17,79	46,30
Regularidade	39	7,71	36,91
Segurança	78	15,42	52,94
Modicidade Tarifária	50	9,88	41,18
Atualidade dos Veículos	35	6,92	42,34
TOTAL	506	100	
IGS	47,76		

Nº de entrevistas realizadas: 173

## SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA



# SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>173</b>

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

### **Viação Transporte Coletivo do Entorno Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	46
Feminino	54
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	39,1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	8
Fundamental incompleto (1º grau)	32
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	25
Superior Incompleto	0
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	33
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	43
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	9
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	5
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	1
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	4
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	39
Estudo	0
Saúde	34
Visita a amigos/parentes	20
Lazer/turismo	4
Compras	2
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

Eventual	11
Diária	27
Semanal	23
Quinzenal	13
Mensal	22
Trimestral	3
Semestral	0
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

Sim	8
Não	92
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

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

Gratuidade para idosos	70
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>20</b>

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

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

**TOTAL BRASIL: VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA**

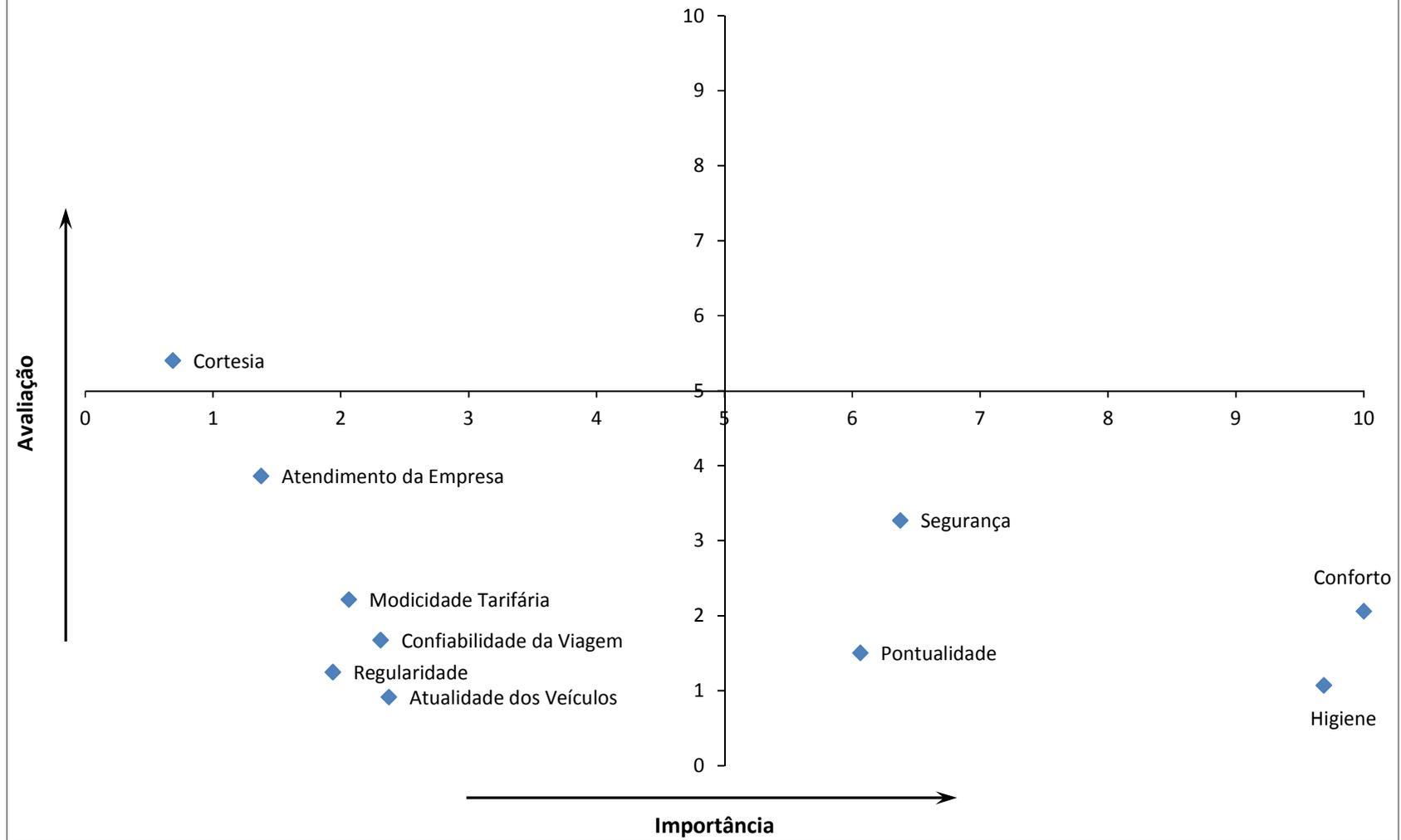
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO GOIÁS-DISTRITO FEDERAL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM GOIÁS-DISTRITO FEDERAL NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	38,63	38,63
Conforto	Conforto das poltronas	12,55	20,59
	Lotação dos ônibus	28,62	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	54,04	54,04
Higiene	Limpeza do ônibus	10,71	10,71
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	16,74	16,74
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	15,04	15,04
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	12,5	12,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	22,84	32,71
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	42,58	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	22,16	22,16
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	9,14	9,14
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	11,03	12,16
	Facilidade de acesso	17,72	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	9,98	
	Segurança (assaltos)	11,76	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	10,29	

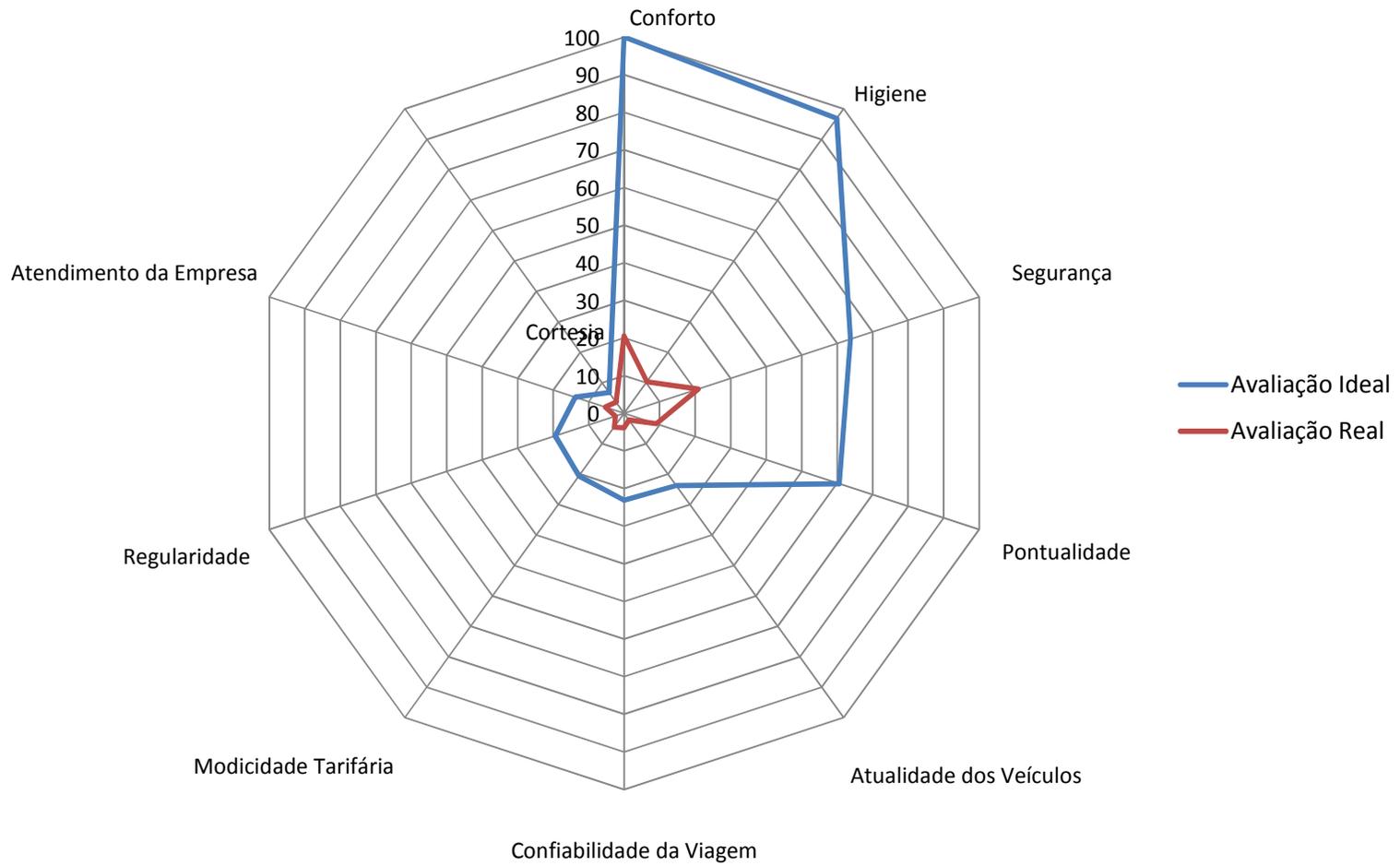
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	22	3,21	38,63
Conforto	160	23,32	20,59
Cortesia	11	1,6	54,04
Higiene	155	22,59	10,71
Confiabilidade da Viagem	37	5,39	16,74
Pontualidade	97	14,14	15,04
Regularidade	31	4,52	12,50
Segurança	102	14,87	32,71
Modicidade Tarifária	33	4,81	22,16
Atualidade dos Veículos	38	5,54	9,14
TOTAL	686	100	
IGS		19,36	

Nº de entrevistas realizadas: 238

## VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA



# VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

## Viação Pretti Ltda

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	38,17
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	22
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	18
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	2
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	14
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	40
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	55
Estudo	10
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	18
Lazer/turismo	2
Compras	2
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

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

Eventual	0
Diária	49
Semanal	51
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

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

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

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

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

Gratuidade para idosos	67
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	11
Outros descontos ou gratuidades	22
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>9</b>

**TOTAL BRASIL: VIACAO PRETTI LTDA**

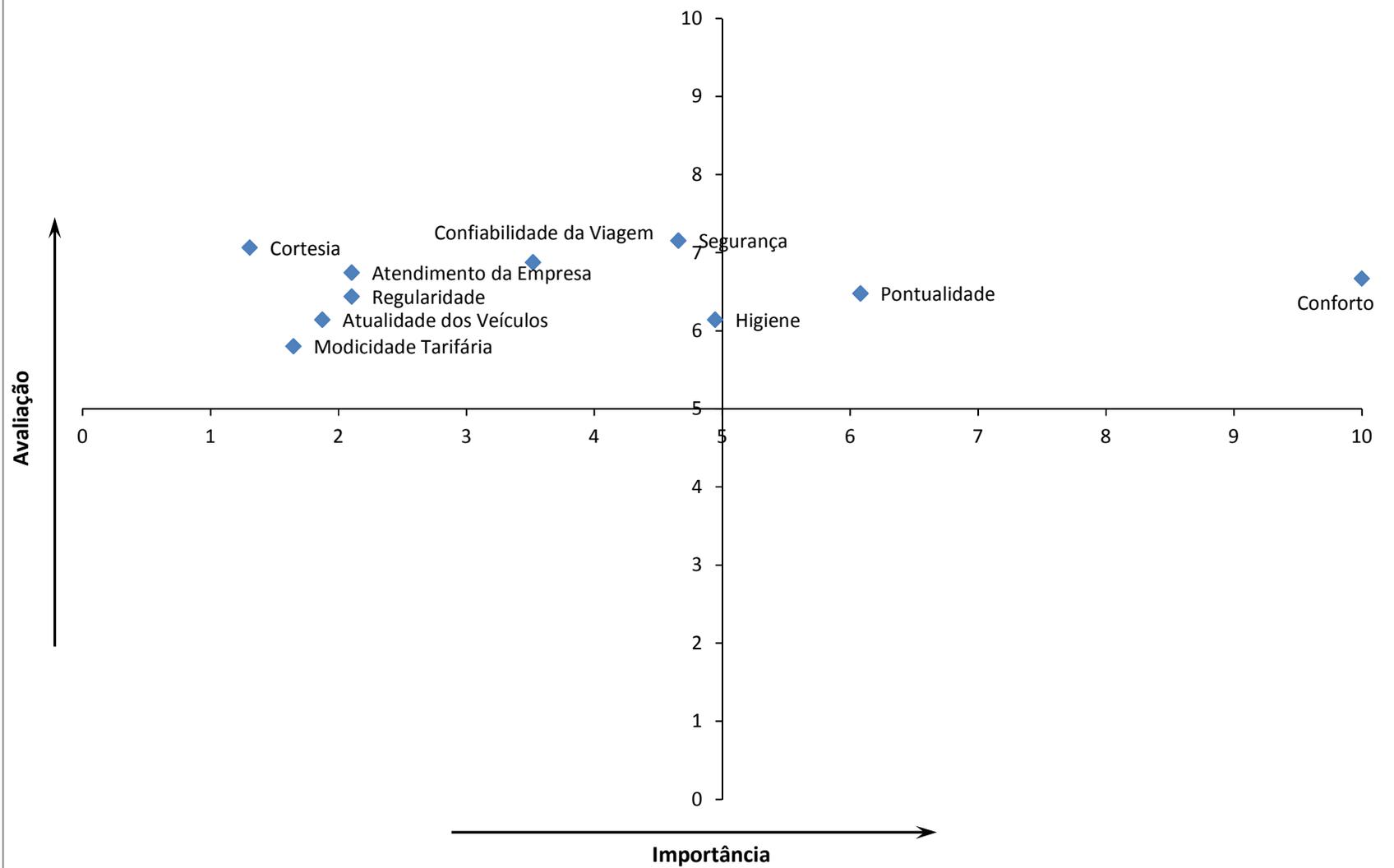
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO ESPÍRITO SANTO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM ESPÍRITO SANTO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,45	67,45
Conforto	Conforto das poltronas	68,53	66,70
	Lotação dos ônibus	64,86	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,67	70,67
Higiene	Limpeza do ônibus	61,42	61,42
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,77	68,77
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,8	64,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,41	64,41
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,25	71,57
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,88	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,04	58,04
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,42	61,42
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	64,27	63,56
	Facilidade de acesso	66,24	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	56,27	
	Segurança (assaltos)	65,45	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	65,59	

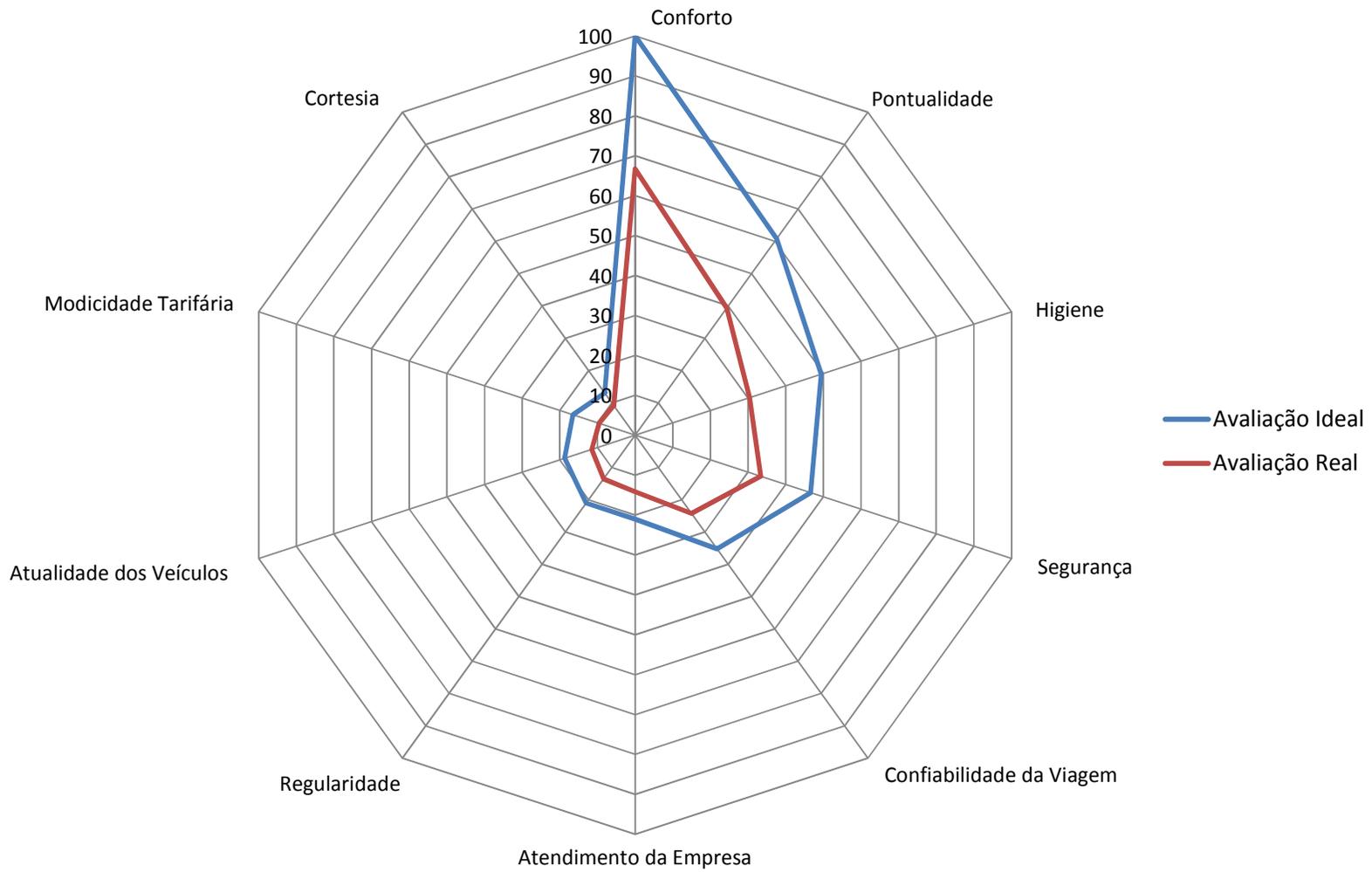
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	5,5	67,45
Conforto	176	26,15	66,70
Cortesia	23	3,42	70,67
Higiene	87	12,93	61,42
Confiabilidade da Viagem	62	9,21	68,77
Pontualidade	107	15,9	64,80
Regularidade	37	5,5	64,41
Segurança	82	12,18	71,57
Modicidade Tarifária	29	4,31	58,04
Atualidade dos Veículos	33	4,9	61,42
TOTAL	673	100	
IGS	65,92		

Nº de entrevistas realizadas: 255

# VIACAO PRETTI LTDA



# VIACAO PRETTI LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	100
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

### **Rapido Luxo Campinas Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	38
Feminino	62
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	44
De 26 a 35 anos	6
De 36 a 45 anos	0
De 46 a 55 anos	25
De 56 a 65 anos	19
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	39,69
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	31
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	19
Superior Incompleto	13
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	19
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	56
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	0
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	6
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	25
Estudo	6
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	6
Compras	25
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

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

Eventual	12
Diária	12
Semanal	38
Quinzenal	19
Mensal	19
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

**TOTAL BRASIL: RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA**

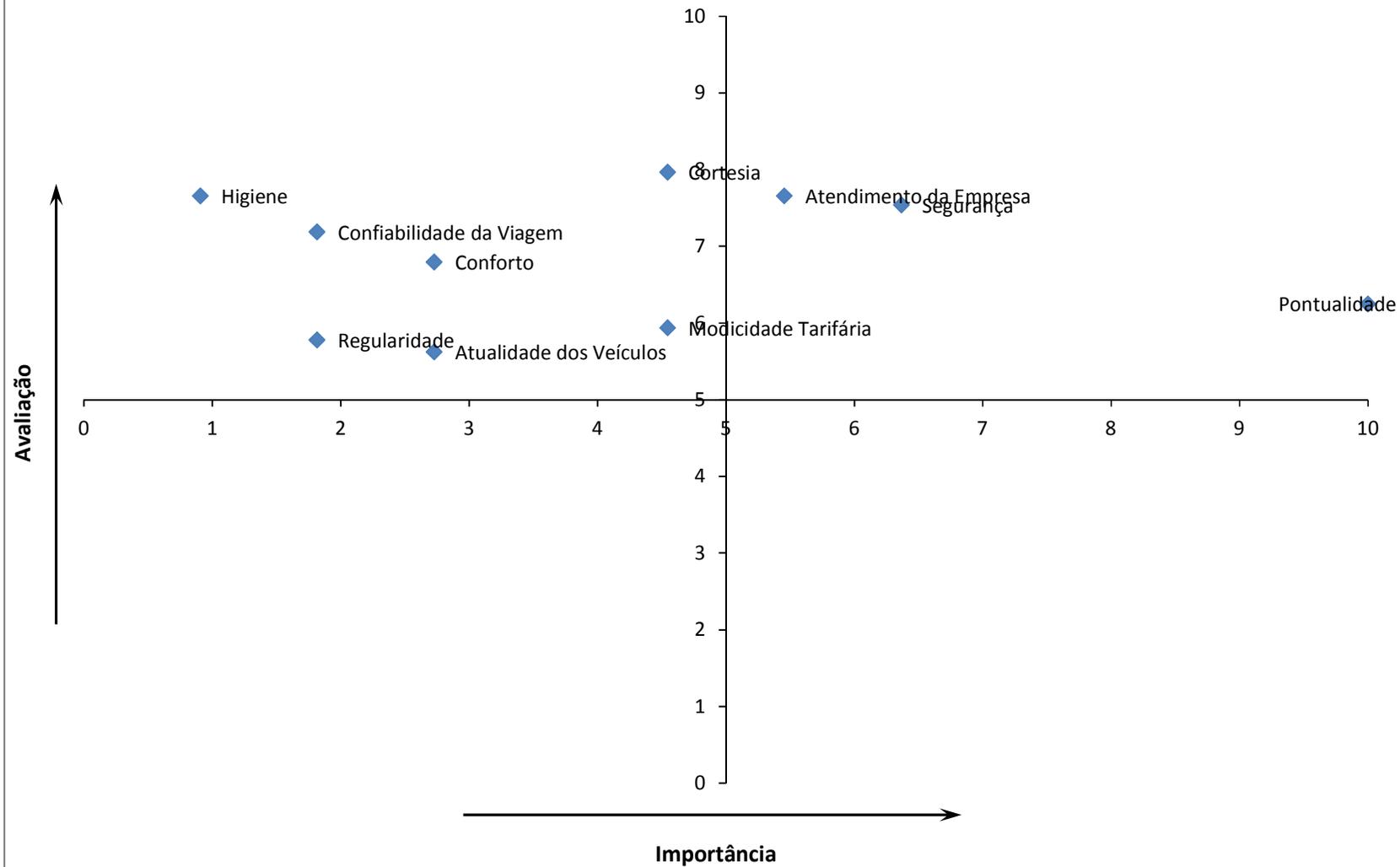
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO MINAS GERAIS É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM MINAS GERAIS NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,56	76,56
Conforto	Conforto das poltronas	65,63	67,97
	Lotação dos ônibus	70,31	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,69	79,69
Higiene	Limpeza do ônibus	76,56	76,56
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,88	71,88
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,5	62,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	57,81	57,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,15	75,42
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,69	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,38	59,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	56,25	56,25
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	64,06	65,00
	Facilidade de acesso	68,75	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	73,44	
	Segurança (assaltos)	50	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	68,75	

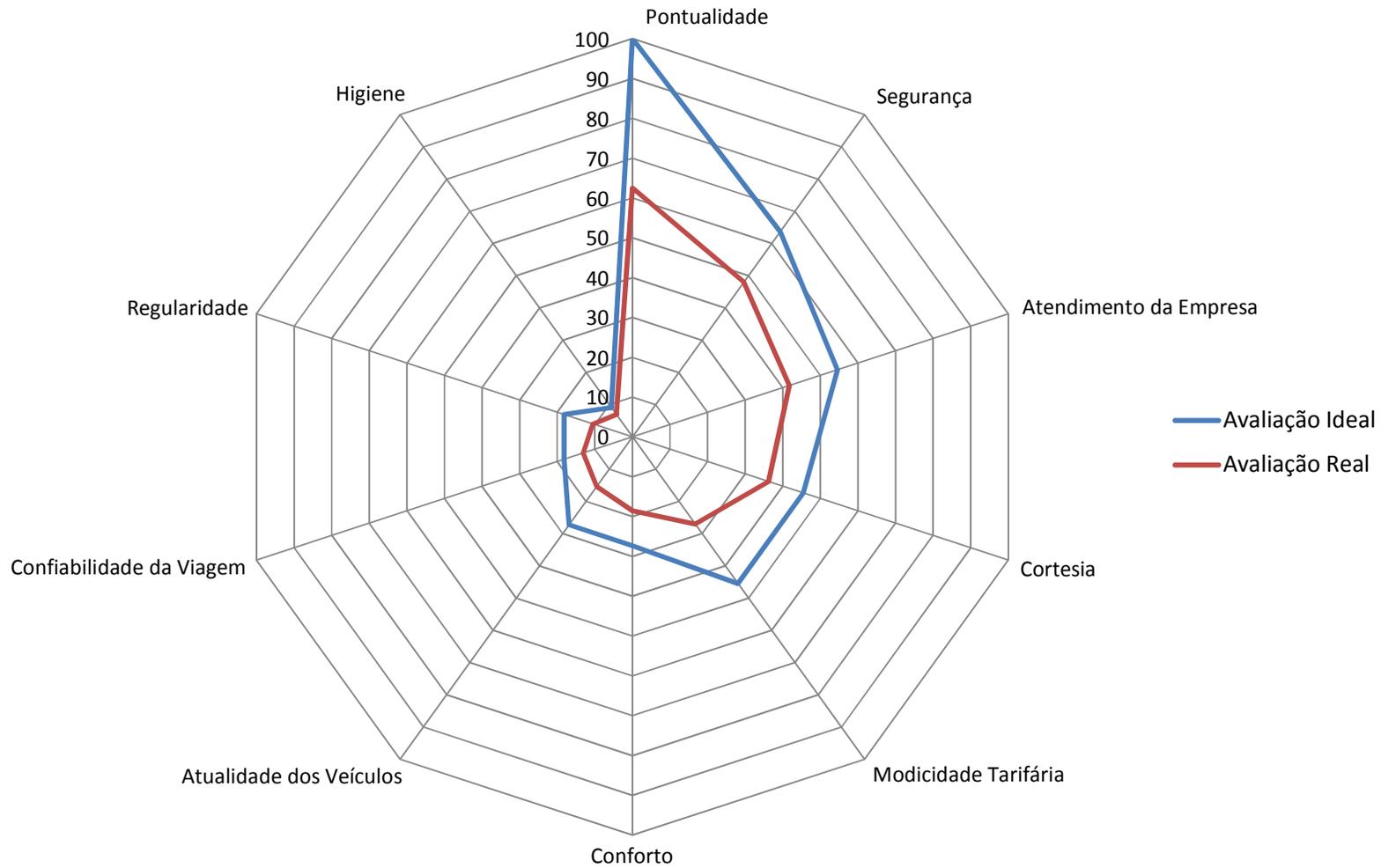
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	13,33	76,56
Conforto	3	6,67	67,97
Cortesia	5	11,11	79,69
Higiene	1	2,22	76,56
Confiabilidade da Viagem	2	4,44	71,88
Pontualidade	11	24,44	62,50
Regularidade	2	4,44	57,81
Segurança	7	15,56	75,42
Modicidade Tarifária	5	11,11	59,38
Atualidade dos Veículos	3	6,67	56,25
TOTAL	45	100	
IGS		68,42	

**Base: 16 (Base pequena – analisar dados com cautela)**

# RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA



# RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	12
Não	88
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	100
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>2</b>

### **Transportes Além Paraíba Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	46
Feminino	54
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	38,94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	8
Fundamental incompleto (1º grau)	29
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	28
Médio (2º grau)	12
Superior Incompleto	2
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	27
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	1
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	7
Não sabe/ Não respondeu	40
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	54
Estudo	9
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	9
Lazer/turismo	2
Compras	5
Outros	13
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

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

Eventual	14
Diária	62
Semanal	18
Quinzenal	2
Mensal	2
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

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

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

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

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

Gratuidade para idosos	71
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	29
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>14</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSPORTES ALEM PARAÍBA LTDA**

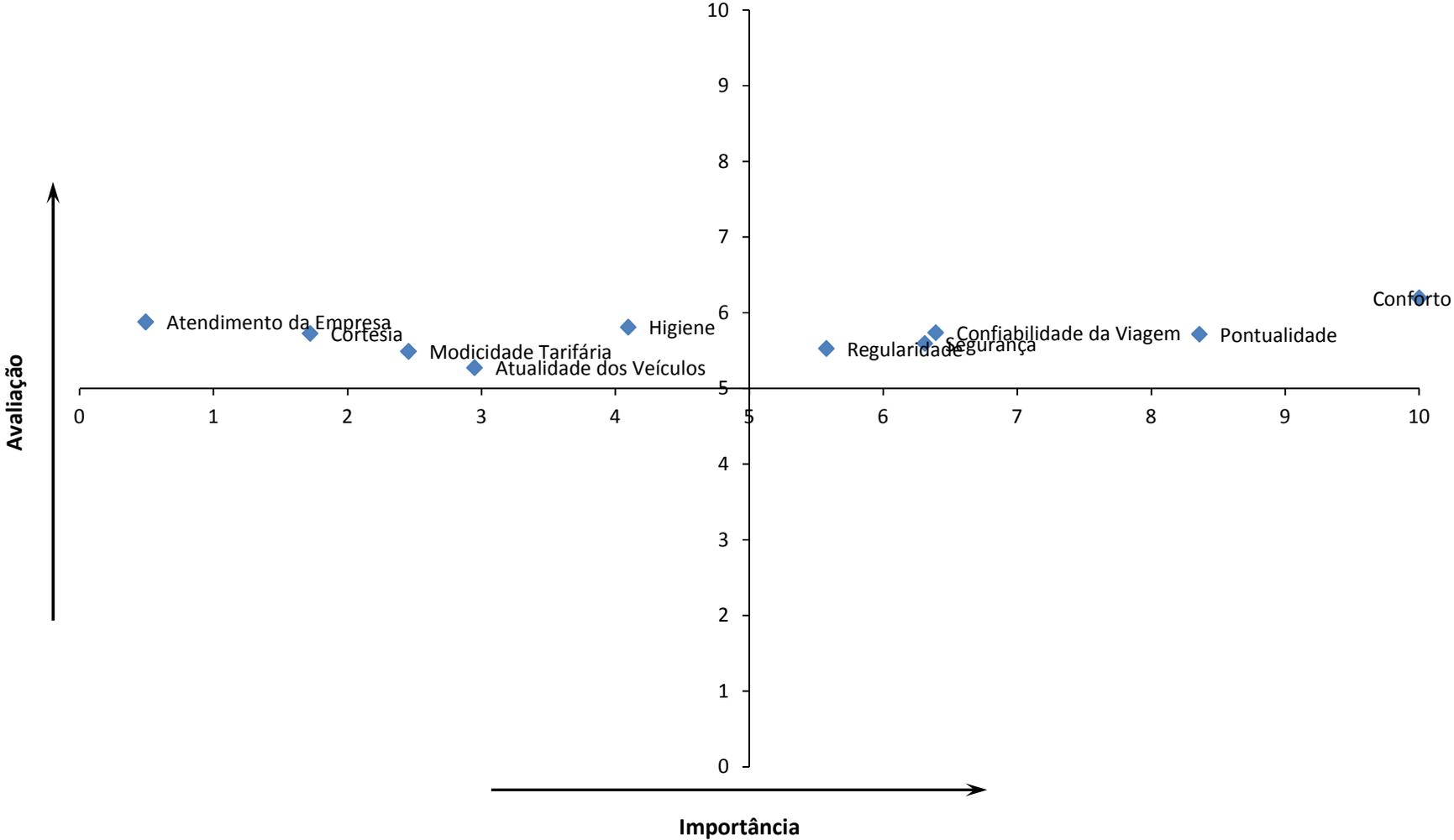
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO RIO DE JANEIRO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO RIO DE JANEIRO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	58,81	58,81
Conforto	Conforto das poltronas	58,96	61,98
	Lotação dos ônibus	65	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	57,26	57,26
Higiene	Limpeza do ônibus	58,11	58,11
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	57,36	57,36
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,17	57,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	55,28	55,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	51,42	55,95
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	60,47	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,91	54,91
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	52,74	52,74
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	46,51	47,59
	Facilidade de acesso	50,57	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	45,57	
	Segurança (assaltos)	49,15	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	46,13	

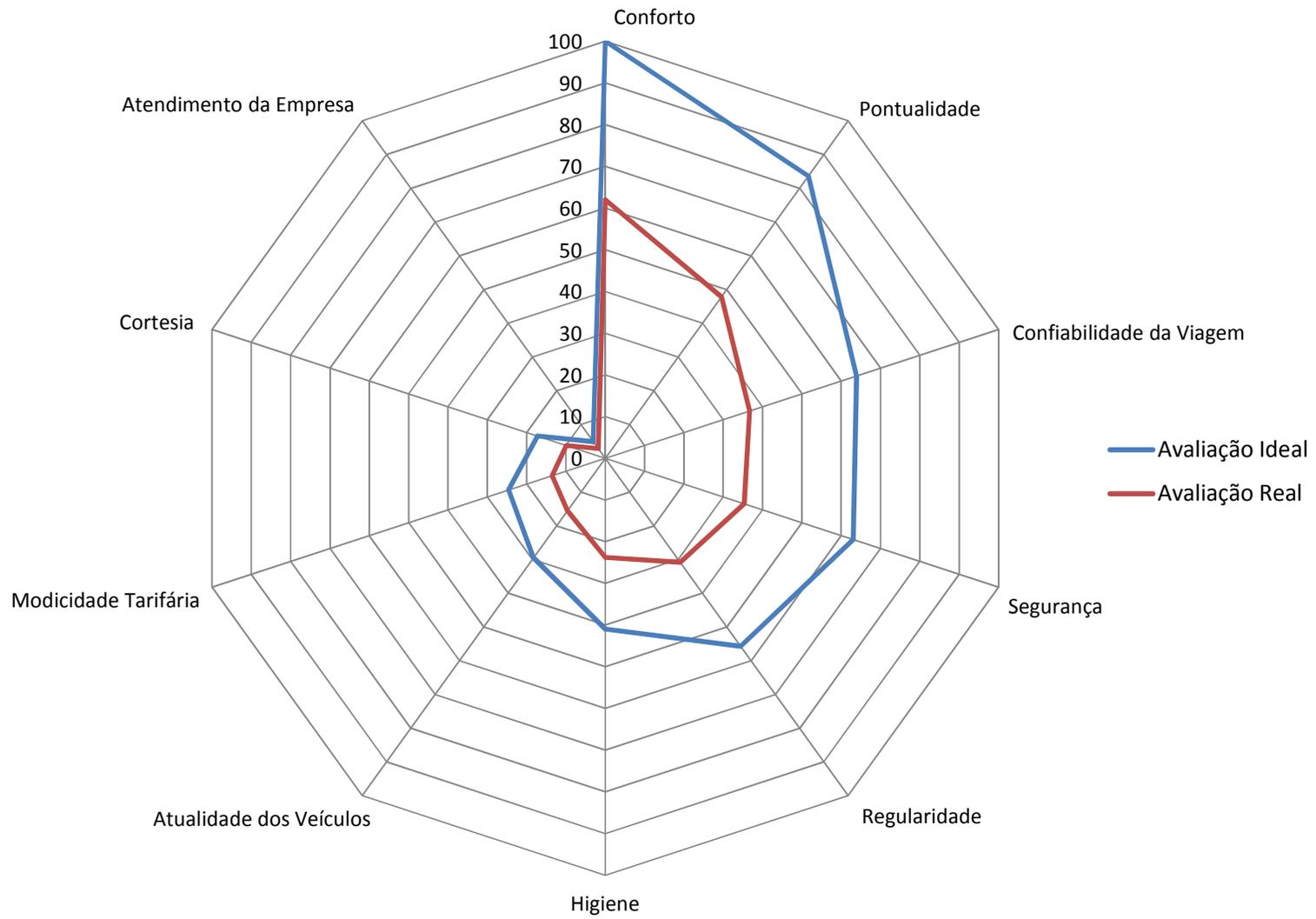
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	1,02	58,81
Conforto	122	20,68	61,98
Cortesia	21	3,56	57,26
Higiene	50	8,47	58,11
Confiabilidade da Viagem	78	13,22	57,36
Pontualidade	102	17,29	57,17
Regularidade	68	11,53	55,28
Segurança	77	13,05	55,95
Modicidade Tarifária	30	5,08	54,91
Atualidade dos Veículos	36	6,1	52,74
TOTAL	590	100	
IGS		57,53	

Nº de entrevistas realizadas: 265

# TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.



# TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>265</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	0
Regular	100
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>3</b>

### **Auto Viação Ourinhos Assis Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	43
Feminino	57
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	17
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	39,72
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	19
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	11
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	25
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	23
Estudo	5
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	27
Lazer/turismo	13
Compras	13
Outros	17
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

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

Eventual	16
Diária	28
Semanal	22
Quinzenal	12
Mensal	13
Trimestral	5
Semestral	3
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

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

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

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

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

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>10</b>

**TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO OURINHOS ASSIS LTDA**

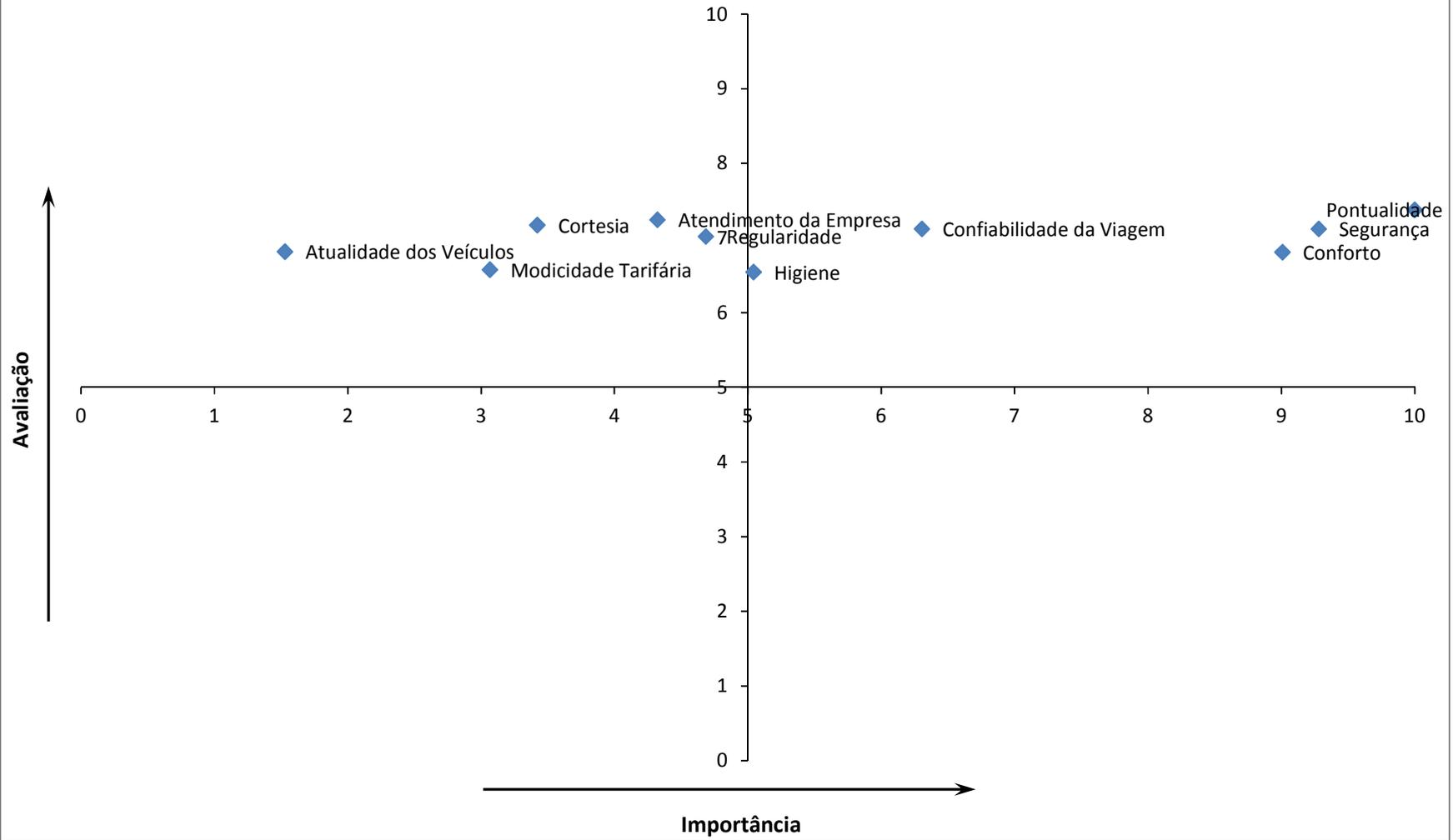
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,44	72,44
Conforto	Conforto das poltronas	68,37	68,12
	Lotação dos ônibus	67,86	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,75	71,75
Higiene	Limpeza do ônibus	65,45	65,45
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,22	71,22
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,78	73,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,2	70,2
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,43	71,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,02	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,75	65,75
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,19	68,19
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	70,2	72,59
	Facilidade de acesso	73,57	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	72,15	
	Segurança (assaltos)	72,55	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	74,49	

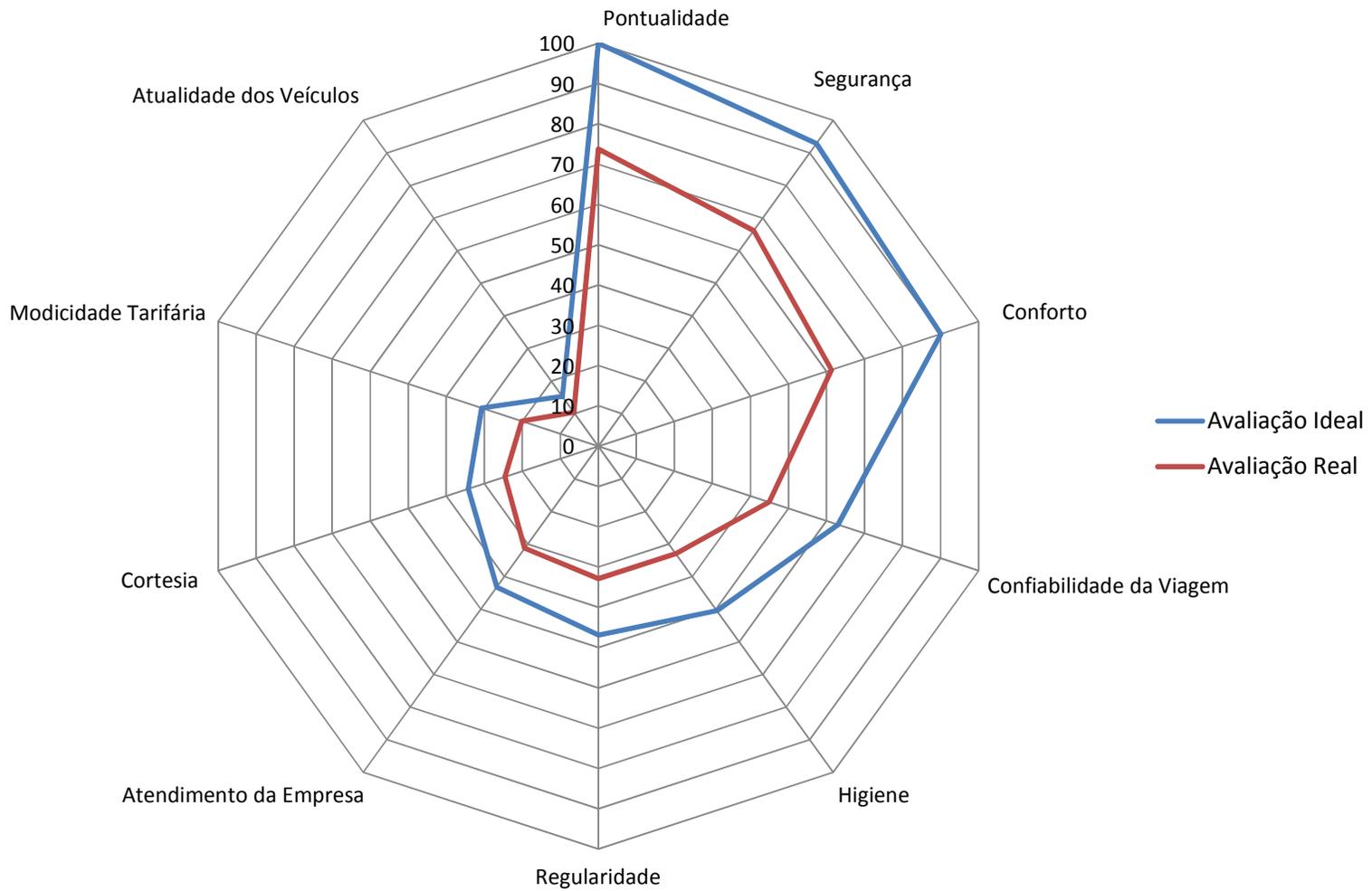
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	48	7,63	72,44
Conforto	100	15,9	68,12
Cortesia	38	6,04	71,75
Higiene	56	8,9	65,45
Confiabilidade da Viagem	70	11,13	71,22
Pontualidade	111	17,65	73,78
Regularidade	52	8,27	70,20
Segurança	103	16,38	71,23
Modicidade Tarifária	34	5,41	65,75
Atualidade dos Veículos	17	2,7	68,19
TOTAL	629	100	
IGS	70,33		

Nº de entrevistas realizadas: 246

# AUTO VIACAO OURINHOS ASSIS LTDA



# AUTO VIACAO OURINHOS ASSIS LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	100
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>2</b>

### **Viação Santa Clara Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	28
Feminino	72
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	31
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	38,70
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	49
Superior Incompleto	2
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	73
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	0
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	33
Estudo	4
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	5
Compras	6
Outros	42
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

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

Eventual	14
Diária	51
Semanal	22
Quinzenal	1
Mensal	12
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

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

Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

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

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

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>17</b>

**TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA**

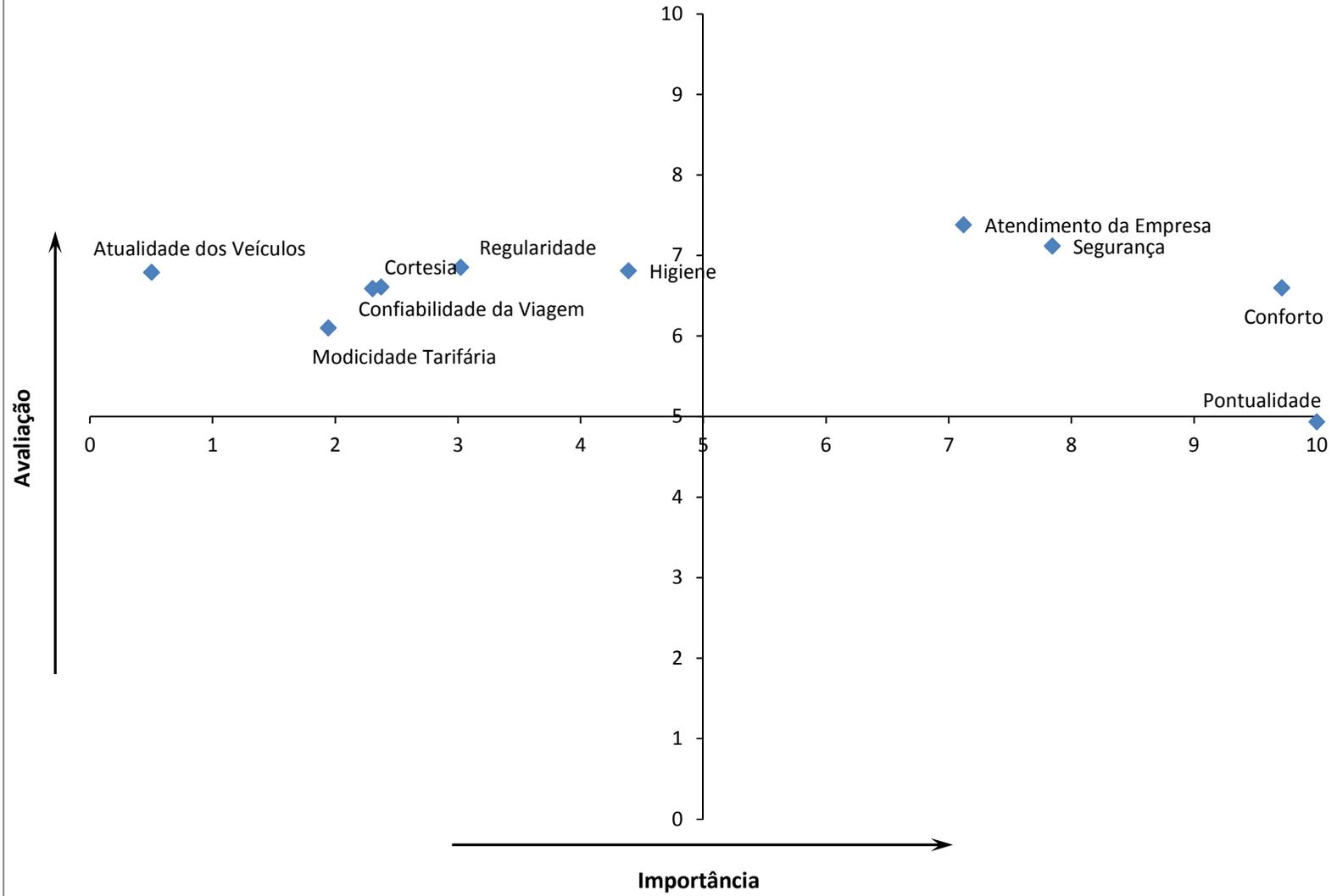
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,83	73,83
Conforto	Conforto das poltronas	67,9	66,00
	Lotação dos ônibus	64,09	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,1	66,1
Higiene	Limpeza do ônibus	68,11	68,11
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,89	65,89
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	49,36	49,36
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,54	68,54
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,23	71,19
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,14	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,02	61,02
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,9	67,9
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	71,82	71,50
	Facilidade de acesso	71,29	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	71,08	
	Segurança (assaltos)	72,56	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	70,76	

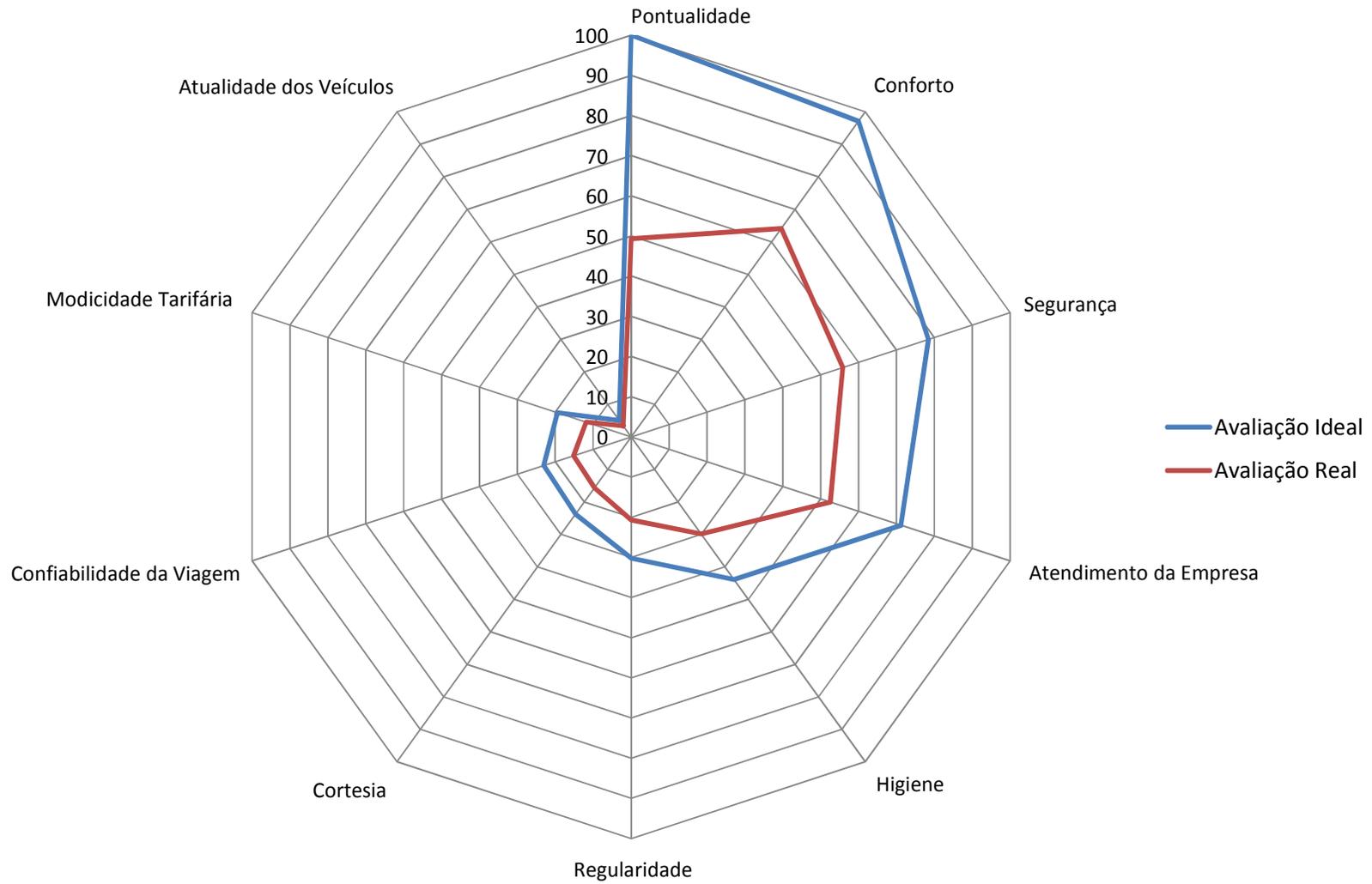
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	99	14,47	73,83
Conforto	135	19,74	66,00
Cortesia	33	4,82	66,10
Higiene	61	8,92	68,11
Confiabilidade da Viagem	32	4,68	65,89
Pontualidade	139	20,32	49,36
Regularidade	42	6,14	68,54
Segurança	109	15,94	71,19
Modicidade Tarifária	27	3,95	61,02
Atualidade dos Veículos	7	1,02	67,90
TOTAL	684	100	
IGS	64,74		

Nº de entrevistas realizadas: 236

# VIACAO SANTA CLARA LTDA.



# VIACAO SANTA CLARA LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>236</b>

### **Rapido Planaltina Ltda**

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

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

<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Masculino	28
Feminino	72
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	31
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	38,70
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	49
Superior Incompleto	2
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	73
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	0
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	33
Estudo	4
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	5
Compras	6
Outros	42
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

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

Eventual	14
Diária	51
Semanal	22
Quinzenal	1
Mensal	12
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

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

Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

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

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

Gratuidade para idosos	42
Gratuidade para portadores de deficiência	25
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	33
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>24</b>

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

Sim	50
Não	50
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>6</b>

**TOTAL BRASIL: RAPIDO PLANALTINA LTDA**

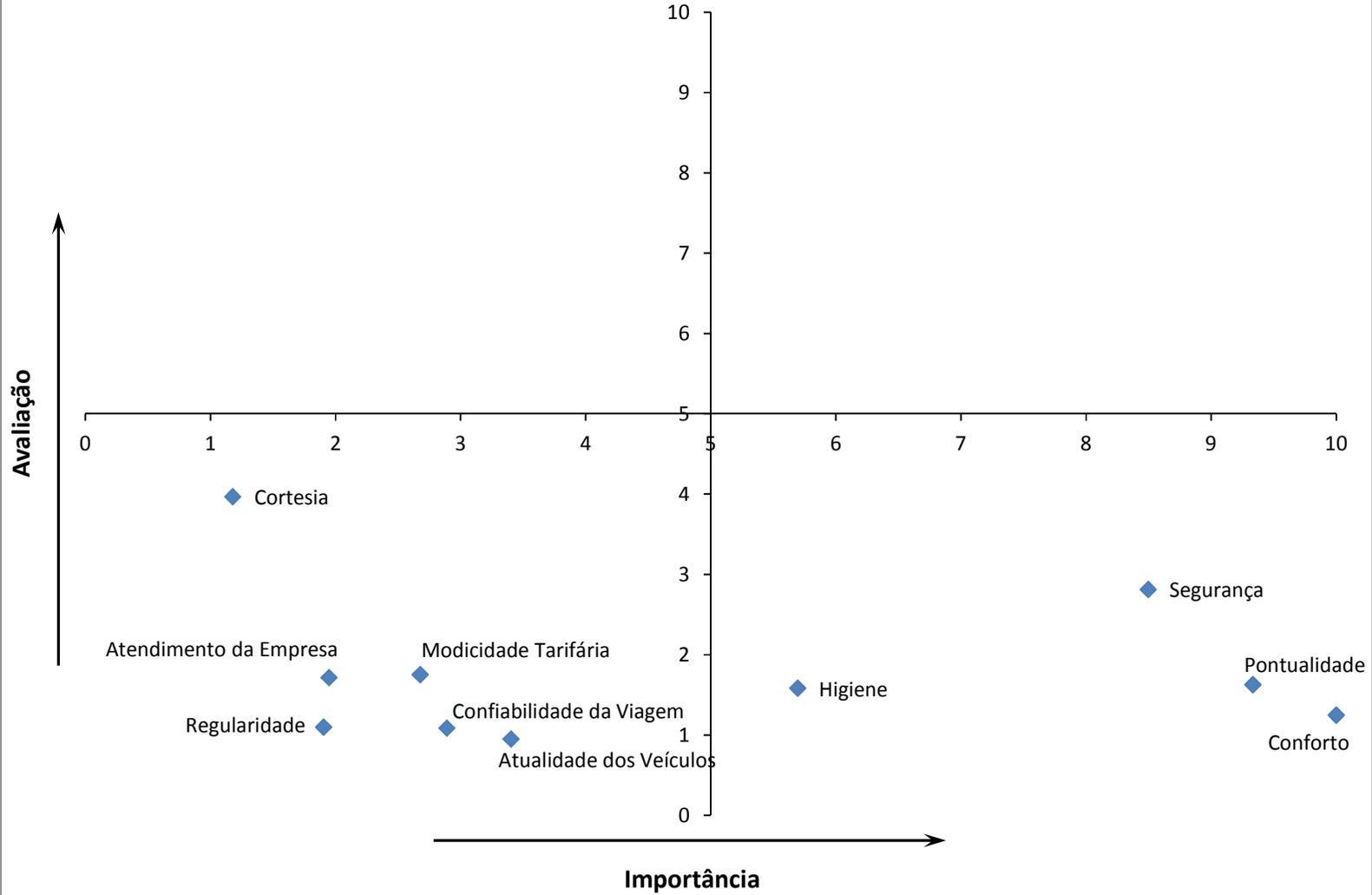
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO GOIÁS-DISTRITO FEDERAL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM GOIÁS-DISTRITO FEDERAL NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17,15	17,15
Conforto	Conforto das poltronas	17,02	12,49
	Lotação dos ônibus	7,95	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	39,7	39,7
Higiene	Limpeza do ônibus	15,83	15,83
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	10,86	10,86
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	16,27	16,27
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	11,01	11,01
Segurança	Segurança com relação a assaltos	24,8	28,14
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	31,47	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	17,55	17,55
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	9,51	9,51
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	25,55	23,60
	Facilidade de acesso	35,02	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	22,12	
	Segurança (assaltos)	17,37	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	17,96	

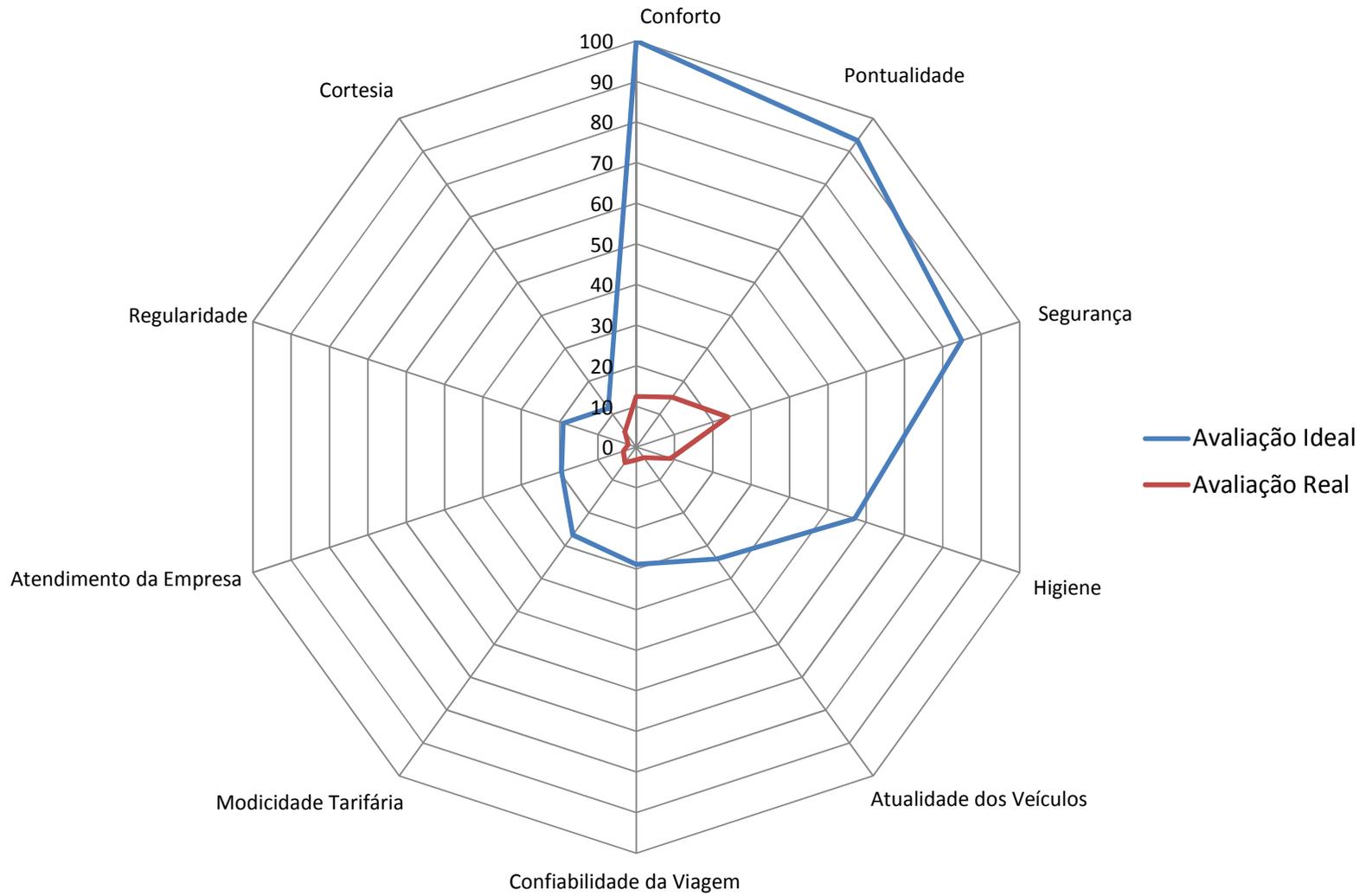
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	91	4,1	17,15
Conforto	467	21,04	12,49
Cortesia	55	2,48	39,70
Higiene	266	11,98	15,83
Confiabilidade da Viagem	135	6,08	10,86
Pontualidade	436	19,64	16,27
Regularidade	89	4,01	11,01
Segurança	397	17,88	28,14
Modicidade Tarifária	125	5,63	17,55
Atualidade dos Veículos	159	7,16	9,51
TOTAL	2220	100	
IGS	17,21		

Nº de entrevistas realizadas: 781

# RAPIDO PLANALTINA LTDA.



# RAPIDO PLANALTINA LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	10
Não	90
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	8
Boa	36
Regular	18
Ruim	13
Péssima	24
NR	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>76</b>

### **Taguatur – Taguatinga Transporte e Turismo Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	28
Feminino	72
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	31
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	38,70
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	49
Superior Incompleto	2
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	73
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	0
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	33
Estudo	4
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	5
Compras	6
Outros	42
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

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

Eventual	14
Diária	51
Semanal	22
Quinzenal	1
Mensal	12
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

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

Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

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

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

Gratuidade para idosos	63
Gratuidade para portadores de deficiência	18
Descontos para idosos	1
Outros descontos ou gratuidades	18
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>89</b>

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

Sim	50
Não	50
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

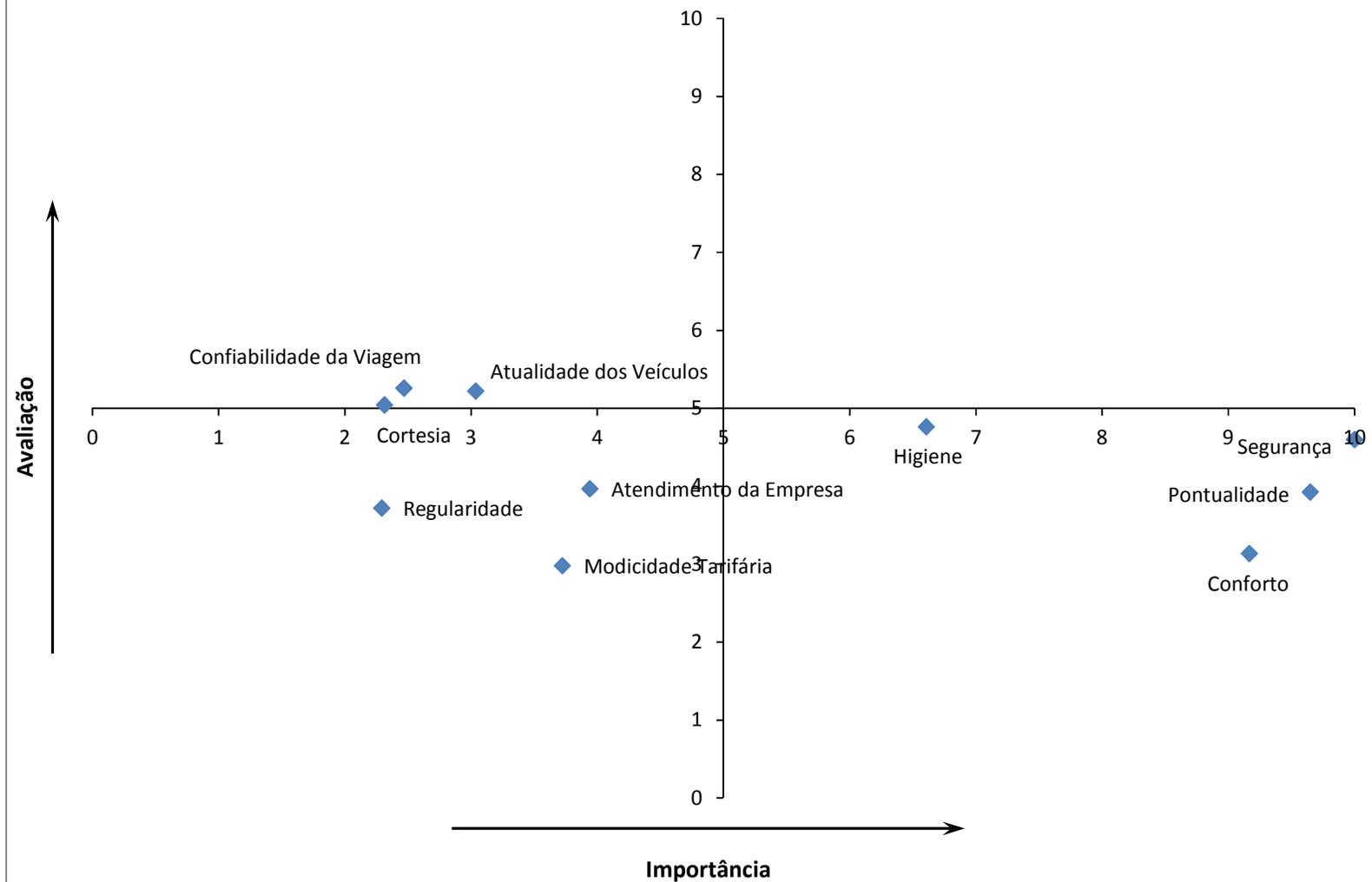
**TOTAL BRASIL: TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA**

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

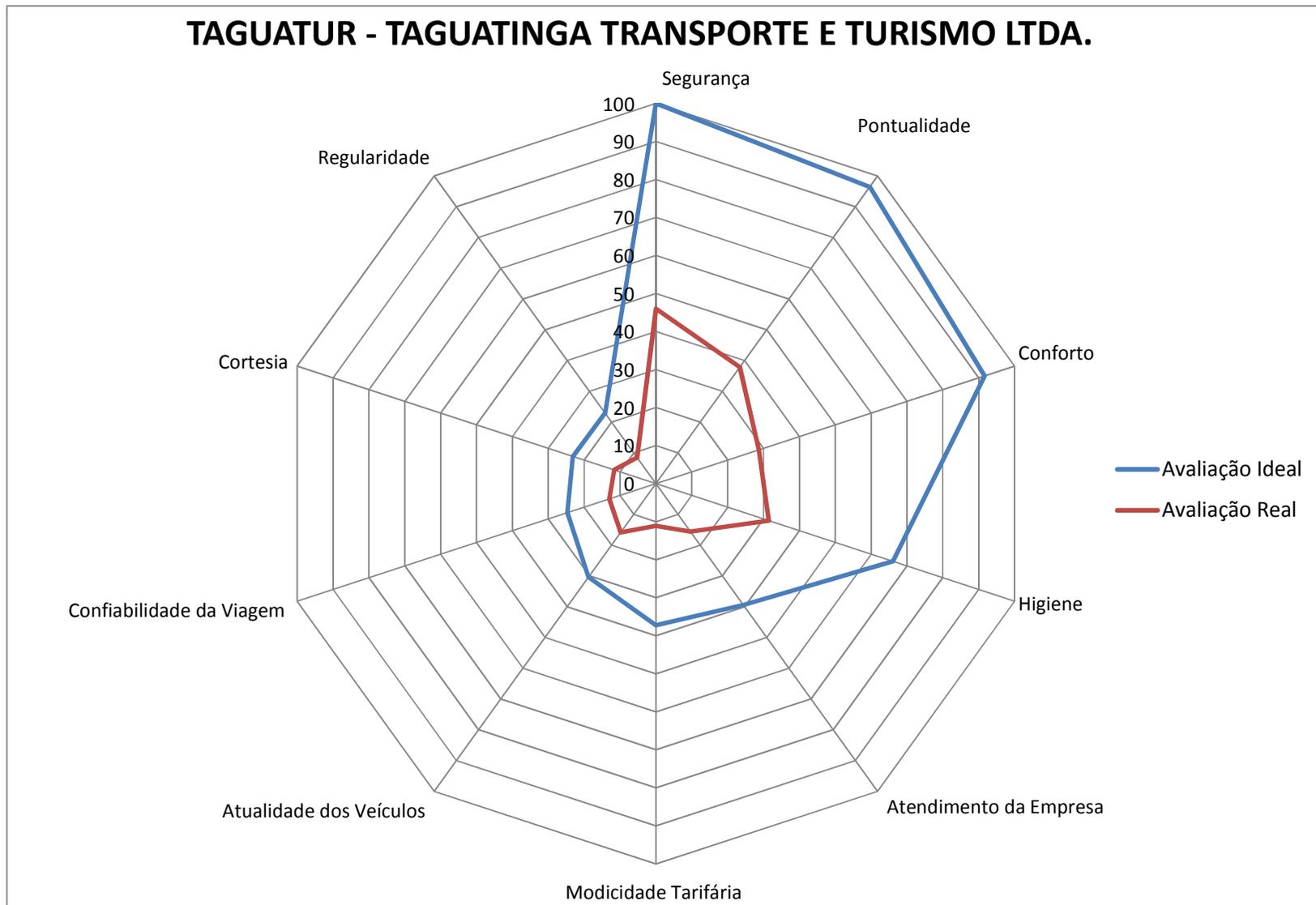
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	39,65	39,65
Conforto	Conforto das poltronas	46,2	31,35
	Lotação dos ônibus	16,49	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	50,42	50,42
Higiene	Limpeza do ônibus	47,63	47,63
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	52,57	52,57
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	39,26	39,26
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	37,2	37,2
Segurança	Segurança com relação a assaltos	35,55	45,98
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	56,4	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	29,79	29,79
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	52,17	52,17
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	38,82	33,32
	Facilidade de acesso	43,29	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	29,43	
	Segurança (assaltos)	24,1	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	30,96	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	179	7,41	39,65
Conforto	416	17,23	31,35
Cortesia	105	4,35	50,42
Higiene	300	12,42	47,63
Confiabilidade da Viagem	112	4,64	52,57
Pontualidade	438	18,14	39,26
Regularidade	104	4,31	37,20
Segurança	454	18,8	45,98
Modicidade Tarifária	169	7	29,79
Atualidade dos Veículos	138	5,71	52,17
TOTAL	2415	100	
IGS		41,32	

# TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.



# TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>843</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	8
Boa	40
Regular	15
Ruim	11
Péssima	25
NR	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>53</b>

## Águia Branca

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	49
Feminino	51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,20
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	28
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	25
Médio (2º grau)	21
Superior Incompleto	3
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	22
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	40
Estudo	4
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	5
Compras	5
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

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

Eventual	5
Diária	31
Semanal	48
Quinzenal	12
Mensal	4
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

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

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

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

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

Gratuidade para idosos	66
Gratuidade para portadores de deficiência	11
Descontos para idosos	3
Outros descontos ou gratuidades	20
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>35</b>

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

Sim	75
Não	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>4</b>

**TOTAL BRASIL: ÁGUIA BRANCA**

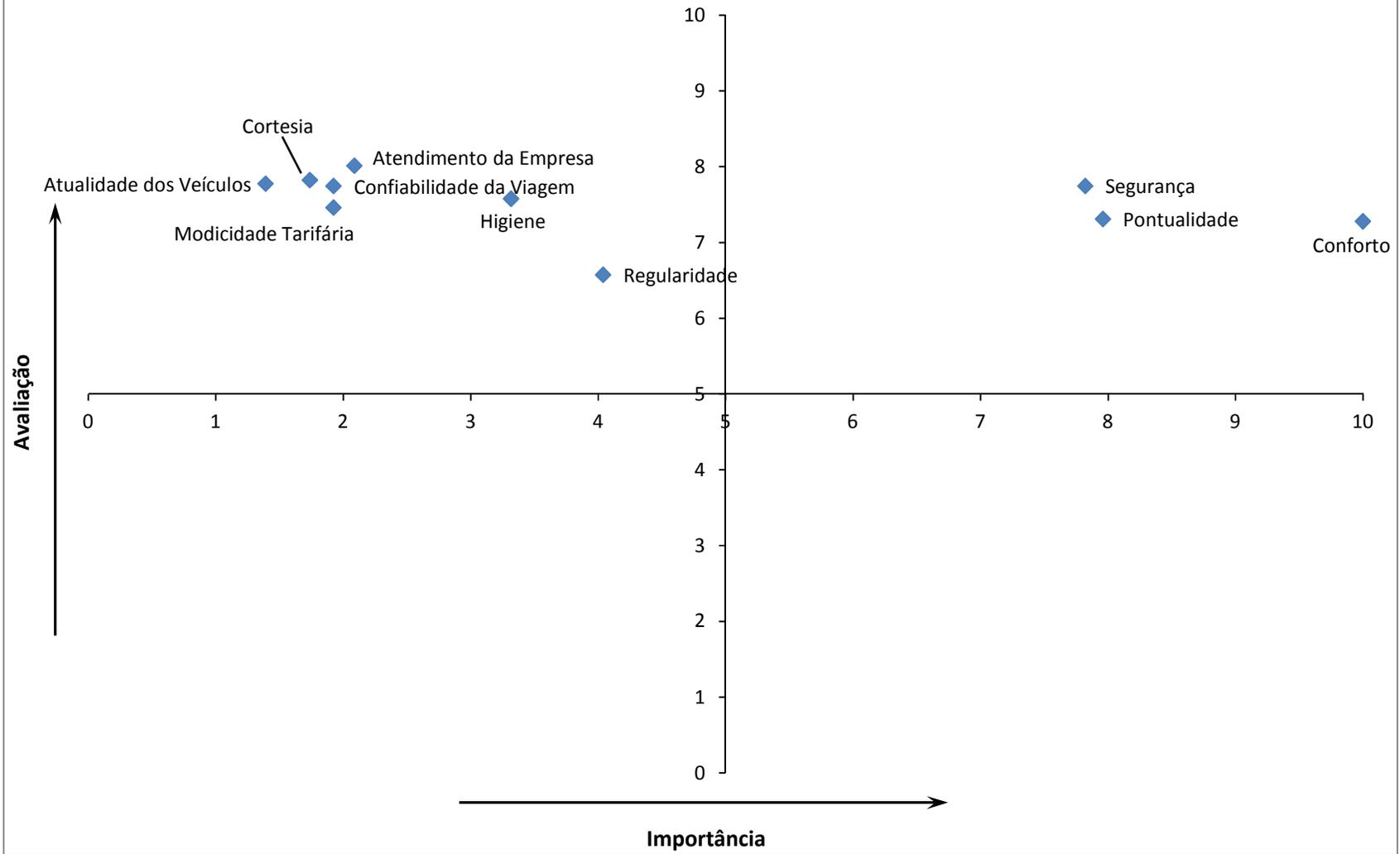
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO ESPÍRITO SANTO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO ESPÍRITO SANTO NESTE MODAL.**

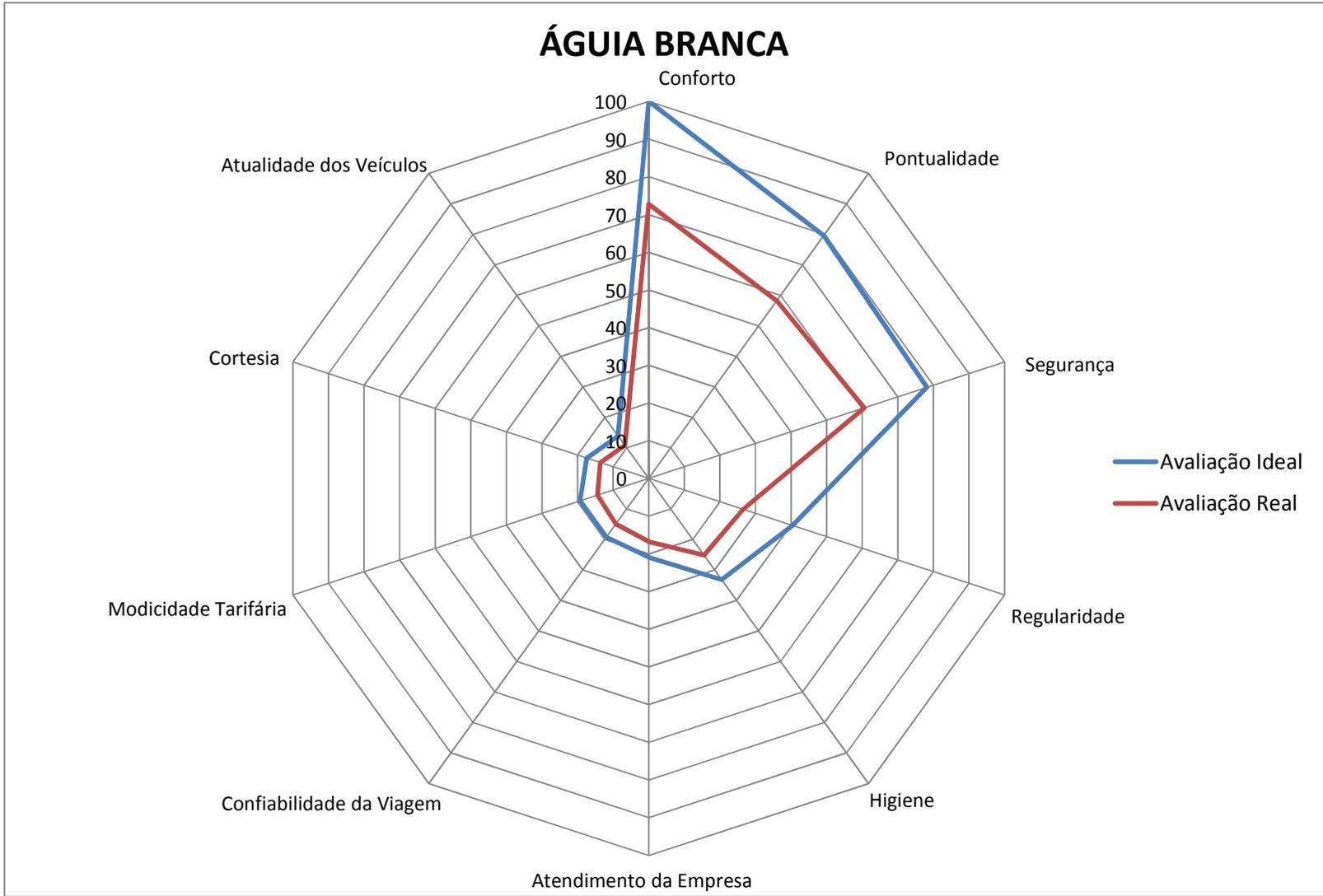
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,11	80,11
Conforto	Conforto das poltronas	79,7	72,77
	Lotação dos ônibus	65,84	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,24	78,24
Higiene	Limpeza do ônibus	75,77	75,77
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,42	77,42
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,1	73,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,71	65,71
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,06	77,45
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,83	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,6	74,6
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,73	77,73
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	61,08	61,28
	Facilidade de acesso	67,57	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	52,49	
	Segurança (assaltos)	60,57	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	64,7	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	90	4,95	80,11
Conforto	431	23,69	72,77
Cortesia	75	4,12	78,24
Higiene	143	7,86	75,77
Confiabilidade da Viagem	83	4,56	77,42
Pontualidade	343	18,86	73,10
Regularidade	174	9,57	65,71
Segurança	337	18,53	77,45
Modicidade Tarifária	83	4,56	74,60
Atualidade dos Veículos	60	3,3	77,73
TOTAL	1819	100	
IGS	74,31		

Nº de entrevistas realizadas: 686

# ÁGUA BRANCA





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>686</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	13
Boa	63
Regular	13
Ruim	13
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>8</b>

### **Oswaldo Mendes & Cia Ltda (Empresa Dois Irmãos)**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	49
Feminino	51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,20
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	28
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	25
Médio (2º grau)	21
Superior Incompleto	3
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	22
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	40
Estudo	4
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	5
Compras	5
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

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

Eventual	5
Diária	31
Semanal	48
Quinzenal	12
Mensal	4
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

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

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

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

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

Gratuidade para idosos	22
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	9
Outros descontos ou gratuidades	61
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>107</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>8</b>

**TOTAL BRASIL: OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMAOS)**

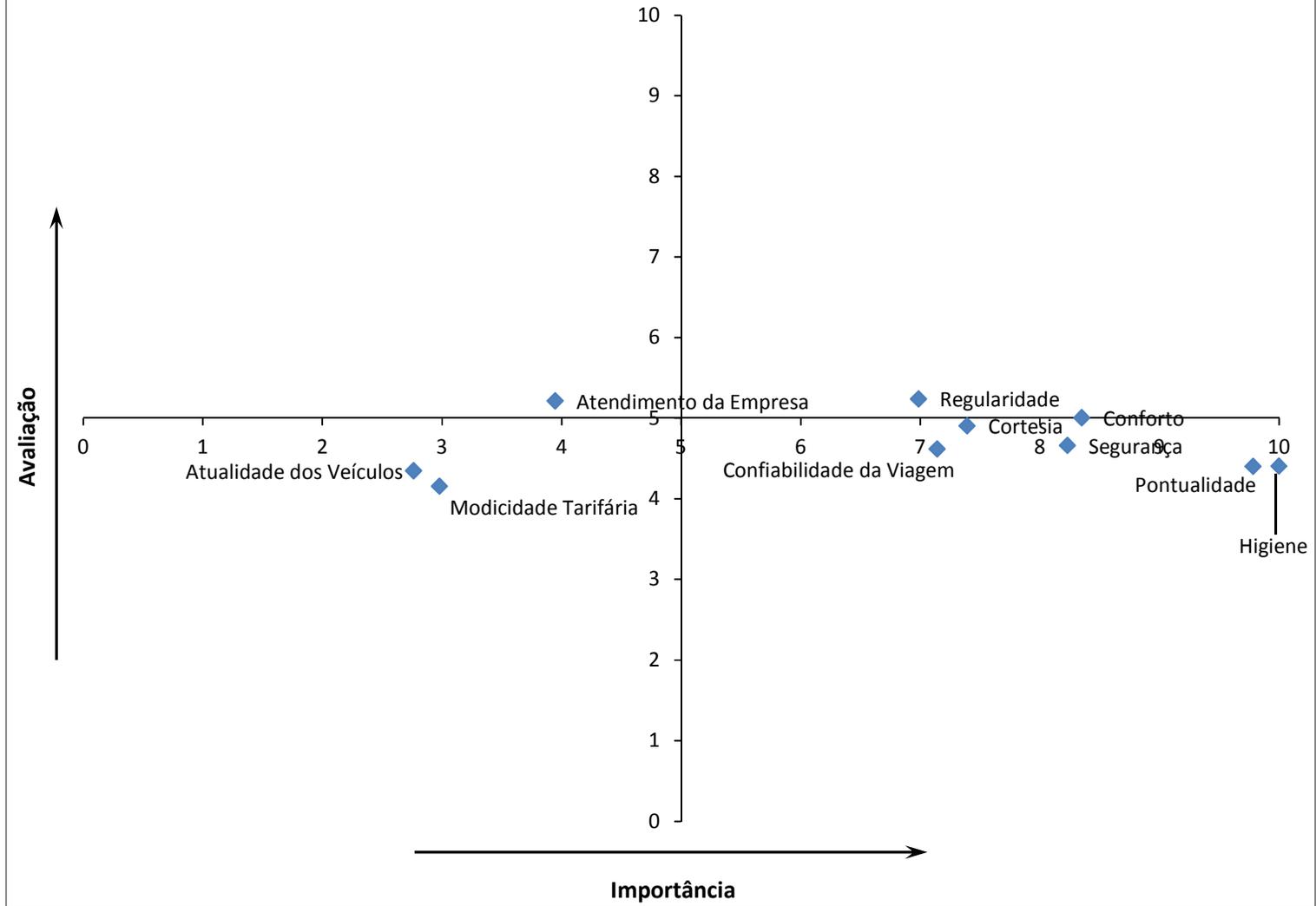
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PIAUÍ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PIAUÍ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	52,13	52,13
Conforto	Conforto das poltronas	51,89	50,06
	Lotação dos ônibus	48,23	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	49,03	49,03
Higiene	Limpeza do ônibus	44,03	44,03
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	46,19	46,19
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	44,06	44,06
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	52,38	52,38
Segurança	Segurança com relação a assaltos	46,81	46,60
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	46,39	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	41,56	41,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	43,47	43,47
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	40,3	40,76
	Facilidade de acesso	39,9	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	38,45	
	Segurança (assaltos)	39,08	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	46,08	

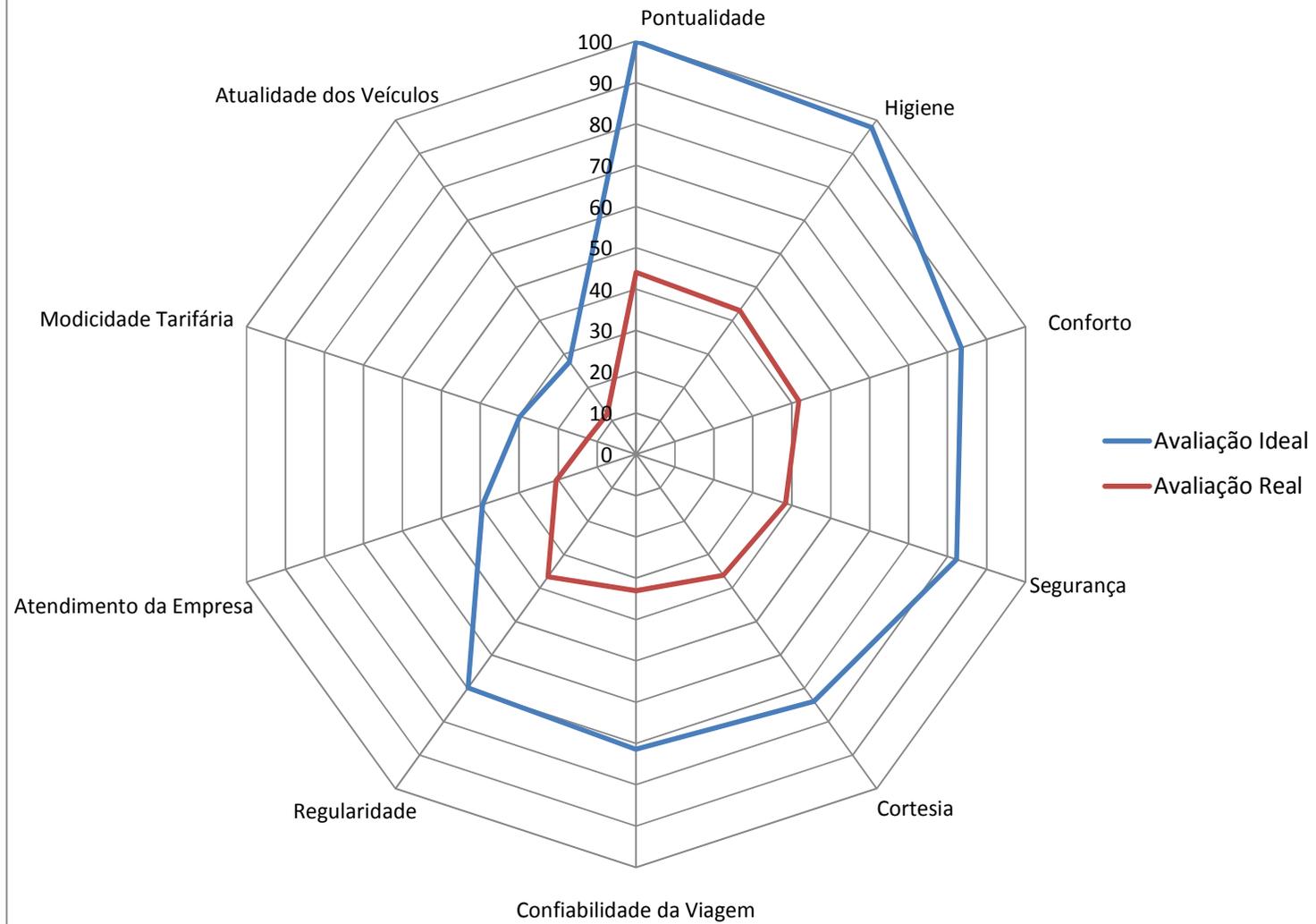
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	127	5,84	52,13
Conforto	269	12,36	50,06
Cortesia	238	10,94	49,03
Higiene	315	14,48	44,03
Confiabilidade da Viagem	230	10,57	46,19
Pontualidade	322	14,8	44,06
Regularidade	225	10,34	52,38
Segurança	265	12,18	46,60
Modicidade Tarifária	96	4,41	41,56
Atualidade dos Veículos	89	4,09	43,47
TOTAL	2176	100	
IGS		47,07	

Nº de entrevistas realizadas: 781

# OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMAOS)



# OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMAOS)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>781</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	5
Boa	26
Regular	26
Ruim	26
Péssima	16
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>19</b>

## 2.2. Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas pessoais realizadas nas rodoviárias no desembarque e no embarque, se tivesse utilizado a linhas nos últimos seis meses
- Número de entrevistas: 4.400
- Número de empresas avaliadas: 19

### 2.2.1 Perfil dos usuários

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	53
Feminino	47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	37,45
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

**Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	14
Superior Completo	25
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	8
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	28
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	23
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	6
Mais de R\$ 14.481,00	1
Não sabe/ Não respondeu	11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Trabalho/negócios	13
Estudo	1
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	29
Lazer/turismo	40
Compras	6
Outros	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

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

Eventual	39
Diária	2
Semanal	2
Quinzenal	2
Mensal	7
Trimestral	10
Semestral	15
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	2

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

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

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

Gratuidade para idosos	44
Gratuidade para portadores de deficiência	2
Descontos para idosos	24
Outros descontos ou gratuidades	30
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>108</b>

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

Sim	100
Não	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2</b>

## 2.2.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição

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

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
<b>IGS (Índice Geral de Satisfação)</b>	<b>Nota</b>
<b>TOTAL BRASIL</b>	<b>73,39</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	87,81
NACIONAL EXPRESSO LTDA	63,81
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	74,11
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	67,64
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	63,60
REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS	69,73
VIACAO UMUARAMA LTDA	62,41
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	74,35
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	76,18
EXPRESO GUARANI S.A.	82,89
EMPRESA BOQUERON S_A	70,89
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	71,76
SOL S.A TRANSPORTE Y TURISMO	82,09
TRANSCONTINENTAL S_A.	56,35
DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	79,30
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	83,82
TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)	82,94
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	75,18
EMPRESA CRUCENA S.R.L.	69,53

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

### Bahia

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>BA-Bahia</b>	<b>87,81</b>
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	<b>87,81</b>

### Goiás / Distrito Federal

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>GO-Goiás/ DF-Distrito Federal</b>	<b>60,08</b>
NACIONAL EXPRESSO LTDA	<b>63,81</b>
TRANSCONTINENTAL S_A.	<b>56,35</b>

### Mato Grosso do Sul

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>MS-Mato Grosso do Sul</b>	<b>69,04</b>
VIACAO UMUARAMA LTDA	<b>62,41</b>
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	<b>75,18</b>
EMPRESA CRUCENA S.R.L.	<b>69,53</b>

### Paraná

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PR-Paraná</b>	<b>68,50</b>
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	<b>62,85</b>
EMPRESA BOQUERON S_A	<b>70,89</b>
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	<b>71,76</b>

## Rio de Janeiro

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RJ-Rio de Janeiro</b>	<b>70,29</b>
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	67,64
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	59,35
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	72,10
SOL S.A TRANSPORTE Y TURISMO	82,09

## Rio Grande do Sul

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RS-Rio Grande do Sul</b>	<b>78,77</b>
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	73,63
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	74,35
DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	79,10
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	83,82
TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)	82,94

## Santa Catarina

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>SC-Santa Catarina</b>	<b>72,98</b>
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	74,11
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	65,39
REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS	69,73
DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	82,68

## São Paulo

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>SP-São Paulo</b>	<b>76,42</b>
PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A	64,71
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	81,65
EXPRESO GUARANI S.A.	82,89

### 2.2.3 Resultados gerais sobre o SAC

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

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4400</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	21
Boa	62
Regular	8
Ruim	6
Péssima	3
NR	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

#### **2.2.4 Resultados por Empresa**

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

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

O detalhamento dos critérios envolvidos para cálculo de cada índice está descrito na sessão 5.1 do presente relatório.

### **Empresa Gontijo de Transportes Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	48
Feminino	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	35,8
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	40
Médio incompleto (2º grau)	32
Médio (2º grau)	12
Superior Incompleto	4
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	50
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	5
Estudo	0
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	66
Lazer/turismo	12
Compras	11
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

Eventual	2
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	3
Mensal	8
Trimestral	44
Semestral	30
Anual	12
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

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

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

Gratuidade para idosos	60
Gratuidade para portadores de deficiência	20
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>5</b>

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

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

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

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

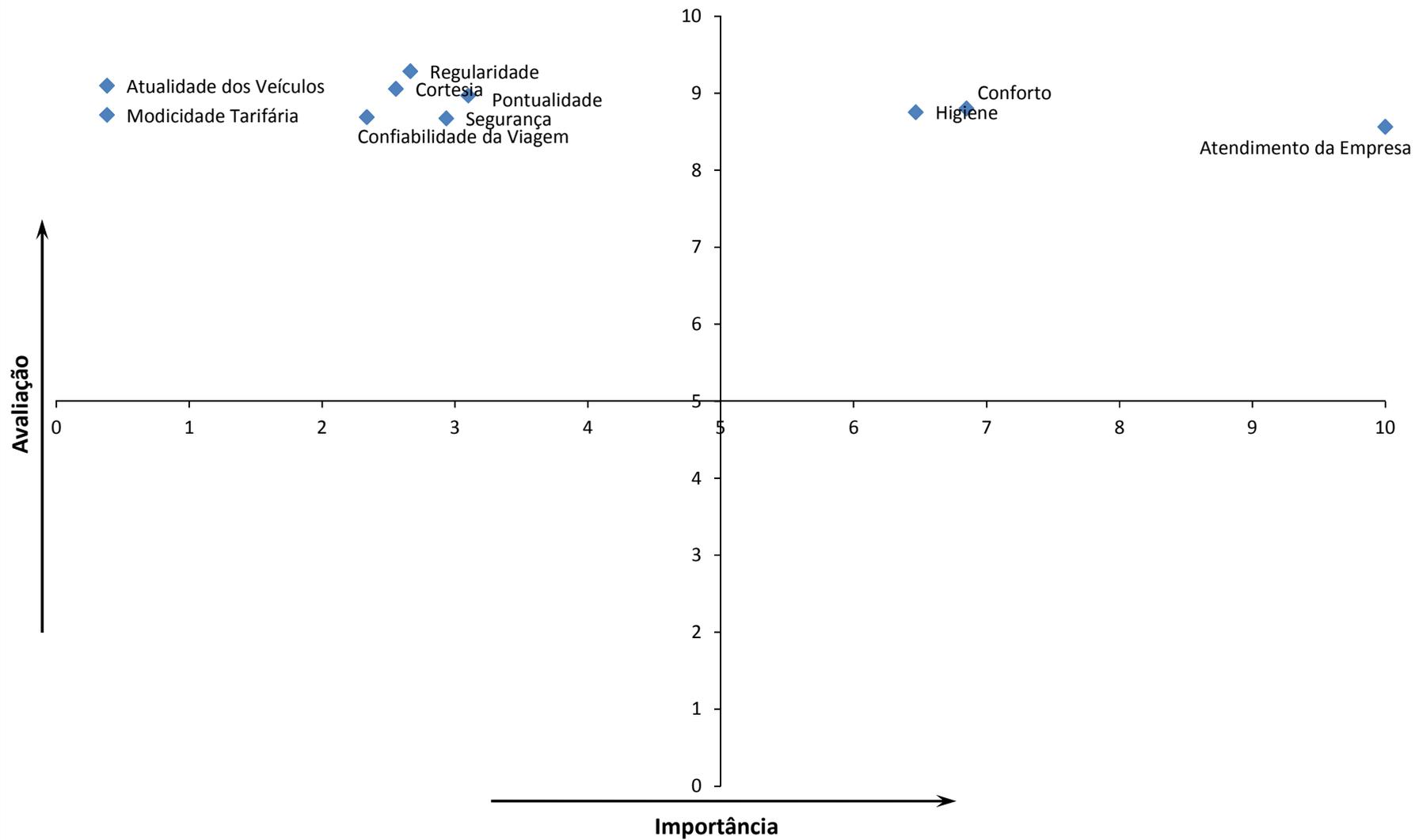
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	91,56	85,64
	Facilidade para a troca de bilhetes	85,06	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	88,03	88,03
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,55	90,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	87,92	87,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	87,18	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	84	86,89
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	89,77	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	89,71	89,71
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	92,86	92,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	91,98	86,72
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,46	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	87,18	87,18
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	90,97	90,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	89,03	88,02
	Tempo das paradas	84,56	
	Segurança	86,39	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	88,87	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,03	
	Preço dos produtos e serviços	87,71	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	89,08	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	90,13	88,80
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	88,34	
	Serviço de informação e sinalização	85,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	89,39	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	89,81	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	89,6	

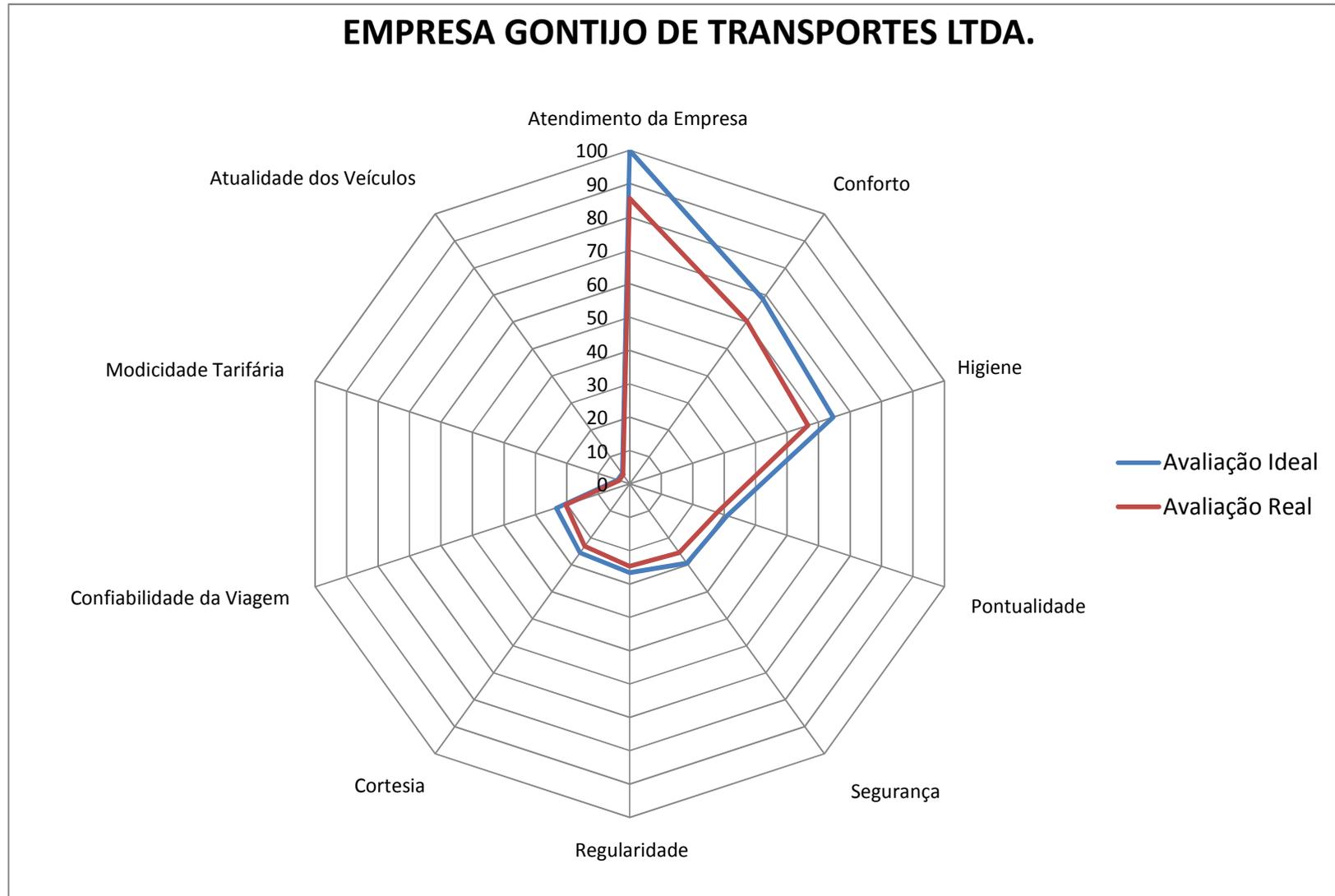
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	184	26,6	85,64
Conforto	126	18,2	88,03
Cortesia	47	6,78	90,55
Higiene	119	17,2	87,55
Confiabilidade da Viagem	43	6,2	86,89
Pontualidade	57	8,23	89,71
Regularidade	49	7,07	92,86
Segurança	54	7,79	86,72
Modicidade Tarifária	7	1,01	87,18
Atualidade dos Veículos	7	1,01	90,97
TOTAL	693	100	
IGS	87,81		

Nº de entrevistas realizadas: 238

## EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



# EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>238</b>

### **Nacional Expresso Ltda.**

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	47
Feminino	53
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	10
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	15
Média de Idade	46,93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	3
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	8
Superior Completo	18
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	11
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	31
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	8
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	27
Estudo	3
Saúde	13
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	8
Compras	7
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

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

Eventual	21
Diária	0
Semanal	13
Quinzenal	2
Mensal	18
Trimestral	16
Semestral	8
Anual	19
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

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

Sim	16
Não	84
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

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

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

Gratuidade para idosos	70
Gratuidade para portadores de deficiência	10
Descontos para idosos	10
Outros descontos ou gratuidades	10
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>10</b>

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

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

**TOTAL BRASIL: NACIONAL EXPRESSO LTDA**

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

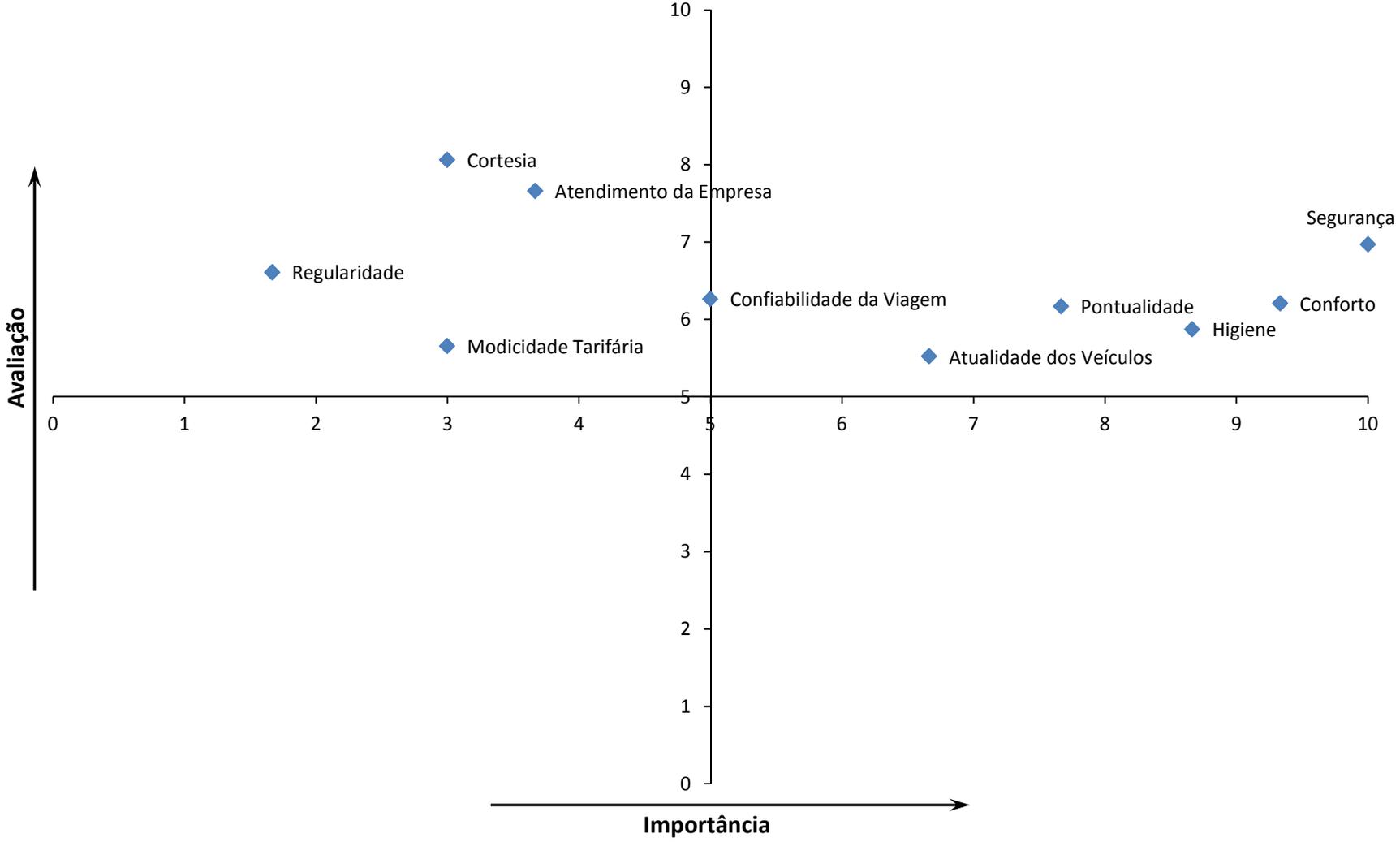
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,85	76,62
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,21	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,81	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,1	62,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,65	80,65
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,59	58,76
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,92	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	54,92	62,67
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,42	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,69	61,69
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,1	66,1
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,64	69,73
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,81	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,56	56,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	55,24	55,24
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,16	59,71
	Tempo das paradas	65,98	
	Segurança	63,52	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,25	
	Preço dos produtos e serviços	49,58	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,56	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,94	62,86
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,73	
	Serviço de informação e sinalização	68,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,52	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47,58	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,92	

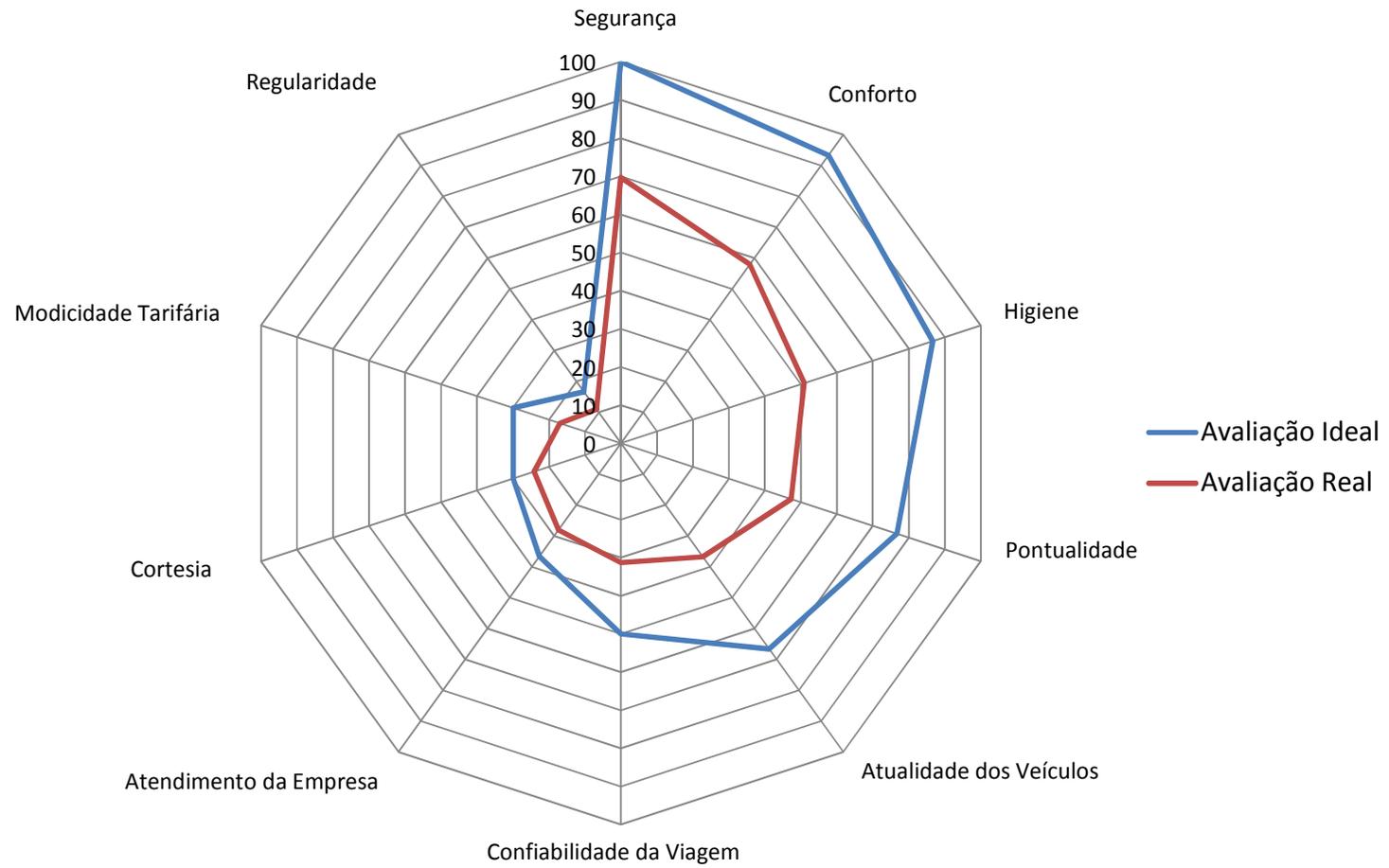
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	11	6,25	76,62
Conforto	28	15,9	62,10
Cortesia	9	5,11	80,65
Higiene	26	14,8	58,76
Confiabilidade da Viagem	15	8,52	62,67
Pontualidade	23	13,1	61,69
Regularidade	5	2,84	66,10
Segurança	30	17,1	69,73
Modicidade Tarifária	9	5,11	56,56
Atualidade dos Veículos	20	11,4	55,24
TOTAL	176	100	
IGS	63,81		

Nº de entrevistas realizadas: 62

# NACIONAL EXPRESSO LTDA



# NACIONAL EXPRESSO LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	8
Não	92
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>62</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	20
Boa	40
Regular	0
Ruim	40
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>5</b>

### **Auto Viação Catarinense Ltda.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	49
Feminino	51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	37,5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	2
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	42
Superior Incompleto	15
Superior Completo	28
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	1
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	8
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	43
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	40
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	6
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	1
Estudo	0
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	19
Lazer/turismo	60
Compras	5
Outros	14
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

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

Eventual	30
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	1
Trimestral	7
Semestral	20
Anual	42
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

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

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

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

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

Gratuidade para idosos	43
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	43
Outros descontos ou gratuidades	14
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

**TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.**

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

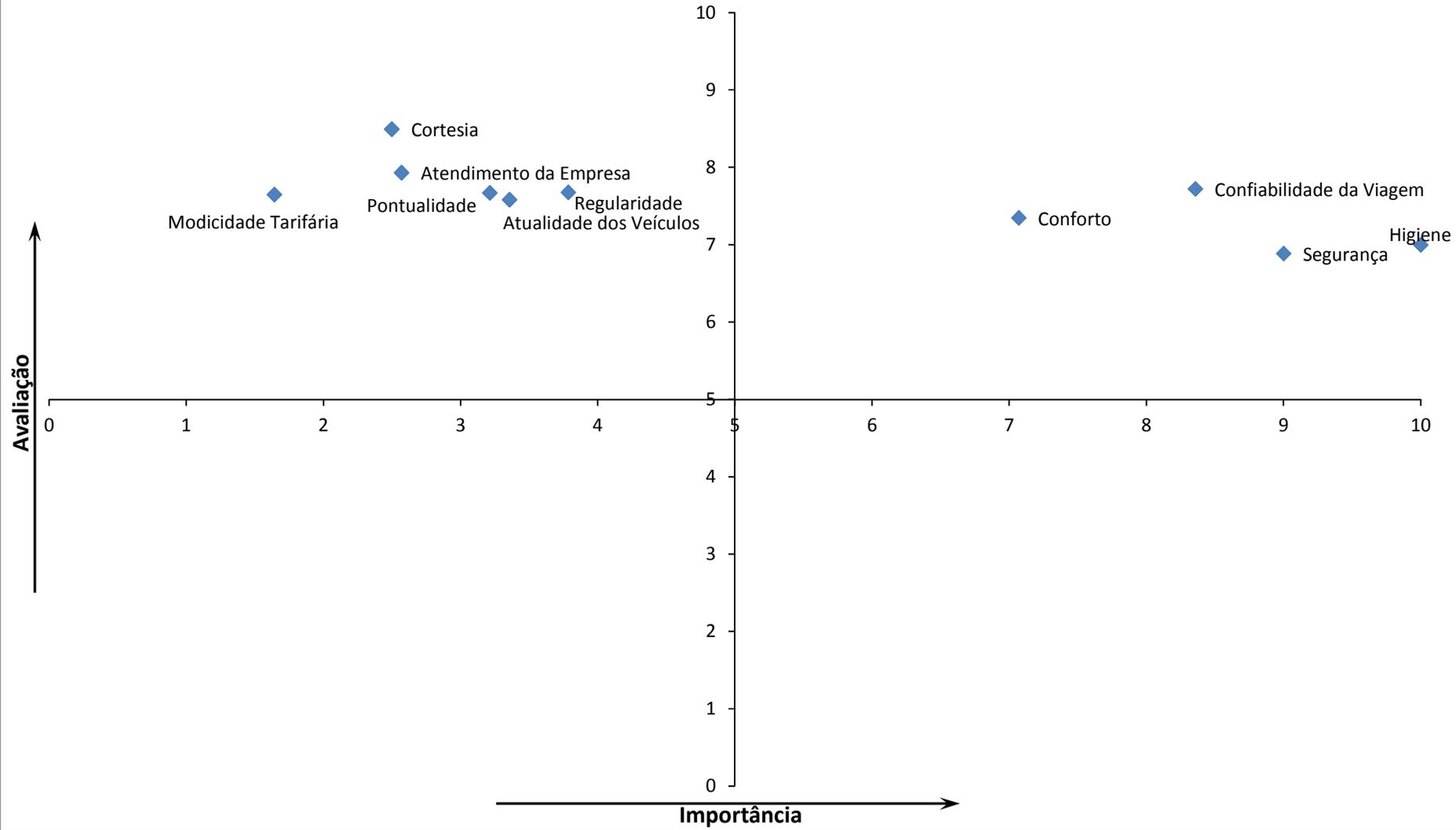
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,63	79,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	84,12	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,43	73,43
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	84,9	84,9
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,92	69,95
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,98	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,45	77,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,67	76,67
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,76	76,76
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,94	68,83
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,71	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,47	76,47
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,78	75,78
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	81,08	75,63
	Tempo das paradas	74,12	
	Segurança	74,61	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,78	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,75	
	Preço dos produtos e serviços	75,69	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,31	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,37	76,00
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,49	
	Serviço de informação e sinalização	75,29	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,37	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,39	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,06	

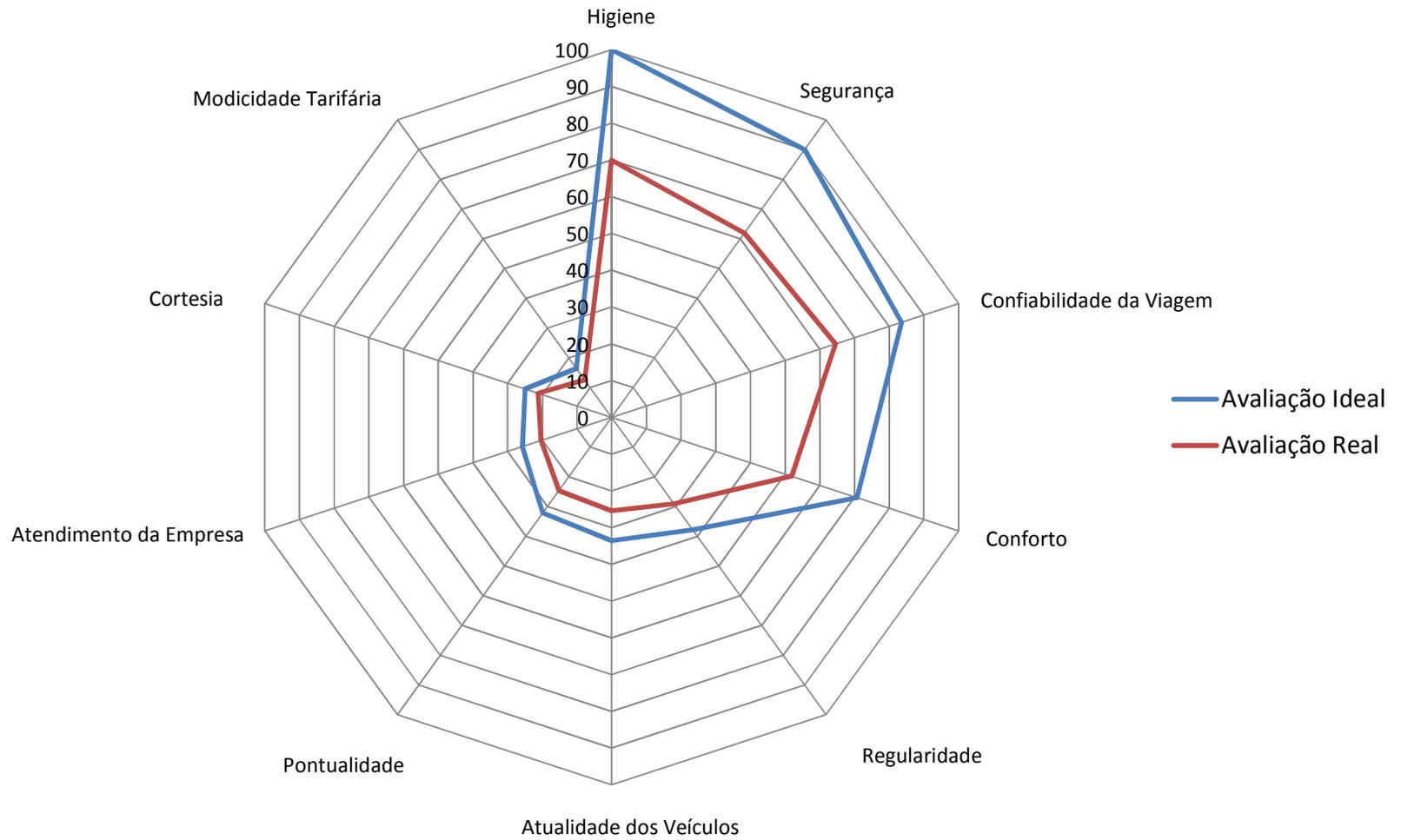
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	36	4,99	79,28
Conforto	99	13,7	73,43
Cortesia	35	4,85	84,90
Higiene	140	19,4	69,95
Confiabilidade da Viagem	117	16,2	77,21
Pontualidade	45	6,24	76,67
Regularidade	53	7,35	76,76
Segurança	126	17,5	68,83
Modicidade Tarifária	23	3,19	76,47
Atualidade dos Veículos	47	6,52	75,78
TOTAL	721	100	
IGS	74,11		

Nº de entrevistas realizadas: 255

# AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



# AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>255</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	29
Regular	29
Ruim	43
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

## **Empresa de Transportes Andorinha S\_A**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	53
Feminino	47
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	13
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,83
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	23
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	10
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	12
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	6
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	26
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	26
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	29
Compras	3
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

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

Eventual	63
Diária	1
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	2
Trimestral	2
Semestral	11
Anual	17
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

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

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

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

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

Gratuidade para idosos	91
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	9
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>11</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S\_A**

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

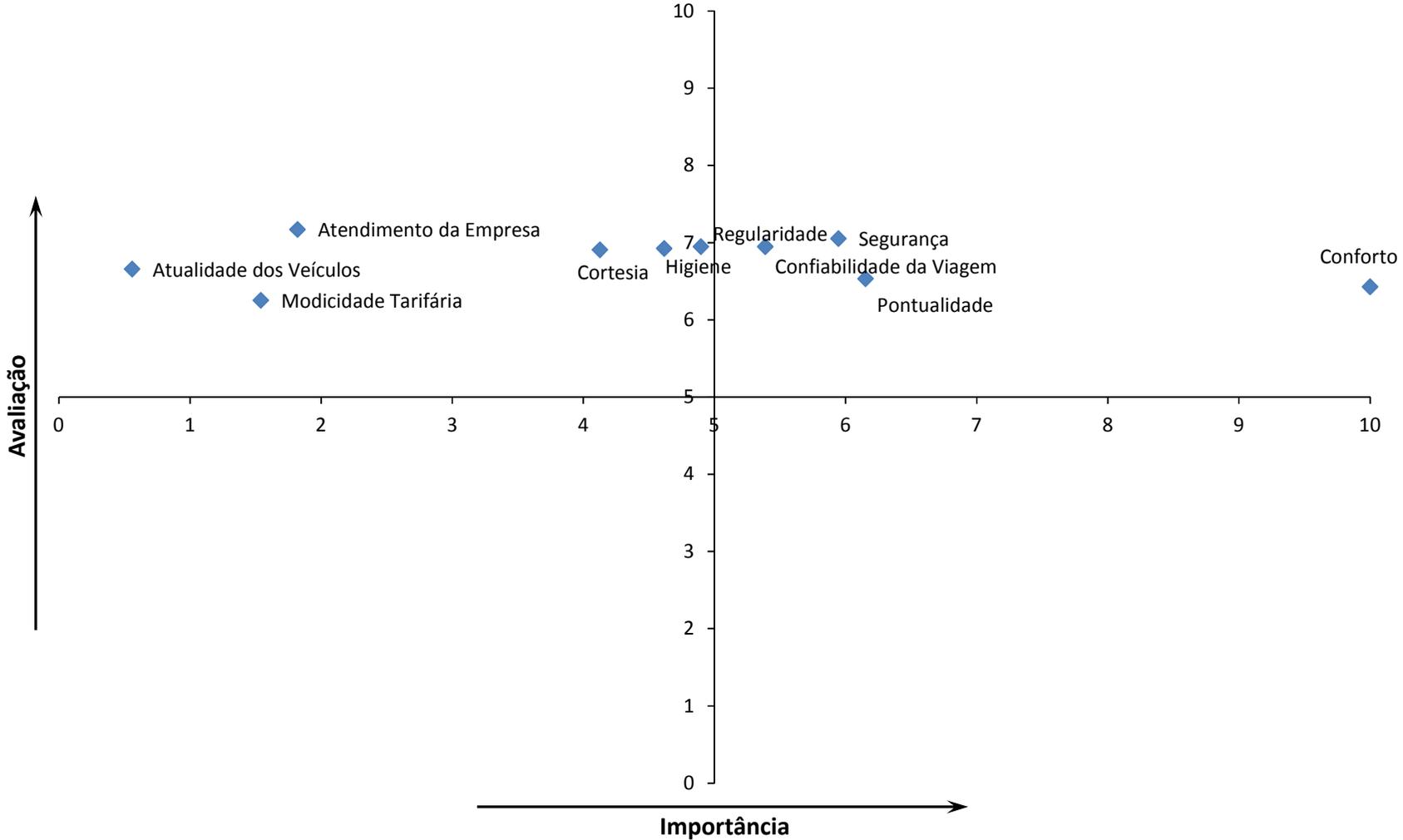
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,79	71,68
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,74	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,27	64,27
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,06	69,06
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,02	69,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,42	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,46	69,48
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,31	65,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,48	69,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,26	70,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,74	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,5	62,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,56	66,56
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	67,92	70,77
	Tempo das paradas	69,79	
	Segurança	70,94	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,58	
	Preço dos produtos e serviços	70,52	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,94	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,58	69,05
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,04	
	Serviço de informação e sinalização	68,96	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,88	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,17	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,65	

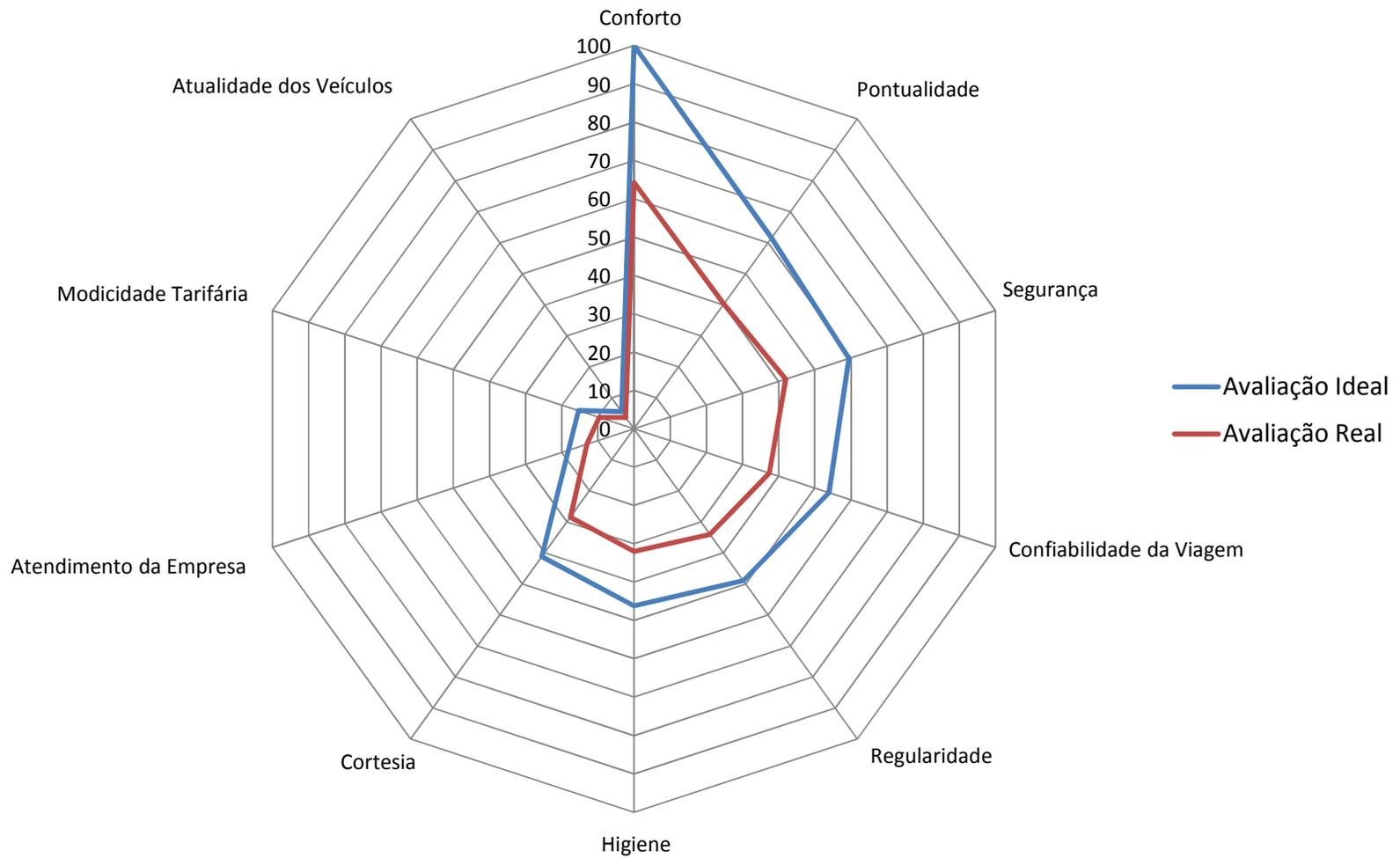
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	4,04	71,68
Conforto	143	22,2	64,27
Cortesia	59	9,16	69,06
Higiene	66	10,3	69,22
Confiabilidade da Viagem	77	12	69,48
Pontualidade	88	13,7	65,31
Regularidade	70	10,9	69,48
Segurança	85	13,2	70,50
Modicidade Tarifária	22	3,42	62,50
Atualidade dos Veículos	8	1,24	66,56
TOTAL	644	100	
IGS	67,64		

Nº de entrevistas realizadas: 240

# EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S\_A



# EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S\_A



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>240</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	71
Regular	29
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

## **Pluma Conforto e Turismo S\_A**

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	51
Feminino	49
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	35
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	36,61
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	17
Superior Completo	28
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

**Q5.04 – Renda Familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	4
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	18
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	35
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	30
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	7
Estudo	1
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	57
Compras	7
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

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

Eventual	40
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	4
Mensal	11
Trimestral	8
Semestral	14
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

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

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

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

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

Gratuidade para idosos	57
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	39
Outros descontos ou gratuidades	4
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

**TOTAL BRASIL: PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A**

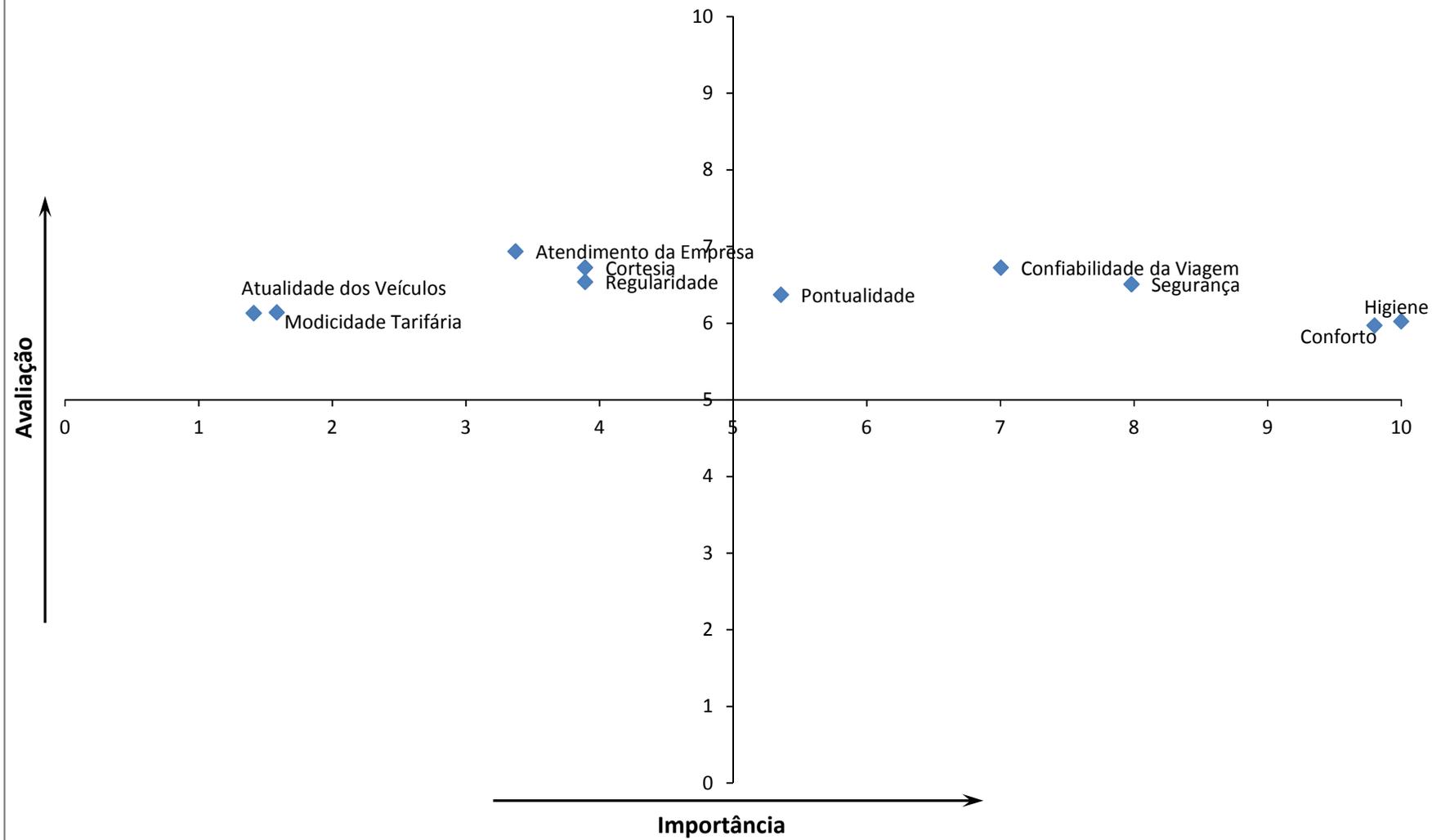
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,59	69,36
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,57	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,93	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	59,7	59,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,25	67,25
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,14	60,25
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,36	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,09	67,25
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,7	63,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,39	65,39
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,25	65,09
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,92	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,42	61,42
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,3	61,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,3	64,55
	Tempo das paradas	65,68	
	Segurança	64,62	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,86	
	Preço dos produtos e serviços	63,49	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,89	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,46	64,14
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,3	
	Serviço de informação e sinalização	64,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,25	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,52	

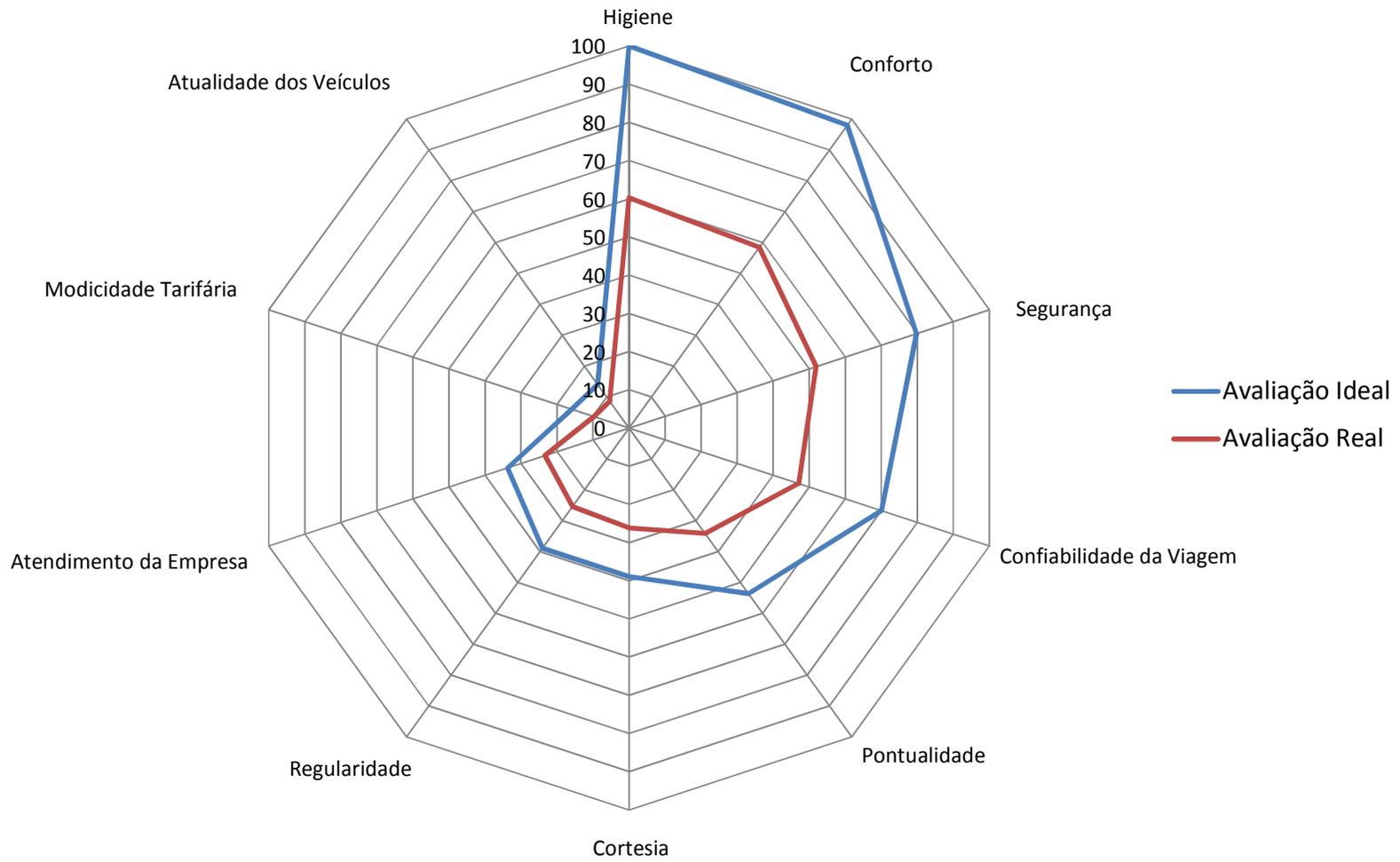
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	117	6,21	69,36
Conforto	340	18,1	59,70
Cortesia	135	7,17	67,25
Higiene	347	18,4	60,25
Confiabilidade da Viagem	243	12,9	67,25
Pontualidade	186	9,87	63,70
Regularidade	135	7,17	65,39
Segurança	277	14,7	65,09
Modicidade Tarifária	55	2,92	61,42
Atualidade dos Veículos	49	2,6	61,30
TOTAL	1884	100	
IGS	63,60		

Nº de entrevistas realizadas: 733

# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>733</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	27
Boa	33
Regular	13
Ruim	13
Péssima	7
NR	7
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>15</b>

**PARANÁ: PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A**

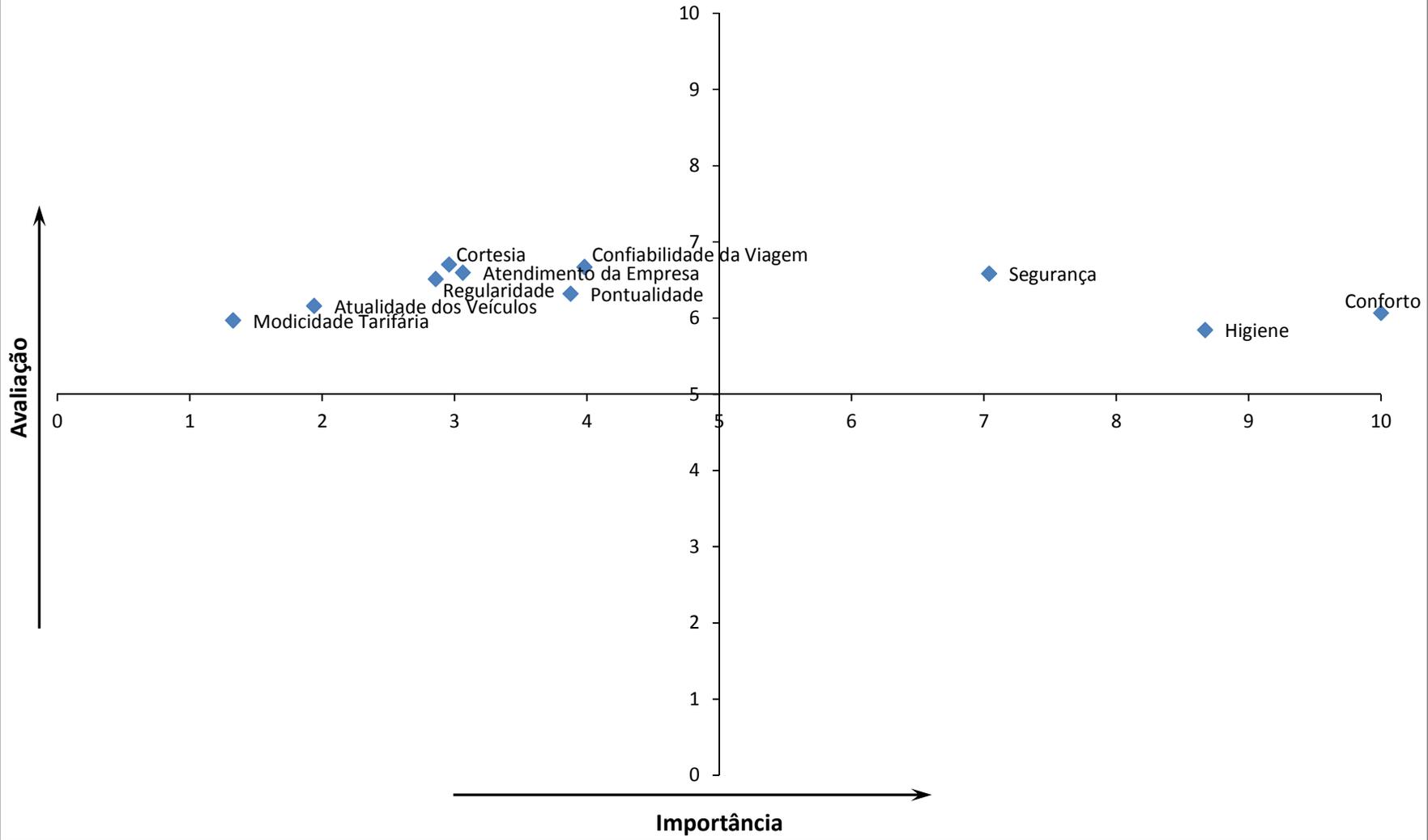
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,31	65,98
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	62,42	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	60,67	60,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	67,04	67,04
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,89	58,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,99	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,61	66,72
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,83	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,22	63,22
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,13	65,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,01	65,85
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,68	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,71	59,71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,62	61,62
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,33	62,26
	Tempo das paradas	64,65	
	Segurança	64,01	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,54	
	Preço dos produtos e serviços	59,55	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,54	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,13	62,93
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,87	
	Serviço de informação e sinalização	63,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,38	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,06	

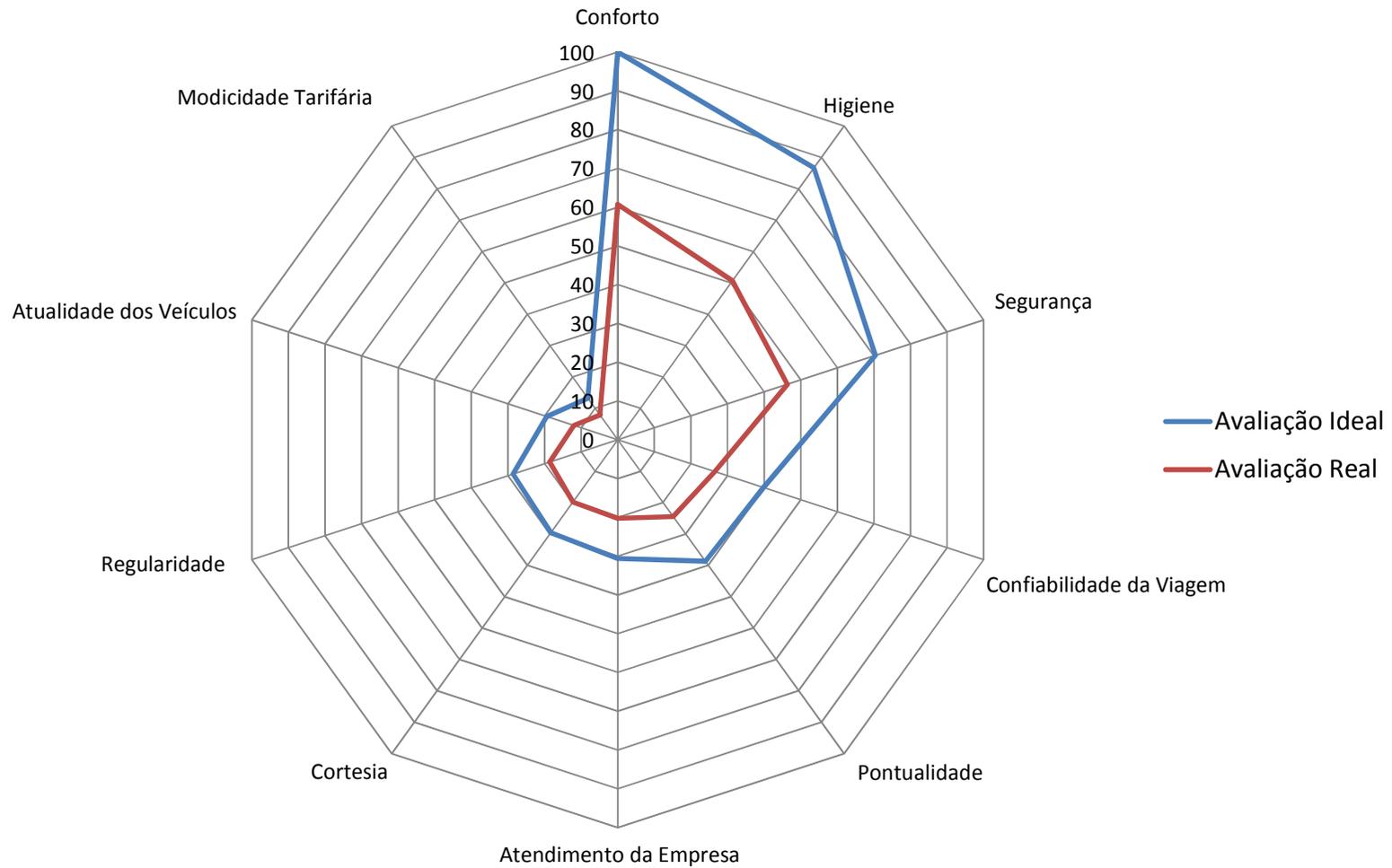
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	30	6,7	65,98
Conforto	98	21,9	60,67
Cortesia	29	6,47	67,04
Higiene	85	19	58,44
Confiabilidade da Viagem	39	8,71	66,72
Pontualidade	38	8,48	63,22
Regularidade	28	6,25	65,13
Segurança	69	15,4	65,85
Modicidade Tarifária	13	2,9	59,71
Atualidade dos Veículos	19	4,24	61,62
TOTAL	448	100	
IGS	62,85		

Nº de entrevistas realizadas: 157

# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



**RIO DE JANEIRO: PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A**

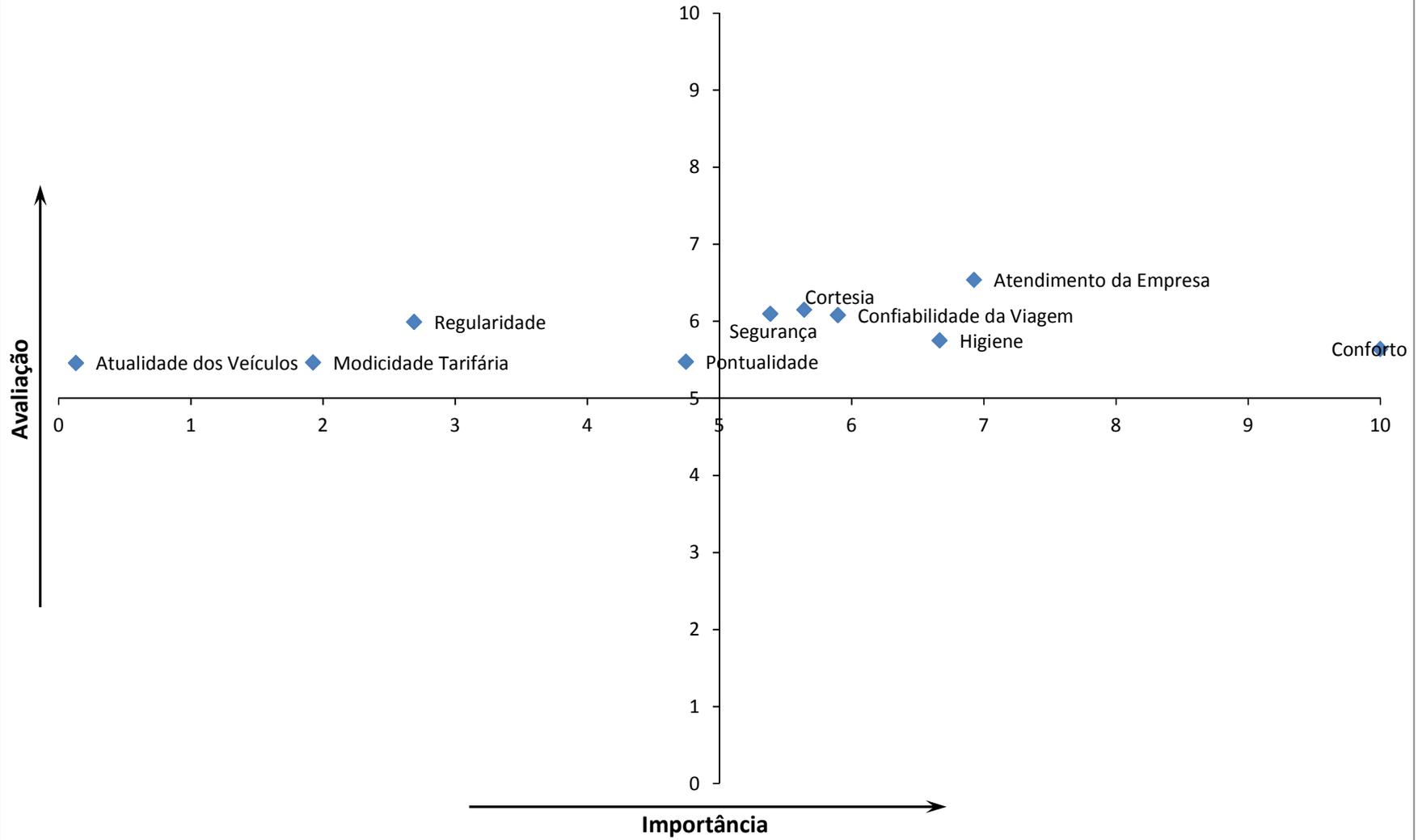
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	66,12	65,38
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,26	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	56,41	56,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	61,51	61,51
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,33	57,52
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,86	60,81
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	60,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	54,77	54,77
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,93	59,93
Segurança	Segurança com relação a assaltos	60,26	60,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	61,68	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,67	54,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	54,61	54,61
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,09	60,09
	Tempo das paradas	59,54	
	Segurança	60,36	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,69	
	Preço dos produtos e serviços	57,83	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,83	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	57,4	58,92
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,55	
	Serviço de informação e sinalização	60,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	59	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,83	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,51	

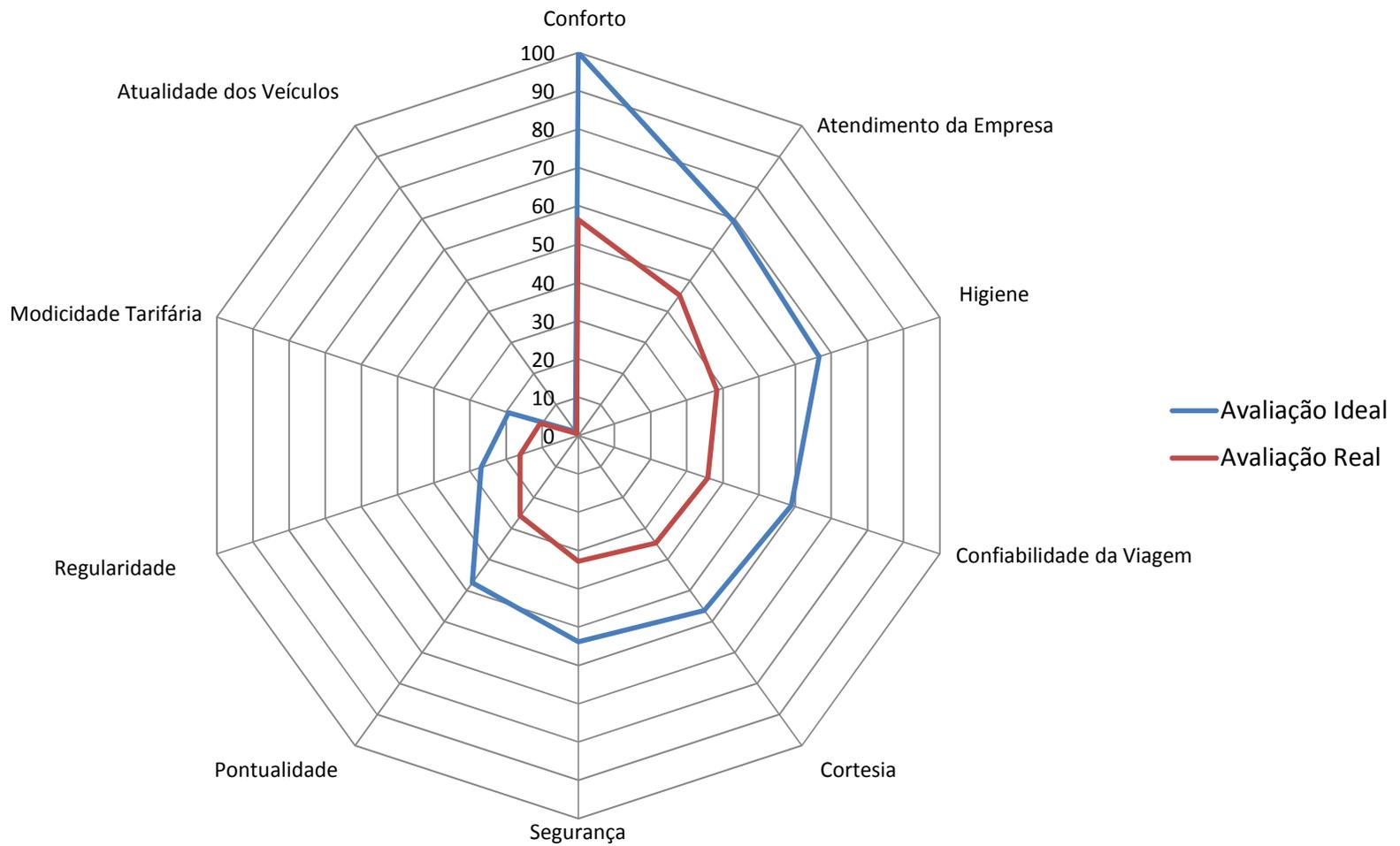
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	54	13,9	65,38
Conforto	78	20	56,41
Cortesia	44	11,3	61,51
Higiene	52	13,3	57,52
Confiabilidade da Viagem	46	11,8	60,81
Pontualidade	37	9,49	54,77
Regularidade	21	5,38	59,93
Segurança	42	10,8	60,97
Modicidade Tarifária	15	3,85	54,67
Atualidade dos Veículos	1	0,26	54,61
TOTAL	390	100	
IGS	59,35		

Nº de entrevistas realizadas: 152

# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



**RIO GRANDE DO SUL: PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A**

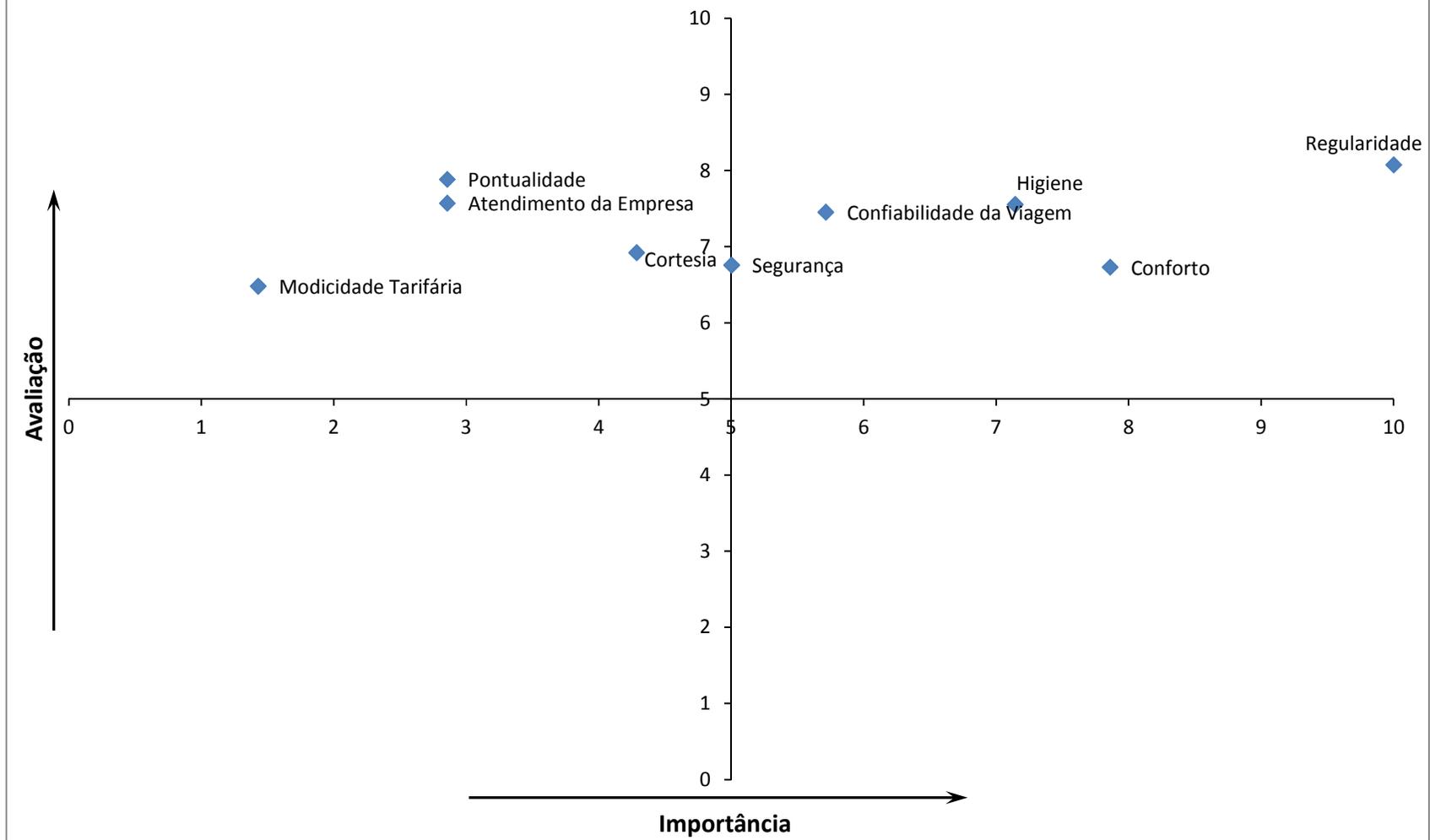
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,3	75,71
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,15	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,69	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,31	67,31
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,23	69,23
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,3	75,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,81	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,23	74,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,85	78,85
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	80,77	80,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,15	67,60
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	62,04	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,81	64,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,08	73,08
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,3	79,00
	Tempo das paradas	72,12	
	Segurança	75,96	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,85	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,07	
	Preço dos produtos e serviços	89,42	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,7	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,74	72,53
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,52	
	Serviço de informação e sinalização	75,93	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,3	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	81,48	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,22	

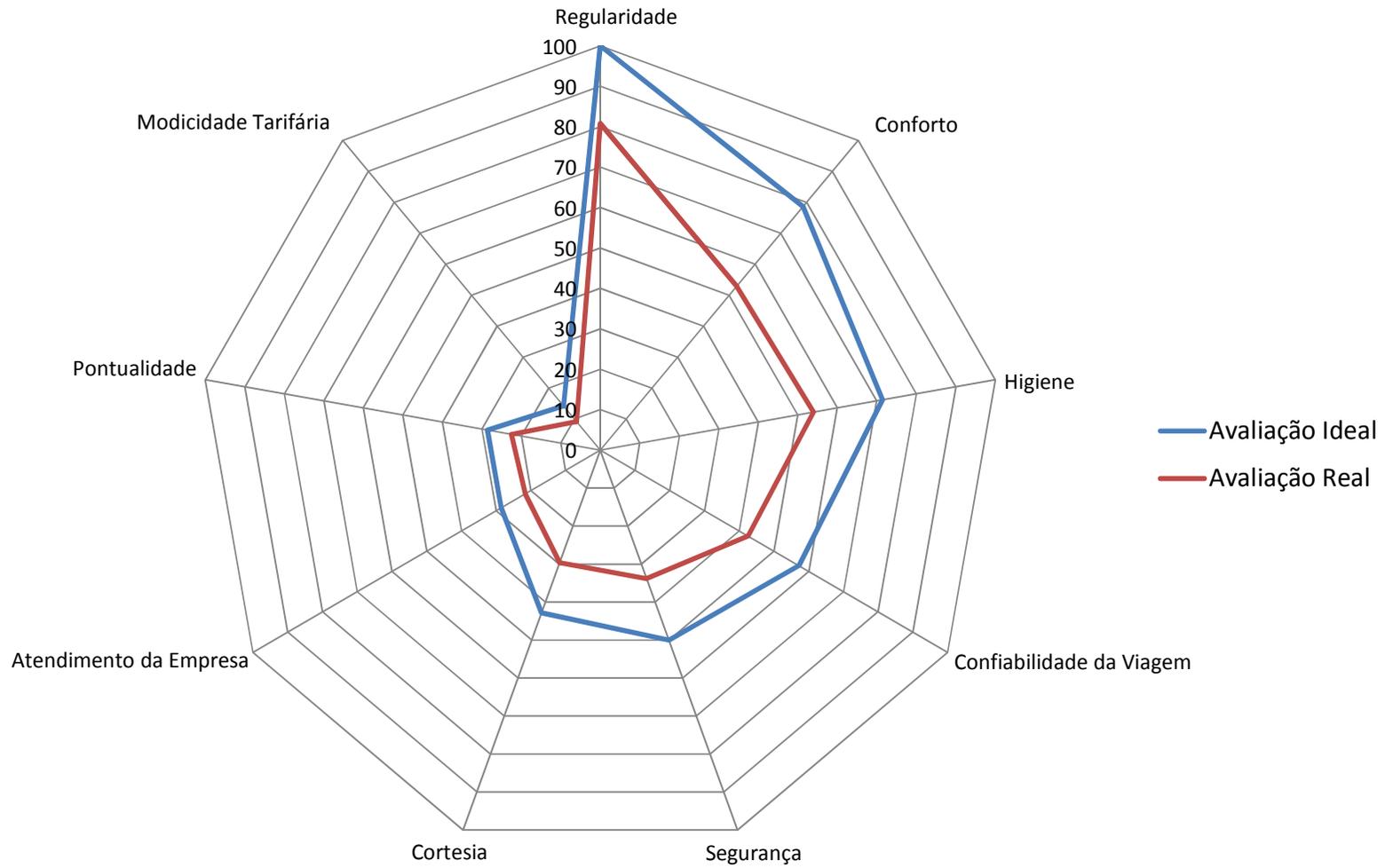
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	4	6,06	75,71
Conforto	11	16,7	67,31
Cortesia	6	9,09	69,23
Higiene	10	15,2	75,56
Confiabilidade da Viagem	8	12,1	74,52
Pontualidade	4	6,06	78,85
Regularidade	14	21,2	80,77
Segurança	7	10,6	67,60
Modicidade Tarifária	2	3,03	64,81
TOTAL	66	100	
IGS	73,63		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 27**

# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



**SANTA CATARINA: PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A**

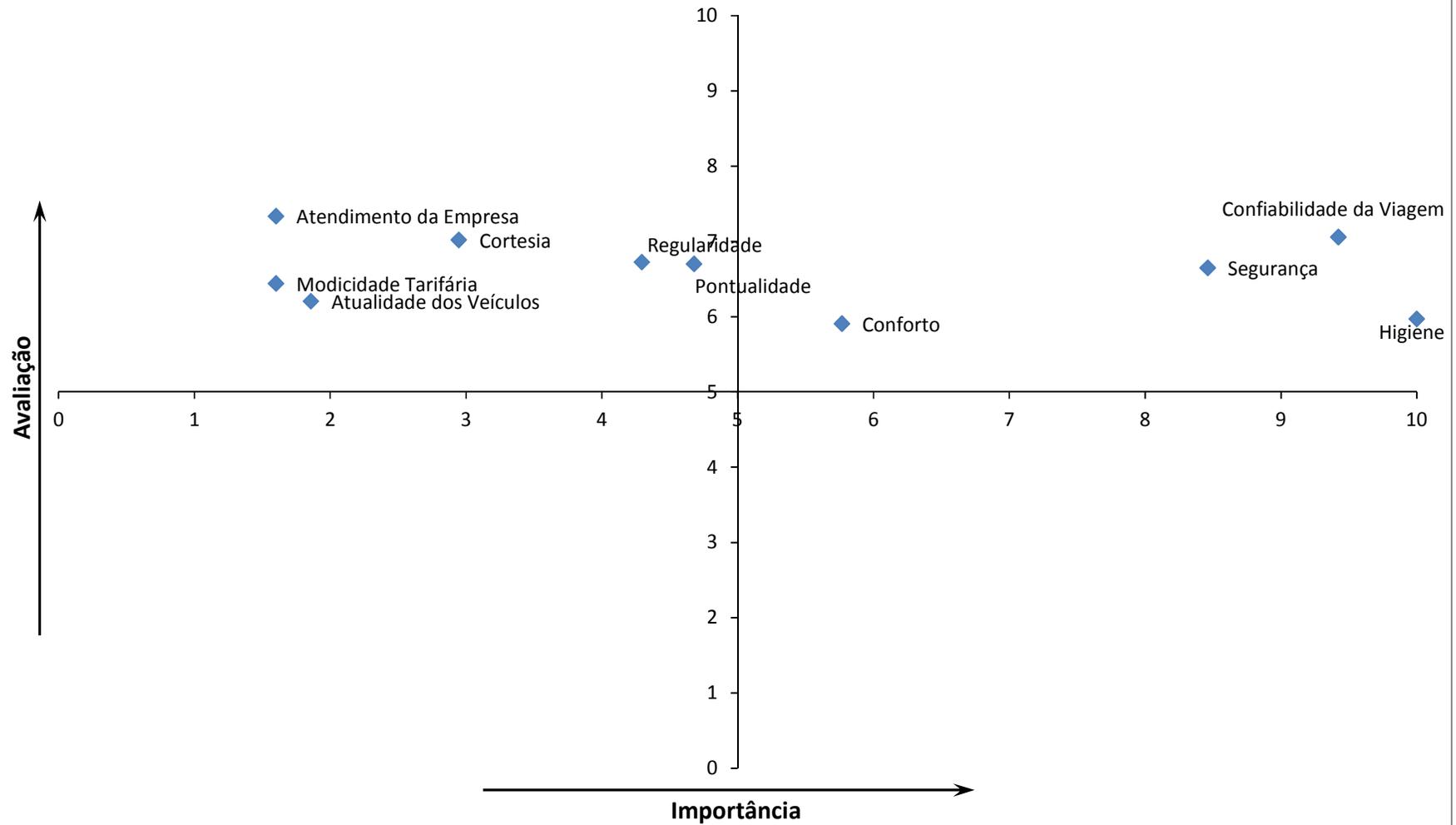
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,81	73,34
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,19	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,03	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	59,07	59,07
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,19	70,19
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,1	59,70
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	62,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,09	70,59
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,08	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,03	67,03
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,27	67,27
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,01	66,48
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,95	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,43	64,43
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,07	62,07
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,24	65,90
	Tempo das paradas	69,09	
	Segurança	66,01	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,4	
	Preço dos produtos e serviços	63,64	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,93	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,09	66,10
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,62	
	Serviço de informação e sinalização	64,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,69	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,17	

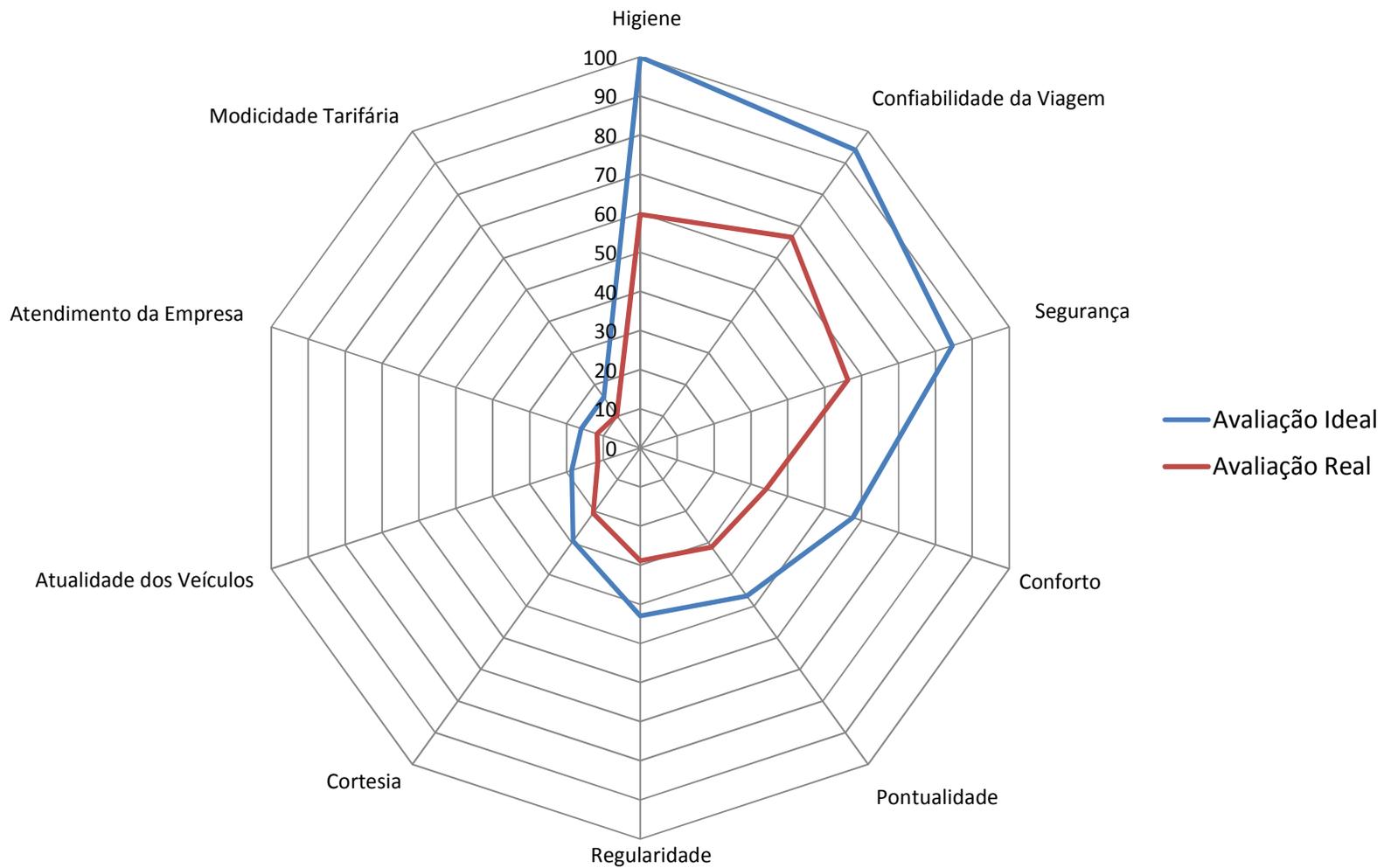
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	25	3,16	73,34
Conforto	90	11,4	59,07
Cortesia	46	5,82	70,19
Higiene	156	19,8	59,70
Confiabilidade da Viagem	147	18,6	70,59
Pontualidade	73	9,24	67,03
Regularidade	67	8,48	67,27
Segurança	132	16,7	66,48
Modicidade Tarifária	25	3,16	64,43
Atualidade dos Veículos	29	3,67	62,07
TOTAL	790	100	
IGS	65,39		

Nº de entrevistas realizadas: 317

## PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



**SÃO PAULO: PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A**

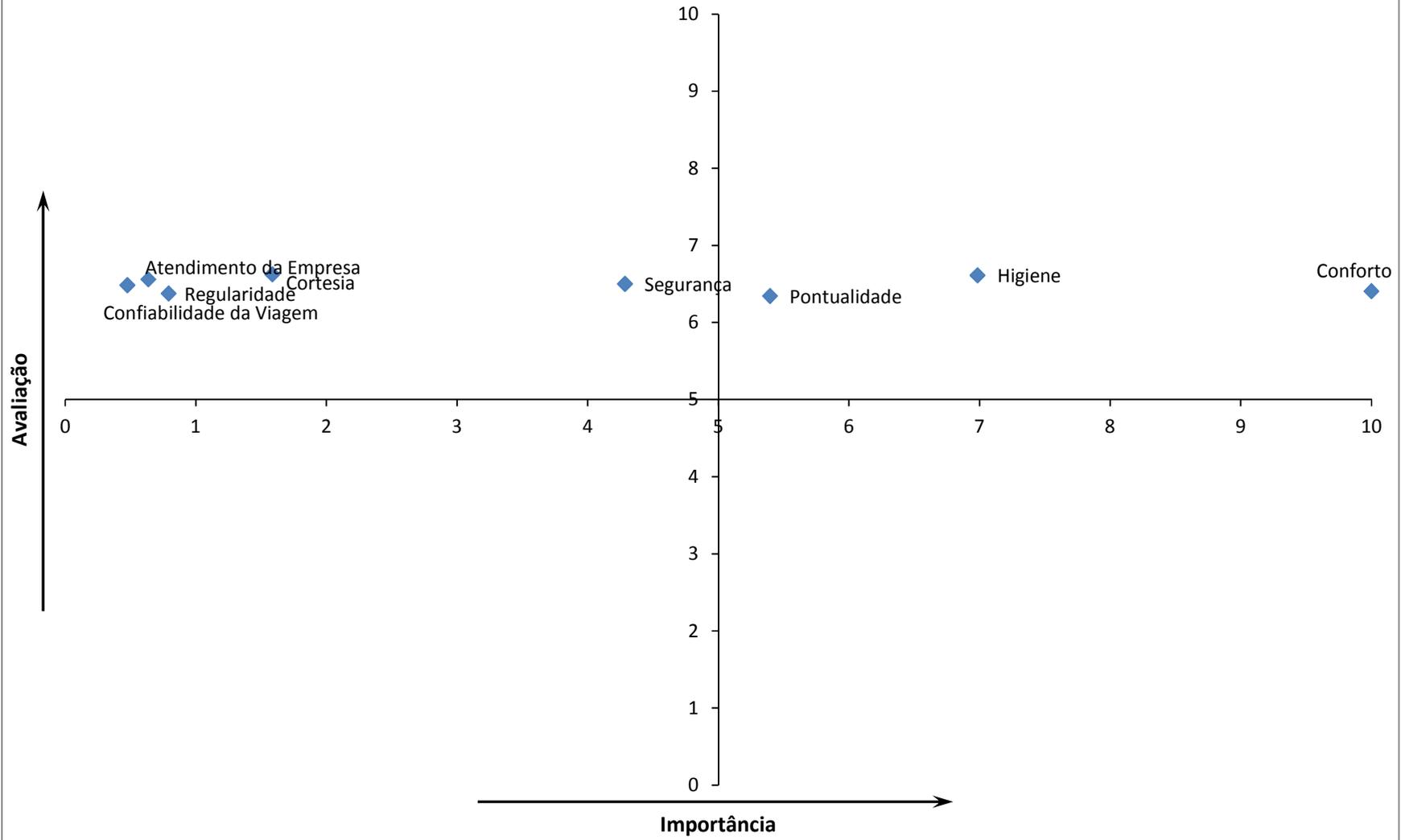
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,81	65,58
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,63	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,29	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,06	64,06
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,25	66,25
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,5	66,10
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,69	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	64,06	64,85
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,63	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,44	63,44
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,75	63,75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65	65,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,38	64,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,56	66,56
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,38	67,38
	Tempo das paradas	63,75	
	Segurança	64,69	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,06	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,44	
	Preço dos produtos e serviços	72,81	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,88	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,69	65,76
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,13	
	Serviço de informação e sinalização	66,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	65	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,56	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,92	

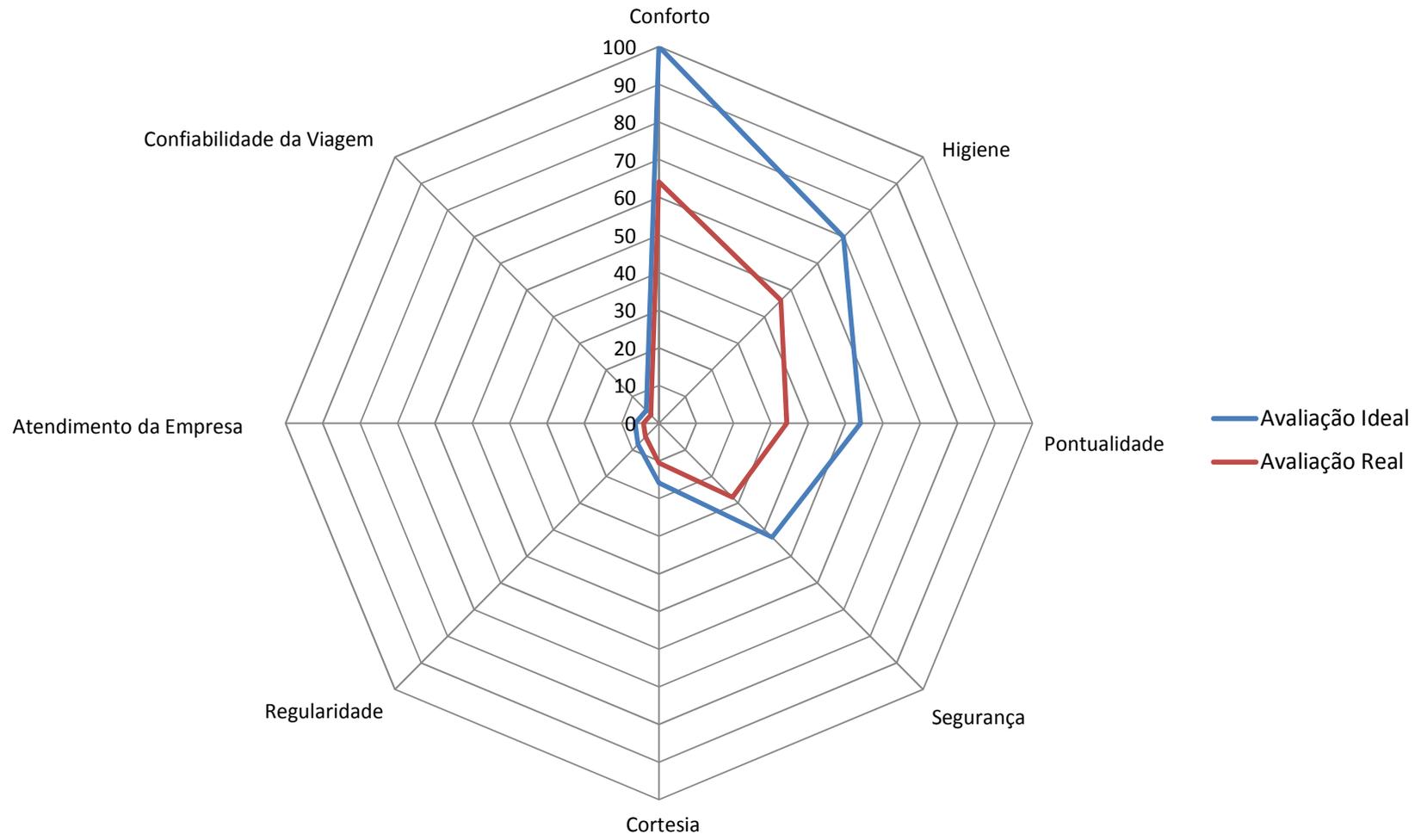
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	4	2,11	65,58
Conforto	63	33,2	64,06
Cortesia	10	5,26	66,25
Higiene	44	23,2	66,10
Confiabilidade da Viagem	3	1,58	64,85
Pontualidade	34	17,9	63,44
Regularidade	5	2,63	63,75
Segurança	27	14,2	65,00
TOTAL	190	100	
IGS	64,71		

Nº de entrevistas realizadas: 80

# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



# PLUMA CONFORTO E TURISMO S\_A



## **Reunidas S\_A - Transportes Coletivos**

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	51
Feminino	49
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	37,43
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	1
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	36
Superior Incompleto	21
Superior Completo	29
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	1
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	7
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	44
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	42
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	6
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	6
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	20
Lazer/turismo	54
Compras	1
Outros	18
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

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

Eventual	40
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	2
Trimestral	2
Semestral	25
Anual	31
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

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

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

Gratuidade para idosos	17
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	83
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

**TOTAL BRASIL: REUNIDAS S\_A - TRANSPORTES COLETIVOS**

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

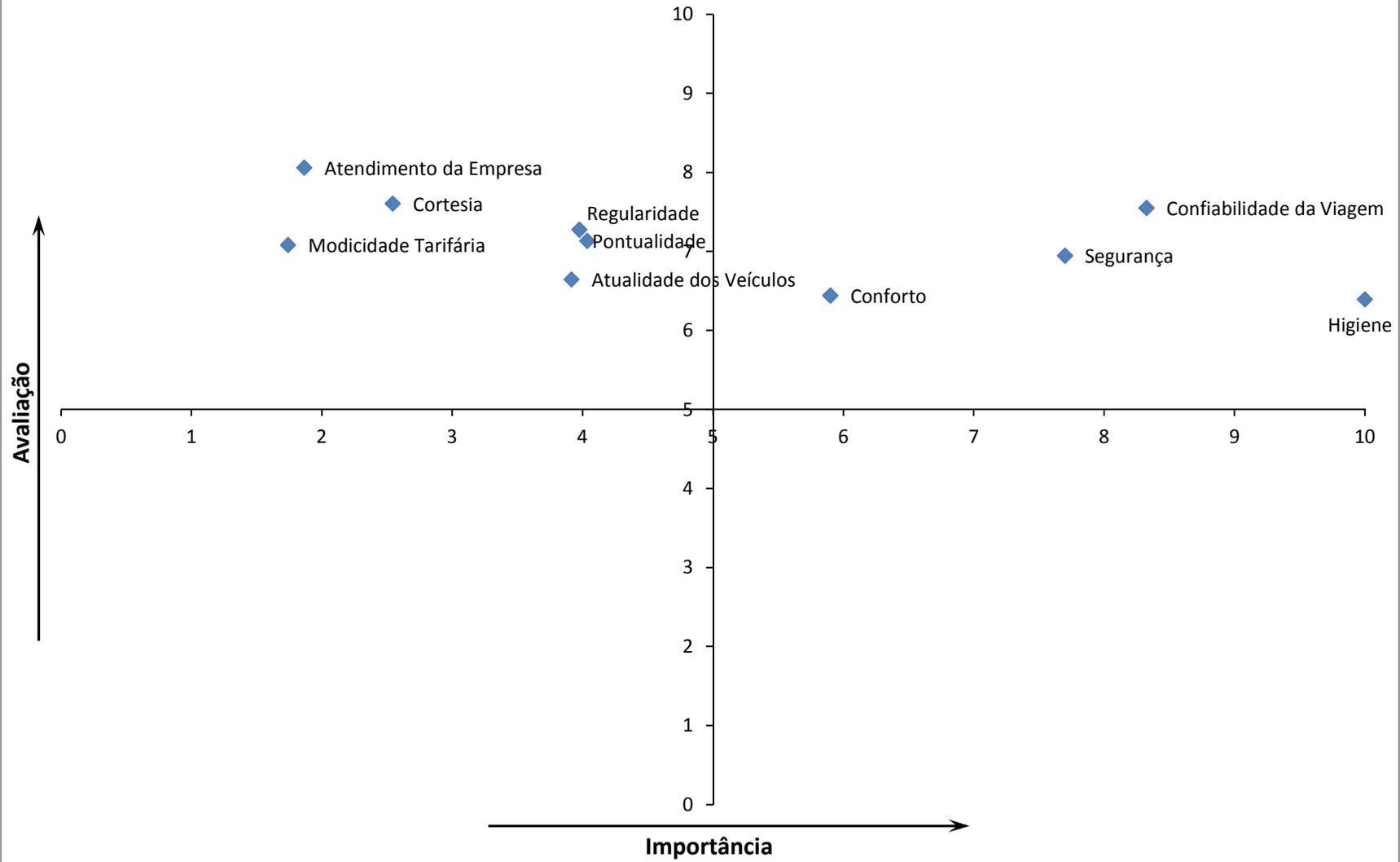
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,52	80,60
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,53	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,42	64,42
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,05	76,05
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,79	63,94
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,09	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,61	75,48
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,35	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,33	71,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,73	72,73
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,64	69,45
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,8	70,8
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,43	66,43
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,1	70,63
	Tempo das paradas	73,08	
	Segurança	70,54	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,31	
	Preço dos produtos e serviços	68,71	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,76	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,77	71,08
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,24	
	Serviço de informação e sinalização	71,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,73	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,62	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,45	

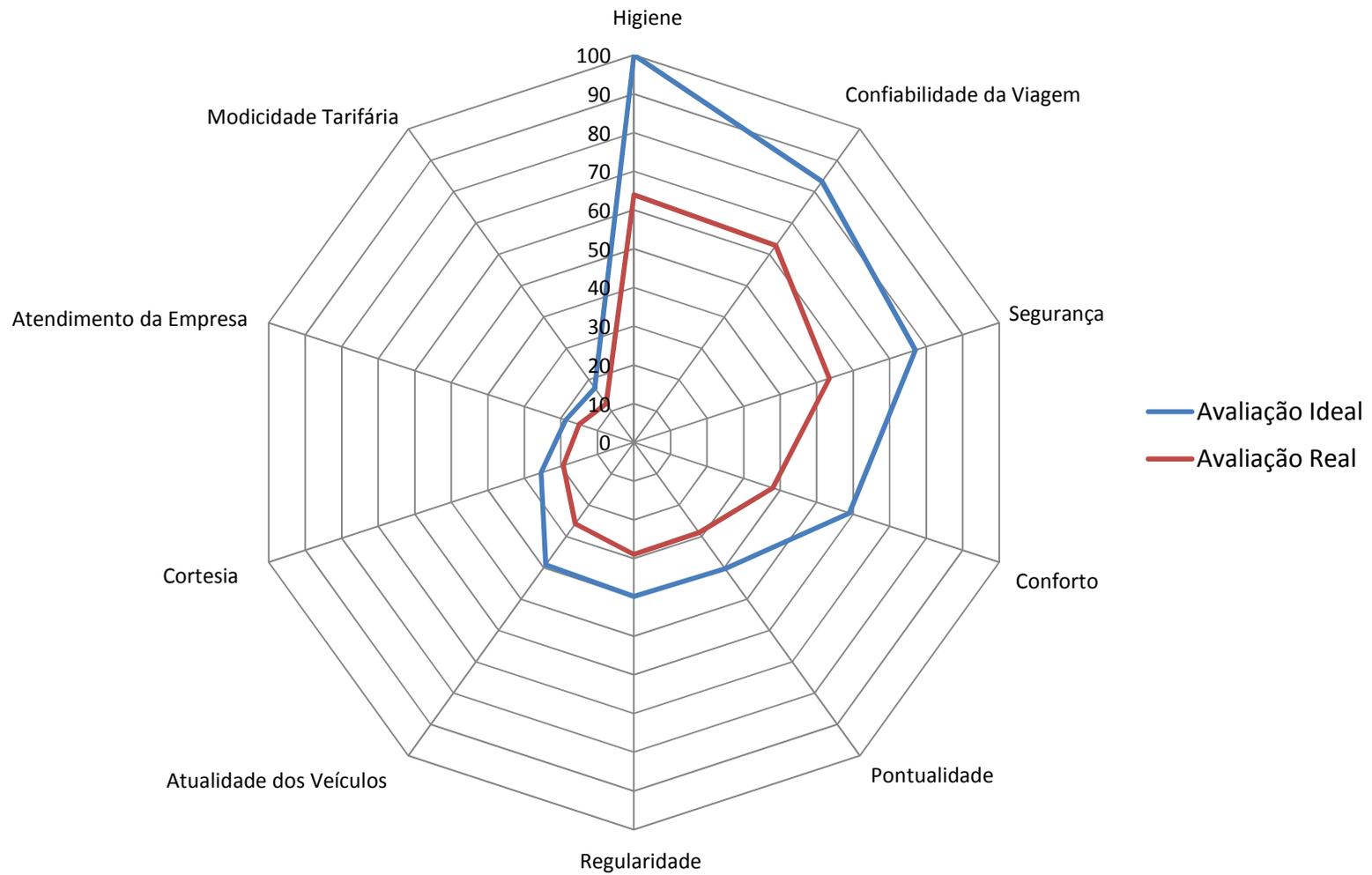
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	30	3,73	80,60
Conforto	95	11,8	64,42
Cortesia	41	5,09	76,05
Higiene	161	20	63,94
Confiabilidade da Viagem	134	16,7	75,48
Pontualidade	65	8,07	71,33
Regularidade	64	7,95	72,73
Segurança	124	15,4	69,45
Modicidade Tarifária	28	3,48	70,80
Atualidade dos Veículos	63	7,83	66,43
TOTAL	805	100	
IGS	69,73		

Nº de entrevistas realizadas: 286

# REUNIDAS S\_A - TRANSPORTES COLETIVOS



# REUNIDAS S\_A - TRANSPORTES COLETIVOS



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>286</b>

## **Viacao Umuarama Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	57
Feminino	43
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	30
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	36,03
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	20
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	32
Médio (2º grau)	25
Superior Incompleto	2
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	12
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	59
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	26
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	24
Estudo	0
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	28
Lazer/turismo	9
Compras	37
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

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

Eventual	74
Diária	12
Semanal	6
Quinzenal	2
Mensal	4
Trimestral	0
Semestral	1
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

**TOTAL BRASIL: VIACAO UMUARAMA LTDA**

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

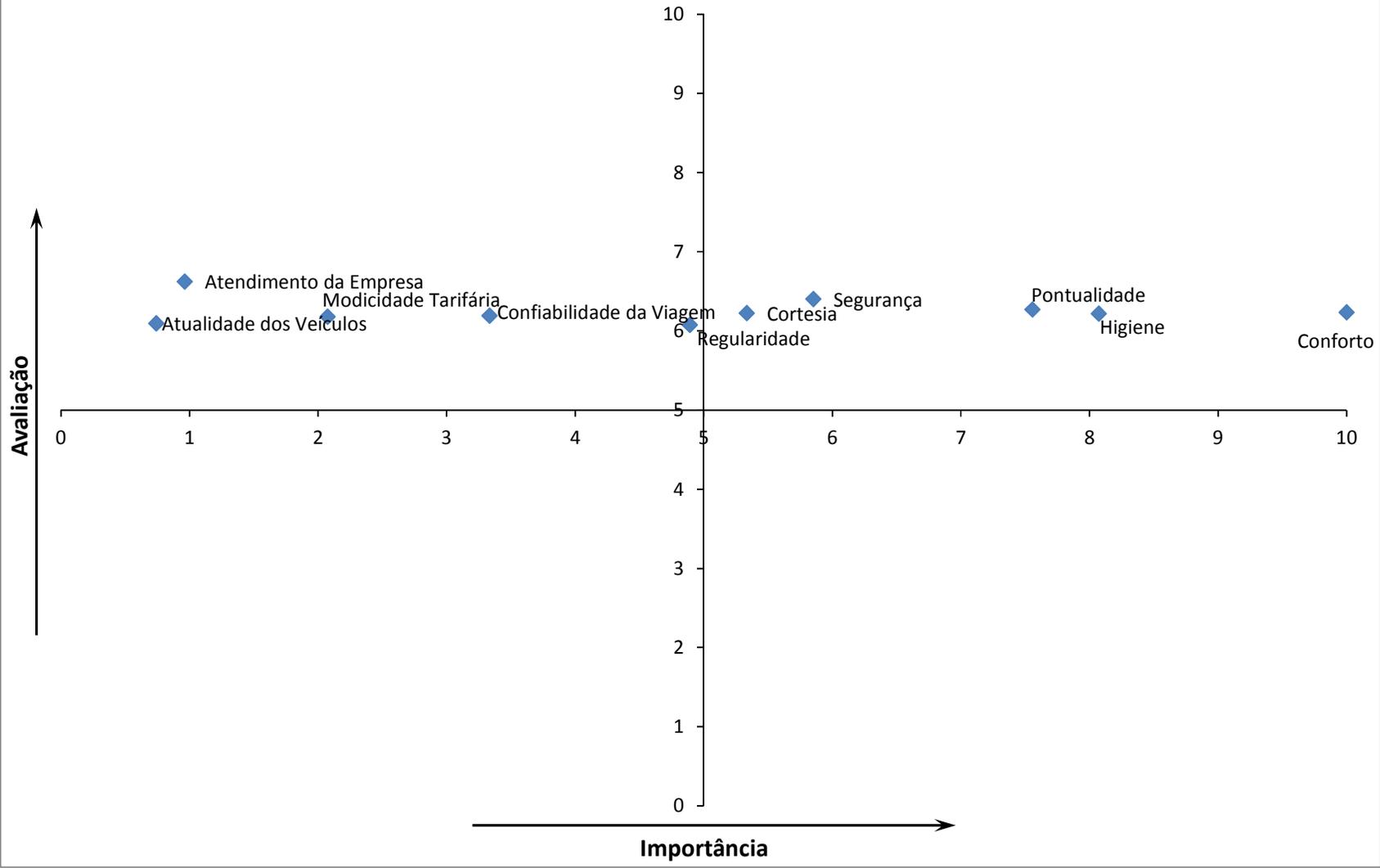
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,89	66,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	60,97	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,87	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,34	62,34
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,24	62,24
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,86	62,18
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,55	61,92
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,29	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,71	62,71
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,76	60,76
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,61	64,03
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	62,45	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,81	61,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,97	60,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,45	64,05
	Tempo das paradas	63,61	
	Segurança	62,34	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,35	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,72	
	Preço dos produtos e serviços	63,19	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,66	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,14	64,51
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,45	
	Serviço de informação e sinalização	65,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,19	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,19	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,55	

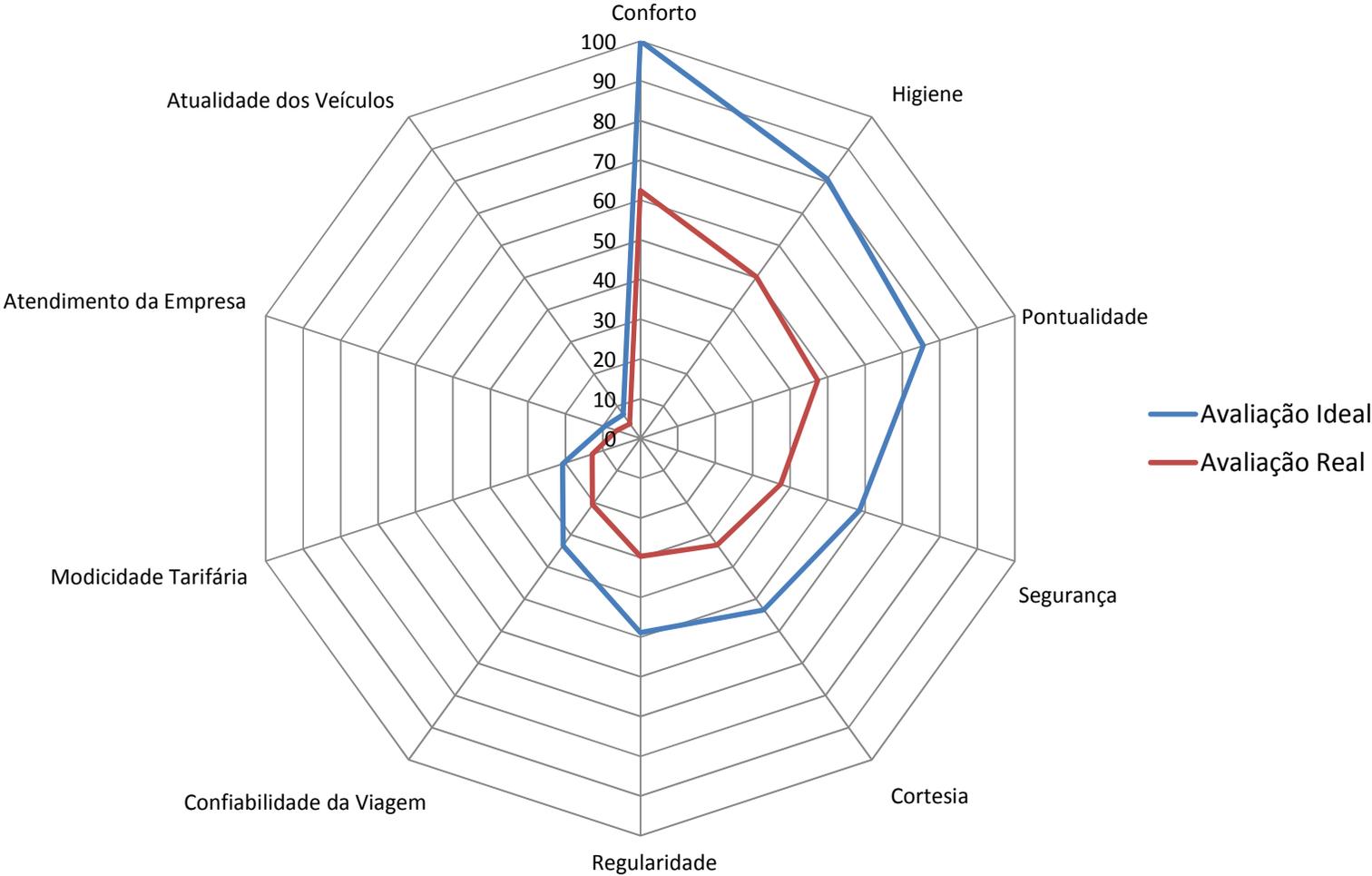
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	13	1,97	66,24
Conforto	135	20,5	62,34
Cortesia	72	10,9	62,24
Higiene	109	16,5	62,18
Confiabilidade da Viagem	45	6,83	61,92
Pontualidade	102	15,5	62,71
Regularidade	66	10	60,76
Segurança	79	12	64,03
Modicidade Tarifária	28	4,25	61,81
Atualidade dos Veículos	10	1,52	60,97
TOTAL	659	100	
IGS	62,41		

Nº de entrevistas realizadas: 237

# VIACAO UMUARAMA LTDA



# VIACAO UMUARAMA LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>237</b>

## **Unesul de Transportes Ltda.**

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	48
Feminino	52
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	9
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	43
De 46 a 55 anos	4
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	41,87
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	13
Superior Completo	31
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	0
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	26
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	26
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)::</b>	<b>23</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	18
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	17
Lazer/turismo	61
Compras	0
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

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

Eventual	39
Diária	4
Semanal	0
Quinzenal	4
Mensal	0
Trimestral	13
Semestral	9
Anual	31
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

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

Sim	4
Não	96
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.**

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

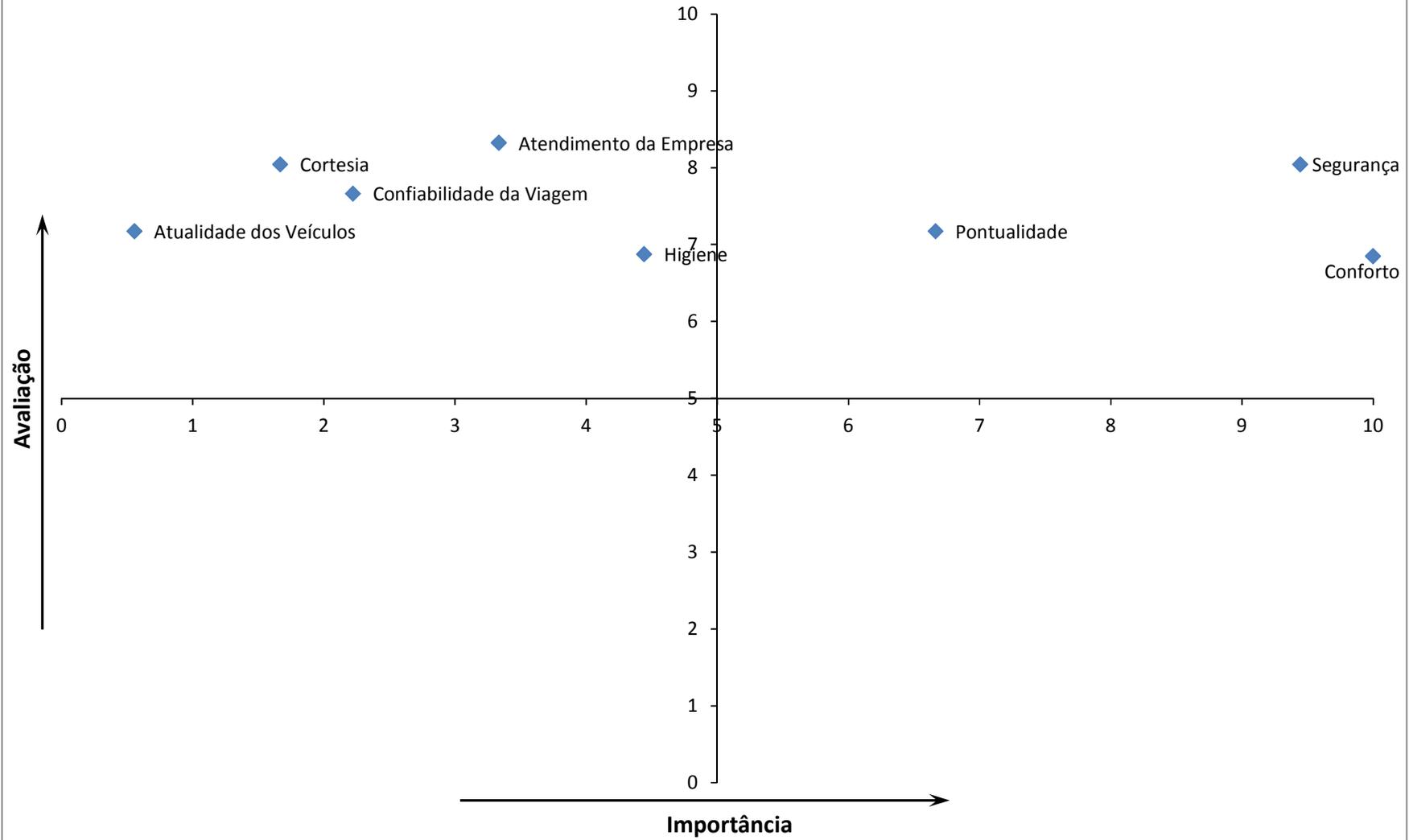
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,52	83,24
	Facilidade para a troca de bilhetes	84,38	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	83,82	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,48	68,48
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,43	80,43
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	61,36	68,75
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,14	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,91	76,63
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,35	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,74	71,74
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,74	71,74
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,35	80,44
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,52	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,22	65,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,74	71,74
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,09	74,56
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	78,26	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,91	
	Preço dos produtos e serviços	64,13	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,26	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,26	77,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,82	
	Serviço de informação e sinalização	79,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,86	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,26	

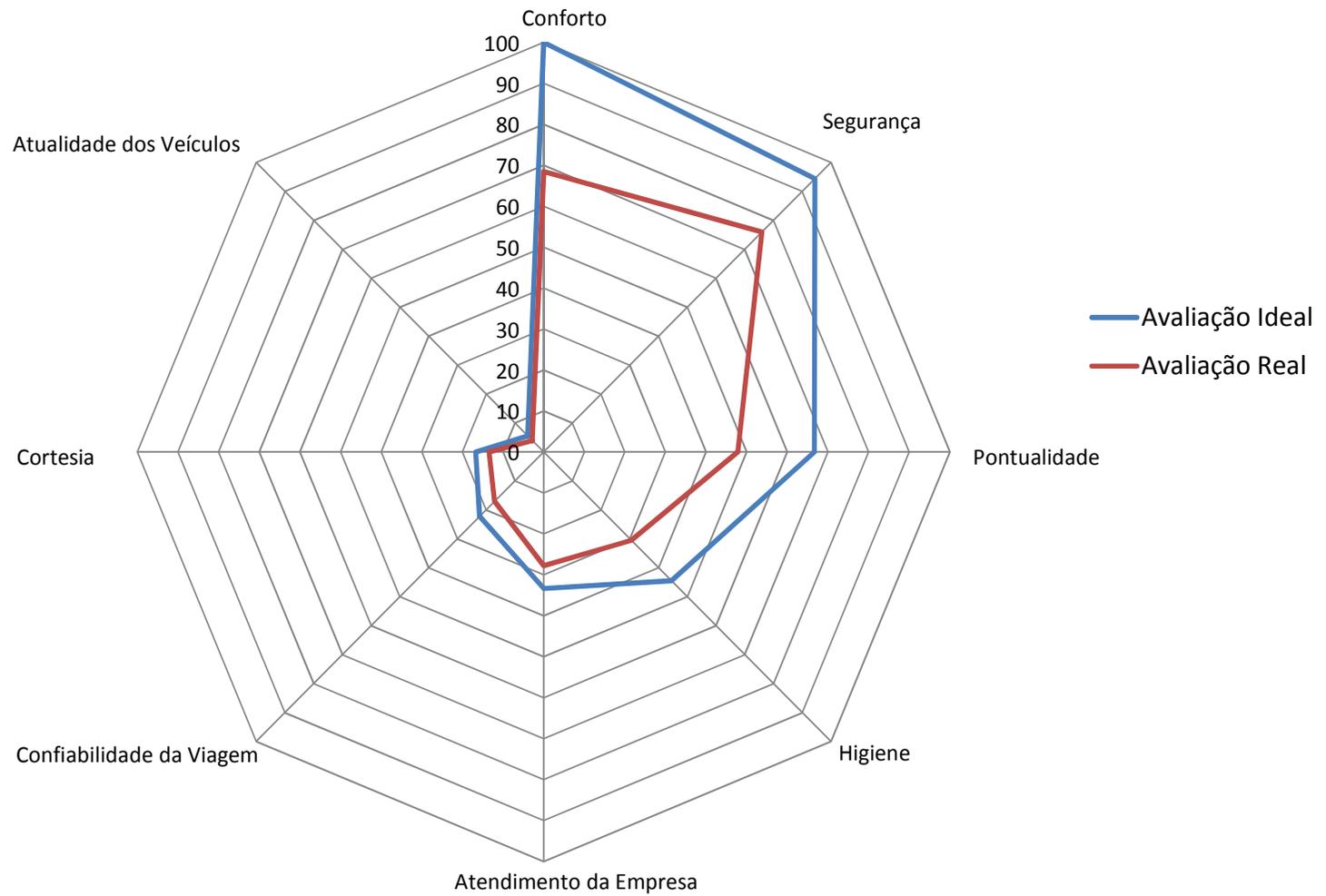
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	8,7	83,24
Conforto	18	26,1	68,48
Cortesia	3	4,35	80,43
Higiene	8	11,6	68,75
Confiabilidade da Viagem	4	5,8	76,63
Pontualidade	12	17,4	71,74
Segurança	17	24,6	80,44
Atualidade dos Veículos	1	1,45	71,74
TOTAL	69	100	
IGS	74,35		

**N ° reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 23**

## UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.



# UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>23</b>

## **Crucero Del Norte S.R.L.**

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	38
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	37,4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	18
Superior Completo	23
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	4
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	24
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	24
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	16
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	25
Lazer/turismo	46
Compras	4
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

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

Eventual	46
Diária	2
Semanal	1
Quinzenal	1
Mensal	3
Trimestral	8
Semestral	12
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: CRUCERO DEL NORTE S.R.L.**

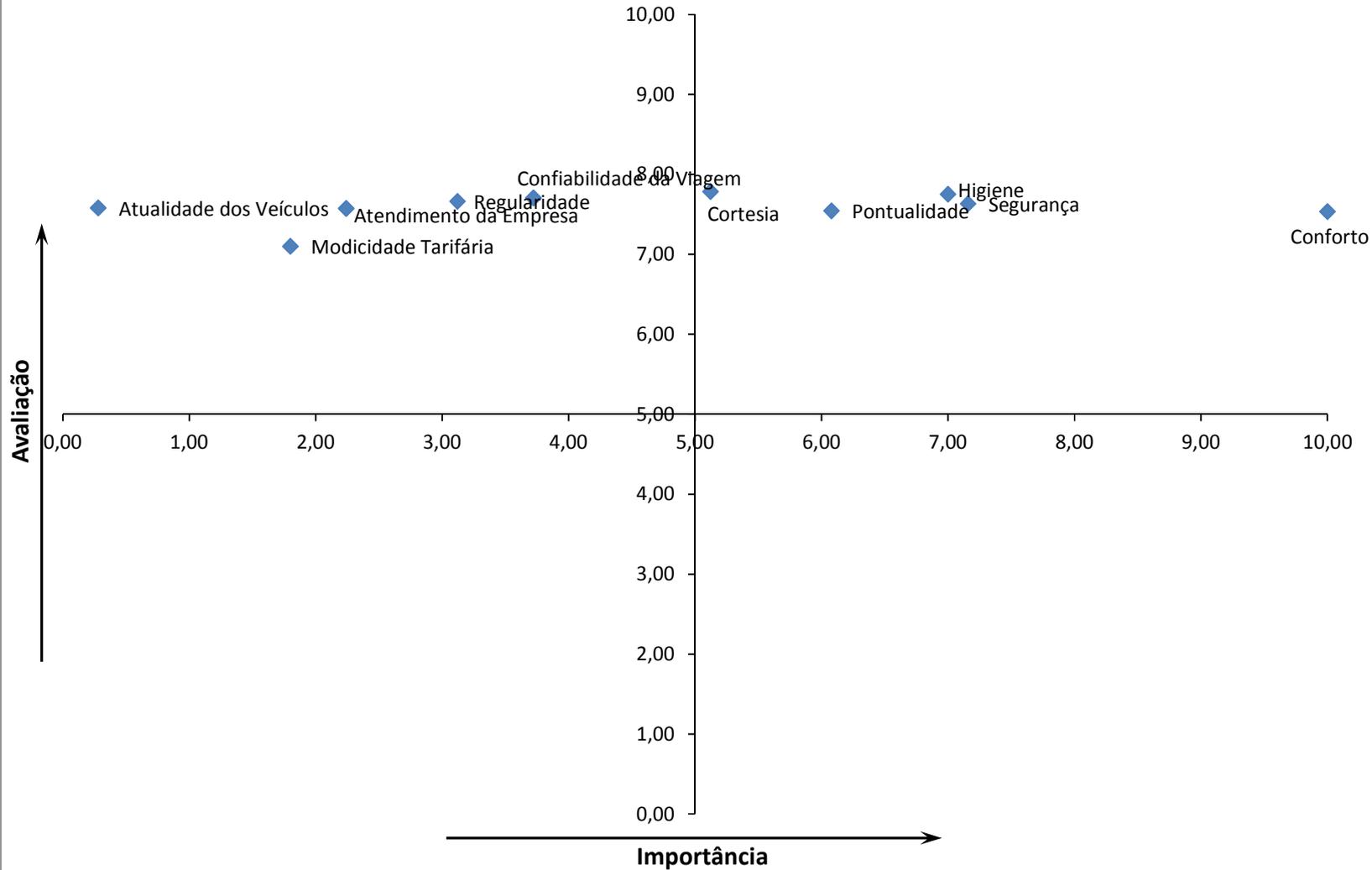
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,72	75,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,33	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,19	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,34	75,34
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,83	77,83
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,91	77,51
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,35	77,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,45	75,45
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,63	76,63
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	76,33
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,65	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71	71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,79	75,79
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,27	76,59
	Tempo das paradas	75,11	
	Segurança	76,41	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,58	
	Preço dos produtos e serviços	76,97	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,8	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,06	76,05
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,84	
	Serviço de informação e sinalização	76,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,09	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,89	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,42	

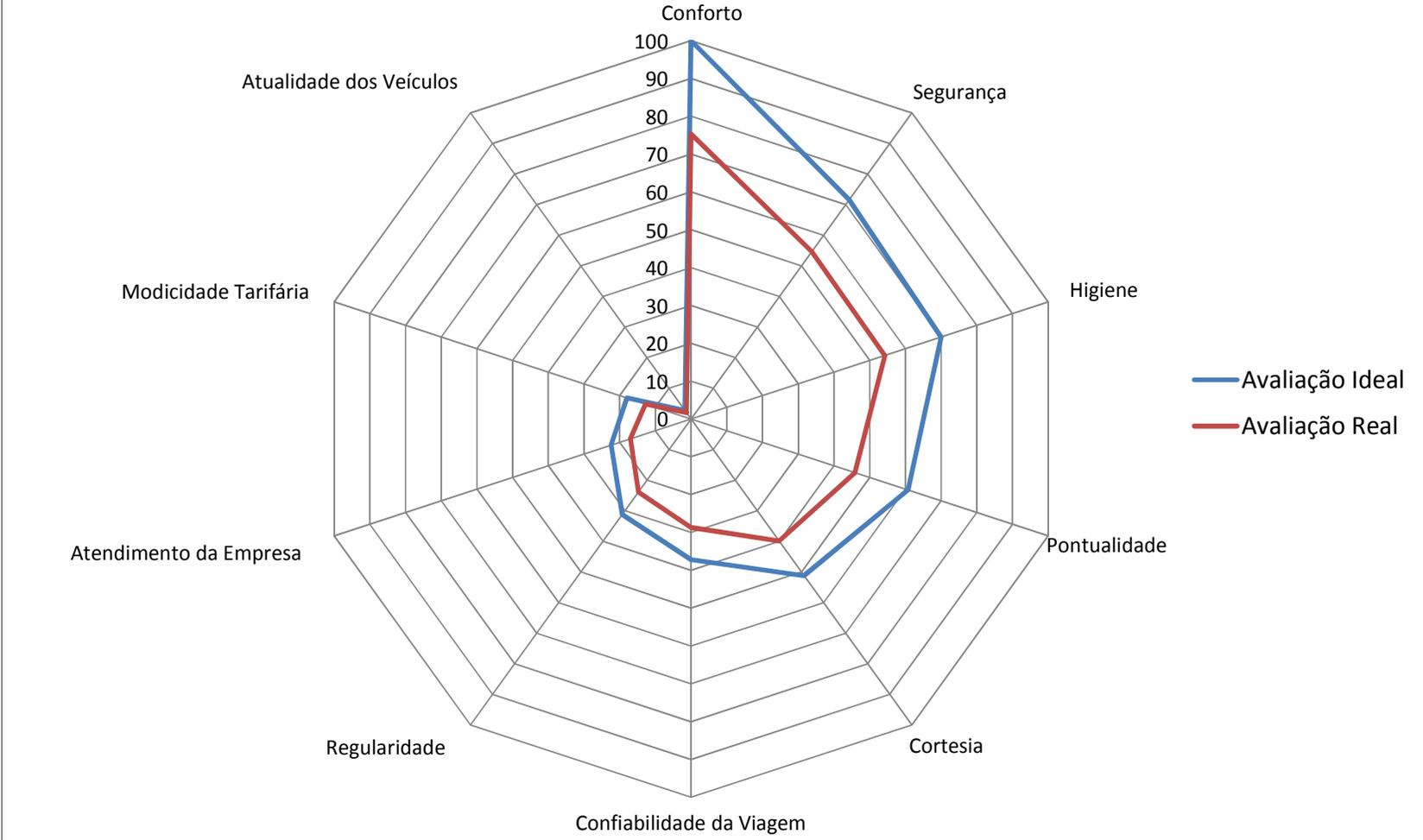
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	56	4,82	75,75
Conforto	250	21,5	75,34
Cortesia	128	11	77,83
Higiene	175	15,1	77,51
Confiabilidade da Viagem	93	8	77,06
Pontualidade	152	13,1	75,45
Regularidade	78	6,71	76,63
Segurança	179	15,4	76,33
Modicidade Tarifária	45	3,87	71,00
Atualidade dos Veículos	7	0,6	75,79
TOTAL	1163	100	
IGS	76,18		

Nº de entrevistas realizadas 444

# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>444</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	26
Boa	65
Regular	6
Ruim	3
Péssima	0
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>31</b>

**RIO DE JANEIRO: CRUCERO DEL NORTE S.R.L.**

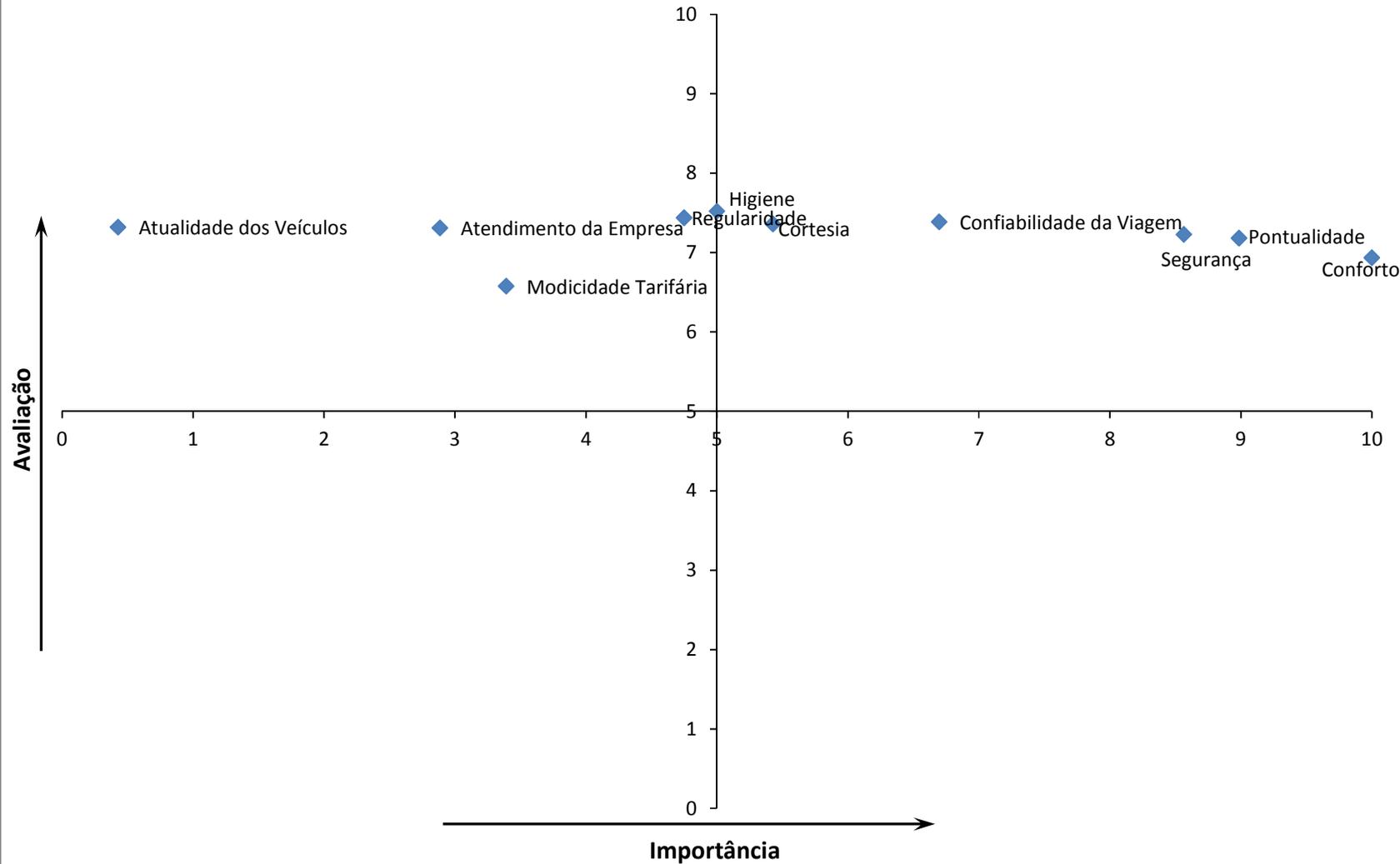
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,53	73,12
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,12	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,35	69,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,61	73,61
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,71	75,20
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,69	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,02	73,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,69	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,83	71,83
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,4	74,4
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,25	72,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,3	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,77	65,77
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,21	73,21
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,23	73,55
	Tempo das paradas	74,11	
	Segurança	74,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,4	
	Preço dos produtos e serviços	72,02	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,31	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,73	73,26
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,42	
	Serviço de informação e sinalização	71,92	
	Qualidade dos produtos e serviços	75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	72,82	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,69	

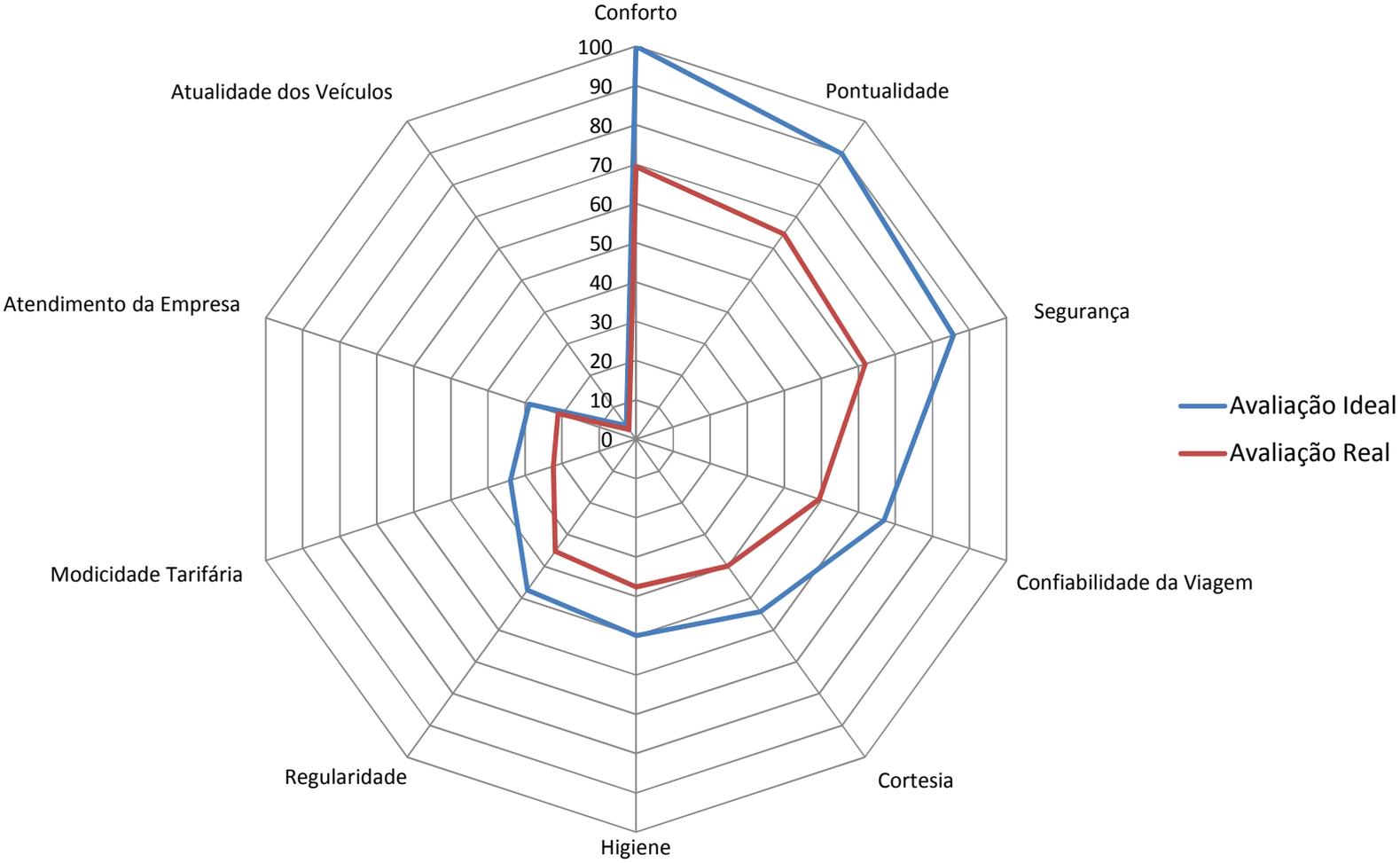
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	5,14	73,12
Conforto	118	17,8	69,35
Cortesia	64	9,67	73,61
Higiene	59	8,91	75,20
Confiabilidade da Viagem	79	11,9	73,86
Pontualidade	106	16	71,83
Regularidade	56	8,46	74,40
Segurança	101	15,3	72,28
Modicidade Tarifária	40	6,04	65,77
Atualidade dos Veículos	5	0,76	73,21
TOTAL	662	100	
IGS	72,10		

Nº de entrevistas realizadas: 252

# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



**SÃO PAULO: CRUCERO DEL NORTE S.R.L.**

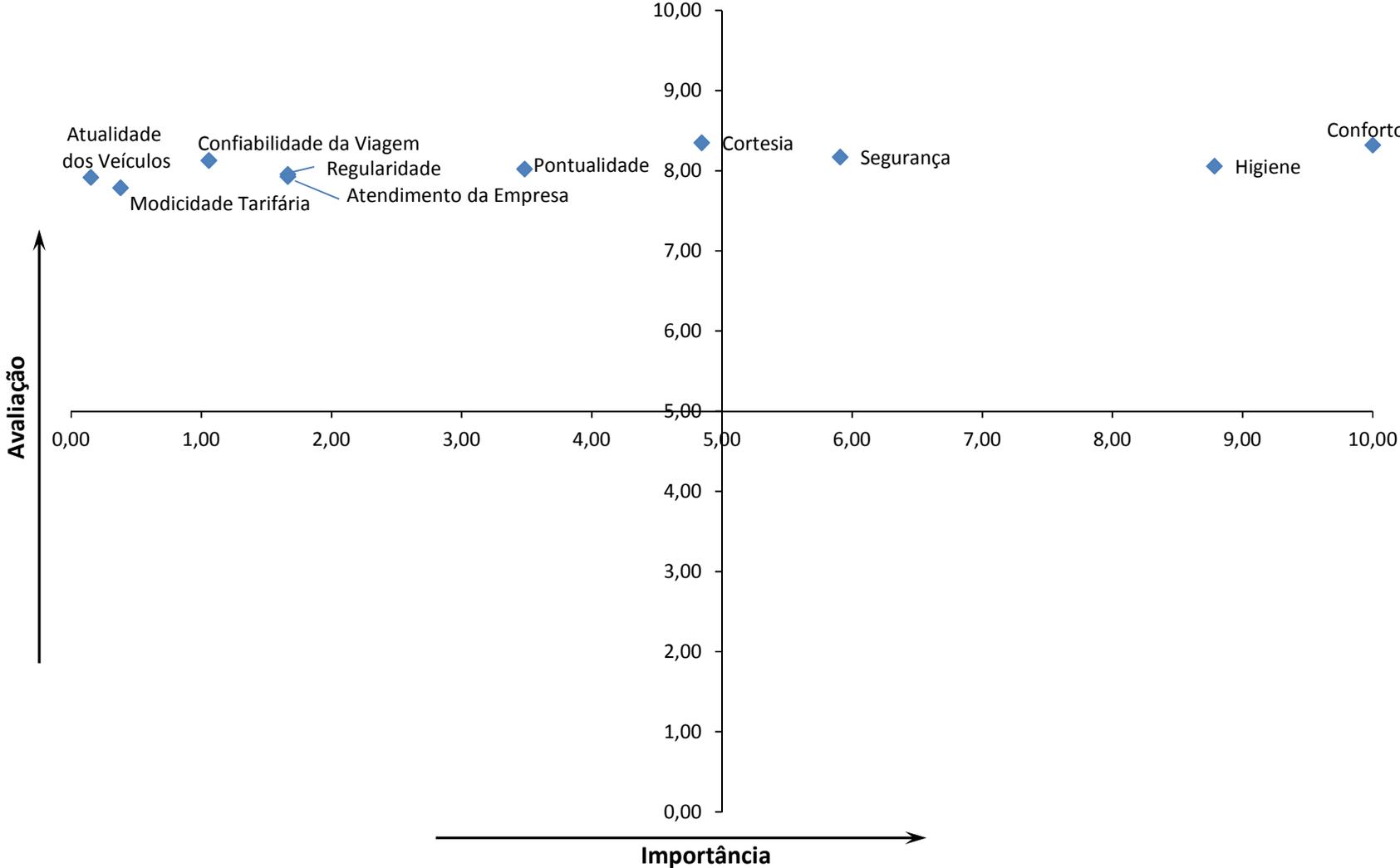
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,91	79,25
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,51	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,32	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	83,2	83,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,47	83,47
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	81,12	80,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,97	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	82,07	81,27
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,47	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	80,21	80,21
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,56	79,56
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,67	81,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,73	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	77,86	77,86
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	79,17	79,17
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,26	80,58
	Tempo das paradas	76,44	
	Segurança	79,32	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	79,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,43	
	Preço dos produtos e serviços	83,46	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	81,38	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	80,73	79,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	80,34	
	Serviço de informação e sinalização	81,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,82	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	77,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,39	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	22	4,39	79,25
Conforto	132	26,4	83,20
Cortesia	64	12,8	83,47
Higiene	116	23,2	80,55
Confiabilidade da Viagem	14	2,79	81,27
Pontualidade	46	9,18	80,21
Regularidade	22	4,39	79,56
Segurança	78	15,6	81,70
Modicidade Tarifária	5	1	77,86
Atualidade dos Veículos	2	0,4	79,17
TOTAL	501	100	
IGS	81,65		

Nº de entrevistas realizadas: 192

# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



## **Expreso Guarani S.A.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	62
Feminino	38
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	37
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	36,56
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	44
Superior Incompleto	13
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	11
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	36
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	22
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	18
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	19
Lazer/turismo	38
Compras	16
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

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

Eventual	26
Diária	6
Semanal	2
Quinzenal	2
Mensal	14
Trimestral	16
Semestral	14
Anual	20
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

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

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

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

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

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>9</b>

**TOTAL BRASIL: EXPRESO GUARANI S.A.**

**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE**

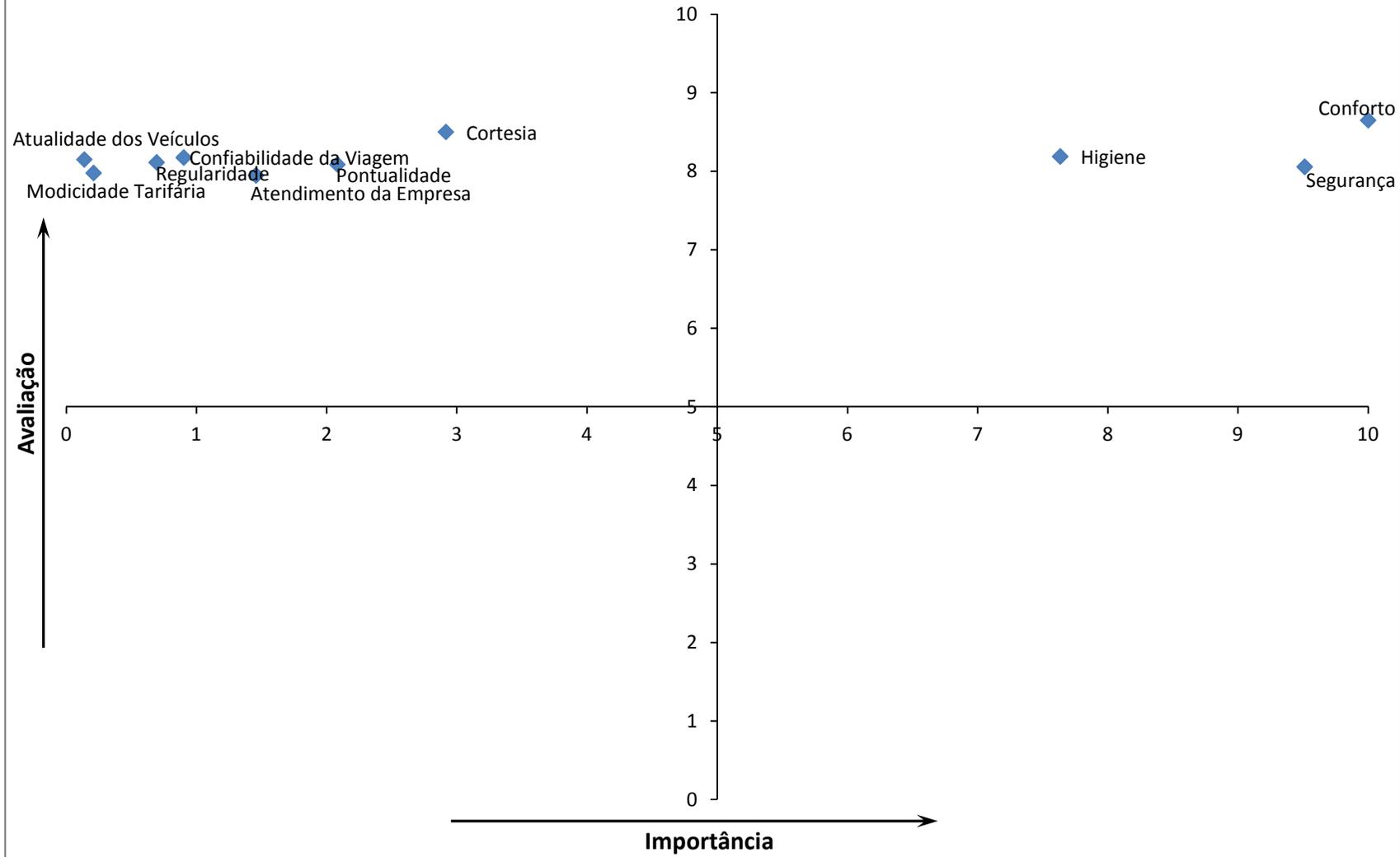
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,5	79,48
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,17	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,78	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	86,5	86,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85	85
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	81,75	81,88
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	82	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	81,13	81,76
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	82,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	80,88	80,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	81,13	81,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,75	80,57
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,38	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	79,77	79,77
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,5	81,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,37	81,66
	Tempo das paradas	78,41	
	Segurança	79,95	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	79,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,57	
	Preço dos produtos e serviços	87,31	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	82,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	82,16	81,64
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,53	
	Serviço de informação e sinalização	83,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	81,53	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	80,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	80,78	

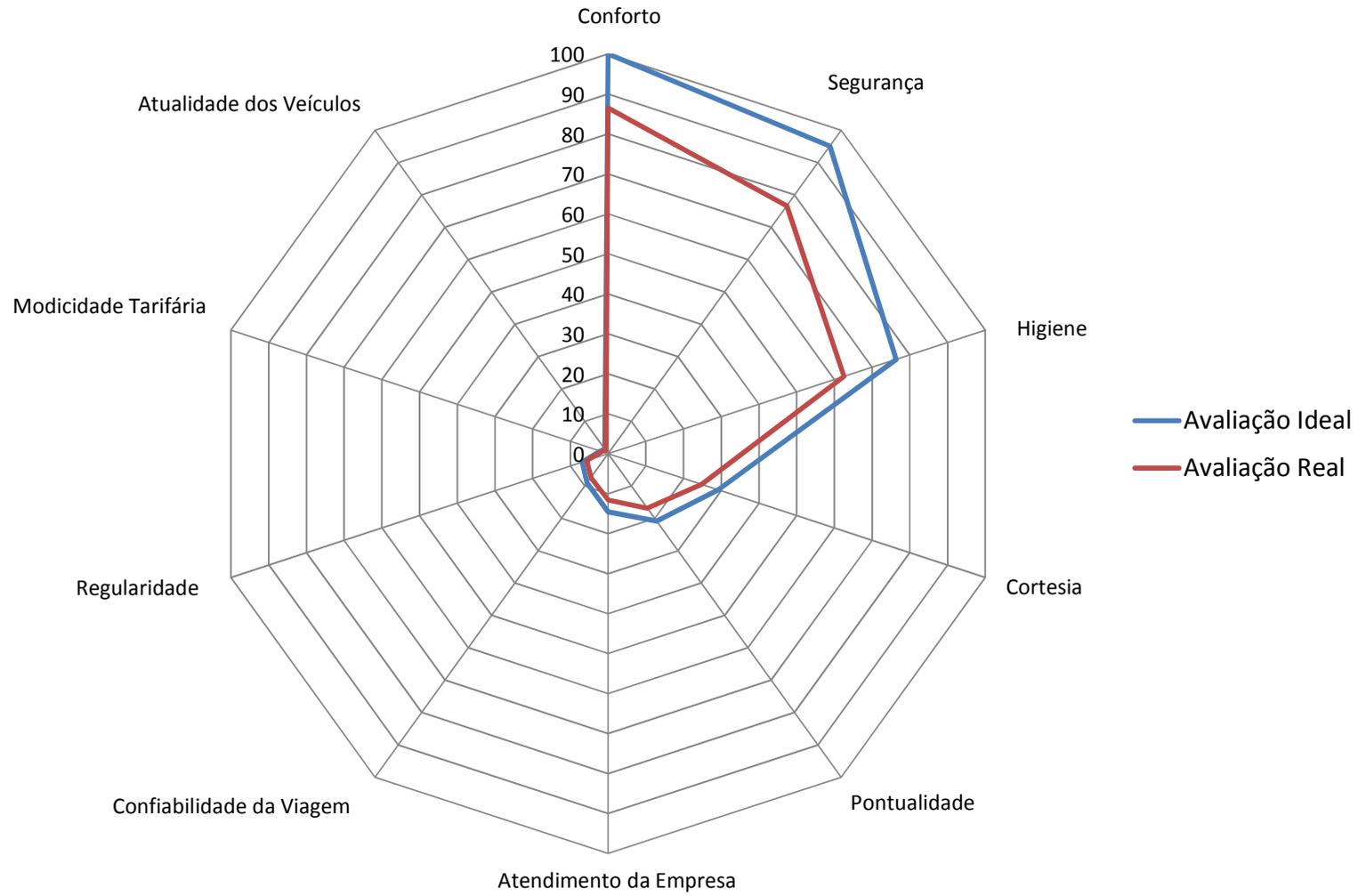
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	21	4,1	79,48
Conforto	144	28,1	86,50
Cortesia	42	8,2	85,00
Higiene	110	21,5	81,88
Confiabilidade da Viagem	13	2,54	81,76
Pontualidade	30	5,86	80,88
Regularidade	10	1,95	81,13
Segurança	137	26,8	80,57
Modicidade Tarifária	3	0,59	79,77
Atualidade dos Veículos	2	0,39	81,50
TOTAL	512	100	
IGS	82,89		

Nº de entrevistas realizadas: 200

# EXPRESO GUARANI S.A.



# EXPRESO GUARANI S.A.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	22
Não	78
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>200</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	7
Boa	91
Regular	2
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>43</b>

## Empresa Boqueron S\_A

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	45
Feminino	55
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	34
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	5
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	35
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	17
Superior Completo	43
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	0
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	5
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	40
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	44
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	1
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	10
Lazer/turismo	64
Compras	3
Outros	22
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

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

Eventual	29
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	1
Trimestral	8
Semestral	29
Anual	33
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

**TOTAL BRASIL: EMPRESA BOQUERON S\_A**

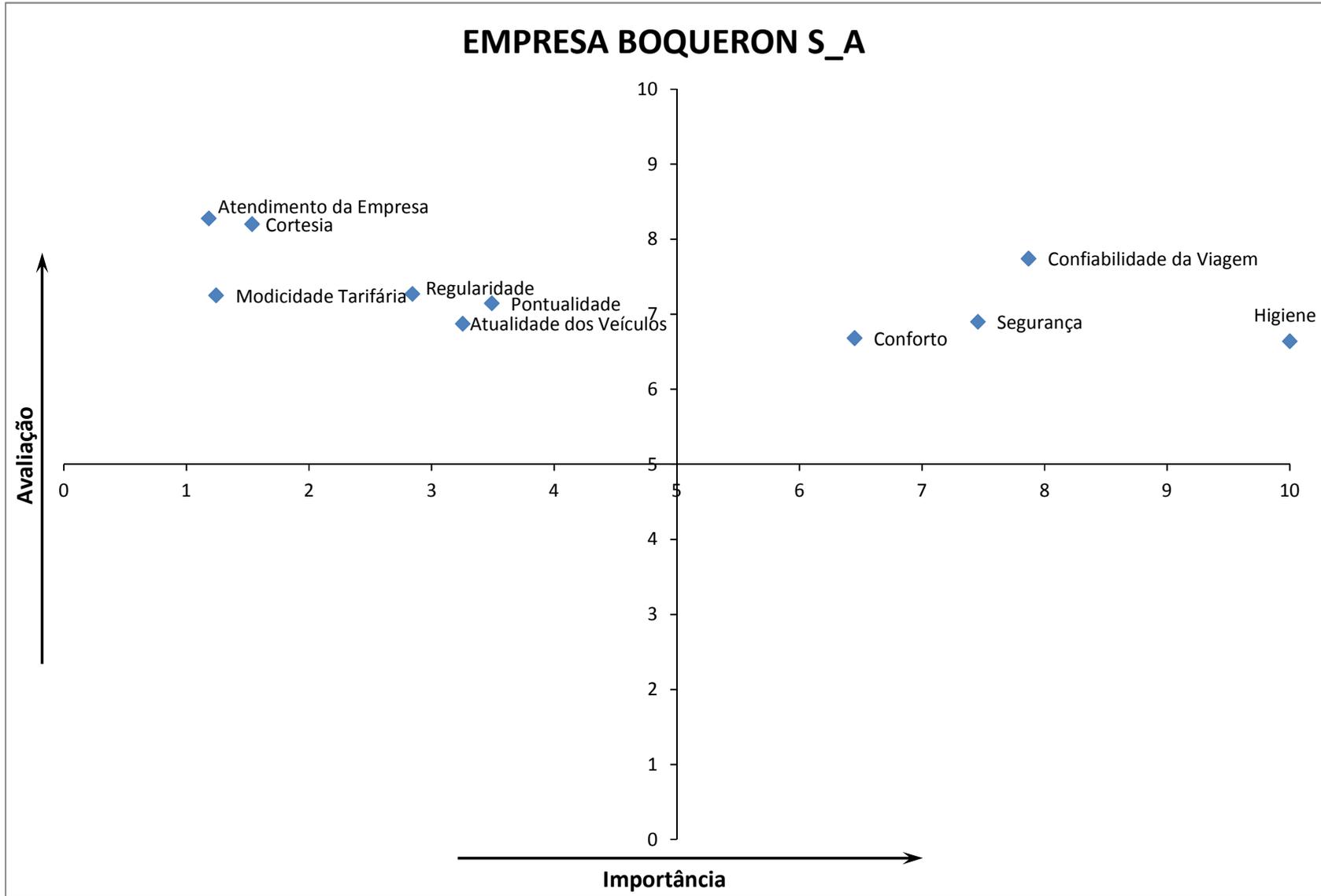
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,89	82,77
	Facilidade para a troca de bilhetes	83,68	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,83	66,83
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	82,03	82,03
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,12	66,40
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,68	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,57	77,43
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,28	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,48	71,48
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,72	72,72
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,26	69,01
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,53	72,53
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,73	68,73
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,99	73,56
	Tempo das paradas	74,71	
	Segurança	74,43	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,76	
	Preço dos produtos e serviços	70,53	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,53	

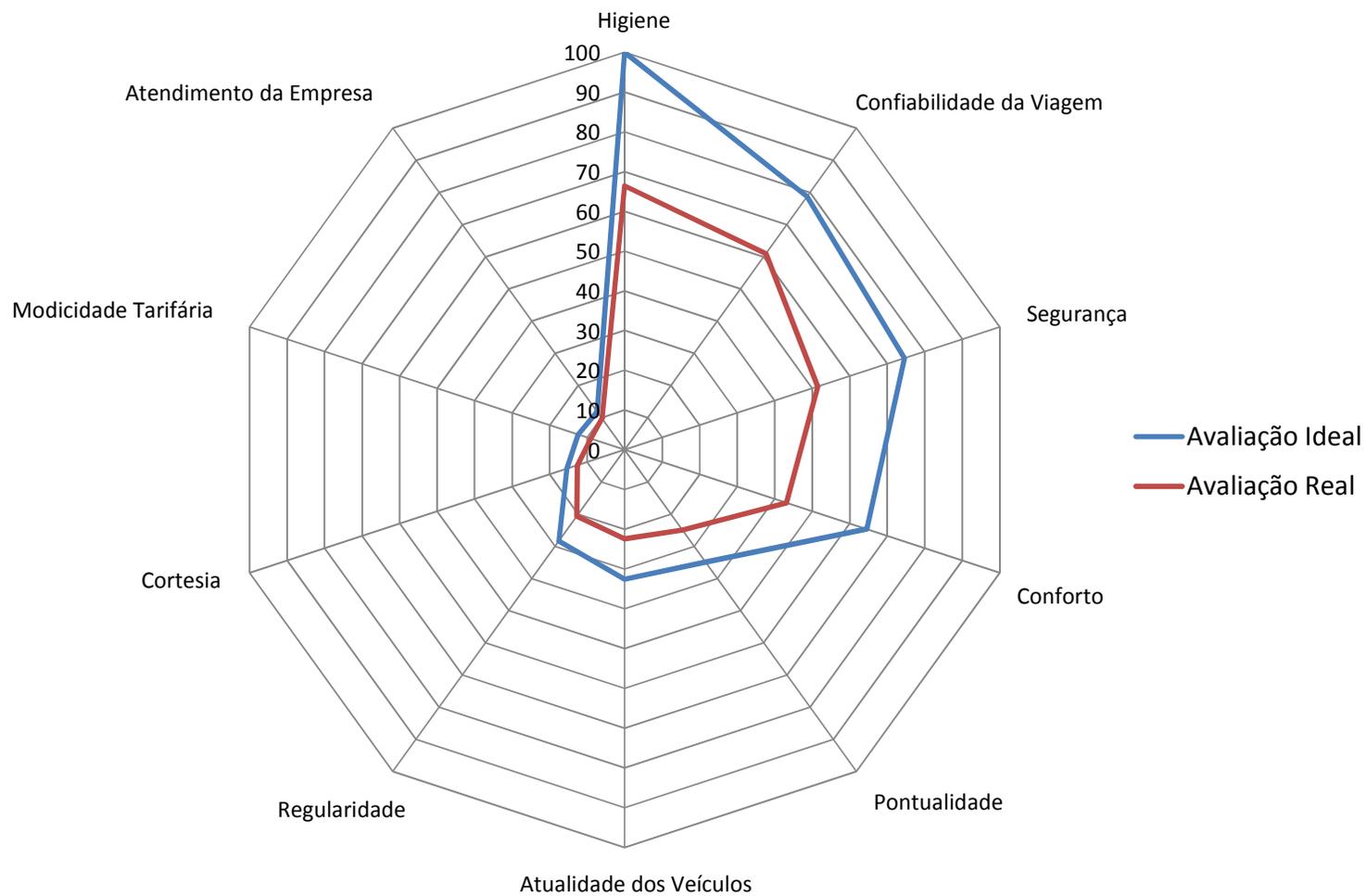
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,48	73,51
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,62	
	Serviço de informação e sinalização	74,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,05	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,82	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,38	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	20	2,61	82,77
Conforto	109	14,2	66,83
Cortesia	26	3,39	82,03
Higiene	169	22,1	66,40
Confiabilidade da Viagem	133	17,4	77,43
Pontualidade	59	7,7	71,48
Regularidade	48	6,27	72,72
Segurança	126	16,5	69,01
Modicidade Tarifária	21	2,74	72,53
Atualidade dos Veículos	55	7,18	68,73
TOTAL	766	100	
IGS	70,89		

Nº de entrevistas realizadas: 263



# EMPRESA BOQUERON S\_A



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>263</b>

### **Nuestra Senora de La Asuncion (Cisa)**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	39,46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	9
Superior Completo	30
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	6
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	27
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	14
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	41
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	18
Estudo	5
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	14
Lazer/turismo	44
Compras	2
Outros	15
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

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

Eventual	58
Diária	6
Semanal	3
Quinzenal	2
Mensal	5
Trimestral	3
Semestral	7
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

**TOTAL BRASIL: NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)**

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

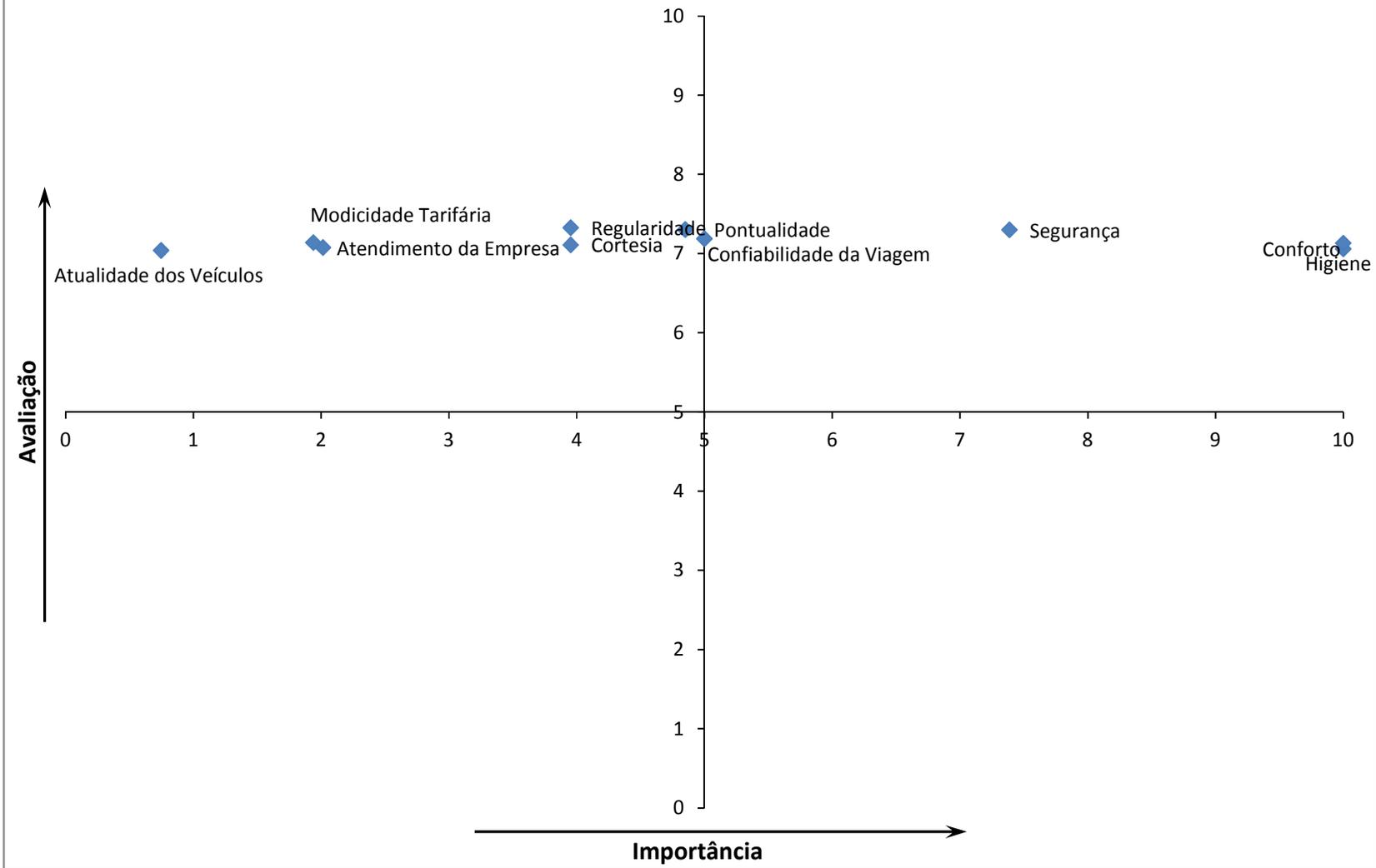
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,21	70,76
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,49	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,59	70,59
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,11	71,11
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,97	71,35
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,72	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,62	71,88
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,13	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,05	73,05
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,26	73,26
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,46	73,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,54	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,41	71,41
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,39	70,39
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,85	72,64
	Tempo das paradas	72,23	
	Segurança	72,85	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,34	
	Preço dos produtos e serviços	72,44	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,05	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,05	72,76
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,12	
	Serviço de informação e sinalização	72,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,82	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,05	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,95	

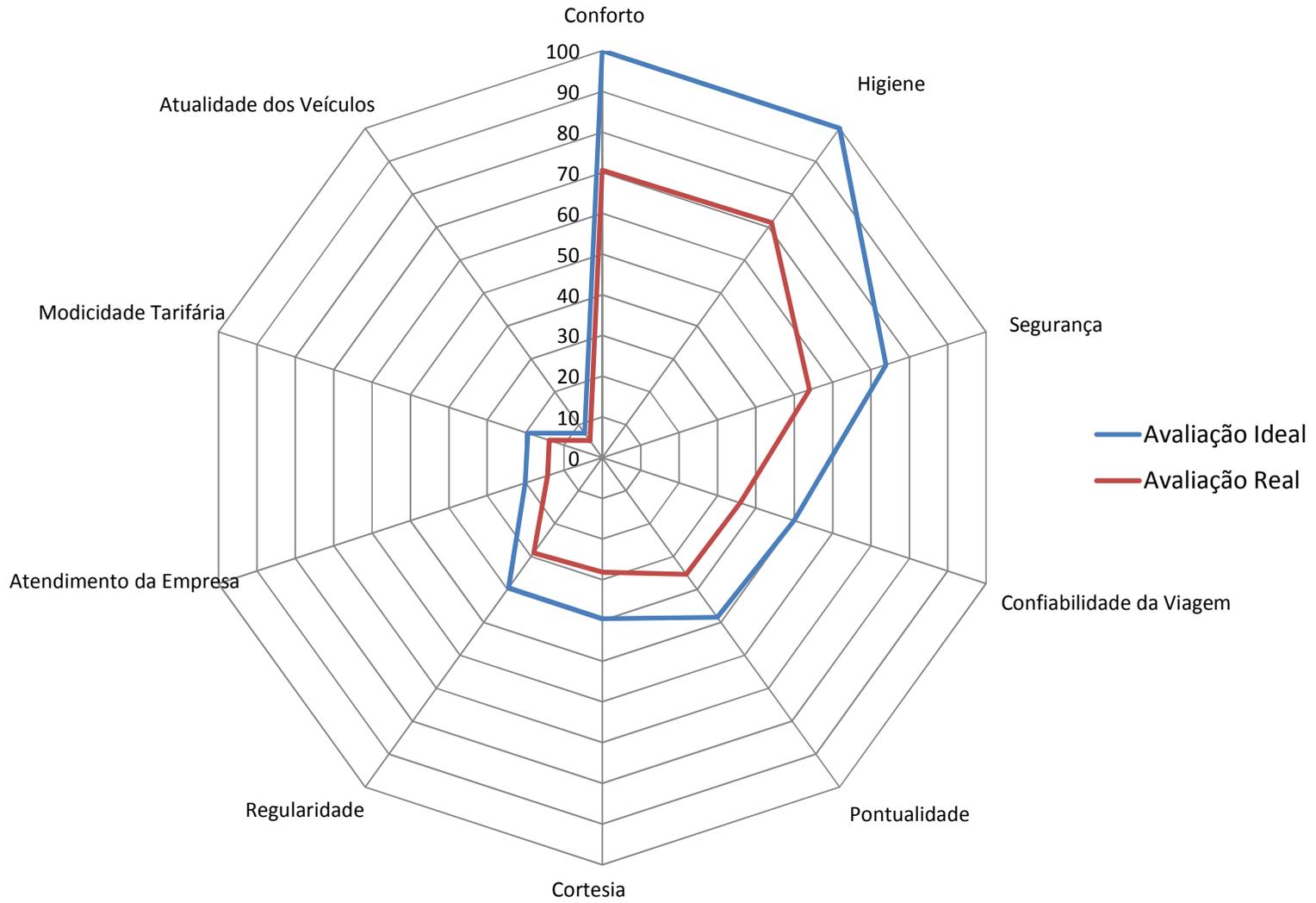
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	27	4,04	70,76
Conforto	134	20,1	70,59
Cortesia	53	7,93	71,11
Higiene	134	20,1	71,35
Confiabilidade da Viagem	67	10	71,88
Pontualidade	65	9,73	73,05
Regularidade	53	7,93	73,26
Segurança	99	14,8	73,00
Modicidade Tarifária	26	3,89	71,41
Atualidade dos Veículos	10	1,5	70,39
TOTAL	668	100	
IGS	71,76		

Nº de entrevistas realizadas: 244

# NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)



# NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

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

## Sol S.A Transporte Y Turismo

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	33
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	37,84
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	44
Superior Incompleto	18
Superior Completo	23
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	3
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	24
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	27
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	24
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	26
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	20
Lazer/turismo	38
Compras	4
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

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

Eventual	21
Diária	5
Semanal	1
Quinzenal	1
Mensal	4
Trimestral	8
Semestral	18
Anual	34
Não sabe/ Não respondeu	8
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

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

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

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

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

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	57
Outros descontos ou gratuidades	43
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

**TOTAL BRASIL: SOL S.A TRANSPORTE Y TURISMO**

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

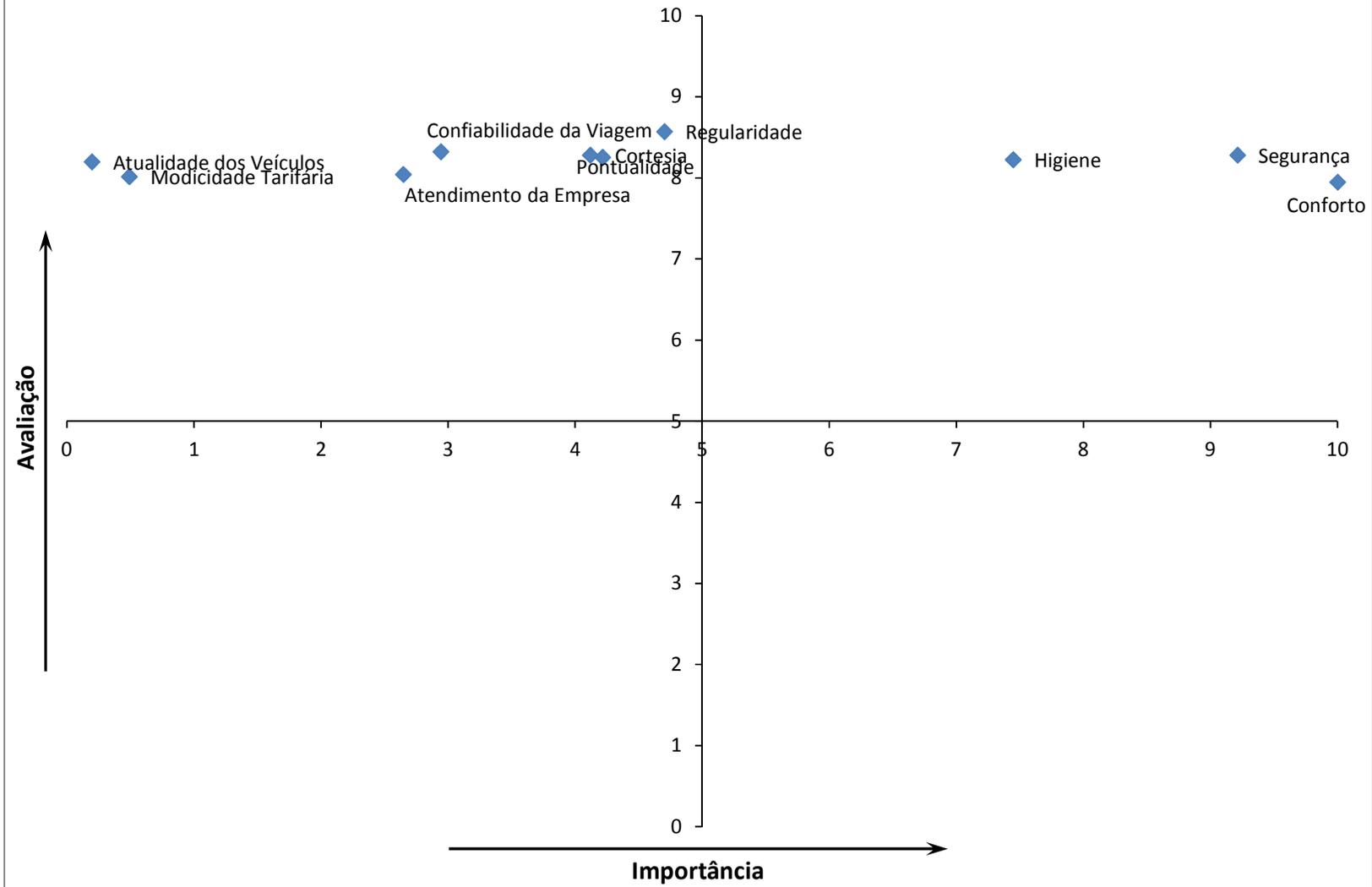
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,33	80,38
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,11	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,44	79,44
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	82,5	82,5
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	82,22	82,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	82,22	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	82,54	83,22
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	83,89	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,78	82,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	85,69	85,69
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,94	82,78
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	83,61	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	80,14	80,14
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,96	81,96
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,23	82,55
	Tempo das paradas	77,92	
	Segurança	80,86	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,88	
	Qualidade dos produtos e serviços	82,44	
	Preço dos produtos e serviços	85,34	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	82,22	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,75	81,88
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	80,42	
	Serviço de informação e sinalização	82,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	82,64	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	83,66	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	83,61	

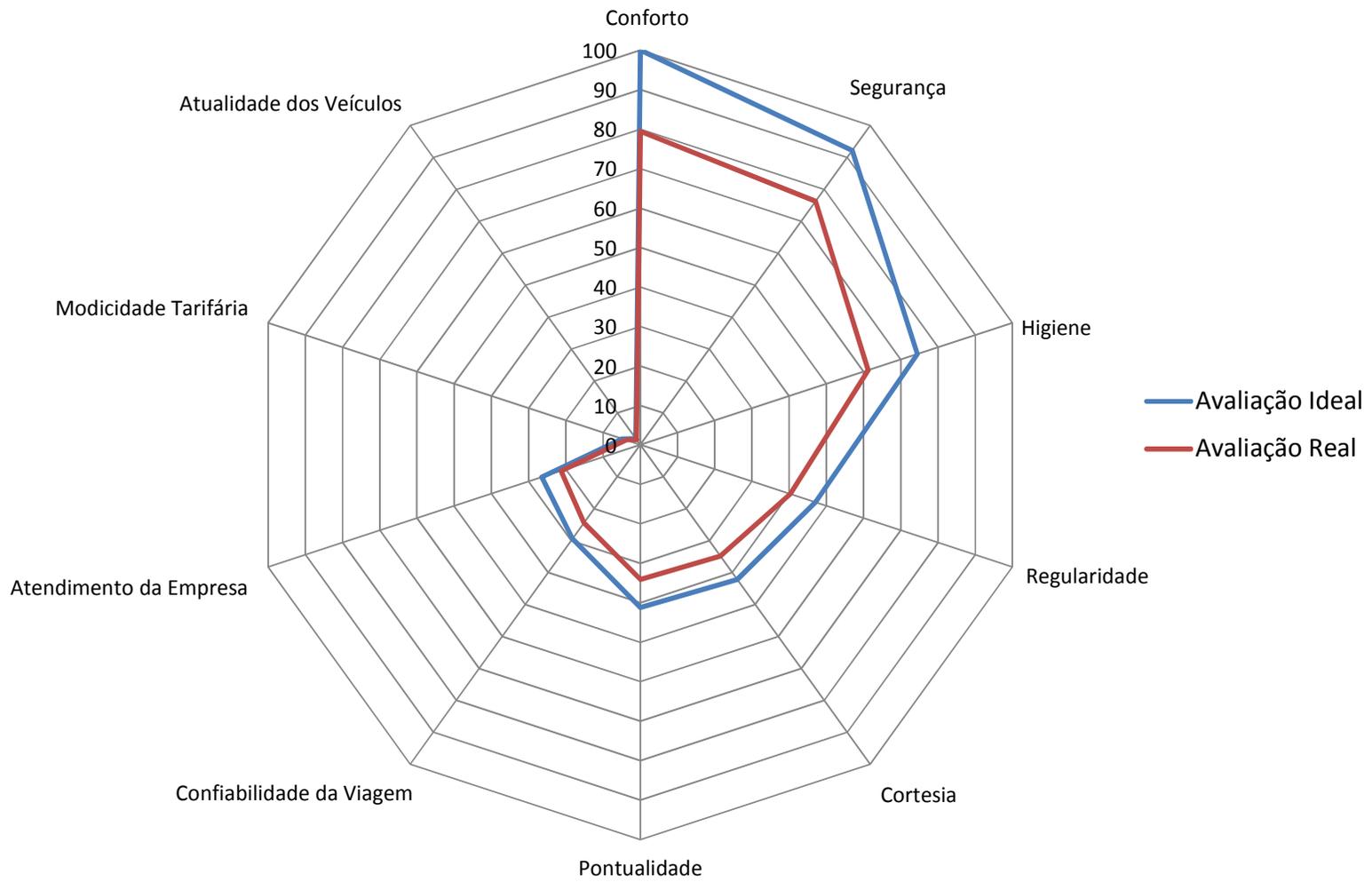
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	27	5,76	80,38
Conforto	102	21,8	79,44
Cortesia	43	9,17	82,50
Higiene	76	16,2	82,22
Confiabilidade da Viagem	30	6,4	83,22
Pontualidade	42	8,96	82,78
Regularidade	48	10,2	85,69
Segurança	94	20	82,78
Modicidade Tarifária	5	1,07	80,14
Atualidade dos Veículos	2	0,43	81,96
TOTAL	469	100	
IGS	82,09		

Nº de entrevistas realizadas: 180

# SOL S.A TRANSPORTE Y TURISMO



# SOL S.A TRANSPORTE Y TURISMO



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	11
Não	89
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>180</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	30
Boa	60
Regular	5
Ruim	0
Péssima	5
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>20</b>

## Transcontinental S\_A

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

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

	TOTAL
<b>Q5.01 - Sexo</b>	%
Masculino	83
Feminino	17
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	50
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	0
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	38,5
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	50
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	0
Superior Completo	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	0
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	67
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	50
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	17
Compras	17
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

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

Eventual	16
Diária	0
Semanal	50
Quinzenal	0
Mensal	17
Trimestral	17
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSCONTINENTAL S\_A.**

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

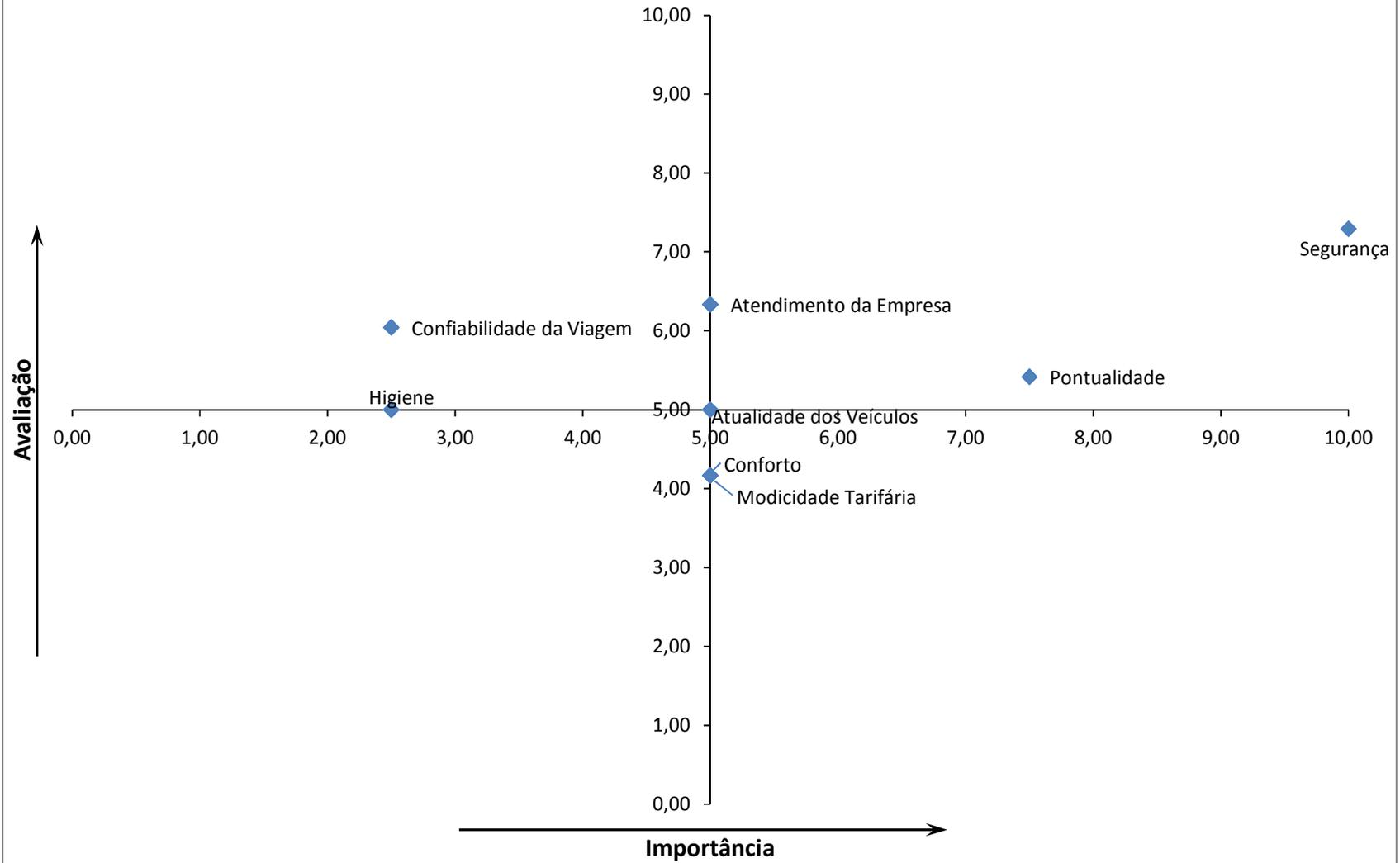
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80	63,33
	Facilidade para a troca de bilhetes	50	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	60	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	41,67	41,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	54,17	50,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	45,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	58,33	60,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	62,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	54,17	54,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,5	62,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,67	72,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,17	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	41,67	41,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	50	50
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	54,17	52,50
	Tempo das paradas	58,33	
	Segurança	62,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	50	
	Qualidade dos produtos e serviços	54,17	
	Preço dos produtos e serviços	37,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	58,33	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	67,36
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,5	
	Serviço de informação e sinalização	79,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,83	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	37,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,17	

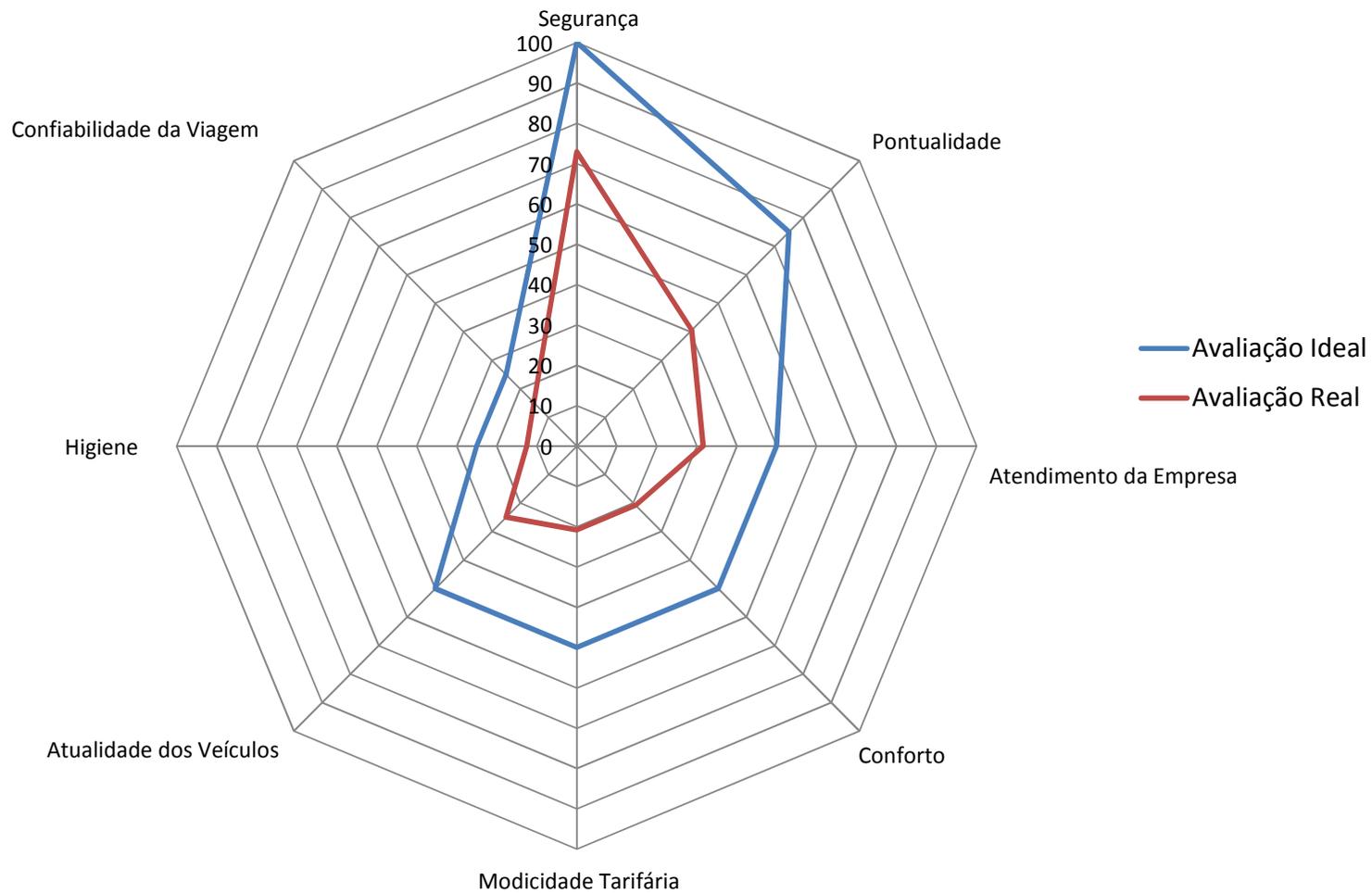
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	2	11,8	63,33
Conforto	2	11,8	41,67
Higiene	1	5,88	50,00
Confiabilidade da Viagem	1	5,88	60,42
Pontualidade	3	17,7	54,17
Segurança	4	23,5	72,92
Modicidade Tarifária	2	11,8	41,67
Atualidade dos Veículos	2	11,8	50,00
TOTAL	17	100	
IGS	56,35		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 6**

# TRANSCONTINENTAL S\_A.



# TRANSCONTINENTAL S\_A.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

### **Derudder Hermanos S.R.L. (Flechabus)**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	56
Feminino	44
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	17
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	39,77
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	4
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	13
Superior Completo	42
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	0
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	12
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	30
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	12
Mais de R\$ 14.481,00	5
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	%
Trabalho/negócios	9
Estudo	3
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	46
Lazer/turismo	29
Compras	0
Outros	11
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

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

Eventual	42
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	1
Mensal	5
Trimestral	16
Semestral	19
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)**

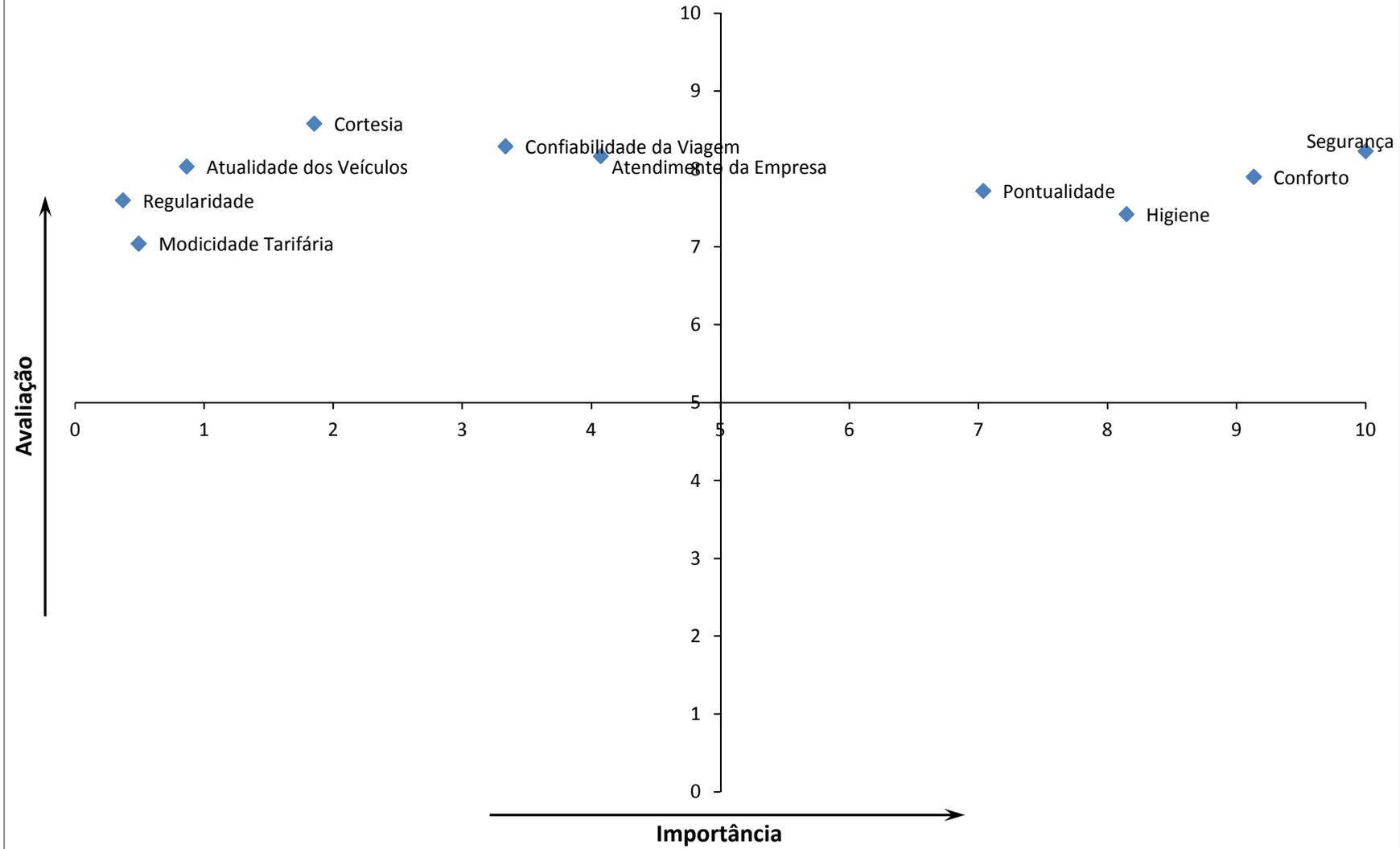
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,14	81,66
	Facilidade para a troca de bilhetes	82,14	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,69	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79	79
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,83	85,83
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,63	74,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	83,6	82,90
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	82,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,17	77,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,98	75,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,14	82,31
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,48	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,4	70,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	80,31	80,31
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,25	75,36
	Tempo das paradas	77,46	
	Segurança	78,46	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,63	
	Preço dos produtos e serviços	68,91	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,77	75,53
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,79	
	Serviço de informação e sinalização	77,42	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,85	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,89	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,44	

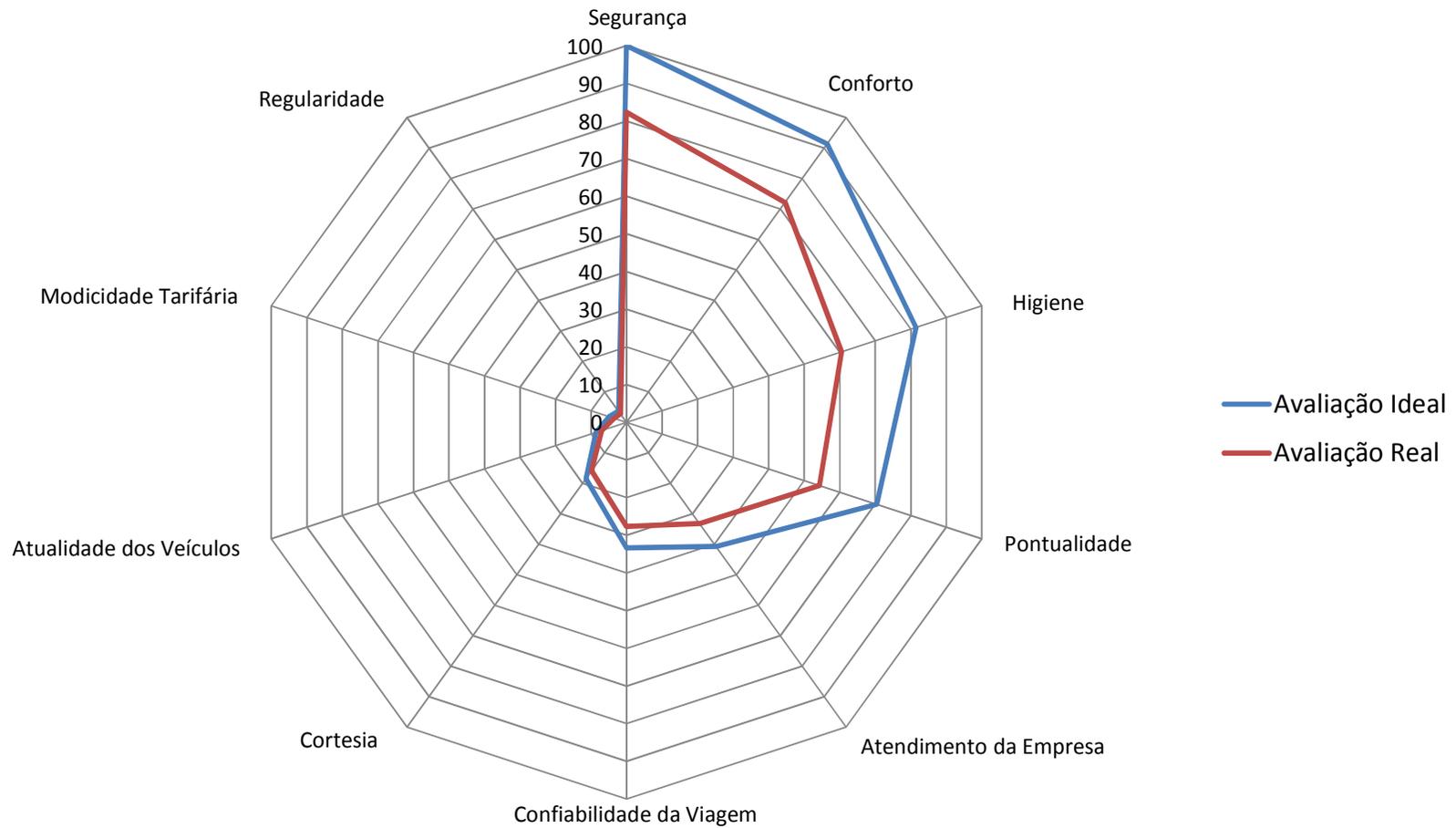
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	33	8,99	81,66
Conforto	74	20,2	79,00
Cortesia	15	4,09	85,83
Higiene	66	18	74,22
Confiabilidade da Viagem	27	7,36	82,90
Pontualidade	57	15,5	77,17
Regularidade	3	0,82	75,98
Segurança	81	22,1	82,31
Modicidade Tarifária	4	1,09	70,40
Atualidade dos Veículos	7	1,91	80,31
TOTAL	367	100	
IGS	79,30		

Nº de entrevistas realizadas: 127

# DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)



# DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>127</b>

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

**RIO GRANDE DO SUL: DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)**

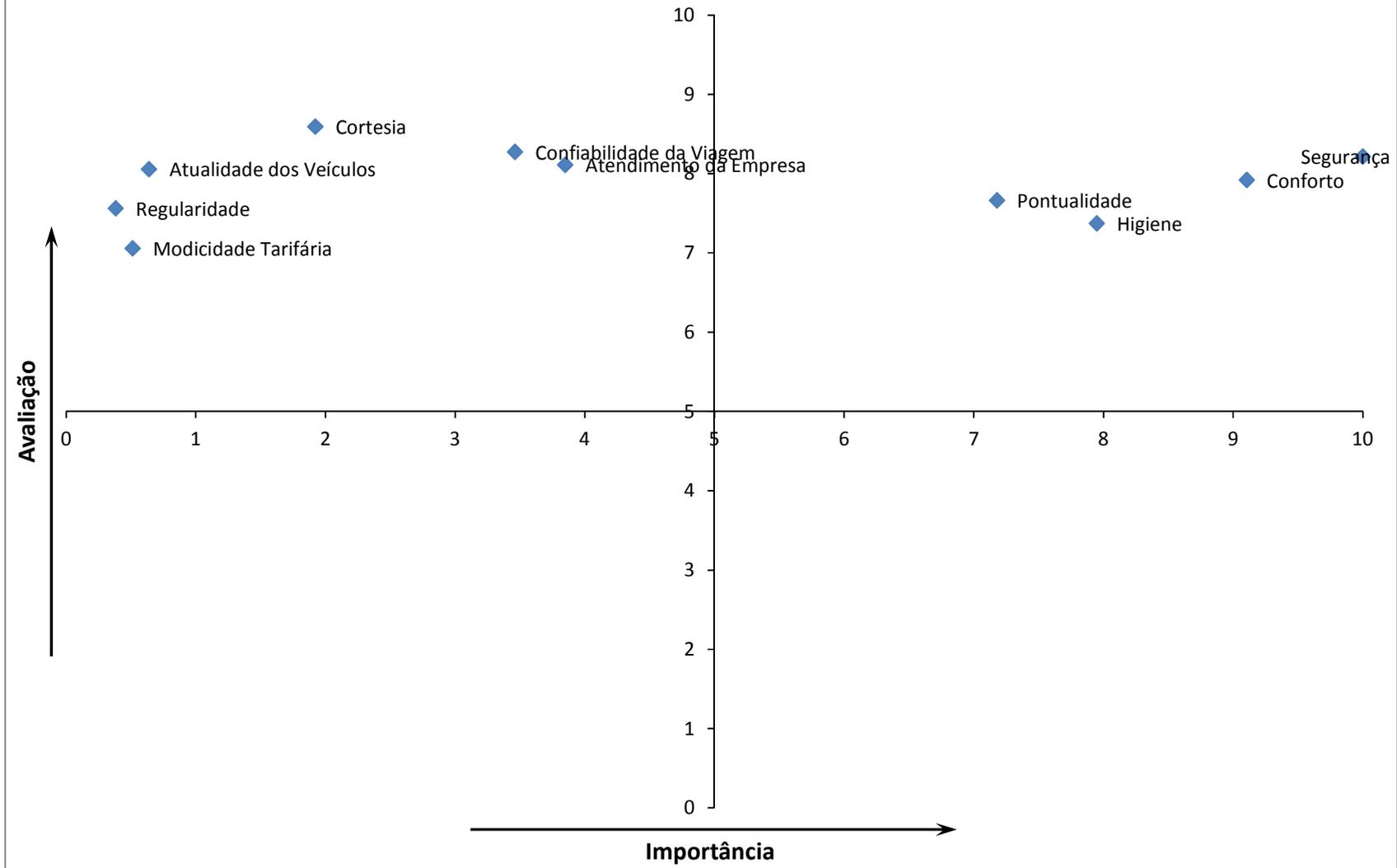
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,88	81,12
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,47	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,2	79,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,95	85,95
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,96	73,74
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,52	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	83,61	82,77
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	81,93	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,65	76,65
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,62	75,62
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,88	82,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	82,44	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,59	70,59
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	80,58	80,58
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,56	74,94
	Tempo das paradas	76,94	
	Segurança	77,99	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,44	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,78	
	Preço dos produtos e serviços	69,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,01	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,24	75,09
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,21	
	Serviço de informação e sinalização	77,12	
	Qualidade dos produtos e serviços	75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,95	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,03	

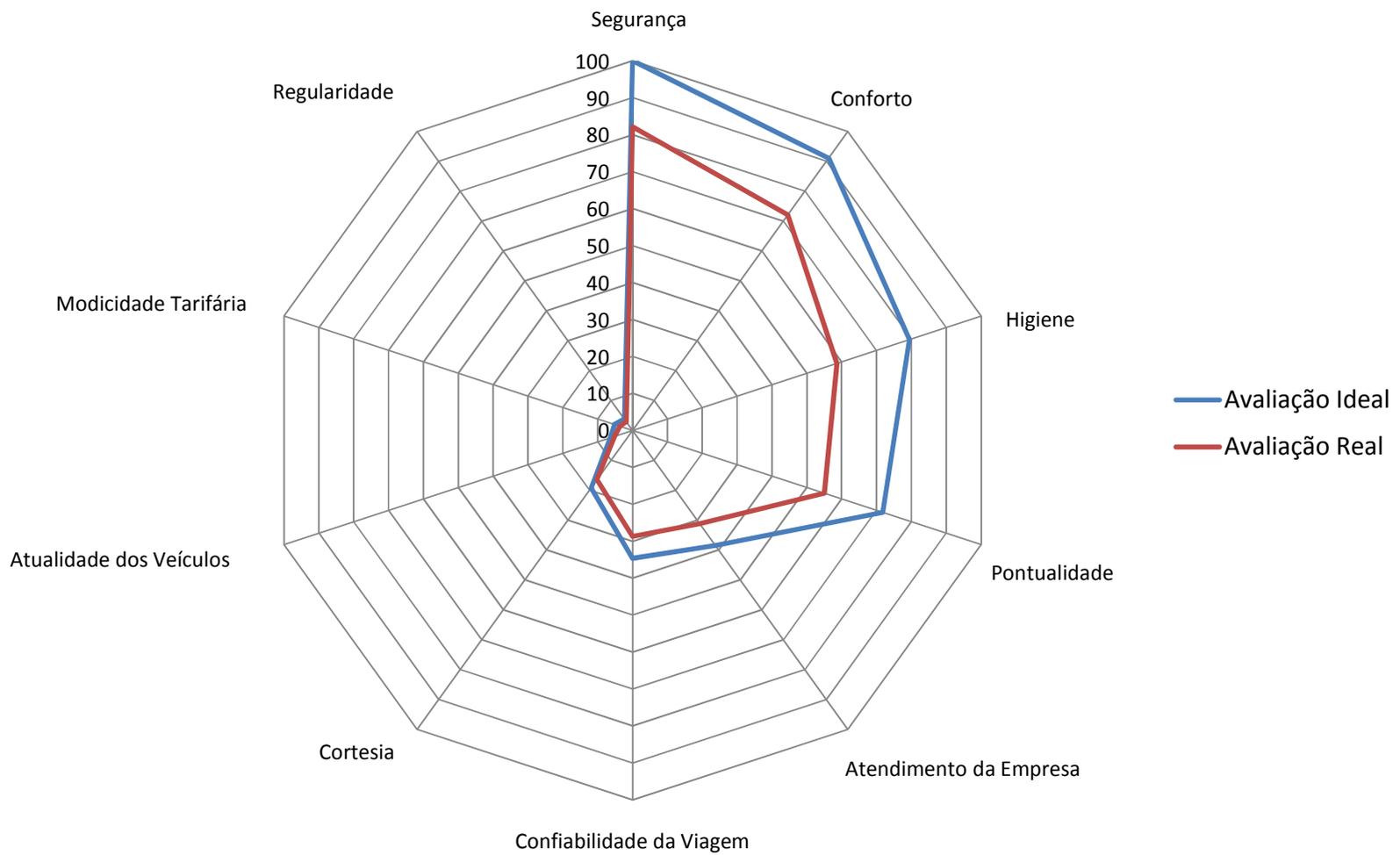
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	30	8,55	81,12
Conforto	71	20,2	79,20
Cortesia	15	4,27	85,95
Higiene	62	17,7	73,74
Confiabilidade da Viagem	27	7,69	82,77
Pontualidade	56	16	76,65
Regularidade	3	0,85	75,62
Segurança	78	22,2	82,16
Modicidade Tarifária	4	1,14	70,59
Atualidade dos Veículos	5	1,42	80,58
TOTAL	351	100	
IGS	79,10		

Nº de entrevistas realizadas: 121

# DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)



# DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)



**SANTA CATARINA: DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)**

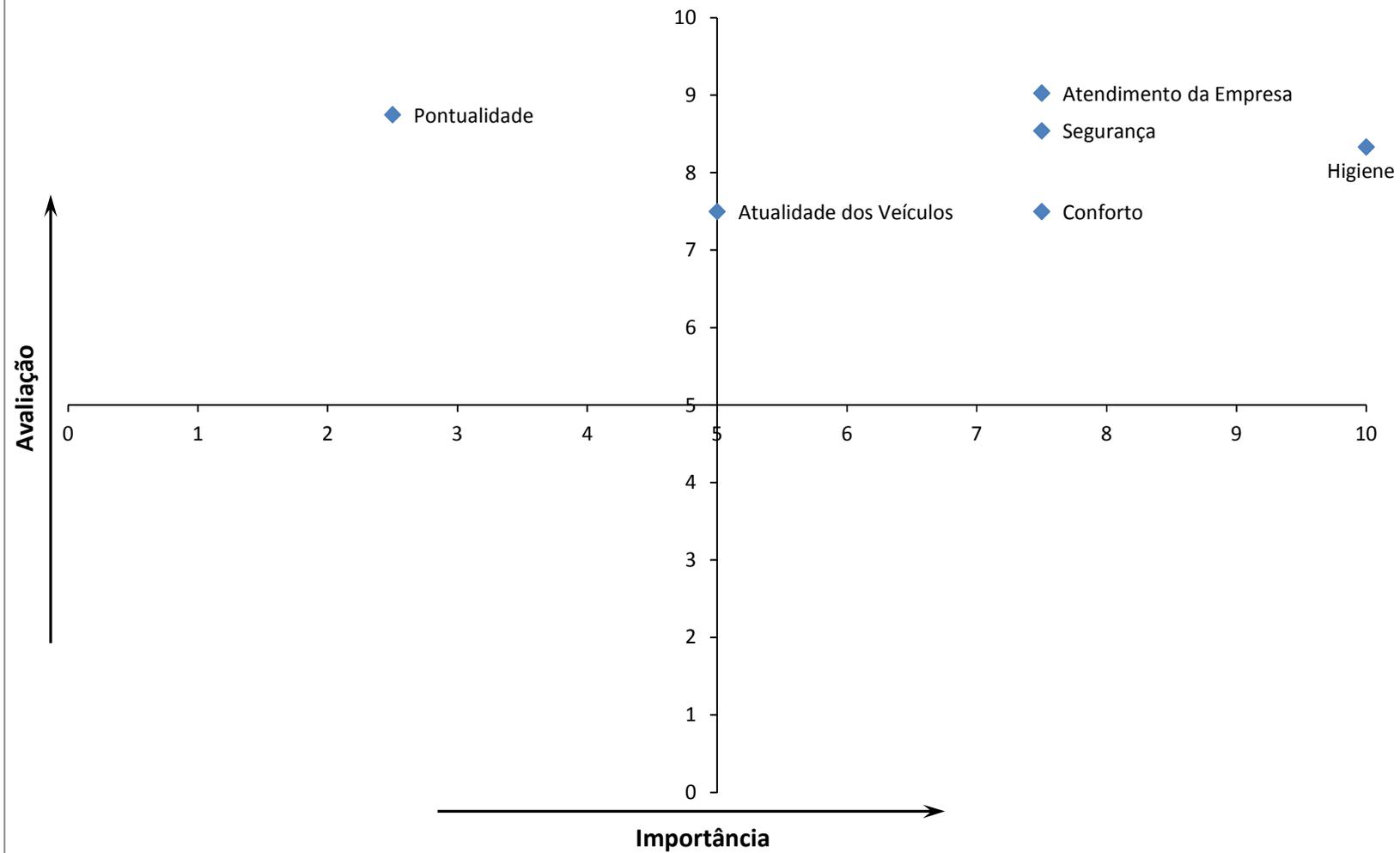
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,5	90,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	91,67	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	91,67	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75	75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,33	83,33
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	83,33	83,33
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	83,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	83,33	85,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	87,5	87,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,33	83,33
Segurança	Segurança com relação a assaltos	87,5	85,42
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	83,33	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,67	66,67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	91,67	83,33
	Tempo das paradas	87,5	
	Segurança	87,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	87,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	91,67	
	Preço dos produtos e serviços	58,33	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	91,67	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	87,5	84,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	87,5	
	Serviço de informação e sinalização	83,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	91,67	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,67	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	87,5	

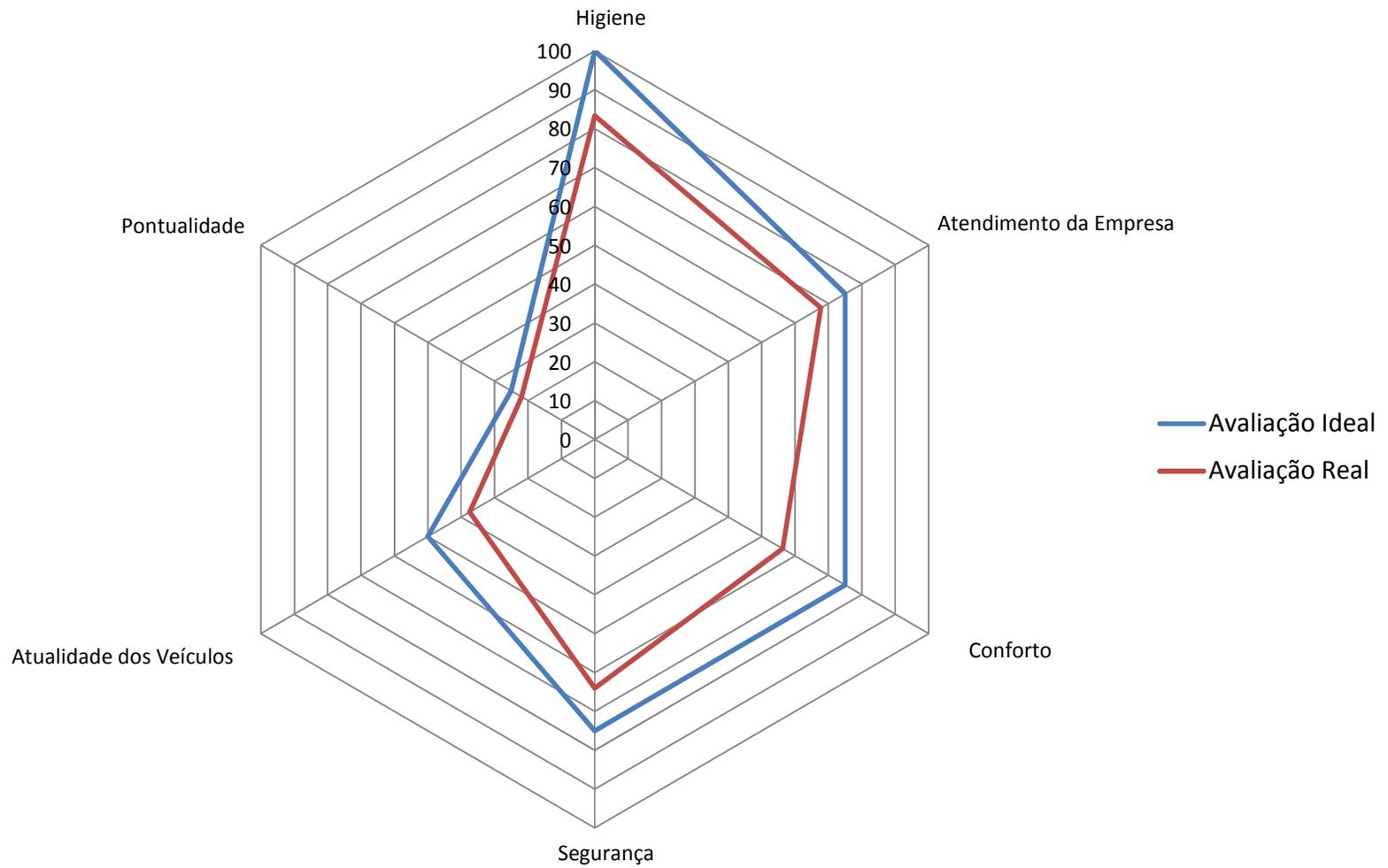
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	3	18,8	90,28
Conforto	3	18,8	75,00
Higiene	4	25	83,33
Pontualidade	1	6,25	87,50
Segurança	3	18,8	85,42
Atualidade dos Veículos	2	12,5	75,00
TOTAL	16	100	
IGS	82,68		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 6**

## DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)



# DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)



### **Revelacion S.A. (Empresa General Artigas)**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	47
Feminino	53
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	34
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,31
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	3
Médio (2º grau)	20
Superior Incompleto	20
Superior Completo	54
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	2
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	9
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	30
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	5
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	11
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	49
Compras	0
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

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

Eventual	29
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	2
Mensal	6
Trimestral	15
Semestral	21
Anual	23
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

**TOTAL BRASIL: REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)**

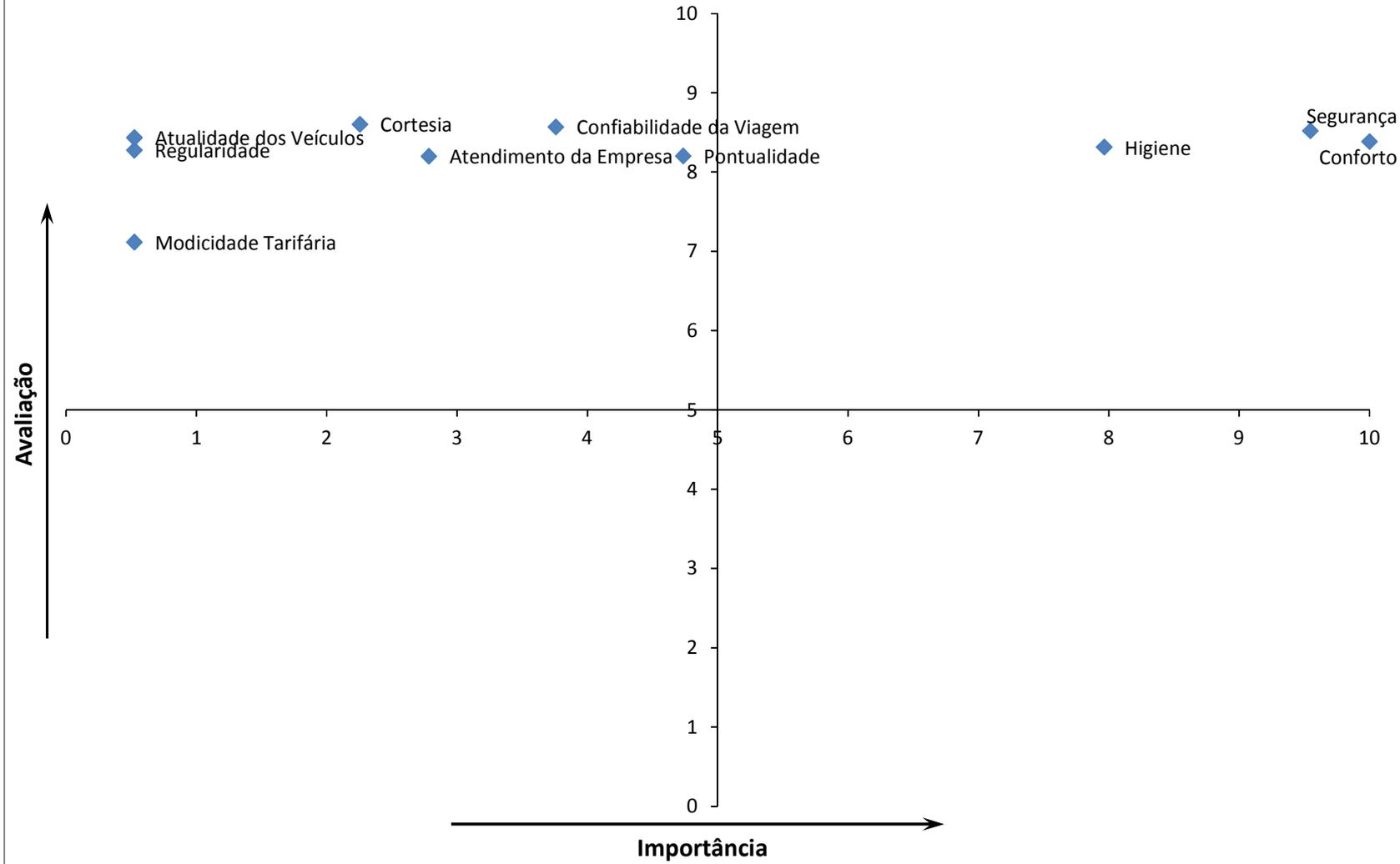
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,55	82,00
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,25	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	83,85	83,85
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,03	86,03
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	81,41	83,17
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	84,92	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,27	85,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,13	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,05	82,05
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	82,77	82,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	85,05	85,22
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,38	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,15	71,15
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	84,36	84,36
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	82,31	78,45
	Tempo das paradas	82,79	
	Segurança	82,63	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,72	
	Preço dos produtos e serviços	75,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,71	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,27	75,49
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,94	
	Serviço de informação e sinalização	76,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,29	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,44	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,36	

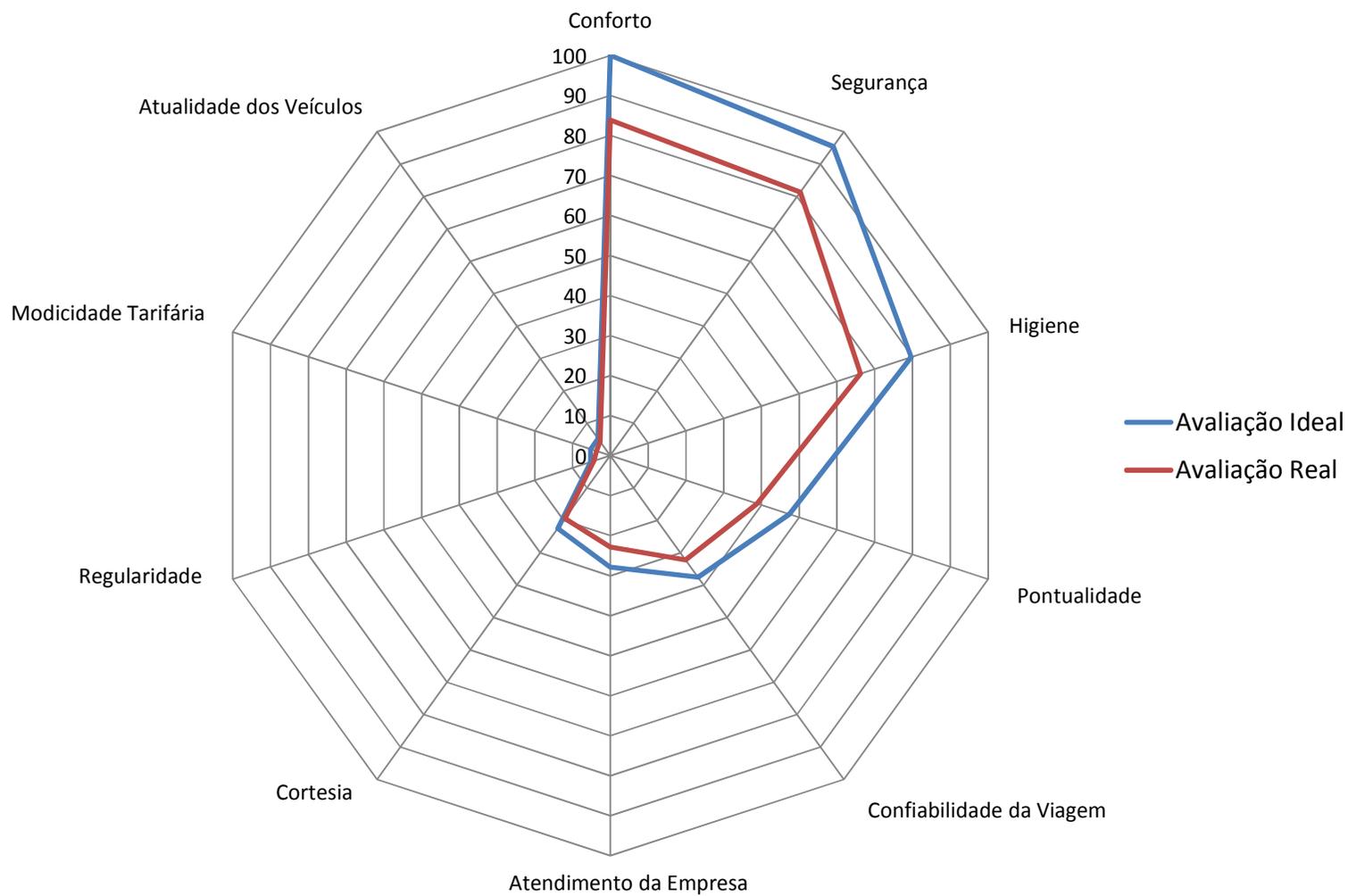
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	6,53	82,00
Conforto	133	23,5	83,85
Cortesia	30	5,29	86,03
Higiene	106	18,7	83,17
Confiabilidade da Viagem	50	8,82	85,70
Pontualidade	63	11,1	82,05
Regularidade	7	1,23	82,77
Segurança	127	22,4	85,22
Modicidade Tarifária	7	1,23	71,15
Atualidade dos Veículos	7	1,23	84,36
TOTAL	567	100	
IGS	83,82		

Nº de entrevistas realizadas: 195

# REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)



# REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

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

### **Transportee Turismo Ltda (TTL)**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	19
Superior Incompleto	17
Superior Completo	55
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	2
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	9
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	20
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	26
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	11
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	27
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	%
Trabalho/negócios	14
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	40
Lazer/turismo	41
Compras	0
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

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

Eventual	30
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	0
Mensal	10
Trimestral	20
Semestral	16
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

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

Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>195</b>

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

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

Gratuidade para idosos	10
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	10
Outros descontos ou gratuidades	80
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>10</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)**

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

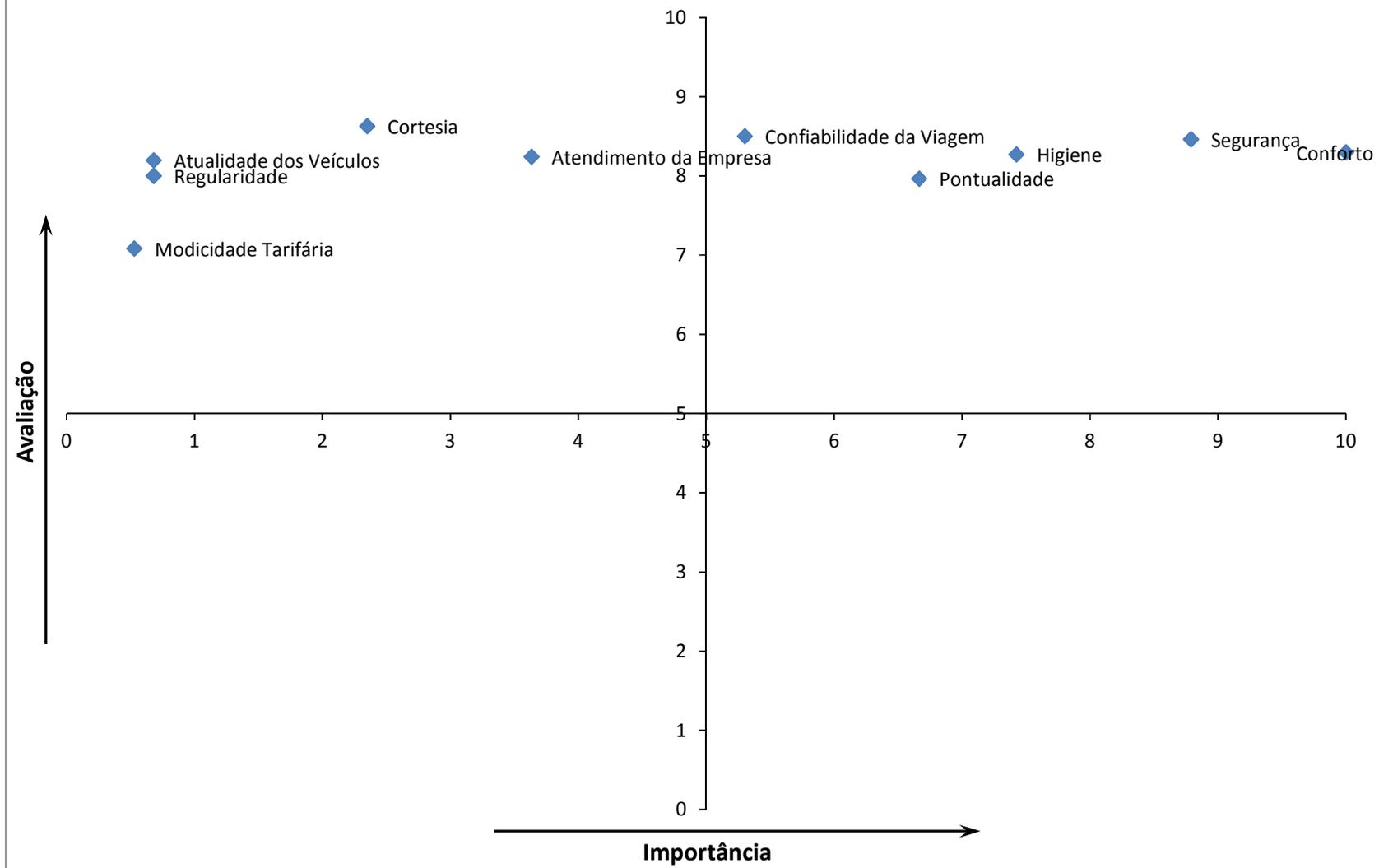
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,78	82,43
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,67	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,85	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,97	82,97
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,3	86,3
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	81,66	82,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	83,77	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,44	85,05
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	84,66	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,67	79,67
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	80,02	80,02
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,71	84,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,59	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,83	70,83
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,97	81,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	80,25	77,65
	Tempo das paradas	79,35	
	Segurança	80,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,07	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,71	
	Preço dos produtos e serviços	74,38	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,61	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,72	74,79
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,38	
	Serviço de informação e sinalização	75,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,88	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	71,69	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,33	

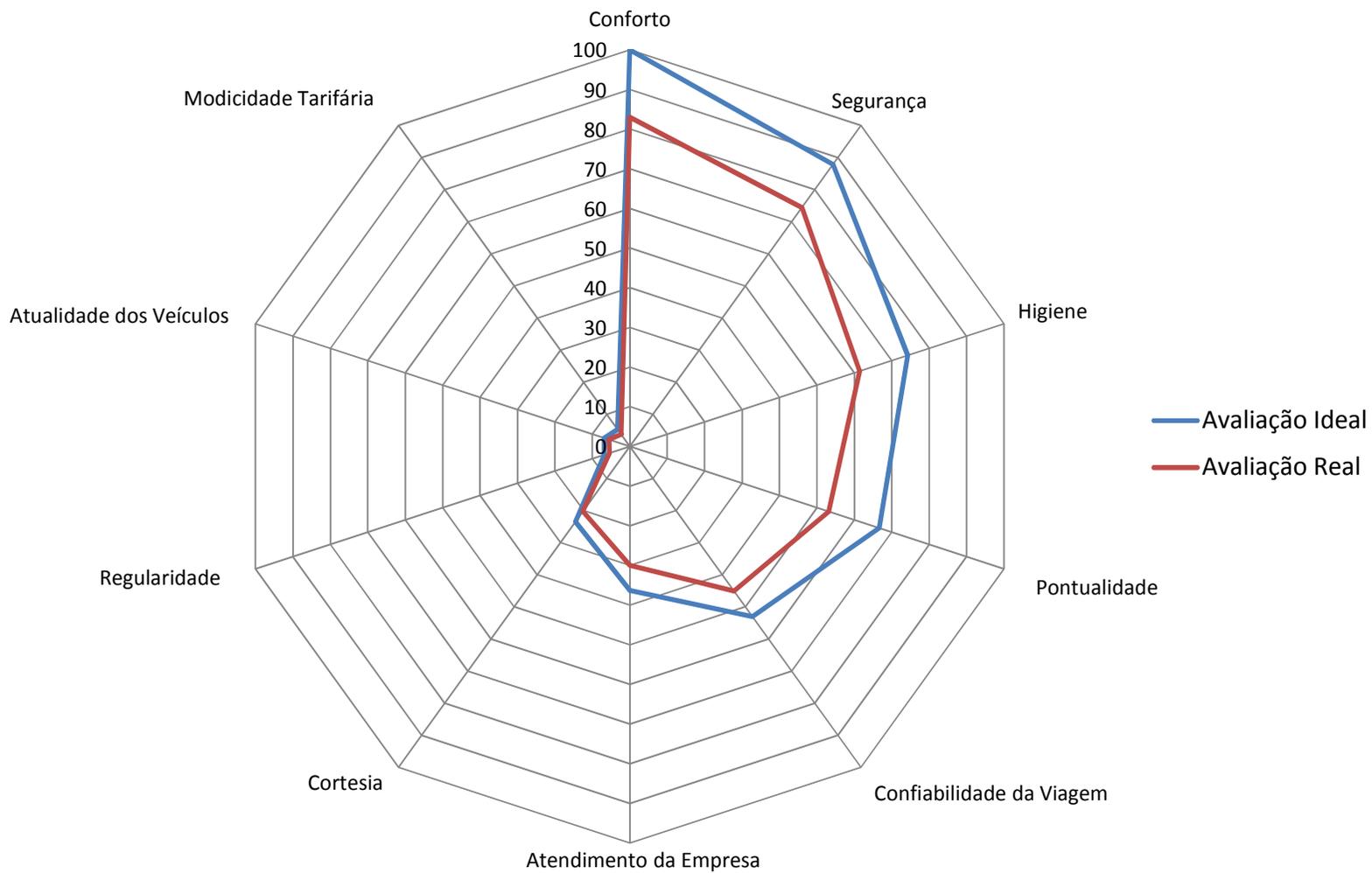
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	48	7,89	82,43
Conforto	132	21,7	82,97
Cortesia	31	5,1	86,30
Higiene	98	16,1	82,72
Confiabilidade da Viagem	70	11,5	85,05
Pontualidade	88	14,5	79,67
Regularidade	9	1,48	80,02
Segurança	116	19,1	84,65
Modicidade Tarifária	7	1,15	70,83
Atualidade dos Veículos	9	1,48	81,97
TOTAL	608	100	
IGS	82,94		

Nº de entrevistas realizadas: 210

# TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)



# TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>210</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	33
Boa	33
Regular	33
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>3</b>

## **Cometa del Amambay S.R.L**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	52
Feminino	48
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	4
RECUSA	0
Média de Idade	38,18
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	11
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	30
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	12
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	27
Estudo	4
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	46
Lazer/turismo	11
Compras	1
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

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

Eventual	39
Diária	1
Semanal	6
Quinzenal	8
Mensal	14
Trimestral	14
Semestral	7
Anual	11
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

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

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

Gratuidade para idosos	25
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	75
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>4</b>

**TOTAL BRASIL: COMETA DEL AMAMBAY S.R.L**

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

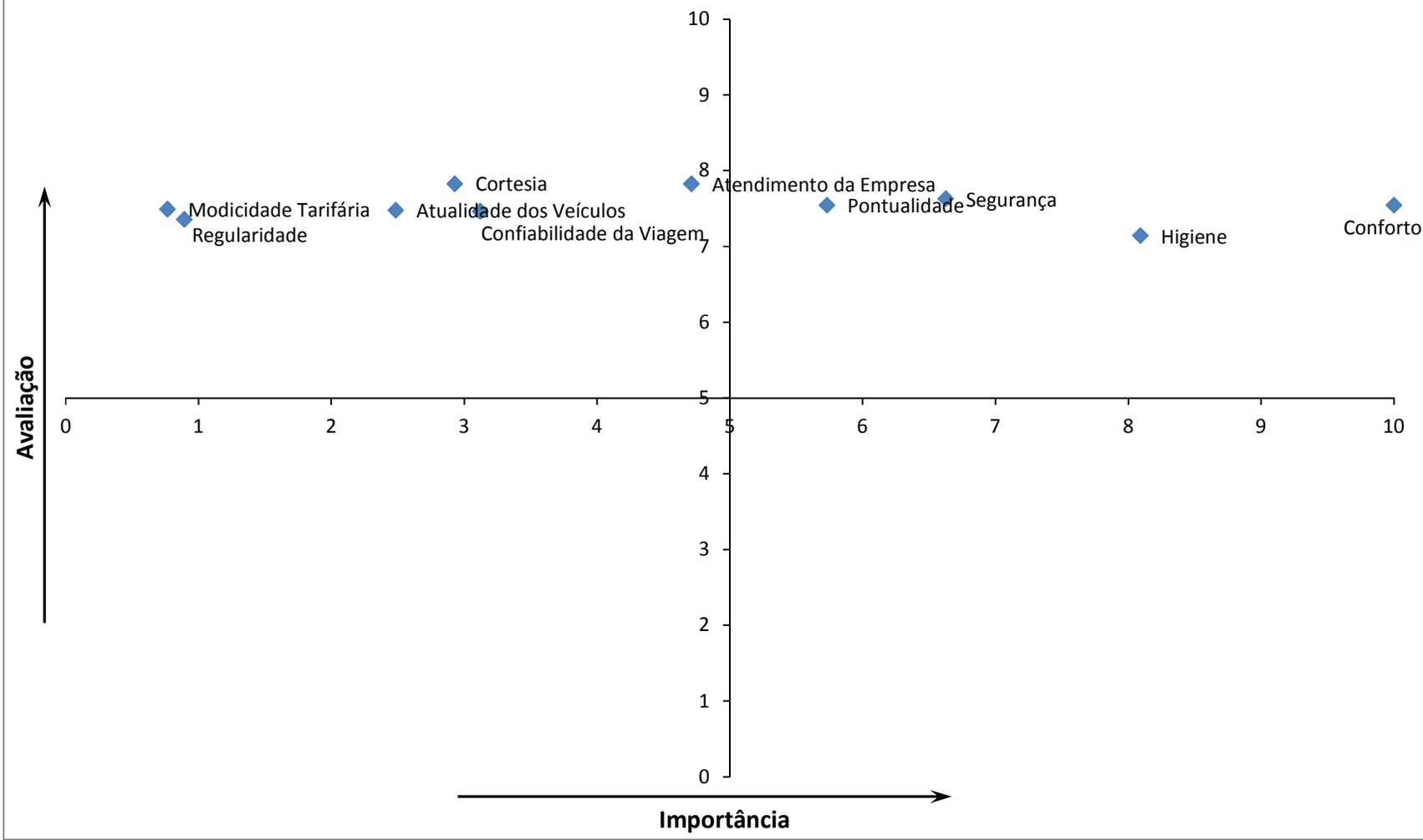
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,26	78,26
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,53	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,99	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,43	75,43
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,28	78,28
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,22	71,42
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,57	74,63
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,68	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,42	75,42
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,55	73,55
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,44	76,29
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,13	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,9	74,9
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,79	74,79
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,22	70,21
	Tempo das paradas	73,87	
	Segurança	72,95	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,57	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,36	
	Preço dos produtos e serviços	61,76	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,42	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,51	71,95
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,46	
	Serviço de informação e sinalização	74,49	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,22	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

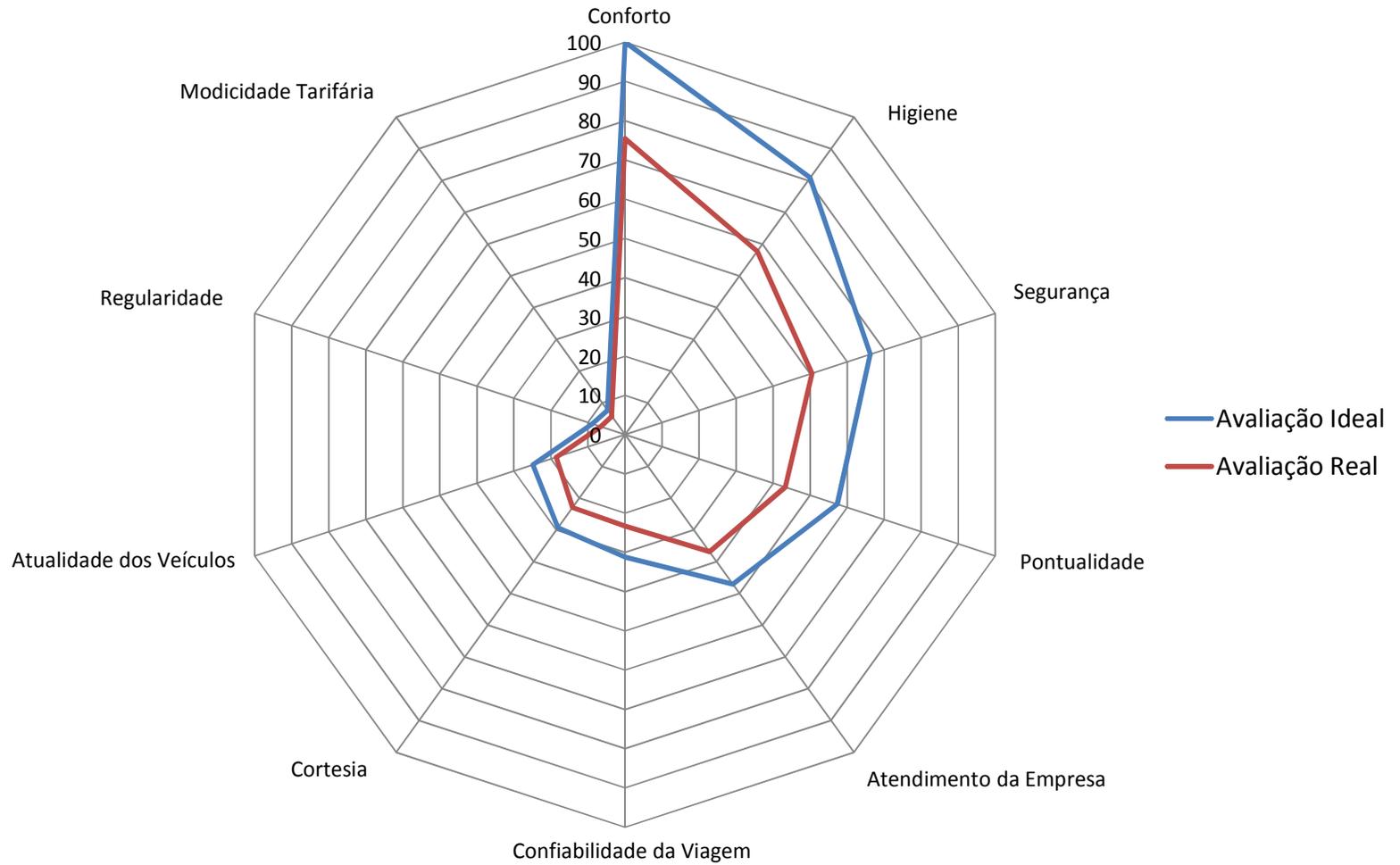
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	74	10,4	78,26
Conforto	157	22,1	75,43
Cortesia	46	6,46	78,28
Higiene	127	17,8	71,42
Confiabilidade da Viagem	49	6,88	74,63
Pontualidade	90	12,6	75,42
Regularidade	14	1,97	73,55
Segurança	104	14,6	76,29
Modicidade Tarifária	12	1,69	74,90
Atualidade dos Veículos	39	5,48	74,79
TOTAL	712	100	
IGS	75,18		

Nº de entrevistas realizadas: 244

# COMETA DEL AMAMBAY S.R.L



# COMETA DEL AMAMBAY S.R.L



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>244</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	50
Boa	33
Regular	0
Ruim	0
Péssima	17
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

## **Empresa Crucena S.R.L**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	62
Feminino	38
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	35
De 26 a 35 anos	38
De 36 a 45 anos	13
De 46 a 55 anos	9
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	31,71
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	51
Superior Incompleto	5
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	29
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	50
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	16
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	76
Lazer/turismo	2
Compras	5
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

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

Eventual	56
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	0
Mensal	5
Trimestral	6
Semestral	6
Anual	24
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

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

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: EMPRESA CRUCENA S.R.L.**

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

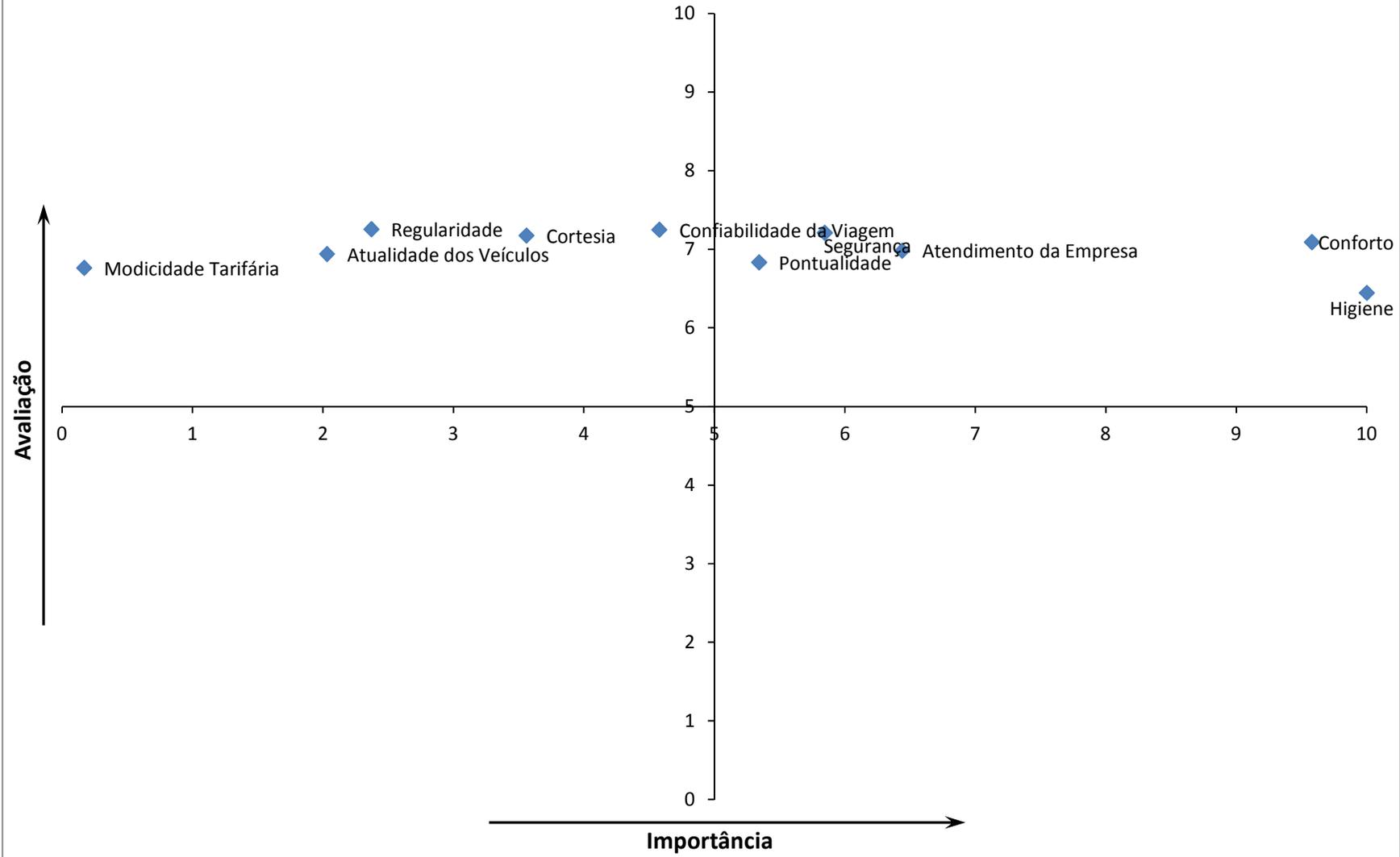
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,7	69,81
	Facilidade para a troca de bilhetes	62,83	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,89	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,89	70,89
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,71	71,71
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,31	64,43
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,54	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,77	72,48
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,18	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,31	68,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,54	72,54
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,3	72,07
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,83	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,61	67,61
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,37	69,37
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,54	68,17
	Tempo das paradas	71,13	
	Segurança	70,77	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,42	
	Preço dos produtos e serviços	57,16	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,89	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,95	68,19
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,31	
	Serviço de informação e sinalização	70,42	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,66	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,25	

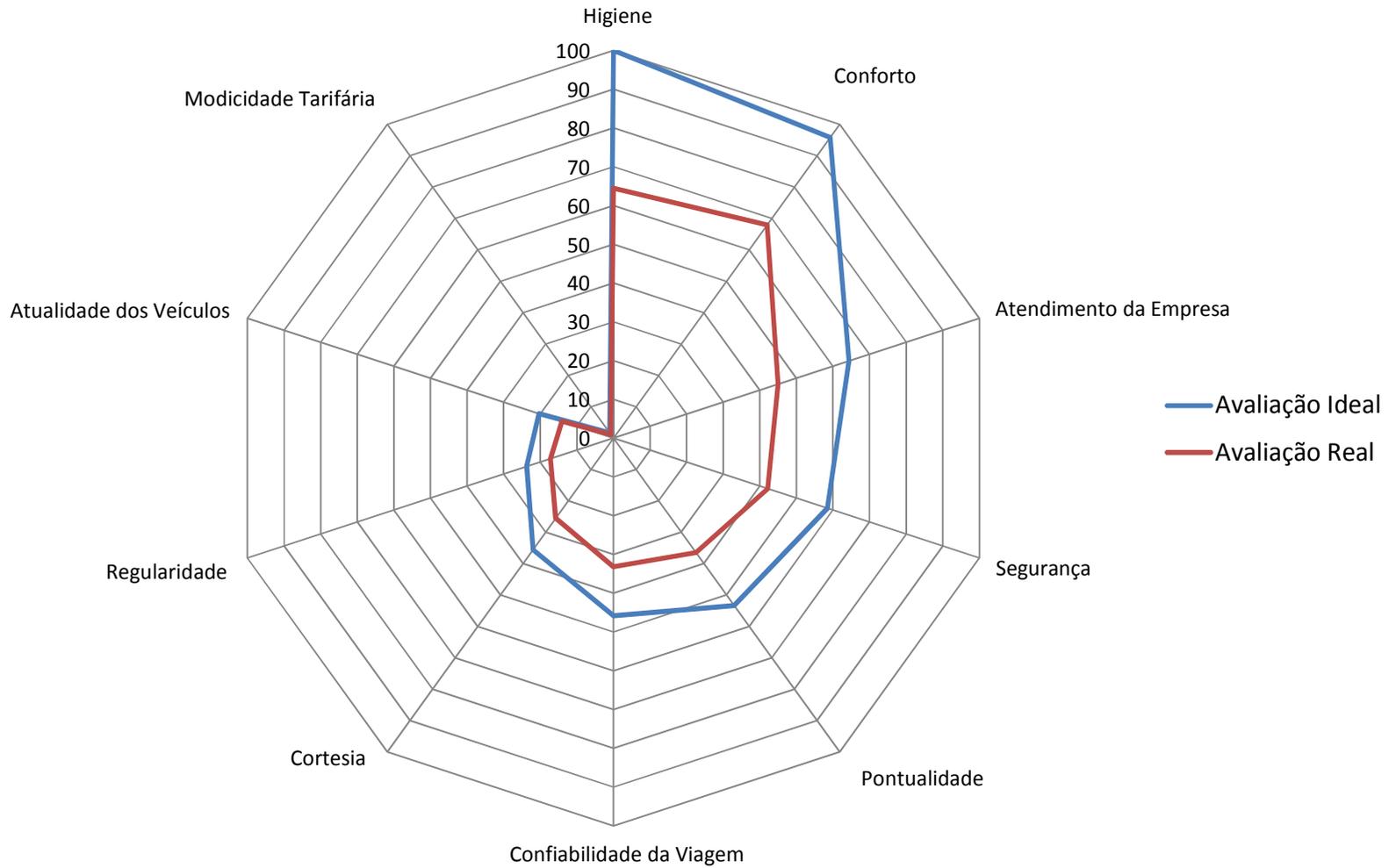
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	76	12,9	69,81
Conforto	113	19,2	70,89
Cortesia	42	7,13	71,71
Higiene	118	20	64,43
Confiabilidade da Viagem	54	9,17	72,48
Pontualidade	63	10,7	68,31
Regularidade	28	4,75	72,54
Segurança	69	11,7	72,07
Modicidade Tarifária	2	0,34	67,61
Atualidade dos Veículos	24	4,07	69,37
TOTAL	589	100	
IGS	69,53		

Nº de entrevistas realizadas: 213

# EMPRESA CRUCENA S.R.L.



# EMPRESA CRUCENA S.R.L.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>213</b>

## 2.3. Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional Semiurbano

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas pessoais realizadas nas rodoviárias e paradas, no embarque, se a pessoa utilizasse o transporte pelo menos duas vezes por semana.
- Número de entrevistas: 2.187
- Número de empresas avaliadas: 10

### 2.3.1 Perfil dos usuários

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

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

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

	TOTAL
	%
Masculino	44
Feminino	56
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

#### Q5.02 – Idade

De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	38,74
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

**Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	6
Superior Completo	6
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	35
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	25
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
<b>Q5.05 - Motivo da viagem</b>	
Trabalho/negócios	25
Estudo	2
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	10
Lazer/turismo	26
Compras	27
Outros	8
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

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

Eventual	21
Diária	15
Semanal	20
Quinzenal	11
Mensal	22
Trimestral	5
Semestral	2
Anual	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

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

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

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

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

Gratuidade para idosos	77
Gratuidade para portadores de deficiência	7
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	8
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>13</b>

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

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

### 2.3.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição

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

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>TOTAL BRASIL</b>	<b>66,85</b>
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	<b>70,08</b>
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	<b>70,76</b>
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	<b>60,92</b>
CELESTE TRANSPORTES LTDA	<b>71,46</b>
CHACO BOREAL S.R.L.	<b>58,97</b>
TRANSPARANAENSE S_A	<b>59,14</b>
TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S_A.	<b>71,36</b>
VIACAO ITAIPU LTDA	<b>73,03</b>
CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJOS	<b>60,71</b>
TRANSPORTES NYSTROM LTDA	<b>72,11</b>

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

#### Paraná

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>PR-Paraná</b>	<b>66,72</b>
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	<b>72,17</b>
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	<b>60,92</b>
CELESTE TRANSPORTES LTDA	<b>71,46</b>
CHACO BOREAL S.R.L.	<b>58,97</b>
TRANSPARANAENSE S_A	<b>59,14</b>
TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S_A.	<b>71,36</b>
VIACAO ITAIPU LTDA	<b>73,03</b>

## Rio Grande do Sul

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional Semiurbano</b>	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
<b>RS-Rio Grande do Sul</b>	<b>66,81</b>
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	<b>70,08</b>
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	<b>64,32</b>
CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJOS	<b>60,71</b>
TRANSPORTES NYSTROM LTDA	<b>72,11</b>

### 2.3.3 Resultados gerais sobre o SAC

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

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>2187</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	8
Boa	34
Regular	48
Ruim	8
Péssima	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>64</b>

#### **2.3.4 Resultados por Empresa**

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

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

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

## **Planalto Transportes Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	32
Feminino	68
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	12
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	28
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	17
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	42,33
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	15
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	40
Estudo	0
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	10
Lazer/turismo	6
Compras	40
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

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

Eventual	1
Diária	24
Semanal	24
Quinzenal	6
Mensal	26
Trimestral	15
Semestral	4
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

**TOTAL BRASIL: PLANALTO TRANSPORTES LTDA**

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

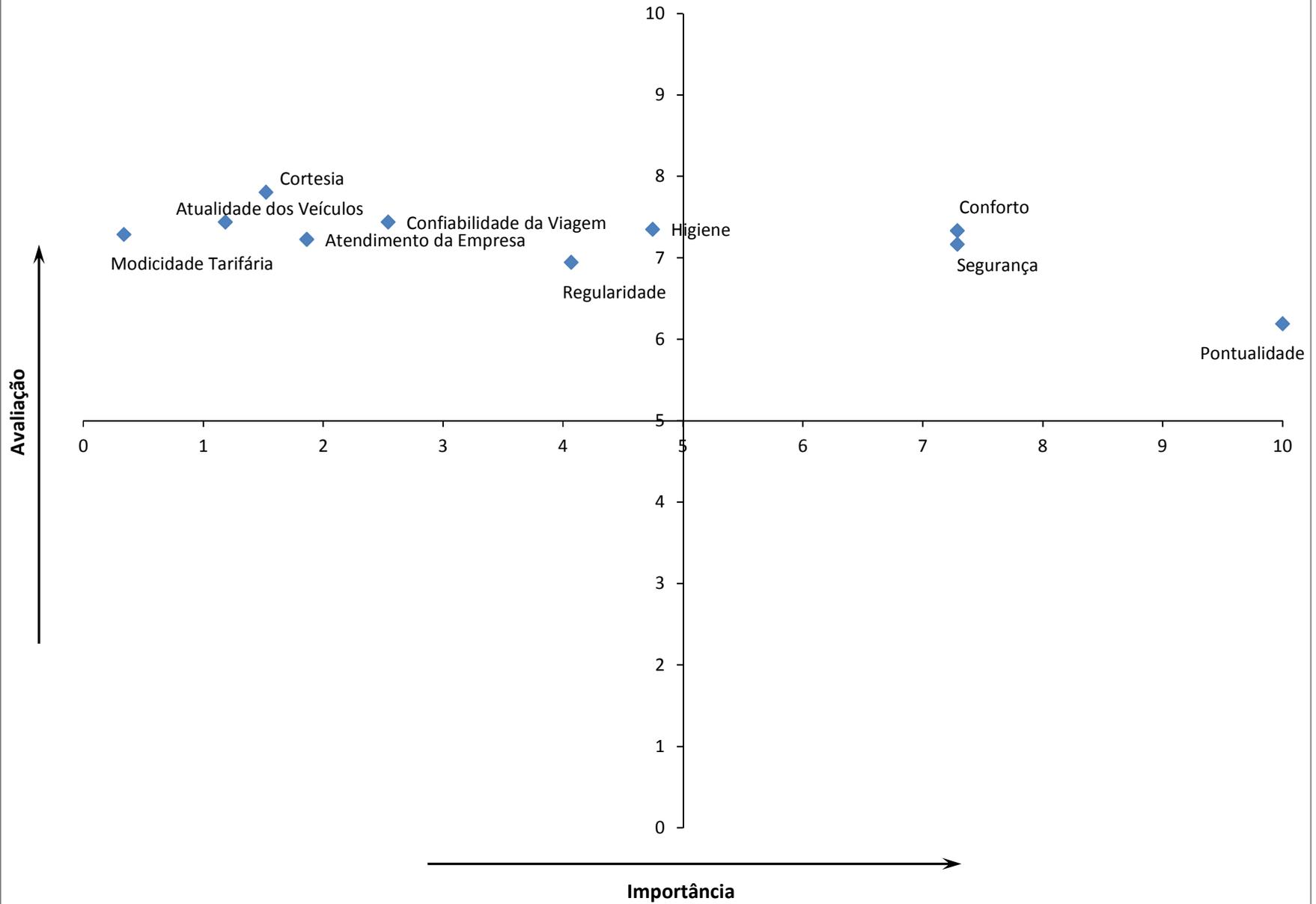
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,26	72,26
Conforto	Conforto das poltronas	75	73,33
	Lotação dos ônibus	71,65	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,05	78,05
Higiene	Limpeza do ônibus	73,48	73,48
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,39	74,39
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,89	61,89
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,44	69,44
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,04	71,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,87	72,87
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,39	74,39
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	68,29	66,81
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	69,21	
	Segurança (assaltos)	69,51	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	66,05	

Nº de entrevistas realizadas: 82

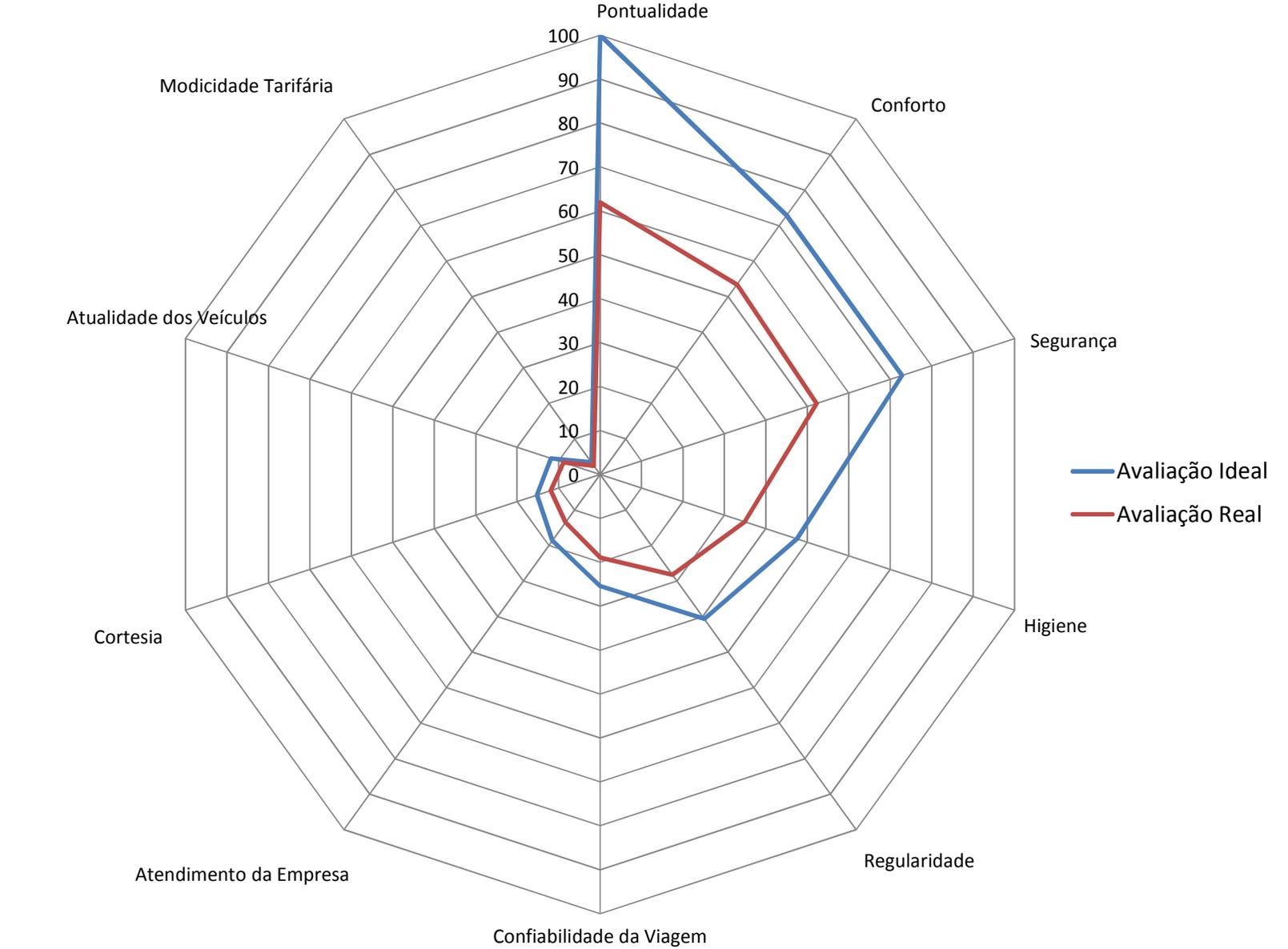
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	11	4,56	72,26
Conforto	43	17,84	73,33
Cortesia	9	3,73	78,05
Higiene	28	11,62	73,48
Confiabilidade da Viagem	15	6,22	74,39
Pontualidade	59	24,48	61,89
Regularidade	24	9,96	69,44
Segurança	43	17,84	71,65
Modicidade Tarifária	2	0,83	72,87
Atualidade dos Veículos	7	2,9	74,39
TOTAL	241	100	
IGS	70,08		

Nº de entrevistas realizadas: 82

# PLANALTO TRANSPORTES LTDA.



# PLANALTO TRANSPORTES LTDA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>82</b>

## **Crucero Del Norte S.R. L.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	41
Feminino	59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	39
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	46
Superior Incompleto	4
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	30
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	25
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Trabalho/negócios	16
Estudo	1
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	9
Lazer/turismo	31
Compras	26
Outros	14
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

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

Eventual	25
Diária	12
Semanal	24
Quinzenal	6
Mensal	21
Trimestral	6
Semestral	3
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

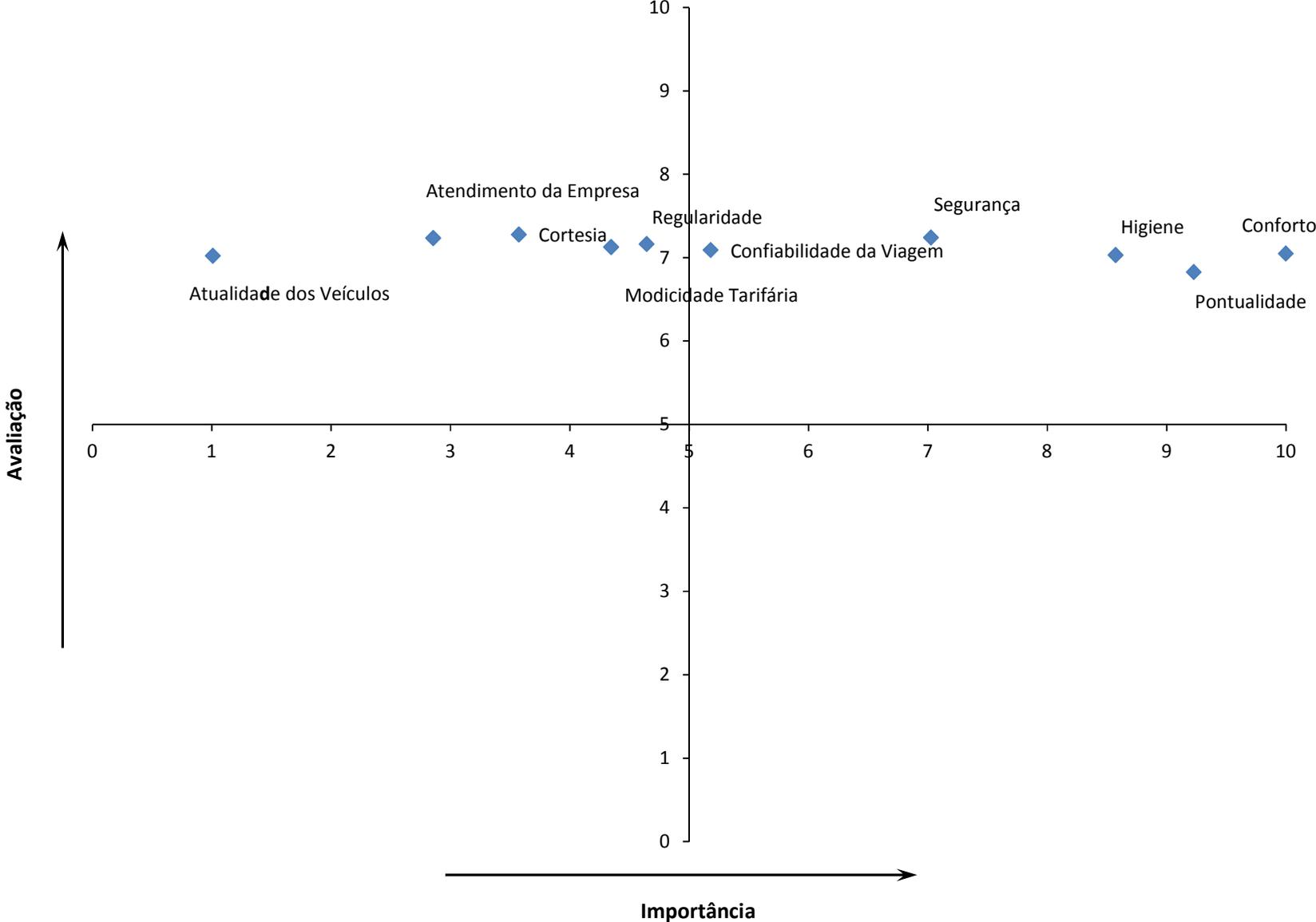
**TOTAL BRASIL: CRUCERO DEL NORTE S.R.L.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,35	72,35
Conforto	Conforto das poltronas	70,97	70,49
	Lotação dos ônibus	70	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,76	72,76
Higiene	Limpeza do ônibus	70,3	70,3
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,9	70,9
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,28	68,28
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,62	71,62
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,09	72,43
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,27	71,27
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,22	70,22
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	71,79	71,36
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	70,82	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	70	
	Segurança (assaltos)	72,31	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	71,89	

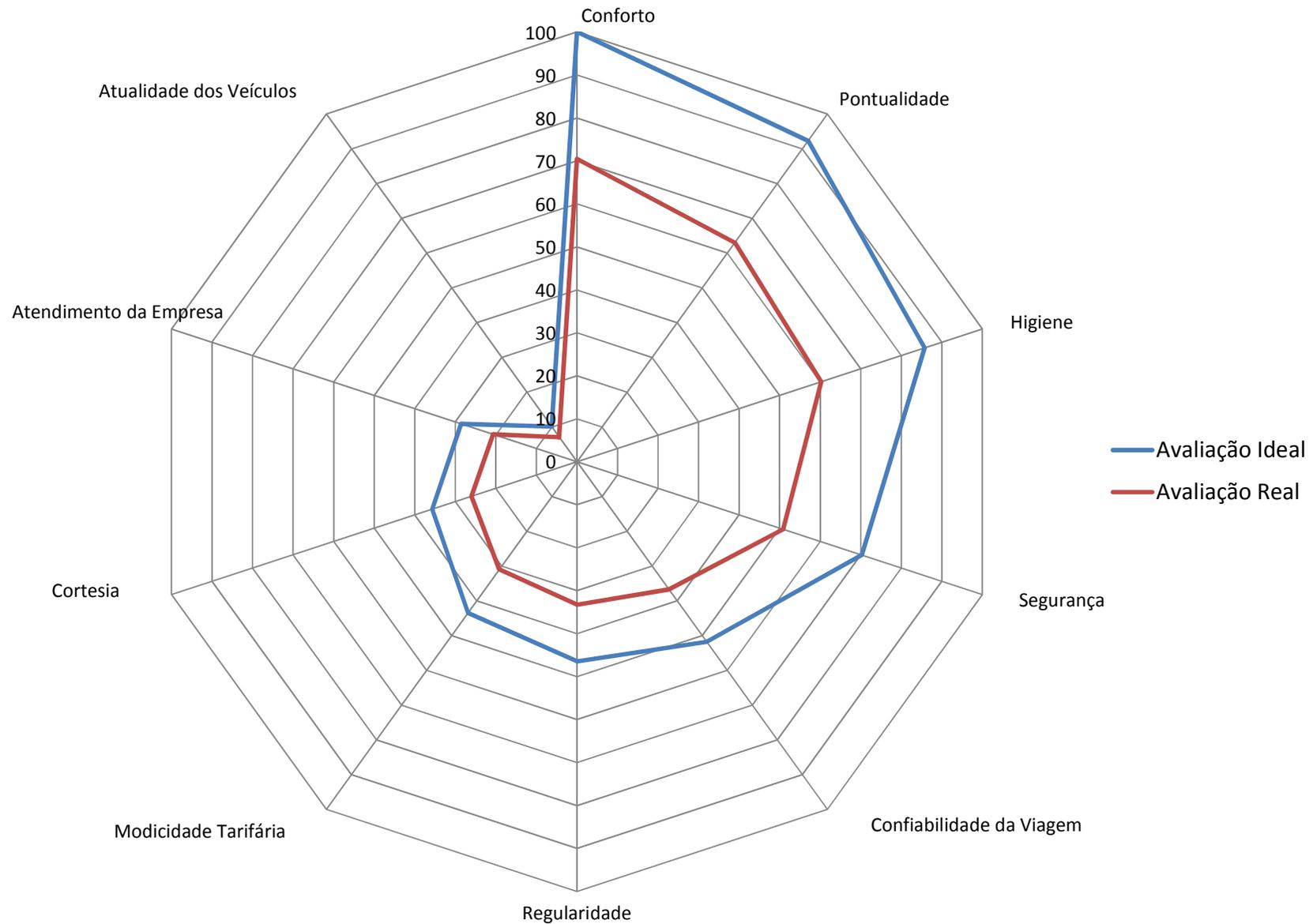
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	48	5,06	72,35
Conforto	168	17,72	70,49
Cortesia	60	6,33	72,76
Higiene	144	15,19	70,30
Confiabilidade da Viagem	87	9,18	70,90
Pontualidade	155	16,35	68,28
Regularidade	78	8,23	71,62
Segurança	118	12,45	72,43
Modicidade Tarifária	73	7,7	71,27
Atualidade dos Veículos	17	1,79	70,22
TOTAL	948	100	
IGS	70,76		

Nº de entrevistas realizadas: 335

# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>335</b>

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

**PARANÁ : CRUCERO DEL NORTE S.R.L.**

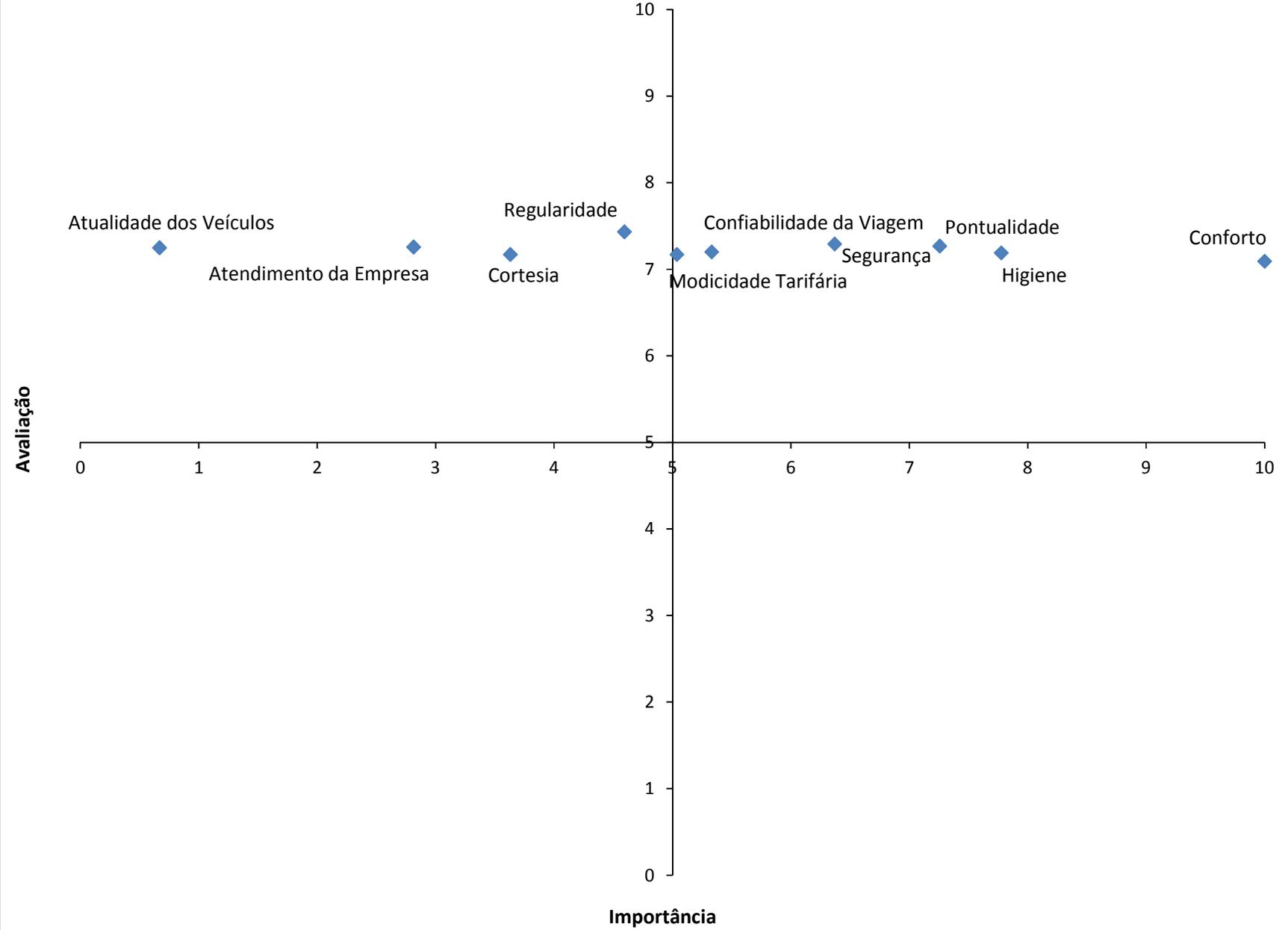
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,58	72,58
Conforto	Conforto das poltronas	72,38	70,93
	Lotação dos ônibus	69,48	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,71	71,71
Higiene	Limpeza do ônibus	71,9	71,9
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72	72
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,67	72,67
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,32	74,32
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,97	72,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,87	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,71	71,71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,48	72,48
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	73,16	73,76
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	72,29	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	74,22	
	Segurança (assaltos)	73,93	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	75,19	

Nº de entrevistas realizadas: 258

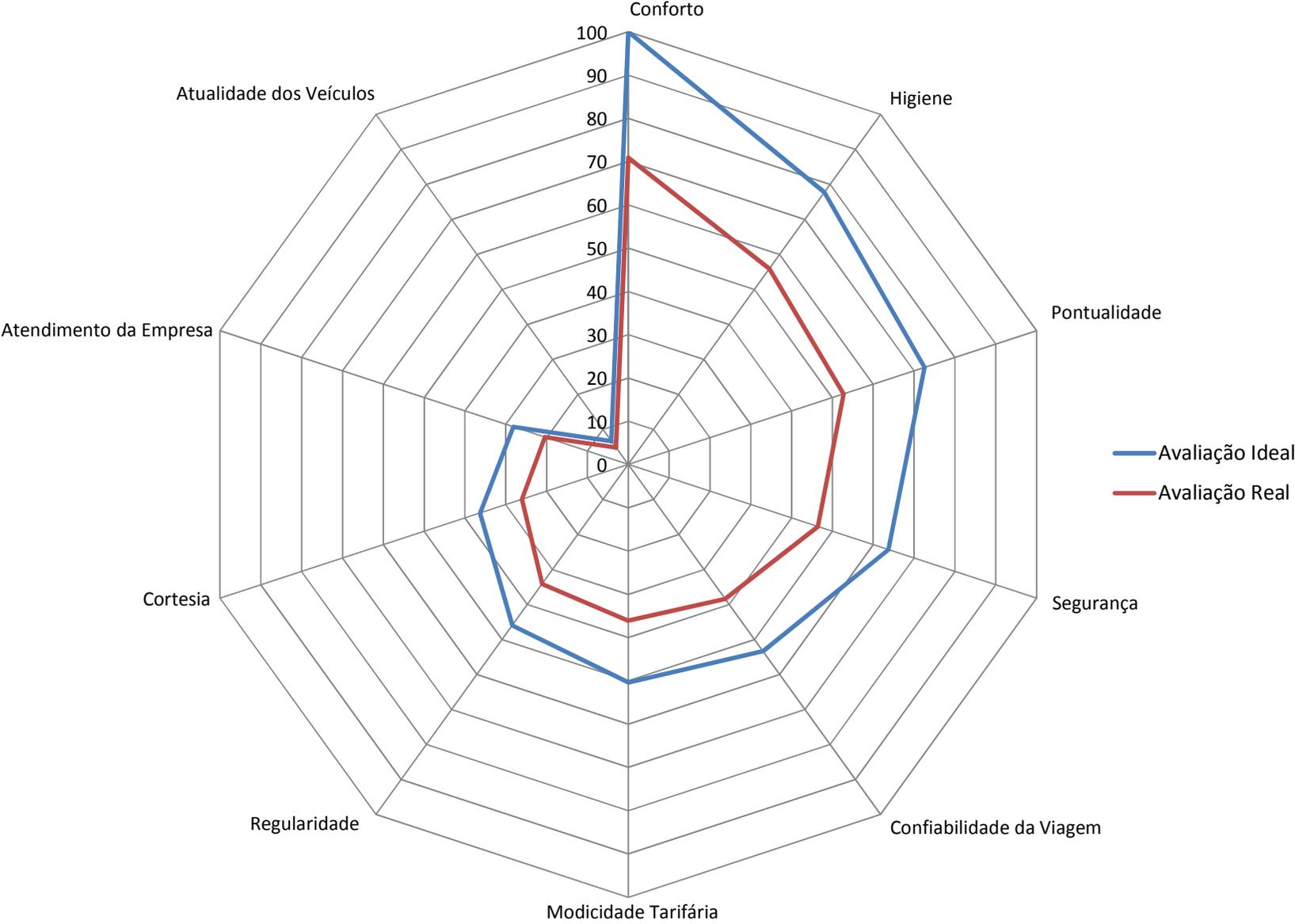
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	38	5,26	72,58
Conforto	135	18,7	70,93
Cortesia	49	6,79	71,71
Higiene	105	14,54	71,90
Confiabilidade da Viagem	72	9,97	72,00
Pontualidade	98	13,57	72,67
Regularidade	62	8,59	74,32
Segurança	86	11,91	72,92
Modicidade Tarifária	68	9,42	71,71
Atualidade dos Veículos	9	1,25	72,48
TOTAL	722	100	
IGS	72,17		

Nº de entrevistas realizadas: 258

# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



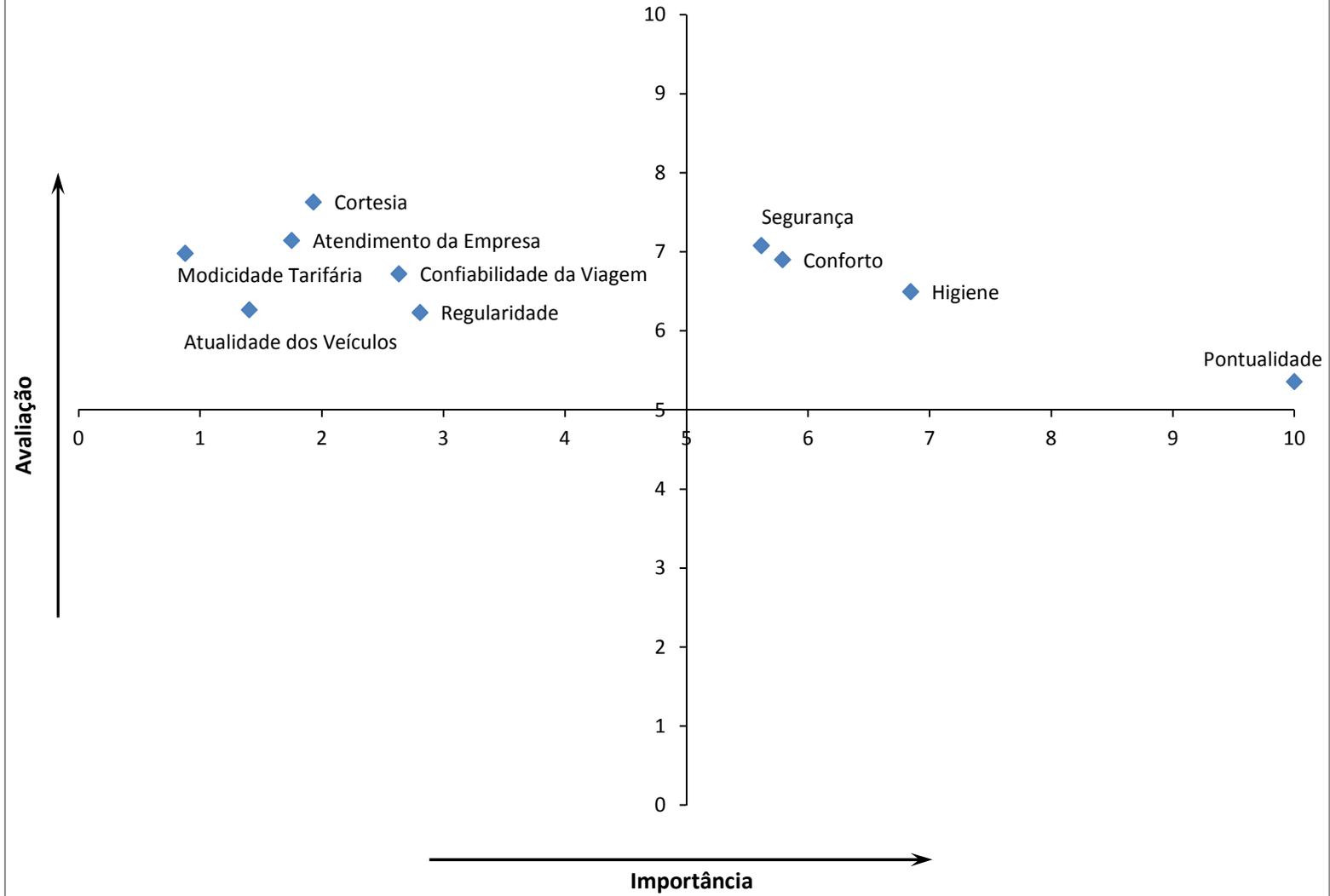
**RIO GRANDE DO SUL : CRUCERO DEL NORTE S.R.L.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,43	71,43
Conforto	Conforto das poltronas	66,23	68,99
	Lotação dos ônibus	71,75	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,3	76,3
Higiene	Limpeza do ônibus	64,94	64,94
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,21	67,21
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	53,57	53,57
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,33	62,33
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,16	70,78
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,4	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,81	69,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,66	62,66
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	67,21	63,18
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	65,91	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	55,84	
	Segurança (assaltos)	66,88	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	60,07	

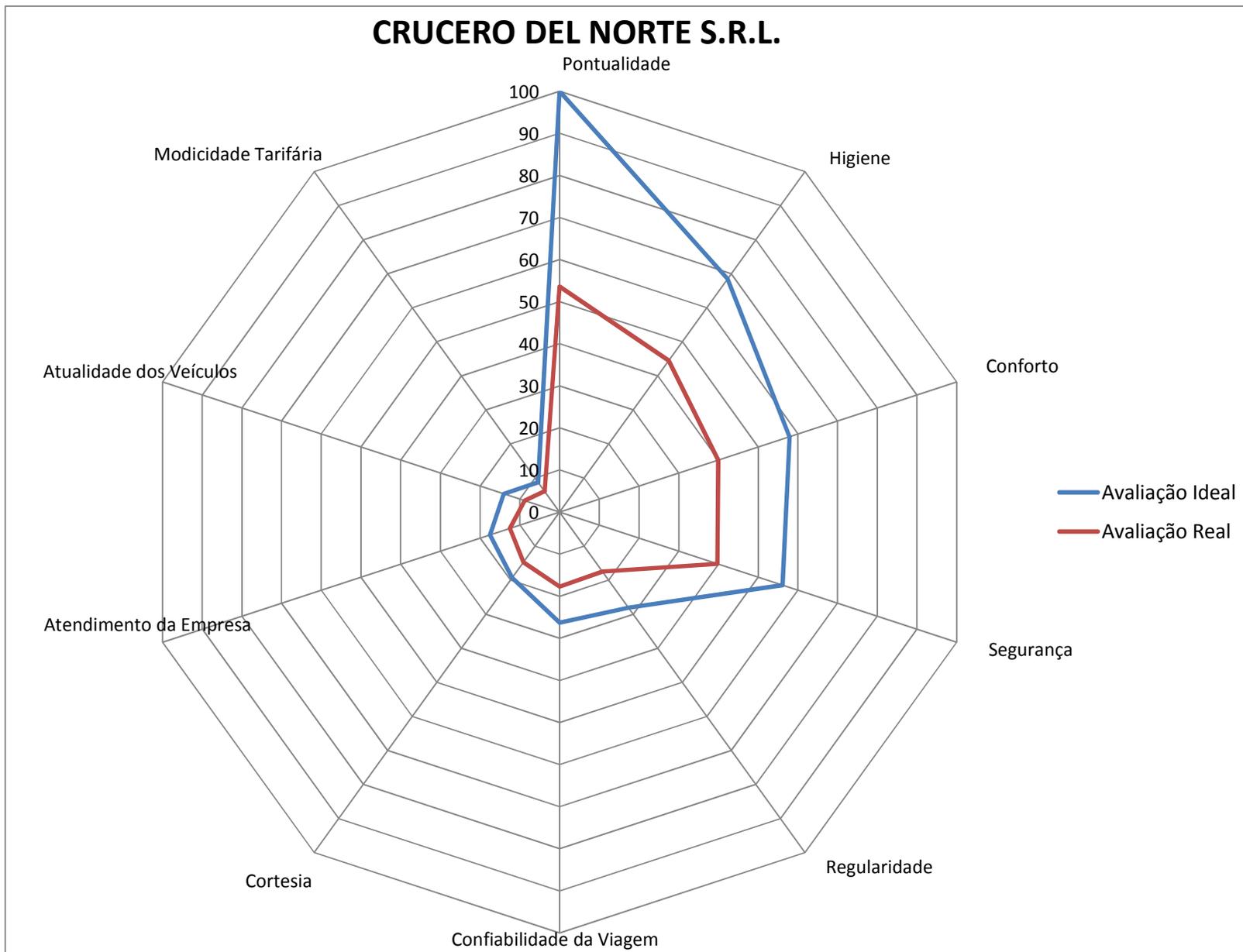
Nº de entrevistas realizadas: 77

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	10	4,42	71,43
Conforto	33	14,6	68,99
Cortesia	11	4,87	76,30
Higiene	39	17,26	64,94
Confiabilidade da Viagem	15	6,64	67,21
Pontualidade	57	25,22	53,57
Regularidade	16	7,08	62,33
Segurança	32	14,16	70,78
Modicidade Tarifária	5	2,21	69,81
Atualidade dos Veículos	8	3,54	62,66
TOTAL	226	100	
IGS	64,32		

# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



# CRUCERO DEL NORTE S.R.L.



## ***Nuestra Señora de la Asunción (CISA)***

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	44
Feminino	56
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	39,11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	21
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	5
Superior Completo	4
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	16
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	40
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	30
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	7
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.05 - Motivo da viagem</b>	<b>%</b>
Trabalho/negócios	36
Estudo	2
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	12
Lazer/turismo	20
Compras	24
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

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

Eventual	18
Diária	23
Semanal	19
Quinzenal	12
Mensal	19
Trimestral	4
Semestral	2
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

**TOTAL BRASIL: NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)****OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL**

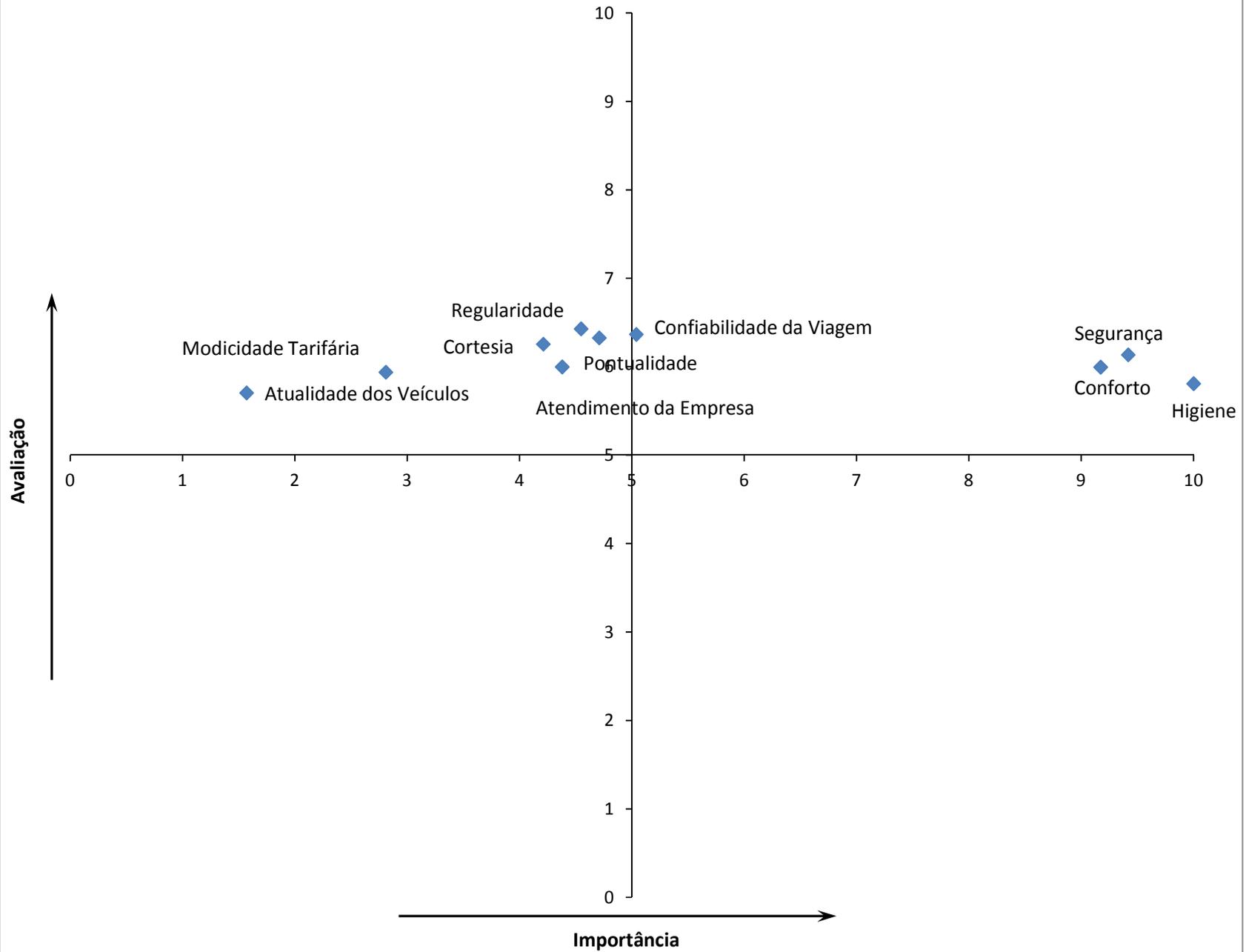
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	60	60
Conforto	Conforto das poltronas	61,22	59,97
	Lotação dos ônibus	58,71	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,55	62,55
Higiene	Limpeza do ônibus	58,09	58,09
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,67	63,67
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,27	63,27
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,29	64,29
Segurança	Segurança com relação a assaltos	59,29	61,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,39	59,39
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	57,04	57,04
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	58,57	57,68
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	58,57	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	54,08	
	Segurança (assaltos)	58,27	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	58,91	

Nº de entrevistas realizadas: 245

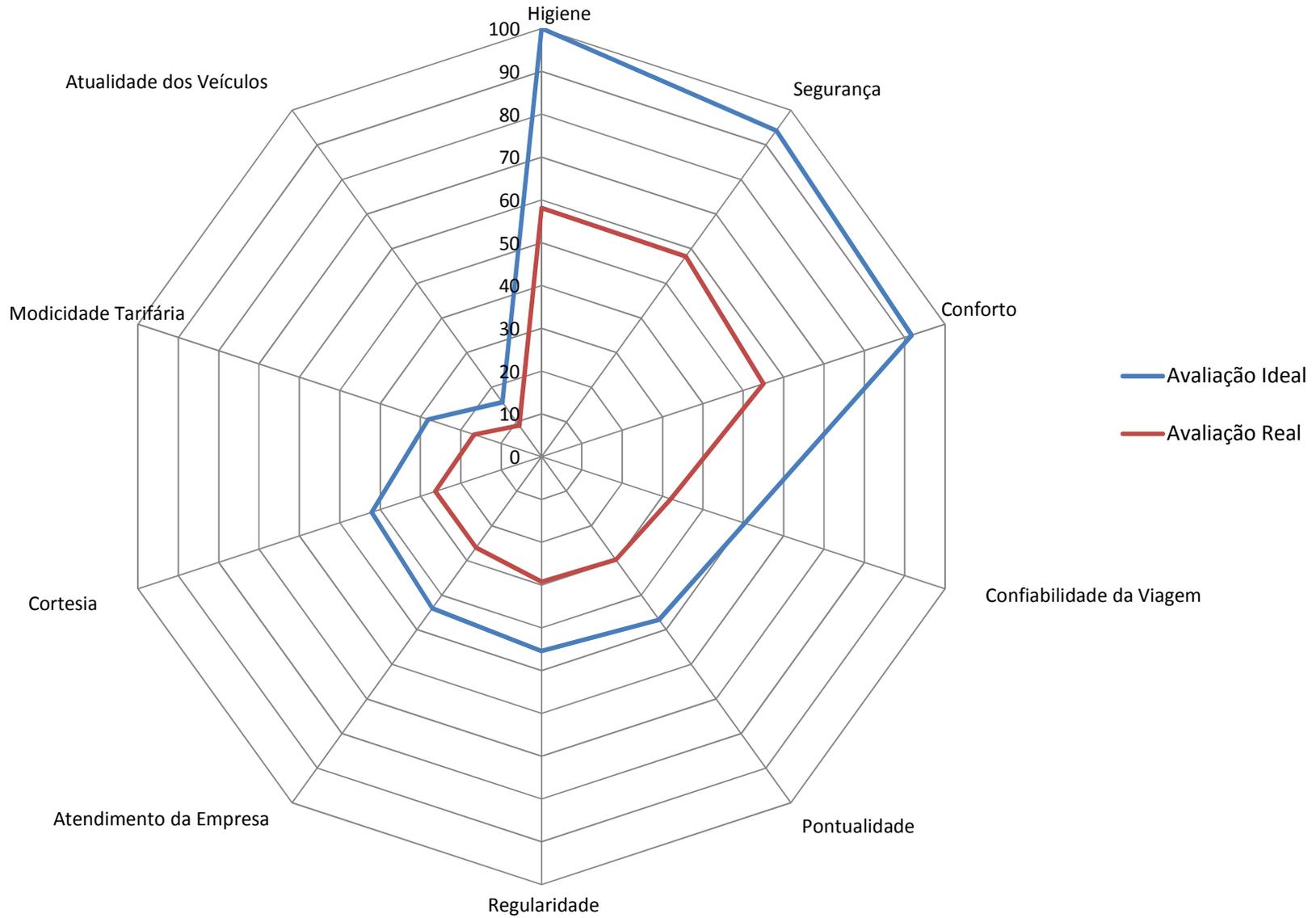
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	53	7,84	60,00
Conforto	111	16,42	59,97
Cortesia	51	7,54	62,55
Higiene	121	17,9	58,09
Confiabilidade da Viagem	61	9,02	63,67
Pontualidade	57	8,43	63,27
Regularidade	55	8,14	64,29
Segurança	114	16,86	61,36
Modicidade Tarifária	34	5,03	59,39
Atualidade dos Veículos	19	2,81	57,04
TOTAL	676	100	
IGS	60,92		

Nº de entrevistas realizadas 245

# NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)



# NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>245</b>

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

Ótimo	18
Boa	36
Regular	36
Ruim	9
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>11</b>

## **Celeste Transportes Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	51
Feminino	49
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	37
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	36,99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	22
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	8
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	7
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	35
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	25
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	24
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.05 - Motivo da viagem</b>	<b>%</b>
Trabalho/negócios	26
Estudo	5
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	37
Compras	12
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

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

Eventual	37
Diária	15
Semanal	17
Quinzenal	7
Mensal	15
Trimestral	3
Semestral	2
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

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

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

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

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

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

**TOTAL BRASIL: CELESTE TRANSPORTE LTDA**

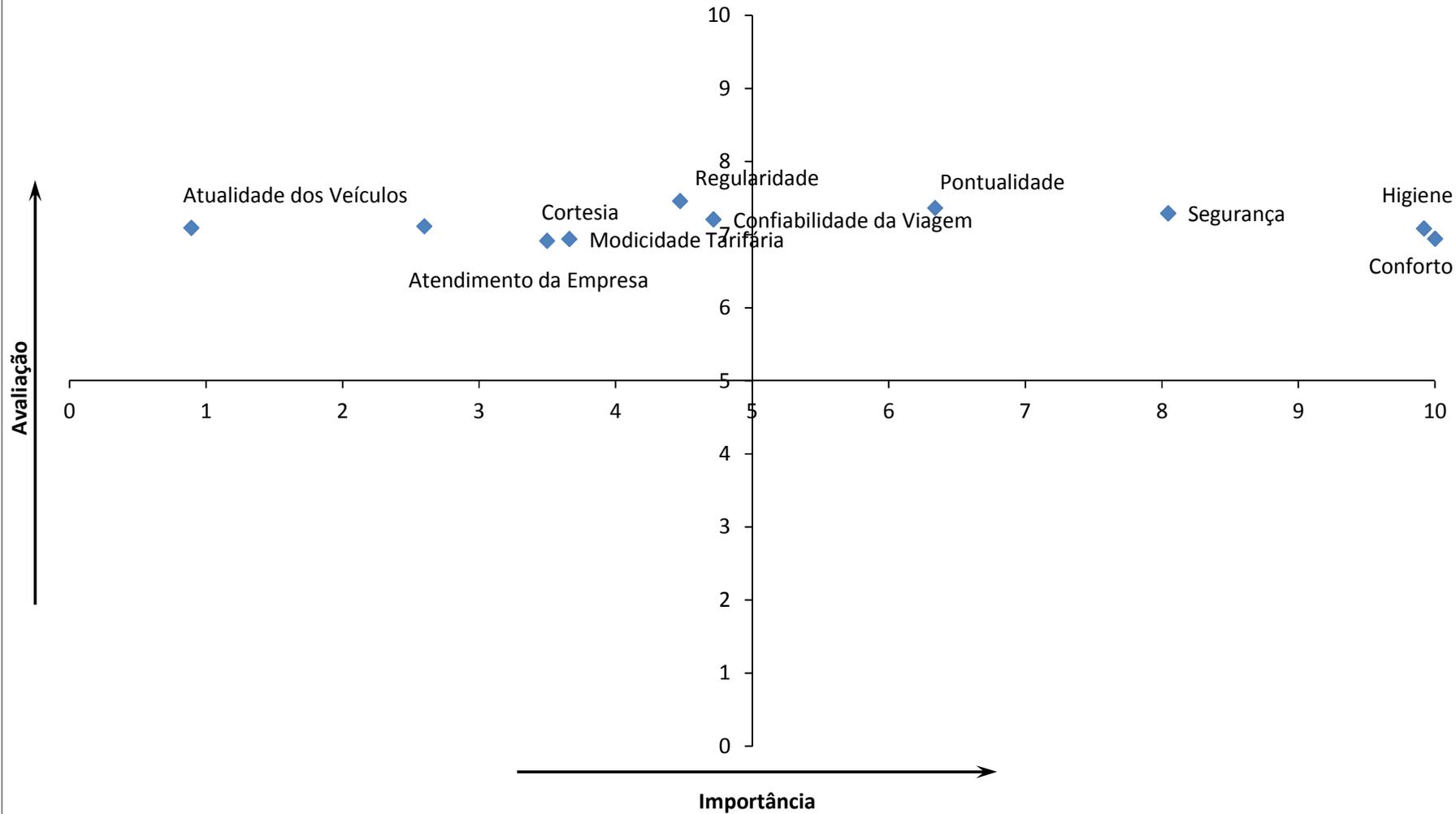
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,16	71,16
Conforto	Conforto das poltronas	70,75	69,45
	Lotação dos ônibus	68,15	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,17	69,17
Higiene	Limpeza do ônibus	70,85	70,85
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,1	72,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,65	73,65
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,59	74,59
SegurançaTa	Segurança com relação a assaltos	73,76	72,93
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,1	
Modicidade rifária	Preço da passagem	69,4	69,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,95	70,95
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	70,44	73,01
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	72,3	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	74,07	
	Segurança (assaltos)	73,24	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	75	

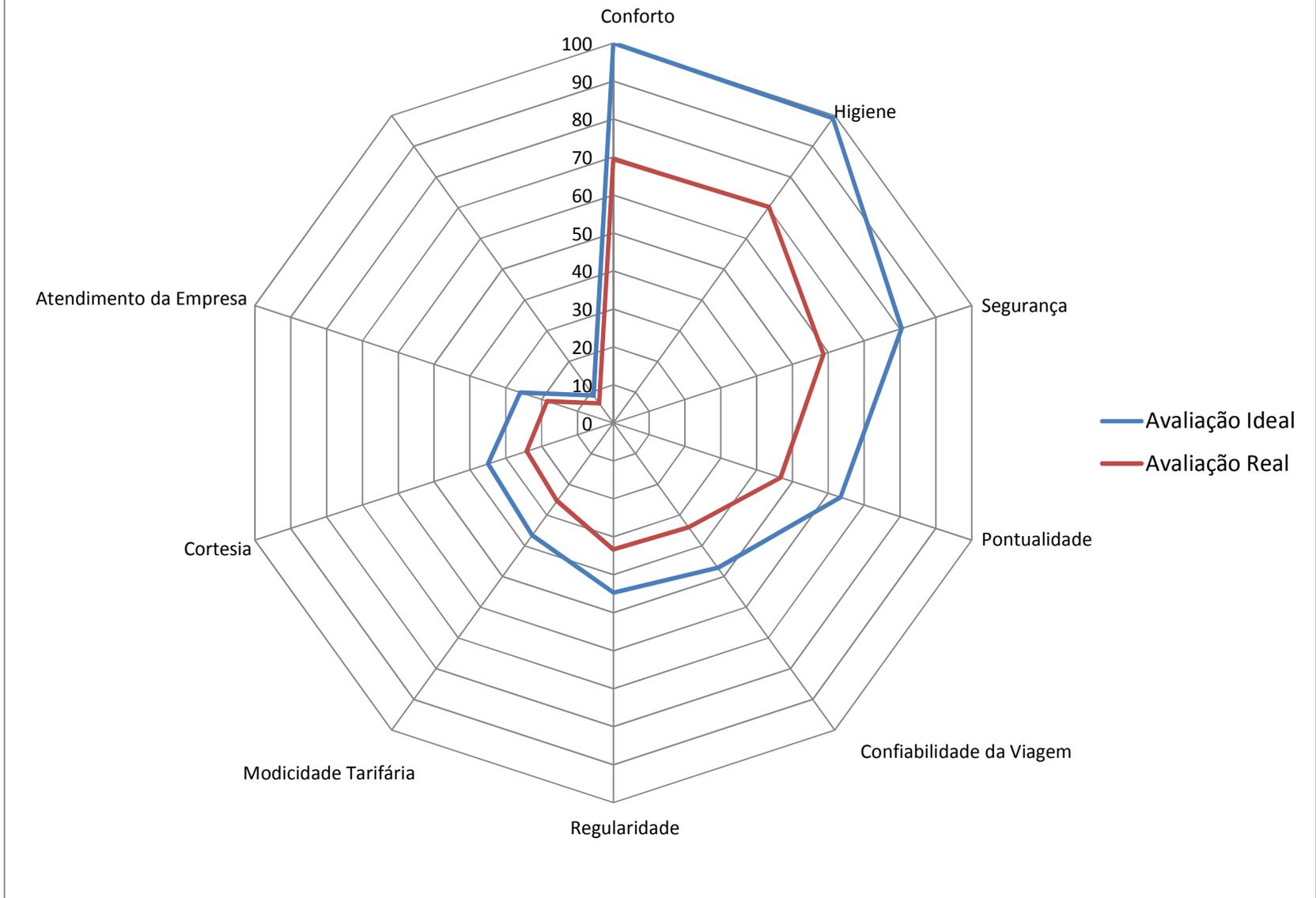
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	32	4,8	71,16
Conforto	123	18,47	69,45
Cortesia	43	6,46	69,17
Higiene	122	18,32	70,85
Confiabilidade da Viagem	58	8,71	72,10
Pontualidade	78	11,71	73,65
Regularidade	55	8,26	74,59
Segurança	99	14,86	72,93
Modicidade Tarifária	45	6,76	69,40
Atualidade dos Veículos	11	1,65	70,95
TOTAL	666	100	
IGS	71,46		

Nº de entrevistas realizadas: 241

# CELESTE TRANSPORTES LTDA



# CELESTE TRANSPORTES LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>241</b>

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

## **Cacho Boreal S. R. L.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	54
Feminino	46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	41,24
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	4
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	40
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	6
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	%
Trabalho/negócios	33
Estudo	0
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	11
Lazer/turismo	29
Compras	24
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

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

Eventual	20
Diária	17
Semanal	13
Quinzenal	16
Mensal	22
Trimestral	4
Semestral	2
Anual	6
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

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

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

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>4</b>

**TOTAL BRASIL: CHACO BOREALS.R. L**

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

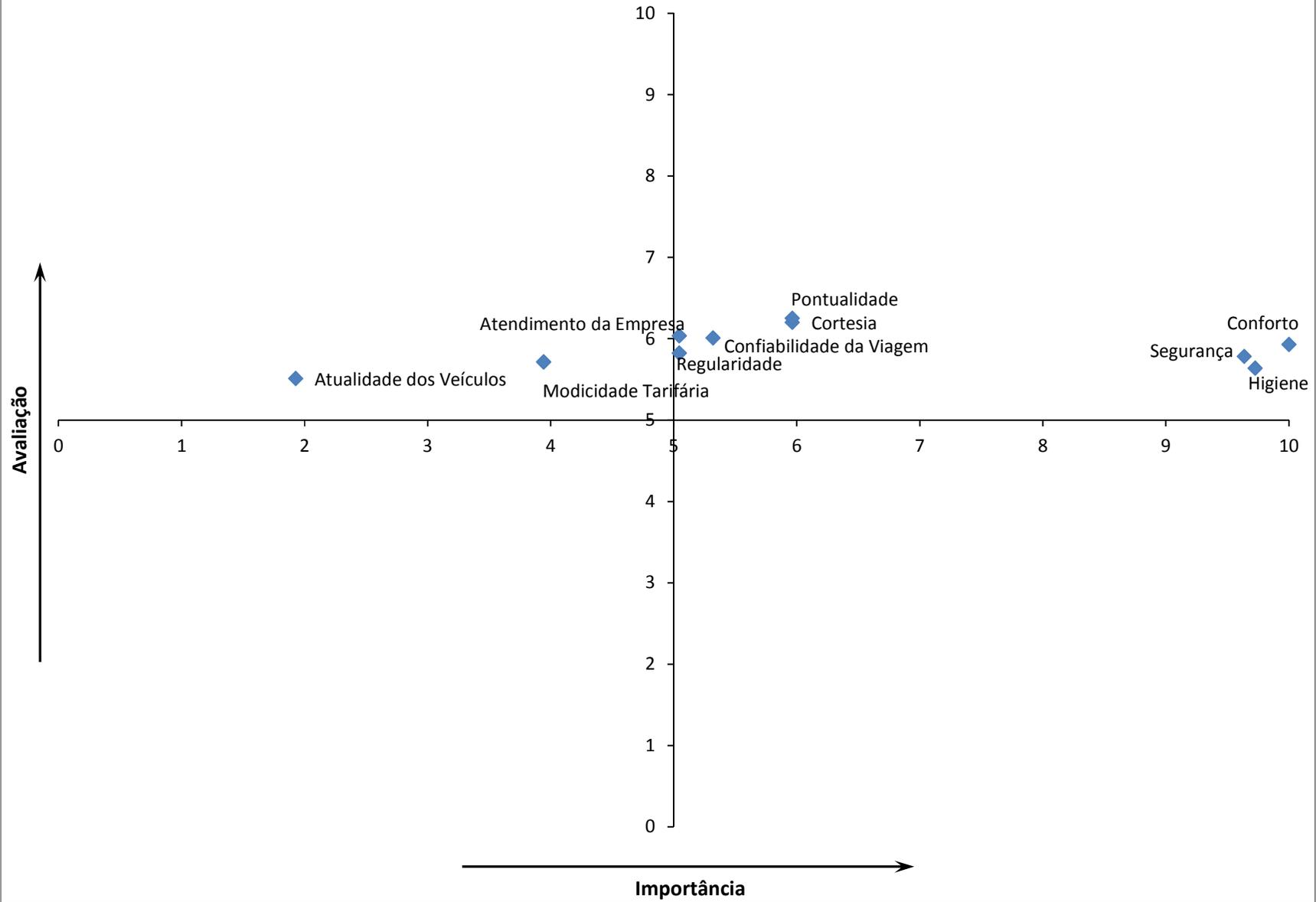
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	58,24	58,24
Conforto	Conforto das poltronas	57,65	56,37
	Lotação dos ônibus	55,08	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,01	62,01
Higiene	Limpeza do ônibus	57,81	57,81
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,1	60,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,5	62,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,35	60,35
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,69	59,28
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,13	57,13
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	55,1	55,1
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	57,32	56,85
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	58,59	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	55,37	
	Segurança (assaltos)	56,05	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	56,93	

Nº de entrevistas realizadas: 256

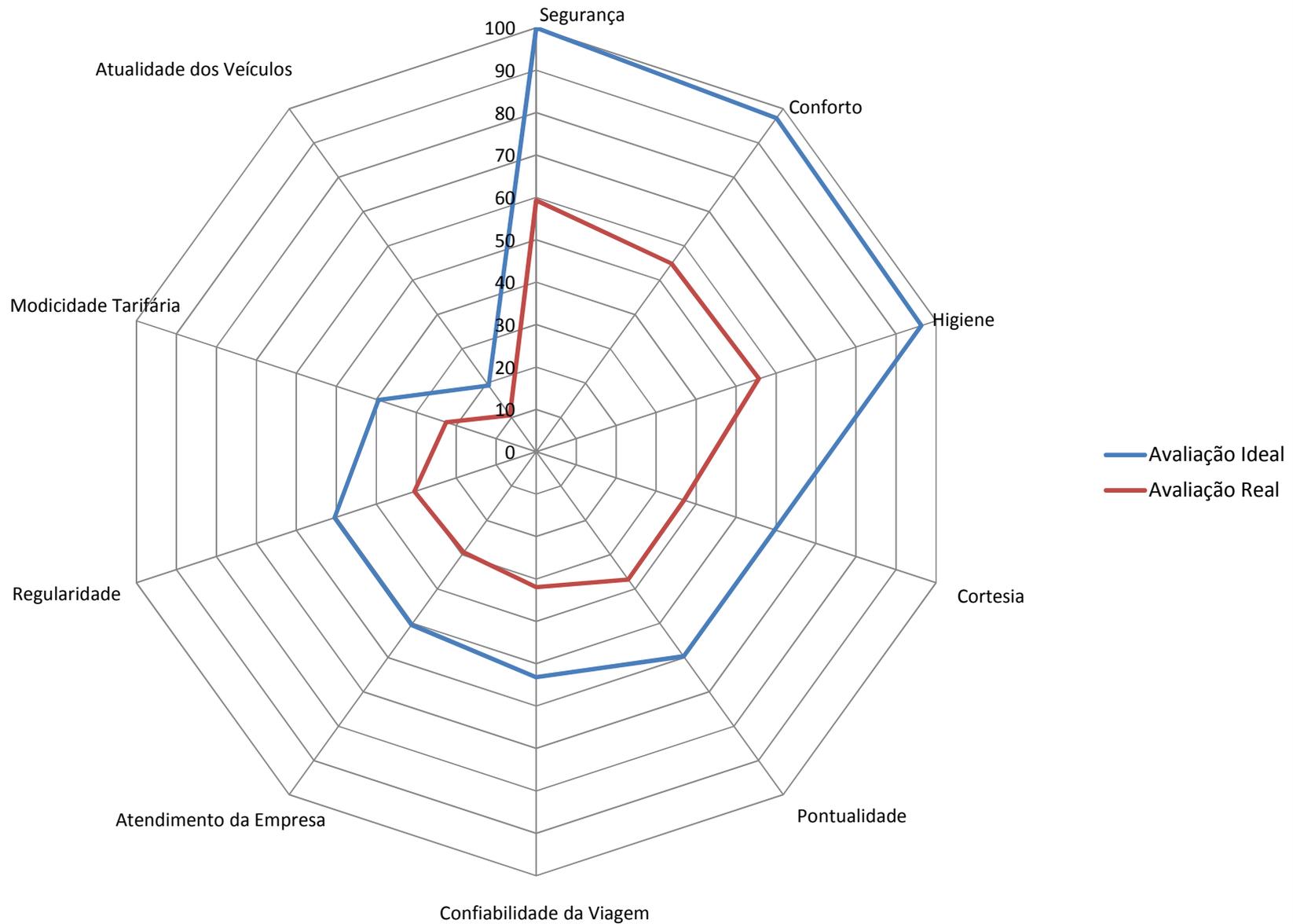
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	55	8,06	58,24
Conforto	106	15,54	56,37
Cortesia	65	9,53	62,01
Higiene	105	15,4	57,81
Confiabilidade da Viagem	58	8,5	60,10
Pontualidade	65	9,53	62,50
Regularidade	55	8,06	60,35
Segurança	109	15,98	59,28
Modicidade Tarifária	43	6,3	57,13
Atualidade dos Veículos	21	3,08	55,10
TOTAL	682	100	
IGS	58,97		

Nº de entrevistas realizadas 256

# CHACO BOREAL S.R.L.



# CHACO BOREAL S.R.L.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	25
Regular	56
Ruim	13
Péssima	6
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>16</b>

## **Transparanaense S.A.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	47
Feminino	53
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	41,02
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	3
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	38
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	33
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	30
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	12
Lazer/turismo	25
Compras	28
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

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

Eventual	25
Diária	17
Semanal	13
Quinzenal	13
Mensal	20
Trimestral	5
Semestral	2
Anual	5
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

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

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

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

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

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>5</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSPARANAENSE S\_A**

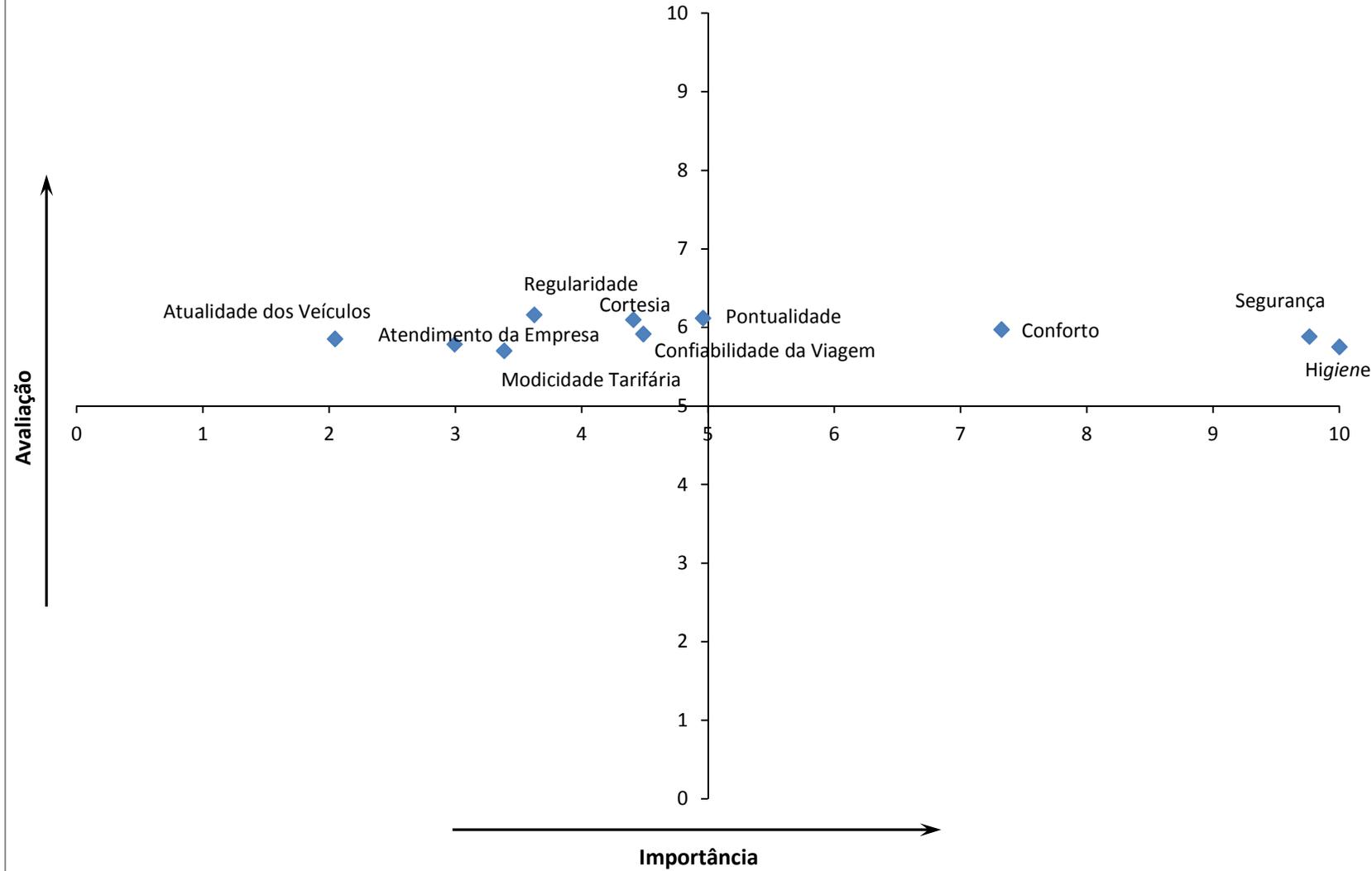
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	57,83	57,83
Conforto	Conforto das poltronas	62,09	59,71
	Lotação dos ônibus	57,32	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	60,98	60,98
Higiene	Limpeza do ônibus	57,52	57,52
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,15	59,15
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,18	61,18
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,59	61,59
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,13	58,84
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,55	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,01	57,01
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,54	58,54
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	57,93	56,57
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	55,69	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	54,27	
	Segurança (assaltos)	57,22	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	57,72	

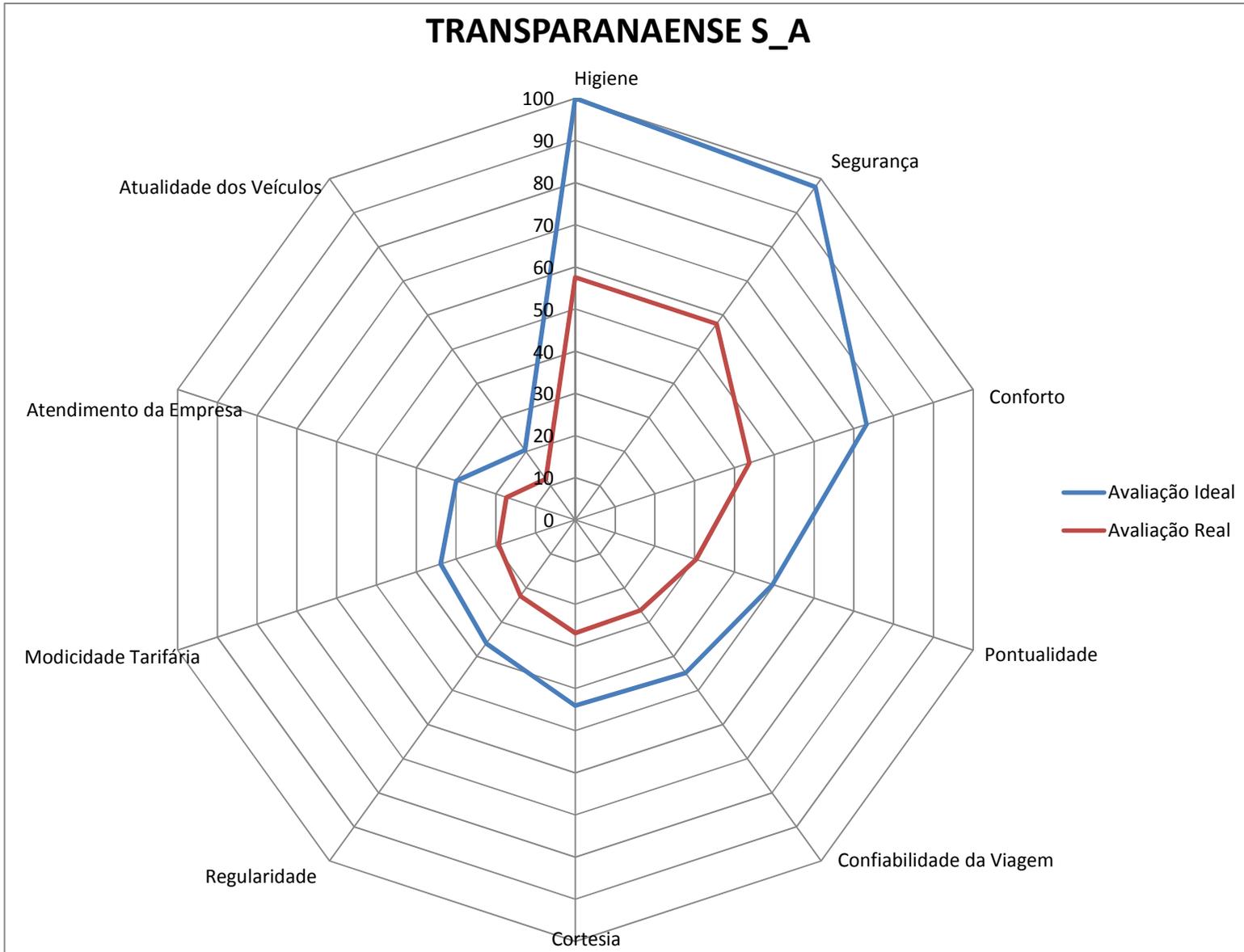
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	38	5,65	57,83
Cortesia	56	8,32	60,98
Higiene	127	18,87	57,52
Confiabilidade da Viagem	57	8,47	59,15
Pontualidade	63	9,36	61,18
Regularidade	46	6,84	61,59
Segurança	124	18,42	58,84
Modicidade Tarifária	43	6,39	57,01
Atualidade dos Veículos	26	3,86	58,54
TOTAL	673	100	
IGS	59,14		

Nº de entrevistas realizadas: 246

# TRANSPARANAENSE S\_A



# TRANSPARANAENSE S\_A



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>246</b>

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	13
Boa	25
Regular	50
Ruim	13
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>16</b>

## **Transporte Três Fronteiras S.A.**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	50
Feminino	50
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	29
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	35,88
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	48
Superior Incompleto	9
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	9
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	42
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	12
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	25
Estudo	6
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	9
Lazer/turismo	39
Compras	14
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

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

Eventual	24
Diária	17
Semanal	15
Quinzenal	11
Mensal	25
Trimestral	3
Semestral	1
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S\_A.**

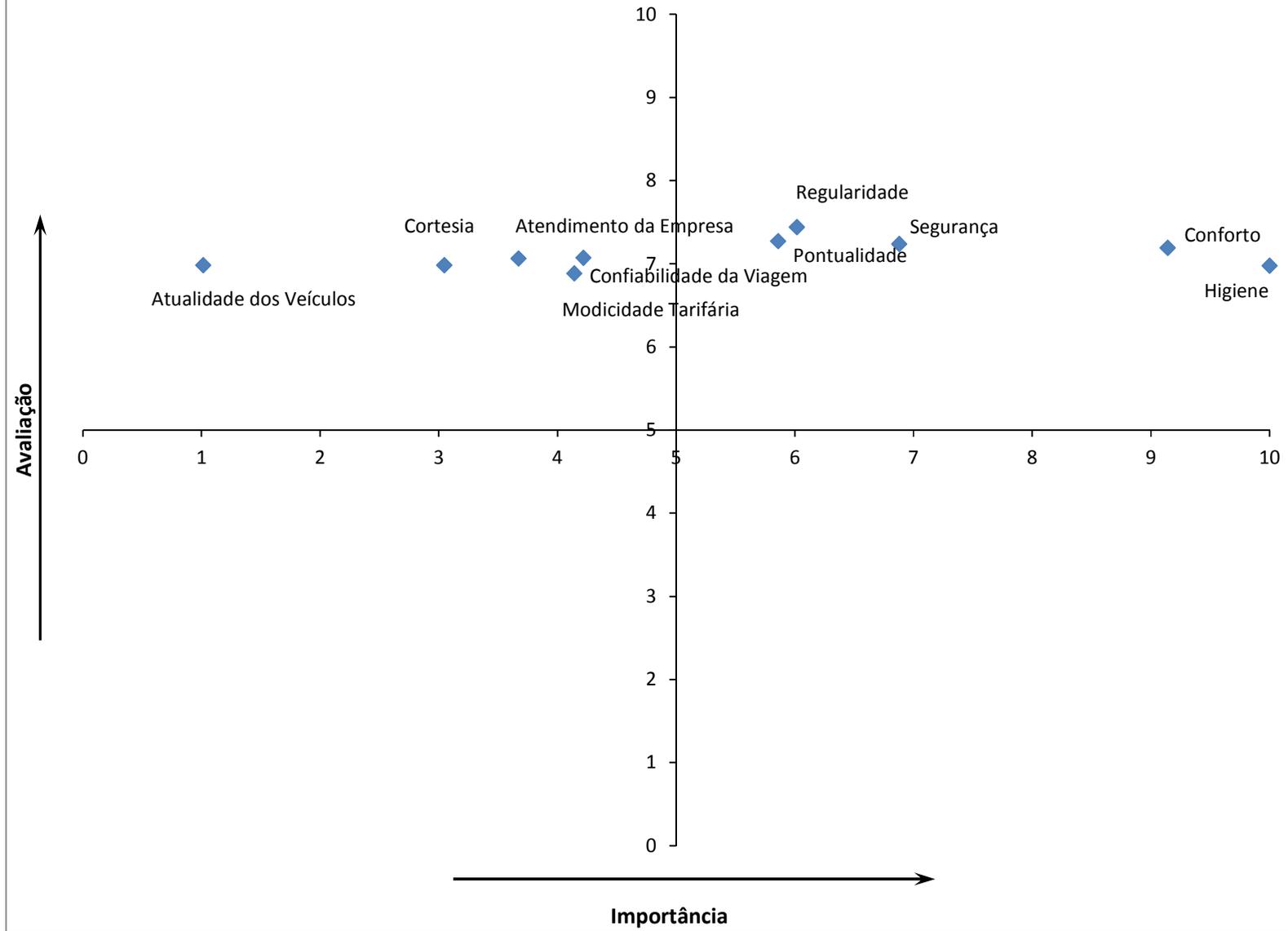
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL→ A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,62	70,62
Conforto	Conforto das poltronas	72,71	69,77
	Lotação dos ônibus	66,83	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,82	69,82
Higiene	Limpeza do ônibus	71,91	71,91
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,72	70,72
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,71	72,71
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,4	74,4
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,8	72,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,92	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,82	68,82
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,82	69,82
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	73,11	72,27
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	71,71	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	72,01	
	Segurança (assaltos)	71,31	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	73,21	

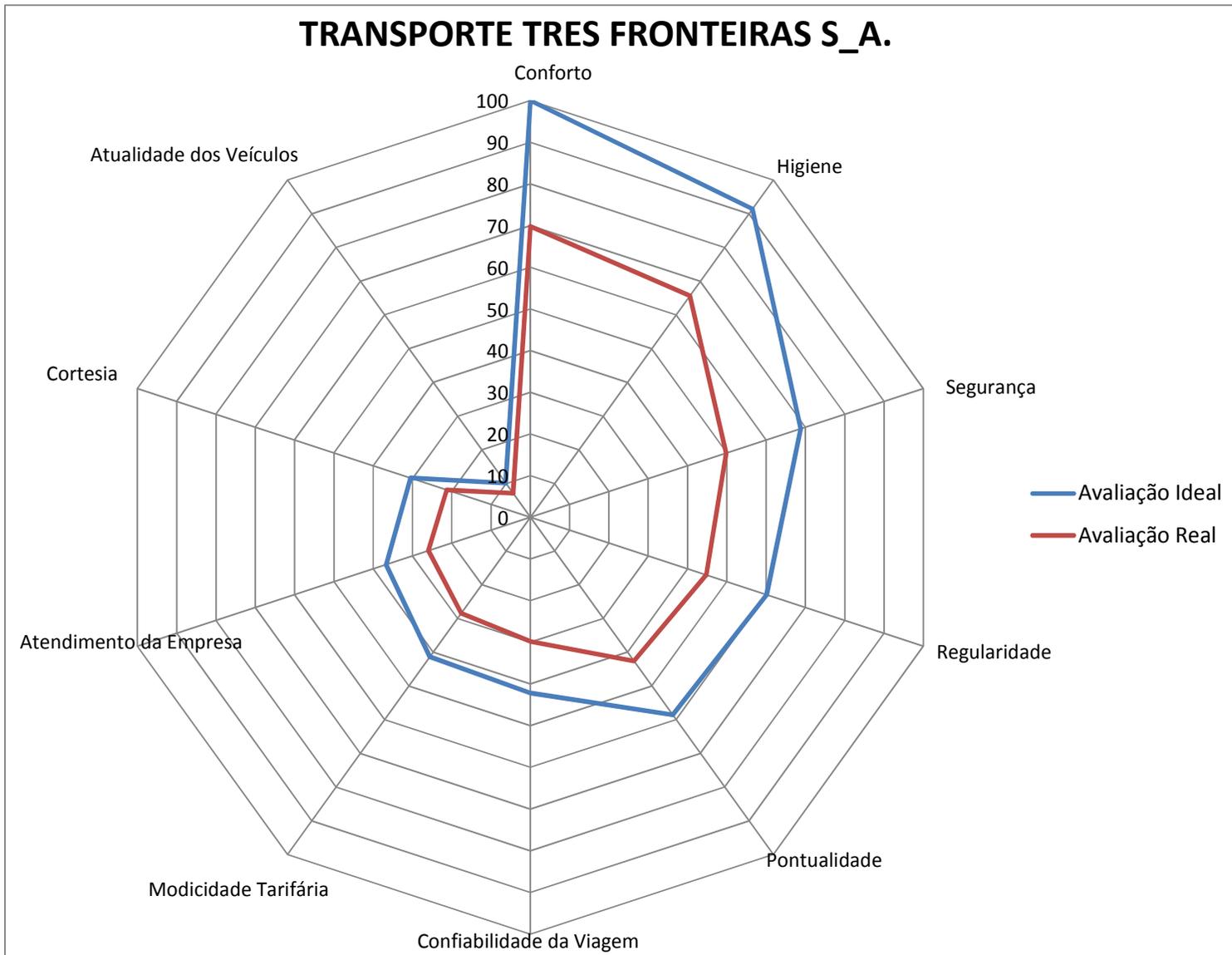
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	6,8	70,62
Conforto	128	18,52	69,77
Cortesia	39	5,64	69,82
Higiene	117	16,93	71,91
Confiabilidade da Viagem	54	7,81	70,72
Pontualidade	75	10,85	72,71
Regularidade	77	11,14	74,40
Segurança	88	12,74	72,36
Modicidade Tarifária	53	7,67	68,82
Atualidade dos Veículos	13	1,88	69,82
TOTAL	691	100	
IGS	71,36		

Nº de entrevistas realizadas: 251

# TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S\_A.



# TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S\_A.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>251</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	0
Boa	45
Regular	55
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>11</b>

## Viação Itaipu Ltda

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	48
Feminino	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	32
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	35,46
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	49
Superior Incompleto	8
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	9
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	21
Estudo	3
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	26
Compras	22
Outros	18
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

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

Eventual	26
Diária	14
Semanal	23
Quinzenal	6
Mensal	22
Trimestral	2
Semestral	2
Anual	5
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

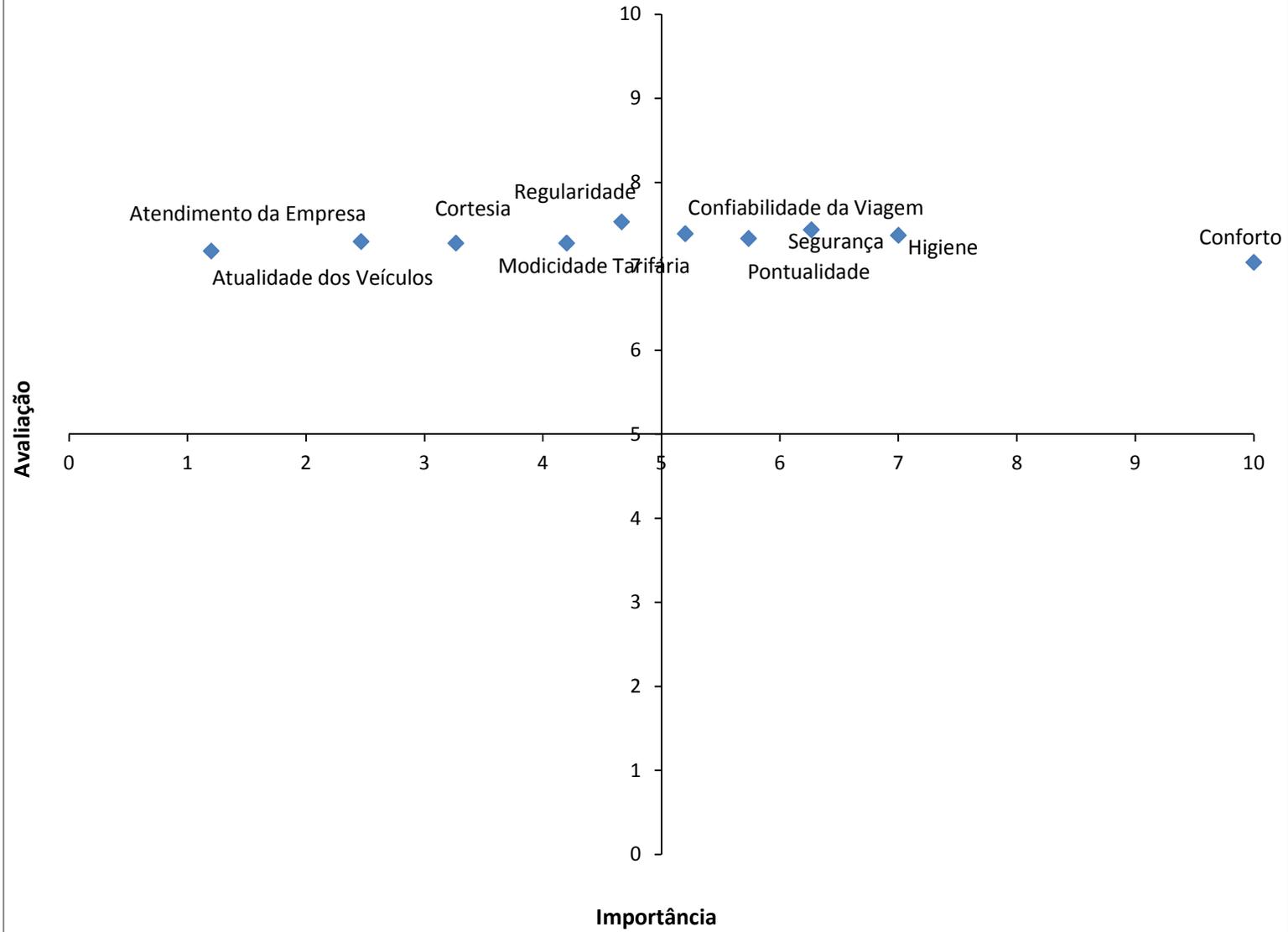
**TOTAL BRASIL: VIACAO ITAIPU LTDA****OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL→ A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,94	72,94
Conforto	Conforto das poltronas	70,41	70,46
	Lotação dos ônibus	70,51	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,75	72,75
Higiene	Limpeza do ônibus	73,69	73,69
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,88	73,88
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,31	73,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,28	75,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,53	74,35
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,75	72,75
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,82	71,82
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	73,13	73,30
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	73,5	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	73,13	
	Segurança (assaltos)	72,85	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	73,88	

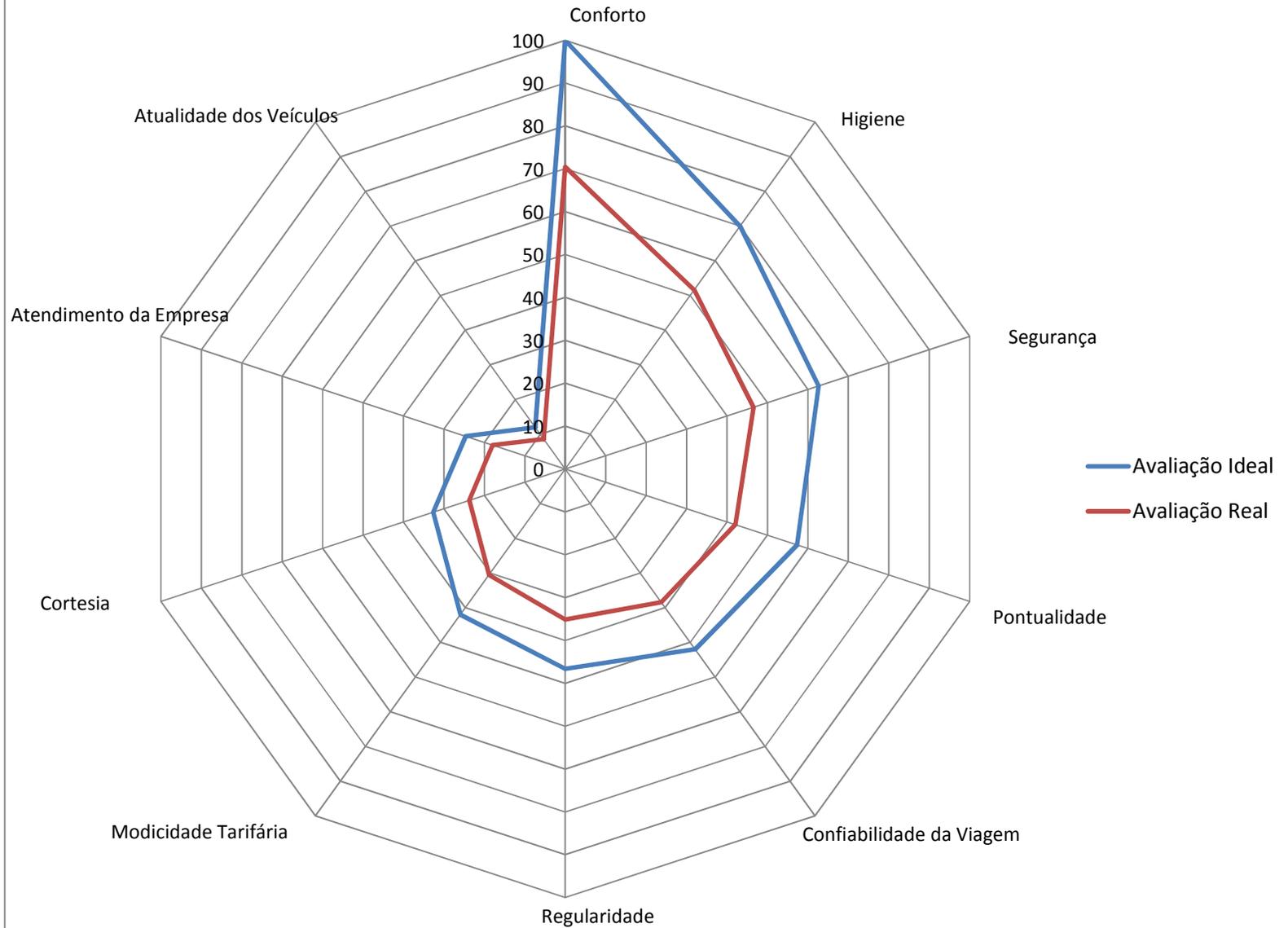
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	4,93	72,94
Conforto	150	20	70,46
Cortesia	49	6,53	72,75
Higiene	105	14	73,69
Confiabilidade da Viagem	78	10,4	73,88
Pontualidade	86	11,47	73,31
Regularidade	70	9,33	75,28
Segurança	94	12,53	74,35
Modicidade Tarifária	63	8,4	72,75
Atualidade dos Veículos	18	2,4	71,82
TOTAL	750	100	
IGS	73,03		

Nº de entrevistas realizadas: 267

# VIACAO ITAIPU LTDA



# VIACAO ITAIPU LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>267</b>

## Constantino Di Tommaso e Hijos

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

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

	TOTAL
<b>Q5.01 - Sexo</b>	%
Masculino	29
Feminino	71
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	43
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	0
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	30,86
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	43
Médio incompleto (2º grau)	29
Médio (2º grau)	14
Superior Incompleto	14
Superior Completo	0
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	14
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	72
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	0
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	0
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	%
Trabalho/negócios	0
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	14
Lazer/turismo	0
Compras	86
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

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

Eventual	0
Diária	0
Semanal	57
Quinzenal	0
Mensal	29
Trimestral	14
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

**TOTAL BRASIL: CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJOS**

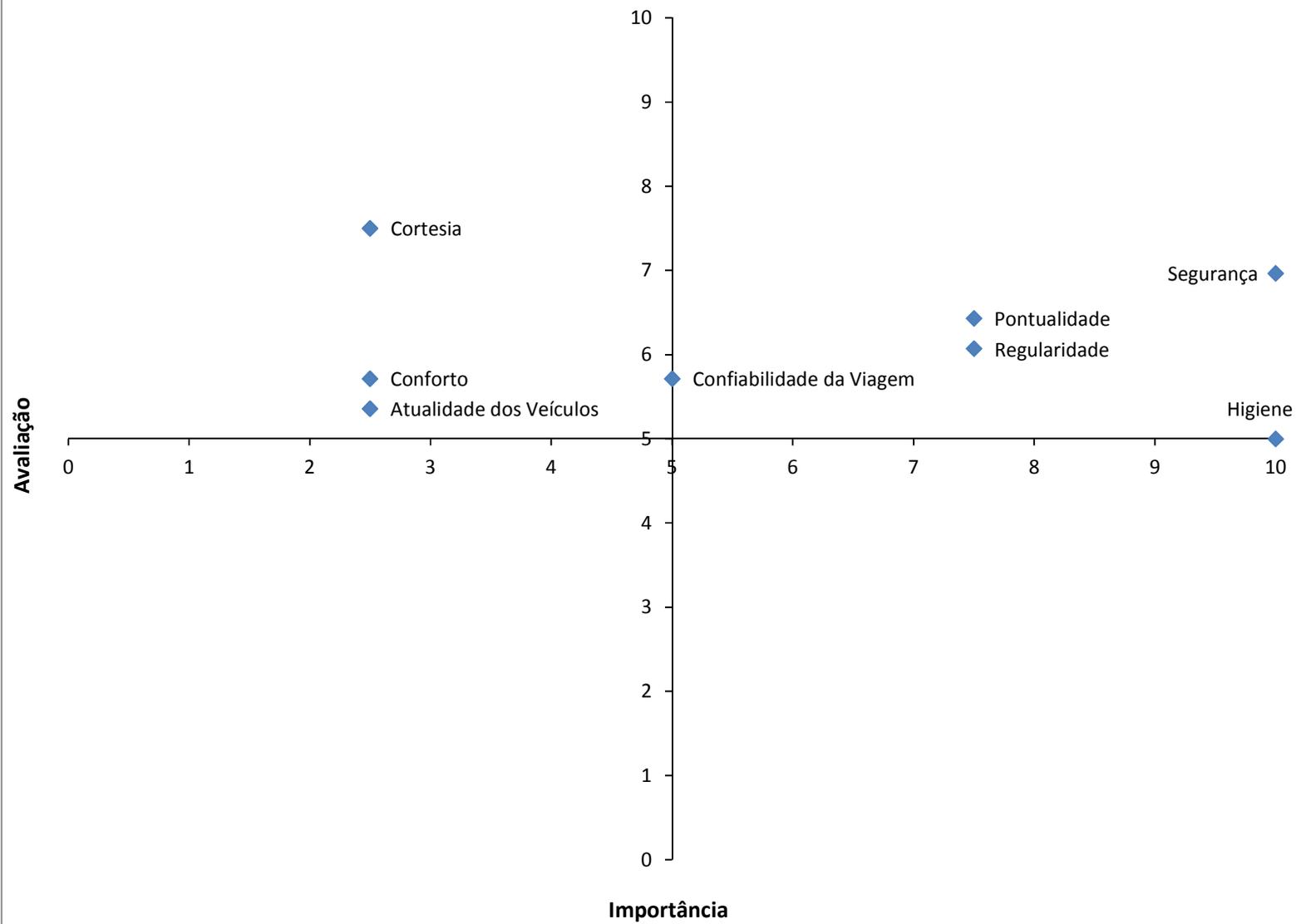
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO RIO GRANDE DO SUL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65	65
Conforto	Conforto das poltronas	53,57	57,14
	Lotação dos ônibus	60,71	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do ônibus	50	50
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	57,14	57,14
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,29	64,29
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,71	60,71
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,43	69,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,86	67,86
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	53,57	53,57
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	71,43	65,72
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	64,29	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	57,14	
	Segurança (assaltos)	71,43	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	64,29	

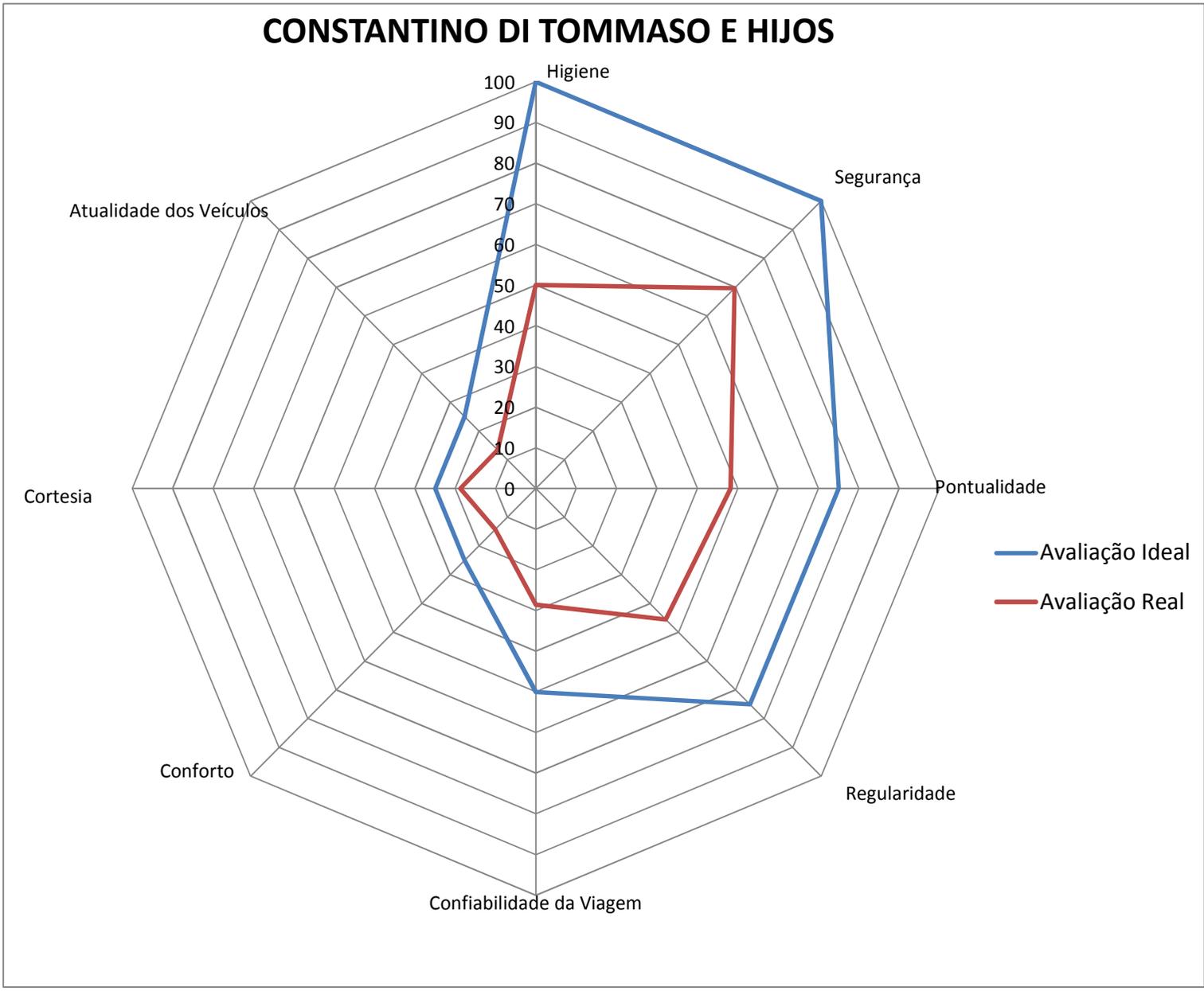
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	1	5,26	57,14
Cortesia	1	5,26	75,00
Higiene	4	21,05	50,00
Confiabilidade da Viagem	2	10,53	57,14
Pontualidade	3	15,79	64,29
Regularidade	3	15,79	60,71
Segurança	4	21,05	69,65
Atualidade dos Veículos	1	5,26	53,57
TOTAL	19	100	
IGS	60,71		

**Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 7**

# CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJOS



# CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJOS



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

## **Transportes Nystrom Ltda**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	28
Feminino	72
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,74
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	29
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	30
Superior Incompleto	4
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	34
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	31
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

	<b>%</b>
Trabalho/negócios	10
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	8
Compras	61
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	1
Diária	8
Semanal	29
Quinzenal	18
Mensal	33
Trimestral	8
Semestral	3
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**TOTAL BRASIL: TRANSPORTES NYSTROM LTDA**

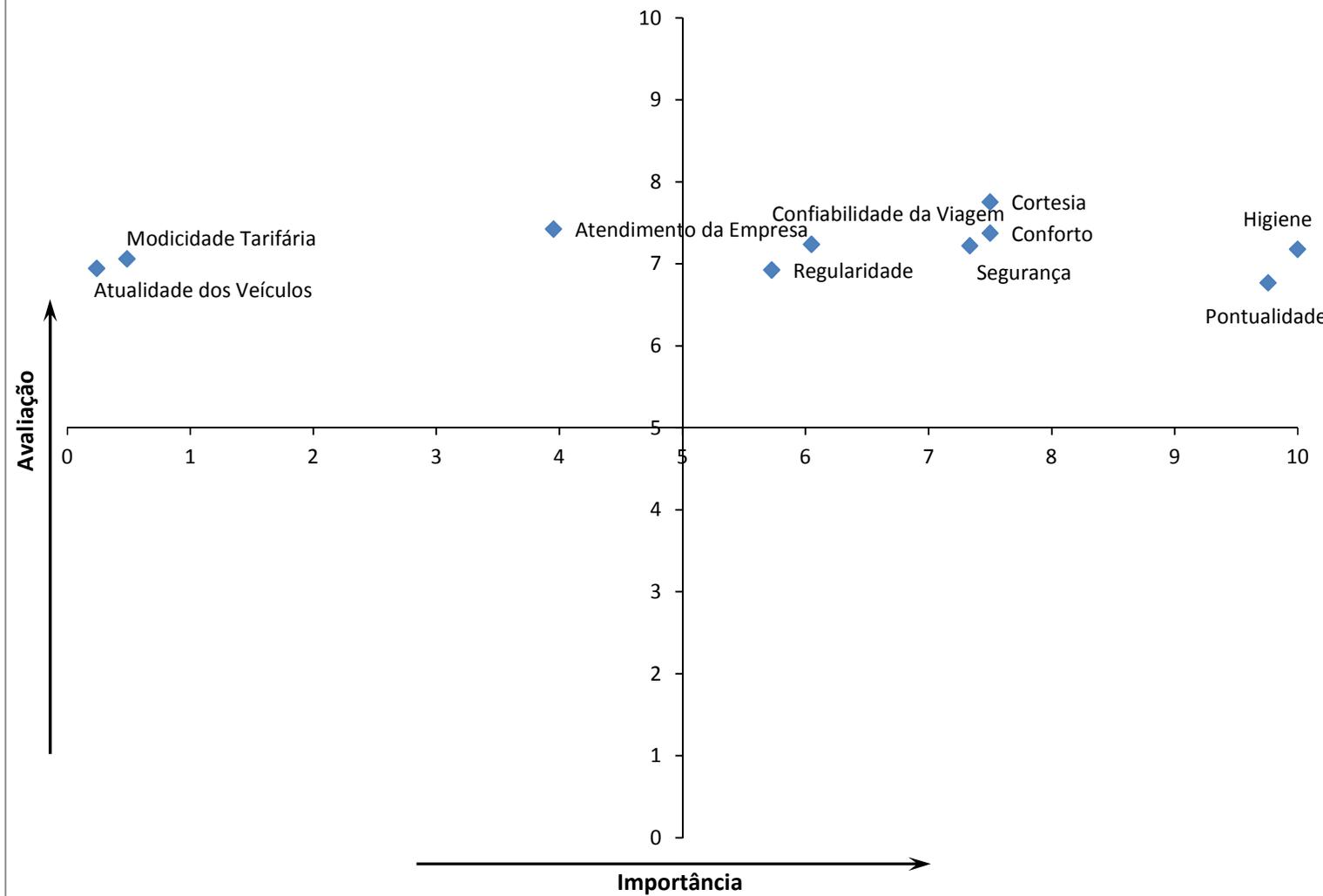
**OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO RIO GRANDE DO SUL É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,26	74,26
Conforto	Conforto das poltronas	72,76	73,74
	Lotação dos ônibus	74,71	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,53	77,53
Higiene	Limpeza do ônibus	71,79	71,79
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,37	72,37
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,7	67,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,26	69,26
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,01	72,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,44	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,62	70,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,46	69,46
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	67,87	64,72
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	67,38	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	61,48	
	Segurança (assaltos)	65,33	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	61,56	

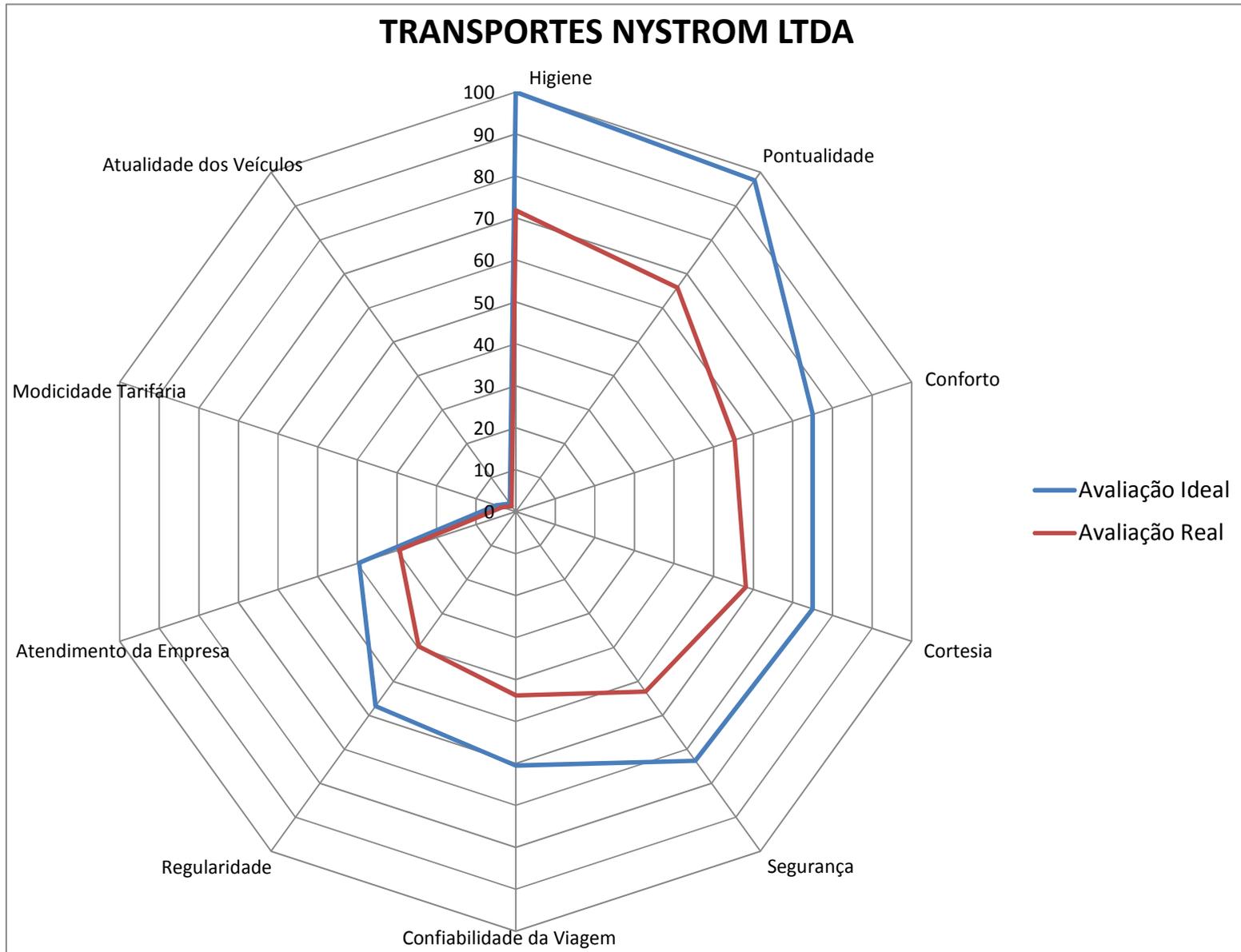
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	49	6,75	74,26
Conforto	93	12,81	73,74
Cortesia	93	12,81	77,53
Higiene	124	17,08	71,79
Confiabilidade da Viagem	75	10,33	72,37
Pontualidade	121	16,67	67,70
Regularidade	71	9,78	69,26
Segurança	91	12,53	72,23
Modicidade Tarifária	6	0,83	70,62
Atualidade dos Veículos	3	0,41	69,46
TOTAL	726	100	
IGS	72,11		

Nº de entrevistas realizadas: 257

# TRANSPORTES NYSTROM LTDA



# TRANSPORTES NYSTROM LTDA



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

## 2.4. Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas telefônicas realizadas com base em listagens fornecidas pela ANTT
- Número de entrevistas: 4.752
- Número de jurisdições pesquisadas: 22

### 2.4.1 Perfil dos usuários

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	38
Feminino	62
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	37,95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

**Q5.03 - Grau de Instrução**

Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	18
Superior Completo	26
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

**Q5.04 – Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	23
Estudo	14
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	42
Compras	11
Outros	5
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

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

Eventual	22
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	4
Mensal	15
Trimestral	14
Semestral	12
Anual	27
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

Sim	81
Não	19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>113</b>

## 2.4.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição: Índices de satisfação e SAC

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

<b>Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento</b>	
<b>IGS (Índice Geral de Satisfação)</b>	<b>Nota</b>
<b>TOTAL BRASIL</b>	<b>83,58</b>
PA-Pará/ AP-Amapá	78,90
CE-Ceará	86,79
PE-Pernambuco	81,94
BA-Bahia	81,62
MG-Minas Gerais	83,72
RJ-Rio de Janeiro	86,12
SP-São Paulo	83,97
PR-Paraná	85,60
RS-Rio Grande do Sul	86,89
MT-Mato Grosso	87,33
GO-Goiás/ DF-Distrito Federal	82,74
PB-Paraíba	84,90
RN-Rio Grande do Norte	85,68
MA-Maranhão	80,28
SC-Santa Catarina	84,72
ES-Espírito Santo	82,90
PI-Piauí	78,26
MS-Mato Grosso do Sul	83,65
AL-Alagoas	84,66
SE-Sergipe	79,61
AC-Acre/ RO-Rondônia	88,54
TO-Tocantins	80,01

### 2.4.3 Resultados gerais sobre o SAC

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

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>4752</b>

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

Ótimo	34
Boa	44
Regular	14
Ruim	3
Péssima	5
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>227</b>

#### **2.4.4 Resultados por Jurisdição**

Nesta sessão serão apresentados os resultados por jurisdição da satisfação com o transporte rodoviário por fretamento. Para cada jurisdição serão apresentadas as seguintes informações:

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

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

## **Pará / Amapá**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	39
Feminino	61
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	13
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	36,51
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	4
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	26
Superior Completo	26
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	19
Estudo	18
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	36
Compras	7
Outros	11
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

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

Eventual	26
Diária	1
Semanal	5
Quinzenal	2
Mensal	9
Trimestral	10
Semestral	15
Anual	32
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

<b>Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?</b>	<b>120</b>
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

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

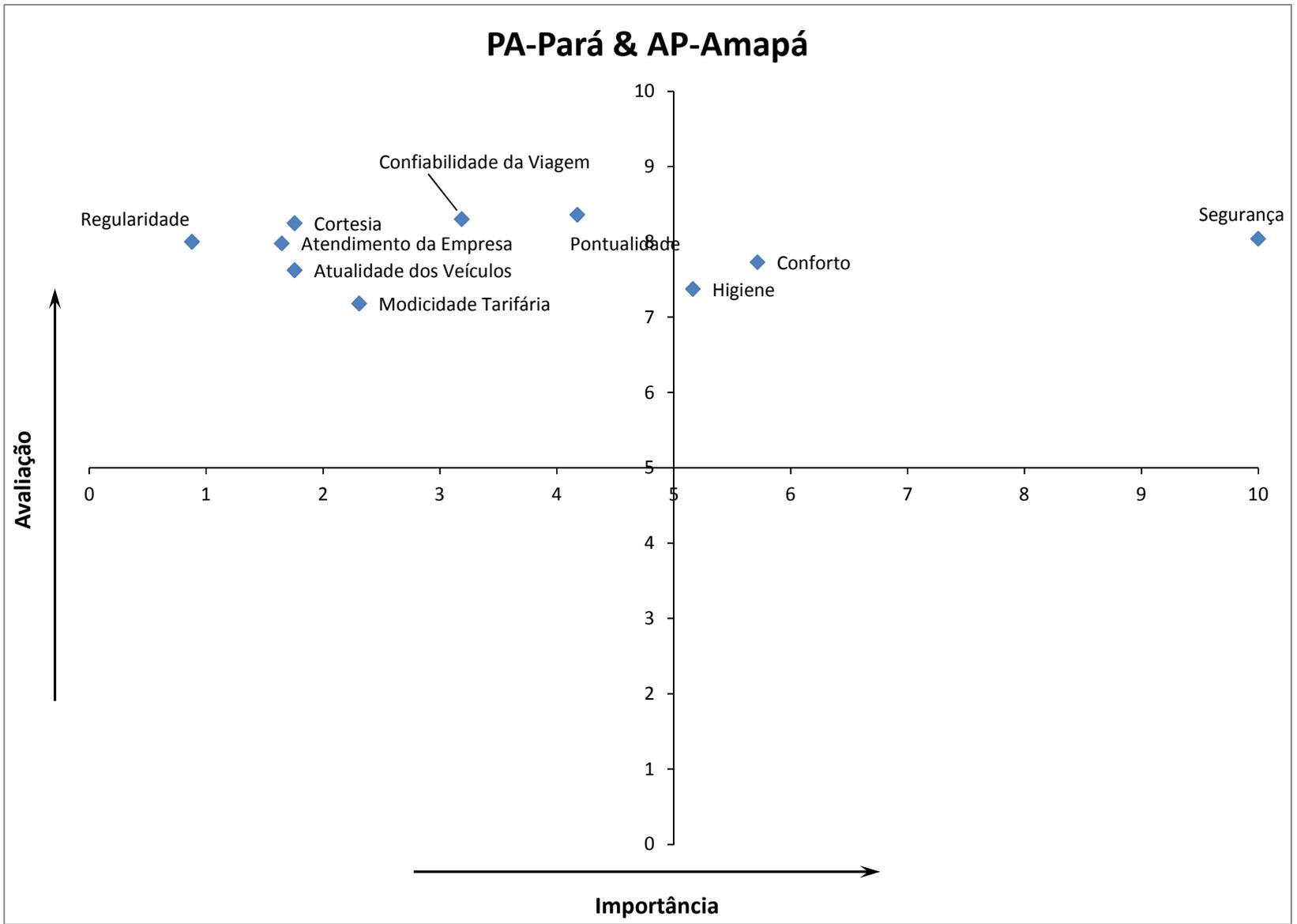
**PARÁ / AMAPÁ**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,79	79,79
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,29	77,29
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	82,5	82,5
Higiene	Limpeza do ônibus	73,75	73,75
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,99	83,04
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,08	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	83,61	83,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	80,04	80,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,42	80,42
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,82	71,82
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,25	76,25
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	71,61	71,55
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	69,33	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	75,63	
	Segurança (assaltos)	72,29	
	Informação e sinalização	68,91	

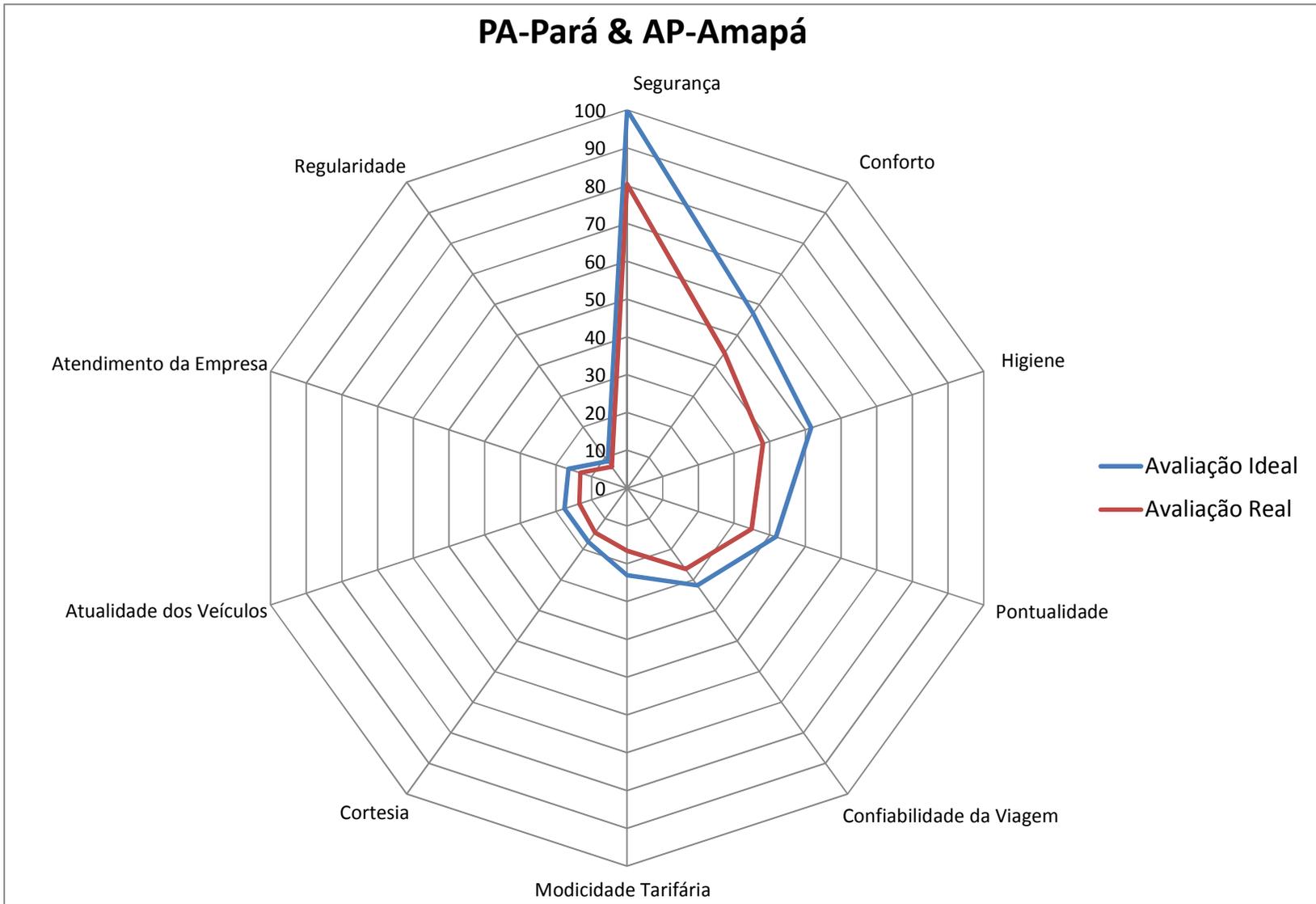
Nº de entrevistas realizadas: 120

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	15	4,5	79,79
Conforto	52	15,62	77,29
Cortesia	16	4,8	82,50
Higiene	47	14,11	73,75
Confiabilidade da Viagem	29	8,71	83,04
Pontualidade	38	11,41	83,61
Regularidade	8	2,4	80,04
Segurança	91	27,33	80,42
Modicidade Tarifária	21	6,31	71,82
Atualidade dos Veículos	16	4,8	76,25
TOTAL	333	100	
IGS	78,90		

Nº de entrevistas realizadas: 120



# PA-Pará & AP-Amapá



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>120</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	63
Boa	38
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>8</b>

## Ceará

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

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

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	
Masculino	35
Feminino	65
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	6
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	20
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	45
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	2
Médio incompleto (2º grau)	2
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	12
Superior Completo	36
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	19
Estudo	6
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	64
Compras	3
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

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

Eventual	21
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	1
Mensal	9
Trimestral	14
Semestral	15
Anual	40
Não sabe/ Não respondeu	21
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

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

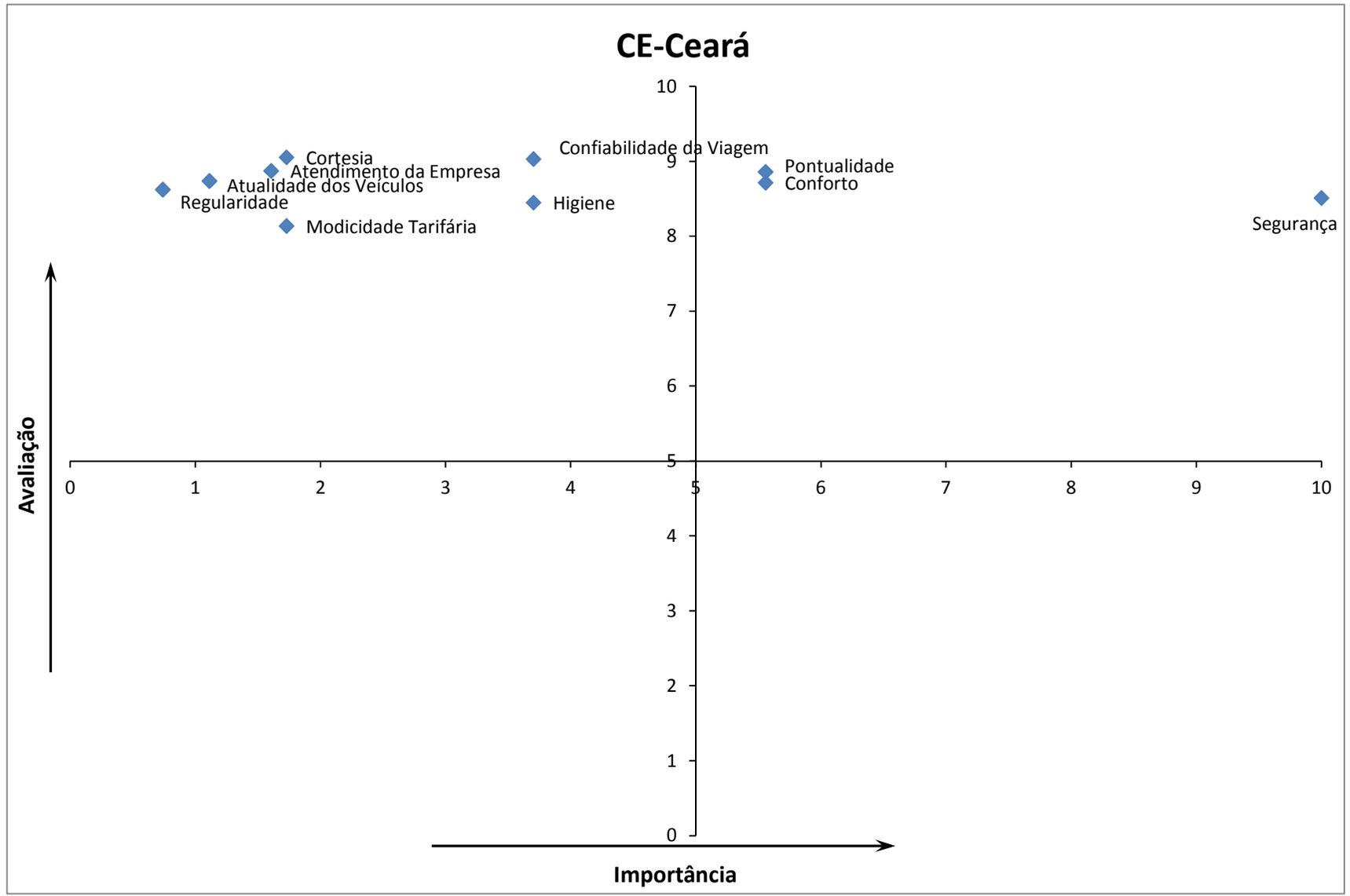
**CEARÁ**

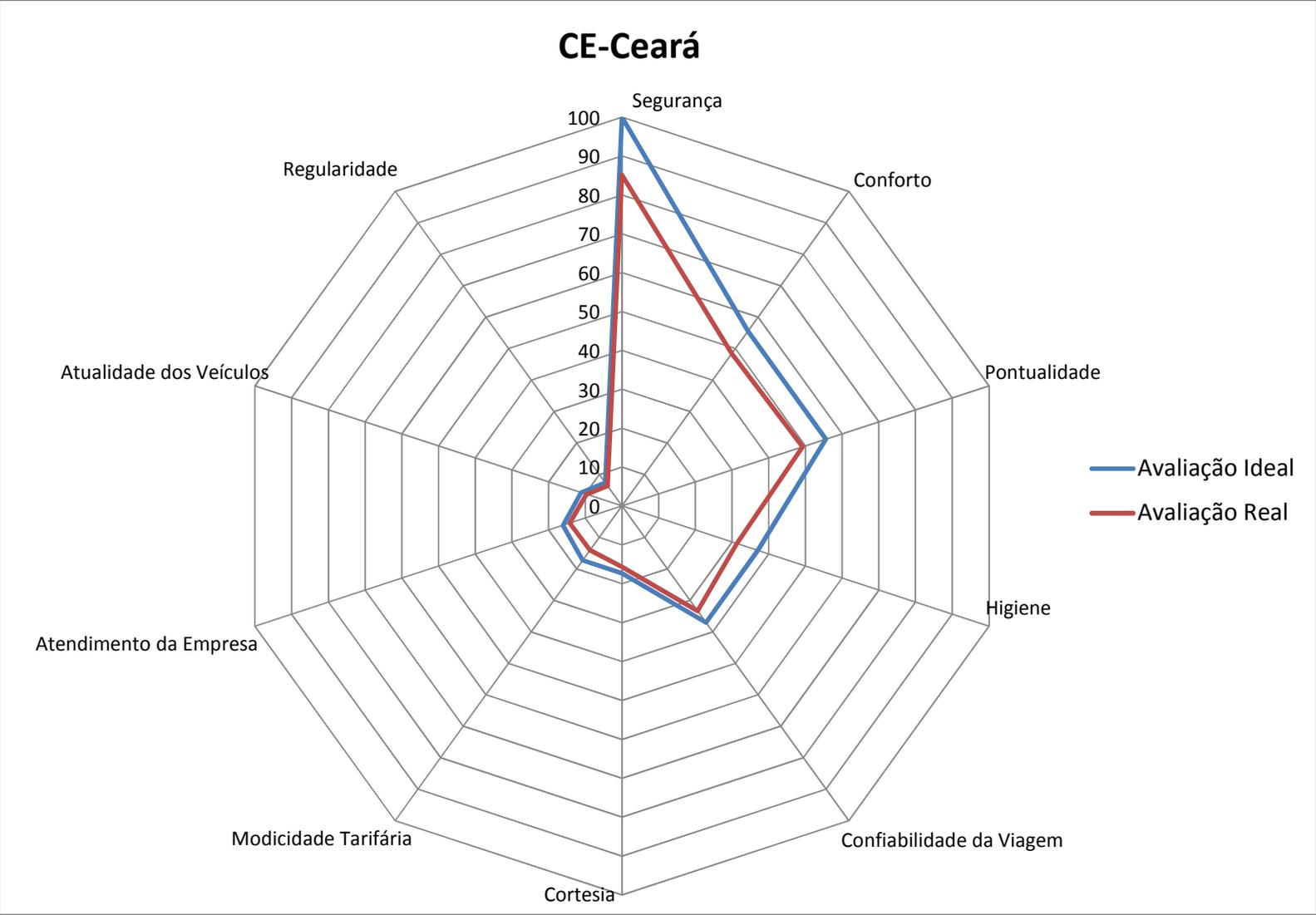
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,73	88,73
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	87,14	87,14
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,53	90,53
Higiene	Limpeza do ônibus	84,47	84,47
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	89,56	90,29
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	91,02	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	88,59	88,59
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,22	86,22
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,88	85,10
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,32	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	81,38	81,38
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,38	87,38
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	76,24	79,07
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	78,79	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	83,25	
	Segurança (assaltos)	77,21	
	Informação e sinalização	79,85	

Nº de entrevistas realizadas: 103

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	13	4,53	88,73
Conforto	45	15,68	87,14
Cortesia	14	4,88	90,53
Higiene	30	10,45	84,47
Confiabilidade da Viagem	30	10,45	90,29
Pontualidade	45	15,68	88,59
Regularidade	6	2,09	86,22
Segurança	81	28,22	85,10
Modicidade Tarifária	14	4,88	81,38
Atualidade dos Veículos	9	3,14	87,38
TOTAL	287	100	
IGS	86,79		

Nº de entrevistas realizadas: 103





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>103</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	29
Boa	36
Regular	36
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>3</b>

## Pernambuco

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	40
Feminino	60
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	39
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	3
Médio (2º grau)	25
Superior Incompleto	19
Superior Completo	32
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	9
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	18
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	14
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	6
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	27
Estudo	16
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	37
Compras	14
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

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

Eventual	20
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	2
Mensal	21
Trimestral	15
Semestral	13
Anual	24
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

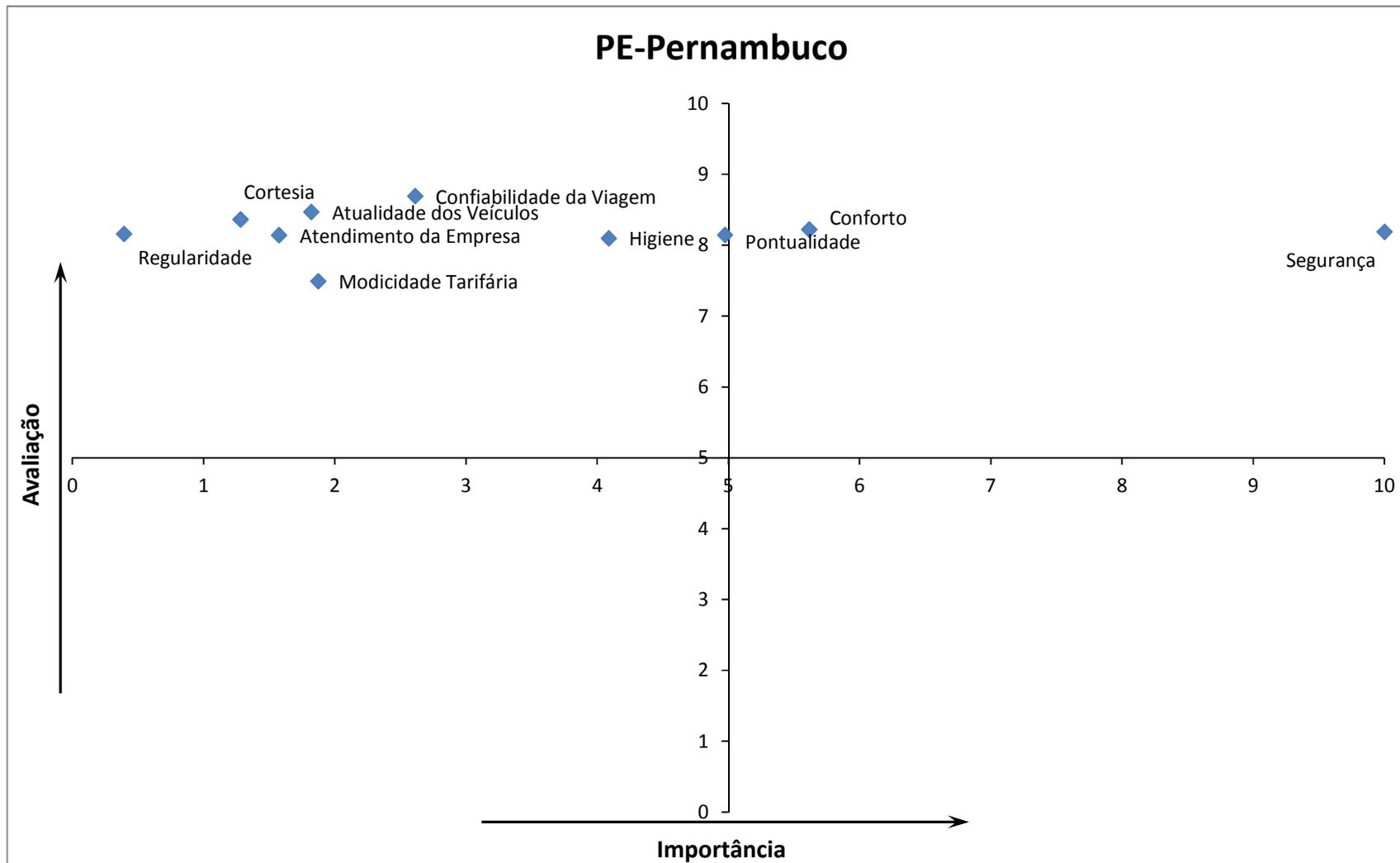
Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

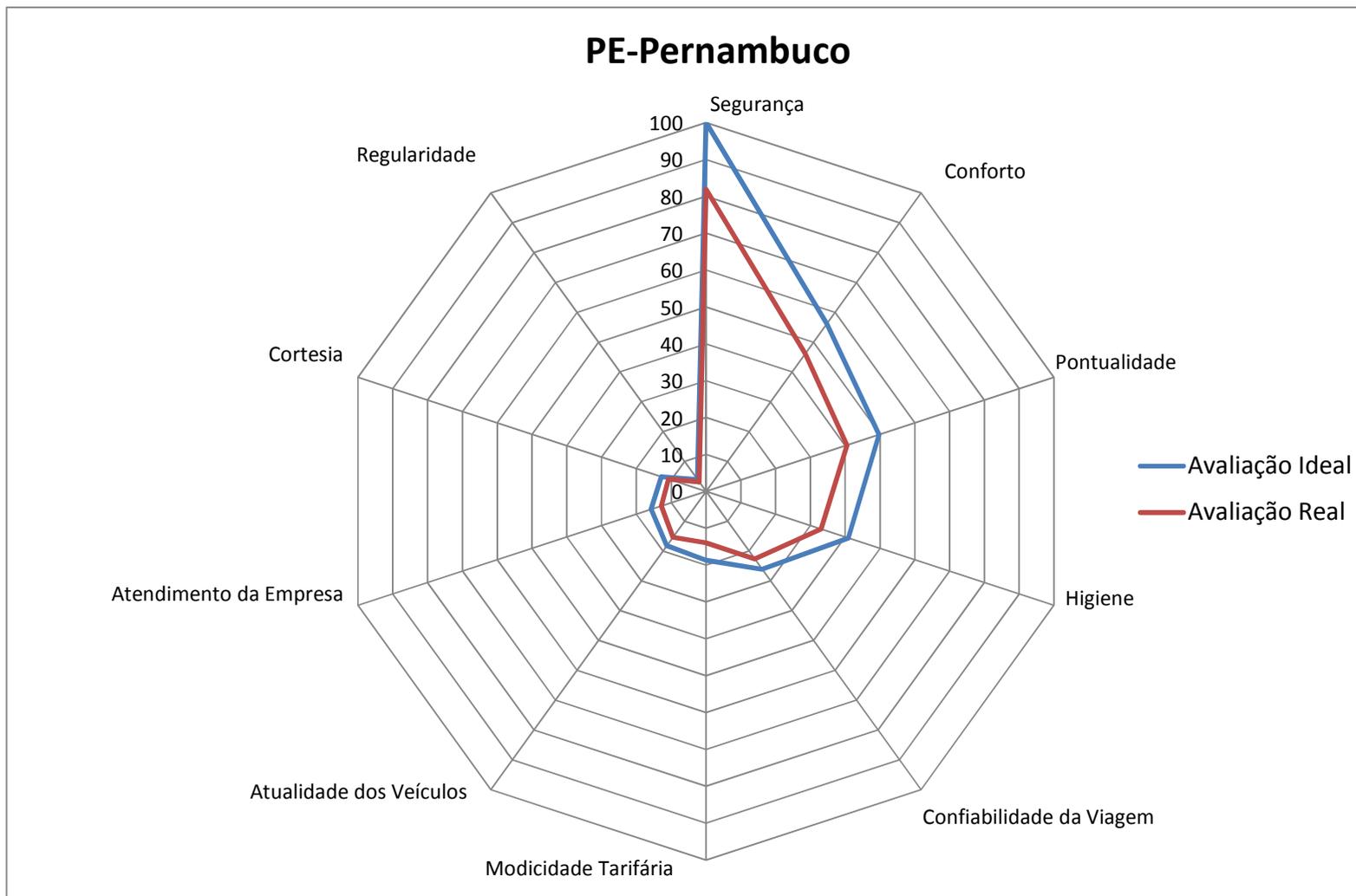
**PERNAMBUCO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,4	81,4
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,21	82,21
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,6	83,6
Higiene	Limpeza do ônibus	80,95	80,95
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,1	86,90
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	81,42	81,42
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	81,58	81,58
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,53	81,85
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	86,17	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,89	74,89
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	84,68	84,68
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	71,53	72,74
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	71,59	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	76,1	
	Segurança (assaltos)	73,9	
	Informação e sinalização	70,58	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	32	4,6	81,40
Conforto	114	16,4	82,21
Cortesia	26	3,74	83,60
Higiene	83	11,94	80,95
Confiabilidade da Viagem	53	7,63	86,90
Pontualidade	101	14,53	81,42
Regularidade	8	1,15	81,58
Segurança	203	29,21	81,85
Modicidade Tarifária	38	5,47	74,89
Atualidade dos Veículos	37	5,32	84,68
TOTAL	695	100	
IGS	81,94		

Nº de entrevistas realizadas: 253





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
	%
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>253</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	40
Boa	40
Regular	13
Ruim	0
Péssima	7
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>15</b>

## **Bahia**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	35
Feminino	65
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	38
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	16
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	12
Superior Completo	17
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	31
Estudo	11
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	32
Compras	19
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	31
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	13
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	5
Mensal	20
Trimestral	22
Semestral	14
Anual	20
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

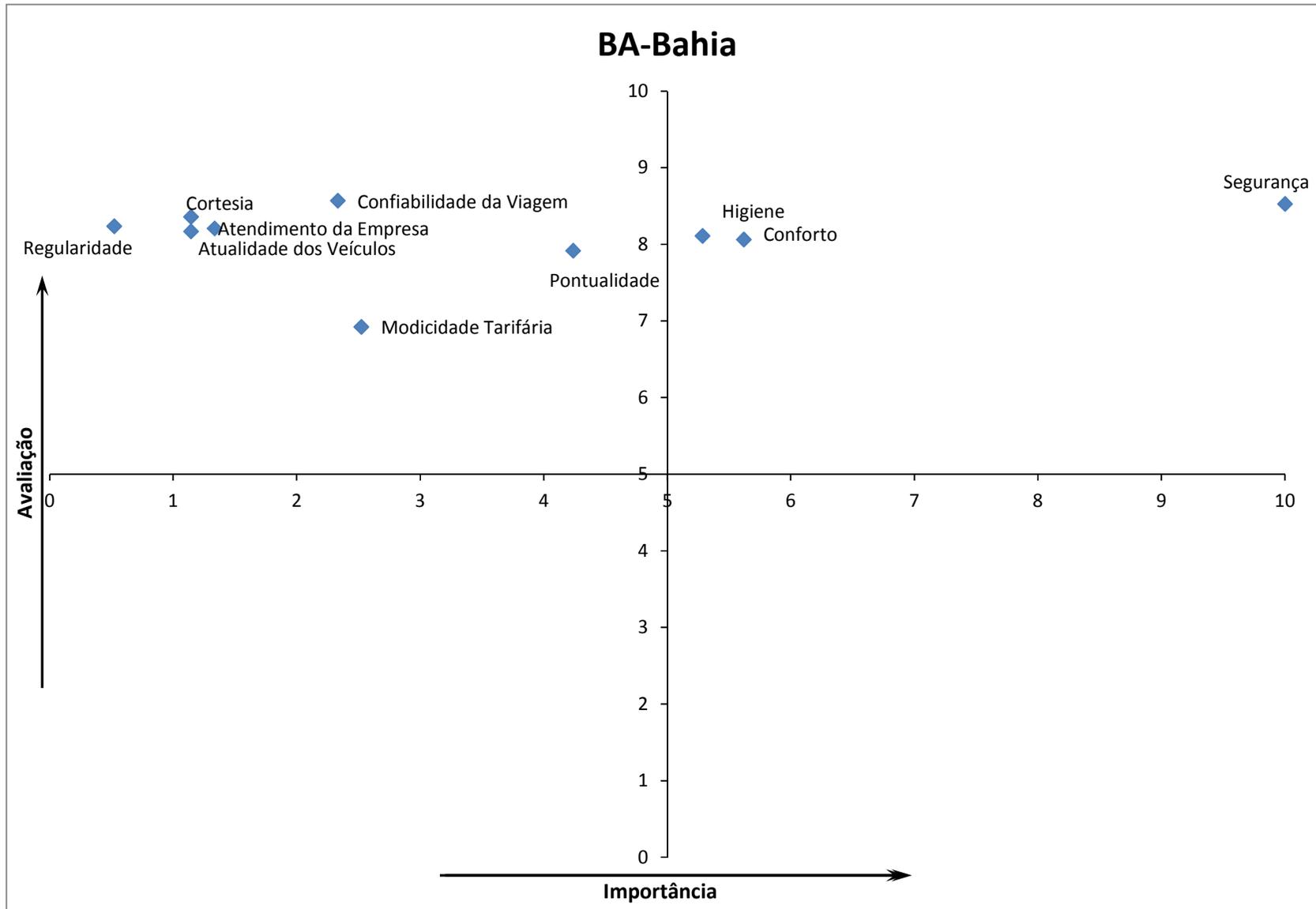
Sim	67
Não	33
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

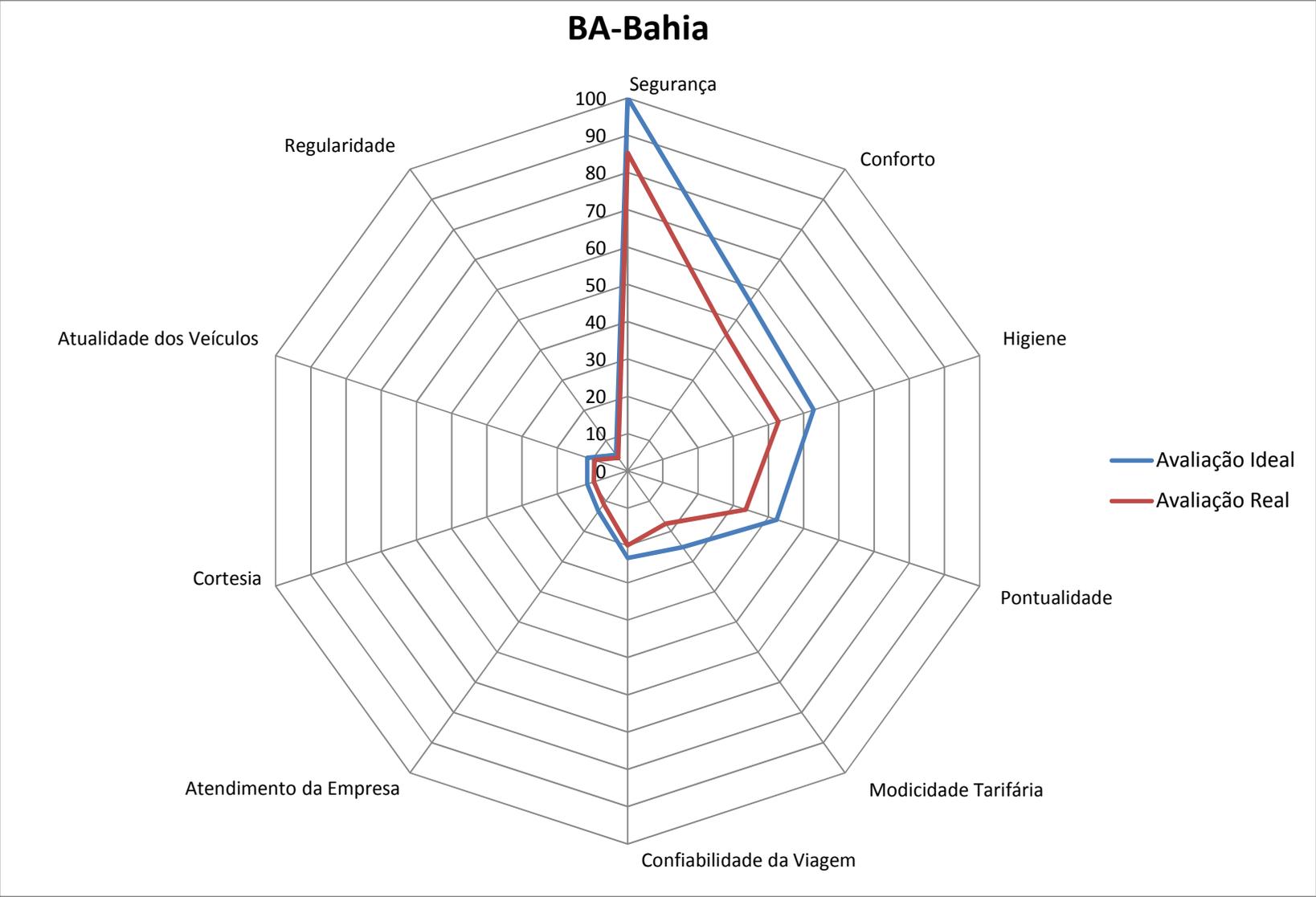
**BAHIA**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,09	82,09
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,64	80,64
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,59	83,59
Higiene	Limpeza do ônibus	81,13	81,13
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	84,53	85,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	86,86	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	79,18	79,18
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	82,38	82,38
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,14	85,30
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,45	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,22	69,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,71	81,71
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	76,48	76,28
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	76,31	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	79,49	
	Segurança (assaltos)	75,2	
	Informação e sinalização	73,91	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	3,91	82,09
Conforto	118	16,46	80,64
Cortesia	24	3,35	83,59
Higiene	111	15,48	81,13
Confiabilidade da Viagem	49	6,83	85,70
Pontualidade	89	12,41	79,18
Regularidade	11	1,53	82,38
Segurança	210	29,29	85,30
Modicidade Tarifária	53	7,39	69,22
Atualidade dos Veículos	24	3,35	81,71
TOTAL	717	100	
IGS	81,62		

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	33
Boa	60
Regular	7
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>15</b>

## Minas Gerais

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

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

	TOTAL
	%
<b>Q5.01 - Sexo</b>	
Masculino	38
Feminino	62
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	12
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	40,55
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	43
Superior Incompleto	7
Superior Completo	19
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	9
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	24
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	14
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	33
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	31
Compras	29
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

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

Eventual	16
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	10
Mensal	29
Trimestral	12
Semestral	9
Anual	19
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

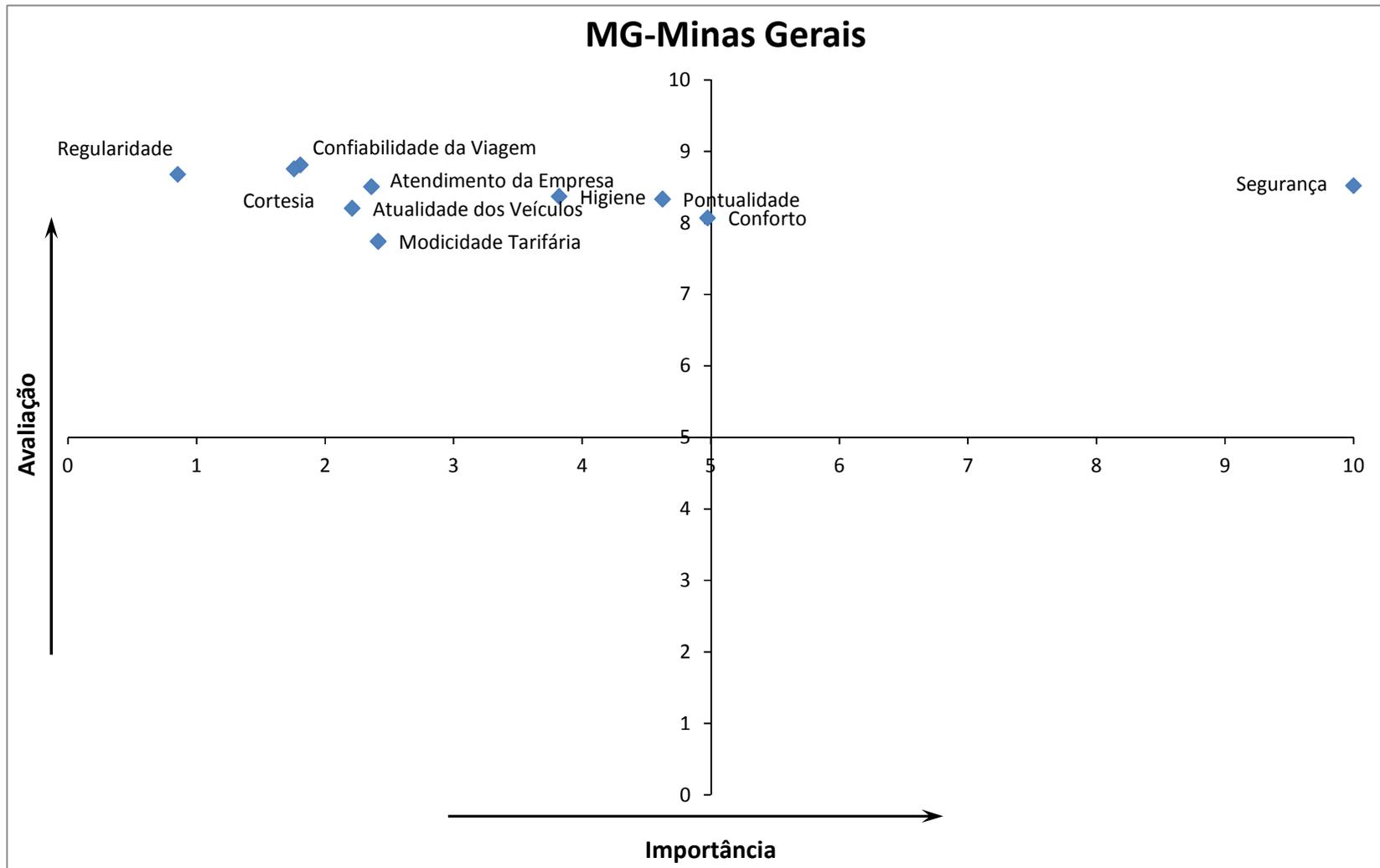
Sim	67
Não	33
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>3</b>

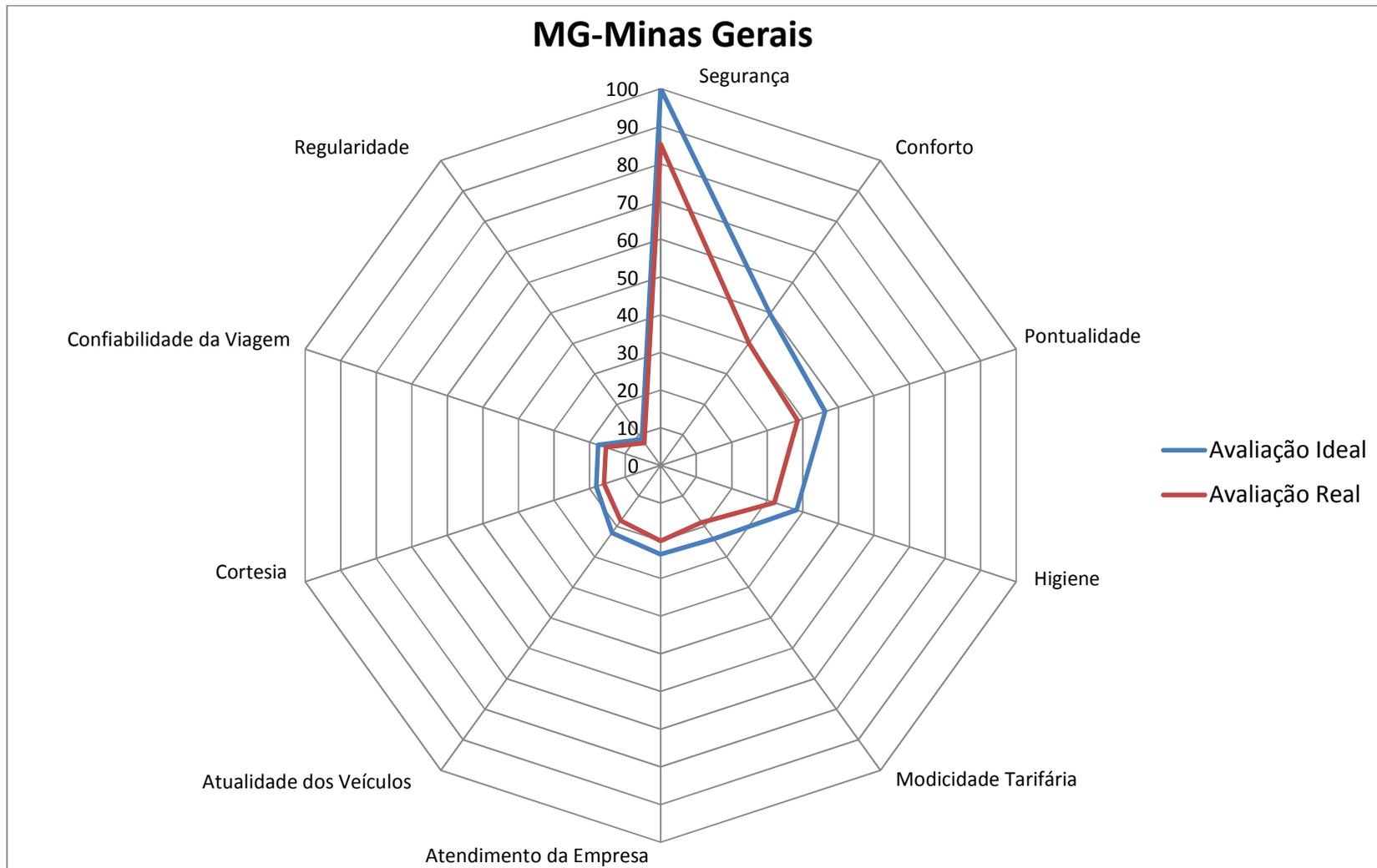
**MINAS GERAIS**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,08	85,08
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,72	80,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	88,13	88,13
Higiene	Limpeza do ônibus	83,72	83,72
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,09	87,58
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	89,06	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	83,33	83,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,79	86,79
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,58	85,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,88	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	77,44	77,44
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	82,07	82,07
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	78,83	80,02
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	80	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	82,91	
	Segurança (assaltos)	79,66	
	Informação e sinalização	78,69	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	6,78	85,08
Conforto	99	14,29	80,72
Cortesia	36	5,19	88,13
Higiene	76	10,97	83,72
Confiabilidade da Viagem	35	5,05	87,58
Pontualidade	92	13,28	83,33
Regularidade	17	2,45	86,79
Segurança	199	28,72	85,23
Modicidade Tarifária	48	6,93	77,44
Atualidade dos Veículos	44	6,35	82,07
TOTAL	693	100	
IGS	83,72		

Nº de entrevistas realizadas: 258





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	8
Não	92
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>258</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	30
Boa	50
Regular	5
Ruim	0
Péssima	15
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>20</b>

## Rio de Janeiro

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

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

<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Masculino	20
Feminino	80
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	9
De 26 a 35 anos	8
De 36 a 45 anos	9
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	29
Mais de 65 anos	28
Média de Idade	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	28
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	4
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	4
Superior Completo	19
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	21
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	15
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	14
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	7
Estudo	5
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	79
Compras	3
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	20
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	2
Mensal	8
Trimestral	11
Semestral	11
Anual	44
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

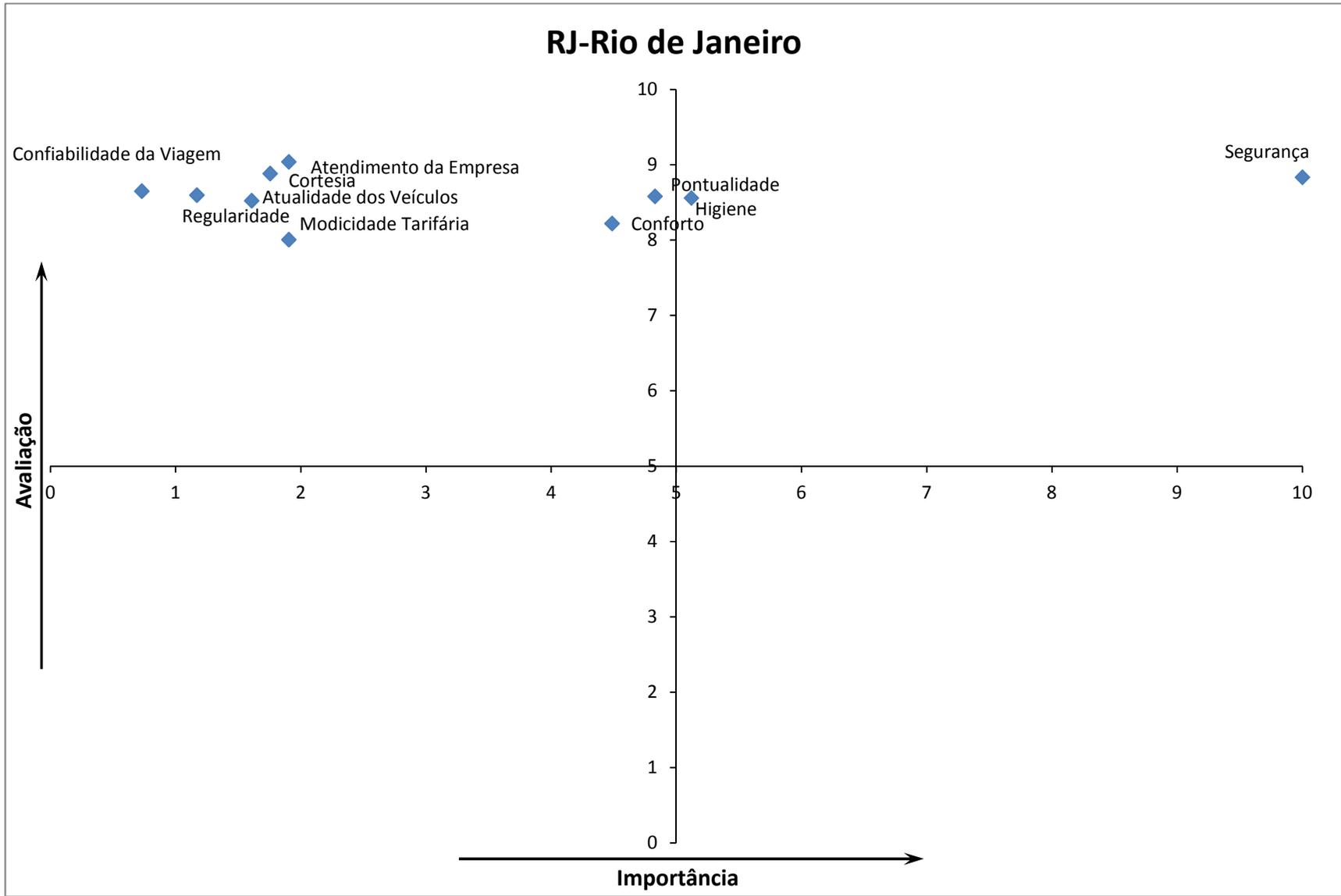
Sim	70
Não	30
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>10</b>

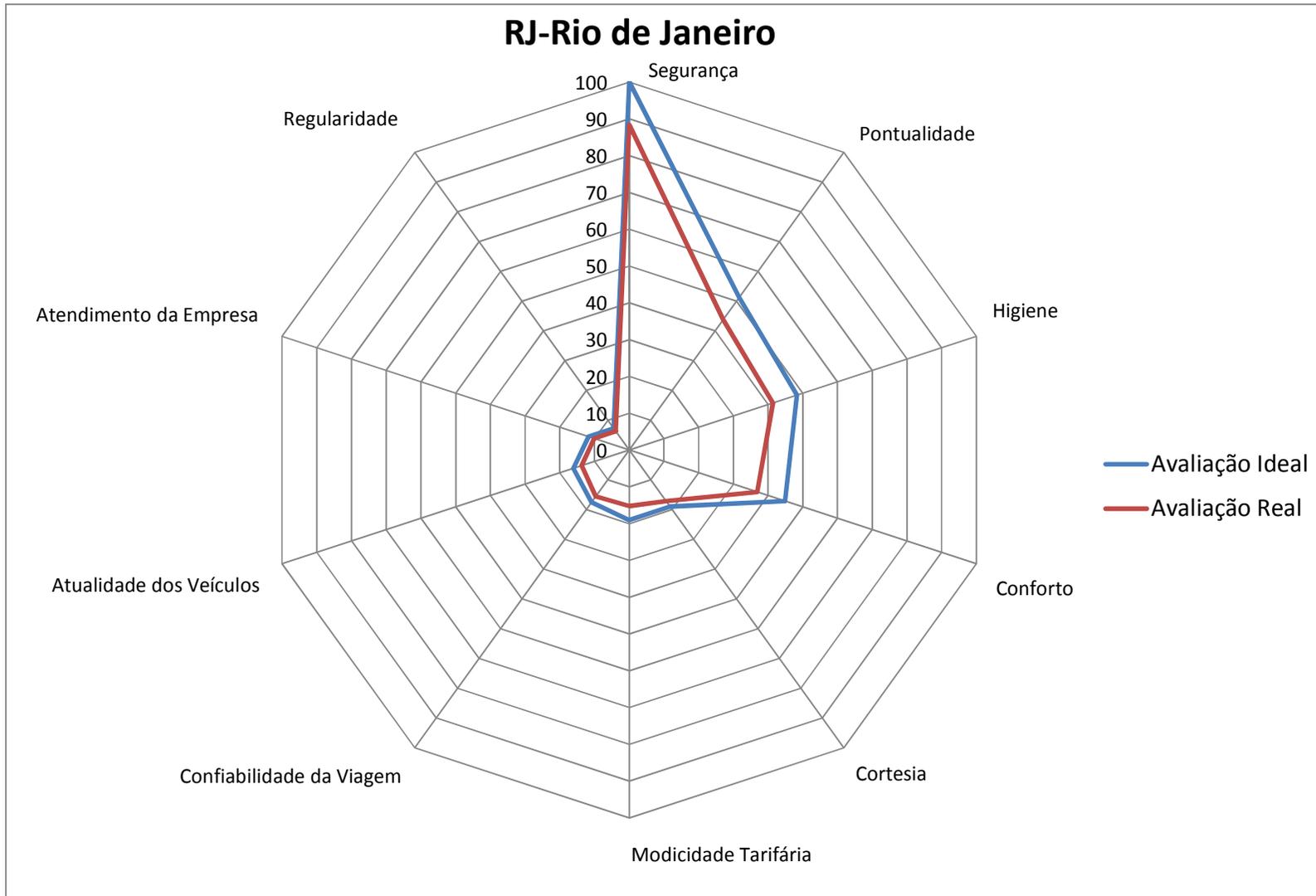
**RIO DE JANEIRO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,94	85,94
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,2	82,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,37	90,37
Higiene	Limpeza do ônibus	85,8	85,8
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	87,35	88,82
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,29	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	85,55	85,55
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,48	86,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	86,78	88,33
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,88	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	80,06	80,06
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	85,2	85,2
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	82,86	83,71
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	82,5	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	84,64	
	Segurança (assaltos)	84,94	
	Informação e sinalização	83,6	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	24	3,49	85,94
Conforto	92	13,39	82,20
Cortesia	39	5,68	90,37
Higiene	99	14,41	85,80
Confiabilidade da Viagem	36	5,24	88,82
Pontualidade	105	15,28	85,55
Regularidade	15	2,18	86,48
Segurança	205	29,84	88,33
Modicidade Tarifária	39	5,68	80,06
Atualidade dos Veículos	33	4,8	85,20
TOTAL	687	100	
IGS	86,12		

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	<b>%</b>
Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	22
Boa	67
Regular	0
Ruim	0
Péssima	11
NR	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>9</b>

## São Paulo

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	45
Feminino	55
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	15
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	17
Média de Idade	43
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	3
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	14
Superior Completo	28
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	18
Estudo	8
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	56
Compras	7
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	25
Diária	3
Semanal	3
Quinzenal	3
Mensal	13
Trimestral	12
Semestral	16
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

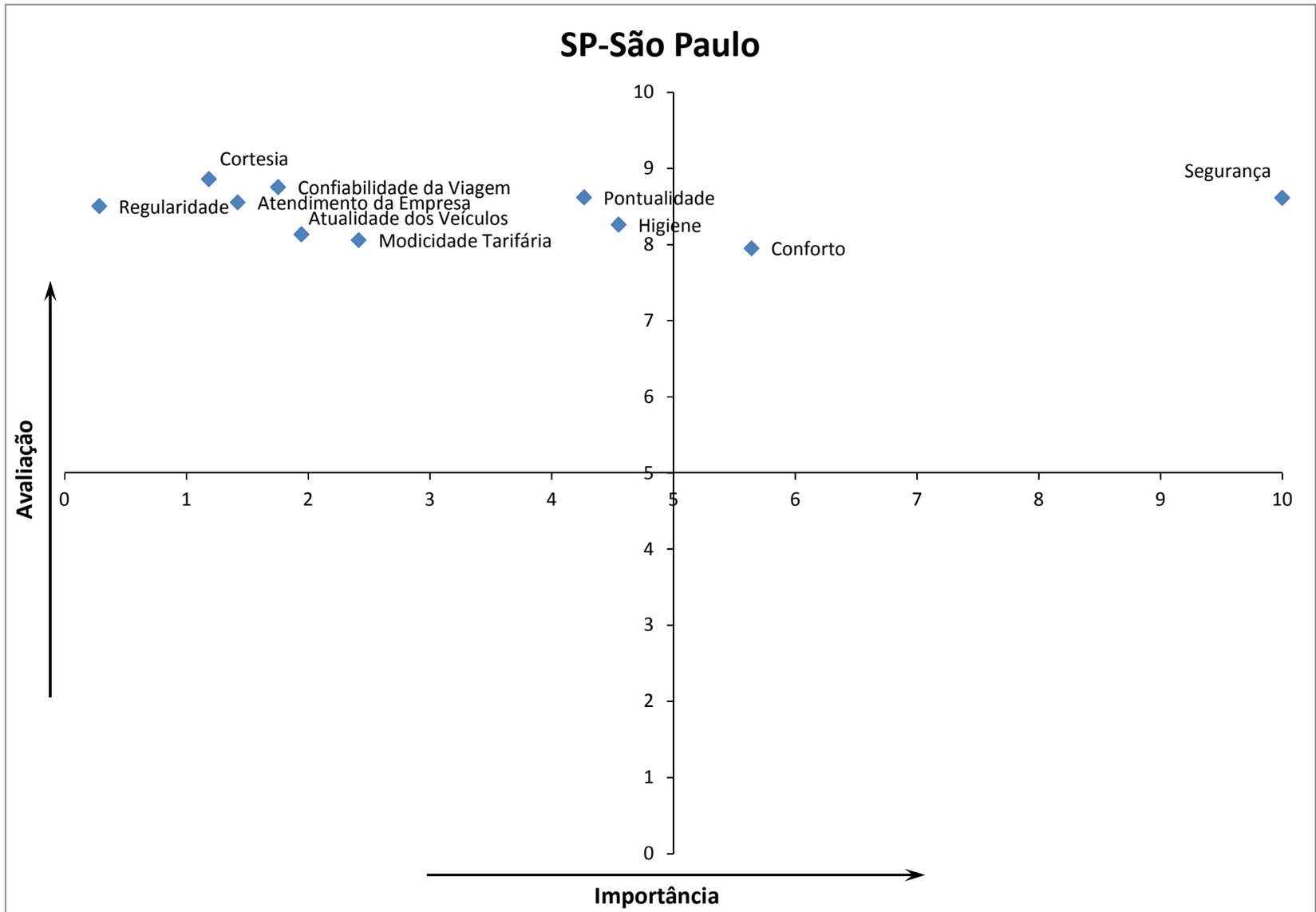
Sim	71
Não	29
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

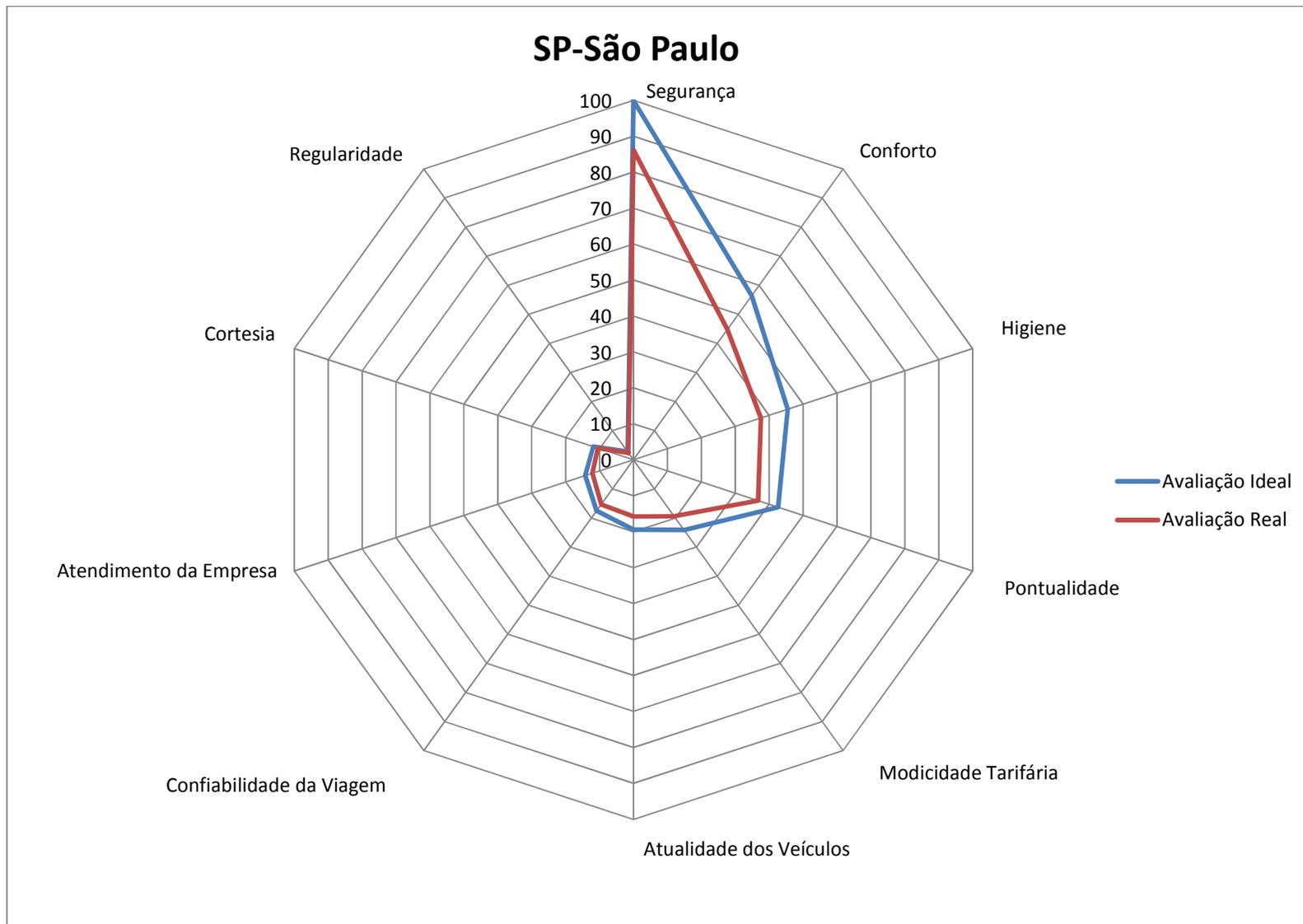
**SÃO PAULO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,52	85,52
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,47	79,47
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	88,57	88,57
Higiene	Limpeza do ônibus	82,59	82,59
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	86,23	87,52
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	88,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	86,19	86,19
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	85,02	85,02
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,33	86,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	88,91	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	80,57	80,57
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	81,32	81,32
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	80,14	82,27
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	82,48	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	84,06	
	Segurança (assaltos)	82,11	
	Informação e sinalização	82,57	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	30	4,25	85,52
Conforto	119	16,86	79,47
Cortesia	25	3,54	88,57
Higiene	96	13,6	82,59
Confiabilidade da Viagem	37	5,24	87,52
Pontualidade	90	12,75	86,19
Regularidade	6	0,85	85,02
Segurança	211	29,89	86,12
Modicidade Tarifária	51	7,22	80,57
Atualidade dos Veículos	41	5,81	81,32
TOTAL	706	100	
IGS		83,97	

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	50
Boa	33
Regular	17
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)</b>	<b>6</b>

## Paraná

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

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

<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Masculino	43
Feminino	57
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	13
Superior Completo	31
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	20
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	10
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	22
Estudo	7
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	5
Lazer/turismo	43
Compras	17
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	27
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	7
Mensal	18
Trimestral	14
Semestral	10
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

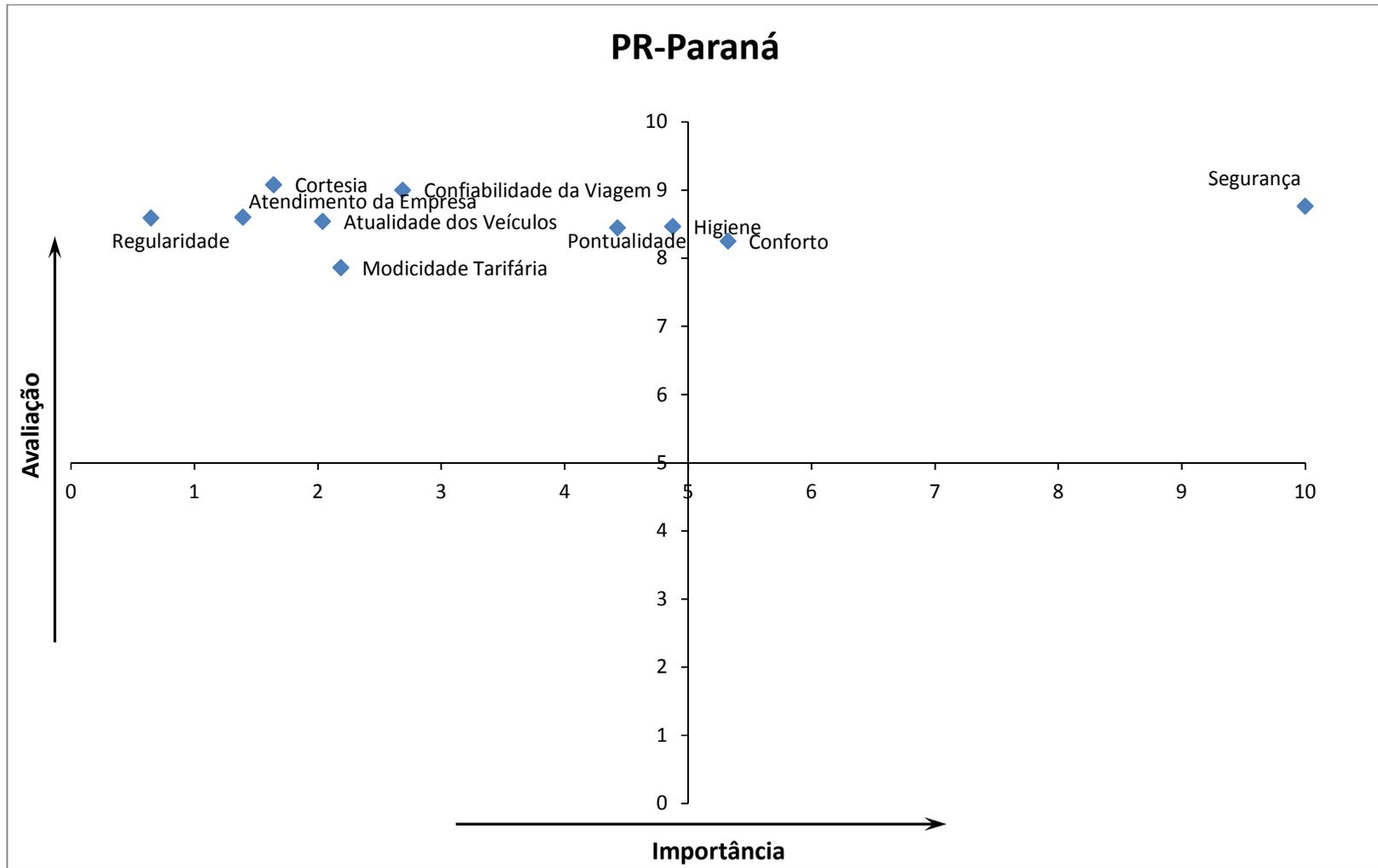
Sim	75
Não	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>4</b>

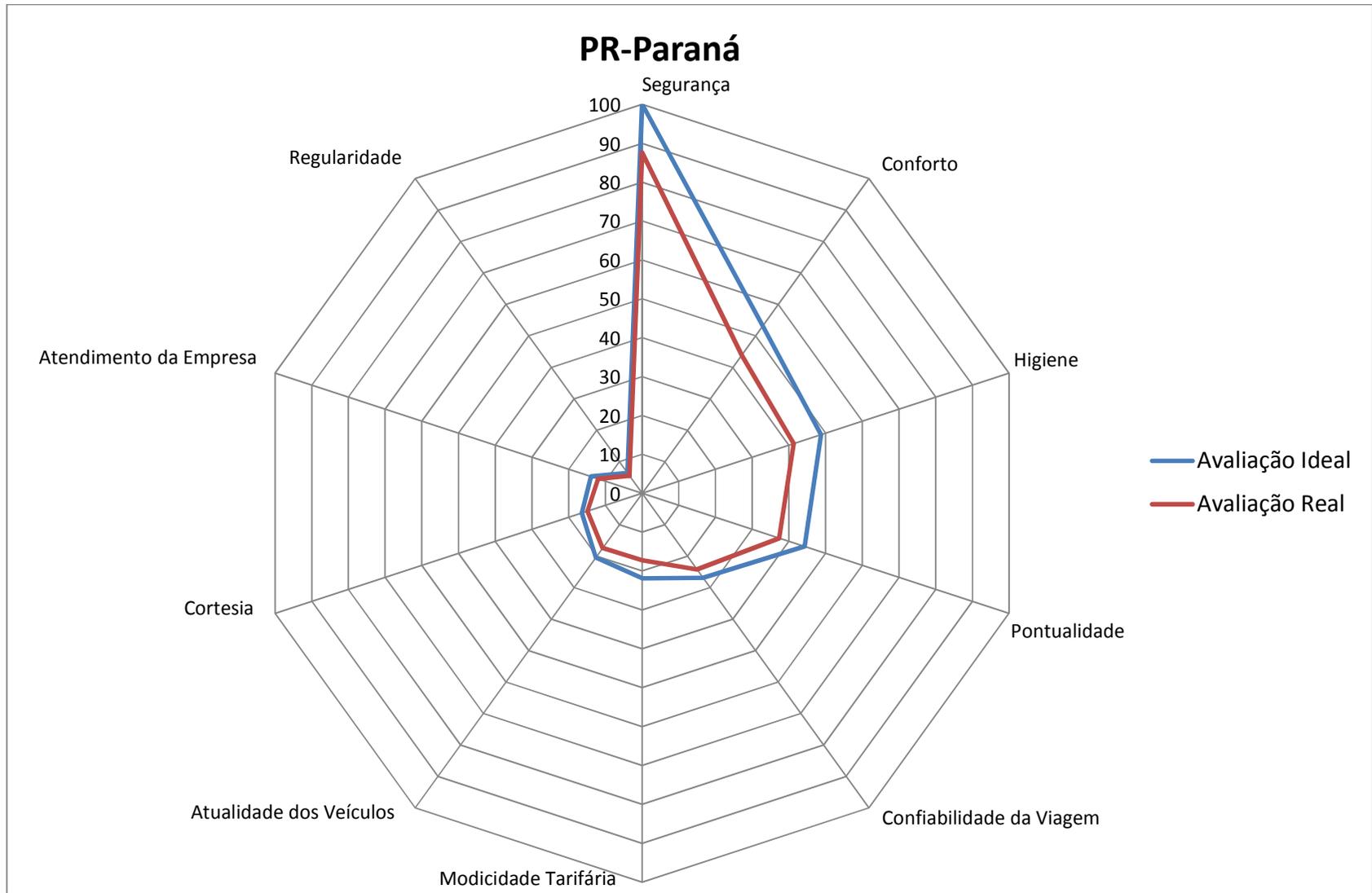
**PARANÁ**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,04	86,04
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,49	82,49
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,76	90,76
Higiene	Limpeza do ônibus	84,67	84,67
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,58	90,01
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	91,44	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	84,47	84,47
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	85,92	85,92
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,43	87,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	90,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78,62	78,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	85,41	85,41
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	82,6	82,60
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	81,88	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	85,47	
	Segurança (assaltos)	81,99	
	Informação e sinalização	81,05	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	3,95	86,04
Conforto	107	15,11	82,49
Cortesia	33	4,66	90,76
Higiene	98	13,84	84,67
Confiabilidade da Viagem	54	7,63	90,01
Pontualidade	89	12,57	84,47
Regularidade	13	1,84	85,92
Segurança	201	28,39	87,65
Modicidade Tarifária	44	6,21	78,62
Atualidade dos Veículos	41	5,79	85,41
TOTAL	708	100	
IGS	85,60		

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
	%
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	33
Boa	58
Regular	8
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>12</b>

## Rio Grande do Sul

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

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

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	
Masculino	21
Feminino	79
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	9
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	31
De 46 a 55 anos	25
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	41
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	47
Superior Incompleto	9
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	12
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	7
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	34
Estudo	4
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	21
Compras	34
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

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

Eventual	16
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	11
Mensal	33
Trimestral	18
Semestral	8
Anual	10
Não sabe/ Não respondeu	16
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>11</b>

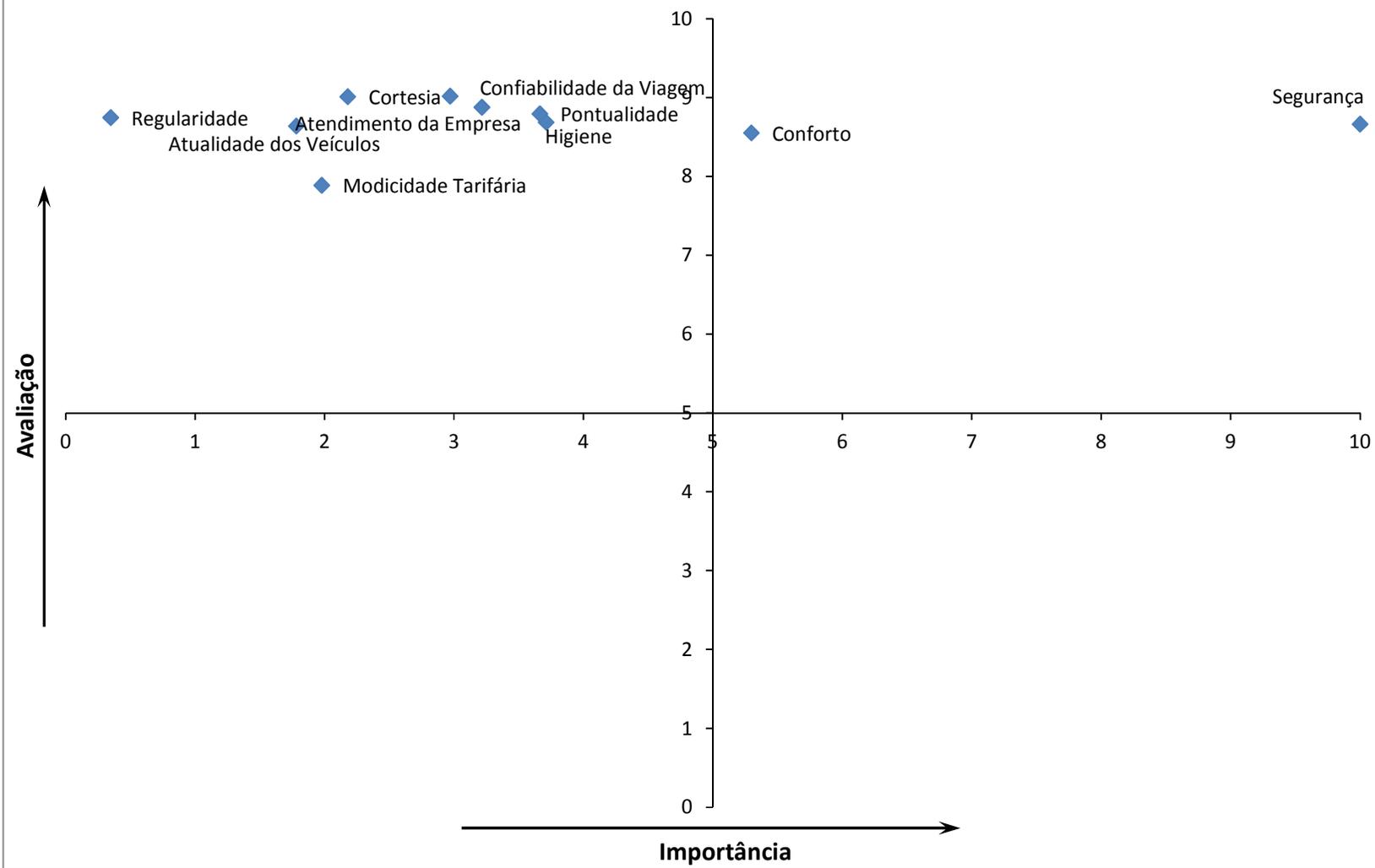
**RIO GRANDE DO SUL**

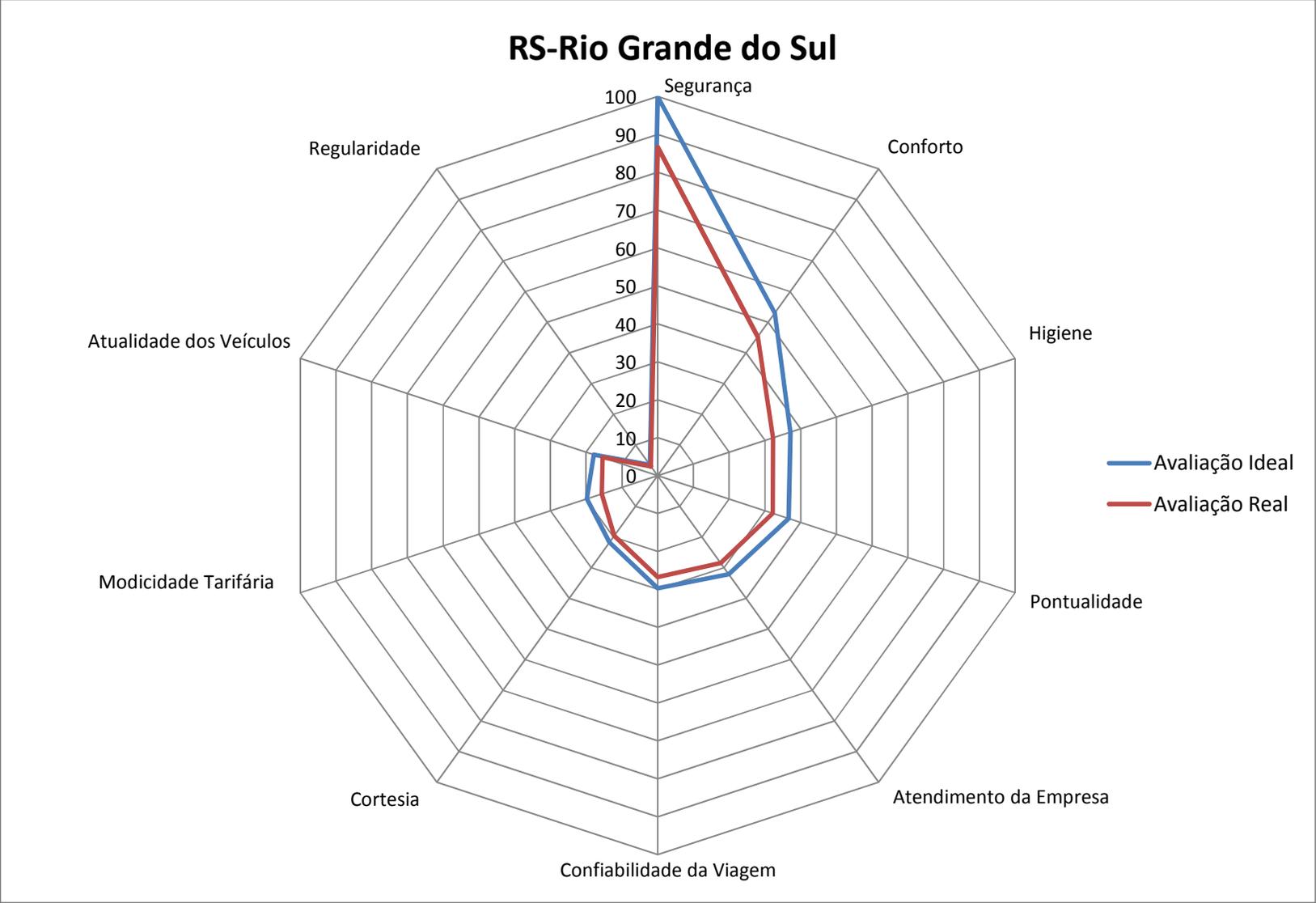
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,77	88,77
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	85,52	85,52
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,12	90,12
Higiene	Limpeza do ônibus	86,87	86,87
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	89,63	90,18
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	87,93	87,93
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	87,45	87,45
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,09	86,62
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	90,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78,86	78,86
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	86,39	86,39
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	82,33	83,62
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	82,84	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	85,63	
	Segurança (assaltos)	84,22	
	Informação e sinalização	83,07	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	65	9,15	88,77
Conforto	107	15,07	85,52
Cortesia	44	6,2	90,12
Higiene	75	10,56	86,87
Confiabilidade da Viagem	60	8,45	90,18
Pontualidade	74	10,42	87,93
Regularidade	7	0,99	87,45
Segurança	202	28,45	86,62
Modicidade Tarifária	40	5,63	78,86
Atualidade dos Veículos	36	5,07	86,39
TOTAL	710	100	
IGS	86,89		

Nº de entrevistas realizadas: 259

# RS-Rio Grande do Sul





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
	%
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>259</b>

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

Ótimo	17
Boa	75
Regular	0
Ruim	8
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>12</b>

## **Mato Grosso**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	24
Feminino	76
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	37
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	15
Superior Completo	28
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	14
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	43
Estudo	6
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	24
Compras	22
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

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

Eventual	14
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	4
Mensal	20
Trimestral	27
Semestral	12
Anual	20
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

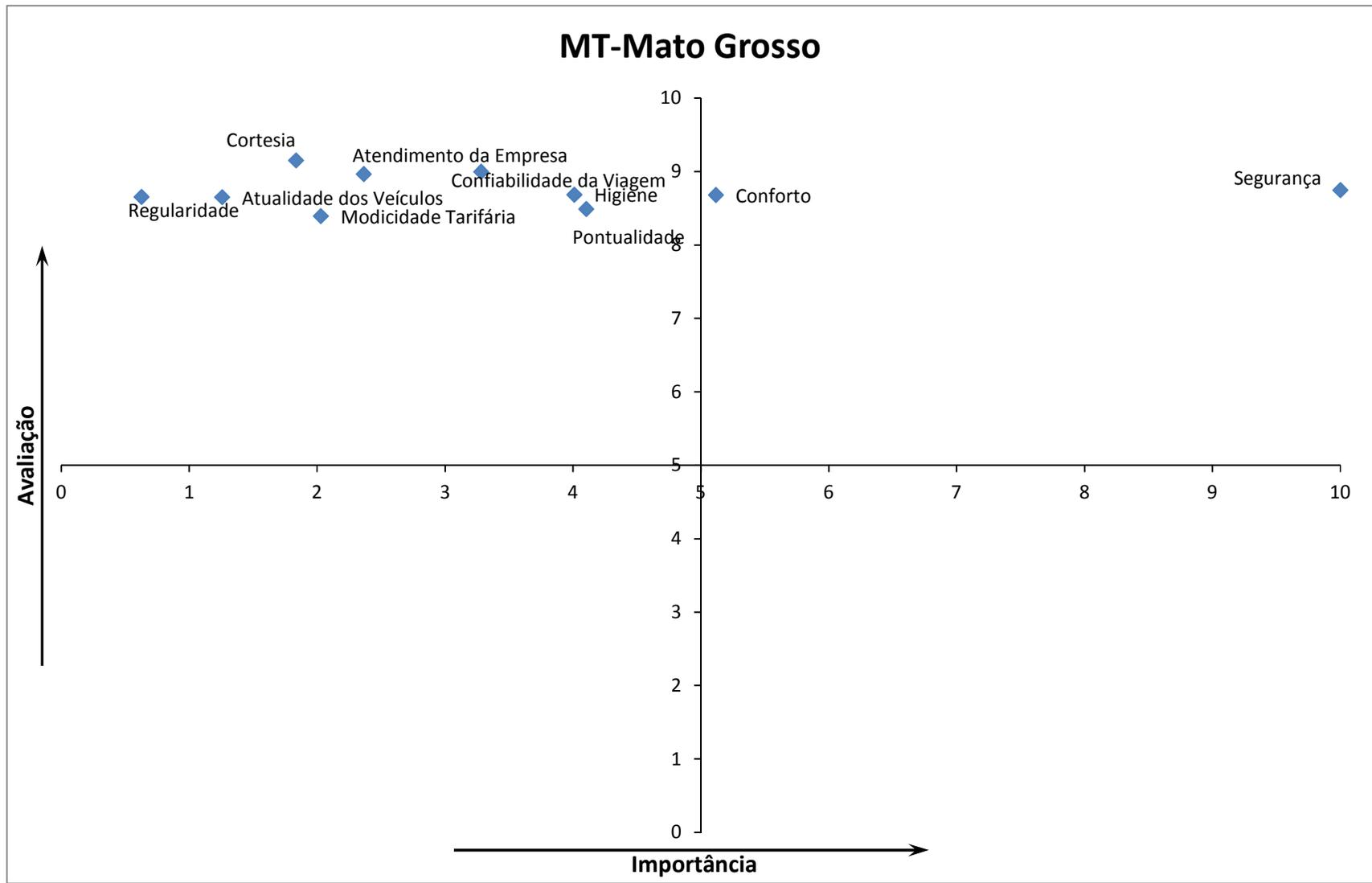
Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>3</b>

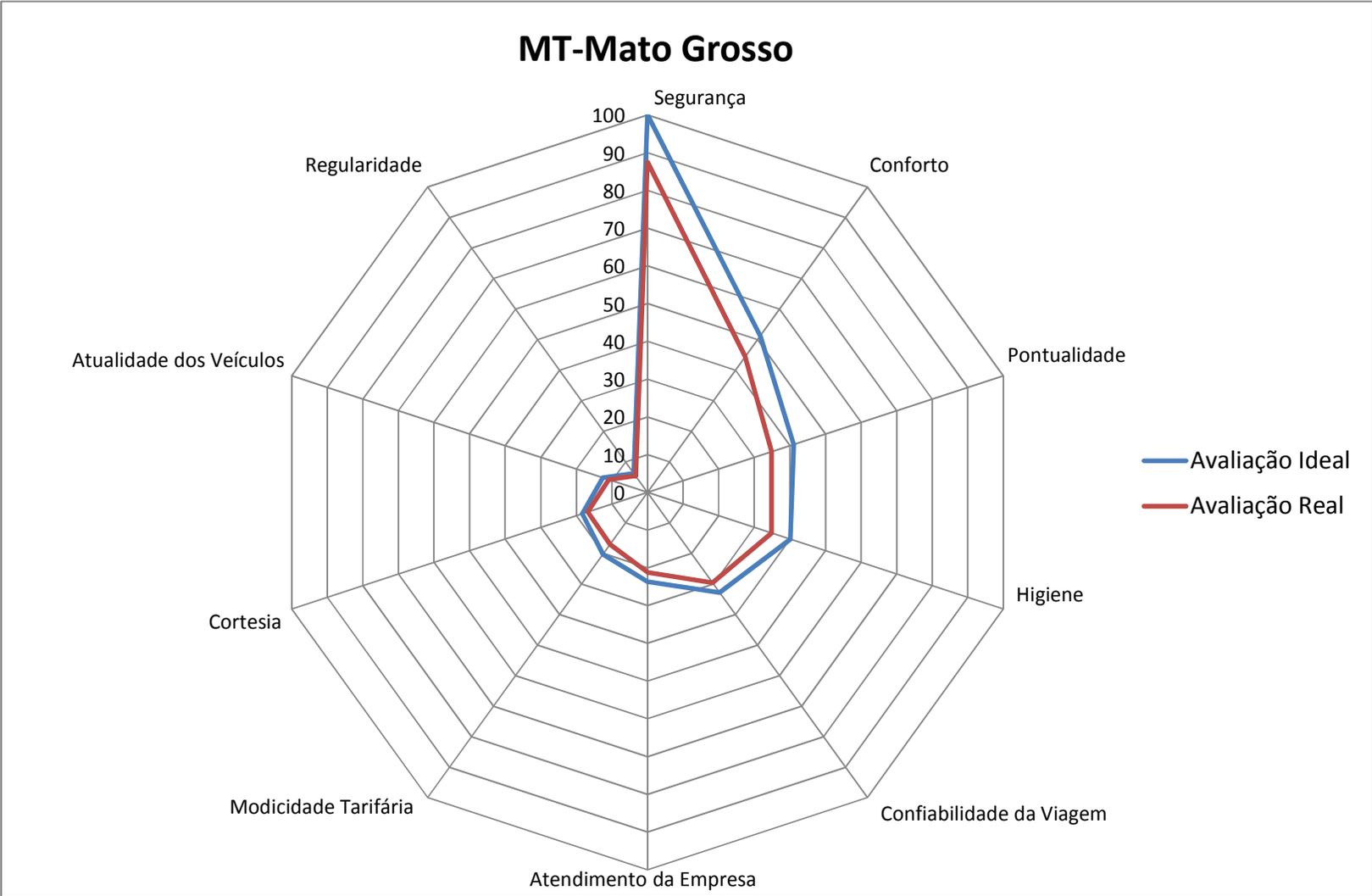
**MATO GROSSO**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	89,66	89,66
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	86,8	86,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	91,5	91,5
Higiene	Limpeza do ônibus	86,85	86,85
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,45	89,98
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	91,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	84,9	84,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,53	86,53
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,72	87,46
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	91,2	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	83,94	83,94
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	86,5	86,5
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	79,49	80,43
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	79,03	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	81,73	
	Segurança (assaltos)	81,02	
	Informação e sinalização	80,87	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	49	6,83	89,66
Conforto	106	14,78	86,80
Cortesia	38	5,3	91,50
Higiene	83	11,58	86,85
Confiabilidade da Viagem	68	9,48	89,98
Pontualidade	85	11,85	84,90
Regularidade	13	1,81	86,53
Segurança	207	28,87	87,46
Modicidade Tarifária	42	5,86	83,94
Atualidade dos Veículos	26	3,63	86,50
TOTAL	717	100	
IGS	87,33		

Nº de entrevistas realizadas: 250





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
	%
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	
Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>250</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	47
Boa	35
Regular	18
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>17</b>

### **Goiás / Distrito Federal**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	41
Feminino	59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	35
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	24
Superior Completo	37
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	14
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	13
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	20
Estudo	24
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	36
Compras	4
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

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

Eventual	21
Diária	27
Semanal	1
Quinzenal	3
Mensal	4
Trimestral	12
Semestral	12
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	26
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

Sim	91
Não	9
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>11</b>

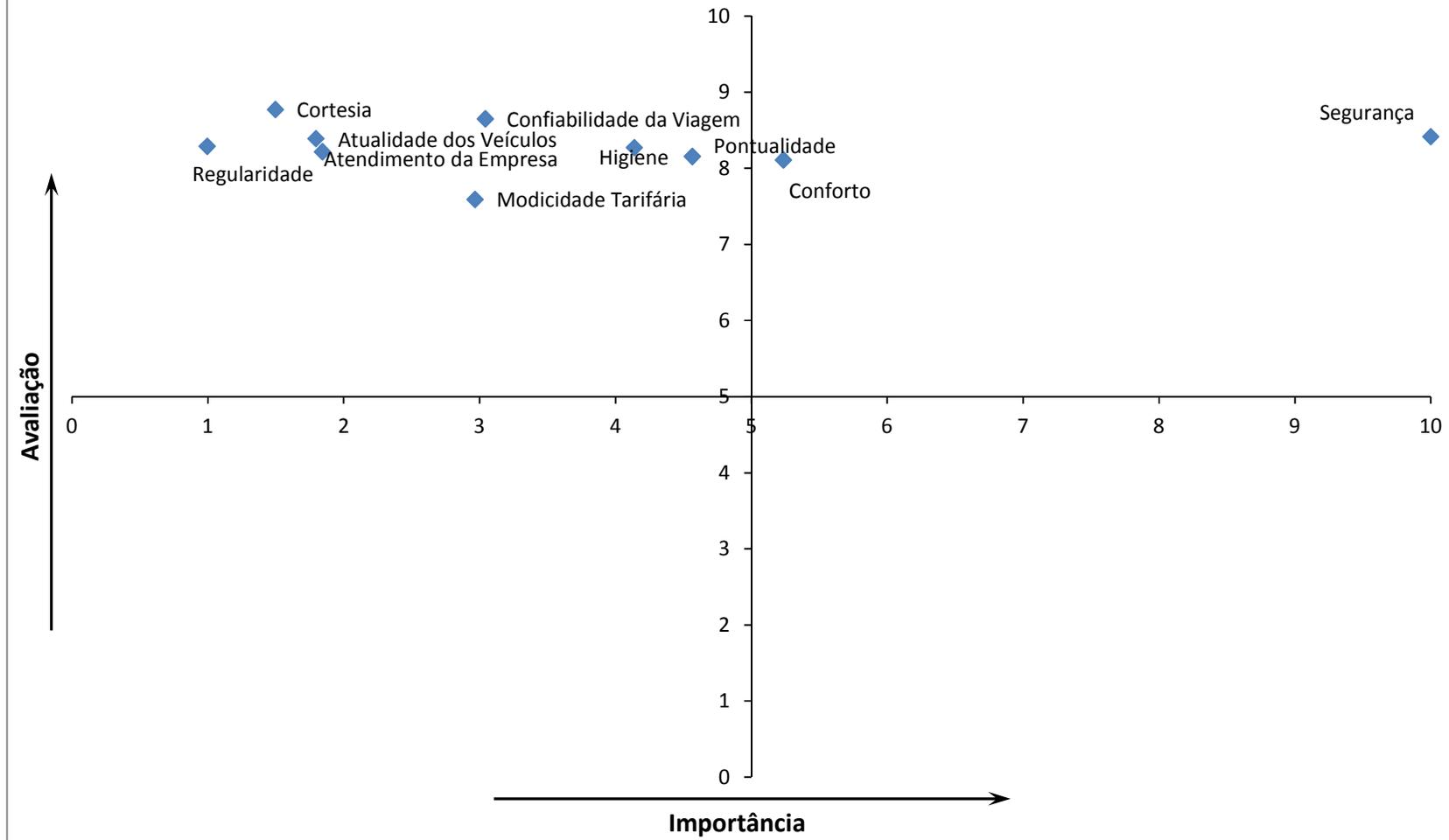
**GOIAS / DISTRITO FEDERAL**

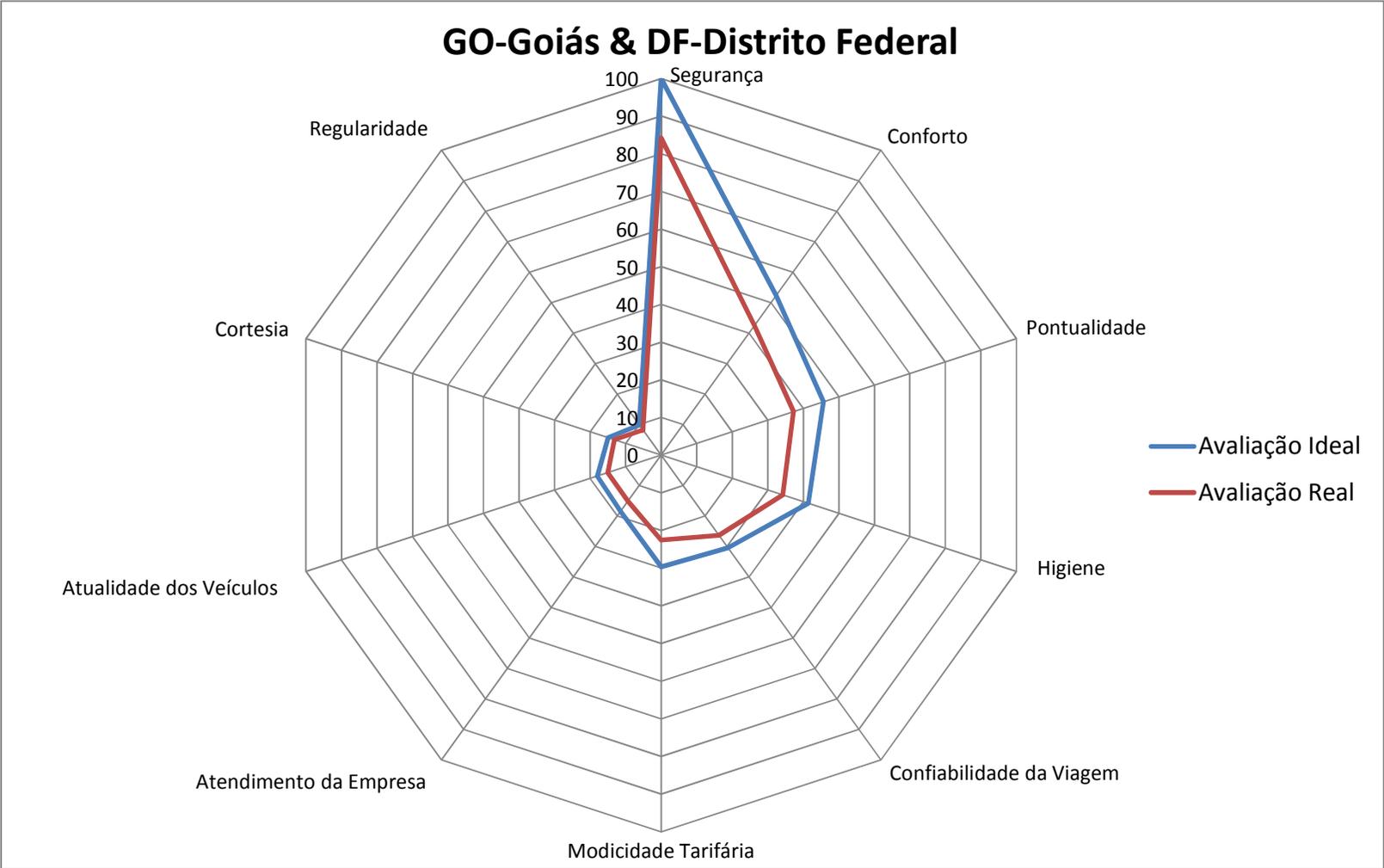
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,16	82,16
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	81,08	81,08
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	87,72	87,72
Higiene	Limpeza do ônibus	82,73	82,73
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,38	86,49
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	81,57	81,57
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	82,91	82,91
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,59	84,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,72	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75,92	75,92
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	83,9	83,9
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	75,9	77,24
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	77,29	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	80,11	
	Segurança (assaltos)	76,99	
	Informação e sinalização	75,91	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	74	5,11	82,16
Conforto	210	14,51	81,08
Cortesia	60	4,15	87,72
Higiene	166	11,47	82,73
Confiabilidade da Viagem	122	8,43	86,49
Pontualidade	183	12,65	81,57
Regularidade	40	2,76	82,91
Segurança	401	27,71	84,16
Modicidade Tarifária	119	8,22	75,92
Atualidade dos Veículos	72	4,98	83,90
TOTAL	1447	100	
IGS	82,74		

Nº de entrevistas realizadas: 514

# GO-Goiás & DF-Distrito Federal





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>514</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	24
Boa	28
Regular	32
Ruim	4
Péssima	8
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>25</b>

## **Paraíba**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	41
Feminino	59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	31,61
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	26
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	16
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	19
Estudo	8
Saúde	29
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	2
Compras	55
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	26
Diária	2
Semanal	3
Quinzenal	2
Mensal	9
Trimestral	9
Semestral	8
Anual	37
Não sabe/ Não respondeu	4
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

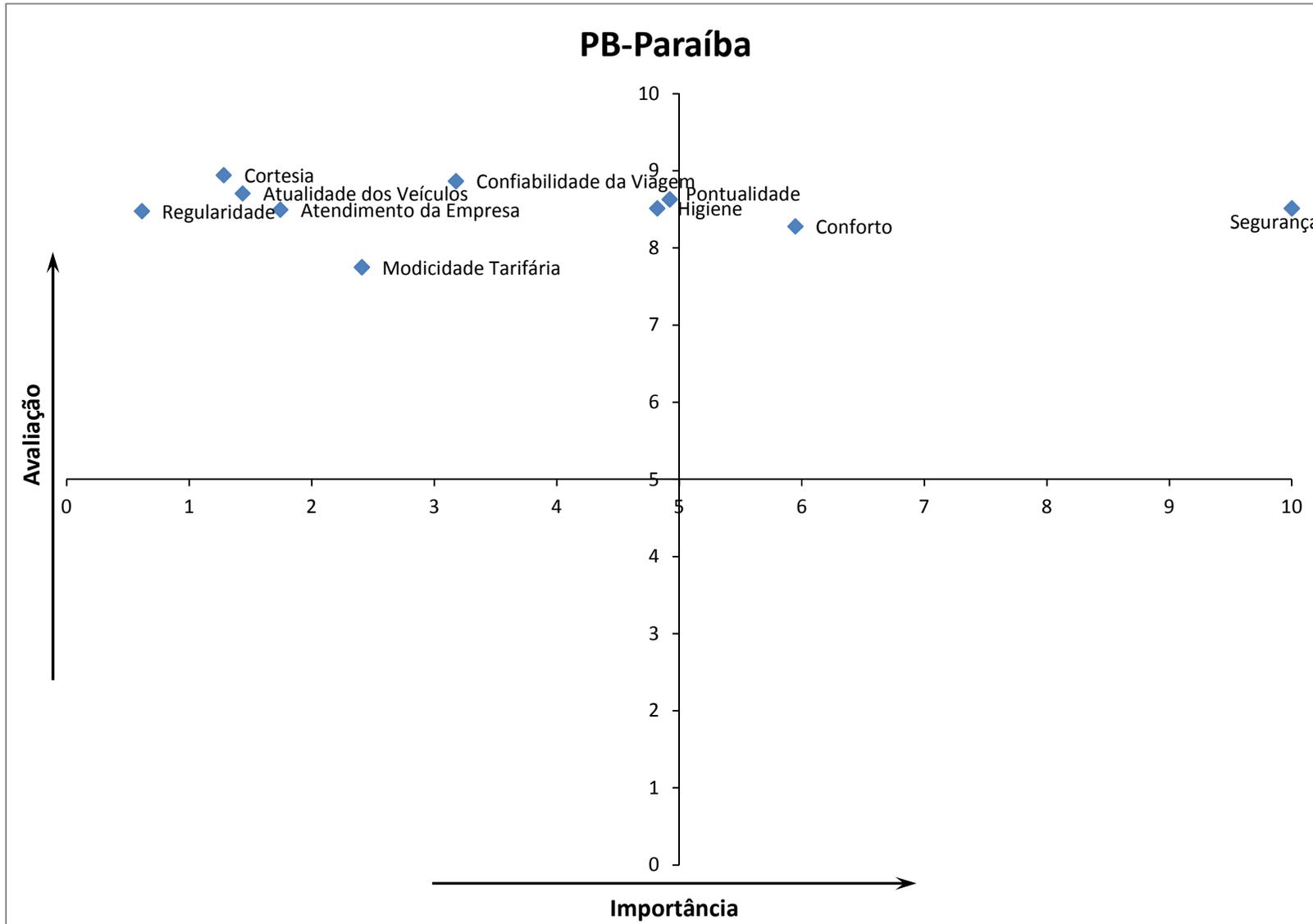
Sim	90
Não	10
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>10</b>

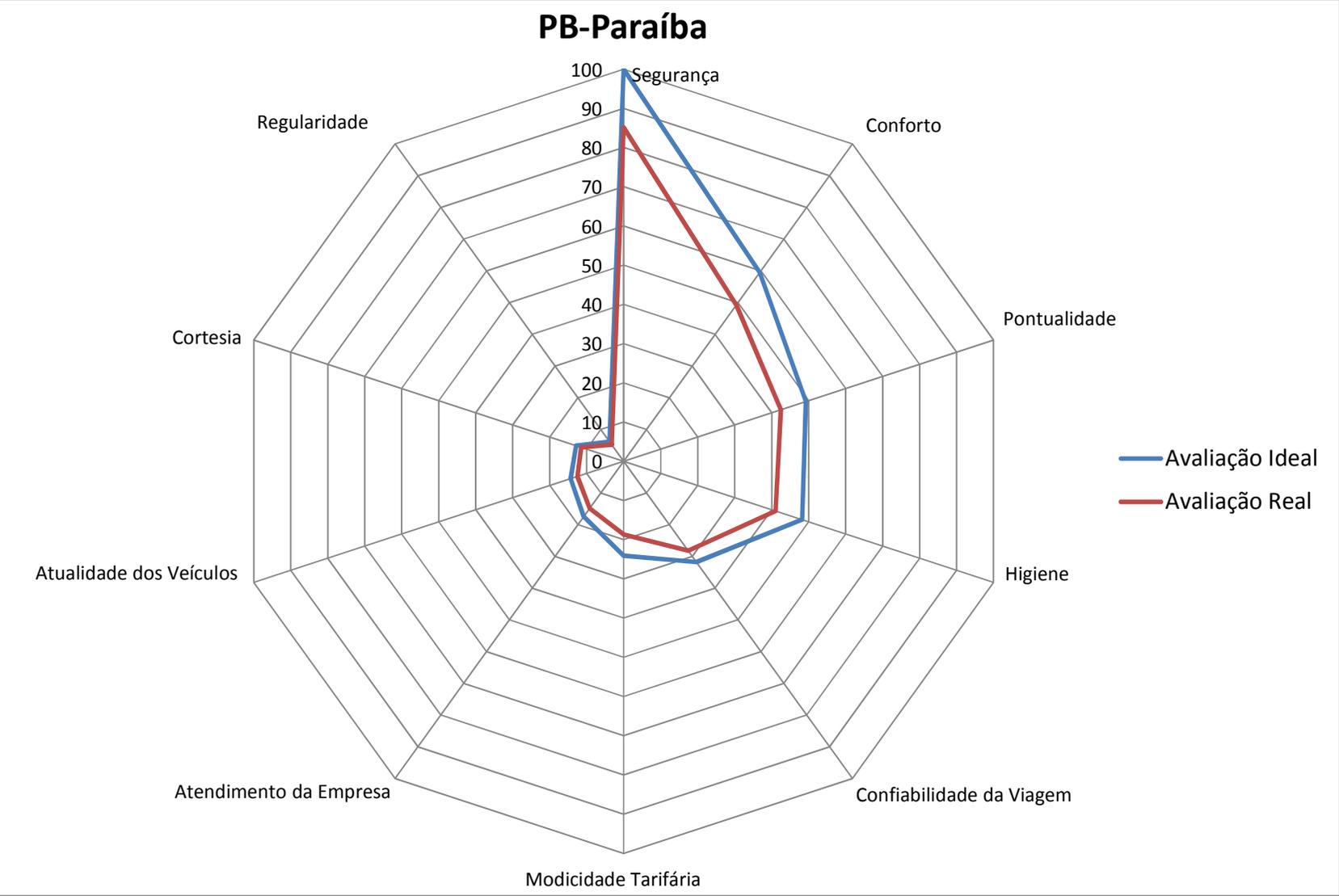
**PARAÍBA**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	84,96	84,96
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,78	82,78
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	89,4	89,4
Higiene	Limpeza do ônibus	85,12	85,12
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,28	88,64
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	88,99	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	86,28	86,28
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	84,77	84,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,1	85,11
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	77,48	77,48
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,06	87,06
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	77,39	79,42
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	78,14	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	82,57	
	Segurança (assaltos)	79,08	
	Informação e sinalização	79,9	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	4,8	84,96
Conforto	116	16,36	82,78
Cortesia	25	3,53	89,40
Higiene	94	13,26	85,12
Confiabilidade da Viagem	62	8,74	88,64
Pontualidade	96	13,54	86,28
Regularidade	12	1,69	84,77
Segurança	195	27,5	85,11
Modicidade Tarifária	47	6,63	77,48
Atualidade dos Veículos	28	3,95	87,06
TOTAL	709	100	
IGS		84,90	

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	31
Boa	31
Regular	31
Ruim	0
Péssima	8
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>13</b>

## **Rio Grande do Norte**

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

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

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	
Masculino	48
Feminino	52
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	11
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	37
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	41
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	13
Superior Incompleto	15
Superior Completo	43
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	11
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	20
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	15
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	20
Estudo	9
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	52
Compras	2
Outros	11
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

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

Eventual	21
Diária	30
Semanal	0
Quinzenal	2
Mensal	0
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	44
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

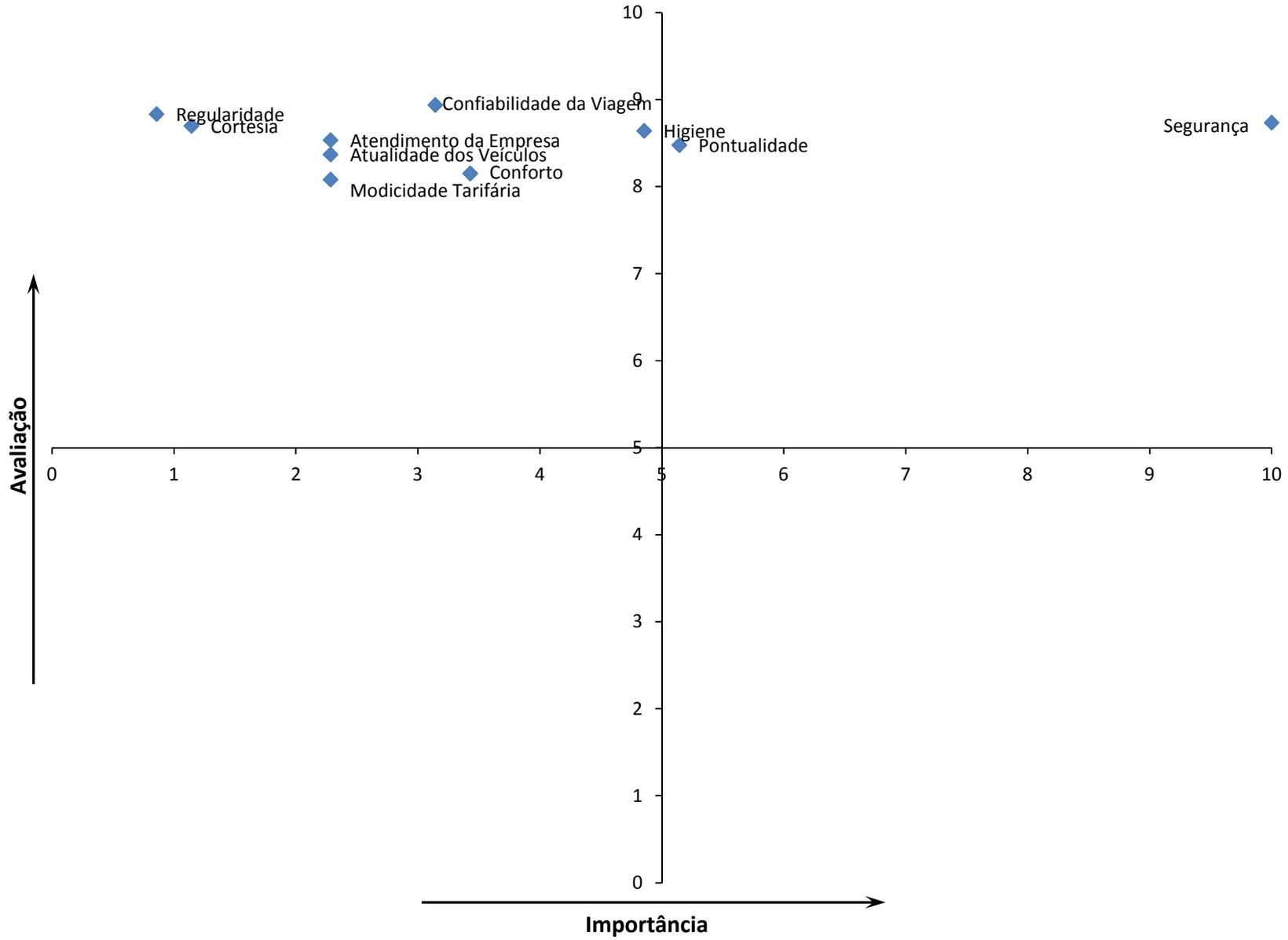
**RIO GRANDE DO NORTE**

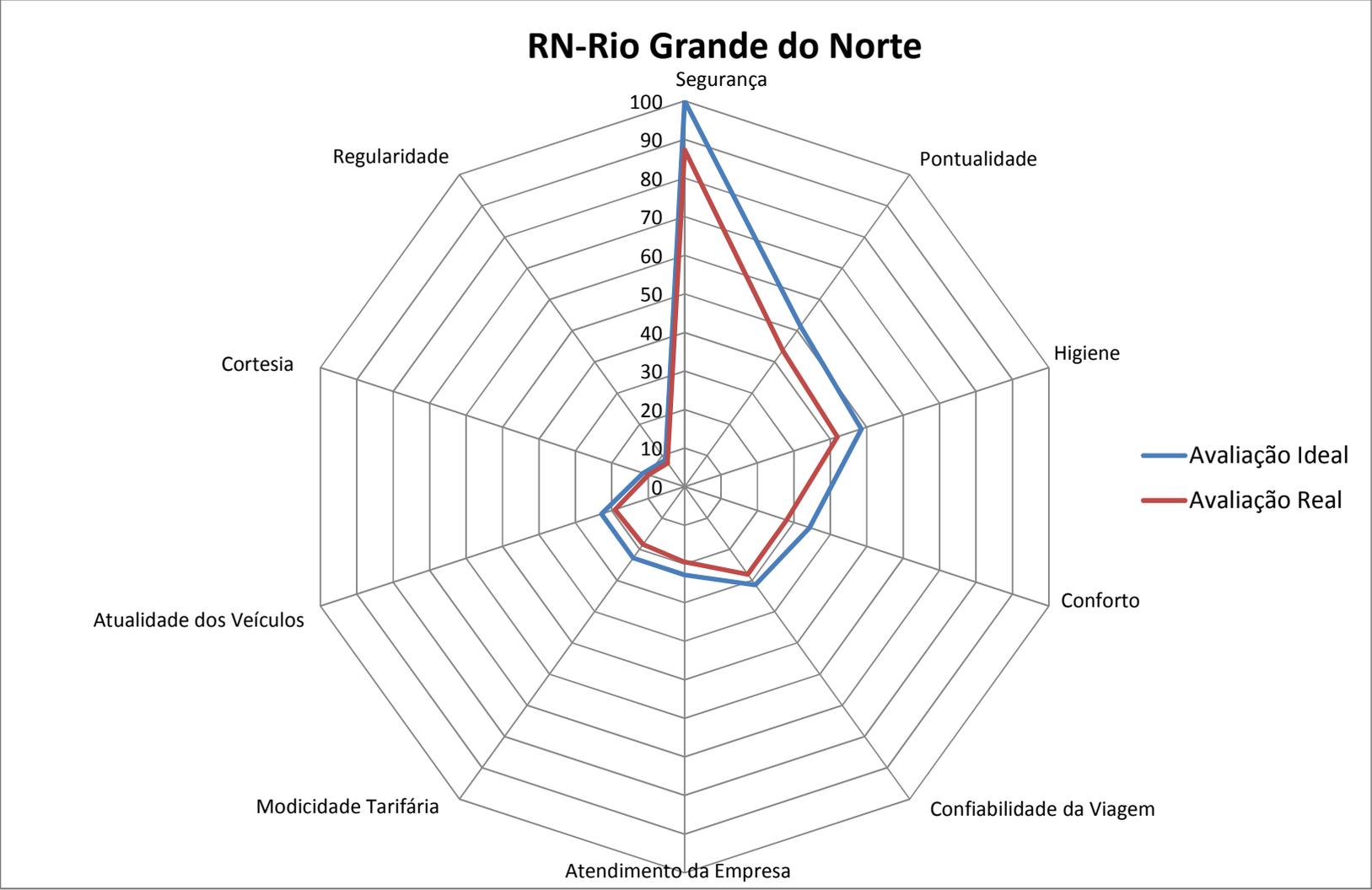
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,33	85,33
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	81,52	81,52
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,96	86,96
Higiene	Limpeza do ônibus	86,41	86,41
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,04	89,37
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	84,78	84,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	88,33	88,33
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,44	87,33
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	90,22	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	80,81	80,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	83,7	83,7
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	73,86	77,88
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	75	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	85,56	
	Segurança (assaltos)	82,22	
	Informação e sinalização	72,78	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	6,45	85,33
Conforto	12	9,68	81,52
Cortesia	4	3,23	86,96
Higiene	17	13,71	86,41
Confiabilidade da Viagem	11	8,87	89,37
Pontualidade	18	14,52	84,78
Regularidade	3	2,42	88,33
Segurança	35	28,23	87,33
Modicidade Tarifária	8	6,45	80,81
Atualidade dos Veículos	8	6,45	83,70
TOTAL	124	100	
IGS		85,68	

Nº de entrevistas realizadas: 46

# RN-Rio Grande do Norte





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	7
Não	93
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>46</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	67
Boa	33
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>3</b>

## Maranhão

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

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

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	
Masculino	43
Feminino	57
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	34
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	5
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	32
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	38
Superior Completo	15
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	16
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	19
Estudo	27
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	38
Compras	11
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

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

Eventual	20
Diária	0
Semanal	2
Quinzenal	3
Mensal	14
Trimestral	16
Semestral	18
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

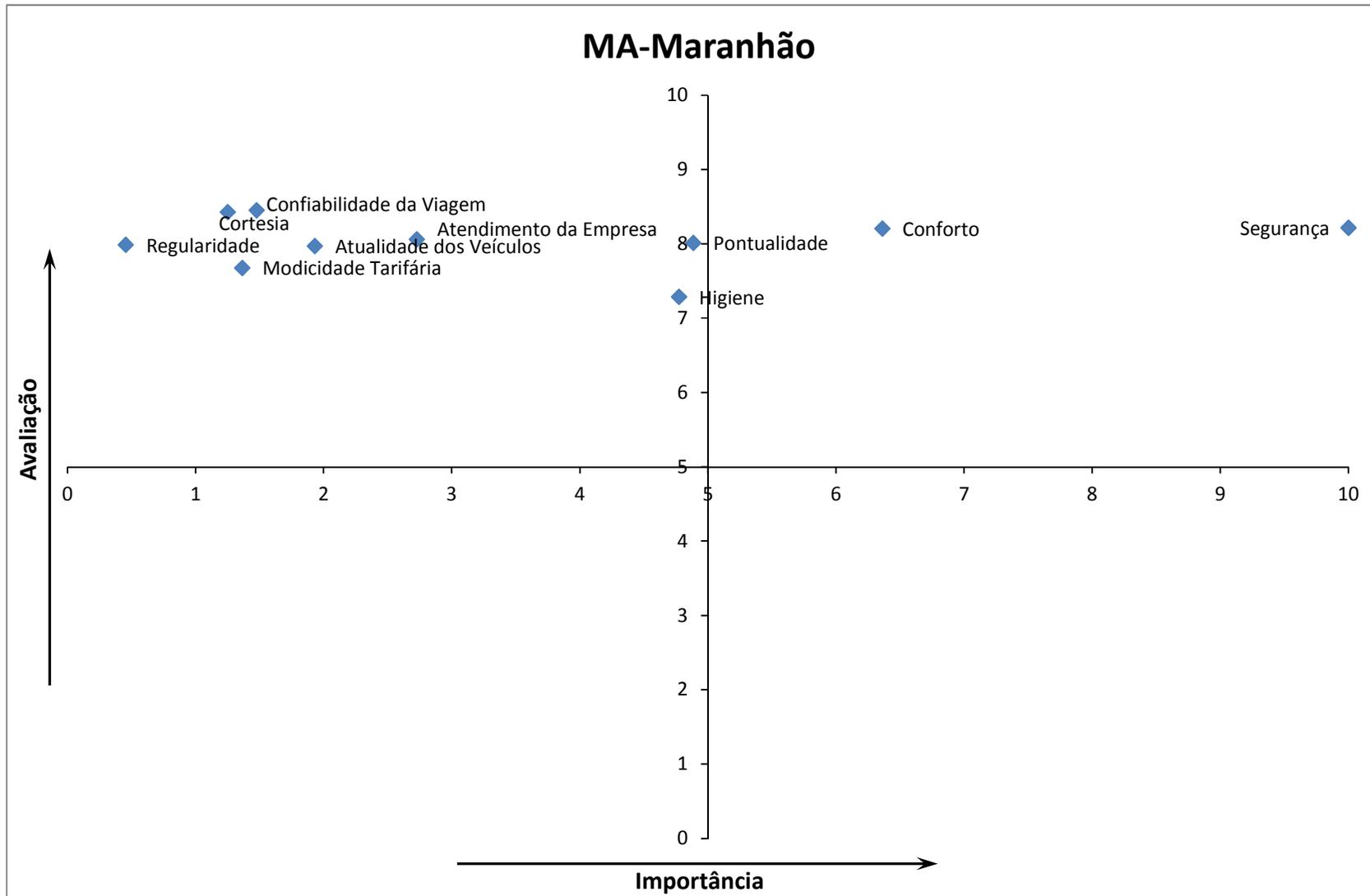
Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>1</b>

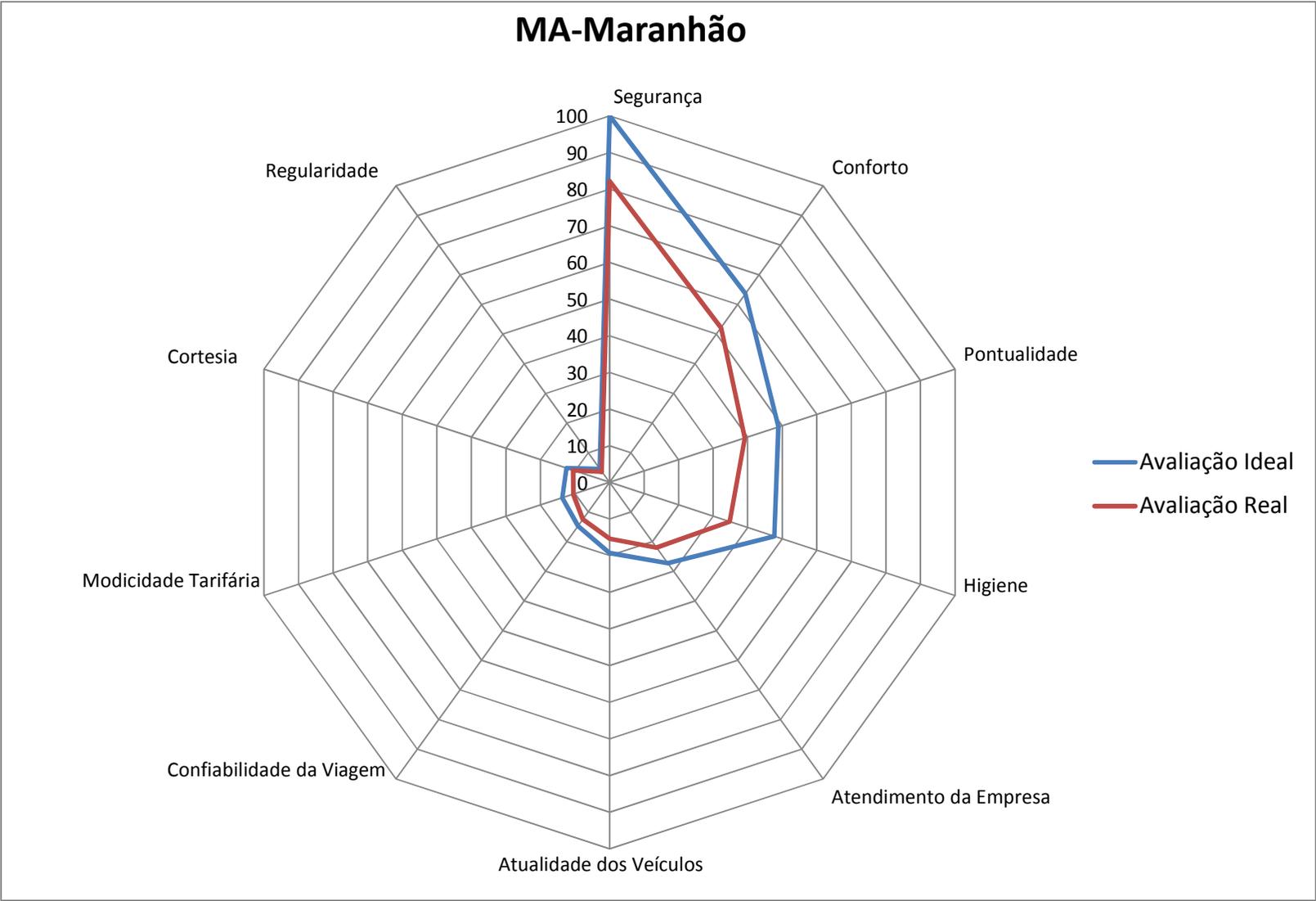
## MARANHÃO

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,6	80,6
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,05	82,05
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	84,27	84,27
Higiene	Limpeza do ônibus	72,86	72,86
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	81,84	84,51
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,18	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	80,13	80,13
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,87	79,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,21	82,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	86,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,77	76,77
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	79,7	79,7
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	67,67	70,89
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	69,57	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	76,08	
	Segurança (assaltos)	69,35	
	Informação e sinalização	71,77	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	24	7,74	80,60
Conforto	56	18,06	82,05
Cortesia	11	3,55	84,27
Higiene	42	13,55	72,86
Confiabilidade da Viagem	13	4,19	84,51
Pontualidade	43	13,87	80,13
Regularidade	4	1,29	79,87
Segurança	88	28,39	82,16
Modicidade Tarifária	12	3,87	76,77
Atualidade dos Veículos	17	5,48	79,70
TOTAL	310	100	
IGS		80,28	

Nº de entrevistas realizadas: 117





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>117</b>

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

Ótimo	0
Boa	57
Regular	0
Ruim	14
Péssima	29
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>7</b>

## **Santa Catarina**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	51
Feminino	49
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	34
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	13
Superior Completo	21
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	26
Estudo	13
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	40
Compras	13
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	23
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	4
Mensal	21
Trimestral	13
Semestral	11
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

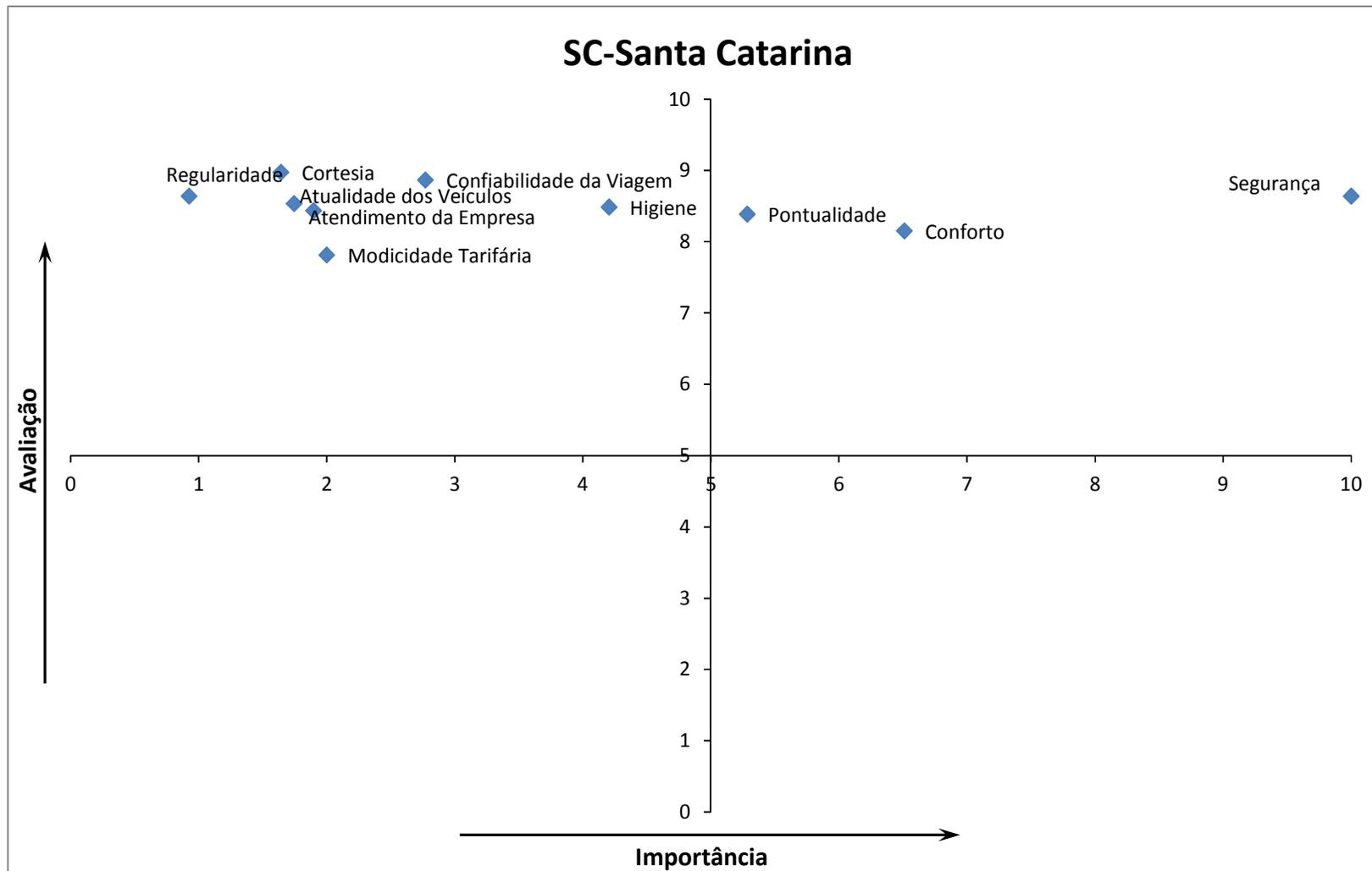
Sim	75
Não	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>10</b>

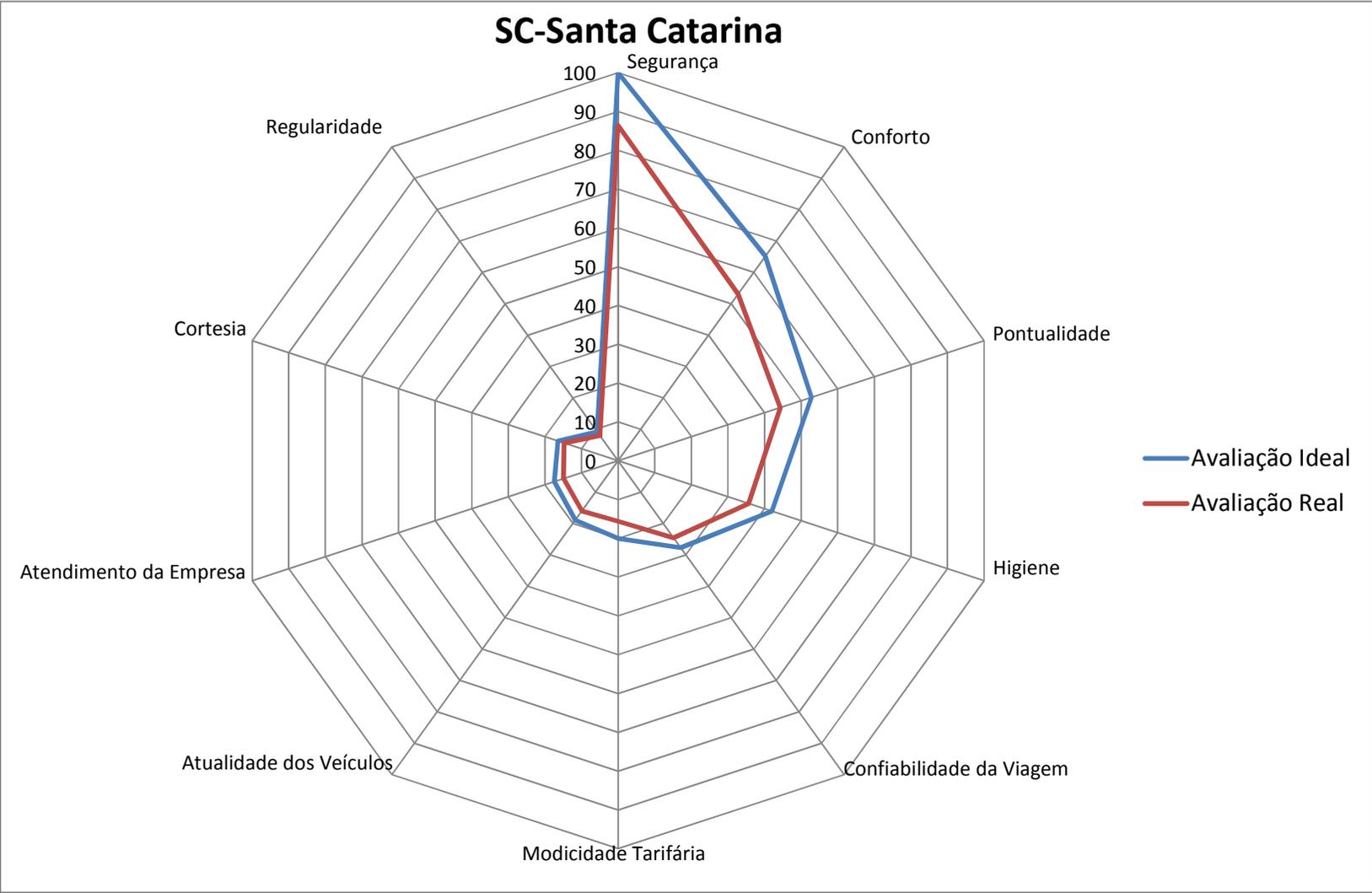
**SANTA CATARINA**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,35	85,35
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	81,52	81,52
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	89,75	89,75
Higiene	Limpeza do ônibus	84,86	84,86
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	87,74	88,67
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	89,59	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	83,85	83,85
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,39	86,39
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,3	86,40
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,49	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78,15	78,15
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	84,34	84,34
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	79,94	80,91
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	80,73	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	83,3	
	Segurança (assaltos)	81,05	
	Informação e sinalização	79,55	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	4,72	85,35
Conforto	127	17,61	81,52
Cortesia	32	4,44	89,75
Higiene	82	11,37	84,86
Confiabilidade da Viagem	54	7,49	88,67
Pontualidade	103	14,29	83,85
Regularidade	18	2,5	86,39
Segurança	195	27,05	86,40
Modicidade Tarifária	39	5,41	78,15
Atualidade dos Veículos	37	5,13	84,34
TOTAL	721	100	
IGS	84,72		

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	63
Boa	38
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>8</b>

## **Espírito Santo**

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	32
Feminino	68
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	35
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	20
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	9
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	14
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	12
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	21
Estudo	22
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	29
Compras	12
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	19
Diária	9
Semanal	6
Quinzenal	3
Mensal	17
Trimestral	16
Semestral	7
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	19
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

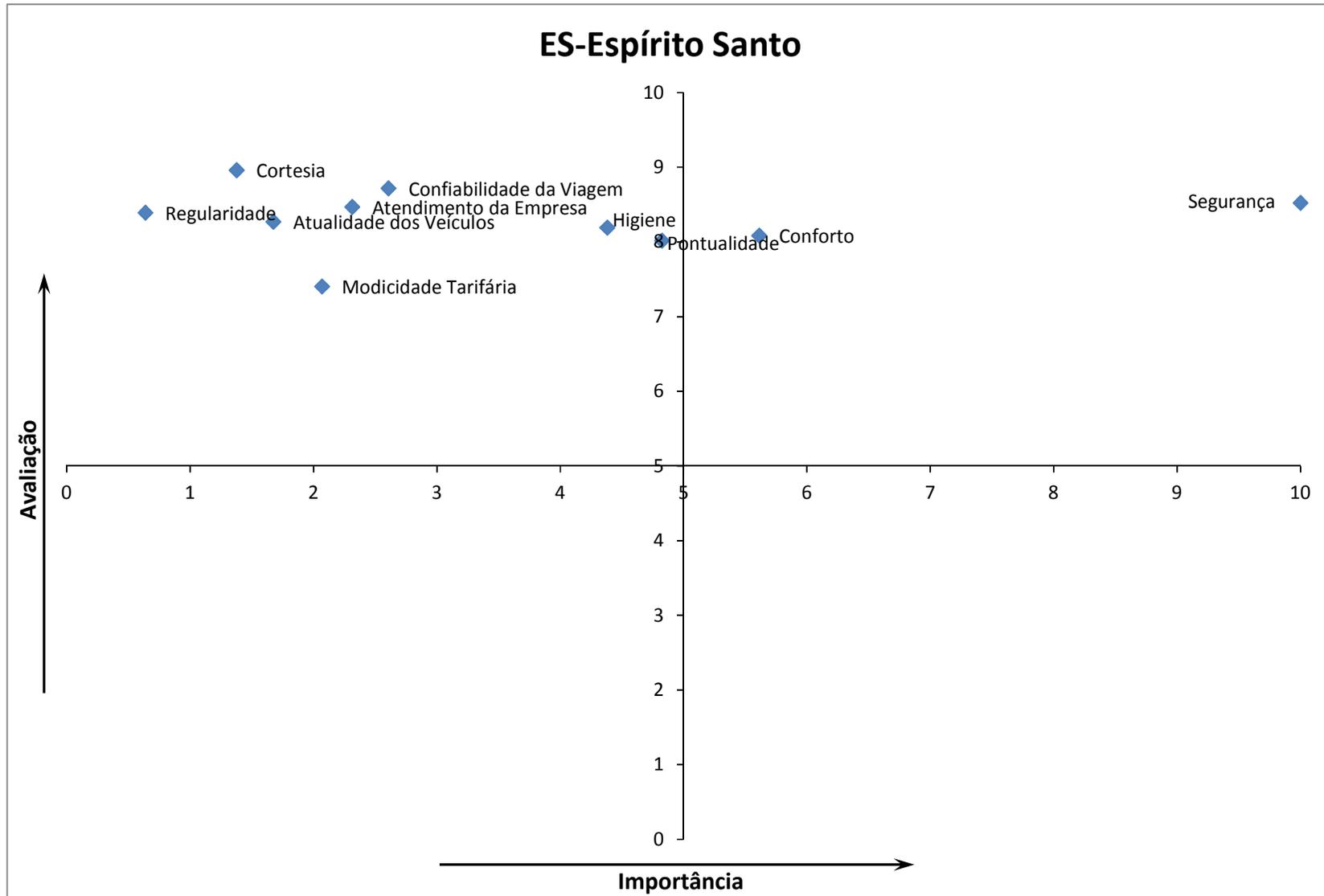
Sim	75
Não	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>4</b>

## ESPÍRITO SANTO

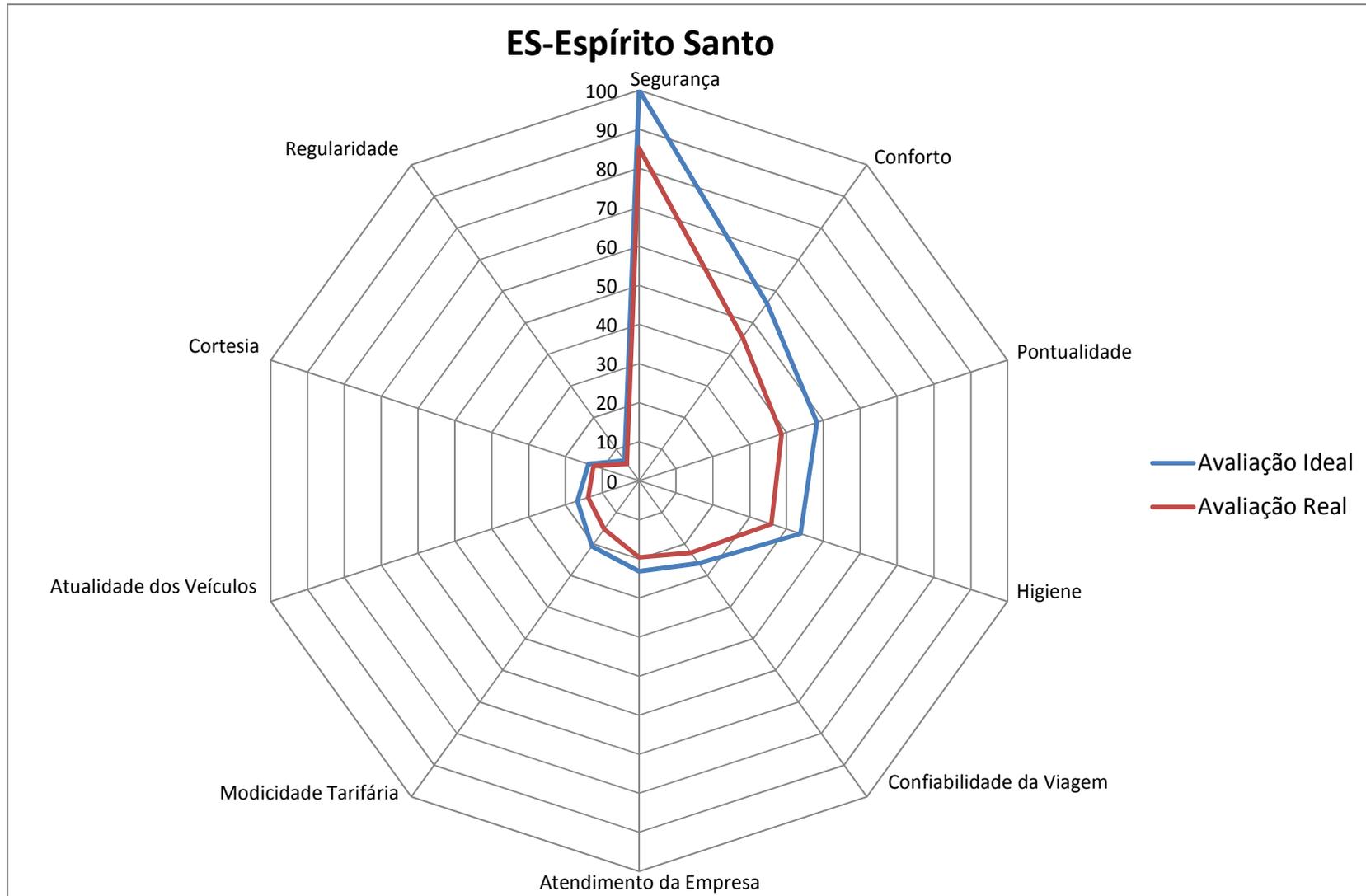
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	84,67	84,67
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,84	80,84
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	89,59	89,59
Higiene	Limpeza do ônibus	81,91	81,91
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	85,12	87,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	89,19	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	80,16	80,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,88	83,88
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,58	85,20
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	88,81	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,02	74,02
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	82,68	82,68
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	77,21	78,81
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	78,23	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	82,71	
	Segurança (assaltos)	79,25	
	Informação e sinalização	76,67	

	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	6,52	84,67
Conforto	114	15,81	80,84
Cortesia	28	3,88	89,59
Higiene	89	12,34	81,91
Confiabilidade da Viagem	53	7,35	87,16
Pontualidade	98	13,59	80,16
Regularidade	13	1,8	83,88
Segurança	203	28,16	85,20
Modicidade Tarifária	42	5,83	74,02
Atualidade dos Veículos	34	4,72	82,68
TOTAL	721	100	
IGS	82,90		

Nº de entrevistas realizadas: 257



# ES-Espírito Santo



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	40
Boa	40
Regular	20
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>5</b>

## Piauí

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

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

	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	
Masculino	41
Feminino	59
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	37
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	0
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	30
Superior Incompleto	13
Superior Completo	49
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	14
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	16
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	8
Mais de R\$ 14.481,00	3
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	11
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	38
Estudo	5
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	19
Lazer/turismo	35
Compras	0
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

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

Eventual	24
Diária	8
Semanal	6
Quinzenal	0
Mensal	11
Trimestral	16
Semestral	11
Anual	24
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

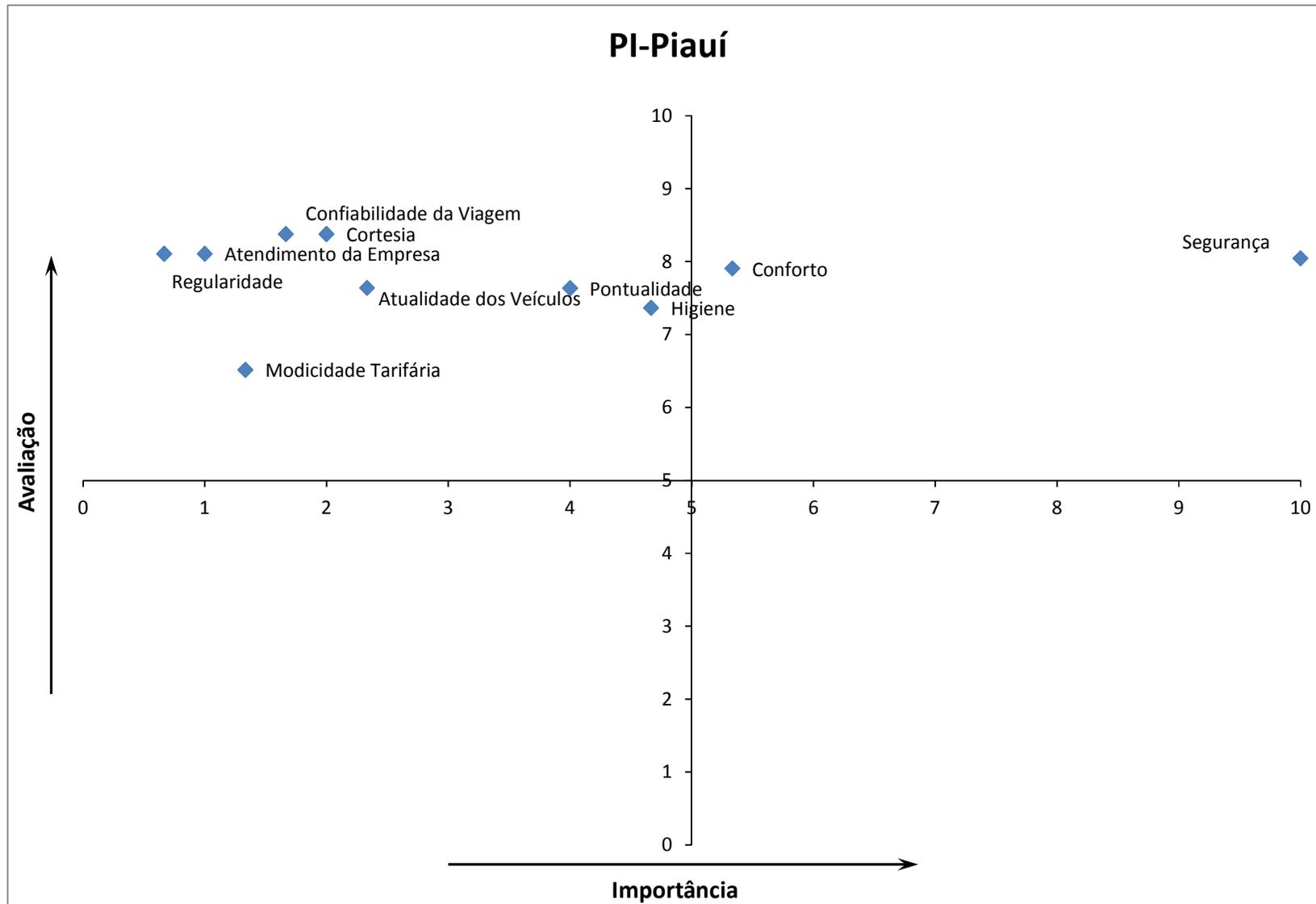
Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>1</b>

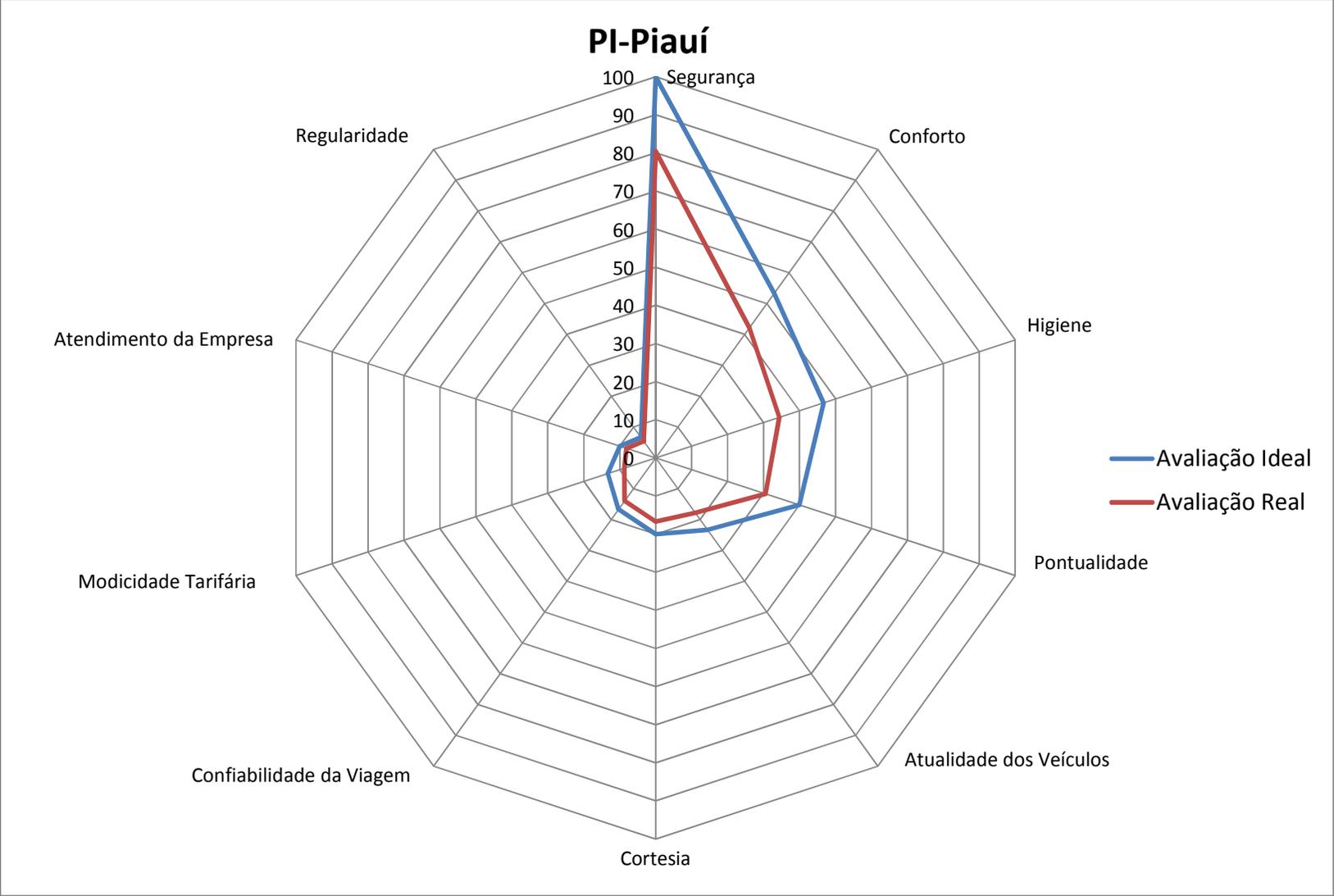
**PIAUÍ**

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,08	81,08
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,05	79,05
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,78	83,78
Higiene	Limpeza do ônibus	73,65	73,65
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	81,76	83,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,81	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,35	76,35
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	81,08	81,08
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,78	80,45
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	83,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,15	65,15
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,39	76,39
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	73,65	73,38
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	71,62	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	75,68	
	Segurança (assaltos)	72,3	
	Informação e sinalização	73,65	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	3	3,03	81,08
Conforto	16	16,16	79,05
Cortesia	6	6,06	83,78
Higiene	14	14,14	73,65
Confiabilidade da Viagem	5	5,05	83,79
Pontualidade	12	12,12	76,35
Regularidade	2	2,02	81,08
Segurança	30	30,3	80,45
Modicidade Tarifária	4	4,04	65,15
Atualidade dos Veículos	7	7,07	76,39
TOTAL	99	100	
IGS	78,26		

Nº de entrevistas realizadas: 37





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	0
Não	100
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>37</b>

## MATO GROSSO DO SUL

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	43
Feminino	57
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	38
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	14
Superior Completo	36
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	18
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	7
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	24
Estudo	13
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	6
Lazer/turismo	43
Compras	10
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

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

Eventual	23
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	7
Mensal	14
Trimestral	13
Semestral	10
Anual	26
Não sabe/ Não respondeu	2
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

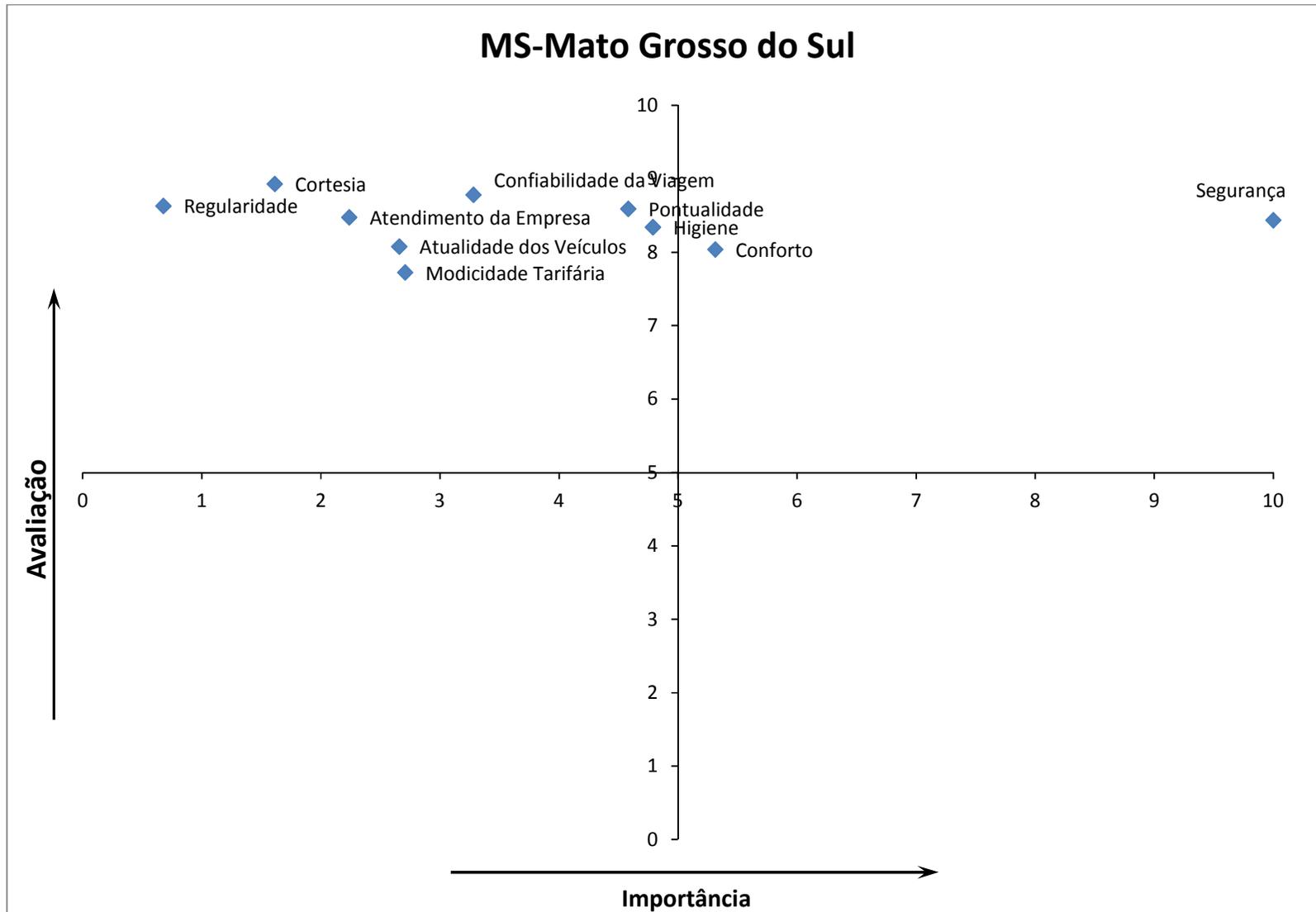
Sim	89
Não	11
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>9</b>

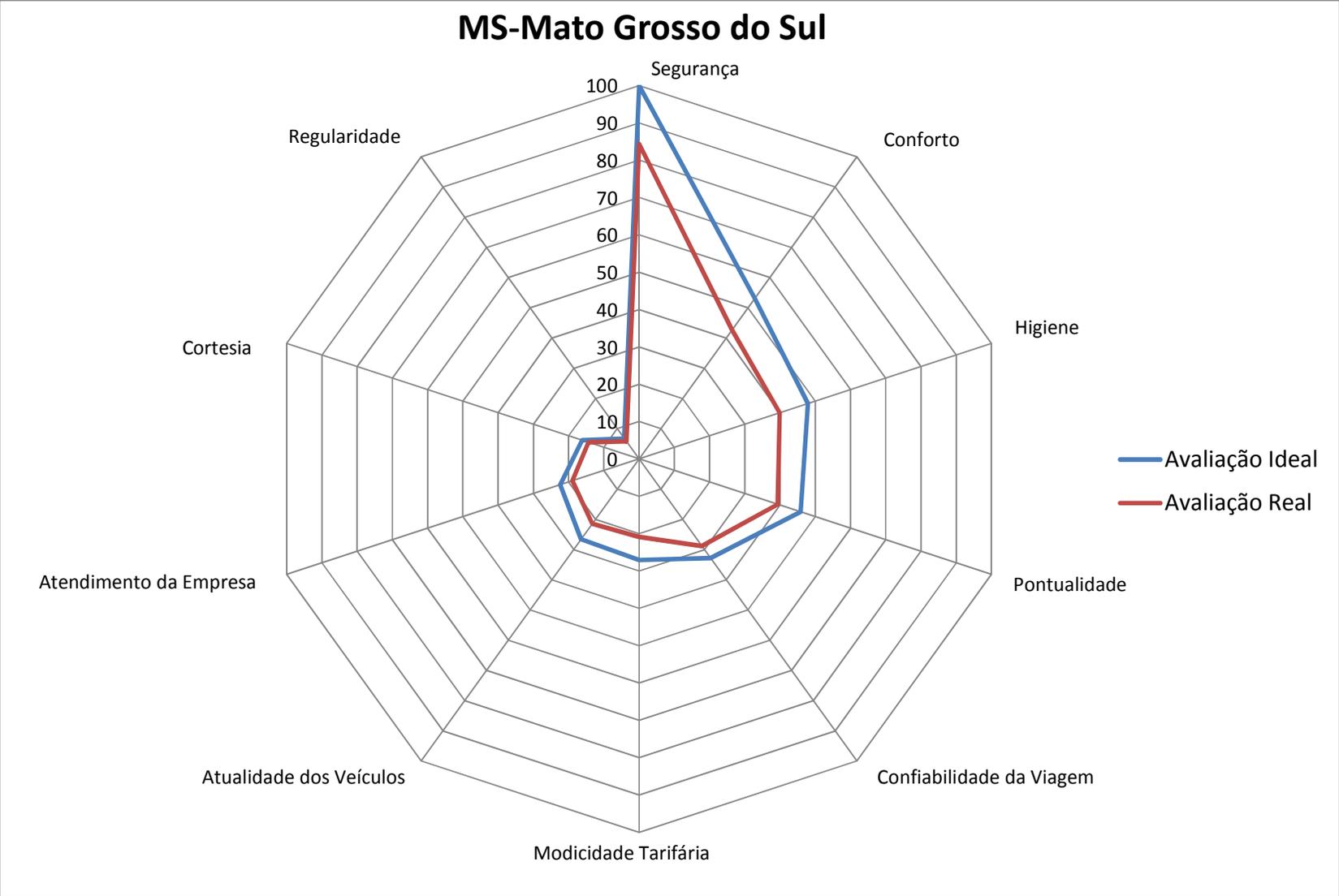
## MATO GROSSO DO SUL

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	84,72	84,72
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,35	80,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	89,26	89,26
Higiene	Limpeza do ônibus	83,37	83,37
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	87,35	87,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	88,23	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	85,89	85,89
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,28	86,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,13	84,34
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,55	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	77,23	77,23
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	80,74	80,74
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	75,51	78,40
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	77,87	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	83,5	
	Segurança (assaltos)	78,84	
	Informação e sinalização	76,28	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	43	5,91	84,72
Conforto	102	14,03	80,35
Cortesia	31	4,26	89,26
Higiene	92	12,65	83,37
Confiabilidade da Viagem	63	8,67	87,79
Pontualidade	88	12,1	85,89
Regularidade	13	1,79	86,28
Segurança	192	26,41	84,34
Modicidade Tarifária	52	7,15	77,23
Atualidade dos Veículos	51	7,02	80,74
TOTAL	727	100	
IGS	83,65		

Nº de entrevistas realizadas: 257





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
	%
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	
Sim	4
Não	96
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>257</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	40
Boa	40
Regular	10
Ruim	0
Péssima	10
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>10</b>

## Alagoas

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	44
Feminino	56
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	38
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	22
Superior Completo	30
Não sabe/Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	24
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	24
Estudo	14
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	1
Lazer/turismo	55
Compras	0
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

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

Eventual	33
Diária	3
Semanal	1
Quinzenal	2
Mensal	6
Trimestral	8
Semestral	14
Anual	32
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	3
Não	97
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

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

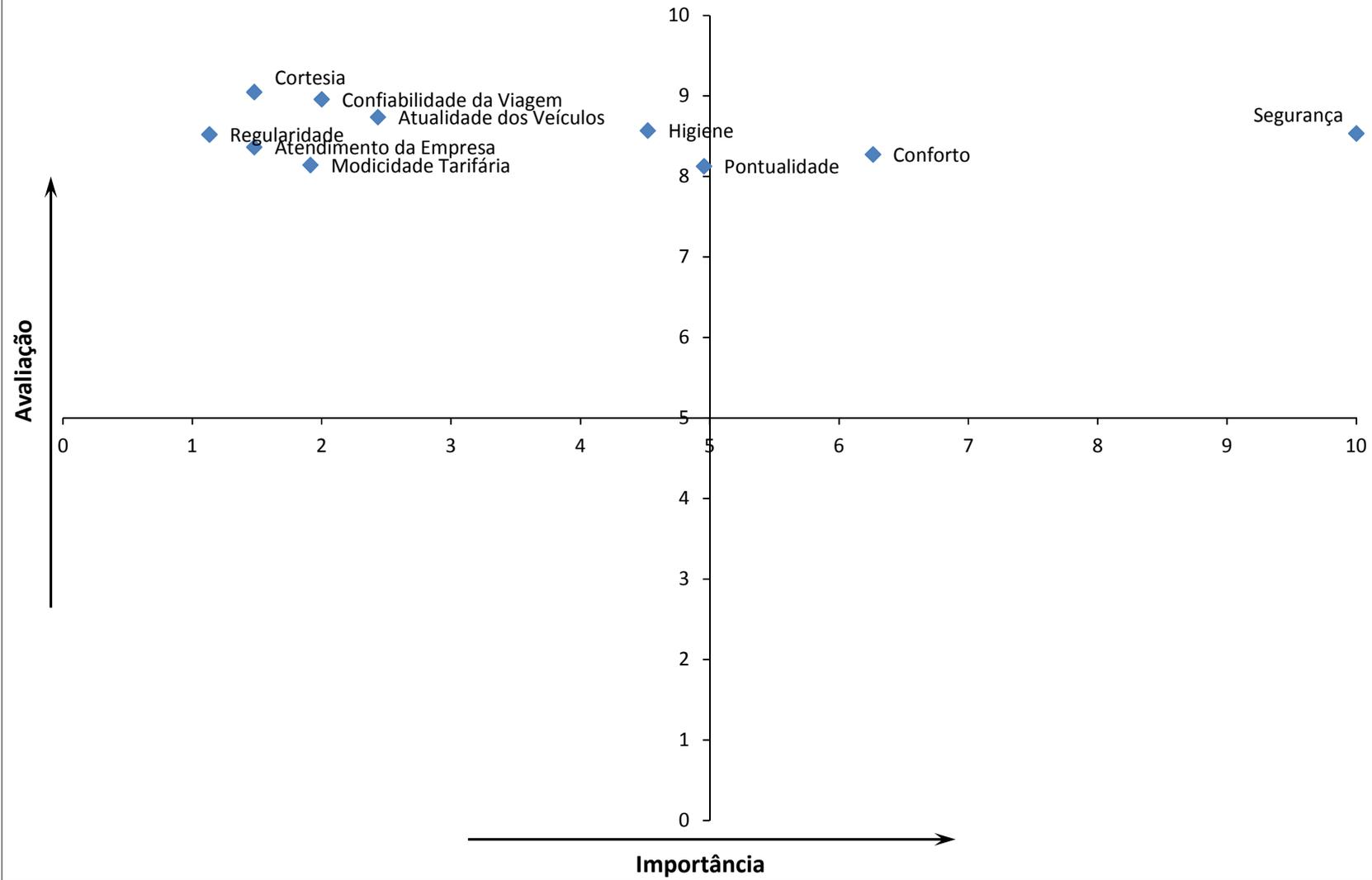
## ALAGOAS

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	83,62	83,62
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	82,73	82,73
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,46	90,46
Higiene	Limpeza do ônibus	85,69	85,69
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	88,65	89,58
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	81,25	81,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	85,21	85,21
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,34	85,33
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,31	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	81,4	81,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,34	87,34
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	76,01	78,52
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	77,85	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	80,17	
	Segurança (assaltos)	80,03	
	Informação e sinalização	78,55	

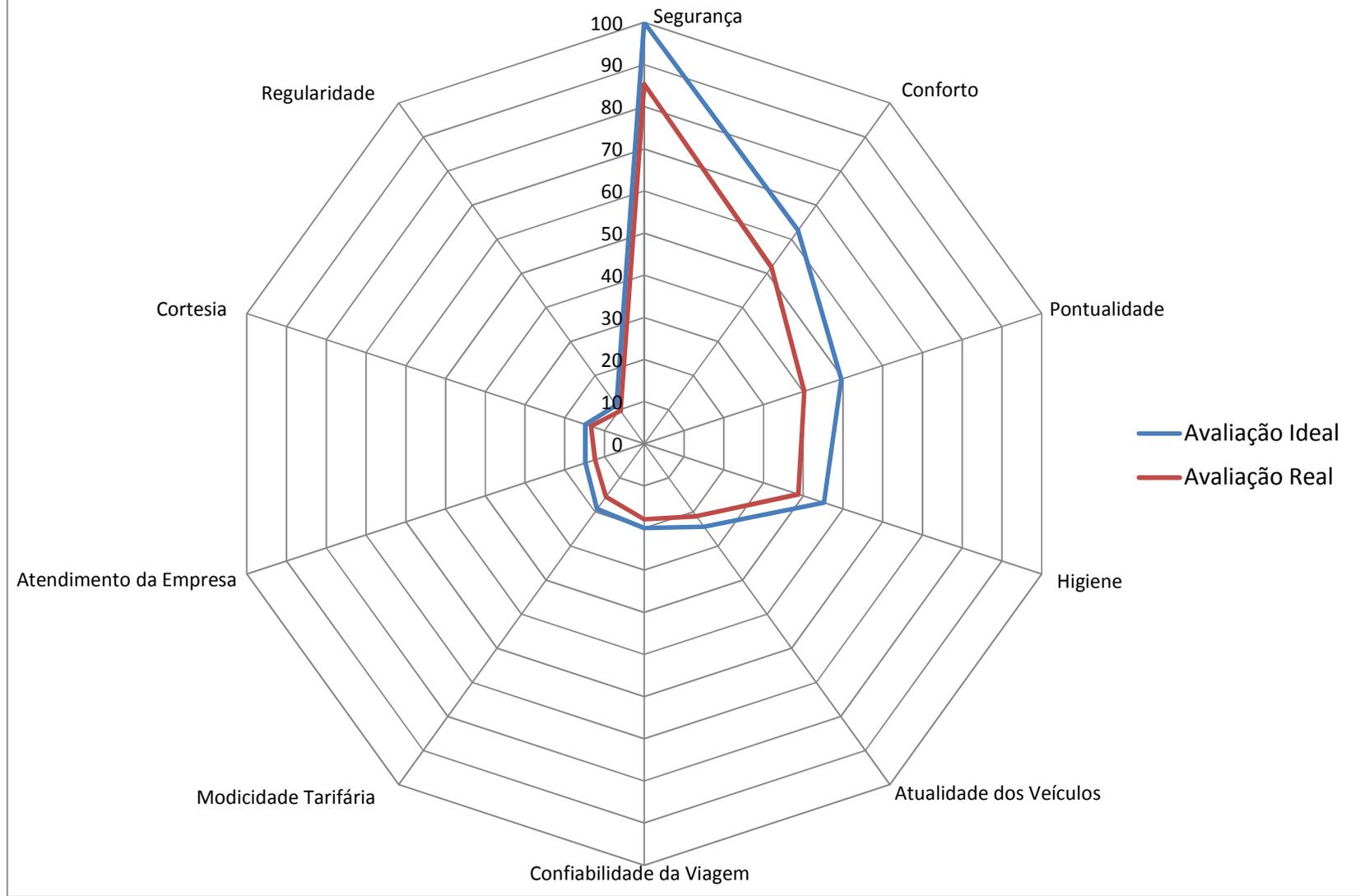
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	17	4,09	83,62
Conforto	72	17,31	82,73
Cortesia	17	4,09	90,46
Higiene	52	12,5	85,69
Confiabilidade da Viagem	23	5,53	89,58
Pontualidade	57	13,7	81,25
Regularidade	13	3,13	85,21
Segurança	115	27,64	85,33
Modicidade Tarifária	22	5,29	81,40
Atualidade dos Veículos	28	6,73	87,34
TOTAL	416	100	
IGS		84,66	

Nº de entrevistas realizadas: 152

# AL-Alagoas



# AL-Alagoas



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>152</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	13
Boa	63
Regular	25
Ruim	0
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>8</b>

## Sergipe

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	42
Feminino	58
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	34
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	22
Superior Completo	26
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	14
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	19
Estudo	9
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	63
Compras	2
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

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

Eventual	22
Diária	2
Semanal	5
Quinzenal	2
Mensal	8
Trimestral	14
Semestral	18
Anual	28
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

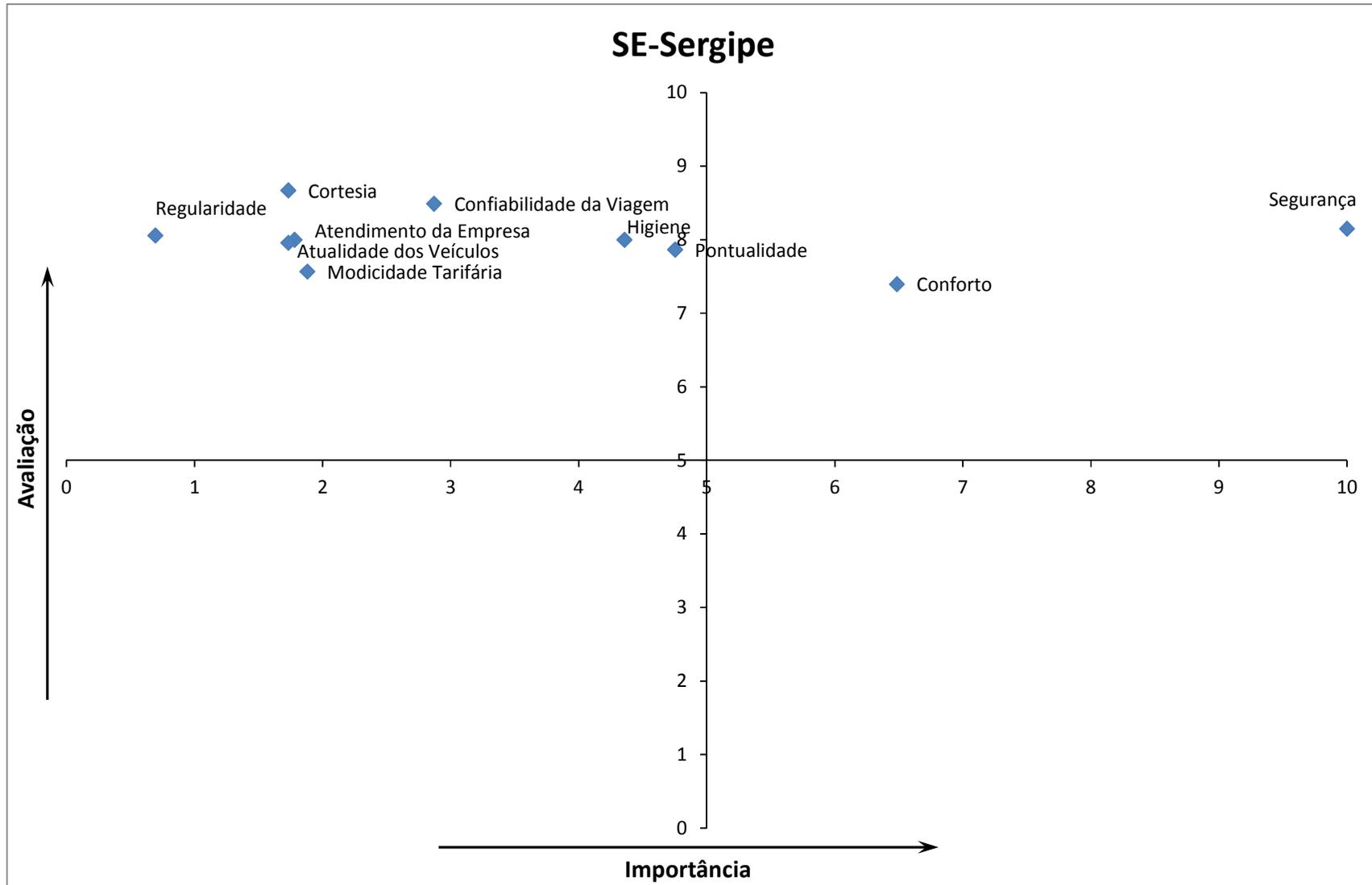
Sim	50
Não	50
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>6</b>

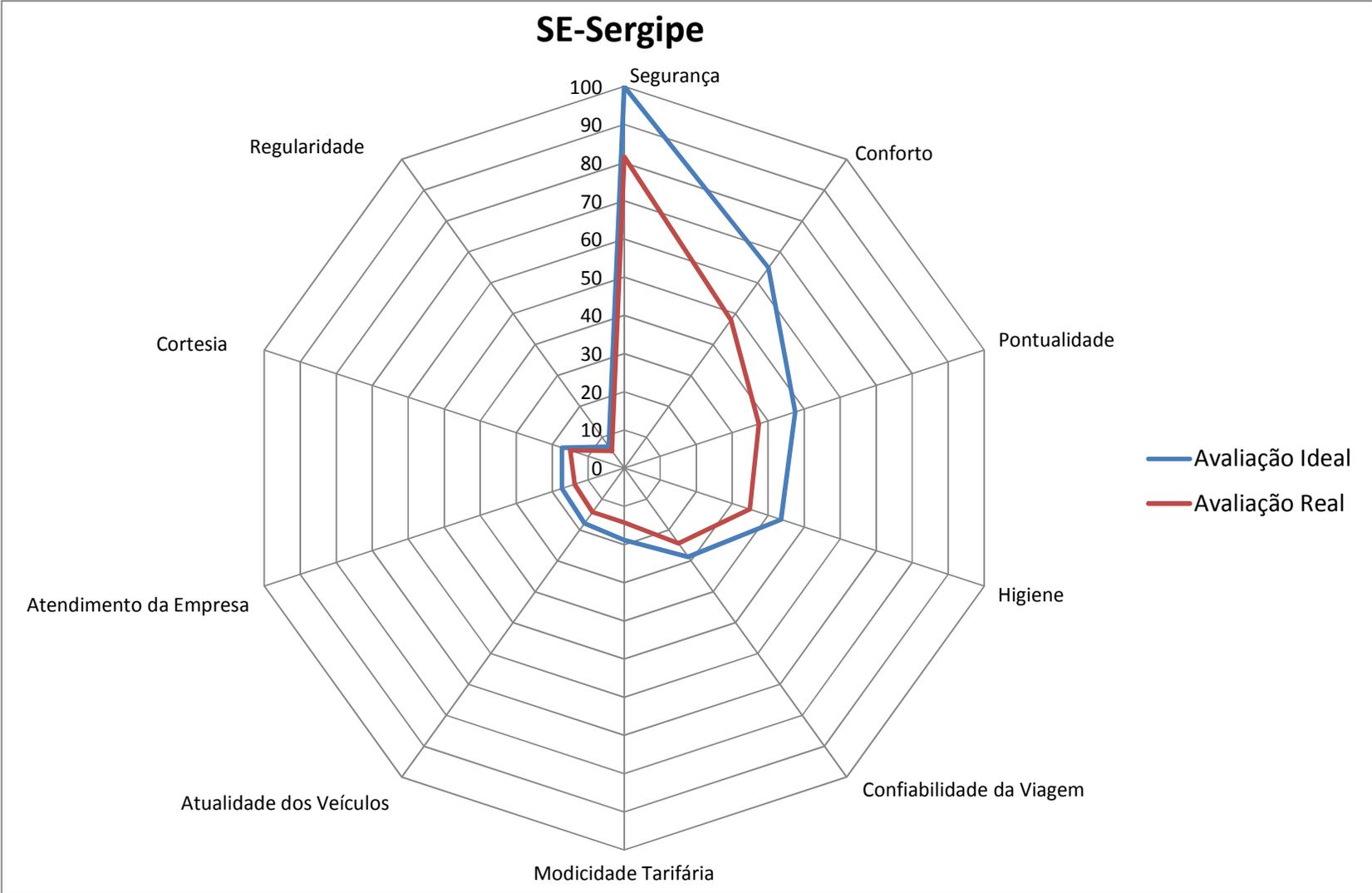
## SERGIPE

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,55	79,55
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,95	73,95
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	86,68	86,68
Higiene	Limpeza do ônibus	79,98	79,98
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	84,31	84,89
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85,47	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,64	78,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	80,54	80,54
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,63	81,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	86,3	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75,65	75,65
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	79,98	79,98
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	72,51	74,09
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	73,8	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	78,28	
	Segurança (assaltos)	74,31	
	Informação e sinalização	71,57	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	4,77	79,55
Conforto	131	17,87	73,95
Cortesia	35	4,77	86,68
Higiene	88	12,01	79,98
Confiabilidade da Viagem	58	7,91	84,89
Pontualidade	96	13,1	78,64
Regularidade	14	1,91	80,54
Segurança	202	27,56	81,47
Modicidade Tarifária	38	5,18	75,65
Atualidade dos Veículos	36	4,91	79,98
TOTAL	733	100	
IGS	79,61		

Nº de entrevistas realizadas: 261





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>261</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	40
Boa	40
Regular	13
Ruim	7
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>15</b>

## Acre / Rondônia

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

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

	<b>TOTAL</b>
<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>%</b>
Masculino	34
Feminino	66
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	36
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	34
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	20
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	15
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	11
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	20
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	3
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	8
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	52
Estudo	7
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	1
Lazer/turismo	9
Compras	19
Outros	11
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

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

Eventual	19
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	1
Mensal	17
Trimestral	27
Semestral	12
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	3
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	1
Não	99
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

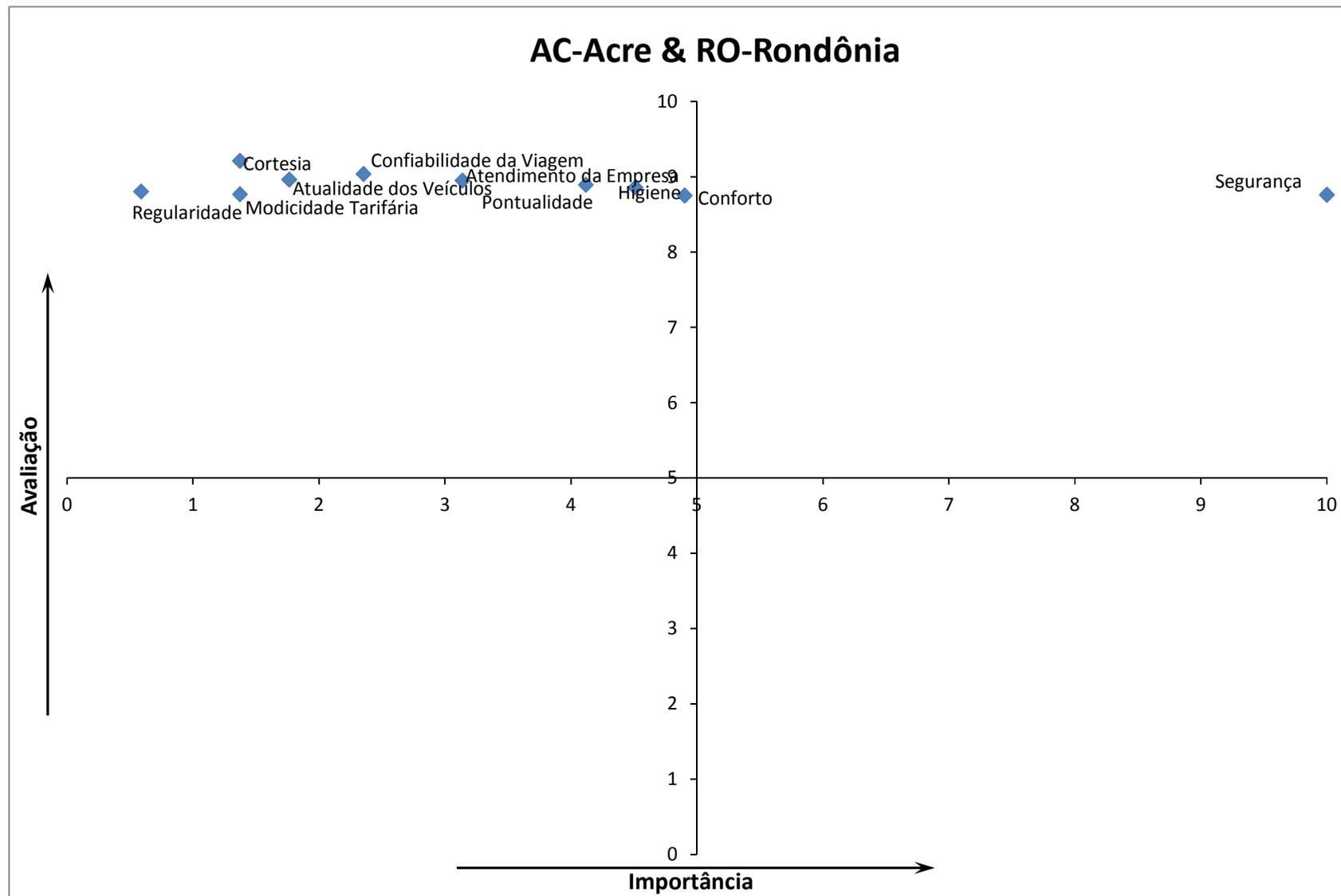
Sim	100
Não	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>1</b>

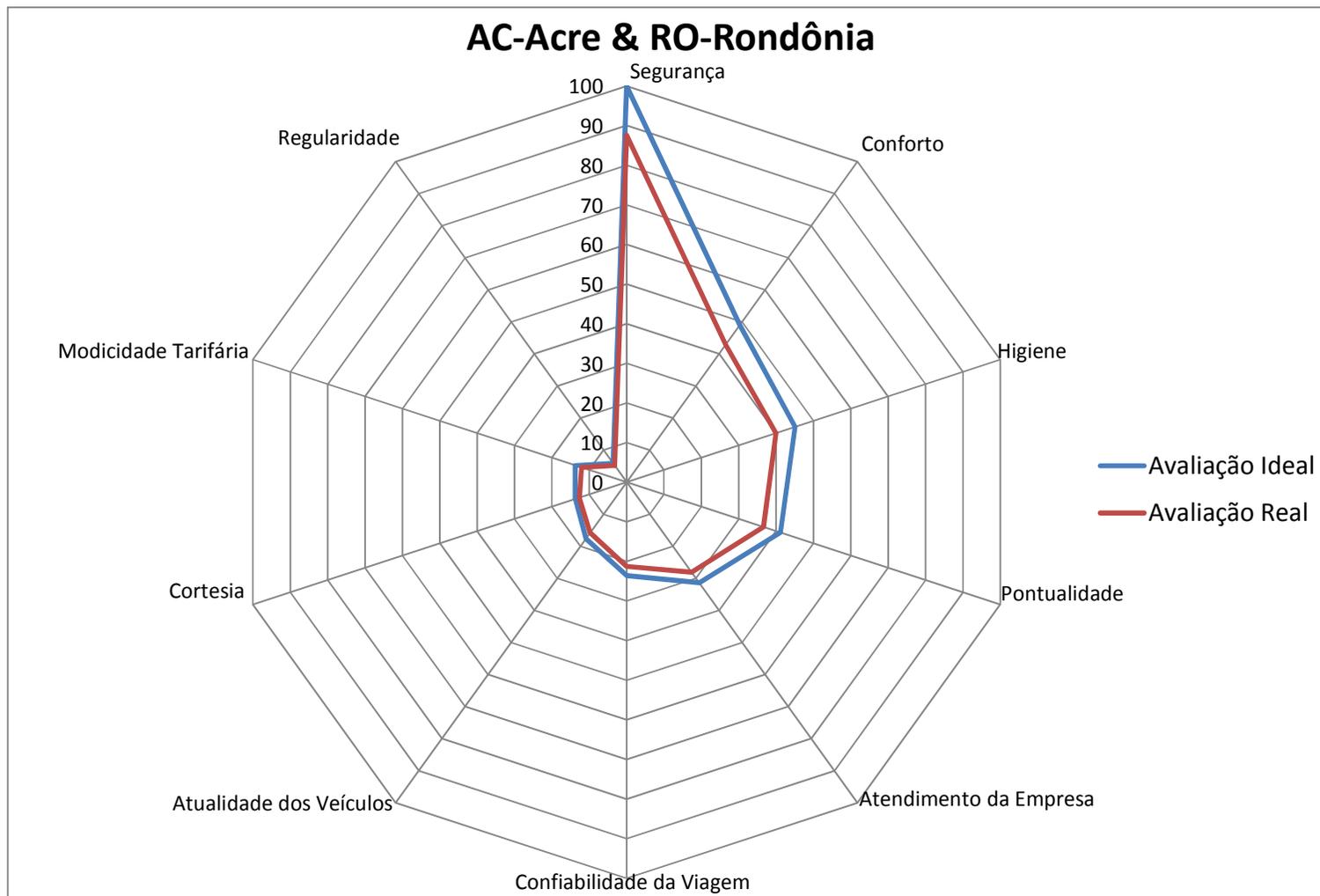
## ACRE / RONDÔNIA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	89,49	89,49
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	87,5	87,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	92,14	92,14
Higiene	Limpeza do ônibus	88,57	88,57
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	90,36	90,36
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,36	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	88,93	88,93
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	88,04	88,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	82,35	87,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	92,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	87,68	87,68
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	89,64	89,64
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	80,51	81,34
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	82,25	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	82,14	
	Segurança (assaltos)	80,71	
	Informação e sinalização	81,07	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	16	9,2	89,49
Conforto	25	14,37	87,50
Cortesia	7	4,02	92,14
Higiene	23	13,22	88,57
Confiabilidade da Viagem	12	6,9	90,36
Pontualidade	21	12,07	88,93
Regularidade	3	1,72	88,04
Segurança	51	29,31	87,61
Modicidade Tarifária	7	4,02	87,68
Atualidade dos Veículos	9	5,17	89,64
TOTAL	174	100	
IGS	88,54		

Nº de entrevistas realizadas: 70





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	6
Não	94
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>70</b>

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

## Tocantins

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

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

<b>Q5.01 - Sexo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>
Masculino	5
Feminino	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

<b>Q5.02 - Idade</b>	
De 16 a 25 anos	49
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	9
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	30
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

<b>Q5.03 - Grau de Instrução</b>	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	2
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	21
Superior Incompleto	43
Superior Completo	23
Não sabe/Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

**Q5.04 - Renda mensal familiar**

Até R\$ 724,00	16
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	9
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

**Q5.05 - Motivo da viagem**

Trabalho/negócios	7
Estudo	38
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	5
Lazer/turismo	41
Compras	1
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

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

Eventual	27
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	0
Mensal	5
Trimestral	7
Semestral	13
Anual	44
Não sabe/ Não respondeu	1
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

**Q5.10 - O(a) Sr(a) é portador de alguma deficiência?**

Sim	2
Não	98
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas portadoras de alguma deficiência.

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

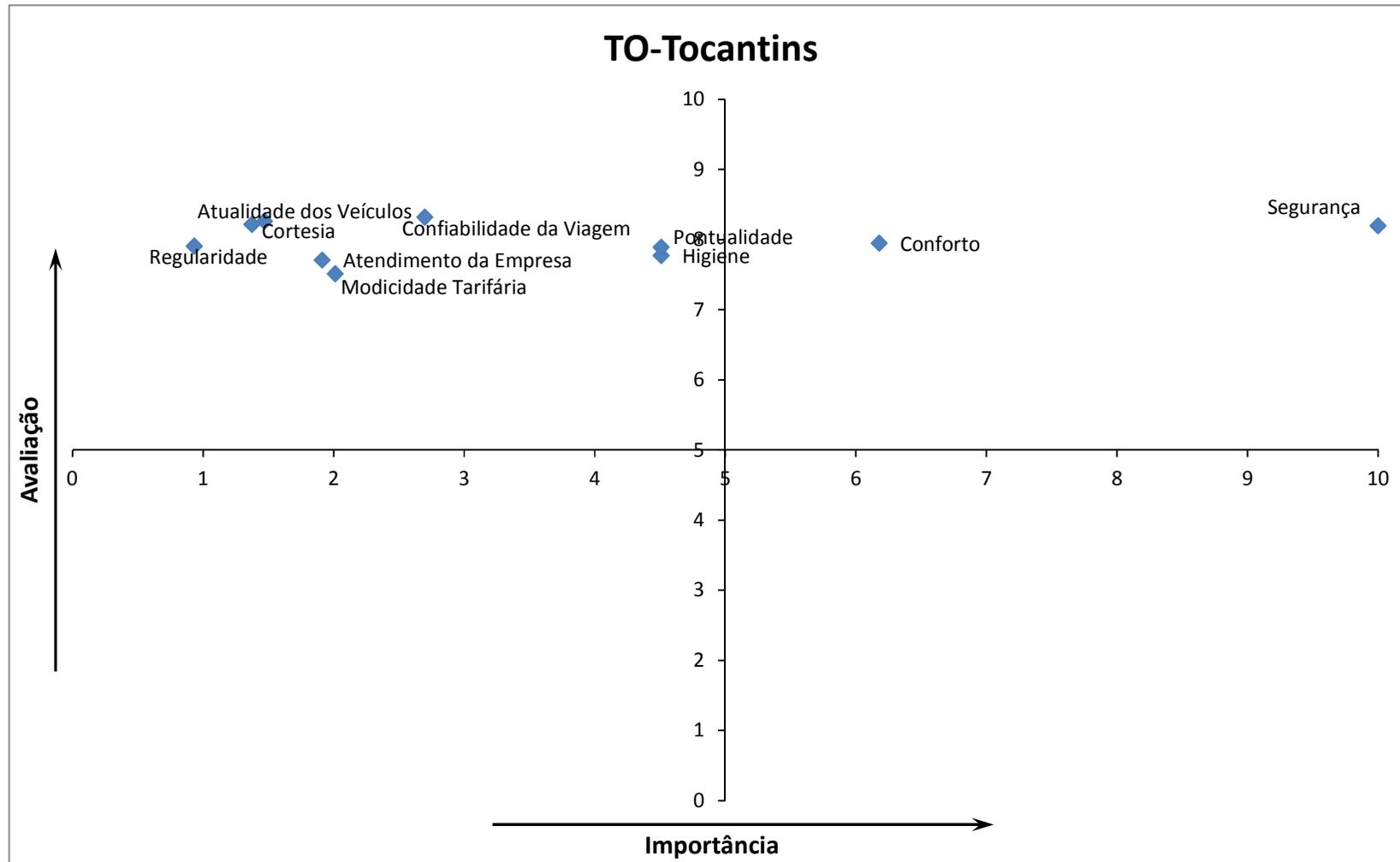
Sim	75
Não	25
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>4</b>

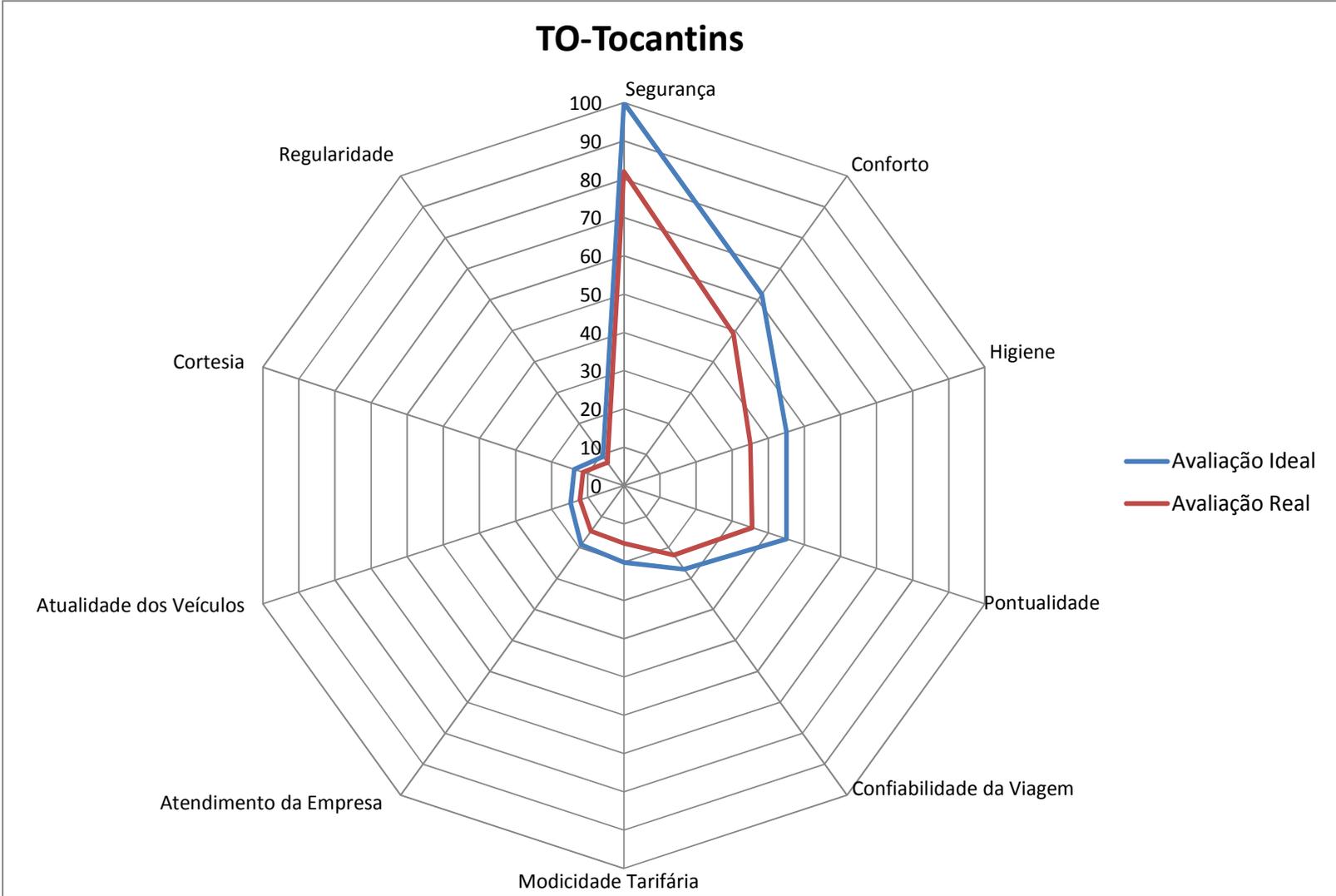
## TOCANTINS

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,08	77,08
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,49	79,49
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	82,13	82,13
Higiene	Limpeza do ônibus	77,73	77,73
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,33	83,19
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	88,04	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,91	78,91
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,07	79,07
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,17	81,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	84,77	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75,11	75,11
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	82,62	82,62
Terminais de embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	74,8	74,45
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	71,56	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	75,79	
	Segurança (assaltos)	74,7	
	Informação e sinalização	75,39	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	39	5,37	77,08
Conforto	126	17,36	79,49
Cortesia	28	3,86	82,13
Higiene	92	12,67	77,73
Confiabilidade da Viagem	55	7,58	83,19
Pontualidade	92	12,67	78,91
Regularidade	19	2,62	79,07
Segurança	204	28,1	81,97
Modicidade Tarifária	41	5,65	75,11
Atualidade dos Veículos	30	4,13	82,62
TOTAL	726	100	
IGS	80,01		

Nº de entrevistas realizadas: 256





## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
<b>Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?</b>	%
Sim	5
Não	95
<b>Nº de entrevistas realizadas:</b>	<b>256</b>

<b>Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?</b>	
Ótimo	17
Boa	42
Regular	25
Ruim	17
Péssima	0
<b>Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):</b>	<b>12</b>